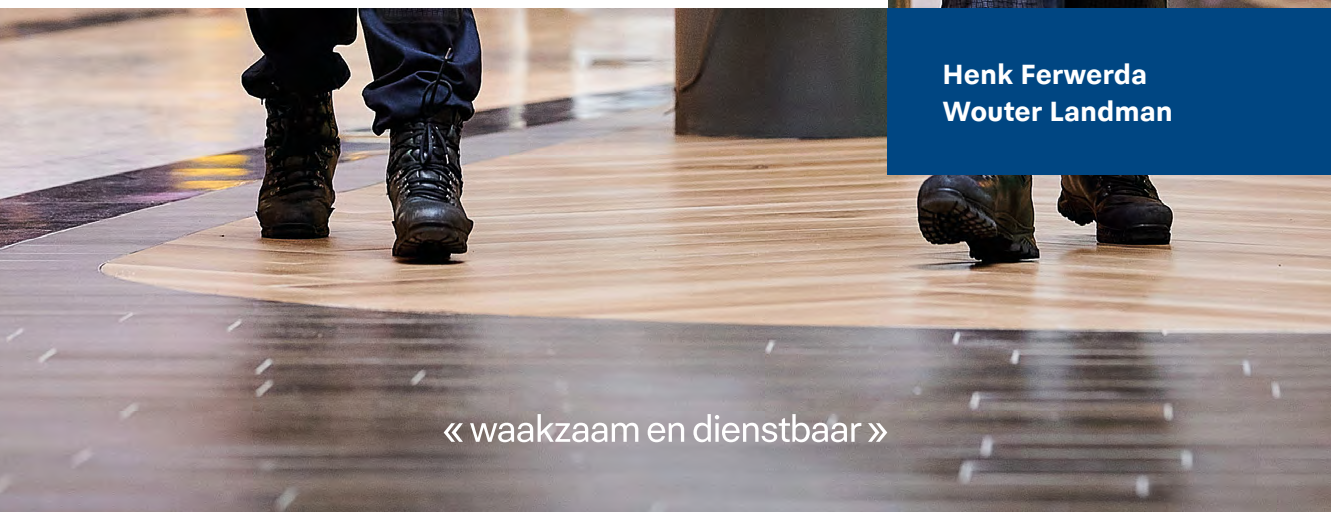




Wat nemen we mee?

Blauwe vakontwikkeling in de basisteams
tijdens Covid-19 en lessen voor de toekomst

Henk Ferwerda
Wouter Landman



« waakzaam en dienstbaar »

Wat nemen we mee?

Blauwe vakontwikkeling in de
basisteams tijdens Covid-19 en
lessen voor de toekomst

Henk Ferwerda en Wouter Landman

Met medewerking van

Marcel Grotens en Juno van Esseveldt

Colofon

Uitgave: Politie, in opdracht van portefeuillehouder Gebiedsgebonden Politie, Frans Heeres

Datum: Januari 2021

Oplage: 100 exemplaren

Fotografie: Beeldbank PDC

Drukwerk: Moduliprint, Horn

Informatie: portefeuille-ggp.korpsstaf@politie.nl

© 2021 Politie Nederland / Bureau Beke, Bureau Landman, Arnhem / Hengelo.

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de Politie, die daartoe door de auteurs met uitsluiting van ieder ander onherroepelijk is gemachtigd.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Achtergronden bij het onderzoek	9
1.1 Covid-19 en basispolitiewerk	9
1.2 Probleemstelling, thema's en kernvragen	10
1.3 Afbakening	10
1.4 Aanpak: landelijke survey en interviews	11
1.5 Leeswijzer	12
2. Ervaringen tijdens Covid-19 vanuit blauw	17
2.1 Corona geeft beweging aan verandering	17
1. Corona als katalysator en momentum voor veranderingen	17
2. Meer zicht op functioneren en kerntaken	18
3. Meer tijd voor andere politietaken	18
4. Meer probleem- en taakgericht	20
5. Verschillen tussen de eenheden in mate van verandering	20
2.2 Interne ontwikkelingen: contact en bedrijfsvoering	21
6. Contact intern minder, maar binnen het eigen cluster soms beter	21
7. Matig gebruik videobellen voor briefings en intern overleg	22
8. Interne sturing: minder maar kwalitatief goed	24
9. Werken in ploegen bevalt goed	25
10. Bij veel teams spreiding werktijden en dagen	26
11. Grote verschillen in mate van thuiswerken	27
12. Kleine toename e-learnings en voldoen aan profchecks	29
13. Afname ziekteverzuim	30
14. Geringe toename solo-surveilleren	30
15. Waardering inzet arrestantenvervoer	30
16. Zo af en toe werd er online gesurveilleerd	31
17. Afstand en hygiëne ook onderwerpen die aandacht verdienen	32
18. Aandacht voor angst en onzekerheid	32
2.3 Externe samenwerking	33
19. Wisselend beeld ontwikkeling contact externe partners	33
20. Contacten met BOA's regelmatig beter	35
21. Videobellen met externe partners en tussen teams en eenheden positief	36
2.4 Politie in contact met burgers	36
22. Wisselend beeld contact burgers, wel meer creativiteit in leggen contact	37
23. Iets vaker uit de auto verbetert contact met de burger	38
24. Enige toename social media gebruik	39
25. Eerst waarschuwen dan bekeuren	40
26. Minder snel aanhouden	40
27. Toename telefonische aangifte	41

3.	Werkwijzen om na corona te behouden	47
4.	Conclusies en reflectie: wat nemen we mee?	55
4.1	Een onderzoek naar basispolitiewerk tijdens een pandemie	55
4.2	De belangrijkste bevindingen op een rij	56
4.3	Wat nemen we mee?	59
4.4	Corona en blauw vakmanschap: reflectie	59
	Bijlage 1 – Survey blauwe vakontwikkeling tijdens Covid-19	63
	Bijlage 2 – Deelnemende basisteams	69
	Bijlage 3 – Emailtekst survey	71
	Bijlage 4 – Tabellen bij de survey	73
	Bijlage 5 – Deelnemers interviews naar eenheid en functie	75
	Bijlage 6 – Topic lijst eerste 19 interviews	77
	Bijlage 7 – Topic lijst tweede serie van 46 interviews.....	81
	Bijlage 8 – Thuiswerkprotocollen: voorbeelden.....	83

Voorwoord

‘Wat we in de lente van 2020 meemaken is onbedoeld een sociaal en maatschappelijk experiment van een nooit geziene omvang.’

En toen was er corona. Een pandemie die, zowel vanwege haar aard als reactie erop, onze samenleving op de kop heeft gezet. De coronacrisis heeft voorlopig aan veel vertrouwde fenomenen een einde gemaakt: de handdruk, verjaardagszoen, volle theaters, de spontane omhelzing, de kantoor-tuin, grootschalige evenementen en ga zo maar door.² De aard en impact van de coronacrisis is zo bijzonder dat de vraag naar wat we ervan kunnen of misschien wel moeten leren zich opdringt. In allerlei domeinen.

De politie is een van die domeinen. Een paar maanden na het uitbreken van het coronavirus in Nederland stelde de portefeuillehouder Gebieds-gebonden Politie (GGP) ons de vraag onderzoek te doen naar de invloed van de coronacrisis op het politiewerk in de basisteams. En dan meer specifiek: wat betekent de coronacrisis voor de vakontwikkeling van politiemensen en welke lessen zijn hieruit te trekken?

Het onderzoek is gestart om de ervaringen en lessen tijdens een pandemie op te tekenen voor de periode daarna. Gezien de meest recente ontwikkelingen – de komst van een tweede golf van besmettingen in september – is het een onderzoek geworden dat hopelijk directe gebruikswaarde voor de politie heeft.

Aan het onderzoek hebben ruim 900 blauwe politiemensen verspreid over 20 basisteams in de eenheden deelgenomen. Voor de uitvoering van het onderzoek danken we alle politiefunctionarissen die de moeite hebben genomen om een online vragenlijst in te vullen. Met 65 van hen hadden we – coronaproof – aanvullende telefonische interviews. Deze respondenten namen de tijd om ons mee te nemen in hun ervaringen tijdens corona. Dat was nuttig, verhelderend en ook leuk. De Districten Advies Groep (DAG) danken wij voor de bemiddeling naar de basisteams en de teamchefs van

de 20 deelnemende basisteams in alle eenheden zijn wij zeer erkentelijk voor het onder de aandacht brengen van de online survey in hun team.

Frans Heeres en Hans de Vries, respectievelijk landelijk portefeuillehouder (GGP) en plaats vervangend portefeuillehouder GGP, zijn wij erkentelijk voor het verlenen van de onderzoeksopdracht. Bijzondere dank gaat ook uit naar Marta Dozy als hoofd cluster wetenschap van de portefeuille GGP voor haar uitstekende begeleiding van het onderzoek. Tot slot bedanken wij de leden van de leescommissie voor hun feedback op het manuscript: Barbara van Caem, Marta Dozy, Roel Jonkman, Hans de Vries en Gideon Zandstra.

Henk Ferwerda en Wouter Landman
Arnhem/Hengelo, oktober 2020

¹ P. Verhaeghe (2020). Houd afstand, raak me aan. Amsterdam: De Bezige Bij, p. 2.

² Zie ook: D. Roovers (2020). Wij zijn de planeet. In: Na de quarantaine. Amsterdam: Uitgeverij Balans.

1

Achtergronden bij het onderzoek



Hoofdstuk 1

Achtergronden bij het onderzoek

Welke gevolgen heeft de coronacrisis voor het politiewerk op straat en de (operationele en tactische) sturing, wat betekent dit voor de vakontwikkeling van politieagenten in de basisteams (BT) en welke lessen zijn hieruit te leren? Vanuit de portefeuille gebiedsgebonden politie (GGP) is ons gevraagd om hier verkennend onderzoek naar te doen. In dit hoofdstuk wordt het onderzoek ingeleid. Het gaat in op de aanleiding voor het onderzoek, de doel- en vraagstelling van het onderzoek, de aanpak van het onderzoek en de opbouw van deze rapportage.

1.1 Covid-19 en basispolitiewerk

Op donderdagavond 27 februari kwam het nieuws naar buiten dat al even gevreesd werd: ook in Nederland waren de eerste besmettingen met het coronavirus vastgesteld. De besmette personen waren allemaal in de Noord-Italiaanse regio Lombardije geweest. In de eerste dagen van maart werd duidelijk dat het virus zich in met name Noord-Brabant snel verspreidde. Op 9 maart kwamen de eerste noodmaatregelen: alle burgers werden opgeroepen om te stoppen met handen schudden en burgers in Noord-Brabant werden verzocht zoveel mogelijk thuis te werken. Hoewel toen nog werd gehoopt dat deze maatregelen voldoende waren, bleek dit niet het geval. Vanaf die periode stapelden de maatregelen elkaar op. Dit heeft geleid tot een zogenaamde ‘intelligente lockdown’ op 23 maart. De kern van de intelligente lockdown bestaat uit het bewaren van minimaal anderhalve meter afstand tot elkaar en het voorkomen van ‘groepsvorming’. We krijgen er in deze periode twee nieuwe begrippen bij: ‘de anderehalvemetersamenleving’ en ‘social distancing (sociale afstand)’. Vanaf die periode stapelen de maatregelen elkaar op: iedereen wordt geacht om waar mogelijk thuis te werken, evenementen worden afgelast, het contact met kwetsbaren en ouderen moet worden

vermeden, scholen, restaurants, bioscopen en cafés sluiten en anderhalve meter wordt de centrale richtlijn.

De intelligente lockdown heeft noodgedwongen consequenties voor de wijze waarop het werk in organisaties wordt uitgevoerd. Allerlei organisaties moeten zich, ieder op een eigen manier, aanpassen aan de omstandigheden. Dit geldt ook voor de basisteams die uitvoering geven aan de basispolitiezorg. Allereerst zijn zij – samen met de bijzonder opsporingsambtenaren (BOA's) – handhaver van de afgekondigde coronamaatregelen³. Daarnaast zijn er andere consequenties die als volgt te categoriseren zijn:

- Consequenties voor de gezondheidsrisico's van politiemensen;
- Consequenties voor de aard en omvang van criminaliteit en het werkaanbod;
- Consequenties voor interactie met burgers;
- Consequenties voor de manier van (samen)werken. Hierbij is onderscheid te maken tussen:
 - de manieren van werken op straat en op het bureau;
 - de manier van samenwerken met collega's;
 - de manier van samenwerken met partners.

Er zijn tijdens de eerste golf van het virus in Nederland noodgedwongen allerlei aanpassingen in de manier van organiseren en (samen)werken doorgevoerd. Voor de politie voldoende stof tot nadenken en een goed (tussen)moment om terug en vooral vooruit te kijken: wat is er tijdens deze pandemie gebeurt met de vakontwikkeling van de GGP en wat zouden we mee moeten nemen (lessen) voor de periode na corona of richting een tweede golf?

Het verzoek van de portefeuillehouder past naadloos in de ontwikkelagenda GGP 'Podium voor goed politiewerk' (2018) want daarin staat te lezen: *'We stimuleren de vakontwikkeling door te investeren in een lerende organisatie, door*

³ Zie bijvoorbeeld het interview met Otto Adang in het Tijdschrift voor de Politie (12 mei 2020): 'Anderhalve meter-overtreding niet criminaliseren'.

de ontwikkeling van onderaf te bevorderen, en door het leren van elkaars (lokale) initiatieven. We versterken de positie van basisteams en leiderschap door leidinggevend ondersteuning te bieden, we werken aan leiderschap en cultuur en we vergroten het eigenaarschap. We verrichten onderzoek naar de werking van de ontwikkeling van de GGP door het monitoren van effecten'.

Tijdens het schrijven van dit rapport wordt rond 22 september duidelijk dat er een tweede golf van het virus aankomt. Naast de anderhalvemeter-samenleving komen we in de testsamenleving terecht met opnieuw beperkende maatregelen om de toename van het aantal besmettingen te kunnen terugdringen en beheersen. Welke consequenties de tweede golf voor het politiewerk gaat hebben is nu nog onduidelijk, maar wellicht dat de politie gebruik kan maken van de lessen en ervaringen tijdens de eerste golf van het virus die opgetekend zijn in dit rapport.

1.2 Probleemstelling, thema's en kernvragen

In dit onderzoek staat de volgende probleemstelling centraal;

Welke gevolgen heeft de coronacrisis voor het politiewerk op straat en de (operationele en tactische) sturing, wat betekent dit voor de vakontwikkeling van politieagenten in de basisteams en welke lessen zijn hieruit te trekken?

Deze probleemstelling hebben we in het onderzoek langs twee lijnen benaderd:

- langs de lijn van het politiewerk op straat, uitgevoerd door politieagenten in de basisteams. Het betreft in het bijzonder de handhavingstaak.
- Langs de lijn van de sturing op het politiewerk (straatwerk, handhaving) in de basisteams (door teamchefs, operationeel experts en operationeel specialisten).

In overleg met de opdrachtgever hebben we focus aangebracht in het onderzoek en hebben we de probleemstelling beantwoord door in te zoomen op de volgende vier thema's:

- De inhoudelijke accenten die in het politiestraatwerk worden gelegd en de wijze waarop dit werk wordt uitgevoerd.

- Het contact met burgers c.q. doelgroepen in het kader van de handhaving.
- De samenwerking met partners en bondgenoten (zoals Boa's, jeugd en jongerenwerk, et cetera)
- De interne samenwerking waaronder afstemming en overleg en (digitaal) thuiswerken.

Bij ieder thema gaat het om drie kernvragen:

1. Hoe heeft het werk/vak zich ontwikkeld gedurende de coronacrisis?
2. Hoe wordt dat door politiemensen ervaren?
3. Welke lessen zijn hieruit te trekken voor na de coronacrisis? En dan in het bijzonder: welke vakontwikkelingen dienen te worden bewaard?

1.3 Afbakening

Met betrekking tot de afbakening van het onderzoek zijn de volgende opmerkingen van belang:

- We hebben ons op de eerste fase(n) van de crisis gericht: de uitbraak van het virus en de genomen (ingrijpende) maatregelen om het virus te beheersen, de stapsgewijze open-up die gevolgen had op het werkaanbod en de manier van werken van de GGP. In die zin heeft ons gebruik van de term 'coronacrisis' een beperkte strekking, aangezien zowel de gezondheids-crisis als de economische crisis nog enige tijd kunnen duren.
- We hebben ons in het kader van politiewerk gericht op de sturing en uitvoering van het straatwerk en kiezen daarbij dus voor een focus op handhaving. We hebben de teamrecherche niet meegenomen in dit onderzoek. Hier is overigens vanuit de portefeuille opsporing separaat onderzoek naar gedaan.⁴
- We hebben ons nadrukkelijk niet gericht op structuren van besluitvorming en coördinatie ten tijde van de coronacrisis (zoals SGB0). Die structuren kunnen vanuit de belevingswereld van uitvoerders wel in beeld komen, maar ons focus lag op de staande organisatie c.q. de basisteams.
- Het onderzoek is primair toekomstgericht. Dit wil zeggen dat de ervaringen van de afgelopen maanden – met nadruk op de periode van de intelligente lockdown – in het licht van de toekomst worden geplaatst: wat nemen we mee?

⁴ W. Landman, H. Ferwerda, E. Bervoets & J. Broekhuizen (2020). Het bewaren waard?! Lessen uit het werk van de teamrecherche in coronatijd. Team Coropol.

Gedwongen en dubbel relevant

Zoals aangegeven is de coronacrisis in essentie een groot, gedwongen experiment dat ons is overkomen. Ook met betrekking tot het politiewerk en daar valt van te leren. En dat is voor de praktijk van belang. Het gaat dan vooral om ontwikkelingen die zich in het politievak voordoen en die het waard zijn om te bewaren en te continueren. Hoewel dit primair een praktijkonderzoek is, willen we benadrukken dat het onderzoek ook wetenschappelijke relevantie heeft. Er is namelijk nauwelijks empirisch onderzoek beschikbaar over politiewerk ten tijde van een epidemie of pandemie. Het is onontgonnen onderzoeksterrein. Door middel van dit onderzoek kan worden bijgedragen aan wetenschappelijk gefundeerde kennisontwikkeling.

1.4 Aanpak: landelijke survey en interviews

In verband met corona hebben we gekozen voor onderzoeksmethoden die geen face-to-face contact vereisen. Verder hebben we gekozen voor een trechtermodel, wat inhoudt dat we breed kwantitatieve data hebben verzameld via een online survey om daarna kwalitatief in te zoomen met interviews aan de hand van een itemlijst. We lichten de onderzoeksactiviteiten hierna toe.

Voorfase

Om een goede survey op te stellen hebben we een korte deskresearch uitgevoerd en is een viertal oriënterende interviews afgenomen met vier teamchefs⁵ om hun ervaringen tijdens de coronacrisis te verzamelen.

Opstellen en uitzetten survey

In overleg met een aantal leden van het programma GGP en op basis van de input uit de voorfase is een

online survey opgezet⁶. De testversie van de survey is door twee teamchefs en drie GGP-ers ingevuld en van feedback voorzien. Daarna is de survey definitief gemaakt.

Per eenheid zijn vervolgens - via de Districten Adviesgroep (DAG) - twee basisteams benaderd om deel te nemen aan het onderzoek⁷. Op 1 juli is aan de teamchefs van de betreffende BT's het verzoek gedaan om een e-mailtekst⁸ met een oproep - inclusief hyperlink naar de survey - om mee te werken aan het onderzoek te verspreiden binnen de relevante functionarissen binnen het BT. Gezien de vakantieperiode hebben we de online survey op 31 juli gesloten. We hebben in de maand juli twee keer een reminder verstuurd.

Deelname aan de survey

In totaal werd er door 857 politiefunctionarissen een voor analyse bruikbare vragenlijst ingevuld. Van deze 857 respondenten hebben er 591 (69%) een uitvoerende functie en 266 (31%) een aansturende of leidinggevende functie⁹. De totale respons op de survey is 34% en dat is een prima resultaat¹⁰. De leeftijd van de respondenten ligt tussen de 20 en de 65 jaar. De gemiddelde leeftijd is 43 jaar. Van de respondenten is 72% man, 26% vrouw en 2% onbekend. Verder blijkt dat de meeste respondenten generalist GGP zijn, gevolgd door senior GGP en senior GGP wijkagent¹¹.

Interviews

In de survey is aan de respondenten gevraagd of zij eventueel telefonisch met ons door wilden praten over vakontwikkeling en nieuwe werkwijzen. In totaal waren 156 respondenten daartoe bereid. Uit die groep hebben we er 65 geselecteerd verdeeld over de verschillende functies en eenheden¹². Bij de selectie van eenheden hebben we iets meer

⁵ In deze rapportage noemen we geen namen van functionarissen. Vanzelfsprekend willen we iedereen die heeft meegewerkt aan onderhavig onderzoek hartelijk danken.

⁶ Zie bijlage 1 voor de survey.

⁷ Zie bijlage 2 voor een overzicht van de deelnemende basisteams.

⁸ Zie bijlage 3.

⁹ De termen aansturende en leidinggevende functie gebruiken we in dit rapport als synoniemen.

¹⁰ In bijlage 4, tabel 1 staat de respons per eenheid weergegeven.

¹¹ Zie bijlage 4, tabel 2.

¹² Zie bijlage 5 voor een overzicht.

respondenten geselecteerd uit eenheden in het zuiden en westen van het land: eenheden waar men het eerst (en heftigst) met corona werd geconfronteerd.

In eerste aanleg zijn 19 respondenten bevroegd met een itemlijst die reflecteert op de belangrijkste onderzoeksresultaten uit de survey. De overige 46 respondenten hebben we meer gericht bevroegd op nieuwe werkwijzen, de samenwerking met partners, het contact met burgers en de vakontwikkeling (binnen taakaccenten)¹³.

Deelname aan de interviews

In totaal werd er met 65 personen binnen de eenheden een telefonisch interview gevoerd. Het contact werd gelegd via een whatsapp bericht waarna er een afspraak werd gemaakt. We spraken met 25 personen met een leidinggevende functie en met 40 personen met een uitvoerende functie.

1.5 Leeswijzer

De rest van dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 komen de resultaten uit zowel de survey als de interviews aan de orde. Hoofdstuk 3 is gewijd aan de werkwijzen om na corona te behouden. We besluiten dit rapport in hoofdstuk 4 met conclusies en een reflectie. In dit hoofdstuk – dat zich laat lezen als een samenvatting – beantwoorden we de probleemstelling en onderzoeksvragen en reflecteren we op de uitkomsten van het onderzoek en op de vraag: wat nemen we mee?

¹³ Zie bijlagen 6 en 7.

2

Ervaringen tijdens Covid-19 vanuit blauw



Hoofdstuk 2

Ervaringen tijdens Covid-19 vanuit blauw

In dit hoofdstuk passeren de diverse onderwerpen die onderwerp van onderzoek zijn geweest de revue. We maken daarbij een onderscheid in vier thema's: corona geeft beweging aan verandering (2.1), interne ontwikkelingen: contact en bedrijfsvoering (2.2), externe samenwerking (2.3) en contact met de burger (2.4).

Soms baseren we ons in de beschrijving alleen op de interviews maar meestal combineren we resultaten uit de online survey met informatie uit de verdiepende interviews.

2.1 Corona geeft beweging aan verandering

Uit het onderzoek komt naar voren dat er veranderingen binnen BT's zijn doorgevoerd, maar vooral dat veranderingen die er al aan zaten te komen nu in een versnelling zijn geraakt: *'onder druk wordt alles vloeibaar'*, zoals een teamchef aangaf. Verder heeft corona geleid tot minder werkaanbod, als gevolg waarvan er meer tijd ontstond voor ander taken (dan in de normale situatie). Tot slot zijn er verschillen tussen eenheden als het gaat om de mate waarin er veranderingen hebben plaatsgevonden. Binnen deze paragraaf beschrijven we deze hoofdlijnen.

1. Corona als katalysator en momentum voor verandering

Uit de interviews komt naar voren dat de coronacrisis een katalysator bleek te zijn voor reeds bestaande ontwikkelingen die op sommige BT's al voorzichtig in gang gezet waren. Te denken valt aan: 'meer de auto uit' en meer op de fiets en op de voetjes, het versneld inrichten van thuiswerkplekken, een (al dan niet tijdelijke) toename van solosurveillance bij teams waar dat al wat werd ingezet of meer *social media* gebruik binnen BT's die daar al eerder mee begonnen waren.

Indien er wel sprake was van een nieuw idee binnen een BT of eenheid, dan waren dat vaak werkwijzen die elders in het land al wel plaatsvonden. Voorbeelden hiervan zijn het arrestantenvervoer dat op straat beschikbaar was, het zoveel mogelijk aangifte doen op straat en het werken in vaste ploegen. Om het laatste punt nader te illustreren

waren er tijdens corona BT's die vanwege de gezondheidsrisico's c.q. het minimaliseren van het besmettingsgevaar in vaste ploegen gingen werken. In andere BT's deed men dit ook al voor corona en toen met de motivatie om meer op elkaar ingespeeld te zijn. Het is dan ook beter om te spreken over verandering dan over innovatie, waarbij verandering vooral gedreven werd door de drang naar continuïteit. De politie moet namelijk ook in tijden van een pandemie operationeel blijven en zijn.

'Corona is zeker een versneller geweest. Wij zitten in een BT in het landelijk gebied waar de afstanden groot zijn. Naast het BT hebben we drie servicepunten in het gebied en tijdens corona zijn we direct overgegaan om niet centraal op het BT maar op vier plaatsen in dienst te gaan. Dit gaf spreiding. We zijn dus gaan werken in wijkteams, iets dat we voor corona al van plan waren. Dat scheelt veel tijd en aanrijtijden, maar ook het besef voor collega's dat een team voor een gebied verantwoordelijk is. Als team pakken we het gebied op en we maken geen onderscheid meer in handhaving en noodhulp. Collega's krijgen het gevoel dat ze verantwoordelijk zijn voor een gebied waar van alles opgepakt wordt. Ze investeren meer in het gebied, leggen meer contact met de burger en zien en horen ook meer. Het oude gebiedsgebonden werken komt weer terug. De wijkagent draait gewoon mee in het team. Door de wijkteams hebben we meer grip op de wijken c.q. gebieden. De wijkagent kan ook dingen wegzetten bij de wijkteamleden. Er is meer gebiedsverantwoordelijk. De teams doen trouwens ook meer onderling buiten werktijd.' (respondent 28 – Teamchef).

Corona kon ook katalyseren omdat bestaande patronen – gezien deze externe aanleiding – gemakkelijker konden worden doorbroken. Het valt respondenten op dat de gebruikelijke weerstand rondom veranderingen nu niet of nauwelijks aanwezig was. Een teamchef tijdens een oriënterend interview: 'We hoefden nu minder te trekken om dingen anders te gaan doen en mensen uit hun

patroon te halen. Iedereen zat in de doe-stand waardoor veranderingen eerder geaccepteerd worden.' Ook geven sommige respondenten aan dat bepaalde ideeën sneller konden worden ingevoerd of acties sneller uitgevoerd omdat minder mensen er naar hoefden te kijken. De aansturende respondenten op de BT's – teamchefs, operationeel experts en operationeel specialisten – is in de survey de volgende stelling voorgelegd: 'Tijdens de coronapijk¹⁴ heb ik bepaalde patronen of werkwijzen in mijn team makkelijker kunnen veranderen dan normaal het geval zou zijn geweest'. Dit blijkt voor 39% van de respondenten met een aansturende functie helemaal te kloppen en voor 34% van hen een beetje.

2. Meer zicht op functioneren en kerntaken

Uit de oriënterende gesprekken met teamchefs kwam ook naar voren dat door de crisis wat meer zicht hebben gekregen op het functioneren van het team en/of van sommige individuele teamleden. Deze bevinding is als stelling geponeerd in de survey bij de respondenten met een aansturende functie. Van hen was 24% het hier helemaal mee eens en 43% een beetje.

Een voorbeeld dat er ook meer zicht op werkprocessen c.q. kerntaken is gekomen en dat deze zijn veranderd, wordt verwoord door deze respondent: *'Ik heb de indruk dat we beter voorbereid ter plaatse komen, dat we vooraf meer informatie inwinnen en bekijken. Waar gaan we eigenlijk naar toe? Dan kom je er ook achter dat het niet altijd nodig is om naar een melding te gaan. Er wordt nauwkeuriger gekeken of wijer wel echt naar toe moeten en of dat het beter is dat een ketenpartner gaat. Wij zijn natuurlijk niet Haarlemmerolie voor alles en nog wat.'* (respondent 50 – Senior GGP).

3. Meer tijd voor andere politietaken

Als corona iets duidelijk heeft gemaakt is dat de politie normaal gesproken veel tijd besteedt aan evenementen en horecadiensten.¹⁵ Door corona lagen die diensten nagenoeg stil en ontstond er ruimte voor andere werkzaamheden.

'Het was positief dat evenementen, horeca en voetbal wegvielen. Dat leidde tot enorme capaciteitswinst. De organisatie moet daar heel kritisch

naar kijken. Wat kunnen ze zelf gaan regelen en bekostigen? Wij zijn anders evenementenpolitie.' (respondent 61 – Senior GGP Wijkagent).

Van de 561 respondenten met een uitvoerende functie, geeft een derde aan dat ze door het wegvallen van evenementen en horecadiensten tijdens de piek van de coronacrisis meer tijd gekregen hebben voor andere politietaken (35%). Tweederde vindt dus niet dat ze meer tijd hebben gekregen (65%). Dat beeld komt overigens niet helemaal overeen met de beantwoording van de 236 respondenten met een leidinggevende functie. Van hen geeft namelijk zes op de tien aan dat er bij hun team meer tijd is gekomen voor andere politietaken en maar vier op de tien dat dit niet zo was. Het meest uitgesproken zijn de teamchefs: 91% geeft aan dat er meer tijd was voor andere taken en zaken. In tabel 2.1 worden die andere taken in beeld gebracht.

De respondenten in de uitvoering die aangeven meer tijd te hebben gekregen, zijn zich vooral beziggaan houden met probleemgericht werken (53%), verlenen van noodhulp (44%), toezicht en handhaving op wet- en regelgeving (34%) en contact leggen met de burger op straat (34%).

'Bij ons hebben de wijkagenten thema's of aandachtspunten mogen aangeven zoals jeugdoverlast, verkeer of dealen en die thema's worden door de late dienst waar door corona extra personen voor beschikbaar zijn opgepakt. Dit thema- of probleemgericht werken is heel prettig. Men heeft nu op het BT een levend document met thema's en wijken waar men uit kan putten.' (respondent 25 – Senior GGP wijkagent).

Ook de respondenten met een aansturende functie hebben dezelfde top 4, zij het in een iets andere volgorde. Ook nu staat probleemgericht werken (59%) bovenaan, gevolgd door toezicht en handhaving van wet- en regelgeving (54%), op straat contact leggen met burgers (47%) en verlenen van noodhulp (42%).

Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' worden voor beide functies met name de volgende antwoorden gegeven:

¹⁴ Wanneer er in dit rapport over coronapijk gesproken wordt gaat het om de piek tijdens de eerste coronagolf.

¹⁵ Ook leveren basisteams normaal veel en vaak medewerkers aan allerlei projecten en samengestelde teams.

Tabel 2.1. Taken waaraan meer tijd is besteed tijdens de coronapiek volgens respondenten met een uitvoerende functie en aansturende functie (in aantallen en percentages) N=197 en N=142

Taken	Uitvoerende functie (over henzelf)		Aansturende functie (over het team)	
	N	%	N	%
Probleemgericht werken	105	53	84	59
Verlenen van noodhulp	87	44	60	42
Toezicht en handhaving van wet- en regelgeving	68	34	77	54
Op straat contact leggen met burgers	67	34	67	47
Online contact leggen met burgers	43	22	42	29
Op straat contact onderhouden met netwerk: wijkzorg	36	18	44	31
Aanpakken jeugdproblematiek	35	18	45	32
Opsporen (afhandeling van veelvoorkomende criminaliteit)	34	17	42	29
Online contact onderhouden met mijn netwerk: wijkzorg	34	17	29	20
Aanpakken huiselijk geweld	12	6	22	15
Slachtofferzorg	11	6	2	1
Uitvoeren milieutaken	7	4	3	2
Horecatoezicht	4	2	7	5
Uitvoeren van dierenpolitietaken	4	2	0	0
Uitvoeren executietaken	4	2	5	4
Uitvoeren korpscheftaken, bijvoorbeeld toezicht op BOA's	1	1	2	1
Uitvoeren identiteitscontroles en vreemdelingentoezicht	0	0	0	0
Anders, namelijk	47	24	26	18

- Administratie
- Achterstallig werk en/of lopende zaken afhandelen
- Ondernijning (waaronder drugs en hennepsteelt specifiek worden benoemd)
- Handhaven coronamaatregelen
- Opleiding (waaronder e-learning en profchecks)
- Verkeerstaken

Er zijn ook respondenten die aangeven dat extra tijd soms ook handelingsverlegen maakt: *'Nieuwe collega's weten niet anders dan meldingen rijden en ze weten niet wat te doen als er tijd over is. Dan gaan ze doelloos rondrijden want van echt ouderwets surveilleren hebben ze geen kaas gegeten. Er moet dus meer geïnvesteerd worden op vakbekwaamheid binnen het onderwijs: hoe doe je politiewerk.'* (respondent 51 – Operationeel Expert GGP).

De respondenten die aangaven dat er meer tijd is besteed aan opsporing is gevraagd welke

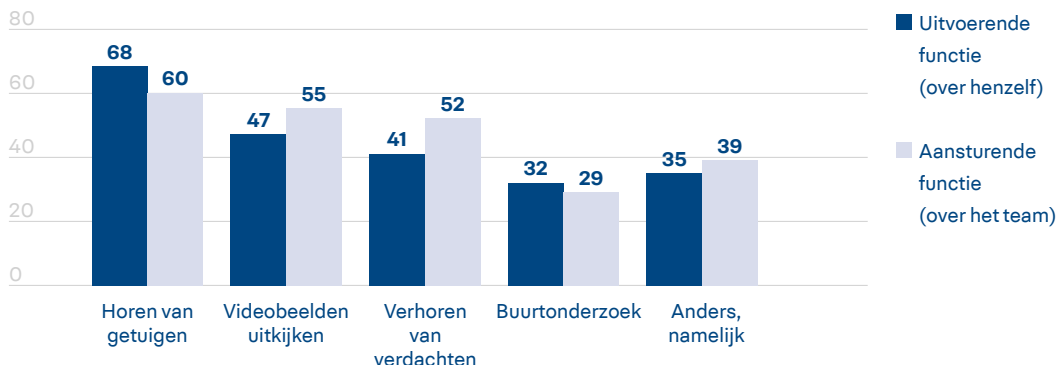
specifieke taken er zijn opgepakt. Figuur 2.1 laat zien dat met name het horen van getuigen en (in iets mindere mate) videobeelden uitkijken en verhoren van verdachten is opgepakt.

Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk', noemen respondenten met name de volgende antwoorden (waarbij de antwoorden van respondenten met een uitvoerende – en aansturende functie zijn samengenomen):

- Plankzaken wegwerken/behandelen
- Het opmaken van dossiers/administratief voorbereiden van een zaak voor verhoor

In één van de afsluitende open vragen in de survey brengt een redelijk aantal respondenten (nogmaals) aan de orde dat ze door de coronacrisis meer tijd hebben gekregen. Zij benoemen dat ze meer tijd hadden door het wegvallen van evenementen en opleiding, door minder vergaderingen en thuiswerken. De vrijgekomen tijd hebben zij besteed aan: taakaccenten, uitvoeren van controles,

Figuur 2.1 Specifieke taken opsporing respondenten zonder en met een aansturende functie
(in percentages) N=34 en N=42



‘belangrijke zaken’, problematiek actief en preventief oppakken, plankzaken, jeugdoverlast, BOSZ bijwerken, e-learnings en drugsaanpak. Een aantal respondenten geven aan dat ze nu eindelijk het ‘noodzakelijke werk’ kunnen doen.

‘Er was ineens veel tijd. Ik heb veel aan mijn taakaccenten HG en stalking gedaan. Normaal is daar geen tijd voor. Nu kon je dat goed oppakken. Ik heb ook iedereen gestalkt om de e-learning ‘Huiselijk Geweld’ te gaan doen.’ (respondent 21 – medewerker GGP).

Uit de interviews komt naar voren dat vrijwel alle geïnterviewden zeer te spreken zijn over de rust en tijd die ze opeens hadden door niet doorgaan van evenementen, voetbal en horecadiensten. Sommige teamchefs benoemen dat er (fundamentele) keuzes gemaakt moeten worden: waar is de politie wel of niet van? Keuzes die er toe leiden dat de ontstane ruimte (zoveel mogelijk) blijft. Dit betekent volgens hen ook ‘vaker nee zeggen tegen de politiek.’

4. Meer probleem- en taakgericht

Zoals in de vorige paragraaf naar voren kwam, is er vooral meer probleemgericht gewerkt. Tijdens de interviews hebben we nader ingezoomd op de inhoud van probleemgericht werken. Geïnterviewden noemen onder andere dat ze meer aandacht hebben besteed aan (ondermijnende) drugscriminaliteit. Hier is soms een speciaal team voor ingericht.

Daarnaast geven diverse respondenten aan dat ze meer tijd hadden voor taakaccenten. Te denken valt aan jeugdproblematiek (jeugdoverlast, jeugdgroepen), huiselijk geweld, verkeer of gesignaleerden.

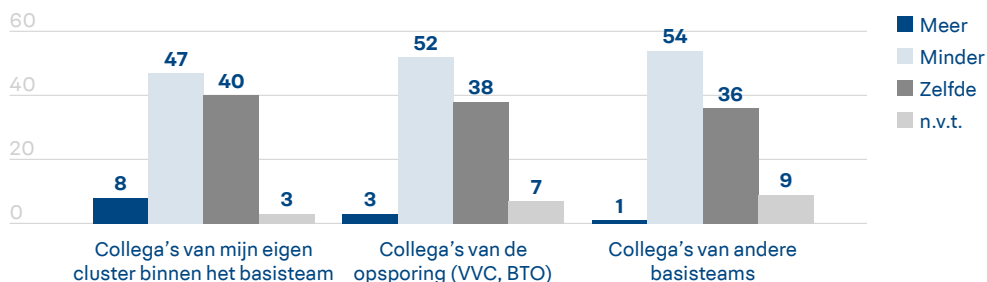
‘Wij hebben als gevolg van corona meteen geïnvesteerd op jeugd met een apart projectteam. Verder hebben we plankzaken door blauw laten voorbereiden voor VVC. Ook op ondermijning zaten we probleemgericht. Dat deden we door als blauw langs panden te rijden op basis van reeds opgetekende signalen met het doel de signalen te bevestigen dan wel te actualiseren aan de hand van waarnemingen.’ (respondent 33 – Teamchef).

Diverse respondenten geven aan dat het zeer prettig was om extra tijd en ruimte te hebben voor dergelijke taakaccenten en minder geleefd te worden door de ‘waan van de dag’. Men verwacht of ziet eigenlijk al dat die ruimte langzaam maar zeker weer afneemt. Het is de vraag hoe zich dit tijdens de tweede coronagolf zal gaan ontwikkelen. Dit zal vermoedelijk sterk afhankelijk zijn van de mate waarin de samenleving op slot gaat.

5. Verschillen tussen de eenheden in mate van verandering

Alvorens we op de verschillende veranderde werkwijzen ingaan (2.2 t/m 2.5), is het goed om op te merken dat uit de survey blijkt dat er verschillen tussen eenheden zijn in de omvang van veranderingen van werkwijzen tijdens de coronacrisis. Dat er in de ene eenheid minder ontwikkeling in

Figuur 2.2 Ontwikkeling mate van contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages)
N=471, 468, 469



werkwijzen was, dan in de andere is overigens niet negatief omdat werkwijzen die voor de ene eenheid of BT nieuw waren (zoals het werken in vaste ploegen in bijvoorbeeld Limburg) in bijvoorbeeld Utrecht al normaal waren.

Uit de open antwoorden van de survey en de interviews blijkt dat sommigen respondenten het waarderen dat elke eenheid een eigen invulling mocht geven aan de werkwijze tijdens de coronapiek. Terwijl anderen juist vinden dat er meer centraal bepaald en uitgevoerd had moeten worden.

'Het heeft enorm geïrriteerd dat er geen landelijke richtlijnen waren. We werkten per eenheid soms heel verschillend. Het is heel gek dat je binnen één organisatie heel anders werkt. In Rotterdam kregen de collega's twee keer een cadeau terwijl wij een reep chocola gaven me een boodschap - hart onder de riem - op papier. Dat kan niet. Collega's horen dat ook en dat vraagt veel tijd en onnodige

discussie'. Een protocol vanuit het NSGBO was fijn geweest. Dan hadden we allemaal hetzelfde gedaan.' (respondent 26 – Teamchef).

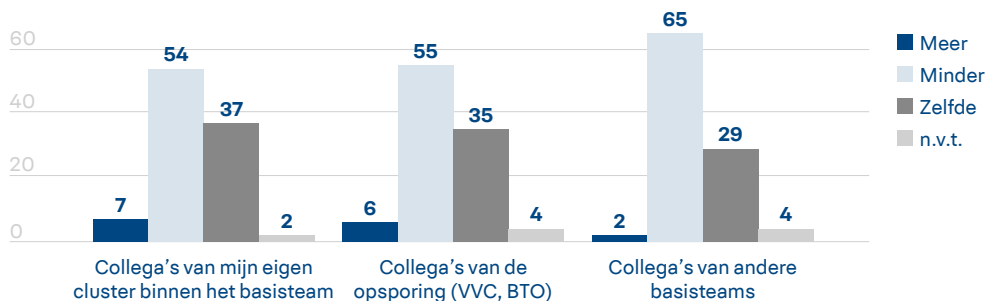
2.2 Interne ontwikkelingen: contact en bedrijfsvoering

In deze paragraaf zoomen we in op de ontwikkelingen binnen de BT's binnen de eenheden als het gaat om het onderlinge contact en de bedrijfsvoering.

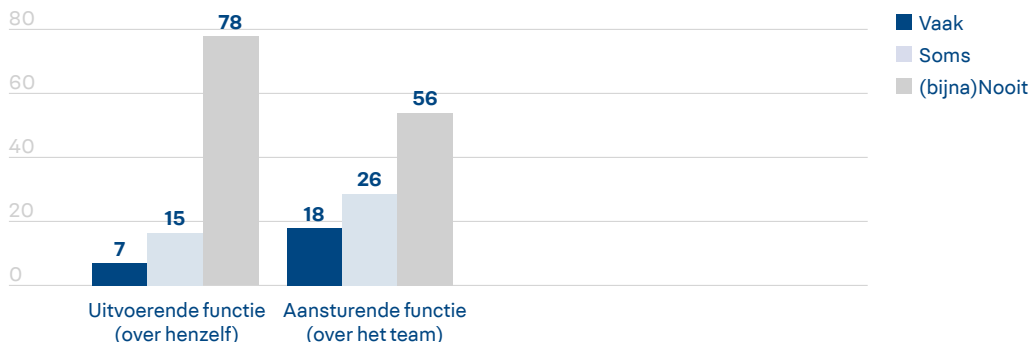
6. Contact intern minder, maar binnen het eigen cluster soms beter

Het contact tussen collega's onderling – zowel binnen het eigen cluster, met de opsporing (BTO of VVC) en met andere basisteams – is volgens ongeveer de helft van de respondenten met een uitvoerende functie afgenomen. Hiernaast benoemt tussen de 36 en 40% dat het contact hetzelfde is gebleven (zie figuur 2.2). Dit beeld wordt ondersteund door de beantwoording van de

Figuur 2.3 Ontwikkeling mate van contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie (percentages) N=188, 186 en 187



Figuur 2.4 Mate van gebruik videobellen (bijv. MS teams) voor briefings, respondenten zonder en met een aansturende functie (in percentages) N=486 en 189



respondenten met een aansturende functie (zie figuur 2.3). Uit beide tabellen komt verder naar voren dat tijdens corona vooral de contacten met collega's in andere basisteams minder werden. Nadere analyse van de data wijst uit dat de mate van contact met name minder is geworden bij respondenten die soms of vaak thuiswerkten. Dit beeld wordt bevestigd door de interviews. Met name als thuiswerken niet gecombineerd werd met digitale vormen van overleg en briefing (bijvoorbeeld MS Teams) werd het contact met collega's beduidend minder. Respondenten die vaak hebben thuisgewerkt, geven ook aan dat de kwaliteit van het contact is afgenomen tijdens de eerste coronapiek. Met name als het de collega's van hun eigen cluster betreft. Uit de interviews komt naar voren dat deze respondenten het contact in de wandelgang, bij de koffie, rondom vergaderingen missen. Men mist de gezelligheid, de overdracht en de collegiale consultatie ('sparring'). Nadere analyse leert (bijlage 4, tabellen 3 en 4) dat hoewel het contact volgens de helft van de respondenten is afgenomen, de kwaliteit van het contact volgens de meeste respondenten (75-80%) hetzelfde is gebleven en met name binnen het eigen cluster juist is verbeterd. Uit de interviews komt nog naar voren dat het hebben van een gezamenlijk doel, een soort gezamenlijke vijand en minder werkdruk bij sommige teams voor een (veel) betere werksfeer en onderling contact heeft gezorgd. En met name leidinggevendenden geven aan dat er ook minder vergaderingen zijn geweest (bijvoorbeeld eenheid breed) en zij lijken die veelal niet te missen. Zij zijn blij met de tijdswinst.

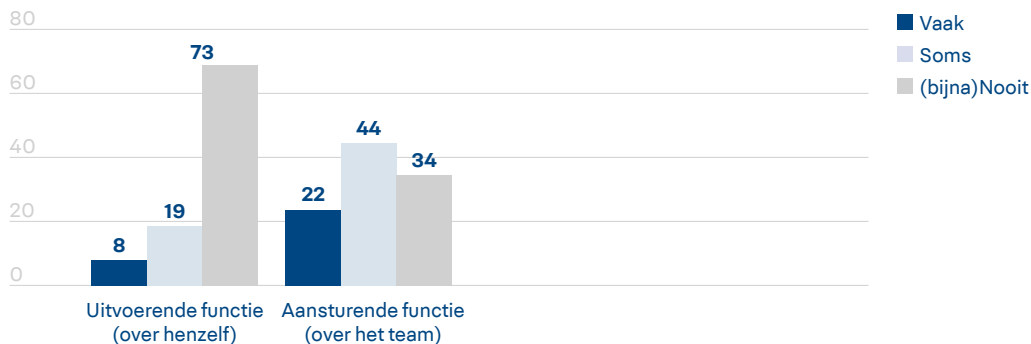
'Groot voordeel van corona is de aanpassing van de interne overlegstructuur. We hadden van die Poolse landdagen met teamchefs, OE's en Operationeel specialisten met 18 of meer personen. Door corona is het overleg opgedeeld en hebben we kleinere MT's gemaakt waarbij de Operationeel specialisten de linking pins tussen de overleggen zijn. We vergaderen met veel minder mensen en dat bevalt heel goed. Ik zit nu met OE's die precies hetzelfde doen. We zijn in een uurtje klaar en de frequentie van overleg is lager. Het was een natuurlijk moment om te knippen.' (respondent 52 – Operationeel Expert).

7. Matig gebruik videobellen voor briefings en intern overleg

Figuur 2.4 laat zien dat er in beperkte mate gebruik is gemaakt van bijvoorbeeld MS Teams – videobellen - voor briefings: 15% van de respondenten met een uitvoerende functie zegt dat dit soms gebeurde en 7% vaak. De respondenten met een leidinggevende functie zien hierin wel wat meer ontwikkeling: 26% soms en 18% vaak.

Nadere analyse laat een significant verband zien tussen de mate van thuiswerken (waarover later meer) en het gebruik van videobellen voor briefings. Ter illustratie: van de respondenten met een uitvoerende functie die zeggen dat ze vaak hebben thuisgewerkt zegt 24% soms en 13% vaak de briefing met videobellen te hebben gedaan. Van respondenten die zeggen (bijna) nooit te hebben thuisgewerkt, zegt slechts 11% dat ze soms en 7% dat ze vaak deelnamen aan een briefing met videobellen.

Figuur 2.5 Mate van gebruik videobellen (bijv. MS teams) voor intern overleg, respondenten zonder en met een aansturende functie (in percentages) N=486 en 189

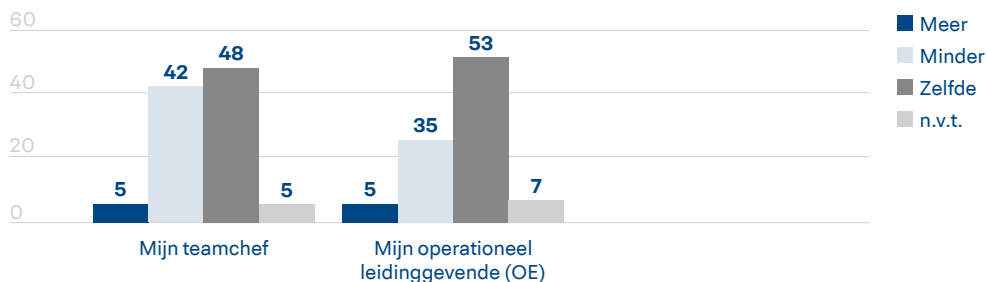


Ook het gebruik van videobellen voor intern overleg is enigszins beperkt. 19% van de respondenten met een uitvoerende functie zegt dat dit soms gebeurde en 8% vaak. De respondenten met een aansturende functie zien hierin beduidend meer ontwikkeling: 44% soms en 22% vaak. Het is goed mogelijk dat dit komt doordat juist overleggen die wel intern zijn (dus binnen de politie), maar wel met andere teams (zoals managementoverleggen), bijvoorbeeld binnen de eenheid met videobellen zijn gedaan, zo bleek uit de interviews. Hiermee is reizen en kruisbestuiving tussen teams voorkomen. Aan dergelijke regionale of zelfs landelijke overleggen zal de respondent met een aansturende functie (bijvoorbeeld de teamchef) – die gevraagd is zijn of haar eigen team én zichzelf hierbij in beschouwing te nemen – beduidend vaker hebben deelgenomen dan de uitvoerende respondent (bijvoorbeeld de generalist GGP).

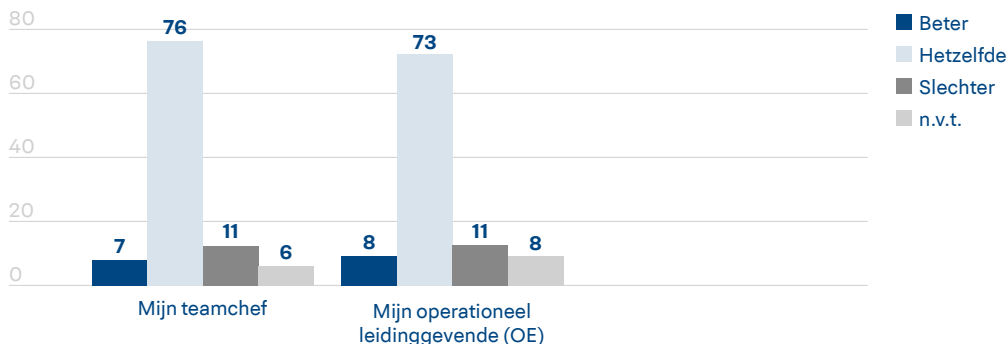
De gesprekken die we voerden, bevestigen dat digitaal overleg intern (briefing of regulier) niet heel vaak voorkwam, omdat men toch wel regelmatig op het bureau was, of tenminste een deel van het team. Uitzondering bleken de teams die altijd al een digitale briefing hadden; die bleven dit tijdens corona doen. Nadere analyse van de gegevens wijst uit dat respondenten die vaker thuiswerkten tijdens de eerste coronapiek significant vaker met collega's via videobellen overlegd hebben. Zo heeft 27% van de uitvoerende respondenten die vaak thuiswerkten ook vaak met collega's via videobellen overlegd versus 2% van de uitvoerende respondenten die (bijna) nooit thuiswerkten.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat bij teams waar collega's veel thuisgewerkt hebben, maar waar weinig is ingezet op digitale vergaderwijzen, er weinig onderling contact was. Thuiswerken zou dus hand in hand moeten gaan

Figuur 2.6 Ontwikkeling contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages) N=471 en 470



Figuur 2.7 Ontwikkeling kwaliteit contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages)
N=466 en 465



met het regelmatig gebruik maken van videobellen tussen collega's.

Een respondent over de voor en nadelen van het gebruik van MS Teams: *'Nadeel van MS teams is dat je niet je ei kwijt kan. Personen hebben meer moeite om dat te delen. Wat kan je wel en niet roepen? Diepgang ontbreekt. Voor off the record zaken moet je elkaar in de ogen kijken. Voordeel is dat iedereen sneller kan, ook als je vrij bent kun je toch vergaderen. En je vergadert korter en je komt door de informatie heen. Je wijdt niet uit, het is gestructureerder.'* (respondent 05 - Operationeel Expert Wijk)

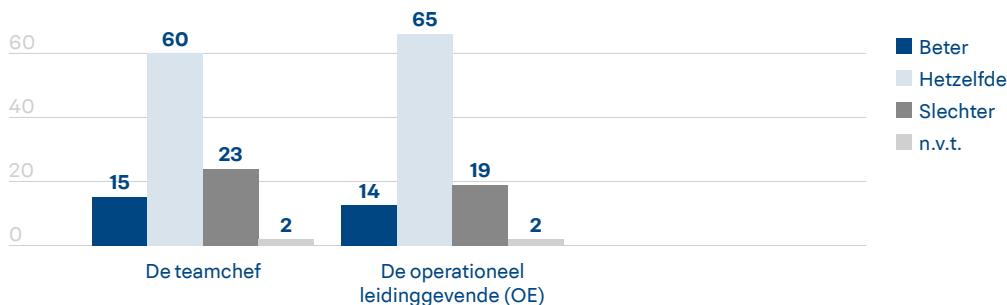
8. Interne sturing: minder maar kwalitatief goed
De mate van contact is niet alleen tussen collega's onderling afgenomen. De mate van contact is ook met de teamchef en de OE afgenomen,

zoals te zien is in figuur 2.6. Ondanks dat er minder contact was met de leidinggevenden, is de kwaliteit van het contact nauwelijks afgenomen. Slechts 11% van de respondenten met een uitvoerende functie benoemt dat het contact met de teamchef en OE slechter is geworden (zie figuur 2.7).

Leidinggevenden zelf zijn overigens zowel wat vaker negatief, maar ook wat vaker positief over de ontwikkeling van de kwaliteit van het contact, zo zien we in figuur 2.8.

'Vanuit de teamleiding werd er strak gecommuniceerd, wat wel te doen en wat niet. Soms zeiden ze ook eerlijk dat ze niet wisten hoe het zat met risico's en besmettingen. Eerlijk en open en dat is mooi.' (respondent 65 – Senior GGP Wijkagent).

Figuur 2.8 Ontwikkeling kwaliteit contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie (percentages) N=187 en 186



Tabel 2.2 P-zorg tijdens coronapiek, volgens leidinggevenden (percentages) N=176

	Klopt niet	Klopt een beetje	Klopt helemaal
Tijdens de coronapiek heb ik veel tijd besteed aan het wegnemen van onrust in mijn team	14	40	46
Tijdens de coronapiek heb ik veel tijd besteed aan het veilig kunnen werken van mijn team	6	39	55

Aan leidinggevenden hebben we gevraagd in hoeverre ze tijdens de coronapiek tijd hebben besteed aan het wegnemen van onrust bij het team en aan het veilig kunnen werken van hun team. In tabel 2.2 is te zien dat de aandacht voor onrust en veilig werken tijdens corona flinke onderdelen van de P-zorg zijn geweest. Leidinggevenden die aangeven hier veel tijd aan te hebben besteed, geven vaker aan dat het contact met de collega's tijdens de coronacrisis is toegenomen en in kwaliteit is verbeterd.

In de interviews zijn de meeste uitvoerende geïnterviewden te spreken over hun contact met leidinggevenden. Ze geven aan geregeld contact met hen gehad te hebben. De geïnterviewde OE's en teamchefs zelf noemen dat ze veel op het bureau zijn geweest en hierbij veel aandacht aan persoonlijke zaken te hebben besteed en dit is in lijn met het beeld uit de survey.

Een vernieuwende werkwijze die uit de (oriënterende) interviews naar voren kwam is dat diverse teamchefs in Oost-Nederland zijn gaan vloggen om zaken uit te leggen of toe te lichten (ook in het kader van P-zorg). De filmpjes werden gedeeld in de whatsapp groep van het team en werden zeer positief ontvangen.

9. Werken in ploegen bevalt goed

Sommige teams zijn tijdens corona – in verband met het voorkomen van besmettingen - overgegaan op het werken in kleine(re), vaste teams die gezamenlijk in dienst zijn. Dit worden ploegen of groepen genoemd. Veel geïnterviewden ervaren grote voordelen van het werken in ploegen, zoals:

- Meer samenhorigheidsgevoel;
- Gezamenlijk aan een taak staan (teamgevoel);

- Weten wat er bij collega's speelt, thuis, maar ook wat in eerdere diensten die week gebeurd is;
- Weten wat je aan elkaar hebt (iemand's sterke kanten, werkwijze, staat van zijn);
- Minder snel (ziek) thuis blijven, omdat afwezigheid door collega's sneller wordt opgemerkt.

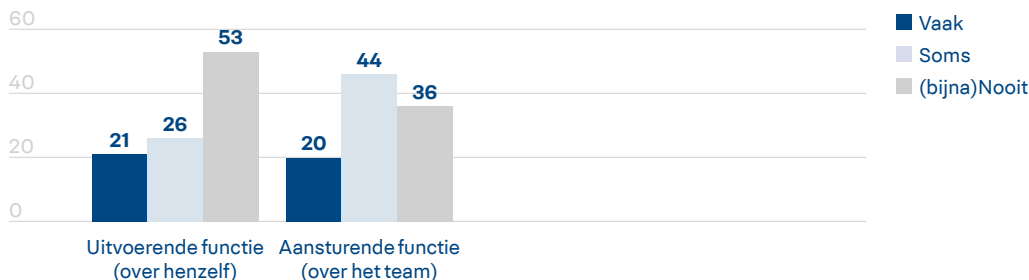
In bepaalde BT's – zoals in Utrecht – werd er overigens ook voor corona al in ploegen gewerkt met nagenoeg dezelfde ervaringen.

'Door het werken in ploegen kwam het groepsgevoel weer terug. Iedereen kent elkaar weer beter. Kortere lijnen. Hoe het thuis gaat, wie de kinderen zijn. Samenhorigheidsgevoel. Het viel meer op wat iedereen doet. Te laat komen viel op. Niets doen viel op. In een kleine groep heeft iedereen zijn taak. Dat gaat beter dan in een groot team. Er is meer sociale controle.' (respondent 04 – Generalist GGP).

Soms ging het werken in ploegen gepaard met ontschot werken. Ongeacht de functie werd het binnengekomen werk binnen de ploeg verdeeld. Dit zorgde voor extra en gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel voor het ophanden werk, het beter verdelen van werk en het kennis opdoen van aanpalende terreinen. Kortom: ook dit werd sterk gewaardeerd.

'Normaal zijn er hokjes: wijkagent dat, noodhulp dat. Nu verdeling van diensten over de dag om besmetting te voorkomen. 7.00 14.00 22.00 (3 opkomsttijden). Briefing gezamenlijk, het oude ploegen idee. Ontschot, met de club bij elkaar. Je weet wel wat ieder zijn achtergrond is natuurlijk, maar krachten worden gebundeld.' (respondent 01 – OE Wijk).

Figuur 2.9 Spreiding werktijden respondenten zonder en met een aansturende functie (in percentages)
N=467 en 187



'Iedereen heeft normaal een hokje: incidentafhandeling, VVC, student, wijkagent. Tijdens corona konden we deze labels laten vallen. Met zijn allen het werk gaan doen. Als nodig, iedereen richting opsporing. Studenten werden in de ploeg opgenomen en niet als last ervaren. Gewoon collega mee op dienst. De hele mindset veranderde.' (respondent 02 – Operationeel Specialist).

De teams die nu voor het eerst (weer) in ploegen zijn gaan werken, zijn zeer te spreken over de kleine schaalgrootte en zouden dit graag behouden. Zij denken dat dit wel lastig is met modaliteiten en zelfroosteren. Eén respondent oppert een middenweg: deels ingedeeld, met eigen ploeg, vastigheid, deels zelfroosteren en modaliteiten. Een respondent geeft aan: *'Hou ploegen overeind voor ochtend en middagdienst. Intekenen voor nachten, evenementen en voetbal. 3 á 4 momenten toch vaste momenten.'* (respondent 03 – Operationeel Specialist).

Eventuele nadelen van het ploegensysteem komen ook naar voren, namelijk eilandjes met een eigen cultuur, te hechte ploegen die weinig communiceren met andere ploegen. Volgens sommige respondenten is het daarom raadzaam – mocht dit een werkwijze zijn die na corona wordt meegekomen – om elke paar jaar de teams (enigszins) te husselen. Dit kan bijvoorbeeld doordat er andere modaliteiten komen, andere taakaccenten en nieuwe instroom.

10. Bij veel teams spreiding werktijden en dagen
 Om kruisbestuiving – en daarmee eventuele

besmetting – tussen medewerkers onderling te voorkomen, zijn meerdere teams de werktijden meer gaan spreiden. Men is met andere woorden in diensten gaan werken, waarbij de dagdienst is 'opgeheven'. Bijna de helft van de uitvoerende respondenten geeft aan dat ze tijdens de piek van de coronacrisis op andere tijdstippen en dagen zijn gaan werken dan normaal het geval was: 26% soms en 21% vaak. Aansturende respondenten noemen nog wat meer ontwikkeling hierin bij hun team: 44% soms en 20% vaak.

Aan respondenten met een aansturende functie is aanvullend de volgende stelling voorgelegd: 'Tijdens de coronapiek heb ik gestuurd op een verspreiding van collega's over diensten, dagen en tijdstippen, zodat er niet teveel collega's tegelijkertijd op bureau waren'. Ongeveer de helft van de respondenten heeft aangegeven dat dit helemaal klopt, 30% dat dit een beetje klopt en 20% dat dit niet klopt. Ter illustratie geven we op basis van de toelichting in de survey enkele wijzigingen in roosters en diensten:

- Kortere diensten om met zo min mogelijk collega's tegelijk aanwezig te zijn.
- Gezamenlijk opkomen tijdens de diensten om 7 uur en 14 uur.
- Gezamenlijk opkomst van de dienst met wijkagenten en noodhulp. Taken werden verdeeld en iedereen deed een deel in plaats van één noodhulpwagen.
- Opkomen in ploegen: 07 uur, 14 uur en 22 uur.
- Als teamleiding (beide OS C's en ik als teamchef) hebben we gedurende deze periode een apart rooster gedraaid, waardoor er van 's-morgens 7 tot 's-avonds 22 uur nagenoeg

- altijd één van ons aanwezig was en meedraaide.
- Werktijden gelijk getrokken. Alleen diensten van 7-15/16, van 14/15-23 en van 22/23-7u. Geen dagdiensten.
- De planning is aangepast in ons team. Wij zijn in ploegen gaan werken in een vast ritmiek van twee vroege, twee middag en twee nachtdiensten.

Over het algemeen zijn geïnterviewden vrij positief over de wijzigingen van de werktijden en dagen. En ook uit de open antwoorden in de survey komt dit beeld naar voren. Meerderen benoemen dat het overzichtelijk is geworden: bijvoorbeeld ochtend, avond, nacht of ochtend of middag. Zijzelf en het thuisfront vinden dat prettig. Andere(n) noemen dat het fijn is dat ook 's avonds werk op kan worden gepakt, bijvoorbeeld dat de wijkagent die nu ook soms 's avonds werkt dan ook de jeugdoverlast kan adresseren.

'Als team waren we meer 's avonds in dienst i.p.v. iedereen overdag om spreiding te realiseren op het team. Mooi resultaat is dat je er vaker 's avonds bent en meer aanwezig bent op tijden wanneer het werk er ligt.' (respondent in survey).

'De teamleiding vroeg aan wijkagenten om de werktijden te spreiden. Dus starten om 8:30 en 10:30 uur. Voordeel van die latere starttijd vind ik dat je ook later op straat bent als er nog veel jongeren zijn.' (respondent 56 – Senior GGP).

'Wijkagenten zetten soms opdrachten uit in het team, bijvoorbeeld gerelateerd aan jeugdoverlast in de avond. Het gebeurt dan geregeld dat collega's er uiteindelijk toch niet op inzetten, omdat ze er geen tijd voor hebben gehad. Nu met de spreiding van werktijden hebben wijkagenten soms een avonddienst, waardoor ze het zelf op kunnen pakken.' (respondent 15 – Teamchef).

Sommige geïnterviewden geven aan dat ze het fijn vinden dat ze bij een inkorting van dienstdagen de laatste (2) uurtjes konden gebruiken voor thuiswerk: e-learning, profcheck, terugbelverzoek, dossiers etcetera.

Er waren ook enkele kanttekeningen, met name dat men bij bepaalde nieuwe roosters wel heel veel weekenden moest werken en dat er minder flexibiliteit van werkmomenten was.

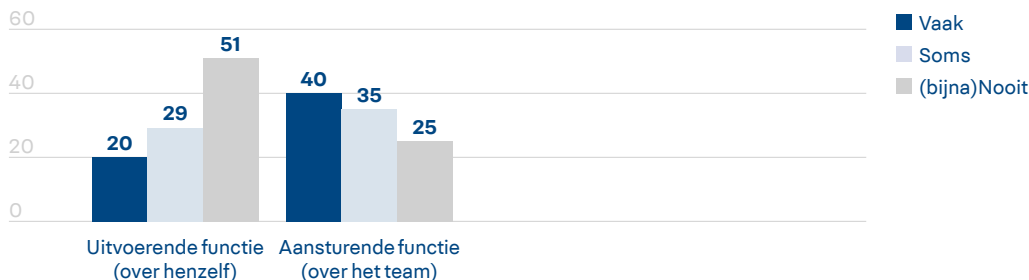
'Het hele team is in ploegen ingedeeld zonder een keuze te hebben. 2x vroege dienst 2x middagdienst 2x nachtdienst, rust 3 dagen vrij. Hierdoor moest ik telkens 3 weekenden werken zonder vrij te zijn met mijn partner en kinderen. Dit had gewoon eerlijk verdeeld moeten worden als men roept om zoveel mogelijk thuis te werken. Schandalig.' (respondent in survey).

Het toch wel overwegend positieve beeld uit de interviews en open antwoorden over het spreiden van werktijden komt ook naar voren uit de beantwoording van een vraag aan respondenten met een aansturende functie in de survey. Van hen vindt namelijk 66% de grotere spreiding van collega's over diensten, dagen en tijdstippen positief (26% heel positief, 39% redelijk positief) en slechts 6% is negatief. De overige respondenten waren neutraal (18%) of gaven het antwoord 'niet van toepassing', want er was niet meer spreiding (11%). Geïnterviewden zijn gevraagd of de spreiding tijdens de piek van de coronacrisis behouden gaat of moet worden. Uitgezonderd een enkel team, waar de maatregelen nog van kracht zijn, of waar meer flexibiliteit blijvend is ontstaan, zijn de meeste teams alweer terug op het normale rooster. Met name door de terugkerende krapte — doordat bepaalde diensten, zoals horeca weer zijn opgestart, door demonstraties én door de vakantie — is het rooster van de eerste periode van de coronacrisis niet meer houdbaar.

11. Grote verschillen in mate van thuiswerken

De helft van de respondenten met een uitvoerende functie geeft aan dat ze tijdens de coronapiek (bijna) nooit thuis hebben gewerkt. De andere helft soms (29%) of vaak (20%). Wanneer er ingezoomd wordt op de verschillende functies wordt duidelijk dat met name generalisten GGP (bijna) nooit thuis gewerkt hebben. Bij senioren GGP (al dan niet wijkagent) heeft thuiswerken vaker plaatsgevonden (rond een kwart vaak en tegen een derde soms). De respondenten met een aansturende functie geven vaker — dan de respondenten met een uitvoerende functie — aan dat thuiswerken heeft plaatsgevonden. Slechts een kwart zegt dat dit (bijna) nooit voorkwam bij zijn of haar team, driekwart soms (35%) of vaak (40%). Er zijn hierin geen grote verschillen tussen verschillende aansturende functies.

Figuur 2.10 Mate van thuiswerken respondenten zonder en met een aansturende functie (in percentages)
N=486 en 189



Tussen de eenheden zijn grote verschillen in de mate van thuiswerken¹⁶ waar te nemen. En ook uit de interviews komt een groot verschil in de mate van thuiswerken tussen teams naar voren. Op hoofdlijnen komen de volgende vormen voor bij de BT's:

- Bijna niemand werkt thuis, alleen de kwetsbaren;
- Een deel werkt thuis;
- Iedereen werkt thuis, uitgezonderd het personeel dat nodig is voor de meest minimale bezetting.

De keuze voor al dan niet thuiswerken lijkt met name ingegeven door de visie van de teamleiding. Sommige aanstuurders vinden dat thuiswerken niet bij politiewerk hoort en dat risico's bij dit werk horen. Anderen stellen de gezondheid voorop en vinden dat vanuit huis kan ook goed gewerkt worden.

Het thuiswerken wordt over het algemeen positief gewaardeerd. Velen benoemen tijdens de interviews of in open antwoorden in de survey dat ze thuis veel efficiënter en productiever zijn. Vaak gehoord: 'ik kan thuis in 2 uurtjes doen waar ik op het bureau een hele dag mee bezig ben'. Op het bureau worden ze afgeleid door vragen, praatjes en meldingen. Ook wordt door sommige geïnterviewden een betere werk-privé balans genoemd en mede daardoor minder ziekteverzuim (waarover later meer).

'Je verzet meer werk thuis doordat je minder afgeleid wordt. Er komen ook minder mensen aan je kop zeuren en je wordt op het BT ook afgeleid omdat er om je heen allerlei gesprekken gevoerd worden.' (respondent 61 – Senior GGP Wijkagent).

'Op het bureau kom je soms maar moeizaam aan bepaalde werkzaamheden toe. De politie verliest een hoop capaciteit in ouwehoeren met elkaar. Zo'n bureau is toch een soort smurfen-dorp.' (respondent 52 – Operationeel Expert).

Veel geïnterviewden geven aan ook na de coronatijd graag één thuiswerkdag (per week, twee weken) te behouden voor onder andere administratie of ongestoord een dossier opmaken, videobeelden uitkijken en ander werk dat concentratie vraagt.

Hoewel in de minderheid, zijn er ook tegenstanders van thuiswerken, zo blijkt uit de interviews. Zij stellen dat de thuiswerkers te weinig of zelfs niets doen. Dat thuiswerken niet bij de politie of bij hun als persoon past, dat men op het bureau hoort.

'Het hoeft niet te blijven van mij. Scheiding werk prive vind ik lastig. Ik heb geprobeerd om zo snel mogelijk weer op het bureau te komen. Ik ben gewend om de straat op te gaan met studenten of de noodhulp.' (respondent 22 – Generalist GGP).

¹⁶ Incidenteel thuiswerken voor de teamleiding was voor corona in diverse BT's al geregeld.

Het bovengeschetste beeld – van meer voor- dan tegenstanders van thuiswerken – komt ook uit de kwantitatieve gegevens naar voren. Van de leidinggevende respondenten is namelijk bijna zes op de tien positief over het thuiswerken van collega's uit het team (21% heel positief en 37% redelijk positief) en slechts één op de tien negatief (2% heel negatief en 8% redelijk negatief). De overige respondenten waren neutraal (18%) of gaven het antwoord n.v.t. omdat (vrijwel) niet thuis is gewerkt (14%). Hiernaast is thuiswerken in de survey de meest genoemde nieuwe werkwijze bij zowel de open vraag naar andere werkwijzen dan reeds besproken in de vragenlijst als de open vraag welke nieuwe werkwijze ze het liefst willen behouden. De volgende citaten illustreren de positieve ervaringen met thuiswerken.

'Door het thuiswerken is er meer ruimte ontstaan om in alle rust (dus niet in de hectiek van alledag aan een bureau) te werken aan zaken/te vergaderen of administratie bij te werken. Doordat ik dit thuis kon doen, merkte ik dat ik echt meters kon maken.' (respondent in survey).

'Het bespaart mij een hoop reistijd. Thuis doe ik ook meer dan op het bureau. Ik mis het contact met de collega's wel. Het is allemaal wat zakelijker.' (respondent 55 – Senior GGP).

'Thuiswerken blijf ik tweewekelijks doen, om alle mails weg te werken. Op de tijden dat ik dan wel op het bureau ben, heb ik meer aandacht, focus voor politiecollega's en het werk.' (respondent in survey).

Voor het thuiswerken is het volgens geïnterviewden wel van belang dat er een goede thuiswerkplek beschikbaar is. Velen lijken privé materiaal te gebruiken. Sommigen vinden dit niet zo erg, anderen wel, bijvoorbeeld als ze hun laptop moeten delen met kinderen.

Aan respondenten met een aansturende functie is de volgende stelling voorgelegd: 'Tijdens de coronapiek heb ik geregeld dat collega's die thuiswerkten daar een goed ingerichte werkplek hadden'. Slechts 14% van hen zegt dat dit helemaal klopt, 32% dat dit een beetje klopt en 53% dat dit niet klopt. Mocht het thuiswerken meegenomen worden naar het tijdperk na corona, dan zijn hier dus nog meters in te maken.

12. Kleine toename e-learnings en voldoen aan profchecks

Een deel van de uitvoerende respondenten stemt in met de stelling dat ze tijdens de coronapiek meer online cursussen en opleidingen hebben gevolgd (12% is het helemaal eens, 20% een beetje).

Hierin zijn geen verschillen tussen wijkagenten en (andere) GGP-ers. De aansturende respondenten zien hier in hun team meer beweging in: van hen is 38% het helemaal eens met de stelling dat hun team meer online cursussen en opleidingen heeft gevolgd en 32% een beetje. Voor dit verschil met uitvoerende respondenten – leidinggevend zijn positiever – hebben we geen directe verklaring. Uit de interviews kwam naar voren dat e-learning en profchecks door sommigen als eenzelfde type werk worden beschouwd. Zij zien profchecks ook als e-learnings. Andere geïnterviewden maken dit onderscheid wel. Het is niet duidelijk hoe de respondenten van de survey dit geïnterpreteerd hebben, of ze profchecks ook in beschouwing genomen hebben bij de beantwoording van de stelling over online cursussen en opleidingen.

De interviews laten verder zien dat bij menig team met name van de thuiswerkers werd verwacht dat ze thuis tenminste de profchecks op orde zou brengen. Dat blijken zij veelal ook hebben gedaan, veel geïnterviewden benoemen een hoog percentage afgeronde profchecks. Ook werd van hen meer verwacht dat ze e-learnings zouden doen. Deze kwalitatieve bevinding komt ook uit een nadere analyse van de survey naar voren. Van de respondenten zonder een sturende functie die vaak thuiswerkten is 21% het helemaal en 23% een beetje eens met de stelling dat ze meer online cursussen en opleidingen hebben gedaan tegen 6% helemaal en 17% een beetje van respondenten die (bijna) nooit thuiswerkten. De e-learnings worden over het algemeen positief bevonden door de geïnterviewden. Wel merken sommige van hen dat niet alle stof zich voor e-learnings leent en dat sommige agenten zich moeilijker kunnen concentreren op een e-learning en/of er niet digitaal vaardig genoeg voor zijn. Hoewel er een kleine toename in e-learnings is dit door geen van de geïnterviewden als mooie nieuwe werkwijze genoemd of als iets dat uitgebouwd moet worden of behouden na corona. In de survey is dit wel door enkele respondenten benoemd als een nieuwe werkwijze om te behouden. Zij zien met name voordelen in minder reistijd (zoals bij een reguliere opleiding).

13. Afname ziekteverzuim

De leidinggevenden is gevraagd naar de ontwikkeling van het ziekteverzuim en indien zij een afname constateerden wat hier volgens hen de achterliggende reden van is. Van de respondenten met een aansturende functie geeft 43% aan dat er een afname was, 51% een stabiele situatie en 6% een toename. Degenen die een afname benoemen¹⁷, denken dat deze komt door:

- Minder werkdruk door het wegvallen van taken (51%);
- Betere werk-privé balans door het wegvallen van taken (51%);
- Minder snel ziekmelden doordat er thuis nog een aantal taken opgepakt kunnen worden (53%).
- Meer collegialiteit, betrokkenheid, sociale cohesie (door de noodsituatie en soms door de kleinere ploegen; 10%);
- Ziek zijn heeft een andere lading gekregen dan normaal: angst voor coronatest of stempel coronazieke en andere regels dan normaal (koortsgrens 38 graden; 6%);
- Grotere sociale controle door kleinere teams (4%).

‘Wij hadden tijdens corona 0% ziekteverzuim vanwege de regel: geen 38 graden koorts dan ben je er gewoon. Die 38 graden was zo helder! Nu is het losgelaten en het is als een elastiek: eerst was het strak en duidelijk en nu vliegt het alle kanten op, geven we meer ruimte en neemt het weer toe.’ (respondent 26 – Teamchef).

14. Geringe toename solo-surveilleren

Uit de open antwoorden uit de survey en uit de aanvullende interviews komt naar voren dat bij enkele teams (zeker in eerste instantie) wat meer ingezet is op solo werken op de auto om besmetting te voorkomen. Dit was met name het geval bij kwetsbaren of personen die dit — vanwege corona — zelf graag wilden.

Ook in de noodhulp reed men soms apart en bij een melding ging men er dan samen op af. Dit werd door velen als omslachtig ervaren en het kostte volgens hen (te)veel auto's.

De uitgevoerde interviews geven niet de indruk dat solo-surveillance tijdens corona bij veel teams

blijvend is toegenomen. Dit geldt zowel voor teams waar het weinig plaatsvond voor corona als voor teams waar het voor corona af en toe plaatsvond door politiemensen die dat zelf wilden. Bij deze laatste teams blijkt corona op langere termijn ook geen katalysator voor een toename te zijn geweest. *‘We deden het al, tijdens corona ook en daarna nog steeds.’* Er is slechts een enkele respondent die in de survey benoemt dat hij de solosurveillance zou willen meenemen na de coronacrisis.

Er blijkt in de mate van solo-surveillance overigens een verschil te zijn tussen rustigere meer landelijke gebieden, waar het prettig is met losse auto's meer terrein te kunnen beslaan en drukker, stedelijke gebieden (met soms ook meer criminaliteit, waaronder geweld) waarin dit minder nodig is en ook als onveiligervaren wordt.

‘Eenmanssurveillance, dat deed je juist om minder contact met collega's te hebben. Door eenmans-surveillance zijn we meer zichtbaar voor de burger en als er een melding is gaan we er samen op af. Van mij mag het blijven, maar er waren ook tegenstanders binnen het team.’ (respondent 06 – Generalist GGP).

15. Waardering inzet arrestantenvervoer

In de open antwoorden van de survey en in de aanvullende interviews wordt de inzet van arrestantenvervoer door meerdere respondenten/geïnterviewden als veranderende werkwijze tijdens het begin van de coronacrisis genoemd¹⁸. Er was sprake van een aparte arrestantenbus die de verdachte op straat kwam halen om naar het cellencomplex te brengen. Daar regelden zij ook de administratie. Deze werkwijze werd ingezet om meer afstand te creëren tussen de verdachte en de agent dan in een normale auto mogelijk is. En het was mogelijk doordat de parketpolitie tijd over had, want er was immers nauwelijks vervoer van cellencomplex naar rechtbank. Naast de parketpolitie zijn ook vrijwilligers ingezet voor het arrestantenvervoer.

Veel respondenten van teams waar arrestantenvervoer op deze wijze is ingezet, hebben dit zeer gewaardeerd. Het scheelde hen veel tijd en capaciteit - met name in BT's waar het cellencomplex een stuk rijden is - en één

¹⁷ Respondenten konden meerdere antwoorden geven vandaar dat de percentages optellen tot boven de 100.

¹⁸ In de eenheid Den Haag werd voor corona al zo gewerkt.

respondent benoemt dat zij rustiger de getuige kon horen, een verklaring kon opnemen, dan wanneer de verdachte in haar eigen auto had zitten te wachten. Ook het feit dat er *'geen agressie meer op de achterbank is in de toch wel kleine dienstwagen'* wordt als positief beoordeeld.

Hoewel de meeste respondenten het arrestantenvervoer wel zouden willen behouden, is het veelal al teruggedraaid. Behalve 's nachts in het weekend ('dronkenmansritjes'), maar die waren er bij enkele teams ook al voor corona - dus die zijn niet door de coronacrisis als nieuwe werkwijze ontstaan.

'Die missen we ontzettend. Wij vonden het geweldig. Arrestant en dienders zijn dan veilig. De nieuwe auto (Mercedes B) is klein ook voor de arrestant. Dus dit was super. De afstanden zijn best groot in Limburg dus dit scheelt veel tijd. Vooral de veiligheid – bij onwillige arrestanten - is het winstpunt.' (respondent 24 - Senior GGP).

'Het is ook hygiënischer. Je hebt arrestanten die zich drie weken niet gewassen hebben of zichzelf hebben onder geplast. Die zet je dan achterin de auto en dat is niet aangenaam want die lucht blijft tijdens de dienst hangen en nu heb je dat niet.' (respondent 54 – Aspirant).

Ook op dit punt lijkt corona een versneller. Een respondent geeft aan dat de pilot die ze al waren gestart met arrestantenvervoer volgens de 'Engelse methode' een flinke impuls heeft gekregen: *'Corona heeft onze pilot een flinke impuls gegeven. Arrestanten worden door het arrestantenvervoer opgepikt zodat de noodhulp op straat blijft en bijvoorbeeld meteen getuigenverklaringen kan opnemen. Daar hoeft dan geen tweede eenheid voor te komen en dat is allemaal gewoon veel efficiënter. Dit moeten we er echt inhouden.'* (respondent 36 – Senior GGP Wijkagent).

Sommige respondenten geven aan dat ze het jammer vinden dat er geen arrestantenvervoer was: *'Wij zitten gewoon met iemand op de achterbank, Ik heb ook tegen de teamchef gezegd dat het goed zou zijn als er arrestantenvervoer zou komen, maar er is niets gebeurd. Het hoort bij een cruciaal beroep wordt er gezegd, maar ik heb mijn bedenkingen daarbij'* (respondent 57 – Senior GGP Wijkagent).

16. Zo af en toe werd er online gesurveilleerd Met name wijkagenten met het taakaccent jeugd maken gebruik van sociale media om 'hun jeugd' ook online in de gaten te kunnen houden. Veel van hen deden dit al voor corona en tijdens corona iets intensiever, omdat de jeugd minder op straat was. Online surveilleren bleek tijdens corona ook handig om bijvoorbeeld te zien waar feestjes georganiseerd werden.

'Ik volgde mijn jeugd al via Instagram. Ik kijk iedere dag de laatste 24 uur. Ook voor de activiteiten van de cafés in mijn wijk en de winkeliers is het handig. Ik zie dan bijvoorbeeld of er in de horeca bepaalde feestjes zijn. Ik heb Instagram nog meer gebruikt tijdens corona, omdat ik minder op straat kwam.' (respondent 25 – Senior GGP wijkagent).

De politie is overigens (nog) niet goed uitgerust om de jeugd die onderlinge conflicten hebben of in de drillrap scene zitten online te volgen, zo geeft een jonge collega aan.

'Wij zitten op sociale media maar niet op de sociale media waar het echt gebeurt, zoals Snapchat en TikTok. Vooral op Snapchat verschijnen de berichten over ruzies en messen omdat de jongeren die dat posten, weten dat het zo weg is. Ik ken zelf geen een politieagent die daar opzit. We moeten daar echt nog flinke stappen maken.' (respondent 27 – Aspirant).

Andere respondenten geven aan dat het online surveilleren in het algemeen echt nog in de kinderschoenen staat. Wie moet dat eigenlijk doen en zijn collega's wel voldoende toegerust hoe ze dat moeten doen? Ook spraken we met respondenten die helemaal geen beeld hebben van wat online surveilleren eigenlijk inhoudt.

'Online surveillance is nog een worsteling. We willen er meer naar toe, maar het komt moeilijk van de grond. We delen een hoop via sociale media maar surveilleren er nog te weinig. Dit speelt in alle teams. Is het een opsporingstaak of een wijkagententaak. Ik vindt dat het een wijkagent zou moeten zijn en dat opsporing kan volgen. Wijkagenten zijn bang dat het ten koste gaat van fysieke aanwezigheid. Ik denk maar zo dat het zo kan zijn dat er in ons werkgebied een feest is dat op Facebook volop bekend is, maar dat wij het niet weten.' (respondent 49 – Teamchef).

17. Afstand en hygiëne ook onderwerpen die aandacht verdienen

In één van de afsluitende open vragen in de survey – naar andere nieuwe werkwijzen die nog niet in de survey besproken waren – brengt een redelijk aantal respondenten aan de orde dat er op het gebied van hygiëne verschillende voorzorgsmaatregelen zijn genomen. Te denken valt aan:

- Schoonmaken voertuigen en toetsenborden;
- Mondkapjes en handschoenen;
- Uitvragen of iemand ziek is;
- Reanimeren met persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Scherm van plexiglas bij de balie;
- Spatscherm;
- Plexiglas tussen verdachte en verbalisant;
- Geen handen meer schudden;
- Afstand houden van collega's door bijvoorbeeld aanpassing werktijden, niet met meer dan 2 in de auto, andere werktijden, geen briefings en looproutes op het bureau.

De manier waarop er tijdens corona met afstand en hygiëne is omgegaan, wordt door een redelijk aantal respondenten benoemd als nieuwe werkwijze die ze graag zouden willen meenemen (zie ook 2.5). Ook geven respondenten aan dat corona ervoor heeft gezorgd dat er meer awareness is gekomen voor gezondheidsrisico's in relatie tot politiewerk.

'In dienstauto's liggen nu mondkapjes en overalls. Nog los van corona was het onverstandig om dat nooit bij ons te hebben. We moeten immers ook denken aan de gezondheidsrisico's die verbonden zijn aan politiewerk. Dit mag echt wel een blijvertje zijn.' (respondent 38 – Operationeel Expert Wijk).

'Ik vind het wel fijn dat ik bepaalde types – wildplassers, daklozen en zwervers – geen hand meer hoeft te geven. Voor corona wilde ik dat eigenlijk ook niet maar dan kreeg je de opmerking 'ben ik vies of zo' en dan deed je het uit beleefdheid toch maar.' (respondent 48 – Operationeel Expert).

Wel spreken in de interviews diverse respondenten hun zorg uit over het gebrek aan voorzorgsmaatregelen in het begin van de coronacrisis om de gezondheid te beschermen dan wel over de mogelijkheid om überhaupt voorzorgsmaatregelen tijdens een actieve dienst te nemen.

'Er is echt verschil gemaakt tussen blauw en wit. Voor de zorg was terecht veel geregeld, maar voor ons werd er in het begin echt weinig geregeld om je gezondheid te beschermen of jezelf ergens te laten testen. Als een neutraal gesprek uitmondt in een aanhouding kun je niet zomaar naar je dienstvoertuig lopen en snel even je coronapak aantrekken. Dus de gebruikerswaarde van de coronakids was ook laag. Elke dienst was een risico voor je gezondheid.' (respondent 29 – Senior GGP).

'Meestal wordt alleen gekeken naar het gevaren-risico in termen van geweld. Nu is wel duidelijk geworden dat gezondheidsrisico's bij het blauwe politiewerk er ook wel eentje is' (respondent 46 – Generalist GGP).

'Als we een tweede golf krijgen moeten we echt veel beter nadenken over de risico's. Dat corona-pak daar pas je bijvoorbeeld met je koppel met alles er op en aan helemaal niet in en daar scheur je uit.' (respondent 45 – Senior GGP).

18. Aandacht voor angst en onzekerheid

In aansluiting op het vorige punt is het goed om aan te geven dat er op diverse BT's – zeker in de eerste weken van de coronacrisis – ook veel angst en onzekerheid onder het personeel was. Hoe zat het met het besmettingsrisico, wat kun je wel en wat kun je beter niet doen? Er waren zeker in het begin veel vragen en weinig antwoorden. Ruimte geven om het hier over te hebben, bleek belangrijk.

'Er was veel angst en er waren onzekerheidsgevoelens op de werkvloer. De briefing was er nu ook voor om te horen wat er leeft onder de mensen. Wij wilden weten hoe mensen erbij zaten en we riepen ook een speciale corona-nieuwsbrief in het leven.' (respondent 30 – Teamchef).

'Hier hadden we een collega die corona heeft gehad en die heeft toch echt een jas uitgedaan. De nasleep van corona is echt vreselijk als je het van nabij hebt meegemaakt. Hier zijn er ook op de werkvloer die echt angst hebben gehad voor zichzelf maar ook omdat ze bijvoorbeeld een partner hebben die in de zorg werk.' (respondent 31 – Operationeel Expert Wijk).

Tabel 2.3 Ontwikkeling mate van contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages)

	N	Meer	Minder	Hetzelfde
Gemeentelijke handhavers (BOA's)	394	26	35	39
OOV-er(s) gemeente	257	12	44	44
Jongerenwerkers	262	12	48	40
Sociale teams of wijkteams	278	6	53	41
Woningcorporaties	240	6	49	45
GGD, GGZ, (specialistische) jeugdhulp, maatschappelijk werk	368	12	39	50
Partners bij ZSM	326	2	35	63

2.3 Externe samenwerking

Hoe verliep de samenwerking en het contact met belangrijke netwerkpartners van de GGP tijdens corona? Dit is het onderwerp van deze paragraaf waarbinnen we drie thema's behandelen.

19. Wisselend beeld ontwikkeling contact externe partners

Tijdens de piek van de coronacrisis heeft ongeveer de helft van de respondenten met een uitvoerende functie - die normaal wel contact hebben met externe partners - minder contact gehad met sociale teams of wijkteams, woningcorporaties, jongerenwerkers en de OOV-er(s) van de gemeente. Rond de vier op de tien respondenten stelt dat de mate van contact hetzelfde is gebleven. Een wat kleinere afname van contact was er met de gezondheidszorgpartners, met de partners bij ZSM en met de gemeentelijke handhavers (BOA's). De BOA's onderscheiden zich van de andere part-

ners doordat een kwart van de uitvoerende respondenten spreekt over een toename van contact. We komen op de BOA's in de volgende paragraaf apart terug.

Het beeld over de ontwikkeling van het team, waaronder de eigen contacten, van de respondenten met een aansturende functie is anders. Zij zien nog meer een toename van contact, met name met de gemeentelijke handhavers (BOA's: 49%) en in een iets mindere mate met de OOV-er(s) van de gemeente (31%). Tegelijkertijd ziet een aanzienlijk deel van hen - ongeveer de helft - in lijn met de respondenten met een uitvoerende functie - een afname van contact met jongerenwerkers, sociaal en wijkteams, woningcorporaties en gezondheidszorgpartners. Tot slot benoemen de aanstuurders ook geregeld een stabiele situatie van de mate van contact, met name met de partners van ZSM en de woningcorporaties.

Tabel 2.4 Ontwikkeling mate van contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie (percentages)

	N	Meer	Minder	Hetzelfde
Gemeentelijke handhavers (BOA's)	171	49	28	23
OOV-er(s) gemeente	150	31	35	34
Jongerenwerkers	140	19	52	29
Sociale teams of wijkteams	141	11	52	37
Woningcorporaties	132	2	49	49
GGD, GGZ, (specialistische) jeugdhulp, maatschappelijk werk	156	14	46	40
Partners bij ZSM	154	3	40	57

Tabel 2.5 Ontwikkeling kwaliteit contact van respondenten met een uitvoerende functie
(percentages) N=433-439

	Beter	Hetzelfde	Slechter
Gemeentelijke handhavers (BOA's)	18	72	11
OOV-er(s) gemeente	5	81	14
Jongerenwerkers	5	77	18
Sociaal teams of wijkteams	2	77	21
Woningcorporaties	2	80	18
GGD, GGZ, (specialistische) jeugdhulp, maatschappelijk werk	3	77	19
Partners bij ZSM	1	85	14

Nadere analyses – tabellen 2.5 en 2.6 - laten zien dat hoewel er vaak een afname in contact is genoemd, een minder groot aandeel respondenten een verslechtering van de kwaliteit van het contact benoemt. Een ervaren verslechtering doet zich vooral voor in het contact met jongerenwerkers, sociaal of wijkteams, woningcorporaties en gezondheidsinstellingen (tussen de 18 en 28% voor beide groepen). Vergelijkbaar met de ontwikkeling van de mate van contact wijkt het beeld bij de ontwikkeling van de kwaliteit van contact enigszins af bij de gemeentelijke handhavers (BOA's). 18% van de uitvoerenden en 37% van de aansturenden benoemen dat de kwaliteit van dit contact is verbeterd. Hiernaast valt op dat twee op de tien aanstuurders benoemen dat het contact van het team (waaronder hun eigen contacten) met de OOV-er(s) van de gemeente is verbeterd.

Naast een verslechtering van contact met partners zijn er ook goede voorbeelden. Een mooi voorbeeld uit Amsterdam over de samenwerking

met het jongerenwerk en streetcornerwork: *'In het begin was het contact minder. Vervolgens gingen jongerenwerkers dingen opzetten. Daar ging de politie dan ook heen. Sowieso gingen wij en de jongerenwerkers vaker de wijk in om contact te leggen met de jeugd. Negatief was dat de jongerencentra dichtgingen. We hadden ook veel contact met streetcornerwork ook rondom de Ramadan.'* (respondent 21 – Medewerker GGP).

De respondenten is tot slot de volgende vraag voorgelegd: 'Zijn er nog andere partners waarmee het contact van jou/jouw team is veranderd (in mate en/of kwaliteit) tijdens de piek van de coronacrisis? Zo ja welke partners en op welke manier is het contact veranderd?'. Hierop werden diverse antwoorden gegeven. Onderstaand geven we een beeld van de meest gegeven antwoorden (waarbij we de antwoorden van respondenten met een uitvoerende en aansturende functie samennemen):

- Meer contact met ambulancemedewerkers en het ziekenhuis;

Tabel 2.6 Ontwikkeling kwaliteit contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie
(percentages) N=179-183

	Beter	Hetzelfde	Slechter
Gemeentelijke handhavers (BOA's)	37	44	19
OOV-er(s) gemeente	20	61	19
Jongerenwerkers	12	60	28
Sociaal teams of wijkteams	7	64	28
Woningcorporaties	2	74	24
GGD, GGZ, (specialistische) jeugdhulp, maatschappelijk werk	6	67	27
Partners bij ZSM	2	77	21

- Anders contact met externe partners, meer telefonisch en online dan face to face (waarbij sommigen dit als positief beoordelen en anderen negatief);
- Minder contact met zorgpartners, waarbij GGZ en Veilig Thuis een aantal keer expliciet benoemd zijn. Veel van hen lichten toe dat partners zich tijdens de coronacrisis terugtrokken: thuis gingen werken, onbereikbaar waren en/of geen huisbezoeken of straatwerk meer deden. Gevolg was dat de politie alleen in de frontlinie over bleef, hetgeen de BPZ meer werk opleverde;
- Minder of anders (digitaal) contact met praktijkbegeleiders en de politieacademie.

Hiernaast worden er als antwoord op deze vraag veel verschillende partners naar voren gebracht met wie men ofwel een toenemend ofwel afnemend contact had.

Minder contact is bijvoorbeeld benoemd met de veiligheidscoördinator voetbal, scholen, deurwaarders, partners toezicht en handhaving natuur en water, Enexis en partners van de gemeente aangaande evenementen.

'Als het nog veel langer gaat duren dan maak ik me wel zorgen over de contacten met externe partners. Zonder relatie geen prestatie zeg ik altijd maar. Je moet echt op een gegeven moment ook weer fysiek bij elkaar aan tafel zitten.' (respondent 31 – Operationeel Expert Wijk).

Meer of beter contact is bijvoorbeeld benoemd met de coördinator bestuurlijke aanpak, procesmanager zorg van de gemeente, projectleider jeugd en veiligheid, OM en Burgemeester. Enkele benoemen dat het contact (onveranderd) goed is met externe partners.

Enkele uitzonderingen daargelaten, is het beeld uit de uitgevoerde interviews dat buiten de politie veel externe partners (uitgezonderd de BOA's) zijn gaan thuiswerken en niet meer op straat en achter de voordeur te vinden waren – in lijn met bovenstaande bevindingen uit de survey. Sociaal en wijkteams en (jeugd)zorgpartijen hebben volgens veel geïnterviewden steken laten vallen. Zij gingen er veelal vanuit dat de politie deze steken wel op zou pakken. In verschillende regio's zijn hierover inmiddels al 'goede gesprekken' gevoerd met de desbetreffende instanties.

'We hebben heel veel extra op ons bordje gekregen doordat andere instanties 'niets' deden bijvoorbeeld huisbezoeken afleggen op verzoek van jeugdzorg enzovoort omdat zij dat niet mochten vanwege corona.' (respondent in survey).

'De externe partners vluchten wel naar thuiswerken. Wij staan op het slagveld en onze partners rennen weg en zijn dan ook niet meer beschikbaar. Te denken valt aan de GGZ en het OM. De psychiatrisch verpleegkundigen waren bijvoorbeeld nergens meer te bekennen.' (respondent 43 – Senior GGP Wijkagent).

'Als wijkagent sta je in contact met de wijkbewoners. In mijn wijk heerst armoede veelal gerelateerd aan GGZ problematieken. Na enkele weken van de corona maatregelen werd het verschil merkbaar. Het aantal meldingen van verwarde (al dan niet in combinatie met eenzaamheid) personen nam toe. Daar GGZ wijkteams geen huisbezoeken meer aflegden, nam de overlast en werkdruk bij mij (wijkagent) toe. Door sommige instanties werd een beroep op mij gedaan voor wat betreft de huisbezoeken. Dit bracht ook voor mij extra risico met zich mee.' (respondent in survey).

20. Contacten met BOA's regelmatig beter

De gemeentelijke handhavers (BOA's) zijn, zoals hierboven beschreven, een positieve uitschieter. Volgens respondenten is dit zo ongeveer de enige externe partij waarmee de samenwerking en het contact tijdens de coronapieksoms wel verbeterd en toegenomen is. De interviews wijzen uit dat bij de teams waar dit het geval was sterk het gevoel heerste dat de BOA's en politie voor dezelfde taak stonden en dat het zinvol was om – zover mogelijk – kennis uit te wisselen over reeds gegeven waarschuwingen en overlastplekken. Soms was er een gezamenlijke start en (aangepaste) briefing. Sommigen gingen – meer dan ervoor – ook samen de straat op. Bij deze teams denkt men dat deze periode er voor gaat zorgen dat het contact in de toekomst ook beter gaat zijn en dat er intensiever zal worden samengewerkt. Men heeft elkaar – in moeilijke tijden – ontdekt en (meer) leren waarderen.

'Met de BOA's was het heel goed samenwerken want die draaiden de coronadiensten met ons mee.'

Van de 6 waren 2 BOA en dan gingen we gemixt de auto's in. Ik heb ook veel in de BOA-auto gezeten om samen op te treden bij overtredingen van coronamaatregelen. Dat is mijn goed bevallen en het contact is verbeterd. Je leert elkaar ook beter kennen.' (respondent 27 – Aspirant).

'Onze samenwerking met de gemeentelijke handhavers heeft toch echt wel een impuls gekregen, omdat je beiden in dezelfde situatie zit en samen toch naar buiten gaat. Daar waar anderen niet buiten willen of durven. Je krijgt daardoor saamhorigheid. Wij zouden de handhavers graag bij ons binnen het bureau willen laten zitten. Daar willen we een handhavingsarrangement voor gebruiken. Ze zitten nu nog niet bij de briefing maar dat willen we uiteindelijk wel. Het arrangement is echt ontstaan in de coronatijd. Je ziet toch dat handhaving en politiewerk in elkaar overloopt.' (respondent 33 – Teamchef).

Bij een groot deel van de teams was het contact zoals normaal. Dat kan inhouden dat er veel contact was, maar ook dat er weinig contact was. Bij enkele teams was er tot slot sprake van wrijving en spanningen, met name aangaande het handhaven van de coronamaatregelen. De voornaamste discussiepunten waren: wie is voor wat verantwoordelijk, hoe om te gaan met overtredingen en (vanuit de BOA's)¹⁹ het gevoel te weinig ondersteuning van de politie te krijgen bij (potentieel) gevaarlijke situaties.

21. Videobellen met externe partners en tussen teams en eenheden positief

De interviews laten zien dat videobellen vooral is ingezet voor afstemmingsoverleggen met externe partners. Zoals we al eerder zagen, werd videobellen ook gebruikt voor overleggen binnen de politie met teams die op een andere locaties werken (regionale en landelijke politie-overleggen).

Binnen de politie is meestal gebruik gemaakt van MS teams, met externe partners is soms met Skype voor bedrijven gewerkt. Deze digitalisering wordt door geïnterviewden veelal als zeer positief beschouwd. Met name het verdwijnen van de reistijd, maar ook het op meer gestructureerde

wijze vergaderen, wordt zeer gewaardeerd. Ook geven respondenten aan dat ze op hun vrije dag toch vaak even kunnen en willen deelnemen. Minder positief is dat de praatjes erom heen, bij de koffie, voor aanvang en soms ook zijdelings tijdens de vergaderingen gemist worden. In deze praatjes wordt ook veel informatie uitgewisseld en geïnterviewden benoemen dat deze goed zijn voor de onderlinge relaties. Videobellen werkt in die zin ook beter bij groepen die elkaar al langer kennen, zo benoemen verschillende geïnterviewden. Kijkende naar de toekomst zegt een groot deel van de geïnterviewden videobellen te willen behouden voor vergaderingen met externe partners. Verschillende geïnterviewden raden aan face-to-face overleg af te wisselen met overleg via videobellen, zodat het voordeel van beide methoden benut kan worden. Dit is bij sommige teams ook al het geval, bijvoorbeeld met de formule 1 keer fysiek en vervolgens 2 keer digitaal. Vooral als er sprake is van complexe casuïstiek heeft face-to-face overleg de voorkeur.

'Eigenlijk vind ik MS Teams heel vervelend, want je ziet de lichaamstaal niet en je kijkt naar pixels in plaats van in iemands ogen. Iedereen vindt het vervelend maar het is daardoor wel efficiënt. Onder andere veiligheidsoverleg gemeente en

overleggen met zorgpartners gedaan. Ik werk in een landelijk gebied. Het is een half uur rijden naar de gemeente. MS Teams is lekker voor de korte klap. Ingewikkelde zaken bespreek ik liever fysiek.' (respondent 23 – Senior GGP Wijkagent).

'Door digitaal vergaderen kan overleg veel makkelijker plaatsvinden want je flexibiliseert de overlegstructuur. Het zorgt er voor dat mensen uit de operatie beter mee kunnen doen en dat is ook goed voor de vakontwikkeling. Ik wil kijken over we voor ons team de meeste overleggen tussen 14 en 15 uur kunnen plannen. Dan heb je de minste balansverstoringen in het rooster en dan kunnen ook mensen die bijvoorbeeld uit de nachtdienst komen even inloggen en meedoen.' (respondent 53 – Operationeel Specialist).

2.4 Politie in contact met burgers

In deze paragraaf gaan we, met een onderverdeling

¹⁹ Dit geluid is door politiefunctionarissen naar voren gebracht.

Tabel 2.7 Ontwikkeling mate van contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages)

	N	Meer	Minder	Hetzelfde
Burgers op straat in het kader van handhaving	415	15	41	44
Burgers op straat in het kader van een praatje of hulpvraag	412	17	47	36
Burgers in het kader van samenwerking	393	8	50	43
Burgers online (bijv. spreekuur op social media)	225	16	38	47
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van handhaving	345	10	52	38
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van een praatje of hulpvraag	355	12	52	36
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van samenwerking	340	8	54	39
Levensbeschouwelijke of religieuze instellingen	236	4	51	45

in zes paragrafen, in op hoe het contact tussen de burger en de politie was en zich ontwikkelde tijdens de coronacrisis.

22. Wisselend beeld contact burgers, wel meer creativiteit in leggen contact

We hebben de respondenten verschillende vormen van contact met burgers, winkeliers/ ondernemingen en levensbeschouwelijke of religieuze instellingen voorgelegd met de vraag of de mate van contact tijdens de coronapiek is veranderd. In deze paragraaf leggen we onze eerste focus op de uitvoerende respondenten omdat zij normaal gesproken vooral in contact met deze 'actoren' staan.

In tabel 2.7 is te zien dat het contact met burgers en ondernemers (ongeacht de vorm) en met levensbeschouwelijke of religieuze instellingen volgens de meeste respondenten ofwel minder is geworden ofwel hetzelfde is gebleven. Er zijn enkele respondenten die meer contact met burgers in het kader van handhaving, een praatje of hulpvraag benoemen, maar dit aandeel is wel beperkt. Nader inzoomen op de verschillende functies uitvoerenden laat zien dat met name wijkagenten zeggen dat ze tijdens de coronapiek minder contact met burgers hadden. Van hen stelt ongeveer de helft dat ze minder contact hebben gehad met burgers in relatie tot handhaving, praatje, samenwerking, waar dit voor de Senior GGP of Generalist GGP voor zo ongeveer één derde geldt.

In één van de afsluitende open vragen in de survey

– naar andere nieuwe werkwijzen die nog niet in de survey besproken waren – brengt een redelijk aantal respondenten de afname van contact met burgers aan de orde. Ze benoemen met name dat ze meer in de noodhulp en handhaving moesten werken, waardoor ze minder tijd voor hun eigenlijke werk hadden. Maar de afname van contact kwam ook door minder meldingen en doordat men bewust - vanwege gezondheidsrisico's - het contact met burgers minimaliseerde. Er waren bijvoorbeeld minder huisbezoeken.

Er is ook gevraagd naar de ontwikkeling van de kwaliteit van het contact tijdens de coronapiek. Tabel 2.8 laat zien dat ongeveer een kwart van de uitvoerende respondenten aangeeft dat het contact slechter is geworden en tussen de 60 en 70% geeft aan dat de kwaliteit gelijk is gebleven. Rond één tiende ziet juist een verbetering. De leidinggevenden zijn overigens iets positiever in hun beeld over de mate van contact van het team met de burger. Ook geven zij wat vaker aan dat het contact slechter is geworden (27-39%), maar ook iets vaker dat het contact juist beter is geworden (4-21%). Positieve uitschieter is dat het online contact met burgers volgens het beter is geworden (zie bijlage 4, tabel 5 en 6).

De interviews die we afnamen, geven nadere duiding aan de resultaten uit de survey. Er zijn teams waar flink is ingezet op thuiswerken en (zeker in de eerste periode) op het vermijden van contact met burgers. Dit, in combinatie met het

Tabel 2.8 Ontwikkeling kwaliteit contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages)

	N	Beter	Hetzelfde	Slechter
Burgers op straat in het kader van handhaving	393	9	65	26
Burgers op straat in het kader van een praatje of hulpvraag	395	14	59	27
Burgers in het kader van samenwerking	382	9	65	26
Burgers online (bijv. spreekuur op social media)	248	14	68	18
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van handhaving	337	6	69	25
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van een praatje of hulpvraag	347	9	65	26
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van samenwerking	331	7	66	27
Levensbeschouwelijke of religieuze instellingen	234	3	73	24

gegeven dat veel mensen binnen waren en dus op straat niet te bereiken, zorgde bij sommige teams voor een afname van face-to-face contact met burgers en ondernemers.

Er zijn echter ook verschillende teams die – aldus de geïnterviewden – juist ingezet hebben om veel in de wijken aanwezig zijn, benaderbaar, op de fiets (waarover later meer). Bij deze teams is corona gebruikt als ingang om praatjes te maken of op creatieve wijze contact te leggen met burgers en ondernemers:

- Met glasstift in de auto boter-kaas-eieren met kinderen spelen;
- Gamen met jongeren;
- Via social media contact leggen met ouders en cadeautjes rondbrengen bij hun kinderen;
- Digitaal spreekuur;
- Brievenbusgesprekken met oudere wijkbewoners.

‘Op Facebook hebben we een kleurplaat voor kinderen geplaatst. Hierbij hebben we aangegeven: geen printer? Stuur een PB dan komen wij de kleurplaat brengen. Op deze manier hadden we leuk contact met ouders en kinderen. Een leuke manier van surveilleren.’ (respondent 58 – Generalist GGP).

Respondenten geven aan dat door het wegvallen van andere taken geregeld ook meer tijd was om in de wijken aanwezig te zijn. Dit werd gewaardeerd door de burgers. Deze kwalitatieve bevinding wordt overigens ondersteund door de bevindingen in de

survey. Verdiepende analyses laten zien dat met name bij uitvoerende respondenten die aangeven dat ze door het wegvallen van bepaalde taken meer tijd hebben gekregen voor andere politietaken aangeven dat ze in de coronatijd meer contact hebben gehad met burgers in het kader van handhaving, een praatje, hulpvraag of samenwerking.

‘Ik vind dat je als blauwe politiemensen op straat hoort omdat het belangrijk is voor het contact met de burger en je informatiepositie. De eerste weken van corona was er minder contact met de burger maar daarna zijn we meer contact gaan zoeken met verzorgingshuizen, kerken en supermarkten. Dat waren voor ons knooppunten of vindplaatsen om met de burger in contact te komen.’ (respondent 44 – Senior GGP Wijkagent).

‘Het contact is toegenomen. We keken wat is nodig in de wijk. Wijkagenten standaard ochtend en middagdienst naar buiten. En op de fiets naar buiten. In de wijk aanwezig. Mensen waren veel thuis, dus er was meer contact mogelijk. Er was ook meer behoefte vanuit mensen voor contact met politie: wat mag wel en niet met de coronamaatregelen? Daarna komt er meer vanuit de burger: onpluis gevoel daar en daar. Dat is heel mooi.’ (respondent 03 – Operationeel Specialist).

23. Iets vaker uit de auto verbetert contact met de burger

Iets meer dan een kwart van de uitvoerende respondenten – vooral de wijkagenten – stemt in

met de stelling dat ze tijdens de coronapiekl vaker op de fiets of met de scooter de straat op zijn gegaan in plaats van met de auto.

Het beeld van respondenten met een aansturende functie is nog iets positiever dan het beeld van de wijkagenten: van hen stelt 25% dat het helemaal klopt dat mensen van zijn of haar team vaker met de fiets of scooter zijn gegaan en volgens 22% klopt dit een beetje.

Uit de interviews komt naar voren dat bij een deel van de teams is ingezet om meer de straat op te gaan op de fiets, scooter, motor of te voet i.p.v. met de auto. Dit had twee redenen:

- om onderlinge besmetting tegen te gaan (op de auto);
- om meer benaderbaar te zijn voor de burger.

Dit laatste pakte volgens de geïnterviewden goed uit, want volgens hen werd hierdoor inderdaad meer contact gelegd met burgers. Deze bevinding wordt bevestigd door resultaten uit de survey. Die laten zien dat respondenten die aangeven vaker op de fiets of met de scooter te zijn gegaan ook beduidend vaker aangeven dat ze tijdens de coronapiekl meer contact met burgers hebben gehad. Hoewel veel geïnterviewden zeggen na te streven na corona vaker de auto te laten staan (uitvoerenden) of dit bij anderen te stimuleren (aansturenden), deden velen dat voor de coronacrisis ook al. Het blijkt echter zo te zijn dat politie erg gewend is de auto te pakken: je kan makkelijker even terug naar het bureau voor plas- of koffiepauze, je bent sneller bij een melding en je zit altijd droog en warm. Dus – hoewel corona een positief effect hierop had en mogelijk ook (nog even) blijft hebben – blijft het een uitdaging volgens velen om het laten staan van de auto erin te houden.

'We fietsen meer dan voorheen. Je komt makkelijker in verbinding dan in een auto met het raam dicht. Ik zeg altijd wel dat men op de fiets moet. Soms krijgt dit een ervaring, zoals met de nieuwe bikes, maar dan zakt het ook weer weg, zoals in de wintermaanden. Nu in corona: fiets weer uit het hok, het was ook geweldig weer. Dit zijn dingen, daar moet je op blijven sturen.' (respondent 09 – Teamchef).

'Surveilleren doen we wel wat vaker op de fiets. Dan zijn we meer benaderbaar. Vooral in de binnenstad

meer aanspraak richting ons. We zijn nu meer aanwezig en hebben geen ijzeren geval meer om ons heen.' (respondent 62 – Generalist GGP).

Overigens laten de interviews zien dat het met de fiets of te voet gaan in buitengebieden waar noodhulpmedewerkers bijvoorbeeld verantwoordelijk zijn voor meerdere gemeenten niet handig is vanwege te lange reistijd tussen de verschillende gemeenten waar ze verantwoordelijk voor zijn. Ook is de fiets als de nood aan de man is niet het juiste middel, zo geeft een collega aan: *'Eerst zaten we veel op de fiets, de eerste weken van de corona. Daar zijn ze wel een beetje op teruggekomen want je kunt elkaar niet bijstaan met een assistentie collega. Dan heb je toch echt een auto of motor nodig.'* (respondent 35 – Generalist GGP).

24. Enige toename social media gebruik

Twee op de tien uitvoerende respondenten geven aan dat ze tijdens de coronapiekl meer actief zijn geworden op social media (bijvoorbeeld op Instagram of Facebook of door te vloggen): 15% zeggen dat dit een beetje klopt, 6% dat dit helemaal klopt. Er zijn hierin verschillen naar functie. Wijkagenten zijn vaker meer actief geworden op social media (22% klopt beetje en 14% klopt helemaal) dan generalisten of senioren GGP (11% een beetje, 4% helemaal).

Aansturende respondenten geven veel vaker aan dat hun team actief is geworden op social media: 46% is het beetje eens met de stelling, 17% helemaal. Dat hier meer ontwikkeling in naar voren komt, is mogelijk te verklaren door het feit dat respondenten met een aansturende functie naar de ontwikkeling in het hele team is gevraagd. Respondenten die meer actief zijn geworden op social media geven ook vaker aan dat ze meer contact hebben gehad dan normaal met burgers in het kader van een praatje, hulpvraag en samenwerking. En – niet geheel verrassend – is er een zeer sterk verband met het meer digitaal contact hebben met burgers.

De interviews laten in aansluiting hierop zien dat bij sommige, maar zeker niet alle teams, sprake is van een toename in social media gebruik. De teams met een positieve ontwikkeling hebben de coronapiekl gebruikt om – de vaak al ingezette route richting – meer social media te gaan gebruiken. Bijvoorbeeld meer (wijk)agenten met een

Tabel 2.9 Waarschuwen versus bekeuren tijdens coronapiek, volgens uitvoerende en aansturenden (percentages)

	N	Klopt niet	Klopt een beetje	Klopt helemaal
<i>Tijdens de coronapiek heb ik zover mogelijk een waarschuwing gegeven i.p.v. een bekeuring voor overtredingen van coronamaatregelen</i>				
Uitvoerenden	444	24	30	46
Generalist GGP	194	19	34	47
Senior GGP	71	37	21	42
Senior GGP wijkagent	115	19	30	50
Aansturenden	181	16	39	45
<i>Tijdens de coronapiek heb ik zover mogelijk een waarschuwing gegeven i.p.v. een bekeuring voor overtredingen die niets met corona te maken hadden</i>				
Uitvoerenden	443	56	30	15
Generalist GGP	194	57	31	12
Senior GGP	71	52	27	21
Senior GGP wijkagent	114	49	33	18
Aansturenden	180	49	41	10

Instagram of Facebook-account, digitale gesprekken, online gaming of meer dan normaal berichten delen op de al bestaande accounts. Deze toename wordt door allen als positief beschouwd, met name door digitale gesprekken en online gaming lijkt men meer contact te krijgen met burgers c.q. jonge burgers waar ze in de openbare ruimte minder goed contact mee krijgen.

Het gevoel bestaat dat ook de (oudere) burger meer met internet en sociale media zijn gaan doen, onder andere door de behoefte aan contact met kinderen en kleinkinderen, en dat zij nu dus eenvoudiger via social media te bereiken zijn. Verschillende geïnterviewden benoemen dat de behoefte aan offline contact blijft. Online contact wordt echter wel als een goede aanvulling gezien.

'In Twente werken wij met Webcare en dat is vol ingezet om het publiek te informeren en om informatie te vergaren van het publiek.' (respondent 43 – Senior GGP Wijkagent).

'We hebben sinds vorig jaar een digitaal spreekuur. Dit kwam van de collega's zelf. Stuk of 10 collega's zijn vorig jaar gestart. Nu zijn er al 20 hiermee bezig. In een vergaderruimte via Instagram een digitaal uur om de week. Mensen kunnen vragen kwijt. Dit levert andere vormen van verbinding op, die we niet hadden. Mensen zaten in de eerste

periode van corona veel met Ipadje op de bank en volgden ons dus ook. Geen fysieke verbinding dan online verbinding: hoe mooi is dat. Veel corona, maar ook gevaarlijke verkeerssituaties kwamen aan de orde. Nieuwe contacten leggen. Wellicht dat dit op een later moment leidt tot informatie. Ik gok dat dit andere contacten dan normaal waren. We blijven dit doen.' (respondent 19 – Teamchef).

25. Eerst waarschuwen dan bekeuren

In de survey is door twee stellingen nagegaan in hoeverre men tijdens de coronapiek met waarschuwen en bekeuren is omgegaan. Een stelling richtte zich specifiek op overtredingen van coronamaatregelen, de andere stelling op overtredingen die niets met corona van doen hadden. Tabel 2.9 laat de bevindingen zien, waarbij een onderscheid is gemaakt naar functie.

Het eerste dat uit de tabel naar voren komt is dat de politie veel terughoudender is omgegaan met het bekeuren bij het overtreden van coronamaatregelen dan bij overtredingen die niets met corona te maken hadden.

Verder valt op dat er behoorlijk verschillend is omgegaan met waarschuwen en bekeuren van coronamaatregelen. Even los van de verschillen tussen functies, is namelijk te zien dat de respondenten zowel het niet eens zijn, als een beetje of helemaal eens met de stelling dat ze zover

mogelijk een waarschuwing hebben gegeven in plaats van een bekeuring.

Hiernaast komen er nog verschillen naar functie naar voren. Met name senioren GGP geven aan dat zij niet zoveel mogelijk een waarschuwing in plaats van een bekeuring hebben gegeven (37% versus 19-24% bij de andere functies).

Uit de interviews komen soms ook stijlverschillen met de werkwijze van Boa's naar voren: *'Boa's zijn geen politieambtenaren, ze kijken echt anders naar het werk. Al die coronaboetes die ze uitdelen zetten veel kwaad bloed. Er zijn echt grote stijlverschillen met ons. De handhavers gingen echt jagen terwijl wij eerst het gesprek aangingen.'* (respondent 39 – Senior GGP Wijkagent).

Hoewel de beantwoording aangaande de handhaving van reguliere overtredingen wat minder divers is dan bij de overtreding van coronamaatregelen, laat de tabel zien dat er hierin ook verschillen waren. Hoewel het grootste gedeelte van de respondenten (namelijk meer dan de helft) aangeeft dat ze hier niet anders mee om zijn gegaan, stelt ongeveer een derde dat de stelling een beetje klopt en tussen de 10% en 21% zegt dat dit helemaal het geval was.

In de interviews geven de meeste respondenten aan de regels van de Veiligheidsregio('s) te hebben aangehouden aangaande de overtreding van coronamaatregelen: eerst waarschuwen, dan pas bekeuren. Maar hiernaast komt naar voren dat de lijn van de burgemeesters toch ook wel bepalend is geweest voor de wijze van optreden. Zo zijn er burgemeesters die inzetten op snel bekeuren. Maar er zijn ook burgemeesters die echt tegen bekeuren waren, sterk hebben laten inzetten op waarschuwen, waarschuwen, waarschuwen. De handhavers van de gemeente (BOA's) en de politie hebben de lijn van de meer uitgesproken burgemeester hierover gevolgd.

Wat betreft reguliere overtredingen is vaak – met name in de eerste weken – terughoudend opgetreden en waar mogelijk op afstand bekeurd, bijvoorbeeld door op kenteken te schrijven. Sommige geïnterviewden geven aan dat de relatie met de burger c.q. de binding met de burgers in sommige wijken er door de handhaving op de coronamaatregelen niet beter op geworden is. Nadere analyse van de surveygegevens wijst

verder uit dat respondenten die vaker aangeven overtredingen van (corona)maatregelen af te hebben gedaan met een waarschuwing dan met een bekeuring ook iets vaker stellen dat hun contact met burgers in het kader van handhaving en een praatje of hulpvraag qua kwaliteit is verbeterd.

26. Minder snel aanhouden

Bij meerdere teams is er voor gekozen om verdachten van eenvoudigere misdrijven of overtredingen niet aan te houden, maar over te gaan tot een andere sanctie. Bijvoorbeeld een pandverbod voor een winkeldief en een waarschuwing van de politie of bij een eenvoudige vernieling de verdachte de dag er na zelf naar het bureau laten komen. Dit was met name bedoeld om zoveel mogelijk contact met verdachten te voorkomen. Dit is overigens niet geheel nieuw en exclusief voor de coronatijd. Bij verschillende teams liep (net) al een pilot om bij winkeldiefstal niet meer tot aanhouding over te gaan. Met name bij de teams waar een dergelijke pilot loopt zijn ze te goed te spreken over deze werkwijze. Het scheelt volgens hen veel werk en daarmee tijd, die vervolgens besteed kan worden aan grotere zaken. Bij andere teams ziet men dit meer als een tijdelijke (nood)oplossing. Ze geven aan dat aanhouden weer terug gaat komen: *'als het nodig is, dan is het nodig'*. Een geïnterviewde geeft aan dat het aanhouden ook deel van de straf is, een grotere impact kan hebben op de verdachte en daarmee de kans op recidive verkleint.

'Dat (bij een eenvoudiger misdrijf niet aanhouden) hebben wij inderdaad gedaan, want je moet tijdens corona niet onnodig met iemand gaan slepen. Aanhouding en mee moeten dan is verdachte zich er meer van bewust dat hij of zij iets doet dat niet mag. Consequentie wordt beter gevoeld door aanhouding, het is het eerste deel van de straf. Heeft een impact, niet nog een keer doen. Losser als hij zelf naar bureau mag komen. Dwingende is er af.' (respondent 17 – Senior GGP Wijkagent).

27. Toename telefonische aangifte

Intake en Service (I&S) was geen onderwerp van onderhavig onderzoek. Toch kwam het thema geregeld naar voren in de open antwoorden van de survey waardoor we besloten hebben om hier tijdens de interviews op in te gaan. Met name voor aangiften van zogenaamde simpele zaken ervaren geïnterviewden de telefonische

aangifte als een goede nieuwe werkwijze. Het scheelt de burger veel tijd en moeite, maar ook de politie. De medewerker van de politie kan namelijk op elk moment van de dag even snel een belletje - tussendoor - doen, zelfs vanuit huis. Men geeft aan deze nieuwe werkwijze wel te willen behouden, waarbij het ondertekenen van de aangifte nog wel gedigitaliseerd zou moeten worden.

'We hebben getracht meer telefonisch te doen, zoals vanuit I&S aangiften telefonisch oppakken. Vanuit VVC getuigen verklaring telefonisch doen is ook positief bevallen. Dat is efficiënter wan je hoeft bijvoorbeeld niet op iemand te wachten die te laat komt voor zijn afspraak. Je kunt tussen neus en lippen door dit soort dingen nu oppakken. Makkelijker in te fietsen. Thuis of op werk even bellen. Handtekening moet nog wel gezet worden. Even langsrijden bij een getuige. DigiD handtekening zou voor toekomst handig zijn.'
(respondent 07 – Senior GGP).

3

Werkwijzen om na corona te behouden



Hoofdstuk 3

Werkwijzen om na corona te behouden

Aan het einde van de survey is aan respondenten gevraagd wat ze het liefste zouden willen behouden na de coronatijd. Deze vraag geeft enige richting en prioritering in het grote aantal veranderingen in werkzaamheden tijdens de coronacrisis die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen en die in de paragrafen hiervoor aan de orde zijn gekomen. Tabel 3.1 geeft een eerste overzicht. In de paragrafen hierna vatten we deze bevindingen in combinatie met die uit de interviews samen in een vijftal punten.

Thuiswerken binnen een bepaalde context is een blijvertje

Thuiswerken wordt door de respondenten genoemd als werkwijze die zo goed bevallen is dat men deze zou willen meenemen. Bij het

thuiswerken zijn een aantal contextkenmerken wel van belang. We zetten deze op een rij:

- Thuiswerker is vooral goed bevallen bij collega's waar de thuissituatie rustig is. In een omgeving met kleine kinderen bleek dit toch wel lastig;
- Thuiswerken leent zich vooral goed voor taken die rust en concentratie vragen. Denk aan het wegwerken van mails, het terugbellen van burgers, het lezen van (dag)rapportages, het maken van PV's, het werken aan taakaccenten of online overleg met netwerkpartners;
- Thuiswerken zou – voor de collega's die dat zouden willen – afgewisseld moeten worden met op het BT werken in de vorm van een of twee dagen per week thuiswerken;
- Thuiswerken is niet voor iedere functie geschikt;
- Thuiswerken vraagt vanuit de leiding om

Tabel 3.1 Nieuwe werkwijze die zo goed bevallen zijn dat respondent ze na de coronacrisis willen behouden in aantallen en percentages (N=332)

Werkwijze	N	%
Thuiswerken	142	43
MS Teams c.q. conference call	69	21
Aangepaste diensttijden (spreiding)	36	11
Geen (graag terug naar normaal)	26	8
Werken in ploegen/groepen/klein team	24	7
Schoner werken/aandacht hygiëne	13	4
Minder werkdruk/meer tijd	12	4
Telefonische aangiften/getuigen/verdachten verhoren	11	3
Online cursus/opleiding	10	3
Meer tijd voor de wijk	8	2
Gezamenlijk opkomen, (ontkleurd) taken verdelen	7	2
Minder overleg/vergadering	7	2
Wijziging briefing	6	2
Centraal arrestantenvervoer	5	2
Op de fiets de wijk in	5	2
Minder evenementen/cursussen/voetbal/IBT	5	2
Digitaal contact burger	4	1
Minder mensen op het BT	4	1
Samenwerking BOA's	3	1
Solosurveillance	3	1
Meerdere auto's op straat	2	1

vertrouwen in de uitvoerenden;

- Leidinggevend en wijzen er op dat er een relatie lijkt te zijn tussen thuiswerken en een afname van het ziekteverzuim. Thuis kan men bepaalde (administratieve) werkzaamheden oppakken waardoor men zich niet ziekmeldt;
- Bij thuiswerken is het prettig als iemand binnen het team het werk verdeelt;
- Thuiswerken vraagt wel om een goede thuiswerkplek. Het gaat dan om zowel de hardware als de kwaliteit van de verbindingen;
- Diverse BT's hebben inmiddels een protocol thuiswerken gemaakt, waarvan we twee voorbeelden hebben opgenomen in bijlage 8.

'De Opco verdeelt het werk en werd de spil van de dagelijkse werkzaamheden, Dat is mooi en werkt prima.' (respondent 59 – Senior GGP).

'Om mee te nemen denk ik aan het thuiswerken en het anders vergaderen: korter, meer online, meer telefonisch. Met het thuiswerken kan ook echt het ziekteverzuim dalen. Daarvan ben ik overtuigd. Normaliter melden mensen zich ziek, ook als ze het werk aan het bureau even niet aankunnen en ze in principe nog best wat thuis kunnen doen. Dat zet je ze even lekker in de luwte. Ze kunnen thuis hun werk doen en van betekenis zijn voor het team, zonder ook echt ziek te hebben gemeld en ze buiten beeld te hebben. Ik vind dat een uitkomst. BOSZ zaken en telefoontjes kun je best thuis doen. Bij ons kijkt de OPCO PPC eerst wat we allemaal hebben aan werk en dan kun je een deel van de klussen best uitzetten bij je thuiswerkers. De e learnings worden nu beter gedaan en ook de terugbelverzoeken wordt nu sneller opgepakt dan anders. En thuiswerkend blauw zou ook echt wel wat VVC klussen af en toe kunnen doen. Het enige dat we tekort komen zijn de Chromebookjes. De thuiswerkplekken is nog wel een item zal ik maar zeggen.' (respondent 32 – Teamchef).

'Thuiswerken bij blauw kan best. Thuis kun je prima telefonisch een PV opnemen, dossiers maken, terugbelverzoeken afhandelen, vorderingen opmaken of een aangifte in het systeem zetten. Voorbereidende zaken voor de recherche als blauwe collega kan ook prima.' (respondent 41 – Generalist GGP).

'Dat thuiswerken kan onder bepaalde voorwaarden best goed hoor. Bij ons heeft de OpCo Covid taken voor thuiswerken onder collega's verdeeld. Ik heb een neventaak digitale media en sociale media en die heb ik prima thuis kunnen oppakken.' (respondent 47 – Senior GGP).

'In het begin lieten we een deel van het personeel thuiswerken, omdat we echt een minimale bezetting aan het bureau wilden. Nu noemen we dat geen thuiswerken meer maar dat je ter beschikking staat van de OPCO. Mensen werken dan thuis of vanaf huis en hebben indien nodig ook een voertuig bij zich. Ze komen alleen in de ochtend naar bureau om hun spullen te halen, om te kleden en de dienstauto en dan gaan ze naar huis. Met thuiswerken, merkten we dat er soms te weinig bureauwerk was en dan zaten mensen zich echt te vervelen. Een enkeling liep er de kantjes vanaf maar die hebben we nu dus ook echt wel aan het werk.' (respondent 36 – Operationeel expert).

Er kan veel meer online en via de telefoon

Het gebruik van videobellen was voor velen nieuw tijdens corona. In het begin was het zoeken naar het platform dat (veilig) gebruikt kon worden. Uiteindelijk zijn de meeste BT's met MS Teams gaan werken en dat is veel respondenten zo goed bevallen dat men het in een bepaalde vorm mee zou willen nemen. Het bespaart (reis)tijd en als er een goede voorzitter is verlopen overleggen ook efficiënter. Natuurlijk is het ook belangrijk om elkaar zo af en toe ook live te zien want *'...het praatje pot en de gesprekken om de vergadering heen worden gemist'*. Net als bij thuiswerken geldt ook hier: doseren. Videobellen is goed in te zetten in overleggen – intern tussen BT's en eenheden en extern – waarbij de deelnemers elkaar kennen. Afwisseling – dus twee keer videobellen en een keer face-to-face zou een prima modus zijn. Randvoorwaardelijk is wel dat er een goed teleconferentiesysteem op ieder politiebureau aanwezig moet zijn en dat netwerkpartners met dezelfde platformen werken. Ook is er bij sommige respondenten behoefte aan meer uitleg over MS Teams: *'Het overleggen op afstand met MS Teams is mij zeer goed bevallen. Ik zit in het ontwerp team nieuw onderwijs en de overleggen die we twee keer per week hebben deden we online. Het is even zoeken, hoe communiceer je effectief, maar als je een keer je draai hebt gevonden, is het ideaal. Ik*

zou via een e-learning wel wat meer uitleg willen over de mogelijkheden en het gebruik van MS Teams want ik haal vermoedelijk maar de helft uit het middel.’ (respondent 51 – Operationeel Expert GGP).

Naast videobellen geven diverse respondenten aan dat een aangifte ook prima telefonisch kan worden opgenomen en dat het horen van getuigen en verdachten ook via videobellen kan. Natuurlijk altijd wel met in achtneming van de kenmerken en/of kwetsbaarheid van de aangever, getuige en verdachte en de ernst van het strafbare feit.

‘MS Teams vond ik prettig bij het horen van verdachten bij lichte vergrijpen en bij het horen van getuigen. Ik heb dat drie keer gedaan en de mensen waren erg bereidwillig. Ze hoeven niet naar het bureau te komen. Het is handig voor de bulkzaken. Je mist wel de sfeer, dus bij belangrijke zaken wel face to face.’ (respondent 20 - Senior GGP).

Tot slot hebben diverse respondenten aangegeven dat bepaalde trainingen en cursussen prima online kunnen plaatsvinden.

Diensttijden spreiden en werken in groepen heeft volgens velen een meerwaarde

Voor de uitbraak van corona waren er diensten voor de noodhulp en werkten de andere collega's vooral overdag tijdens kantooruren. Corona heeft in een deel van de BT's twee veranderingen gebracht. Ten eerste dat iedereen in diensten is gaan werken en ten tweede dat de diensten voor noodhulp vaker in vaste ploegen of groepen werden georganiseerd. Hierdoor is er sprake van een betere bezetting over vroeg, laat en nacht maar ook van hechtere teams die samen de klussen die er binnen het BT zijn kunnen oppakken.

‘Omdat wij in Venlo in ploegendiensten van 30 personen werkten in plaats van 150 allround collega's bouwde je een goede en betrouwbare band op dat het werk ten goede kwam. Het familie gevoel kwam terug, iedereen werkte hard voor elkaar en had wat voor elkaar over. Dit is als zeer prettig ervaren, waardoor er ook veel druk van de schouders viel. Je wist altijd wel dat er collega's voor je klaar stonden als je voor een dilemma stond.’ (respondent in survey).

Kiezen voor het eigenlijke politiewerk

Het is geen geheim dat er sprake is van roosterdruk binnen de nationale politie. Uit de survey, maar ook in de interviews komt naar voren dat corona heeft laten zien dat bepaalde routines en werkzaamheden binnen het politiebureau veel tijd kosten. Tijdens corona vielen deze werkzaamheden weg of werden anders opgelost waardoor er meer ruimte voor andere taken kwam. Te denken valt aan thema- of projectmatig werken in de wijk en dus echt met de problematiek bezig zijn die voor de burger belangrijk is, maar ook aan het invullen geven aan de taakaccenten en portefeuilles. Veel respondenten zouden het toejuichen om daar eens kritisch naar te kijken. Vooral de enorme inzet bij evenementen en horecadiensten komt dan naar voren, maar ook de winst die de veranderde werkwijze bij arrestantenvervoer levert, de vele trainingen en cursussen, de face-to-face overleggen én het anders afdoen van eenvoudige en lichte delicten worden naar voren gebracht. Bij dit laatste zijn er met een pilot 'afhandeling winkeldiefstal' in Haaglanden waar een first offender (wel voorwaarden) een waarschuwing krijgt, goede ervaringen opgedaan.

‘De politie is een improvisatieorganisatie. Daar zijn wij heel goed in. Het is wel jammer dat we een pandemie nodig hebben om eens goed naar ons werk te kijken.’ (respondent 31 – Operationeel Expert Wijk).

Aandacht voor gezondheidsrisico's

Zowel uit de survey als uit de aanvullende interviews blijkt dat corona er voor heeft gezorgd dat de awareness is toegenomen met betrekking tot de gezondheidsrisico's die blauwe dienders kunnen lopen in hun taakuitoefening. Tot nu toe is de focus binnen het politiewerk vooral gericht op de geweldsrisico's en dat zou verbreed moeten worden, zo geven velen aan. Onderwerpen die daarbij van belang zijn, zijn hygiëne en beschikbaarheid van beschermingsmiddelen die passen bij het politiewerk. Bij dit laatste kan bijvoorbeeld gedacht worden aan goede praktische beschermende kleding maar ook aan bijvoorbeeld mondkapjes in de vorm van een elastische sjaal zoals die door de politie in Gent ontwikkeld zijn en die de naam 'Fleeky' hebben gekregen. Indien nodig kan de sjaal – die altijd rond de hals zit - snel en eenvoudig over de neus worden gehaald.

'De coronapakken deden we eigenlijk alleen aan bij een lijkvinding, reanimatie of GGZ melding. Verder was het aanhouden. Als je moet handelen, moet je handelen. Die pakken zijn trouwens heel erg onpraktisch, echt waar.' (respondent 34 – Generalist GGP).

'Als ik kijk naar de inzet bij reanimaties vind ik het goed dat er met corona meer aandacht wordt besteed aan mentale belastbaarheid en eigen gezondheid. Dat is nu wel een issue dat vroeger minder was. corona maakt dat we weer stil staan bij mentale belastbaarheid.' (respondent 42 – Generalist GGP).

'Wat corona wel heeft gebracht is de bewustwording van het feit dat we binnen de politie ook een vergrijsd deel hebben dat kwetsbaar is voor corona. Wat dat betreft zijn we net een afspiegeling van de Nederlandse samenleving.' (respondent 40 -Operationeel expert).

Niet iedereen wil verandering

Het is van belang om ook oog te hebben voor de collega's die niet zo te spreken zijn over de veranderingen en nieuwe werkwijzen. Zij willen geen van de nieuwe werkwijzen behouden en benoemen hierbij soms dat ze 'graag terug willen naar normaal'. Met name het thuiswerken wordt door deze groep niet gewaardeerd en ook geven ze de voorkeur aan direct contact met de burger. Een respondent: *'...Blauw hoort op straat, niet thuis voor een scherm.'* Of een ander: *'... Ik wil graag weer terug naar 'normaal', naar normaal contact als wijkagent.'*

4

**Conclusies en
reflectie:
wat nemen we mee?**



Hoofdstuk 4

Conclusies en reflectie: wat nemen we mee?

In dit hoofdstuk – dat deels te lezen is als een samenvatting – kijken we terug op een onderzoek dat een aantal maanden na het uitbreken van het coronavirus in Nederland is uitgevoerd. In het onderzoek is nagegaan welke invloed de coronacrisis heeft op het politiewerk in de basisteams, wat dit betekent voor de vakontwikkeling van politiemensen en welke lessen hieruit te trekken zijn. We staan kort stil bij de aanleiding, vraagstelling en aanpak van het onderzoek om vervolgens in te gaan op de belangrijkste resultaten.

Het onderzoek – waaraan ruim 900 blauwe politiemensen hebben deelgenomen – is gestart om de ervaringen en lessen tijdens een pandemie op te tekenen voor de periode daarna. Gezien de meest recente ontwikkelingen – de komst van een tweede golf van besmettingen in september en de beperkende maatregelen – is het een onderzoek geworden dat hopelijk directe gebruikswaarde voor de politie heeft.

4.1 Een onderzoek naar basispolitiewerk tijdens een pandemie

Toen Nederland eind februari 2020 geconfronteerd werd met de eerste coronabesmettingen en er eind maart sprake was van een ‘intelligente lockdown’ werd al snel duidelijk dat de pandemie grote impact op de samenleving zou gaan hebben. We werden geconfronteerd met de anderhalvemetersamenleving en social distancing en iedereen werd geacht om waar mogelijk thuis te werken.

Evenementen werden afgelast, het contact met kwetsbaren en ouderen moest worden vermeden én scholen, restaurants, bioscopen en cafés gingen dicht.

Net zoals andere organisaties moesten ook de teams die uitvoering geven aan de basispolitiezorg zich aanpassen aan de omstandigheden.

Anderhalve meter werd niet alleen de centrale richtlijn, BOA's en politie moesten er via een noodmaatregel ook op gaan handhaven. Daar

naast heeft Covid-19 consequenties voor de gezondheidsrisico's van politiemensen, de aard en omvang van de criminaliteit en het werkaanbod, de interactie met burgers en de manier van (samen) werken op straat, op de bureaus, met collega's en met partners.

Vanuit de portefeuille gebiedsgebonden politie (GGP) is ons gevraagd een verkennend onderzoek uit te voeren met de volgende doelstelling. Breng in beeld wat er tijdens deze pandemie gebeurt met de vakontwikkeling van de GGP en wat we mee zouden moeten nemen (lessen) voor de periode na corona of richting een tweede golf.

We hebben ons gericht op de sturing en uitvoering van het straatwerk en kiezen daarbij dus voor een focus op handhaving. We hebben de teamrecherche niet meegenomen in dit onderzoek. Hier is overigens vanuit de portefeuille opsporing separaat onderzoek naar gedaan.²⁰

In het onderzoek staan twee lijnen centraal.

Ten eerste de lijn van het politiewerk op straat, uitgevoerd door politieagenten in de basisteams en ten tweede de lijn van de sturing op het politiewerk (straatwerk, handhaving) in de basisteams door teamchefs, operationeel experts en operationeel specialisten. In het onderzoek zoomden we vervolgens in op de uitvoering van het politiestraatwerk, het contact met burgers, de samenwerking met partners en de interne samenwerking.

In totaal werden 20 basisteams (twee per eenheid) met succes benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Op deze teams vulden 857 politiefunctionarissen een online vragenlijst in: een mooie respons van 34%. Van deze 857 respondenten hebben er 591 (69%) een uitvoerende en 266 (31%) een leidinggevende of aansturende functie. Aanvullend werden er daarna met 65 politiefunctionarissen verdiepende telefonische interviews afgenomen. Zowel in de vragenlijst als

²⁰ W. Landman, H. Ferwerda, E. Bervoets & J. Broekhuizen (2020). Het bewaren waard?! Lessen uit het werk van de teamrecherche in coronatijd. Team Coropol.

in de gesprekken staan ervaringen, (vak)ontwikkelingen en opgedane lessen tijdens de eerste coronagolf centraal.

4.2 De belangrijkste bevindingen op een rij

Het onderzoek heeft veel informatie opgeleverd die we uitgebreid hebben beschreven in de hoofdstukken 2 en 3. In deze paragraaf vatten we de hoofdlijnen uit het onderzoek puntsgewijs samen.

1. *Er zijn tijdens corona versneld veranderingen binnen BT's doorgevoerd.*

'Onder druk werd er veel vloeibaar', zei een teamchef. Die druk was er tijdens corona en dat werkte als een katalysator op de invoering van andere manieren van werken. Soms waren teams – al voor corona – van plan om de werkwijzen te introduceren. Ook werden er nieuwe werkwijzen in sommige BT's geïntroduceerd die in andere BT's al werden toegepast. Voorbeelden hiervan zijn het arrestantenvervoer, meer uit de auto en op de fiets of te voet, het (versneld) inrichten van thuiswerkplekken, meer social media gebruik of het werken in vaste ploegen.

Dit punt maakt duidelijk dat de politie in staat is om indien nodig heel snel en flexibel te kunnen schakelen en handelen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de wil om te veranderen – onder druk van de crisis – ook groter was onder het personeel en dat men over ging van een modus van wikken en wegen naar een modus van doen.

2. *Evenementen en horecadiensten zijn grootgebruikers van politiecapaciteit.*

Toen de overheid tijdens de intelligente lockdown een streep zette door publieksevenementen (zoals voetbal) en horecabezoek kwam er in nagenoeg alle BT's capaciteit vrij. Overuren konden worden opgenomen, mensen konden op adem komen en volgens veel respondenten kwam er nu eindelijk ruimte voor politietaken en vakontwikkeling die normaal vaak blijven liggen. Er werden e-learningen en profchecks ingehaald, maar ook werd meer aandacht besteed aan probleemgericht werken (drugs, ondermijning), op straat in contact met burgers zijn en taakaccenten, zoals jeugd, huiselijk geweld en verkeer. Verder heeft blauw ook taken en zaken kunnen oppakken voor de teamopsporing (VVC of BTO) zoals het horen van getuigen en verdachten en het uitkijken van videobeelden.

3. *Iedere eenheid heeft zijn eigen tempo.*

Waar in de ene eenheid of het ene BT veel veranderingen zijn doorgevoerd en nieuwe werkwijzen zijn geïntroduceerd, was dit in de andere eenheid of BT veel minder het geval, omdat werkwijzen er al waren of omdat werkwijzen niet of minder werden opgepakt. Terugkijkend is het beter om te spreken over verandering dan over innovatie, waarbij verandering vooral gedreven werd door de drang naar continuïteit. Sommige respondenten waren blij met dat eigen tempo, anderen hadden verwacht en gehoopt dat er meer landelijke sturing – vanuit het NSGBO – op andere werkwijzen zou zitten. Waarom niet overal in ploegen werken, op dezelfde manier aandacht aan hygiëne schenken of het arrestantevervoer op straat introduceren, zo vragen verschillende respondenten zich af.

4. *Minder intern contact maar kwaliteit blijft overeind mede door goede P-zorg en door aanpassing werktijden en werken in groepen.*

Zeker in de eerste weken van de coronacrisis nam het contact met andere BT's en binnen het eigen BT (bijvoorbeeld met VVC) af. Vooral de mensen die relatief veel thuis werkten en minimaal gebruik maakten van digitaal overleg hadden weinig contact. Er is overigens maar matig gebruik gemaakt van bijvoorbeeld MS Teams voor briefings en intern overleg op de BT's.

Er was ook minder contact met de leidinggeven-den, maar de kwaliteit van het contact was veelal hetzelfde of zelfs beter, omdat er strak, eerlijk en menselijk werd gecommuniceerd. Leidinggeven-den geven aan dat ze meer tijd aan P-zorg hebben besteed omdat er onder de collega's vragen leefden en onzekerheid was.

Op veel plaatsen in het land ging men te voorkoming van het besmettingsgevaar anders roosteren en werken in kleinere groepen.

Daarover zijn veel politiemensen erg enthousiast: samen de verantwoordelijkheid voor een gebied en het aanwezige werk en een hechter contact met de collega's.

5. *Grote verschillen in thuiswerken en positief als het past bij de rol, persoon en context.*

De mate waarin er is thuisgewerkt verschilt per BT en heeft vooral te maken met de visie van de teamleiding. Deze visie loopt uiteen van het past niet bij blauw tot aan thuiswerken wanneer het

kan en nodig is. Op de BT's was altijd wel een minimale blauwe bezetting, maar verschilt dus de mate waarin er is thuisgewerkt. Natuurlijk werkten kwetsbare collega's of collega's met klachten in alle BT's thuis. Daarna zien we grote verschillen. Veel collega's werden naar huis gestuurd en bij gebrek aan werk stortte men zich op achterstallig onderhoud in de vorm van een e-learning of prof-check. Andere collega's waren blij met de mogelijkheid tot thuiswerken omdat men achterstallig werk kon oppakken en/of kon investeren in taakaccnten. In algemene zin werd thuiswerken het minst gewaardeerd door de operationele niet-leidinggevende politiefunctionarissen.

Veel politiemensen – zo merken wij in de interviews – zijn wel blij verrast door de ervaringen met thuiswerken. Zelfs criticasters van thuiswerken van voor de coronacrisis geven aan dat het hen is meegevallen en dat er met de juiste sturing op het werk en een goede thuiswerkplek diverse taken kwalitatief goed kunnen worden opgepakt. Fans van thuiswerken geven aan dat ze zich thuis beter kunnen concentreren en meer werk verzetten. Belangrijk is dat thuiswerken bij de rol en functie moeten passen maar ook bij de persoon en context. Thuiswerken met opgroeiende kinderen is lastig en daarnaast zijn er ook politiemensen die gewoonweg liever op het bureau zijn of het adagium hebben 'blauw hoort op straat en niet thuis'.

6. *Corona laat de ziekteverzuimcijfers dalen.*

Van de leidinggevendenden geeft 43% aan dat er tijdens corona een daling was van het ziekteverzuim. Verklarende factoren zijn allereerst minder werk- en roosterdruk en een betere werk-privé balans. Het werken in ploegen bleek goed voor het saamhorigheidsgevoel, collegialiteit, betrokkenheid, sociale cohesie, sociale controle en gedeelde verantwoordelijkheid voor het werk. Het thuiswerken zorgde voor minder snel ziek melden: te ziek om naar het bureau te gaan, maar thuis nog wel iets kunnen doen. Tot slot heeft ziek zijn door corona een andere lading gekregen en schepte de 38 graden koortsgrens duidelijkheid.

7. *Anders surveilleren komt niet echt van de grond.*

Op sommige BT's is om kruisbesmetting te voorkomen gepoogd om met solosurveillance te gaan werken. Gepoogd, want de nadelen (veiligheid

en belasting materieel) wegen niet op tegen de beoogde voordelen.

Het online surveilleren – vooral door wijkagenten – kwam iets beter van de grond, maar ook hier zijn geen echte doorbraken gemaakt. Veel respondenten constateren dat de politie eigenlijk nog niet toegerust is voor het acteren in de online wereld. Het staat in de kinderschoenen en vragen als wie moet dat eigenlijk doen en zijn collega's wel voldoende toegerust hoe ze dat moeten doen dienen eerst beantwoord te worden.

8. *Aandacht voor gezondheidsrisico's en onzekerheid en angst.*

Veel respondenten zijn blij dat corona ervoor gezorgd heeft dat er meer aandacht is gekomen voor gezondheidsrisico's en hygiëne in relatie tot het politiewerk. Wat hen betreft mag het onderwerp gezondheidsrisico's naast de gevarenrisico's die horen bij het politiewerk geplatst worden. Het centrale arrestantenvervoer – voor veel BT's een nieuwe werkwijze – was niet alleen tijdbesparend en praktisch maar werd ook in het kader van hygiëne zeer gewaardeerd. Het feit dat er in de teams door de leiding ruimte gegeven werd om het over angst en onzekerheid in relatie tot besmettingen te hebben, werd zeer gewaardeerd door het uitvoerend personeel.

9. *Waar waren de partners in crime?*

Tijdens de coronacrisis blijkt dat de politie echt een operationeel bedrijf is dat op straat zichtbaar aanwezig is. Dit geldt ook – soms in iets mindere mate – voor gemeentelijke handhavers, ambulancepersoneel en jongerenwerkers. Veel andere partners waar de politie normaal mee samenwerkt, werkten niet meer outreachend of zelfs alleen maar thuis. Met veel 'partners in crime' nam het contact voor uitvoerend personeel tijdens corona dan ook – soms behoorlijk – af. Te denken valt aan sociaal teams of wijkteams, woningcorporaties, en GGZ. Leidinggevendenden hadden overigens intensiever contact met de OOV-ers van de gemeenten. Veel kritiek is er op de GGZ en Veilig Thuis. Door hun terugtrekkende beweging voelde de politie zich heel vaak alleen staan in de omgang met verwarde personen of andere kwetsbare burgers.

Hoewel de mate van contact met partners afnam, geldt dit niet voor de kwaliteit van het contact. Soms was dit iets minder maar meestal hetzelfde of

– vooral in het geval van de BOA's – zelfs beter. De resultaten laten zien dat het contact met de BOA's – en in sommige steden ook met het jongerenwerk – tijdens de coronacrisis het meest intensief is geweest en er ook voor heeft gezorgd dat men veel meer waardering voor elkaars werk heeft gekregen. Er werd gezamenlijk opgetrokken en gesurveilleerd - bijvoorbeeld in de aanpak van jeugdoverlast en de noodmaatregelen - en er werd zo optimaal mogelijk gebruik gemaakt van elkaars kennis en competenties. Natuurlijk ging het niet altijd en overal goed, maar vaak vormden politie, BOA's en soms jongerenwerkers het team dat op straat acteerde. Op diverse BT's wil men deze wijze van samenwerken vasthouden dan wel intensiveren.

10. Twee keer digitaal en één keer fysiek.

Het video-overleg met partners – en ook tussen BT's en eenheden - dat tijdens corona snel op gang kwam, is de meeste respondenten goed bevallen. In het begin was het zoeken omdat veiligheidspartners allerlei verschillende (en soms onveilige) platforms gebruikten. Te denken valt aan Zoom, MS Teams, Skype, Google Duo, Webex Meet en GoToMeeting. Verder beschikte niet iedereen in het begin over een goede thuiswerkplek. De politie en overigens ook veel andere veiligheidspartners kozen al vrij snel voor MS Teams en vanaf dat moment werden veel overleggen weer digitaal opgepakt. De tijdswinst (niet meer reizen), het gestructureerde overleg (als er een goede voorzitter is) maar ook de flexibiliteit om 'makkelijk aan te schuiven' worden als pluspunten genoemd. Men mist wel het sociale aspect en de informele praatjes. Die zijn inhoudelijk van belang maar ook voor de sociale relaties.

Videobellen werkt voor velen vooral goed voor overleggen waar de deelnemers elkaar al kennen, zo geven respondenten aan. Om rekening te houden met de voor- en nadelen van videobellen ligt het voor de hand om als ritme twee keer digitaal overleg af te wisselen met één keer fysiek overleg.

11. Contacten met burgers: even minder maar veel creativiteit.

De politie had zeker in het begin van corona, ook vanwege gezondheidsrisico's veel minder contact met burgers. Burgers waren minder op straat, de politie - waaronder de wijkagenten - richtte zich meer op noodhulp en handhaving. Ook werd op

sommige BT's – vanwege gezondheidsrisico's – gestimuleerd om thuis te werken. Er waren dan ook veel minder huisbezoeken en overleggen met bewoners.

Na verloop van tijd is de politie weer nadrukkelijk in gaan zetten op het contact ook omdat de informatie uit de wijken opdroogde, omdat blauwe collega's de wijk in wilden, maar ook omdat er door het wegvallen van taken tijd vrij kwam. Men is meer op de fiets of lopend de wijk in gegaan, maar er is ook veel creativiteit gebruikt om weer contact te maken. Voorbeelden zijn brievenbusgesprekken, gamen met jongeren, uitdelen van kleurplaten en tegelijk contact met gezinnen zoeken en contact – spreekuren - via sociale media.

Anders dan het online surveilleren is het contact met de burger via sociale media wel toegenomen. Heel Nederland (ook de ouderen) pakte tijdens corona de tablet of GSM om contact met de buitenwereld te hebben en daar heeft de politie flink op ingespeeld. Meer (wijk)agenten werden actief op Instagram of Facebook, er waren digitale spreekuren, er werd online gegamed en er werden meer dan normaal berichten gedeeld op de bestaande accounts. Deze ontwikkeling wordt als positief gezien omdat er met meer contact is geweest maar ook omdat er doelgroepen zijn bereikt (zoals jongeren en ouderen) waar dat normaal moeilijker is. Hoewel Intake en Service (I&S) geen onderwerp van onderzoek was, is het telefonisch opnemen van aangiften regelmatig in interviews naar voren gebracht als goede nieuwe werkwijze bij eenvoudige zaken. Het scheelt de burger en politie veel tijd en moeite en maakt het moment van aangifte doen flexibeler. Aandachtspunt is dat het ondertekenen van de aangifte nog wel gedigitaliseerd zou moeten worden.

12. Meer waarschuwen, minder bekeuren en aanhouden.

Zeker als het gaat om het overtreden van de coronamaatregelen is de politie vooral het gesprek aangegaan met de overtreders. Uitleggen, waarschuwen en dan pas bekeuren was – zeker bij jongeren en jongvolwassenen - vooral het adagium. Vooral omdat er geen landelijke bejegeningstrategie was en diverse burgemeesters strakker zaten op het snel verbaliseren bij overtreding van de coronamaatregelen door BOA's en de politie. Burgemeesters en veiligheidsregio's zorgden dus voor lokale bejegeningverschillen.

BOA's en politie hebben op diverse plaatsen wel aan elkaars werkwijze moeten wennen en moeten afstemmen: regelmatig vinden politiefunctionarissen dat BOA's te snel gingen bekeuren.

Wat betreft aanhoudingen is er op veel BT's om het contact met verdachten te verminderen (vanwege gezondheidsrisico's) bij eenvoudige delicten (zoals winkeldiefstal) niet aangehouden, maar gekozen voor alternatieve afhandelingen. In sommige BT's was een dergelijke werkwijze voor winkeldiefstal al voor corona ingezet in andere BT's is deze werkwijze – ook vanwege de tijdsbesparing – goed bevallen.

4.3 Wat nemen we mee?

Zowel in de vragenlijst als in de aanvullende interviews is ruim aandacht besteed aan 'nieuwe' werkwijzen die het verdienen om mee te nemen naar de toekomst. Of die toekomst nu na corona of een tweede coronagolf is. We schrijven 'nieuwe' omdat het soms werkwijzen betreft die in bepaalde eenheden of BT's al werden toegepast. Onder druk van corona is er veel en in korte tijd geëxperimenteerd, geleerd en soms veranderd, zo laat dit onderzoek zien.

In hoofdstuk 3 beschrijven we de werkwijzen die het – in de optiek van de respondenten – verdienen om te behouden uitvoeriger en daar besteden we ook aandacht aan eventuele randvoorwaarden. In deze paragraaf vatten we samen welke werkwijzen het betreft. In volgorde van meest genoemd zijn dit:

- Gedoseerd thuiswerken afhankelijk van de functie en thuiscontext.
- Meer gebruik van videobellen en telefoon als het gaat om intern en extern overleg en het opnemen van eenvoudige aangiften.
- Het spreiden van werktijden en het werken in kleinere groepen heeft en meerwaarde voor de betrokkenheid, verantwoordelijkheid en voor het gezamenlijk oppakken van werkzaamheden (thema- en projectgericht) die in het team spelen.
- Maak keuzes in wat de BT's wel en wat ze niet oppakken. Corona heeft duidelijk gemaakt dat bepaalde werkzaamheden (zoals evenementen, horecadiensten, arrestantenvervoer, trainingen,

cursussen en vergaderingen) die tijdens corona op een laag pitje kwamen of anders zijn ingevuld, tijd vrijmaakte voor het eigenlijke of echte politiewerk.

- Schenk meer aandacht aan gezondheidsrisico's voor collega's.

De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat er ook respondenten zijn geweest die helemaal niet zitten te wachten op veranderingen. Ook daar zal de komende tijd oog voor moeten zijn.

4.4 Corona en blauw vakmanschap: reflectie

Dit onderzoek laat zien dat de politie het vermogen heeft om snel te improviseren en, indien nodig, haar manier van werken en organiseren te veranderen. Dit onderzoek bevat hier veel voorbeelden van. Er zijn manieren van werken en organiseren ontstaan die het waard zijn om mee te nemen naar de wereld na het coronavirus. Wij hopen dat dit onderzoek bijdraagt aan dit 'meenemen' en denken dat het leren van elkaar (tussen basisteams) verder kan worden bevorderd door dit vanuit de portefeuille nadrukkelijker te organiseren (bijvoorbeeld in leerkringen rondom het werken in groepen/ploegen of social media gebruik). Dit sluit ook aan bij de ambitie die is geformuleerd in de ontwikkelagenda: investeren in een lerende organisatie, door de ontwikkeling van onderaf te bevorderen, en door het leren van elkaars initiatieven.

In deze reflectie willen wij de bevindingen van dit onderzoek verbinden aan enkele terugkerende vraagstukken binnen het gebiedsgebonden politiewerk. Hierbij maken we onderscheid tussen twee invalshoeken: vakontwikkeling en organisatieontwikkeling. We beperken ons tot enkele essenties en ronden af met een kort slot.

Vakontwikkeling in de basisteams

In de onderzoeken naar het functioneren van de basisteams uit de afgelopen jaren komt naar voren dat het politiewerk sterk gericht is op de incidentafhandeling.²¹ Anders gezegd: er is sprake van een gat tussen ambities van gebiedsgebondenheid en

²¹ Zie J. Terpstra, I. van Duijneveldt, T. Eikenaar, T. Havinga & B. van Stokkom (2016). Basisteams in de Nationale Politie. Organisatie, taakuitvoering en gebiedsgebonden werk. Apeldoorn/Amsterdam: Politie en Wetenschap/Reed Business. Inspectie Justitie & Veiligheid (2017). Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg. Afsluitend onderzoek naar de vorming van de nationale politie. Den Haag: Inspectie Justitie en Veiligheid. E.J. van der Torre & J.M. van Valkenhoef (2017). De lokale betekenis van basisteams. Over het werk van geüniformeerde agenten en het gebrek aan rechercheurs. Apeldoorn: Politieacademie.

probleemgericht enerzijds en de praktijk van vooral incidenten afhandelen. Hierbij lijken in ieder geval twee factoren een belangrijke rol te spelen. De eerste factor is de beperkte capaciteit die feitelijk – dit wil zeggen: rekening houdend met allerlei andere diensten (ME, horeca, evenementen) opleidingen, ziekteverzuim, modaliteiten, verlof, et cetera – inzetbaar is. Politie mensen in de basisteams hebben de ervaring dat er steeds meer werk met minder mensen moet worden gedaan.²² Binnen de inzet van capaciteit zijn de 24/7 diensten de eerste prioriteit. Er wordt door politie mensen weinig ruimte gevoeld voor ander werk dan het afhandelen van incidenten. De tweede factor is dat veel politie mensen in de basisteams ook sterk georiënteerd lijken te zijn op het afhandelen van meldingen. Dit wordt ook wel een ‘noodhulpstand’ of ‘noodhulp mind’ genoemd.

En toen was daar ineens de coronacrisis die in de eerste maanden tot gevolg had dat de feitelijk inzetbare capaciteit toenam en het werkaanbod afnam. Kortom: er was meer ruimte om in breder verband invulling te geven aan gebiedsgebonden en probleemgericht politiewerk. En er was een noodzaak om in de basisteams initiatief te nemen, want het politiewerk kwam minder op het basisteam af. Dit onderzoek laat in de eerste plaats zien dat binnen (veel) basisteams gebruik is gemaakt van deze ruimte en initiatief is genomen. We hebben de indruk dat de probleemgerichtheid en gebiedsgerichtheid in de (onderzochte) basisteams is toegenomen. Dit is een belangrijke constatering: als evenementen, voetbalwedstrijden, horecadiensten, opleidingen, et cetera wegvallen, dan ontstaat er voor een deel ander politiewerk. Politiewerk dat meer overeenkomt met de leidende principes in de visie die op het basisteam is geformuleerd.²³ Dit onderzoek laat echter eveneens zien dat dit niet overal, altijd en bij iedereen vanzelf gaat. Vanwege de noodhulporiëntatie in de basisteams is het even wennen als het werk niet naar je toekomst, maar je het zelf moet ‘maken’.

De coronacrisis schiep hiertoe een noodzaak en zo werd ook de ‘noodhulpstand’ beïnvloed. Beide constatering zijn voor de toekomst van het gebiedsgebonden politiewerk van belang: wie in de basisteams meer gebiedsgebonden en probleemgericht politiewerk wil, zal naar ons idee iets aan de omstandigheden moeten doen. Binnen de omstandigheden die er voor corona waren, lijkt weinig beweging mogelijk.

Waar de probleemgerichtheid in het straatwerk werd bevorderd door de omstandigheden, gold dit niet voor de intensivering van het politiewerk op het web. De coronacrisis heeft de tendens van digitalisering in de samenleving weliswaar versterkt, maar deze katalyserende functie heeft zich niet – of slechts zeer voorzichtig – binnen de basisteams voorgedaan. Wij hadden verwacht dat het surveilleren op het web aan prioriteit had gewonnen, maar het onderzoek wijst anders uit. Het vak heeft zich op dit gebied niet of nauwelijks ontwikkeld en dat is jammer, want de politie heeft in dit domein een been bij te trekken.

Organisatieontwikkeling in de basisteams

Een andere rode draad in de bevindingen naar het functioneren van de basisteams heeft te maken met het gevoel van anonimiteit en afstand dat onder (veel) politie mensen lijkt te leven.²⁴ Dit wil onder andere zeggen: politie mensen in de basisteams voelen zich minder met elkaar verbonden, voelen zich meer een ‘nummertje’, kennen elkaar minder goed en ervaren (meer) afstand tot de leiding in het basisteam. In de ontwikkelagenda GGP is om die reden ‘klein binnen groot organiseren’ als een van de (interne) opgaven gedefinieerd. De negatieve gevolgen van schaalvergroting dienen als het ware te worden ‘bijgestuurd’ door kleinere verbanden binnen het grotere geheel van het basisteam te organiseren.

De coronacrisis heeft ten aanzien van dit vraagstuk een tweeledig effect gehad: meer afstand en meer

²² Inspectie Justitie en Veiligheid (2020). Lokale handhaving door de politie. Den Haag: Inspectie V&J. J. de Koning, J. Gravesteyn, E. de Veelschouwer, Y. van Hamburg, A. Berrevoets (2018). Werkbelasting en baantevredenheid bij de politie: wijkagenten, teamchefs C en HSM-medewerkers. Rotterdam: Erasmus School of Economics. Zie ook Van der Torre & Van Valkenhoef (2017).

²³ Zie hiervoor onder andere het inrichtingsplan en werkingsdocument.

²⁴ Zie Inspectie Justitie en Veiligheid (2017), Terpstra e.a. (2016). Zie ook Landman, W. (2017). Tussen zorg en hoop. De ontwikkeling van de nationale politieorganisatie. Justitiële Verkenningen, 43(4): 9-25.

nabijheid. Meer afstand vanwege de noodzaak van *social distancing* en de daarmee verband houdende maatregelen, zoals thuiswerken. Maar ook meer nabijheid (in een deel van de basisteams) vanwege andere manieren van organiseren en meer aanwezigheid en aandacht van leidinggevendenden. Andere manieren van organiseren – zoals het werken in groepen – werden mogelijk doordat corona voor een noodzaak zorgde en beperkingen (zoals modaliteiten) minder relevant werden. De toegenomen aandacht van leidinggevendenden voor de operatie en de mensen (P-zorg) in de operatie werd mogelijk gemaakt doordat leidinggevendenden (teamchefs) minder werden weggezogen in allerlei overleg- en beleidsstructuren. Jan Nap en Piet-Hein Peeters constateren in hun artikel: ‘de zuigkracht van het systeem is blijkbaar iets wat leidinggevendenden overkomt. Slechts het Covid-virus kon hen ervan verlossen.’²⁵

Als de omstandigheden wijzigen, wordt het blijkbaar gemakkelijker om invulling te geven aan ambities als ‘klein binnen groot organiseren’ en ‘operationeel leiderschap’. De coronacrisis heeft er in zekere zin voor gezorgd dat de politie – zeker gedurende de intelligente lockdown – terugging naar haar basis: samen politiewerk uitvoeren.

Tot slot: een fundamentele les en een fundamentele vraag

De rode draad in zowel vak- als organisatieontwikkeling is dat de bredere context waarbinnen de basisteams werken vermoedelijk veel invloed hebben op het functioneren. Of anders gezegd: het coronavirus heeft op onderdelen voor veranderingen gezorgd, die in een normale situatie niet of nauwelijks mogelijk zijn. Als capaciteit niet meer wegvloeit naar evenementen, voetbal en ander maatschappelijk vertier en de aandacht van leidinggevendenden minder wegvloeit naar het overleg- en beleidscircuit, dan ontstaat er klaarblijkelijk meer ruimte om recht te doen aan de uitgangspunten en ambities die met de vorming van de basisteams werden beoogd. De invloed van de context op ‘hoe het gaat’ is een belangrijke les, want veel veranderinspanningen zijn erop gericht om binnen de basisteams de manier van werken, organiseren

en leidinggevendenden te veranderen, terwijl de grootste invloed nog wel eens buiten het basisteam zou kunnen liggen. Dit roept ook direct een vraag op: als de omstandigheden weer teruggaan naar normaal, gaat de situatie in de basisteams dan ook weer terug naar voorheen? Neemt de probleemgerichtheid weer af en komt het ‘klein binnen groot organiseren’ weer minder uit de verf? Die kans lijkt groot. Dit heeft als gevolg dat men in de basisteams wel iets kan meenemen uit de coronacrisis (zoals thuiswerken), maar er in essentie niet veel verandert. Het systeem gaat immers weer terug naar zijn oorspronkelijke toestand. En dat brengt ons bij een meer fundamentele vraag: wat voor basispolitiezorg (werk en organisatie) willen ‘we’ hebben? En wat vraagt dit dan van de context die we voor het basisteam creëren? Het maken van keuzes in interactie met de bestuurlijke en strafrechtelijke omgeving is cruciaal. Zowel op lokaal niveau in de persoon van de teamchef die met het lokale gezag vorm geeft aan de basis politiezorg als landelijk vanuit de portefeuille GGP en de nationale korpsleiding.

²⁵ Zie ook het artikel van Jan Nap en Piet-Hein Peeters (2020), <https://www.websitevoordepolitie.nl/corona-en-politieleiderschap-over-grondpatronen-en-breuklijnen/> (geraadpleegd op 6 oktober 2020).



Bijlage 1

Survey blauwe vakontwikkeling tijdens Covid-19

Op verzoek van de portefeuille GGP voeren wij onderzoek uit naar mogelijke nieuwe werkwijzen die tijdens de coronacrisis zijn ontstaan bij de basisteams: ontwikkelingen in het blauwe vakmanschap. Het invullen van deze vragenlijst duurt maximaal 10 minuten. Door deel te nemen ga je akkoord met het gebruik van je antwoorden voor dit onderzoek. Deze antwoorden worden anoniem verwerkt. De uitkomsten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar naar personen.

Bij welke eenheid werk je?

- ☐ Noord-Nederland
- ☐ Oost-Nederland
- ☐ Midden-Nederland
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Amsterdam
- ☐ Den Haag
- ☐ Rotterdam
- ☐ Zeeland West-Brabant
- ☐ Oost-Brabant
- ☐ Limburg

Ben je een:

- ☐ man
- ☐ vrouw
- ☐ anders
- ☐ wil ik liever niet zeggen

Hoe oud ben je?

- jaar
- ☐ wil ik liever niet zeggen

Wat is jouw functie?

- ☐ Senior GGP wijkagent
- ☐ Senior GGP
- ☐ Generalist GGP
- ☐ Medewerker GGP
- ☐ Aspirant
- ☐ Operationeel expert wijk
- ☐ Operationeel expert
- ☐ Operationeel specialist
- ☐ Teamchef
- ☐ anders, namelijk

Voor niet-aanstuursers

Heb jij door het wegvallen van bepaalde werkzaamheden tijdens de piek van de coronacrisis (de periode van half maart tot eind mei), bijvoorbeeld bij evenementen, meer tijd gekregen voor andere politietaken?

- ☐ nee
- ☐ ja

Aan wat voor taken heb jij in die periode meer tijd besteed? Je mag er maximaal vijf kiezen!

- ☐ Probleemgericht werken
- ☐ Online contact leggen met burgers
- ☐ Op straat contact leggen met burgers
- ☐ Online contact onderhouden met mijn netwerk: wijkzorg
- ☐ Op straat contact onderhouden met netwerk: wijkzorg
- ☐ Toezicht en handhaving van wet- en regelgeving
- ☐ Verlenen van noodhulp
- ☐ Opsporen (afhandeling van veelvoorkomende criminaliteit)
- ☐ Aanpakken jeugdproblematiek
- ☐ Horecatoezicht
- ☐ Aanpakken huiselijk geweld
- ☐ Uitvoeren van dierenpolitietaken
- ☐ Uitvoeren executietaken
- ☐ Uitvoeren korpscheftaken, bijvoorbeeld toezicht op BOA's
- ☐ Uitvoeren milieutaken
- ☐ Uitvoeren identiteitscontroles en uitoefenen vreemdelingtoezicht
- ☐ Slachtofferzorg
- ☐ anders, namelijk

Je gaf aan dat je meer tijd aan de opsporing (afhandeling van VVC) hebt besteed tijdens de coronacrisis. Wat voor taken heb je met name meer uitgevoerd? Je mag meerdere antwoorden kiezen!

- ☐ horen van verdachten
- ☐ horen van getuigen
- ☐ buurtonderzoek
- ☐ videobeelden uitkijken
- ☐ anders, namelijk

Kan je aangeven in hoeverre jouw team het volgende heeft gedaan tijdens de piek van de coronacrisis (de periode van half maart tot eind mei).....

	Vaak	Soms	(bijna) nooit
thuiswerken	☐	☐	☐
briefings via videobellen bureau (bijvoorbeeld met MS teams)	☐	☐	☐
overleggen met collega's via videobellen	☐	☐	☐
op andere tijdstippen en dagen werken dan zij normaal deden	☐	☐	☐

Had jouw team tijdens de piek van de coronacrisis over het algemeen meer, minder of in dezelfde mate als normaal contact met.....

	Meer contact	Zelfde mate van contact	Minder contact	NVT
Collega's van hun eigen cluster binnen het basisteam	☐	☐	☐	☐
Collega's van de opsporing (VVC, BTO)	☐	☐	☐	☐
Collega's van andere basisteams	☐	☐	☐	☐
De teamchef	☐	☐	☐	☐
De operationeel leidinggevende (OE)	☐	☐	☐	☐
De Opco	☐	☐	☐	☐
Burgers op straat in het kader van handhaving	☐	☐	☐	☐
Burgers op straat in het kader van een praatje of hulpvraag	☐	☐	☐	☐
Burgers in het kader van samenwerking	☐	☐	☐	☐
Burgers online (bijv. spreekuur op social media)	☐	☐	☐	☐
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van handhaving	☐	☐	☐	☐
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van een praatje of hulpvraag	☐	☐	☐	☐
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van samenwerking	☐	☐	☐	☐
Levensbeschouwelijke of religieuze instellingen	☐	☐	☐	☐

En wat kan je zeggen over de ontwikkeling van de kwaliteit van dit contact in algemene zin?

	Beter	Hetzelfde als voor corona	Slechter	NVT
Collega's van hun eigen cluster binnen het basisteam	☐	☐	☐	☐
Collega's van de opsporing (VVC, BTO)	☐	☐	☐	☐
Collega's van andere basisteams	☐	☐	☐	☐
De teamchef	☐	☐	☐	☐
De operationeel leidinggevende (OE)	☐	☐	☐	☐
De Opco	☐	☐	☐	☐

<i>Vervolg tabel</i>	Beter	Hetzelfde als voor corona	Slechter	NVT
Burgers op straat in het kader van handhaving	☐	☐	☐	☐
Burgers op straat in het kader van een praatje of hulpvraag	☐	☐	☐	☐
Burgers in het kader van samenwerking	☐	☐	☐	☐
Burgers online (bijv. spreekuur op social media)	☐	☐	☐	☐
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van handhaving	☐	☐	☐	☐
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van een praatje of hulpvraag	☐	☐	☐	☐
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van samenwerking	☐	☐	☐	☐
Levensbeschouwelijke of religieuze instellingen	☐	☐	☐	☐

Hoe was de mate van contact van jouw team tijdens de piek van de coronacrisis (de periode van half maart tot eind mei), met de volgende externe partners in vergelijking tot de situatie voor de crisis? Wil je bij deze contacten ook jouw eigen contacten meenemen!

	Meer contact	Zelfde mate van contact	Minder contact	NVT (ik heb nooit contact met hen)
Gemeentelijke handhavers (BOA's)	☐	☐	☐	☐
OOV-er(s) gemeente	☐	☐	☐	☐
Jongerenwerkers	☐	☐	☐	☐
Sociaal teams of wijkteams	☐	☐	☐	☐
Woningcorporaties	☐	☐	☐	☐
GGD, GGZ, (specialistische) jeugdhulp, maatschappelijk werk	☐	☐	☐	☐
Partners bij ZSM	☐	☐	☐	☐

Wat kan je zeggen over de ontwikkeling van de kwaliteit van het contact van jouw team met externe partners? Wil je bij deze contacten ook jouw eigen contacten meenemen!

	Beter	Hetzelfde als voor corona	Slechter
Gemeentelijke handhavers (BOA's)	☐	☐	☐
OOV-er(s) gemeente	☐	☐	☐
Jongerenwerkers	☐	☐	☐
Sociaal teams of wijkteams	☐	☐	☐
Woningcorporaties	☐	☐	☐
GGD, GGZ, (specialistische) jeugdhulp, maatschappelijk werk	☐	☐	☐
Partners bij ZSM	☐	☐	☐

Zijn er nog andere partners waarmee het contact van jouw team is veranderd (in mate en/of kwaliteit) tijdens de piek van de coronacrisis? Zo ja welke partners en op welke manier is het contact veranderd? Wil je bij deze contacten ook jouw eigen contacten meenemen!

.....

.....

.....

In hoeverre kloppen voor jouw team de volgende uitspraken?

	Klopt helemaal	Klopt een beetje	Klopt niet
Tijdens de coronapiek is mijn team meer actief geworden op social media (bijvoorbeeld op Instagram of Facebook of door te vloggen)	☐	☐	☐
Tijdens de coronapiek is mijn team vaker op de fiets of met de scooter de straat op gegaan i.p.v. met de auto	☐	☐	☐
Tijdens de coronapiek heeft mijn team meer online cursussen en opleidingen gevolgd	☐	☐	☐

In hoeverre kloppen voor jouw team de volgende uitspraken?

	Klopt helemaal	Klopt een beetje	Klopt niet
Tijdens de coronapiek heeft mijn team zover mogelijk een waarschuwing gegeven i.p.v. een bekeuring voor overtredingen van coronamaatregelen	☐	☐	☐
Tijdens de coronapiek heeft mijn team zover mogelijk een waarschuwing gegeven i.p.v. een bekeuring voor overtredingen die niets met corona te maken hadden	☐	☐	☐

Is het ziekteverzuim van jouw team

- ☐ toegenomen
- ☐ gelijk gebleven
- ☐ afgenomen

Waardoor is het ziekteverzuim volgens jou afgenomen?

- ☐ minder werkdruk door het wegvallen van taken
- ☐ betere werk-privé balans door thuiswerken
- ☐ minder snel ziekmelden doordat thuis nog wel aantal taken opgepakt kunnen worden
- ☐ anders, namelijk

In de vragenlijst zijn een aantal vragen gesteld over nieuwe werkwijzen van jouw team tijdens de piek van de coronacrisis (de periode van half maart tot eind mei), zoals videobellen en thuiswerken. Zijn er nog andere veranderingen in het werk of werkwijze van jouw team door en tijdens de piek van de coronacrisis?

.....

.....

.....

Tot nu toe gingen de vragen over jouw team. De volgende vraag gaan over jouw eigen situatie, als OE, OS of teamchef.

In hoeverre kloppen voor jou de volgende uitspraken?

Tijdens de coronapiek	Klopt helemaal	Klopt een beetje	Klopt niet
Heb ik veel tijd besteed aan het wegnemen van onrust bij mijn team	☐	☐	☐
Heb ik veel tijd besteed aan het veilig kunnen werken van mijn team	☐	☐	☐
Heb ik geregeld dat collega's die thuiswerkten daar een goed ingerichte werkplek hadden	☐	☐	☐
Heb ik gestuurd op een verspreiding van collega's over diensten, dagen en tijdstippen, zodat er niet teveel collega's tegelijkertijd op het bureau waren	☐	☐	☐
Heb ik bepaalde patronen of werkwijzen in mijn team makkelijker kunnen veranderen dan normaal het geval zou zijn geweest	☐	☐	☐
Heb ik meer of aanvullend inzicht gekregen in het functioneren van mijn team en de individuele collega's	☐	☐	☐

Hoe heb je het thuiswerken van collega's uit jouw team ervaren?

- ☐ heel positief
- ☐ redelijk positief
- ☐ neutraal
- ☐ redelijk negatief
- ☐ heel negatief
- ☐ n.v.t. want zij werkten (vrijwel) niet thuis

Hoe heb je de grotere spreiding van collega's over diensten, dagen en tijdstippen ervaren?

- ☐ heel positief
- ☐ redelijk positief
- ☐ neutraal
- ☐ redelijk negatief
- ☐ heel negatief
- ☐ n.v.t. want er was niet meer spreiding

In de vragenlijst zijn een aantal vragen gesteld over jouw werkzaamheden en werkwijzen tijdens de piek van de coronacrisis. Zijn er nog andere veranderingen in jouw werk of werkwijzen door en tijdens de piek van de coronacrisis?

.....

.....

.....

Welke andere manier of manieren van werken, zijn jou of jouw team zo goed bevallen dat je ze ook na de coronacrisis graag wilt behouden?

.....

.....

.....

.....

We willen graag met enkele collega's nog wat verder praten over de ontwikkelingen in het blauwe vakmanschap tijdens de coronacrisis. Zouden wij jou hiervoor mogen benaderen? Vul dan hier jouw naam en telefoonnummer in:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Naam

Telefoonnummer

Heb je nog opmerkingen over dit onderzoek, de vragenlijst of over ontwikkelingen in jouw of jullie werkwijze tijdens de coronacrisis, dan kan je die hier kwijt

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bedankt voor jouw medewerking!

Bijlage 2

Deelnemende basisteams

Eenheid Amsterdam

Basisteam Amstel, district Centrum-Noord

Basisteam Diemen-Ouder-Amstel, district Oost

Eenheid Zeeland-West-Brabant

Basisteam Markdal, district de Baronie

Basisteam Tilburg centrum, district Hart van Brabant

Eenheid Den Haag

Basisteam Westland

Basisteam Segbroek

Eenheid Noord Nederland

Basisteam Westerkwartier, district Groningen

Basisteam Leeuwarden, district Fryslân

Eenheid Oost Brabant

Basisteam Maasland

Basisteam De Kempen

Eenheid Rotterdam

Basisteam Charlois

Basisteam Hoekse Waard

Eenheid Noord-Holland

Basisteams IJmond, district Kennemerland

Basisteam Heerhugowaard

Eenheid Limburg

Basisteam Venlo-Beesel

Basisteam Kerkrade

Eenheid Oost Nederland

Basisteam Zwolle

Basisteam Twente Noord Oost

Eenheid Midden Nederland

Basisteam Utrecht Zuid

Basisteam De Bilt Eemdal Soest



Bijlage 3

Emailtekst survey

Beste teamchef(s),

Ik heb uw naam doorgekregen van XX (naam districtchef) en benader u voor het volgende. In opdracht van Frans Heeres – Portefeuillehouder GGP – voeren wij een landelijk onderzoek uit naar de gevolgen die de coronacrisis heeft voor het politiewerk op straat en voor de (operationele en tactische) sturing. Wat betekent een en ander voor de vakontwikkeling van politieagenten in de basisteams en welke lessen zijn hieruit te trekken?

Dit is in veel opzichten een bijzonder onderzoek. De coronacrisis is namelijk een groot, gedwongen experiment dat ons is overkomen, ook met betrekking tot politiewerk. Daar valt van te leren. Daarnaast is er nauwelijks onderzoek beschikbaar over politiewerk in de praktijk tijdens een epidemie of pandemie. In het onderzoek betrekken we 20 basisteams (twee per eenheid). Uw basisteam is vanuit uw eenheid aangedragen om mee te gaan doen aan dit onderzoek.

Naast een korte online survey onder alle wijkagenten, aspiranten, generalisten en medewerkers GGP, operationeel experts/specialisten en teamchefs in de 20 basisteams zullen we in het land met 50 uitvoerenden en 15 leidinggevenden aanvullende telefonische interviews afnemen.

Verzoek

Wij hebben aan u het volgende verzoek. Wilt u onderstaande tekst doorsturen aan alle collega's in het BT die uitvoerend zijn of sturing geven en vallen onder GGP. Collega's van Intake en Service en (team) recherche hoeven dus niet benaderd te worden.

Alvast onze dank en vergeet vooral niet om ook zelf deze survey in te vullen.

Ps. Mocht u in de gelegenheid zijn om het onderzoek ook nog via een werkoverleg of anderszins onder de aandacht van de GGP collega's te brengen, stellen wij dat zeer op prijs.

Met vriendelijke groet,

Wouter Landman en Henk Ferwerda

Onderwerp: korte vragenlijst: blauw vakmanschap en corona

Beste collega,

In opdracht van Frans Heeres – Portefeuillehouder GGP – voeren Wouter Landman en Henk Ferwerda een landelijk onderzoek uit naar de gevolgen die de coronacrisis heeft voor het politiewerk op straat en voor de (operationele en tactische) sturing.

Hebben er ontwikkelingen plaatsgevonden in het werk en/of de manier waarop er wordt gewerkt en welke lessen zijn hieruit te trekken? Wat is jullie mening bijvoorbeeld over thuiswerken, videobellen en andere manieren van contact met de burger in de wijken?

Ons basisteam is een van de 20 basisteams in Nederland (2 per eenheid) dat meewerkt aan dit onderzoek. Wil je via onderstaande link op je pc, tablet of GSM de korte vragenlijst voor 31 juli invullen?

<https://bekevragenlijst.nl/b/index.php/651272?lang=nl>

Het invullen duurt maximaal 10 minuten en jouw mening is belangrijk.

*Alvast dank voor je medewerking,
Ondertekening Teamchef(s)*

Bijlage 4

Tabellen bij de survey

Tabel 1. Respons per eenheid

Eenheid	GGP-ers in de twee BT's	respons	%
Amsterdam	240	101	42,1
Zeeland West Brabant	257	75	29,2
Den Haag	228	80	35,1
Noord Nederland	254	48	18,9
Oost Brabant	272	101	37,1
Rotterdam	263	114	43,3
Noord Holland	284	79	27,8
Limburg	211	85	40,3
Oost Nederland	254	104	40,9
Midden Nederland	263	55	20,9
BT onbekend	-	15	-
Totaal	2526	857	33,9

Tabel 2 – onderzoeksgroep naar functie

Functie	aantal
Aspirant	29
Generalist GGP	271
Medewerker GGP	24
Operationeel expert	77
Operationeel expert wijk	46
Operationeel specialist	31
Overig niet-leidinggevend	18
Senior GGP	173
Senior GGP wijkagent	164
Teamchef	22
Niet ingevuld	2
Totaal	857

Tabel 3. Ontwikkeling kwaliteit contact van respondenten met een uitvoerende functie (percentages)

N=471, 468, 469

	Beter	Hetzelfde	Slechter	N.v.t.
Collega's van mijn eigen cluster binnen het basisteam	11	68	17	4
Collega's van de opsporing (VVC, BTO)	4	71	19	6
Collega's van andere basisteams	1	68	22	10

Tabel 4. Ontwikkeling kwaliteit contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie (percentages) N=188, 186 en 187

	Beter	Hetzelfde	Slechter	N.v.t.
Collega's van hun eigen cluster binnen het basisteam	19	56	24	1
Collega's van de opsporing (VVC, BTO)	10	58	27	5
Collega's van andere basisteams	3	59	32	6

Tabel 5. Ontwikkeling mate van contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie (percentages)

	N	Meer	Minder	Hetzelfde
Burgers op straat in het kader van handhaving	177	23	40	37
Burgers op straat in het kader van een praatje of hulpvraag	179	21	44	35
Burgers in het kader van samenwerking	178	10	57	33
Burgers online (bijv. spreekuur op social media)	136	30	29	40
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van handhaving	169	15	53	32
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van een praatje of hulpvraag	168	15	55	30
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van samenwerking	167	12	58	30
Levensbeschouwelijke of religieuze instellingen	146	6	53	41

Tabel 6. Ontwikkeling kwaliteit contact van het team volgens respondenten met een aansturende functie (percentages)

	N	Beter	Hetzelfde	Slechter
Burgers op straat in het kader van handhaving	175	14	59	27
Burgers op straat in het kader van een praatje of hulpvraag	175	16	53	31
Burgers in het kader van samenwerking	174	10	53	37
Burgers online (bijv. spreekuur op social media)	147	21	54	25
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van handhaving	165	10	55	35
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van een praatje of hulpvraag	167	11	53	37
Winkeliers en (horeca)ondernemingen in het kader van samenwerking	164	10	51	39
Levensbeschouwelijke of religieuze instellingen	143	4	62	35

Bijlage 5

Deelnemers interviews naar eenheid en functie

Eenheid

1. Oost-Brabant
2. Limburg
3. Limburg
4. Limburg
5. Amsterdam
6. Oost-Nederland
7. Midden-Nederland
8. Amsterdam
9. Midden-Nederland
10. Zeeland West-Brabant
11. Noord-Nederland
12. Limburg
13. Rotterdam
14. Zeeland West-Brabant
15. Rotterdam
16. Oost-Nederland
17. Oost-Brabant
18. Oost-Brabant
19. Noord-Nederland
20. Den Haag
21. Amsterdam
22. Den Haag
23. Noord-Holland
24. Limburg
25. Den Haag
26. Amsterdam
27. Den Haag
28. Oost-Nederland
29. Den Haag
30. Noord-Holland
31. Oost-Brabant
32. Rotterdam
33. Zeeland West-Brabant
34. Amsterdam
35. Amsterdam
36. Noord-Nederland
37. Den Haag
38. Noord-Holland
39. Noord-Holland
40. Noord-Nederland
41. Oost-Brabant

Functie

1. Operationeel expert wijk
2. Operationeel specialist
3. Operationeel specialist
4. Generalist GGP
5. Operationeel expert wijk
6. Generalist GGP
7. Senior GGP
8. Generalist GGP
9. Teamchef
10. Operationeel expert wijk
11. Operationeel specialist
12. Senior GGP wijkagent
13. Senior GGP wijkagent
14. Generalist GGP
15. Teamchef
16. Operationeel expert wijk
17. Senior GGP wijkagent
18. Senior GGP
19. Teamchef
20. Senior GGP
21. Medewerker GGP
22. Generalist GGP
23. Senior GGP wijkagent
24. Senior GGP
25. Senior GGP wijkagent
26. Teamchef
27. Aspirant
28. Teamchef
29. Senior GGP
30. Teamchef
31. Operationeel expert wijk
32. Teamchef
33. Teamchef
34. Generalist GGP
35. Generalist GGP
36. Operationeel expert
37. Senior GGP wijkagent
38. Operationeel expert wijk
39. Senior GGP wijkagent
40. Operationeel expert
41. Generalist GGP

Eenheid

42. Oost-Nederland
43. Oost-Nederland
44. Oost-Nederland
45. Rotterdam
46. Zeeland West-Brabant
47. Zeeland West-Brabant
48. Amsterdam
49. Den Haag
50. Noord-Holland
51. Oost-Brabant
52. Rotterdam
53. Zeeland West-Brabant
54. Den Haag
55. Den Haag
56. Midden-Nederland
57. Midden-Nederland
58. Noord-Nederland
59. Noord-Nederland
60. Oost-Brabant
61. Oost-Brabant
62. Oost-Nederland
63. Rotterdam
64. Zeeland West-Brabant
65. Zeeland West-Brabant

Functie

- Generalist GGP
- Senior GGP wijkagent
- Senior GGP wijkagent
- Senior GGP
- Generalist GGP
- Senior GGP
- Operationeel expert
- Teamchef
- Senior GGP
- Operationeel expert
- Operationeel expert
- Operationeel specialist
- Aspirant
- Senior GGP
- Senior GGP
- Senior GGP wijkagent
- Generalist GGP
- Senior GGP
- Senior GGP
- Senior GGP wijkagent
- Generalist GGP
- Operationeel Specialist
- Generalist GGP
- Senior GGP wijkagent

Bijlage 6

Topic lijst eerste 19 interviews

Korte inleiding: onderzoek in opdracht van portefeuille GGP: nieuwe werkwijzen, blauw vakmanschap tijdens coronatijd ontstaan. Wat zou behouden moeten worden? Survey die jij hebt ingevuld: bedankt. Aanvullende interviews, zoals wij die vandaag hebben. Duurt ongeveer een uurtje en is anoniem.

1. Functie?
Eenheid?
Aanstuurder?
Rol/positie, functioneren tijdens corona?
(Thuisgewerkt of niet, andere taken op zich genomen? Gezond?)
2. Uit eerste bevindingen komt naar voren: er is in coronatijd meer tijd besteed aan probleemgericht werken.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Zo ja: wat houdt dat probleemgericht werken in bij jullie?
 - Hoe wordt er gewerkt?
 - Op welke vraagstukken/fenomenen?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Is probleemgericht werken met name ontstaan door meer tijd of spelen er ook andere factoren een rol bij het wel of juist niet probleemgericht werken?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
3. Uit eerste bevindingen komt naar voren: aantal teams zijn gaan werken in of met kleinere teams met medewerkers met verschillende achtergronden.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Wat zijn voordelen van zo'n klein team? Zijn er ook nadelen?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
4. Uit eerste bevindingen komt naar voren: in redelijk aantal teams is gewerkt met gespreide werktijden en dus met verschillende opkomsttijden (bijvoorbeeld ochtend, middag, avond).
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
5. Redelijk aantal respondenten benoemt dat contact onderling (collega's) is afgenomen: met eigen cluster, opsporing (VVC), andere basisteams en (al is het in iets mindere mate) met de OE of teamchef.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Wat was hiervan de oorzaak?
 - Hoe zou dit bij een eventuele toekomstige pandemie of tweede golf anders kunnen?
6. Redelijk aantal respondenten benoemt dat contact met burgers en ondernemers is afgenomen, tegelijkertijd zijn er ook enkelen die juist een toename benoemen.
 - Hoe was dit bij jullie?
 - Wat voor effecten had ontwikkeling contact (en als dit aan de orde was: fiets) – positief of negatief – op de relatie met de burger?
 - Hoe zou dit bij een eventuele toekomstige pandemie of tweede golf anders kunnen?
7. Respondenten benoemen wel dat agenten meer op de fiets zijn gegaan i.p.v. met de auto.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief – op de relatie met de burger?
 - Moet/kan dit behouden worden na corona en zo ja hoe?

8. Uit eerste bevindingen komt naar voren: waarschuwen i.p.v. bekeuren bij overtredingen vond geregeld plaats. Met name voor corona-overtredingen, maar ook voor andere overtredingen.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief – op de relatie met de burger?
 - Moet/kan dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
9. Redelijk aantal respondenten benoemt dat contact met externe partners sterk is afgenomen.
 - Was dat bij jullie ook het geval?
 - Wat was hiervan de oorzaak?
 - Hoe zou dit bij een eventuele toekomstige pandemie of tweede golf anders kunnen?
10. Positieve uitschieter hierbij waren bij enkele respondenten de BOA's: er was soms sprake van een toename van contact en beter contact.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Zo ja: hoe meer of beter contact? Daarbij doorpraten over ontwikkelingen op het gebied van:
 - Afstemming
 - Informatiedeling
 - Samen de straat op
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet/kan dit behouden worden na corona en zo ja hoe? Daarbij doorpraten over ontwikkelingen op het gebied van
 - Afstemming
 - Informatiedeling
 - Samen de straat op
 - Zo nee: waarom niet?
11. Enkele respondenten benoemen dat er ingezet is op meer telefonische of digitale aangifte.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
12. Enkele respondenten benoemen dat 'arrestantenvervoer' het vervoer van arrestanten overnam van de noodhulp.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
13. Enkele respondenten benoemen dat het alleen surveilleren, solosurveillance is toegenomen.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
14. Enkele respondenten benoemen dat burgers die een redelijk eenvoudig misdrijf plegen vaker niet meer aangehouden worden, maar dag erna gevraagd worden naar het bureau te komen.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
15. Enkele respondenten geven aan dat GGP-ers vaker direct op straat aangifte opnamen, i.p.v. het doorverwijzen van het slachtoffer naar I&S.
 - Was dat bij jullie het geval?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?
 - Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?
16. De eerste bevindingen laten zien dat er vrij veel thuis is gewerkt (al zijn hierin wel grote verschillen tussen eenheden).
 - Hoe was dit bij jullie?
 - Hoe ging dat in zijn werk?
 - Wie werkten er vooral thuis en wat voor werkzaamheden deden zij daar?
 - Wat voor effecten had dit – positief of negatief?

- Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe? Hierbij doorvragen over inrichten thuiswerkplekken (zeker bij aanstuurders)

17. De eerste bevindingen laten zien dat er vrij veel gebruik is gemaakt van videobellen, met name met MS teams.

- Hoe was dat bij jullie?
- Welke overleggen vooral met videobellen?
- Intern briefing
- Intern overleg
- Externe partners
- Voor- en nadelen en verschilt dat per type overleg?
- Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?

18. Eerste bevindingen laten zien dat er wat meer e-learningen zijn gedaan.

- Hoe was dit bij jullie?
- Wat zijn voordelen, wat nadelen?
- Wat leent zich wel, wat niet voor online methode?

19. Social media gebruik lijkt iets te zijn toegenomen.

- Hoe was dit bij jullie?
- Hoe ging dat in zijn werk? Wie gebruikten wat vooral en met wel doel?
- Heeft dit effect op de relatie met de burger?
- Zijn er nog andere effecten – positief of negatief?
- Moet dit behouden worden na corona en zo ja hoe?

20. Zijn er nog interessante ontwikkelingen, nieuwe werkwijzen, vakontwikkeling bij jullie blauw waar we het nog niet over gehad hebben?

21. Wat is naar jouw mening de belangrijkste nieuwe werkwijze die behouden moet én kan worden na corona?

Afsluiting.



Bijlage 7

Topic lijst tweede serie van 46 interviews

Inleiding: onderzoek in opdracht van portefeuille GGP: nieuwe werkwijzen, blauw vakmanschap tijdens coronatijd ontstaan. Wat zou behouden moeten worden? Survey die jij hebt ingevuld: bedankt. Aanvullende – anonieme – interviews, zoals wij die vandaag hebben.

Functie, rol/positie, functioneren tijdens corona? *(Thuisgewerkt of niet, andere taken op zich genomen? Gezond?)*

Nieuwe werkwijzen

Wat is naar jouw mening de belangrijkste nieuwe werkwijze die behouden zou moeten worden na corona?

- Hoe ziet die werkwijze er uit?
- Wat voor effecten had die werkwijze?
- Wat is positief en zijn er ook negatieve kanten (voordelen/nadelen)?
- Hoe is of hoe kan de werkwijze behouden worden?

Is er een andere nieuwe werkwijze die behouden moet én kan worden na corona?

- Hoe ziet die werkwijze er uit?
- Wat voor effecten had die werkwijze?
- Wat is positief en zijn er ook negatieve kanten (voordelen/nadelen)?
- Hoe is of hoe kan de werkwijze behouden worden?

Eventueel herhalen als er meer zijn!

Andere werkwijzen

Uit de landelijke survey en de eerste 20 verdiepende gesprekken komen een aantal werkwijzen naar voren die sommige collega's mee zouden willen behouden en die ik ook aan jou zou willen voorleggen. *Wat hiervoor al aan de orde is geweest kan buiten beschouwing blijven.*

- ✓ Werken in ploegen
- ✓ Spreiden werktijden
- ✓ Centraal arrestantenvervoer
- ✓ Gebruik van MS teams
- ✓ Thuiswerken
- ✓ Online surveilleren
- ✓ Telefonische aangifte

Per werkwijze doorvragen op:

- Gebeurde dat ook in het BT van de respondent
- Indien ja, vragen naar werkwijze, effecten en ervaringen en hoe te borgen

Thema's

Is het contact met de burger tijdens corona veranderd?

- Op welke manier?
- Is dat positief of negatief?

Is de samenwerking met partners en bondgenoten (zoals Boa's, jeugd en jongerenwerk) tijdens corona veranderd?

- Op welke manier?
- Is dat positief of negatief?

Heb jij specifieke taakaccenten?

- Zo ja welke?
- Had je tijdens corona meer tijd voor de taakaccenten?
- Waar kom je dan aan toe wat normaal blijft liggen?

Diverse collega's geven aan dat corona als katalysator als moment voor veranderingen heeft gewerkt.

- Herken je dit?
- Welke belemmeringen heeft corona weggenomen om tot veranderingen te komen?
- Is het mogelijk dit in een stabiele tijd toch ook voor elkaar te krijgen. Waarom wel en hoe dan/ waarom niet?

Alleen voor leidinggevenden

Uit de landelijke survey komt naar voren dat sommige aanstuurders (teamchefs) door de crisis wat meer zicht hebben gekregen op het functioneren van het team en/of van sommige individuele teamleden. Deze bevinding is als stelling geponeerd in de survey bij de aansturende respondenten. Van hen was 24% het hier helemaal mee eens en 43% een beetje.

- Herken je dit?
- Hoe werkte dit dan?
- Wat was de opbrengst c.q. wat constateerde je?
- Ga je hier blijvend iets mee doen?

Afsluiting

Geef aan dat de rapportage voor Frans Heeres (portefeuillehouder GGP) is en dat wij zullen zorgen dat de bevindingen via de BT's ook bij hen terecht komen.

Bijlage 8

Thuiswerkprotocollen: voorbeelden

Thuiswerkkaart BT De Kempen

Operationeel

- Heb dagelijks contact met de OPCO zodat het werk verdeeld kan worden en er geen dubbel werk wordt gedaan
- Bekijk de briefing en het LJP
- Werk BOSZ bij en zorg dat je zaken op orde zijn; bespreek zaken met je P-OE indien nodig en/of gewenst
- Werk BVCM/R&O bij
- Werk aan bestaande projectplannen zoals: drugszaken, in kaart brengen criminelen, ontnemingen etc.) of bedenken iets nieuws!
- Mails opschonen en bijwerken

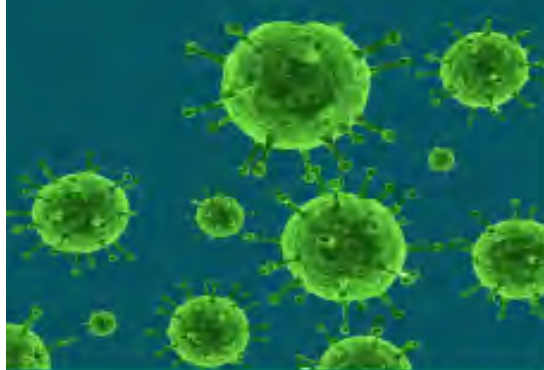
Ontwikkeling & kennis

- Doe je profchecks
- Kijk eens naar het leermiddelenportaal, hier vindt je een groot aanbod voor diverse (korte) trainingen via e-learning of GoodHabit. Indien je deze hebt afgerond mail dan het certificaat naar je P-OE
<https://intranet.politie.local/categorie/personeel/onderwerpen/leermiddelenportaal/overzicht>



Blijf gezond!

- Alleen samen krijgen wij het Coronavirus onder controle!
- Blijf zoveel mogelijk thuis.
- Houd 1.5 m afstand
- Was en ontsmet je handen!



Zorg goed voor jezelf! 🍷

THUISWERKKAART DE KEMPEN

STANDAARD TAKEN

- Telefonisch bereikbaar zijn voor de OPGO voor eventuele werkopdracht
- Briefing inkiiken / • Berichtgeving op Intranet bijhouden
- Afmuteren van meldingen en opgedane zaken
- Op juiste manier afhandelen van BOSZ zaken en openstaande acties
- Reguliere werkzaamheden indien thuis toepasbaar
- <https://intranet.politie.local/categorie/personeel/onderwerpen/c/coronavirus/overzicht>
- BVCM bijwerken



- HOUDT ANDERHALVE METER AFSTAND
- ONTSMET REGELMATIG JE HANDEN
- BLIJF ZOVEEL MOGELIJK THUIS
- HOUDT REKENING MET ELKAAR

VALJLTERATUUR / KENNIS

- Leermiddelenportaal
<https://intranet.politie.local/categorie/personeel/onderwerpen/l/leermiddelenportaal/overzicht>
- E-learning gericht op de vakkennis en persoonlijke ontwikkeling
- Waar mogelijk kijk op je E-Campus account van de politieacademie, ium vele literatuur
- E-learning Sociale Media met o.a. basis OSINT op site Politieacademie : <http://bit.do/socialmediapa>
- Bluespot abonnement aanzetten om bij te blijven bij wat er gebeurd in de wijla.
- <https://wetten.Overheid.nl/BWBR0012287/2020-02-01>
- Vraag & Antwoord
<https://intranet.politie.local/categorie/personeel/onderwerpen/c/coronavirus/overzicht/vraag-en-antwoord>
- 20200331140628_covid-19daily31-03-2020kl (505,6 kB)
- www.politieenwetenschap.nl

OVERIG

- R & O vullen
- Mailbox opschonen / bijhouden en H schijf opschonen
- Verplichte profcheck maken. Mail het resultaat naar je P-OE
- Blijf Fit & Gezond. Check op Intranet: <http://bit.do/fitengezond>
- Trueblue
- Reiskosten bijwerken
- Volg liveblog
<https://intranet.politie.local/nieuws/1000/2020/februari/26/coronavirus-duikt-op-net-over-de-grens-in-duitsland.htmlCoronavirus>
- <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

