Wouter Landman

Blauwe patronen

Betekenisgeving in politiewerk

BOOM | LEMMA

Blauwe patronen

Van dit proefschrift is een handelseditie verschenen bij Boom Lemma uitgevers met ISBN 978-94-6236-597-1.

VRIJE UNIVERSITEIT

BLAUWE PATRONEN

Betekenisgeving in politiewerk

ACADEMISCH PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van de graad Doctor aan
de Vrije Universiteit Amsterdam,
op gezag van de rector magnificus
prof.dr. F.A. van der Duyn Schouten,
in het openbaar te verdedigen
ten overstaan de promotiecommissie
van de Faculteit der Sociale Wetenschappen
op vrijdag 18 september 2015 om 13.45 uur
in de aula van de universiteit,
De Boelelaan 1105

door
Wouter Landman

geboren te
Hengelo

promotoren: prof.dr. J.C.J. Boutellier
prof.dr. C.D. van der Vijver

Voor ma

Voorwoord

'The map is not the territory. The intent of that assertion is to remind people that their representations of the world are just that, representations rather than the thing itself.'
Karl E. Weick

Mijn interesse in het politiewerk gaat al lang terug. In ieder geval tot het begin van mijn jaren als tiener. Het begon met de boeken van Baantjer. Het bestrijden van criminaliteit trok mij aan, al begreep ik pas veel later dat politiewerk in de regel niet zoveel met criminaliteitsbestrijding te maken heeft. Op het voortgezet onderwijs speelde ik met de gedachte om te solliciteren bij de voornaamste criminaliteitsbestrijder: de politie. Ik heb het niet gedaan. De precieze reden hiervoor weet ik eigenlijk niet. Het is in ieder geval een ander pad geworden: studeren aan een 'regulier onderwijsinstituut'.
De politie heeft me echter nooit losgelaten. Toen ik tijdens mijn afstudeeronderzoek de kans kreeg om mee te gaan met het politiewerk in de basispolitiezorg, heb ik die met beide handen aangegrepen. Ik kwam tot de ontdekking dat ik mijn beeld van het politiewerk wat moest bijstellen. Zo spannend was het politiewerk niet. Wel bijzonder. Politiemensen stonden met hun poten in de klei van de samenleving. Een pittige werkomgeving. Toen ik na mijn afstuderen bij Twynstra Gudde ging werken, kon ik mijn interesse in de politie en het politiewerk een plek geven in mijn werk. Ik kreeg de mogelijkheid om mooie onderzoeken en adviesopdrachten uit te voeren.
Hoewel ik tevreden was met het werk bij Twynstra Gudde, dreunden na een jaar of twee de woorden van mijn afstudeerbegeleider Kees van der Vijver steeds vaker na: 'Neem contact op als je ooit wilt promoveren.' Ik merkte dat ik de behoefte kreeg om me ergens in vast te bijten op een manier die in het reguliere 'organisatieadvieswerk' eigenlijk niet mogelijk is. Eind 2006 stuurde ik Kees daarom een mail om te informeren naar de mogelijkheden. Ik gaf hierbij aan dat samenwerking tussen de toenmalige politieregio's mij wel een mooi thema voor een promotieonderzoek leek. Kees reageerde positief, al benadrukte hij ook dat ik enigszins moest opschieten. Zijn pensioen naderde. Op mijn suggestie dat samenwerking tussen de politieregio's mij een interessant thema leek, reageerde hij als volgt: 'Samenwerking is een thema dat

mogelijkheden biedt. De kans is groot dat het erg praktisch wordt. Dat mag, maar bedenk dat dit waarschijnlijk één van de weinige mogelijkheden is die je zult krijgen om een wat meer fundamenteel vraagstuk aan de orde te stellen.'
Het advies van Kees zette me aan het denken. Waar ben ik nu echt nieuwsgierig naar? Omdat ik inmiddels, in het kader van uiteenlopend onderzoek, vaker diensten had meegedraaid in de basispolitiezorg, diende het antwoord op deze vraag zich vrij snel aan: de uitvoeringswerkelijkheid. Het onderzoek dat ik had uitgevoerd, ging vooral over sturing van politiewerk. Keer op keer kreeg ik echter de indruk dat het optreden van straatagenten door andere 'dingen' werd beïnvloed dan waarnaar ik op zoek was. Ik had het gevoel dat ik maar weinig begrip had van het optreden van uitvoerende politiemensen. Hoe komt dat optreden eigenlijk tot stand? Ik wilde de werkelijkheid van het straatwerk (beter) begrijpen. 'Door de ogen van de politiële frontlinie', zo heette het voorstel waarmee ik uiteindelijk eind 2009 aan de slag ging. Kees was bijzonder geduldig geweest.

Ruim zes jaar later is het proefschrift af. Ik beschouw het als een belangrijke markering in mijn zoektocht naar het beter begrijpen en krachtiger beïnvloeden van het politiewerk. Hieraan hebben verschillende mensen een bijdrage geleverd. Daarvoor ben ik hen dankbaar.
Laat ik beginnen met mijn promotoren: Kees van der Vijver en Hans Boutellier. Kees heeft, zoals uit het voorgaande blijkt, een belangrijke rol gespeeld in de aanloop naar mijn promotieonderzoek. Hij heeft me gestimuleerd om de bal op te pakken en hiermee mijn nieuwsgierigheid te volgen. Ik vermoed dat hij aanvoelde dat dit uiteindelijk tot een meer fundamenteel onderwerp zou leiden. Hoe dan ook, ik heb ervaren dat mijn eigen nieuwsgierigheid een goede basis is geweest voor het leerproces dat een promotieonderzoek in essentie is. In de begeleiding van dat leerproces heb ik ervaren wat de meerwaarde is van promotoren die complementair zijn aan elkaar. Hans was bij voortduring gericht op de grote lijnen. Zijn advies om de methode van 'grounded theory' te gebruiken, heeft een belangrijke rol gespeeld bij de opbrengsten van deze studie. Hij dwong mij ook na te denken over het grote(re) verhaal. Over de essentie van mijn boodschap. Iets dat ik graag uitstelde. Kees had oog voor de details. Hij stelde vragen bij de (kleinere) constateringen die ik deed. Hij wees me op hoe het ook zou kunnen zitten. Hoewel zijn (onderzoek naar de) politiepraktijk alweer even achter ons ligt, constateerde hij aan de hand van mijn bevindingen dat de kern van het basispolitiewerk in de afgelopen decennia hetzelfde is gebleven. Dit ondanks de vernieuwingstaal van de politietop en zijn ondersteuners.
Dit boek was er niet gekomen zonder de politie. Wij mogen ons gelukkig prijzen met een politie die zo openstaat voor onderzoek. Dat geldt zowel voor de leidinggevenden die toegang geven tot de politieorganisatie als de uitvoerende politiefunctionarissen die toegang geven tot het politiewerk. Door hen is mijn begrip van dit belangrijke beroep sterk toegenomen. Dat geldt ook voor mijn waardering en respect voor wat zij dag in dag uit doen. Ik ben het eens met Edward van der Torre die stelt dat er een solide fundament ligt onder het functioneren van de politie in Nederland.

Uitvoerende politiefunctionarissen vormen de kern van dat fundament. 'Dat blauwe volkje deugt wel', zo verwoordt een teamchef die ik ken dat zo mooi.
Een werkgever die ruimte biedt voor een promotieonderzoek is niet vanzelfsprekend. Bij Twynstra Gudde wordt het aangemoedigd. Dat zegt iets over de plek die Twynstra Gudde is. Een plek voor ontwikkeling. Niet alleen intellectueel, maar zeker ook persoonlijk. Ik wil de directie en mijn (toenmalige) collega's van de adviesgroep veiligheid dan ook bedanken voor de geboden ruimte. Hoewel dit promotieonderzoek een behoorlijk individueel proces is geweest, merk ik wel dat 'het ontwikkelen vanuit de ist' in plaats van 'het ontwerpen vanuit de soll' steeds meer een gezamenlijke ambitie wordt. Dat vind ik goed nieuws, want het politiewerk heeft daar baat bij.
De laatste woorden van dank richt ik aan de mensen die het dichtst bij me staan. Mijn vrienden, omdat ze nauwelijks weten wat een proefschrift is en ik dat juist prettig vind. Mijn vader en zus, omdat ze me ieder op hun eigen manier steunen in het leven. Mireille, omdat ze al ruim vijftien jaar niet alleen mijn vriendin, maar ook mijn 'maatje' is. Als iemand de nadelen van dit promotieonderzoek heeft ondervonden, dan is zij het. Tot slot mijn moeder, van wie ik tijdens deze rit afscheid heb moeten nemen. Ze heeft me meer dan eens laten zien wat de betekenis van doorzettingsvermogen is. Aan haar draag ik dit boek op.

Wouter Landman
Zomer 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord **7**

1 Beter begrijpen als oogmerk **15**
1.1 Het voortdurende streven naar 'beter' politiewerk 15
1.2 Op zoek naar onderliggende patronen 17
1.3 De wil om het te verdiepen 20
1.4 De opbouw van dit boek 21

2 Toevoegen op bestaande perspectieven als ambitie **23**
2.1 De beslissingsruimte van straatagenten in hun optreden 23
2.1.1 De 'ontdekking' van de discretionaire ruimte 23
2.1.2 Dimensies van de beslissingsruimte van straatagenten 26
2.2 Drie perspectieven op de totstandkoming van het optreden 30
2.2.1 Een inleiding op de drie perspectieven 30
2.2.2 Het factorenperspectief 32
2.2.3 Het culturele perspectief 35
2.2.4 Het stijlenperspectief 41
2.3 Een nadere duiding van mijn onderzoeksambitie 45
2.3.1 Beter begrijpen, krachtiger beïnvloeden 45
2.3.2 Theorieontwikkeling op basis van empirie 47

3 'Pragmatisch' conceptualiseren van data als aanpak **49**
3.1 Een pragmatische wetenschapsopvatting 49
3.1.1 Iets over de wetenschapsfilosofie van Richard Rorty 49
3.1.2 Consequenties voor het doen van onderzoek 52
3.2 Een combinatie van grounded theory en etnografie 53
3.2.1 Het gronden van de praktijk 53
3.2.2 Onderdompelen in het veld 57
3.2.3 Analyseren door te coderen 60
3.2.4 Een persoonlijke schrijfstijl 62
3.3 Betekenisgeving als vertrekpunt voor onderzoek 63
3.3.1 Betekenisgeving als proces 64
3.3.2 Betekenisgeving in zeven kenmerken 66

4 Settings en verloop van het onderzoek 69
4.1 Twee binnenstedelijke basisteams 69
4.1.1 Over de keuze voor de teams 69
4.1.2 Over het team in Rivierstad 70
4.1.3 Over het team in Heuvelstad 73
4.2 Verloop van het veldwerk 77
4.2.1 Methoden van dataverzameling 77
4.2.2 Perioden en intensiteit van het veldwerk 79
4.2.3 Mijn opname in de basisteams 82
4.2.4 Het maken van veldwerkaantekeningen 87
4.2.5 Reflectie op het veldwerk 88
4.3 Puzzelen met de data 93
4.3.1 Initieel coderen 93
4.3.2 Gefocust coderen 94
4.3.3 Conceptueel coderen 96

5 Blauwe patronen in het kort 101
5.1 Het ontrafelen van contextueel optreden 101
5.2 Omgevingsdomeinen om betekenis in te geven 102
5.3 Patronen om betekenis mee te geven 104
5.4 Het optreden in de omgeving als uitvloeisel van de patronen 106

6 Organisatiepatronen 109
6.1 De organisatie als de backstage van het politiewerk 109
6.1.1 De backstage: betekenisgeving over het politiewerk 109
6.1.2 De organisatie als domein van betekenisgeving: conditioneren en verdedigen 110
6.2 Conditioneren 112
6.2.1 Cartograferen 115
6.2.2 Categoriseren 125
6.2.3 Normaliseren 135
6.3 Verdedigen 143
6.3.1 Verspannen 145
6.3.2 Distantiëren 159
6.4 Tussen betekenisgeving en optreden 179

7 Straatpatronen 181
7.1 De straat als de coulissen van het politiewerk 181
7.1.1 In de coulissen: de plek waar het publiek wordt waargenomen 181
7.1.2 De straat als domein van betekenisgeving: oriënteren en signaleren 182

7.2 Oriënteren 183
7.2.1 Voorspellen 185
7.2.2 Navigeren 190
7.3 Signaleren 195
7.3.1 Constateren 199
7.3.2 Koppelen 204
7.3.3 Herkennen 213
7.3.4 Abnormaliseren 217
7.3.5 Profileren 224
7.4 Tussen betekenisgeving en straatoptreden 231
7.4.1 Tussen oriënteren en de bestemmingbeslissing 231
7.4.2 Tussen signaleren en de interventiebeslissing 237

8 Situatiepatronen 247
8.1 De situatie als het toneel van het politiewerk 247
8.1.1 Het toneel: de plek waar het spel wordt gespeeld 247
8.1.2 De situatie als domein van betekenisgeving: diagnosticeren, oordelen en formaliseren 248
8.2 Diagnosticeren 250
8.2.1 Inpassen 255
8.2.2 Vergelijken 263
8.2.3 Afleiden 266
8.2.4 Beredeneren 271
8.3 Oordelen 276
8.3.1 Moraliseren 278
8.3.2 Positioneren 285
8.3.3 Beschermen 295
8.3.4 Anticiperen 300
8.4 Formaliseren 308
8.4.1 Plakken 310
8.4.2 Reconstrueren 314
8.5 Tussen betekenisgeving en situatieoptreden 318
8.5.1 Tussen oordelen en de bejegeningbeslissing 319
8.5.2 Tussen oordelen en de afhandelbeslissing 323

9 Slotbeschouwing 327
9.1 Blauwe patronen als perspectief 327
9.1.1 Het patronenperspectief in beeld 327
9.1.2 Het patronenperspectief ten opzichte van de andere perspectieven 329
9.1.3 Het patronenperspectief als opbrengst 333
9.2 Blauwe patronen en begrijpen 336
9.2.1 Professionele intuïtie is de kern van de blauwe patronen 336

9.2.2 Er staat een rem op de ontwikkeling van de professionele intuïtie 339
9.3 Blauwe patronen en handelingsperspectief 341
9.3.1 Waarom veel beïnvloedingspogingen niet werken 341
9.3.2 Zinvolle aangrijpingspunten voor beïnvloeding 344
9.3.3 Het gebruik van de blauwe patronen om te beïnvloeden 351

Samenvatting **357**

Summary **375**

Literatuurlijst **391**

Bijlage 1 Focuscodes **417**

Bijlage 2 Initiële codes **427**

1 Beter begrijpen als oogmerk

1.1 Het voortdurende streven naar 'beter' politiewerk

> 'Wat maakt dat het nu wel gaat lukken? Die vraag kwam de afgelopen drie jaar met regelmaat bij me op. Sinds het aanstellen van de kwartiermakers voor de Nationale Politie tot aan de dag van vandaag zijn we goed in het benoemen van dingen die anders of beter moeten. Als je goed kijkt, dan zijn het – naast enkele eigentijdse ambities – vaak al lang bestaande verlangens […] En waarom lukt het nu dan wel? […] Ik vind het oprecht van belang dat we het antwoord op die vraag weten.' (Kramers, 2014, p. 3)

Is het politiewerk ooit 'goed' genoeg? Als je de niet aflatende stroom veranderambities van de afgelopen jaren, misschien wel decennia, beschouwt, dan ben ik geneigd deze vraag negatief te beantwoorden. Het politiewerk moet altijd beter: effectiever, efficiënter, professioneler, intelligenter en ga zo maar door. Het zijn de bekende wensen waarover iedereen het aan de oppervlakte wel eens is, maar waarover het gesprek een stuk lastiger wordt naarmate preciezer moet worden aangegeven wat ermee wordt bedoeld. Als de vraag wordt gesteld hoe deze wensen kunnen worden gerealiseerd, neemt de complexiteit verder toe. Voor het beïnvloeden van het politiewerk zijn geen bewezen stappenplannen.

Te midden van de complexiteit van het (beïnvloeden van het) politiewerk worden er de nodige pogingen ondernomen om het politiewerk te veranderen. De politie in ons land heeft een niet aflatende drang naar vernieuwing (zie ook Van der Vijver, 2004; Hoogenboom, 2009; Van Dijk et al., 2010). Meeslepende concepten zijn in de regel leidend: contextgedreven werken, intelligencegestuurd politiewerk, nodale oriëntatie en probleemgericht politiewerk zijn voorbeelden van dit soort concepten (zie o.a. RHC, 2005; Kop & Klerks, 2010a; Van Dinten et al., 2011; Kramers, 2014). Wie afgaat op de vernieuwingstaal van de politieleiders en haar ondersteuners krijgt keer op keer de indruk dat het politiewerk gaat veranderen. Dat het beter wordt.

De vernieuwingsdrang van de politie in ons land krijgt op dit moment gestalte onder de brede noemer van de vorming van de Nationale Politie.[1] Dit proces is begonnen

1. De Nationale Politie is sinds januari 2013 een feit. Toen is de Politiewet 2012 van kracht geworden en zijn de politieregio's, het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN) samengevoegd tot één rechtspersoon: de Nationale Politie. Het proces om de inrichting en werkwijzen van de Nationale Politie te realiseren loopt door tot 2020, maar de verwachting is inmiddels dat het enkele jaren langer gaat duren.

omwille van het versterken van de aanpak van georganiseerde misdaad en het verbeteren van het beheer van de politie en heeft zich ontwikkeld tot een veranderproces dat alle aspecten van de organisatie raakt (zie Verbeek, 2012). Met de vorming van de Nationale Politie zijn oude concepten als probleemgericht werken nieuw leven ingeblazen en zijn nieuwe concepten als 'realtime intelligence' geïntroduceerd (Nationale Politie, 2012a; Kramers, 2014). Met de vorming van de Nationale Politie moet een flink aantal doelen worden bereikt, waaronder betere politieprestaties en meer legitimiteit van en vertrouwen in de politie (Nationale Politie, 2012b). Opnieuw is beter politiewerk dus het streven.

De veranderambities en daaraan verbonden vernieuwingstaal kunnen echter niet verhullen dat het politiewerk een sterke mate van continuïteit kent (zie Stol et al., 2004; Van der Vijver, 2007; Hoogenboom, 2009; Kleijer-Kool, 2013). Dit geldt in het bijzonder voor het politiewerk in de basisteams waar de basispolitiezorg wordt verzorgd. Dit zijn de teams waarin het overgrote deel van alle operationele politiemedewerkers werkzaam is.[2] De continuïteit in het politiewerk impliceert dat de veranderpogingen vooralsnog weinig invloed hebben gehad op het werk van de operationele politiemedewerkers in de basispolitiezorg. Deze *straatagenten* doen 'gewoon' hun werk en dat blijven ze, te midden van al het verandergedoe, doen (zie ook Manning, 2010). Of de vorming van de Nationale Politie daar enige 'echte' verandering in gaat brengen, is op dit moment moeilijk te voorspellen.[3] Duidelijk is wel dat ervaringen met het invoeren van vernieuwingen binnen de politie reden zijn om de ambities te temperen.

Dat de pogingen om de uitvoering van het politiewerk te beïnvloeden gepaard gaan met tegenvallende effecten, wil niet zeggen dat ze niet relevant kunnen zijn. Politiewerk is niet zomaar werk. Het is werk dat in de praktijk vooral is gericht op het bewaren en herstellen van de rust en vrede op straat (Bittner, 1970; Ericson, 1982; Reiner, 2000). Dat is een opdracht of taak die iedere dag opnieuw maatschappelijke waarde heeft. De wijze waarop straatagenten het werk uitvoeren, hun optreden, doet ertoe. Er kunnen dan ook goede redenen zijn om het optreden van straatagenten te willen beïnvloeden. Zo kan het politiewerk (onbedoeld) bijdragen aan ongelijkheid in de samenleving, zoals tot uitdrukking komt in de actuele discussie over etnisch profileren (zie Amnesty International, 2013a).[4] Kortom: het politiewerk sluit soms niet meer

2. Hierbij baseer ik me op het Inrichtingsplan van de Nationale Politie (Nationale Politie, 2012a). In dit plan is beschreven dat in de basisteams van de regionale eenheden 23.321 fte operationele sterkte is opgenomen. De Nationale Politie bestaat in totaal uit 49.802 fte operationele sterkte.
3. In 2015 zijn de nieuwe teamchefs van de basisteams aan de slag gegaan om de basisteams verder 'in werking te brengen'. Wat dit inhoudt, verschilt per basisteam en hangt af van de mate waarin een basisteam al werkt conform de bedoeling van de strategische top van de politie. In 2014 heb ik opdrachten verricht in twee basisteams. Op basis van eigen observaties ('meelopen') en gesprekken met straatagenten kon ik destijds nog geen veranderingen in het (uitvoerende) politiewerk bespeuren.
4. Ik breng dit voorbeeld met enige terughoudendheid, omdat ik kritisch ben op het onderzoek dat tot nog toe is uitgevoerd naar etnisch profileren in ons land. Dit geldt in het bijzonder voor het onderzoek dat door Amnesty International is uitgevoerd, omdat in dat onderzoek manieren van signaleren soms door elkaar worden gehaald. De blauwe patronen helpen juist dit soort verwarring bloot te leggen. Zie hiervoor ook hoofdstuk 9, waarin etnisch profileren wordt gebruikt om de meerwaarde van de blauwe patronen te illustreren.

aan bij wat burgers van de politie verwachten, bij wat de politiek of politieleiding wenst of bij wat straatagenten zelf graag willen.
Een belangrijke vraag is dus hoe beïnvloeding van het optreden van straatagenten – het politiewerk – kan plaatsvinden. Mijn veronderstelling is dat inzicht in hoe dit optreden tot stand komt nodig is om tot beïnvloeding te kunnen komen. Het vormt een noodzakelijke – zij het nog geen voldoende – randvoorwaarde.[5] Zonder inzicht in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt, is de kans groot dat we eigenlijk maar wat doen met onze veranderpogingen.[6] We sleutelen wat aan de structuur, we introduceren nieuwe trainingen, we stellen prestatienormen, we geven werkopdrachten, we formuleren beroepscodes, et cetera. Soms vanuit een naar mijn mening naïeve hoop dat met dit soort interventies betekenisvolle invloed op het optreden van straatagenten kan worden uitgeoefend. Geregeld ook tegen beter weten in. Niets doen is immers ook geen optie. Veranderen met het oog op verbetering is nobel. Waarom zou je ertegen zijn?
Als we aannemen dat het noodzakelijk is om te beschikken over inzicht in het optreden van straatagenten, dan roept dit een volgende vraag op. Begrijpen we op dit moment voldoende hoe het optreden van straatagenten tot stand komt? Dit is de vraag die ik mezelf voorafgaand aan deze studie heb gesteld. Hoewel er veel onderzoek naar politiewerk is gedaan, ben ik geneigd om deze vraag ontkennend te beantwoorden. Het onderzoek naar het optreden van straatagenten geeft naar mijn mening te weinig inzicht in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Hierdoor biedt het onvoldoende handelingsperspectief om dit optreden te beïnvloeden (zie hoofdstuk 2). Dat is de reden voor deze studie.

1.2 Op zoek naar onderliggende patronen

Dit boek beoogt inzicht te geven in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Het is een poging om de complexiteit van het optreden van uitvoerende politiemensen bloot te leggen. Populair gezegd: het boek gaat over het ontrafelen van het vakmanschap van straatagenten. Dit ontrafelen is gebaseerd op veldwerk in twee basisteams. Dit veldwerk bestond uit het meedraaien van operationele diensten en het voeren van vele gesprekken met straatagenten over hun optreden.
Bij de start van het veldwerk was ik niet in staat om precies te formuleren welke vraagstelling in mijn studie centraal stond. Ik wilde het optreden van straatagenten beter begrijpen. De vraag die daarbij zou kunnen passen, kon ik maar moeilijk formuleren. De suggestie van mijn promotoren om gebruik te maken van Grounded Theory

5. Met deze formulering bedoel ik dat je niet zonder dit inzicht kunt, maar dat er tegelijkertijd meer nodig is om tot daadwerkelijke beïnvloeding te komen. Het inzicht alleen volstaat dus niet. Zie ook par. 1.3.
6. Ik gebruik hier 'onze veranderpogingen', omdat ik mezelf ook beschouw als een veranderaar binnen de politie. Mijn ervaringen in deze rol zijn juist een persoonlijke voedingsbodem geweest voor het verrichten van deze studie.

Method (GTM) bleek achteraf van doorslaggevende invloed. Door de toepassing van GTM kwam ik tijdens het veldwerk terecht in een leerzame wisselwerking tussen dataverzameling en analyse. Door mijn observaties in het veld te coderen, ontstond gedurende het proces van dataverzameling en -analyse het besef waarmee ik zo ongeveer bezig was. Dat was het moment om er taal aan te geven. Zo ontstond de volgende vraagstelling van mijn onderzoek:[7]

Welke patronen van betekenisgeving liggen ten grondslag aan het optreden van straatagenten?

In de vraagstelling neemt *betekenisgeving* een belangrijke plek in. Dit begrip gebruik ik in lijn met het werk van Weick (o.a. 1979, 1995) over 'sensemaking in organizations'. Volgens Weick (1995) is de omgeving waarin mensen handelen niet objectief waarneembaar. De omgeving vertelt mensen niet wat er 'out there' aan de hand is. Mensen moeten daar zelf iets van maken door gebeurtenissen uit de omgeving op te pikken, deze vervolgens te relateren aan opgeslagen kennis en ervaringen en zo tot interpretaties te komen van wat er om hen heen gebeurt. Op deze wijze creëren mensen hun eigen situaties om daar vervolgens in te kunnen handelen. Dit gaat veelal routinematig. Gelukkig maar; het leven zou anders letterlijk te chaotisch zijn. We leren al vroeg enige orde in de chaos aan te brengen.
Het vertrekpunt van deze studie is dat betekenisgeving ten grondslag ligt aan de keuzes die mensen maken en het gedrag dat daar een uitvloeisel van is (zie Weick et al., 2005). Dit gedrag heeft in deze studie betrekking op het optreden van straatagenten. Mijn interesse gaat uit naar de betekenisgeving die aan dit optreden ten grondslag ligt. Hoe construeren straatagenten de situaties waarin zij optreden? Welke kennis en ervaringen spelen een rol? Hoe wordt die kennis met elkaar onderhouden? Het zijn voorbeelden van vragen die dan relevant zijn. Deze studie vertrekt vanuit de overtuiging dat betekenisgeving voor het begrijpen van het politiewerk een essentieel concept is. Dit geldt eigenlijk voor ieder werk. Toch ben ik van mening dat juist voor het politiewerk betekenisgeving een waardevolle bril is. Voor het politiewerk is namelijk kenmerkend dat het bestaat uit een aaneenschakeling van incidenten, conflicten en conflictjes

7. Dat voorafgaand aan een onderzoek een probleemstelling wordt geformuleerd – een vraag waarop het onderzoek een antwoord moet geven – is een nauwelijks omstreden vormvereiste in wetenschappelijke verhandelingen (zie van Twist, 1995). Hoewel een probleem- of vraagstelling geregeld tijdens of na het daadwerkelijke onderzoek wordt aangepast, is het niet gangbaar dit te expliciteren. Dit kan namelijk de indruk geven van een 'ongerichte exercitie'. Ik kies ervoor dit wel te doen, mede omdat dit vanuit het door mij gehanteerde wetenschapsperspectief niet zo problematisch is (zie ook hoofdstuk 3). Het maakt ook duidelijk dat de vraagstelling zich minstens net zo veel voegt naar het verrichte onderzoek als andersom (Van Twist, 1995). Dat is wat mij betreft geen teken van zwakte, maar een indicatie dat er ruimte is gegeven aan het onderzoeksproces en de ontdekkingen – of vanuit 'mijn' wetenschapsperspectief wellicht beter: creaties – die daarin tot stand zijn gekomen.

waarop straatagenten telkens een zinvol antwoord moeten vinden (Nap, 2012). Van hen wordt verwacht op te treden in situaties die iedere keer uniek zijn. Wat is het verhaal *hier*? Welk optreden is *hier* gepast?
Hoewel iedere situatie uniek is, doen zich regelmatigheden of tendensen voor in de wijze waarop straatagenten betekenis geven aan hun omgeving. Het begrip *patronen* verwijst naar deze regelmatigheden. Dit zijn geen identieke herhalingen. De verhouding tussen straatagenten en hun omgeving is intrinsiek open (zie ook Homan, 2013). De omstandigheden zijn nooit precies hetzelfde en deze beïnvloeden de wijze waarop straatagenten betekenis geven. Exact kopieergedrag doet zich zelden voor. Een tweede kenmerk van patronen is dat ze niet worden ontworpen. Ze ontstaan door handelende mensen die samen inspelen op wat er in hun omgeving gebeurt. Vanuit het perspectief van straatagenten helpen patronen van betekenisgeving om orde te scheppen in de complexiteit waarin ze moeten optreden. De patronen zijn daarmee een uiting van het vakmanschap van straatagenten. 'Patterns are the children of the craftspeople, of practices.' (Pieters, 2010, p. 19). Patronen zijn verborgen in de praktijken van professionals. Met deze studie beoog ik ze inzichtelijk te maken; naar de oppervlakte te brengen. Hierdoor ontstaat er een modellering of conceptualisering van het vakmanschap van straatagenten. Deze modellering of conceptuele ordening is uiteindelijk de kern van dit boek geworden.
De vraagstelling laat zien dat de nadruk ligt op betekenisgeving. Dit roept dan direct de vraag op hoe het zit met de relatie tussen betekenisgeving en het optreden van straatagenten: tot welke actie leidt het? Hierbij kan worden gedacht aan het stoppen van auto's, de woorden die tegen burgers worden gebruikt, de formele afhandeling en dergelijke. De relatie tussen betekenisgeving en het optreden is onderdeel van deze studie. Het vormt alleen niet de kern. Een belangrijke reden hiervoor is dat 'als-dit-dan-dat-redeneringen' niet te maken zijn. Daarvoor is de relatie tussen betekenisgeving en het optreden te ingewikkeld. Causaliteit is eerder circulair dan lineair. Dit neemt niet weg dat ik een poging heb gedaan om het optreden van straatagenten te conceptualiseren en te relateren aan de patronen van betekenisgeving. Hoe dit heeft uitgepakt, wordt later duidelijk (zie ook par. 1.4).
Tot slot iets over de term *straatagenten*. Deze term leen ik van Çankaya (2012) en wissel ik af met '(uitvoerende) politiemensen' en 'uitvoerende politiefunctionarissen'. In alle gevallen bedoel ik dezelfde doelgroep: degenen die binnen de basisteams uitvoering geven aan het politiewerk op straat en in dit kader worden ingeroosterd voor de noodhulpdiensten. Dit zijn de diensten die de 24/7-beschikbaarheid van de politie waarborgen en een belangrijke kern zijn van de politiefunctie in onze samenleving (Van der Torre, 2011). Met de typering van deze doelgroep heb ik direct duidelijkheid gegeven over de afbakening van het politiewerk: dit boek gaat over het verlenen van (nood)hulp, handhaven en (in mindere mate) opsporen vanuit het perspectief van geüniformeerde medewerkers die onderdeel zijn van de 24/7-dienst. Deze studie

gaat dus niet over het gebiedsgebonden politiewerk van de politie in termen van onder andere preventie en samenwerking.[8, 9]

1.3 De wil om het te verdiepen

De kern van dit boek wordt gevormd door 7 hoofdpatronen en 22 patronen van betekenisgeving die in het politiewerk van straatagenten een rol spelen. Dit zijn de blauwe patronen. Deze bieden hopelijk een ander, of wellicht completer, perspectief op het politiewerk in de basispolitiezorg dan tot nog toe beschikbaar is. Dat zou de toegevoegde waarde van deze studie moeten zijn. De patronen helpen bij het kijken naar en praten over het politiewerk. Ze kunnen ook aangrijpingspunten geven om het politiewerk te beïnvloeden, om in het optreden van straatagenten te interveniëren. Daarover in hoofdstuk 9 meer.

Bij de meerwaarde van deze studie voor het beïnvloeden van het politiewerk moet ik opmerken dat dit onderzoek geen actieonderzoek is. Ik heb interventies ter beïnvloeding niet op hun werking onderzocht. Het beïnvloeden van het optreden is ook geen onderdeel van de vraagstelling. Dat was het wellicht zijn geweest als ik het opnieuw zou doen. In de afgelopen jaren ben ik er namelijk steeds meer van overtuigd geraakt dat het ontwikkelen van handelingsperspectief het meest gebaat is bij 'actionable knowledge': kennis die op het gebruik in de praktijk is getest (Argyris, 1993).[10] Voor het ontwikkelen van dit soort kennis is het noodzakelijk dat de ontstane ideeën over wat kan werken in de praktijk worden gebracht. Door ermee aan de slag te gaan, kun je namelijk meer leren over het beïnvloeden van het optreden van straatagenten (zie ook Vermaak, 2009). Zover is het in dit onderzoek niet gekomen. Dit neemt niet weg dat de uitwerking van de blauwe patronen in deze studie voldoende munitie biedt om op hoofdlijnen uitspraken te doen over wat in termen van beïnvloeding (niet) kan werken (zie hoofdstuk 9).

Dan verder over dit boek. Het is lastig om met één verhaal, één conceptualisering, verschillende doelgroepen te bereiken (Vermaak, 2009). Toch probeer ik dat met

8. Wijkagenten zijn als doelgroep relevant voor zover ze uitvoering geven aan de genoemde politietaken. Deze studie is primair afgebakend langs de lijn van het politiewerk. Het onderscheid tussen een 'reguliere' straatagent en een wijkagent is daaraan ondergeschikt, al is het wel zo dat ik vooral diensten heb meegedraaid met 'reguliere' straatagenten en nauwelijks met wijkagenten (zie hoofdstuk 4).
9. Wellicht ten overvloede: dus ook niet over taken die door andere dan geüniformeerde medewerkers worden verricht.
10. Argyris (1993) onderscheidt 'actionable knowledge' van 'applicable knowledge'. 'Actionable knowledge' is specifiek ('hoe') en getest op de werking in de praktijk. 'Applicable knowledge' is algemeen ('wat') en niet op de werking in de praktijk getest. 'Applicable knowledge' verschijnt vaak in de vorm van aanbevelingen. Aanbevelingen kunnen worden beschouwd als een min of meer logisch uitvloeisel van de conclusies die op basis van een redeneerslag van de onderzoeker(s) tot stand zijn gekomen. Het handelingsperspectief waarin deze studie voorziet, is onvermijdelijk een vorm van 'applicable knowledge'. Ik beschouw het als een goed beredeneerde richting die specifieker moet worden gemaakt door er in de praktijk mee aan de slag te gaan (zie ook hoofdstuk 9).

dit boek te doen, al zit er wel een zekere volgordelijkheid in. Dit boek is in de eerste plaats relevant voor academici. Deze studie voegt naar mijn mening een nieuw perspectief op het optreden van straatagenten toe aan de politiestudies. Dit perspectief vormt een poging om de bestaande, vaak gefragmenteerde, kennis over betekenisgeving en het optreden van straatagenten te integreren in een nieuw conceptueel raamwerk. Daarnaast heb ik naar mijn idee enkele nieuwe inzichten op het gebied van betekenisgeving in politiewerk toegevoegd aan wat er al was (zie ook hoofdstuk 9). Anders gezegd: ik heb met deze studie een nieuwe puzzel gelegd met bestaande en nieuwe puzzelstukjes. Mijn hoop is dat er hierdoor iets anders te zien is dan de bestaande perspectieven laten zien (zie ook hoofdstuk 2).
De blauwe patronen hebben daarnaast relevantie voor medewerkers en leidinggevenden bij de politie en de (organisatie)adviseurs die hen helpen om de politiepraktijk te begrijpen en te ontwikkelen. Het biedt voor hen een raamwerk of venster om naar de uitvoering van het politiewerk in de basispolitiezorg te kijken en (beter) te begrijpen wat er gebeurt. Vanuit dit perspectief zijn de blauwe patronen ook voor het politieonderwijs relevant. Voor docenten en studenten. Ik hoop dat deze doelgroepen nieuwsgierig genoeg zijn om zich in de blauwe patronen te verdiepen. De opzet en omvang van dit boek maken dit waarschijnlijk tot een stevige opgave. Het is en blijft toch een wetenschappelijke verhandeling. Tegelijkertijd: het gaat er wat mij betreft niet om of iets veel moeite kost, maar of de inspanning de moeite waard is. Dat is mijn hoop.

1.4 De opbouw van dit boek

Dit boek bestaat uit negen hoofdstukken. De kern van het boek wordt gevormd door de hoofdstukken 6 tot en met 8. In die drie hoofdstukken worden de blauwe patronen beschreven. De hoofdstukken daarvoor behandelen alles om de bespreking goed te laten verlopen. Hoofdstuk 9 bevat een slotbeschouwing.

In hoofdstuk 2 geef ik een overzicht van het bestaande onderzoek naar het optreden van straatagenten. Dit hoofdstuk behandelt de opkomst van het 'denken' over de beslissingsruimte die straatagenten in hun optreden hebben. Het begrip discretionaire ruimte neemt hierbij een belangrijke plaats in. Het optreden wordt uiteengerafeld in verschillende onderdelen. Aan de hand hiervan beschrijf ik vanuit welke perspectieven vooralsnog is gekeken naar de totstandkoming van het optreden van straatagenten. Ik eindig het hoofdstuk met een concretisering van de ambitie die aan deze studie ten grondslag ligt: welke waarde moet deze studie toevoegen aan wat er al is?

Hoofdstuk 3 gaat in op het perspectief op en de opzet van het onderzoek. Het is een theoretisch hoofdstuk waarin ik in de eerste plaats uit de doeken doe welk wetenschapsperspectief in dit boek centraal staat. Daarna ga ik in op het methodisch

perspectief. Het eerder aangehaalde GTM staat hierbij centraal. Dit in combinatie met etnografisch onderzoek ten behoeve van (vooral) de dataverzameling. Het hoofdstuk sluit af met een toelichting op betekenisgeving als richtinggevend theoretisch concept van deze studie.

Hoofdstuk 4 gaat over het onderzoeksproces. In dit hoofdstuk ga ik in op de basisteams waar het veldwerk is verricht, het proces van dataverzameling en het analyseproces. Dit hoofdstuk maakt daarmee duidelijk hoe het etnografisch veldwerk en de analyse met GTM in mijn onderzoek vorm hebben gekregen.

Hoofdstuk 5 behandelt het verhaal van dit boek op hoofdlijnen. Dit hoofdstuk had ook een concluderend hoofdstuk kunnen zijn. Ik ben echter van mening dat een uiteenzetting van de centrale concepten en een korte uitwerking van de blauwe patronen nuttige bagage zijn voor de kernhoofdstukken die daarna volgen.

De hoofdstukken 6 tot en met 8 beschrijven de blauwe patronen. Deze zijn geordend in organisatiepatronen (hoofdstuk 6), straatpatronen (hoofdstuk 7) en situatiepatronen (hoofdstuk 8). De 7 hoofdpatronen komen aan de orde in de paragrafen van deze hoofdstukken. De 22 blauwe patronen in de subparagrafen.

Hoofdstuk 9 bevat de slotbeschouwing. In dit hoofdstuk beschouw ik de opbrengsten van deze studie in het licht van de door mij geformuleerde ambitie. Ik ga in op de bruikbaarheid van de blauwe patronen voor het begrijpen en beïnvloeden van het politiewerk. Helpen de blauwe patronen om het optreden van straatagenten beter te begrijpen? Zo ja, tot welk handelingsperspectief leidt dit dan als beïnvloeding het streven is?

2 Toevoegen op bestaande perspectieven als ambitie

2.1 De beslissingsruimte van straatagenten in hun optreden

> 'To say that the police, through their discretionary choices, determine the meaning of law and order, is largely to say that patrolmen determine the meaning of law and order. It falls to patrolmen to decide when to take action, how to apply vague legal standards to specific circumstances in a heterogeneous society while adapting to changing social mores and values, and how to fashion a working set of priorities. For better or worse, the societal goals to which police is directed are served by the intelligence, whims, caprice, desires, and craftsmanship of patrolmen.' (Brown, 1988, p. 6)

2.1.1 De 'ontdekking' van de discretionaire ruimte

In 1960 verscheen er in *The Yale Law Journal* een artikel van de hand van Joseph Goldstein (1960) waarin het vraagstuk van de discretionaire ruimte van straatagenten centraal stond.[1] In dit artikel constateerde hij dat de beslissing van straatagenten om het strafrecht niet te handhaven een onzichtbaar karakter had en daarmee niet kon worden onderworpen aan enige vorm van toetsing of controle. Hij vond dit problematisch en suggereerde dat de politie geen discretionaire ruimte zou moeten hebben in het handhaven van de strafrechtelijke rechtsorde. Deze legalistische opvatting ging gepaard met de empirische constatering dat politiewerk mensenwerk is en de discretionaire ruimte daarom nooit volledig kan worden geëlimineerd. 'It is recognized, of course, that the exercise of discretion cannot be completely eliminated where human beings are involved. The frailties of human language and human perception will always admit of borderline cases.' (Goldstein, 1960, p. 586) Helaas dus eigenlijk.

1. Het begrip discretionaire ruimte gebruik ik met enige tegenzin. Hoewel het begrip in Nederland een vanzelfsprekendheid is, kan worden getwijfeld aan de logica van het begrip. Het is eigenlijk een tautologie, omdat het 'discretionaire' de 'ruimte' impliceert. In het Engels is van deze tautologie geen sprake. Daar wordt gesproken over 'discretion'. Ik gebruik het begrip discretionaire ruimte niettemin, omdat het algemeen geaccepteerd en herkenbaar is.

De opvatting van Goldstein is vanuit het huidige tijdsgewricht wellicht niet te begrijpen, maar in het begin van de jaren zestig van de vorige eeuw was er onder sommigen een ideaal van volledige handhaving.[2] Herman Goldstein (1963), de latere grondlegger van 'probleemgericht politiewerk', publiceerde enkele jaren na zijn naamgenoot een artikel waarin hij beargumenteerde dat de discretionaire ruimte van straatagenten, ondanks de ontkenning daarvan door de politie, onvermijdelijk is (zie ook Lambert, 1969). Hij verwees hierbij onder andere naar dubbelzinnigheid in wetgeving, de onredelijkheid van handhaving van wetgeving in bepaalde omstandigheden, de beperkingen in politiecapaciteit, de keuze van slachtoffers om geen aangifte te doen en de oriëntatie van straatagenten op effecten in plaats van middelen. Met het laatste punt bedoelde hij dat straatagenten ook regelmatig optreden 'in de geest' in plaats van 'naar de letter' van de wet. Het ongemak van de politie met het bestaan van de discretionaire ruimte van straatagenten verklaarde Goldstein (1963, p. 144) vooral vanuit het belang van neutraliteit. 'There is a great difficulty in recognizing that discretion can be exercised without being partial.'

Herman Goldstein (1963) pleitte voor een andere oplossingsrichting dan Joseph Goldstein enkele jaren eerder. In plaats van volledige handhaving zou erkenning van de discretionaire ruimte meer voor de hand liggen. Dit niet zozeer vanwege principiële redenen. Een pragmatische invalshoek stond centraal: de onhaalbaarheid van volledige handhaving (zie ook Wilson, 1968). De toename van criminaliteit zou een beleid van volledige handhaving een irreële en onverstandige optie maken. Irreëel, omdat er meer werk was dan de politie aankon. Onverstandig, omdat de politie een belofte aan het publiek zou doen die zij niet kon waarmaken. Zij zou tegen te hoge verwachtingen moeten blijven vechten. Het erkennen van de discretionaire ruimte kon de politie uit haar benarde positie bevrijden, zo was zijn gedachte. 'Once and for all, acknowledging discretion would enable the police to climb out from underneath the impossible burden which has been placed upon them and which has placed them on the defensive in dealing with the public.' (Goldstein, 1963, p. 146) Hoewel Goldstein zich een voorstander toonde van een beleid dat uitgaat van de discretionaire ruimte van de politie, erkende hij ook de complexiteit van een dergelijk beleid. Het reguleren van de beslissingen die straatagenten in hun werk nemen, werd als de opgave gezien. Een opgave die volgens Goldstein (1963) meer kennis van het optreden en het feitelijke werk van straatagenten vereiste.

In de door Goldstein (1963) geuite kennisbehoefte is ruimschoots voorzien. Vanuit de constatering dat het politiewerk en de beslissingen die straatagenten daarin nemen onbekend terrein waren, zijn diverse onderzoekers in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw observatieonderzoek naar het straatwerk van de politie gaan

2. Reiss (1971) wees er later op dat volledige handhaving niet alleen afhankelijk is van de beslissingen die straatagenten nemen, maar ook van de beslissingen die burgers nemen met betrekking tot het al dan niet mobiliseren van de politie bij waargenomen wetsovertredingen. De beslissingen van burgers '… to mobilize the police are a principal source of input into the system, and these decisions profoundly affect the discretion exercised by the police' (Reiss, 1971, p. 114).

verrichten (zie o.a. Banton, 1964; Skolnick, 1966; Wilson, 1968; Bittner, 1967, 1970; Westley, 1970; Rubinstein, 1973; Punch, 1983).[3] Op basis van hun observaties kwamen deze pioniers tot een rijke verzameling aan inzichten over het optreden van straatagenten. Inzichten die tot op de dag relevantie hebben.[4] Een van deze inzichten betrof de discretionaire ruimte van straatagenten, die door Skolnick (1966) zo krachtig werd uitgedrukt in de titel van zijn studie *Justice without trial*. Straatagenten kwamen in beeld als de poortwachters van het strafrechtelijke systeem, die ten opzichte van burgers 'onzichtbaar' recht spraken.

> 'Whether it is a question of writing out a traffic citation, of arresting a spouse on a charge of "assault with a deadly weapon" or of apprehending an addict informer, the policeman has enormous power; he may halt the legal process right there. Such discretionary activity is difficult to observe.' (Skolnick, 1966, p. 234)

Ook in de andere pionierstudies naar het politiewerk is de discretionaire ruimte van straatagenten naar voren gekomen als een dominant kenmerk van de uitvoering van het politiewerk (zie ook Terpstra, 2010). In ons land is de studie van Punch (1983) daarvan een voorbeeld. Hij gebruikt de analogie met de frontlinie om daarmee onder andere te onderstrepen dat uitvoerende politiemensen een aanzienlijke autonomie hebben om beslissingen te nemen die de rest van de organisatie kunnen aangaan.[5] Van Maanen (1983) noemt de politieorganisatie ook wel een 'mock bureaucracy', omdat de controle op het uitvoerende werk vooral in handen ligt van degenen die het uitvoeren (zie ook Wilson, 1968). Hoewel de discretionaire ruimte van straatagenten gemakkelijk kan worden gezien als een risico dat door de organisatie moet worden beheerst, voel ik me meer op mijn gemak bij de stelling van Reiss (1971), dat in de discretionaire ruimte de basis ligt van het politiewerk als vak of ambacht. Anders gezegd: de wijze waarop straatagenten omgaan met de discretionaire ruimte waarover zij beschikken, zegt iets over hun vakmanschap.
Sinds het inzicht over de aanwezigheid van de discretionaire ruimte is opgedaan, heeft het de politiestudies niet meer losgelaten. Een deel van de onderzoeksaandacht heeft zich gericht op het begrijpen van de beslissingen die straatagenten in het

3. Voor de studie van Westley (1970) geldt dat deze is uitgevoerd aan het eind van de jaren veertig bij de plaatselijke politie in de Amerikaanse stad Gary, maar pas is gepubliceerd in 1970. De studie van Punch (1983) kan worden beschouwd als het etnografisch pionierswerk in ons land. Zijn veldwerk vond plaats in het midden van de jaren zeventig aan het politiebureau in de Warmoesstraat in Amsterdam.
4. Ik heb dit zelf ervaren tijdens dit onderzoek. De rijkheid in de studies van bijvoorbeeld Rubinstein (1973) en Muir (1977) is naar mijn mening ongeëvenaard. Een deel van de inzichten uit deze studies is tot op de dag van vandaag relevant en heeft voor het onderwerp van betekenisgeving meer toegevoegde waarde dan veel hedendaags onderzoek naar het politiewerk.
5. Punch (1983) heeft het begrip 'frontlinie' voor de politie geïntroduceerd. Hiermee duidde hij op twee kenmerken van de politieorganisatie: de *positie* die uitvoerders hebben in de organisatie met hun aanzienlijke autonomie en een *ideologie* van letterlijk 'aan het front staan'. Het is een begrip dat tegenwoordig erg populair is en in verschillende betekenissen en sectoren wordt gebruikt.

politiewerk nemen (Brown, 1988). Ook deze studie staat in dat teken. Deze paragraaf vervolg ik met een nadere definiëring van de discretionaire ruimte van straatagenten. Dit doe ik aan de hand van een beschrijving van de wijze waarop het denken over en het onderzoek naar de discretionaire ruimte van straatagenten zich heeft ontwikkeld. Vervolgens ga ik in op de perspectieven waarmee tot dusverre is geprobeerd om de invulling van de discretionaire ruimte door straatagenten te begrijpen. Dat is de opmaat voor het duiden van de waarde die deze studie moet toevoegen ten opzichte van de bestaande perspectieven.

2.1.2 *Dimensies van de beslissingsruimte van straatagenten*

De opkomst van het begrip 'discretion' in de Angelsakische politieliteratuur is in belangrijke mate hand in hand gegaan met de opkomst van de politieliteratuur als zodanig. De relevantie van het begrip vloeide voort uit een van de eerste empirische constateringen over het politiewerk: straatagenten hebben de vrijheid om de wet niet te handhaven en die vrijheid nemen zij ook. 'The idea of discretion is associated with the making of decisions and implies that a decisionmaker can make choices among alternative courses of action. Police are said to have discretion because they can choose not to arrest someone who qualifies for arrest under the law.' (Reiss, 1984, p. 89) In ons land werd in dit verband vooral gesproken over de *discretionaire bevoegdheid*. Met deze term werd bedoeld dat uitvoerende politiefunctionarissen ervoor *kunnen* kiezen om de wet niet te handhaven wanneer zij een wetsovertreding constateren. Holmberg (2003) spreekt in dit verband over de 'power of prosecution'.
De wijze waarop bij de opkomst van de politieliteratuur over de eigen ruimte van straatagenten bij het nemen van beslissingen werd geschreven, weerspiegelt vooral de oriëntatie van die periode. De aandacht ging aanvankelijk vooral uit naar interacties tussen straatagenten en burgers. Hierbij stond vooral de wijze waarop straatagenten een situatie afhandelen centraal, met bijzondere interesse voor de arrestatie of aanhouding als een manier van afhandelen (zie bijv. Piliavin & Briar, 1964). Hoewel de 'afhandelbeslissing' als centraal aspect van de discretionaire ruimte werd beschouwd, was er in de jaren zeventig van de vorige eeuw ook al aandacht voor andere aspecten van die ruimte. Het betreft in het bijzonder de bejegening van burgers door straatagenten. De beslissingsruimte die straatagenten op dit punt hebben, was bijvoorbeeld een expliciet onderdeel van de studie van Reiss (1971) naar de politie en haar publiek.

In ons land werd de belissingsruimte van straatagenten op het punt van bejegening gerechtvaardigd in een arrest van de Hoge Raad, dat bekend staat als de Zeijense Nachtbraker.[6] Op 28 maart 1960, 's nachts om half twee, gelast de dienstdoende Wachtmeester der Rijkspolitie

6. Zie Moors & Jacobs (2012) voor een nadere uitwerking van dit arrest in het kader van de actuele aandacht voor de professionele ruimte van uitvoerende politiefunctionarissen.

1e klas een man, die 'door schreeuwen en tieren verschrikkelijk tekeerging', naar huis te gaan. De Wachtmeester pakt hem daarbij vast en probeert hem 'daarheen te geleiden'. Bij de rechtszaak die volgt wegens verdenking van wederspannigheid, voert de verdediging aan dat de verdachte van rechtsvervolging moet worden ontslagen, omdat de Wachtmeester hem een te vergaand bevel had gegeven. Hij had de beschonken nachtbraker moeten opdragen zich 'stil te houden en zich te verwijderen' in plaats van hem naar huis te willen geleiden en hij had hem daarbij niet mogen vastpakken. De Hoge Raad bepaalde uiteindelijk, anderhalf jaar na het incident, dat het optreden van de Wachtmeester viel onder de 'rechtmatige uitoefening zijner bediening', aangezien het door 'de omstandigheden naar redelijk inzicht vereist was'.

In de definiëring van de discretionaire ruimte stonden de beslissingen die straatagenten in situaties met burgers nemen lange tijd centraal. Onderzoekers waren hoofdzakelijk gericht op de beslissingsruimte van uitvoerende politiefunctionarissen in hun ontmoetingen met burgers.[7] In het afgelopen decennium is er meer aandacht gekomen voor de *bredere beslissingsruimte* die straatagenten in de uitvoering van het politiewerk hebben. Dit vanuit het besef dat deze verbreding nodig is om hun optreden beter te begrijpen.[8] 'Any attempt to understand police behavior must take into account discretionairy decisions beyond those concerned with whether to invoke the law or exercise police authority when encountering a citizen.' (Smith et al., 2005, p. 326)

Een eerste element van verbreding van de discretionaire ruimte heeft betrekking op het zogenoemde proactieve optreden van straatagenten. Het gaat dan in het bijzonder om de beslissing om een burger op eigen initiatief staande te houden en te controleren (zie bijv. Alpert et al., 2005; Brunson & Weitzer, 2011; Renauer, 2012). Hierbij gaat de aandacht niet zozeer uit naar de gevallen waarin straatagenten een overtreding constateren. Vooral de wijze waarop zij 'verdenking' ten opzichte van burgers genereren staat centraal: de 'power of suspicion' (Holmberg, 2003). Ook in ons land is in de afgelopen jaren de aandacht voor vormen van proactief optreden toegenomen (zie bijv. Kuppens et al., 2011a; Kuppens et al., 2011b; Svensson et al., 2011; Çankaya, 2012). De beslissing om al dan niet op eigen initiatief te interveniëren in het leven van burgers is daarmee een prominent onderdeel geworden van de discretionaire ruimte van straatagenten.

Een tweede element van verbreding van discretionaire ruimte heeft betrekking op de meer algemene tijdsbesteding van straatagenten. Smith et al. (2005, p. 327) hebben hier bijvoorbeeld aandacht aan besteed en definiëren 'discretionary time' als '… time during which an officer is not responding to calls or performing other directed activities and when an officer is free to choose activities to perform'. Dit aspect van de

7. Dit wil niet zeggen dat er helemaal geen aandacht was voor andersoortige beslissingen. Vooral in kwalitatief observatieonderzoek werd daar in beperkte mate aandacht aan besteed (zie bijvoorbeeld Rubinstein, 1973; Brown, 1988).
8. Omdat dit vrij recente ontwikkelingen betreft, schakel ik over naar de tegenwoordige tijd.

discretionaire ruimte gaat dus over wat straatagenten doen wanneer zij zonder een melding naar buiten gaan.[9] Het heeft daarmee enige overlap met het proactieve optreden, omdat het proactieve optreden ook plaatsvindt in de hier bedoelde 'discretionaire tijd'. Bij het proactieve optreden ligt de nadruk echter op het staandehouden en controleren van burgers, terwijl het aspect van de tijdsbesteding veel breder is. De operationalisering van deze bredere insteek vindt veelal plaats door onderscheid te maken tussen verschillende typen activiteiten, zoals ordehandhaving, verkeershandhaving, gebiedswerk en dergelijke (zie bijv. Stol et al., 2004; Smith et al., 2005).

De voorgaande alinea's geven een indruk van hoe de definiëring of operationalisering van de discretionaire ruimte zich in de loop der tijd heeft ontwikkeld. Deze beschrijving biedt houvast bij het definiëren van het begrip 'discretionaire ruimte' in het kader van deze studie. Ik sluit ten aanzien van de definitie van discretionaire ruimte aan bij Brown (1988) en Ericson & Haggerty (1997). De reden hiervoor is dat zij een brede definitie hanteren. Dit maakt het mogelijk om de verschillende aspecten, die ik hiervoor op hoofdlijnen heb behandeld, in de definitie onder te brengen. Hierdoor ontstaat een zowel brede als concrete definitie van discretionaire ruimte.
Discretionaire ruimte is de mate van autonomie waarover straatagenten beschikken bij het nemen van beslissingen in het kader van hun optreden. Discretionaire ruimte veronderstelt dat straatagenten in hun optreden kunnen kiezen uit verschillende alternatieven (Reiss, 1984). In retroperspectief verwijst de discretionaire ruimte van straatagenten dus naar het besef dat het altijd anders had gekund (Van Hulst, 2013a). Het gaat hierbij niet om een ongelimiteerde range van alternatieven. De discretionaire ruimte wordt altijd beperkt door externe factoren, zoals wetgeving en interne voorschriften (Vinzant & Crothers, 1998). Het begrip verwijst dus niet naar volledige autonomie. Daarnaast impliceert discretionaire ruimte dat straatagenten zelfstandig kunnen oordelen over deze alternatieven (Reiss, 1984).
Bij het nader operationaliseren van het begrip discretionaire ruimte doe ik een beroep op de hiervoor behandelde aspecten van de beslissingsruimte waarover straatagenten beschikken. Ik beperk me hierbij dus tot het werk van straatagenten. Ik besteed geen aandacht aan activiteiten in het kader van bijvoorbeeld preventie en samenwerking (zie hoofdstuk 1). Op basis van de bespreking van de verschillende dimensies van de discretionaire ruimte maak ik een onderscheid tussen straatoptreden en situatieoptreden. Het straatoptreden heeft betrekking op de beslissingen die straatagenten nemen wanneer zij op straat aanwezig zijn, zonder dat zij in interacties met burgers zijn. Het situatieoptreden heeft betrekking op de beslissingen die straatagenten nemen in de interacties met burgers. Een situatie kan ontstaan als gevolg van eigen initiatief

9. Volgens Smith et al. (2005) is dit aspect van de discretionaire ruimte belangrijker geworden als gevolg van de opkomst van het gebiedsgebonden politiewerk en het probleemgerichte politiewerk. Deze strategieën beogen dat straatagenten meer op eigen initiatief activiteiten verrichten die bijdragen aan minder criminaliteit en meer veiligheid.

van straatagenten (in het straatoptreden), maar ook als gevolg van een melding door een burger.
In het straatoptreden valt de discretionaire ruimte uiteen in twee hoofdbeslissingen (zie ook hoofdstuk 7): de bestemmingbeslissing en interventiebeslissing. De *bestemmingbeslissing* heeft betrekking op waar straatagenten op straat (op welke wijze) naartoe gaan als er geen melding is die hen 'vertelt' waar zij moeten zijn. De *interventiebeslissing* heeft betrekking op wat straatagenten doen met wat zij op straat waarnemen.
In het situatieoptreden valt de discretionaire ruimte ook uiteen in twee hoofdbeslissingen (zie ook hoofdstuk 8): de bejegeningbeslissing en afhandelbeslissing. De *bejegeningbeslissing* gaat over de wijze waarop straatagenten burgers behandelen en komt tot uiting in het verbale en non-verbale gedrag van straatagenten in situaties. De *afhandelbeslissing* verwijst naar de oorspronkelijke definitie van de discretionaire bevoegdheid en heeft betrekking op het resultaat van het optreden.

Figuur 2.1 Discretionaire ruimte van straatagenten

In het voorgaande heb ik aangegeven wat in deze studie onder discretionaire ruimte moet worden verstaan. In de kern gaat het over het nemen van beslissingen in het kader van het optreden. De beslissingen die ik hiervoor heb behandeld, bepalen de invulling van de discretionaire ruimte door straatagenten en geven daarmee inhoud aan hun optreden. Het heeft mijn voorkeur om in het vervolg van deze studie het begrip *optreden* te gebruiken om daarmee te verwijzen naar het geheel van beslissingen dat hiervoor is behandeld. Dit begrip is ook onderdeel van de vraagstelling, zoals geformuleerd in hoofdstuk 1. Dan is het nu tijd om de stap te maken naar het onderzoek dat is verricht naar de totstandkoming van het optreden van straatagenten.

2.2 Drie perspectieven op de totstandkoming van het optreden

> 'The sources of discretion can be described, the key elements of the situation, from the patrolman's point of view, can be identified, the outer limits of discretion that are set by police policy or style can be suggested, but how officers routinely handle their discretion in the least visible situations can only be stated and explained in approximate terms.' (Wilson, 1968, p. 280)

2.2.1 Een inleiding op de drie perspectieven

In deze paragraaf ga ik in op bestaand onderzoek naar het politiewerk. Ik beperk mij hierbij tot het onderzoek dat gericht is op het optreden of het gedrag van straatagenten. De voorliggende studie heeft daar immers betrekking op. Dit type onderzoek beslaat een klein deel van het totale onderzoek – waarschijnlijk rond de 10% (zie Mazeika et al., 2010) – dat naar politie en politiewerk wordt verricht.[10] Binnen het onderzoek dat betrekking heeft op het optreden van straatagenten is een onderscheid te maken tussen beschrijvend en verklarend onderzoek.
Veel onderzoek naar het optreden van straatagenten is beschrijvend van aard.[11] Dit wil zeggen dat in kaart wordt gebracht wat straatagenten feitelijk doen. Dit onderzoek is in de jaren zestig van de vorige eeuw opgekomen en heeft zich sinds die tijd in behoorlijke mate gecontinueerd. Brodeur (2010, p. 150) beargumenteert zelfs dat '… no professional activity has been the object of so much investigation as what uniformed police spend their time on.' Ook in ons land wordt veel beschrijvend, kwalitatief onderzoek naar het optreden van straatagenten verricht (zie ook Van Reenen, 2012a).[12] Dit betreft enerzijds algemeen onderzoek naar de inhoud van het

10. Op basis van een studie naar onderzoek naar de politie kan worden geconstateerd dat ongeveer 10% van het onderzoek betrekking heeft op de houding en het gedrag van politieagenten (zie Mazeika et al. 2010). Het grootste deel van het onderzoek heeft betrekking op uiteenlopende politiestrategieën – zoals community policing en intelligencegestuurd politiewerk – en de effectiviteit daarvan (zie ook Manning, 2010). Ook organisatie- en managementonderwerpen krijgen aanzienlijk meer aandacht dan de houding en het gedrag van uitvoerende politiefunctionarissen. De studie van Mazeika et al. (2010) laat ook zien dat het aandeel onderzoek naar houding en gedrag afneemt ten gunste van onder andere organisatie- en managementonderwerpen.
11. De nadruk op beschrijvend onderzoek geldt overigens breder binnen het veld van politiestudies. In woorden van Manning (2010, p. 315-316): 'While police studies is an enduring, well-funded research field in criminology, it is largely descriptive and atheoretical, replete with narrowly defined empirical studies of arrest policies, attitudes toward community policing, and rather anodyne treatments of one segment (white, male, urban, patrol officers) of the occupational culture.' Op het atheoretische karakter kom ik later nog terug (zie par. 2.3). Deze studie beperkt zich overigens ook tot het straatwerk en is in die zin smal van aard.
12. Hoogenboom (2009, p. 24) reflecteert in zijn oratie op een sessie met het programma Politie & Wetenschap waarin de ingediende onderzoeksvoorstellen werden geanalyseerd. De programmadirecteur kwam tot de conclusie dat veel voorstellen een adequaat theoretisch kader ontbeerden (zie par. 2.3) en dat veel voorstellen beschrijvend van aard waren.

politiewerk en anderzijds specifiek onderzoek naar bepaalde aspecten van het politiewerk. Onder de eerste categorie vallen onder andere beschrijvingen van het straatwerk (Stol et al., 2004) en gebiedsgebonden werk (Terpstra, 2008), soms toegespitst op specifieke wijken (Kleijer-Kool, 2013). De tweede categorie bestaat onder andere uit beschrijvingen van de omgang van straatagenten met conflictsituaties (Adang et al., 2006), interacties van Marokkaanse en Antilliaanse jongens met straatagenten (Kop & Euwema, 2007), de omgang van straatagenten met verwarde personen (Kuppens et al., 2015), het gebruik van geweld door straatagenten (Bleijendaal et al., 2008) en proactief handhaven door straatagenten (Svensson et al., 2011).[13]
In Angelsaksische landen is sinds de ontdekking van de discretionaire ruimte een zoektocht gaande naar wat de invulling van die ruimte door straatagenten verklaart. Onderzoek naar *waarom* straatagenten doen wat ze doen, is in ons land veel schaarser. De dominantie van beschrijvende studies in ons land kan mogelijk worden begrepen in het licht van de sterk kwalitatieve oriëntatie in het onderzoek naar het optreden van straatagenten (zie ook Van Reenen, 2012a). Hoe het ook zij, de beschrijvende studies bieden in de regel weinig inzicht in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Ze helpen weinig bij het begrijpen van het optreden.
In deze paragraaf gaat mijn aandacht uit naar studies die wel (enig) inzicht bieden in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Het gaat mij hierbij niet om een uitputtende opsomming van de kennis over wat een rol speelt bij de totstandkoming van het optreden,[14] al zal die ook aan bod komen, maar om de wijze waarop die kennis wordt gepresenteerd. Wat is het perspectief dat centraal staat? Wat is het type kennis dat wordt aangeboden? Deze invalshoek sluit aan bij mijn ambitie om een nieuw perspectief op het optreden van straatagenten te ontwikkelen, dat helpt om het optreden van straatagenten beter te begrijpen. Om van een nieuw perspectief te kunnen spreken, is het van belang om de bestaande perspectieven te kennen. Op basis van een bestudering van het bestaande onderzoek kom ik tot drie bestaande perspectieven:

- Het *factorenperspectief*, waarin door vooral kwantitatief onderzoek wordt getracht om variabelen aan te wijzen die significant verband houden met het optreden van straatagenten.
- Het *culturele perspectief*, waarin door middel van vooral kwalitatief onderzoek en theoretische beschouwingen wordt getracht om organisatiecultuur te bekrachten of ontkrachten als dé factor die het optreden van straatagenten het meest beïnvloedt.

13. Voor alle genoemde onderwerpen en publicaties geldt dat het illustraties zijn. Er zijn er veel meer te noemen.
14. Die kennis is vooral geïntegreerd in de patronen van betekenisgeving, die worden behandeld in de hoofdstukken 6 tot en met 8.

- Het *stijlenperspectief*, waarin het optreden van straatagenten wordt gecategoriseerd in verschillende werkstijlen, die worden beïnvloed door daaronder liggende opvattingen van straatagenten.

2.2.2 *Het factorenperspectief*

In vooral de Verenigde Staten wordt sinds lange tijd en met enige regelmaat verklarend, kwantitatief onderzoek verricht naar onderdelen van het optreden van straatagenten. Geen enkel ander land kent, bij mijn weten, een dergelijke rijke onderzoekstraditie op dit terrein. In de Verenigde Staten zijn in de afgelopen decennia omvangrijke datasets opgebouwd waarmee vele kwantitatieve analyses zijn verricht.[15] Een van de eerste – en wellicht ook meest bekende – omvangrijke datasets is die van Black & Reiss (1970). Deze dataset is in 1966 tot stand gekomen. Zeven weken lang hebben 36 observatoren meegedraaid met straatdiensten, waarbij in totaal meer dan 5700 interacties tussen straatagenten en burgers zijn vastgelegd. Meer recent is in Indianapolis, Indiana en St. Petersburg – als onderdeel van het Project on Policing Neigbourhoods (POPN) – een omvangrijk databestand opgebouwd op basis van interviews en observaties. Op twaalf bureaus heeft in totaal ongeveer 3000 uur observatieonderzoek plaatsgevonden en vrijwel alle politieagenten van de betreffende bureaus zijn geïnterviewd (zie o.a. Mastrofski et al., 1998; Paoline & Terrill, 2005).[16] In dit type datasets zijn vele variabelen opgenomen, die in het kader van diverse analyses worden geselecteerd.
In de analyses die worden uitgevoerd, figureren de beslissingen die straatagenten nemen veelal als de afhankelijke variabele. Van oorsprong was dit veelal de afhandelbeslissing, in het bijzonder de beslissing om een burger al dan niet aan te houden (zie o.a. Chatterton, 1983; Smith et al., 1984; Chappel et al., 2006).[17] In het afgelopen decennium is de interventiebeslissing ook in toenemende mate onderwerp van onderzoek geworden (zie o.a. Withrow, 2004; Alpert et al., 2005; Novak et al., 2012; Medina Ariza, 2013). De toename van het onderzoek naar de interventiebeslissing kan naar

15. Volgens Smith et al. (2005) zijn de meeste van dit type studies in de Verenigde Staten gebaseerd op vijf omvangrijke dataverzamelingen: de 'Black-Reiss data' uit de jaren zestig, de 'Midwest city police-citizen encounter study' uit de jaren zeventig, de 'Police Services Study' uit de jaren negentig, de 'Project on Policing Neighborhoods' uit de jaren negentig en de meest recente 'Policing in Cincinnati Project' (2001).
16. Ik noem deze aantallen om een indruk te geven van de omvangrijkheid van de datasets die in de Verenigde Staten worden gebruikt. Onderzoek van deze omvang wordt in Nederland niet uitgevoerd. Er worden nauwelijks datasets opgebouwd op basis waarvan diverse analyses worden verricht. Het onderzoek van Stol (1996) en Stol et al. (2004) is hier enigszins een uitzondering op. De omvang is echter van een andere orde. Om een indruk te geven: in 2001 observeerden Stol en anderen de noodhulp en het gebiedswerk in vier plaatsen in Nederland. In totaal is er ongeveer 600 uur geobserveerd en zijn meer dan 1000 gebeurtenissen geregistreerd.
17. Voor de verbaliseerbeslissing is, zoals gezegd, veel minder aandacht.

mijn indruk vooral worden verklaard door de politiek-maatschappelijke discussie over etnisch profileren in de Verenigde Staten (Manning, 2010).
Als onafhankelijke variabelen worden zeer uiteenlopende kenmerken gebruikt. Hierbij moet worden gedacht aan de achtergrondkenmerken van straatagenten (leeftijd, geslacht, etniciteit, etc.), de houding van straatagenten (opvattingen over het werk, burgers, etc.), de kenmerken van de betrokken burgers (leeftijd, geslacht, etniciteit, criminele historie, etc.), de kenmerken van het gebied (bevolkingssamenstelling, aard en omvang criminaliteit, etc.) en de kenmerken van de organisatie of het bureau (grootte, beleid/strategie, etc.). Die onafhankelijke variabelen worden niet allemaal tegelijkertijd in analyses gebruikt, maar zijn onderdeel van selecties. Kenmerken van betrokken straatagenten, betrokken burgers en het gebied zijn veelvoorkomend, terwijl bijvoorbeeld organisatiekenmerken veel minder in analyses worden betrokken (zie ook Riksheim & Shermak, 1993).
De uitkomsten van dit type analyses worden veelal gepresenteerd door middel van artikelen in wetenschappelijke tijdschriften.[18] Vaak wordt er verslag gedaan van onderzoek naar één beslissing en een beperkt aantal factoren dat deze beslissing al dan niet beïnvloedt. Daarnaast zijn er overzichtsstudies verschenen waarin de balans wordt opgemaakt (zie Sherman, 1980; Riksheim & Shermak, 1993). De overzichtsstudies representeren naar mijn idee de kern van het factorenperspectief: onder de noemer van 'verklaringen voor gedrag van politiemensen' wordt voor groepen factoren (zie de vorige alinea) in kaart gebracht wat hun veronderstelde impact is op bepaalde onderdelen van het gedrag of, in mijn woorden, optreden. Een relevante vraag is welke inzichten dit oplevert. Hierover kan worden opgemerkt dat er in algemene zin niet één factor is aan te wijzen die het optreden beïnvloedt. Ook niet wanneer specifiek wordt gekeken naar de interventie- of arrestatiebeslissing. Volgens Waddington (1999b) zijn het vooral contextuele factoren die ertoe doen – de kenmerken van burgers, het gedrag van burgers, de tijd en plaats waar het optreden plaatsvindt – maar dat is een relatief brede (categorische) duiding. Hierbij speelt mee dat de verklaringskracht van afzonderlijke factoren beperkt is. Onafhankelijke variabelen lijken vooral in onderlinge samenhang invloed uit te oefenen op het optreden van straatagenten (Riksheim & Shermak, 1993).

Over allerlei specifieke uitkomsten of relaties is genoeg te zeggen, maar dat ga ik hier niet doen. Op onderdelen komen deze uitkomsten terug in de hoofdstukken 6 tot en met 8. Het gaat op deze plek om de vraag of het factorenperspectief helpt bij het begrijpen van hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Naar mijn mening moet deze vraag negatief worden beantwoord. Het factorenperspectief biedt ons niet zoveel begrip. Hiervoor heb ik twee redenen.
Een eerste reden is dat het factorenperspectief het gedrag of het optreden terugbrengt tot enkele belangrijke momenten en daarmee ook een deel van het optreden mist. De interventiebeslissing en arrestatiebeslissing krijgen vooral aandacht en in mindere

18. Meer dan dat er hele boeken aan worden gewijd. Dat is bij kwalitatief onderzoek vaker het geval.

mate ook de bejegening voor zover het gebruik van geweld betreft (zie ook Smith et al., 2005). Het optreden van straatagenten is echter breder dan dat. De discretionaire ruimte bestaat uit meer elementen (zie ook par. 2.1.2). Een hiermee samenhangend kritiekpunt heeft betrekking op het gegeven dat er in het factorenperspectief vaak één beslissing centraal staat, terwijl in de realiteit van het politiewerk beslissingen op elkaar kunnen volgen (zie Riksheim & Shermak, 1993). Zo kan een beslissing om iemand te arresteren vrijwel direct volgen op de beslissing om op eigen initiatief te interveniëren. In het factorenperspectief blijft deze samenhang tussen beslissingen buiten beeld.

De tweede en belangrijkste reden is dat het factorenperspectief op zijn best in staat is aan te geven *of* bepaalde variabelen invloed uitoefenen op (onderdelen van) het optreden van straatagenten. Onduidelijk blijft echter *waardoor* die invloed komt. Met andere woorden: het factorenperspectief kan in meer of mindere mate uitspraken doen over causaliteit, maar helpt die causaliteit vervolgens niet of nauwelijks begrijpen. Er worden vaak allerlei tussenliggende werkingsmechanismen gemist. Om een voorbeeld te geven: als Mastrofski (1981) stelt dat kleine politieorganisaties waarschijnlijk leiden tot straatagenten die meer servicegericht optreden, dan is het interessant om te begrijpen hoe die relatie dan werkt. Dat blijft echter onduidelijk. De statistiek wijst uit dat er een significant verband is en daar moeten we het dan mee doen. Het leidt ertoe dat in artikelen wordt gegist naar de concrete werking van de relatie.[19] Er worden mogelijke redenen gegeven.

Riksheim (1993) benadrukt naar mijn idee terecht dat de causaliteit met betrekking tot het optreden van straatagenten complex is. Het is deze complexiteit die in het factorenperspectief verloren gaat, omdat de totstandkoming van het optreden van straatagenten wordt teruggebracht tot factoren die al dan niet statistisch samenhangen met bepaalde beslissingen die zij nemen. De dynamiek in de wisselwerking tussen straatagent en de omgeving heeft geen plek. Chatterton (1983) kwam deze tekortkoming tegen in zijn onderzoek naar de arrestatiebeslissing en stelde naar mijn mening terecht vast dat het optreden van straatagenten alleen te begrijpen is wanneer (ook) 'the phenomenological reality of policework' in ogenschouw wordt genomen: de wijze waarop straatagenten betekenis geven aan hun omgeving. Doordat het factorenperspectief de (complexiteit van de) dynamiek tussen straatagent en omgeving noodzakelijkerwijs negeert, is het een 'arm' perspectief op hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Dit is naar mijn idee ook de oorzaak dat de uitkomsten

19. Bijvoorbeeld Renauer (2012, p. 235) over de verschillen in de relatie tussen de criminaliteitscijfers van etnische groepen en de mate waarin zij worden onderworpen aan controles: 'The exact nature of this relationship is not clear, it could be some form of social conditioning, but an alternative explanation may entail concentrations of gang enforcement unit activity and hot spot mission tactics focused on drug and gun crimes in certain neighborhoods.' Dit citaat heeft geen andere functie dan te illustreren dat het factorenperspectief op zijn best iets kan zeggen over de aanwezigheid van causaliteit, maar dat de werking onderbelicht is en giswerk blijft.

van het factorenperspectief vaak weinig handelingsperspectief bieden: er zijn simpelweg te weinig aanknopingspunten om invloed op het optreden van straatagenten uit te oefenen.

2.2.3 *Het culturele perspectief*

De klassieke, etnografische studies naar het politiewerk hebben niet alleen inzicht gegeven in het optreden van straatagenten. Zij hebben ook in belangrijke mate aan de basis gestaan van een dominante verklaring voor dit optreden. Deze studies hebben namelijk de notie van politiecultuur voortgebracht. Deze notie betreft de gedachte dat de politieorganisatie beschikt over een specifieke organisatiecultuur die van invloed is op het optreden van straatagenten (zie ook Terpstra, 2008; Manning, 2010).[20] Onder andere Westley (1970) en Skolnick (1966) kunnen worden gezien als belangrijke grondleggers van deze gedachte, terwijl in ons land Punch (1983) het pionierswerk heeft verricht met zijn etnografie van de Warmoesstraat.[21] Deze onderzoekers beargumenteerden dat de omgeving waarin straatagenten hun werk moeten doen – die onder meer wordt gekenmerkt door onvoorspelbaar gevaar, vijandigheid en autoriteitsondermijning van het publiek en de druk tot efficiëntie – een specifiek werkelijkheidsbeeld creëert dat van invloed is op hun optreden: '… the police, as a result of combined features of their social situation, tend to develop ways of looking at the world distinctive to themselves, cognitive lenses through which to see situations and events.' (Skolnick, 1966, p. 42)
Sinds het ontstaan van het culturele perspectief in de jaren zestig van de vorige eeuw heeft deze in de politiestudies een behoorlijke mate van vanzelfsprekendheid gekregen (zie Sklansky, 2007). In latere studies naar het politiewerk komt de gedachte dat de politie een specifieke cultuur heeft, die het optreden van straatagenten sterk beïnvloedt, geregeld terug (zie o.a. Manning, 1997; Ericson, 1982; Reuss-Ianni, 1983). Hoewel de precieze invulling van het begrip tussen auteurs verschilt, is het centrale uitgangspunt voortdurend hetzelfde: het optreden van straatagenten wordt in belangrijke mate bepaald door waarden en normen die zij met elkaar creëren en in stand houden. Holdaway (1983, p. 2) verwoordt de kern van het culturele perspectief als volgt:

> 'At the heart of my argument in this book is the claim that a residual core of beliefs and values, of associated strategies and tactics relevant to policing, remains a principal guide for the day-to-day work of the rank-and-file officer. This core of policework – the 'occupational culture' – is what the officers of Hilton would call common sense. Of course, they do not share this common sense in equal measure, but at Hilton it forms the basic reservoir of knowledge about policework on which variations in individual style and specialism draw.

20. In de beginperiode van het culturele perspectief is politiecultuur vooral in verband gebracht met de negatieve aspecten van het optreden, zoals buitenproportioneel geweld en corruptie (Westley, 1970; zie ook Terpstra, 2009).
21. Volgens Reiner (2000, p. 87-88) is Skolnick de 'locus classicus' van de studies naar politiecultuur.

> All the resources of policing – the law, force policy and managerial instructions – are refined and reworked in this crucible.'

In de loop der tijd is er de nodige kritiek op het culturele perspectief ontstaan. Die kritiek is divers en heeft onder andere betrekking op de mate waarin normen en waarden tussen politiemensen en politieorganisaties worden gedeeld (bijv. Brown, 1988),[22] de inhoud van die normen en waarden (bijv. Sklansky, 2007),[23] de aandacht voor de bredere politieke en sociale context waarbinnen de politie functioneert (bijv. Reiner, 2000) en de veronderstelde stabiliteit van politiecultuur (bijv. Chan, 1997). De kritiek die voor mijn studie het meest van belang is, heeft betrekking op de relatie tussen de organisatiecultuur van de politie en het optreden van straatagenten.
De traditionele culturele benadering heeft een deterministische invalshoek: de normen en waarden van de politiecultuur worden gezien als 'regelmechanisme' voor het gedrag of optreden van straatagenten. De politiecultuur biedt straatagenten informele regels, die richtinggevend zijn voor hun optreden. Op deze redenering is vanaf de jaren negentig de nodige kritiek ontstaan (zie o.a. Shearing & Ericson, 1991; Chan, 1997; Herbert, 1997; Waddington, 1999b; zie ook Terpstra, 2009). De criticasters hebben de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten op alternatieve manieren uitgewerkt. Deze zijn relevant voor de voorliggende studie en zal ik hierna op chronologische wijze behandelen.
Laten we beginnen met Shearing en Ericson (1991). Zij kiezen primair voor een theoretisch vertrekpunt en beargumenteren, onder andere op basis van inzichten uit de etnomethodologie en literaire theorie, dat politiecultuur moet worden beschouwd als een verhalenboek waaruit straatagenten kunnen putten met het oog op hun optreden. De verhalen die straatagenten elkaar vertellen, bevatten voor hen aanwijzingen voor het zijn van straatagent, het definiëren van de omgeving waarin zij werken en het optreden in die omgeving (Shearing & Ericson, 1991). Het optreden wordt vanuit dit perspectief niet door de politiecultuur gedicteerd, maar de politiecultuur fungeert als (cognitief) gereedschap dat straatagenten actief moeten interpreteren en toepassen in hun werk. Door middel van het vertellen van verhalen wordt dit gereedschap aan elkaar overgedragen. De actieve rol die straatagenten in de relatie tussen politiecultuur en het optreden hebben, wil zeggen dat degene die luistert en interpreteert net zo belangrijk is als degene die vertelt.
De uitwerking die Chan (1997; zie ook 2003) geeft aan de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten heeft een belangrijke overeenkomst met die van Shearing en Ericson (1991). Chan (1997) beschouwt politiecultuur vooral als culturele

22. Brown (1988) nam in zijn observatieonderzoek juist grote verschillen waar tussen straatagenten ten aanzien van hun normen en waarden.
23. Sklansky (2007, p. 20): 'Those assumptions – that police officers think alike; that they are paranoid, insular, and intolerant; that they intransigently oppose change; that they must be rigidly controlled from the outside, or at least from the top – themselves constitute a schema … By the early 1970s this view of the police – call it the Police Subculture Schema – had achieved the status of unquestioned orthodoxy.'

kennis, die straatagenten gebruiken voor het definiëren van hun omgeving en het optreden daarin. Waar Shearing en Ericson (1991) verhalen centraal stellen, legt Chan (1997) nadruk op de verschillende soorten culturele kennis die onderdeel zijn van de politiecultuur.[24] Ze gebruikt de sociale theorie van Bourdieu (1977) om de culturele kennis ('habitus'), die tussen straatagenten rondgaat en waarop zij een beroep doen, te verbinden aan de politieke en sociale context waarbinnen het politiewerk wordt uitgevoerd ('veld'). In de relatie tussen de culturele kennis en het optreden gaat Chan (1997), in navolging van Shearing en Ericson (1991), uit van straatagenten als 'actieve beslissers' die voor het definiëren van hun omgeving en het optreden in die omgeving gebruikmaken van culturele kennis.

Ook Herbert (1997, 1998) heeft politiecultuur en de relatie met het optreden op een alternatieve wijze uitgewerkt. Een alternatieve uitwerking moet naar zijn mening de formele en informele dynamiek van de politiepraktijk integreren en daarnaast in staat zijn om variatie te verklaren. Hij introduceert het concept van 'normatieve orde': een verzameling van generieke regels en geaccepteerde praktijken, die zijn georiënteerd op een bepaalde waarde. De politiecultuur bestaat volgens Herbert (1997) uit zes van dit soort normatieve ordes, die in de praktijk op een complexe manier met elkaar verweven zijn: wet, bureaucratische beheersing, avontuur, veiligheid, competentie en moraliteit. Deze ordes bieden straatagenten manieren om situaties te begrijpen, erin op te treden en dit optreden te rechtvaardigen. Ze structureren op deze wijze de dagelijkse praktijk, omdat ze helpen bij het beantwoorden van vragen als 'wat is hier aan de hand' en 'hoe moet hier worden opgetreden' (zie ook Terpstra, 2009). Hierbij merkt Herbert (1998) op dat er over de inhoud van de antwoorden zeker niet altijd consensus bestaat. Dit komt doordat de normatieve ordes op gespannen voet met elkaar kunnen staan. Hiermee zijn ze ook aanleiding voor spanningen en conflicten.[25]

Dan tot slot de conceptualisering van Waddington (1999b). Deze wijkt het meest af van hiervoor behandelde conceptualiseringen. Waddington (1999b) verwerpt de gedachte dat politiecultuur, op wat voor manier dan ook, invloed uitoefent op het optreden van straatagenten. Het concept van politiecultuur heeft volgens hem veel aantrekkingskracht, maar weinig verklaringskracht in relatie tot het optreden. Waddington (1999b) stelt dat observatiestudies naar het werk van straatagenten

24. Zij maakt hierbij gebruik van het werk van Sackmann (1991), waarin onderscheid wordt gemaakt tussen 'dictionary knowledge' (definities en labels voor de werkelijkheid), 'directory knowledge' (beschrijvingen van hoe dingen in algemene zin moeten gebeuren), 'recipe knowledge' (beschrijvingen over wat in specifieke situaties moet gebeuren) en 'axiomatic knowledge' (fundamentele aannames over waarom de dingen worden gedaan zoals ze worden gedaan).
25. Herbert (1998, p. 364): 'In short, police organizations are sites of ongoing political struggles over how to define and trumpet different normative orders, struggles that fundamentally shape the daily practices of officers, the overall orientations of departments, and the state of police-community relations. Analysts who wish to understand, and potentially change, police organizations would do well to unearth the structuring influences of the six central normative orders and the nature of their interaction in the daily worlds of officers.'

overtuigend hebben aangetoond dat de voornaamste verklarende variabelen een contextueel karakter hebben. Door politiecultuur te ontdoen van zijn verklarende ambities in relatie tot het optreden, komt er volgens Waddington ruimte om politiecultuur op een andere wijze te begrijpen en te waarderen. Hij beargumenteert dat we politiecultuur vooral moeten zien als retoriek die wordt gebruikt om ervaringen achteraf van betekenis te voorzien en de identiteit en het zelfvertrouwen in stand te houden. De in veel studies beschreven politiecultuur is volgens hem een 'kantinecultuur', bestaande uit verhalen en anekdotes over het werk, die straatagenten achteraf met elkaar delen. Deze cultuur is niet een soort handleiding die straatagenten helpt te bepalen hoe zij moeten optreden. Het is eerder een reactie op de kernproblemen die straatagenten in het politiewerk tegenkomen (zie ook Terpstra, 2009). Hij draait de veronderstelde relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten om: politiecultuur beïnvloedt het optreden niet, maar heeft een functie in het ordenen van ervaringen op een manier die hun normen en waarden bevestigt: '… the canteen is the "repair shop" of policing and joke, banter and anecdotes the tools.' (Waddington, 1999b, p. 295) 'Praat' en 'daad' hebben vanuit dit perspectief dus niet zoveel met elkaar te maken en daarin verschilt de uitwerking van Waddington fundamenteel van de voorgaande conceptualiseringen.[26]

Het vorenstaande maakt duidelijk dat er in de Angelsaksische landen veel discussie is over het concept van politiecultuur en de veronderstelde relatie met het optreden van straatagenten.[27] In ons land krijgt deze discussie weinig aandacht. Gericht onderzoek naar politiecultuur is nauwelijks verricht (zie Terpstra, 2009). Het onderzoek van Punch (1983) naar het politiewerk aan de Warmoesstraat in Amsterdam is hier een uitzondering op. In de afgelopen jaren is er meer aandacht voor het concept gekomen. Zo heeft Terpstra (2009) het begrip aan een kritische beschouwing onderworpen en een verkennend empirisch onderzoek gedaan naar politiecultuur in ons land (Terpstra & Schaap, 2011). Door Van Hulst (2013a) is een uitgebreid onderzoek gedaan naar de inhoud en werking van politieverhalen. Op basis van de analyse van verhalen heeft hij diverse thema's in de politiecultuur gedefinieerd en gereflecteerd op wat we kunnen bijleren over de politiecultuur door middel van die verhalen. Voor de hiervoor genoemde studies geldt echter dat de relatie met het optreden maar mondjesmaat aan bod komt. Ze gaan meer over de inhoud van politiecultuur en minder over de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten. Die relatie is juist van belang, wil het culturele perspectief van voldoende toegevoegde waarde zijn voor het begrijpen van het optreden van straatagenten.

26. Waddington (1999b) sluit aan bij de vaker gedane constatering dat de relatie tussen de opvattingen van straatagenten (ook wel gedefinieerd als hun houding) en hun gedrag of optreden niet zo gemakkelijk te ontdekken is (zie ook Paoline & Terrill, 2005).
27. Zo is er in 2007 nog een bundel verschenen – *Police occupational culture: new debates and directions* – van de hand van O'Neill et al. (2007), die in zijn geheel is gewijd aan politiecultuur.

Helpt het culturele perspectief om te begrijpen hoe het optreden van straatagenten tot stand komt? Ik denk dat ook het culturele perspectief maar beperkt helpt. Hierna volgen de twee voornaamste redenen.

Een eerste punt van kritiek op het culturele perspectief heeft te maken met de breedheid van het cultuurconcept. Die breedheid heeft betrekking op enerzijds wat onder politiecultuur valt en anderzijds wat men met politiecultuur beoogt te verklaren. Onder het concept van politiecultuur valt een breed geheel aan aspecten, zoals houding en kennis, maar ook allerlei thema's worden onder de noemer van politiecultuur gepresenteerd (zie bijv. Crank, 2004; Van Hulst, 2013a). Zo kan Herbert (1998) stellen dat hij met zijn 'normatieve ordes' de informele en formele aspecten integreert, maar daarmee wordt de invloed van de wet op het optreden van straatagenten ook een onderdeel van politiecultuur. Die breedheid doet zich ook voor in de causaliteit: politiecultuur wordt met van alles en nog wat in verband gebracht (zie ook Manning, 2010). Hierbij domineren overigens niet zelden allerlei negatieve politiepraktijken (zie ook Terpstra, 2009; Cockcroft, 2013), terwijl het toch ook voorstelbaar is dat de organisatiecultuur het optreden van straatagenten het nodige brengt.[28] Hoe dan ook, door de breedheid verliest het concept aan betekenis (zie ook Chan, 1997). Het wordt een vergaarbak waar dankbaar gebruik van wordt gemaakt.

Mijn tweede, en meest essentiële, punt van kritiek heeft betrekking op de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten: deze relatie blijft onduidelijk. De bespreking van de uitwerkingen heeft laten zien dat er geen consensus is over de invloed die politiecultuur op het optreden heeft. Sommigen stellen het bestaan van deze relatie als zodanig zelfs ter discussie. Het voortbestaan van de onduidelijkheid over de relatie tussen politiecultuur en het optreden wordt naar mijn indruk mede veroorzaakt door het gebrek aan empirisch (observatie)onderzoek naar de invloed van politiecultuur op het optreden van straatagenten. De verhandelingen over politiecultuur hebben een sterk theoretisch karakter. Daar waar empirisch onderzoek plaatsvindt – zoals door Chan (1997, 2003) of in ons land door Van Hulst (2013a) – domineren interviews, terwijl het bestuderen van politiecultuur bij uitstek vraagt om het centraal stellen van praktijken en interacties (zie Manning, 2007).[29]

28. Ook in maatschappelijke discussies wordt politiecultuur vaak in verband gebracht met negatieve praktijken. In ons land is het rapport van de Nationale ombudsman (2013) over politiegeweld daar een voorbeeld van.

29. Dat is naar mijn idee ook een gemiste kans in de interessante studie naar politieverhalen van Van Hulst (2013a). Hoewel hij zijn studie definieert als een studie naar politiecultuur, is het voor mij de vraag of het een studie is naar wat Terpstra (2009) de culturele kant van het politiewerk noemt. Het daadwerkelijke werk krijgt beperkt aandacht. Van Hulst (2013a) heeft weliswaar ook observatieonderzoek verricht, maar in de presentatie van zijn bevindingen ligt de nadruk op de verhalen die naar voren zijn gekomen in interviews. Hoewel die verhalen rijke inzichten geven in uiteenlopende elementen van het politiewerk en de daaraan verbonden beleving van uitvoerende politiemensen, zijn het geen interacties en handelingspraktijken. Van Hulst (2013a) stelt dat er wel degelijk een relatie is tussen wat politiemensen aan elkaar vertellen en hoe zij hun werk doen – en daarmee ontkracht hij expliciet het betoog van Waddington (1999b) – maar onduidelijk is hoe dit dan precies zit. Het concept van politiecultuur is naar mijn mening onvoldoende verbonden aan het optreden.

Het optreden – de praktijken – moet immers verbonden worden aan politiecultuur om tot een overtuigend betoog te kunnen komen over de invloed van die cultuur op dat optreden. Dat is wat het culturele perspectief in de regel nalaat. Er wordt door de bank genomen in zeer algemene termen over het optreden of het gedrag van straatagenten gesproken. Anders gezegd: waar het factorenperspectief het optreden in de regel verengt tot één type beslissing, ontbreekt bij het culturele perspectief de specificatie van het optreden.[30]

Door de sterk conceptuele discussie over politiecultuur, de breedheid van het concept in zowel beschrijvende als verklarende zin en de gekozen methoden in empirisch onderzoek staat het culturele perspectief eigenlijk met lege handen waar het gaat over de relatie met het optreden. Dit geldt voor zowel degenen die geloven in de verklarende waarde van politiecultuur als de sceptici. De complexiteit wordt gezocht in de definiëring van het concept en niet in de uitwerking van de relatie met het optreden. Als Waddington (1999b) bijvoorbeeld stelt dat cultuur niet veel invloed kan hebben op het optreden, omdat empirisch onderzoek duidelijk maakt dat de belangrijkste verklarende variabelen een contextueel karakter hebben, slaat hij wat mij betreft de plank mis. Hij ziet namelijk over het hoofd dat de context – zoals het gedrag van burgers in interacties – geen objectief gegeven is, maar door straatagenten wordt gecreeerd. Dat is namelijk wat de klassieke, observatiestudies naar het politiewerk – waar hij naar verwijst ten behoeve van zijn betoog – ook hebben duidelijk gemaakt. Hiermee wil ik zeggen dat Waddington zijn constatering dat het optreden van straatagenten vooral wordt beïnvloed door contextuele variabelen niet wil zeggen dat politiecultuur in relatie tot dat optreden geen rol kan spelen. Die rol kan immers best via de betekenisgeving aan die context verlopen, maar daar geeft het bestaande onderzoek geen duidelijk antwoord op.

Als gevolg van het vorenstaande biedt het culturele perspectief weinig aanknopingspunten voor het beïnvloeden van het optreden van straatagenten. Hoewel een deel van de auteurs ervan overtuigd is dat 'de' politiecultuur het aangrijpingspunt is om het optreden te beïnvloeden (zie bijv. Holdaway, 1983; Loftus, 2009), is onduidelijk hoe dit werkt. Die onduidelijkheid concentreert zich op twee punten. In de eerste plaats is onduidelijk wat het veranderen van politiecultuur eigenlijk inhoudt. Wat is het dat verandert als politiecultuur verandert? Dit punt hangt samen met de conceptuele vaagheid van het begrip. In de tweede plaats is onduidelijk welke werking van het veranderen van de politiecultuur uitgaat. Hoe verandert het optreden door het veranderen van politiecultuur? Dit punt hangt samen met de eerder geuite kritiek op de causaliteit: de relatie tussen politiecultuur en het optreden is gebrekkig uitgewerkt. Beide onduidelijkheden liggen naar mijn idee ten grondslag aan de weinig

30. Uitzonderingen daargelaten. Een voorbeeld is de studie van Paoline & Terrill (2005) naar de impact van politiecultuur (houdingsaspecten) op doorzoekingen van auto's bij staandehoudingen in het verkeer.

concrete suggesties die worden gedaan om via de politiecultuur het optreden van straatagenten te beïnvloeden (zie o.a. Chan, 1997; Loftus, 2009).[31]

2.2.4 *Het stijlenperspectief*

Het stijlenperspectief is een derde manier waarop verklaringen voor het optreden van straatagenten zijn uitgewerkt. De centrale gedachte achter het stijlenperspectief is dat de variatie in het optreden van straatagenten kan worden teruggebracht tot enkele te onderscheiden werkstijlen. Van der Torre (1999, p. 19) definieert een werkstijl als '… de waarden, normen en opvattingen van een groep politieagenten die ten grondslag liggen aan hun gedragspatronen'. Deze definitie maakt duidelijk dat het stijlenperspectief ervan uitgaat dat er een relatie is tussen de waarden, normen en opvattingen van straatagenten en hun optreden. Volgens Brown (1988) structureert een werkstijl het optreden. De werkstijl is volgens hem zelfs van doorslaggevende invloed op de wijze waarop straatagenten invulling geven aan de discretionaire ruimte.[32]
Hoewel het stijlenperspectief ook wel wordt gezien als een differentiatieperspectief op cultuur (zie Reiner, 2000; van der Torre, 2007b), heeft het mijn voorkeur om het stijlenperspectief te beschouwen als een apart perspectief dat zich onderscheidt van het hiervoor behandelde culturele perspectief. De reden hiervoor is dat de conceptualisering in werkstijlen het cultuurconcept uitholt. Met de aandacht voor individuele variatie dreigt de gedachte van een politiecultuur bijna uit beeld te verdwijnen (zie ook Waddington, 1999b; Terpstra, 2009). In deze subparagraaf behandel ik de kenmerken van het stijlenperspectief. Net zoals bij voorgaande perspectieven ga ik niet uitgebreid in op de inhoud van de verschillende stijlen, maar besteed ik vooral aandacht aan de wijze van conceptualiseren.

31. Een voorbeeld is het advies van Loftus (2009, p. 196). 'Meaningful cultural change at the level of dispositions is notoriously difficult … At the mudane level, this might include changing the daily discourses of the police. As successions of researchers have warned, the significance of storytelling for constructing and maintaining the police identity should not be underestimated. The anecdotes told by officers reflect the sensibilities that comprise the culture; they serve as an influential source of information for the socialization of officers and provide the cues for behavior … One way of changing extant dispositions is to accordingly displace the old and revered discourses with a set of alternative sensibilities. These must rewrite what gets valued, redefine what aspects of the culture are acceptable, and ensure that police culture becomes committed to a different set of values. This is not an easy task, but one way of achieving this would be to rigorously break up the demographic constitution that has long dominated police organizations. If senior officers demonstrated robust commitment to truly diversifying the workforce, there is a possibility that the embedded dispositions would become drowned out by the arrival of new ways of seeing and being in the social world.'
32. Later nuanceert hij dit ook weer iets (Brown, 1988, p. 287): 'Given the autonomy that patrolman have, they come to grips with the conflicts and ambiguities of their role in profoundly different ways. Patrolmen fashion distinctive approaches to working the street – operational styles – and the values and beliefs of these styles explain some but not all of the variation in the exercise of discretion.'

Het ontstaan van het stijlenperspectief gaat in ieder geval terug tot Muir (1977).[33] In zijn *Streetcorner Politicians* maakt hij onderscheid tussen vier typen straatagenten: de 'professional', 'reciprocator', 'enforcer' en 'avoider' (Muir, 1977). In navolging van Muir hebben in de Angelsaksische landen onder andere Reiner (1978)[34] en Brown (1988)[35] werkstijlen van straatagenten gedefinieerd. In ons land heeft Van der Torre (1999) voor het eerst werkstijlen van straatagenten beschreven.[36] Çankaya (2012) heeft op basis van een onderzoek bij de politie in Amsterdam een drietal werkstijlen ontwikkeld voor proactief politiewerk.[37] Terpstra (2008) heeft voor wijkagenten werkstijlen gedefinieerd.[38] Iedere auteur heeft zo zijn eigen keuzes gemaakt in ordening, benaming en uitwerking, maar in algemene zin kan worden gesteld dat er meer overeenkomsten dan verschillen in de uitwerking zijn (zie ook Reiner, 2000). Ik leg de nadruk op de overeenkomsten als zijnde kenmerken van het stijlenperspectief.
Kenmerkend voor het stijlenperspectief is dat er veel nadruk wordt gelegd op opvattingen en perspectieven van straatagenten. In veel van de uitwerkingen is aandacht voor het perspectief op het werk, het maatschappijperspectief, het perspectief op de organisatie en dergelijke.[39] In de beschrijvingen van de stijlen is veel te lezen over wat een bepaald type straatagent vindt,[40] terwijl wat dit type *doet* veelal minder aandacht krijgt. Zoals eerder aangegeven, wordt dit door het stijlenperspectief niet als problematisch beschouwd, daar men aanneemt dat er een relatie is tussen opvattingen en

33. Wilson (1968) heeft in zijn klassieker *Varieties of police behavior* eveneens stijlen ontwikkeld. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen de 'watchman-style', de 'service-style' en de 'legalistic style'. De typologie heeft echter betrekking op het organisatieniveau en niet op het individuele niveau. Deze typologie is daarom niet meegenomen.
34. Reiner (1978) maakt onderscheid tussen de 'bobby', 'uniform-carrier', 'new centurion', 'social worker', 'professional' en 'federationist'. Opvallend is dat de typologie in latere publicaties wordt beperkt tot de 'bobby', 'uniform-carrier', 'new centurion' en 'professional' (zie Reiner, 2000; zie ook Van der Torre, 1999).
35. Brown (1988) heeft op basis van twee dimensies – de mate van focus op het doel van criminaliteitsbeheersing en de selectiviteit in de wetshandhaving – vier werkstijlen gedefinieerd: 'oldstyle crimefighter', 'clean beat crimefighter', 'professional style' en 'service style'.
36. Van der Torre (1999) maakt op basis van uiteenlopende dimensies onderscheid tussen vier werkstijlen: de pragmaticus, de ordehersteller, de pessimist en de hulpverlener. Deze indeling heeft overeenkomsten met die van zowel Reiner (2000) als Brown (1988). Zie ook Reiner (2000) over de overeenkomsten tussen de verschillende Angelsaksische ordeningen.
37. Çankaya (2012) maakt onderscheid tussen drie werkstijlen: de boevenvanger, handhaver en pragmaticus. Hij onderscheidt de stijlen op vier kenmerken: perspectief op politiewerk, gebruik van regelgeving, tijdsbesteding en informatieverwerking.
38. Ik laat het werk van Terpstra (2008) verder buiten beschouwing, aangezien hij zich specifiek heeft gericht op wijkagenten. Deze oriëntatie sluit niet aan bij de focus van deze studie (zie hoofdstuk 1).
39. Hierbij kan worden opgemerkt dat de mate waarin auteurs interne aspecten opnemen als onderscheidende kenmerken van de stijl verschilt. Reiner (1978), Brown (1988) en Van der Torre (1999) hebben interne aspecten expliciet meegenomen bij de uitwerking van de stijlen.
40. De uitwerking van Van der Torre (1999) is de meest uitgebreide uitwerking die ik van het concept werkstijlen ben tegengekomen. Hij werkt iedere werkstijl uit aan de hand van het perspectief op het werk, het criminologisch perspectief, het victomologisch perspectief, het tijdsperspectief, het organisatiebeeld, het geweldperspectief en de informatieverwerking.

gedrag of optreden. Muir (1977) is de enige die deze relatie expliciet problematiseert en aangeeft dat de relatie tussen de houdingsaspecten van de typologieën en het gedrag complex is.
Het voorgaande wil niet zeggen dat het daadwerkelijke optreden van straatagenten afwezig is in de beschrijving van de verschillende werkstijlen. Dit optreden wordt echter niet zo gestructureerd beschreven als de waarden, normen en opvattingen en krijgt vooral tussen de regels door aandacht. Een uitzondering hierop zijn Brown (1988) en Çankaya (2012), die in de onderscheidende kenmerken van een stijl aandacht besteden aan dimensies van het optreden van straatagenten. Zo definieert Brown drie typen situaties die straatagenten in hun werk tegenkomen en operationaliseert hij de werkstijlen ook langs de lijnen van deze situaties. Dat geeft een beeld van hoe de verschillende typen straatagenten hun tijd besteden als er geen meldingen zijn, prioriteiten in het werk stellen, bepaalde situaties benaderen en afhandelen en dergelijke. Deze praktijken worden, zoals gezegd, in belangrijke mate verklaard vanuit de opvattingen die tot een bepaalde werkstijl behoren. Hierbij moet worden gedacht aan redeneringen als: omdat dit type agent vindt dat strafrechtelijke handhaving het echte werk is, worden verkeersovertredingen geregeld genegeerd.
Het stijlenperspectief kan worden gebruikt om straatagenten te categoriseren. Hierbij staat voorop, zo betogen diverse auteurs ook (Muir, 1977; Van der Torre, 1999), dat een straatagent nooit volledig in een categorie of type is te plaatsen.[41] Dit neemt volgens het stijlenperspectief niet weg dat de opvattingen en praktijken in veel gevallen meer thuishoren bij het ene dan bij het andere type en dat er op individueel niveau dus in veel gevallen sprake is van een dominante werkstijl. De categorisering biedt tevens mogelijkheden om een beeld te schetsen van de werkstijl die binnen een politieorganisatie(onderdeel) dominant is, dan wel welke ontwikkeling daarin plaatsvindt. Zo constateerde Van der Torre (1999) aan het begin van de jaren negentig dat een van de politiestijlen – de pragmatische politiestijl – dominanter werd.

Helpt het stijlenperspectief om te begrijpen hoe het optreden van straatagenten tot stand komt? Alvorens deze vraag te beantwoorden, kan worden opgemerkt dat het stijlenperspectief empirischer is dan het culturele perspectief. Voor vrijwel alle auteurs geldt dat hun conceptualisering is gebaseerd op (empirisch) observatieonderzoek, al blijft in de regel onduidelijk hoe de ontwikkeling van de werkstijlen tot stand is gekomen. De sterkere empirische basis kan echter niet voorkomen dat de verklaringskracht van het stijlenperspectief beperkt is, misschien wel het meest beperkt van de drie perspectieven.
Het stijlenperspectief maakt niet duidelijk hoe het optreden van een straatagent wordt beïnvloed door zijn of haar waarden, normen en opvattingen. In de beschrijvingen ligt veel nadruk op de opvattingen van straatagenten, terwijl het optreden een minder

41. Daarnaast wordt benadrukt dat de werkstijl van een straatagent aan ontwikkeling onderhevig is. Straatagenten kunnen hierdoor van werkstijl wisselen.

prominente plaats heeft.[42] Laat staan dat de opvattingen en het optreden aan elkaar worden verbonden door middel van concrete casuïstiek. Hierdoor kan niet zomaar aannemelijk worden gemaakt dat de waarden, normen en opvattingen ten grondslag liggen aan gedragspatronen, zoals in het stijlenperspectief wordt verondersteld.[43] Het stijlenperspectief is daarmee gebaseerd op een geloof in de relatie tussen opvattingen en gedrag. Dit geloof is in theoretische zin enigszins twijfelachtig (zie ook Reiner, 2000). De sociale psychologie heeft namelijk laten zien dat opvattingen en gedrag slechts losjes aan elkaar zijn verbonden (zie bijv. Weick, 1979, 1995).

In het verlengde van het voorgaande kan worden gesteld dat het stijlenperspectief geen aandacht heeft voor de context waarin het optreden van straatagenten tot stand komt. Door de nadruk op waarden, normen en opvattingen krijgen verklaringen voor het optreden een individueel en psychologisch karakter (Herbert, 1998). Contextuele factoren worden genegeerd, terwijl de klassieke observatiestudies juist hebben laten zien dat deze factoren veel invloed hebben op de keuzes die straatagenten maken (zie Waddington, 1999b). Het stijlenperspectief heeft als verklarend concept daardoor geen oog voor de dynamiek tussen straatagent en omgeving. Het is juist in die dynamiek dat de relatie tussen waarden, normen en opvattingen enerzijds en gedrag of optreden anderzijds gestalte krijgt.

Tot slot kan worden opgemerkt dat het stijlenperspectief nauwelijks ingaat op het beïnvloeden van het optreden van straatagenten. Er wordt verondersteld dat de werkstijl veel invloed heeft op het optreden, maar deze veronderstelling komt gebrekkig tot uiting in suggesties voor het veranderen van de werkstijl ten gunste van het optreden. Brown (1988) geeft bijvoorbeeld suggesties voor 'reform', maar in die suggesties komt de werkstijl niet meer terug. Dat is opmerkelijk: er wordt, in relatie tot het optreden of gedrag van straatagenten, veel verklaringskracht toegekend aan de werkstijl, maar die werkstijl wordt vervolgens vrijwel genegeerd als het gaat over het beïnvloeden van het optreden. Van der Torre (1999) besteedt wel enige aandacht aan het veranderen van de werkstijl als basis voor het beïnvloeden van het optreden, maar benadrukt dat de dominante politiestijl in een politieteam voor een groot deel wordt bepaald door factoren die buiten de beïnvloedingssfeer van een politieorganisatie (zoals een district of team) liggen.[44] Kortom: ook hij veronderstelt dat er allerlei waarden, normen en opvattingen aan gedragspatronen ten grondslag liggen, maar ziet die waarden, normen en opvattingen blijkbaar niet als een vehikel om die

42. Dit is duidelijk te zien in het proefschrift van Van der Torre (1999). De politiestijlen worden vooral geïllustreerd met uiteenlopende citaten uit interviews en veel minder met casuïstiek waarin door straatagenten wordt opgetreden.
43. De mate waarin het stijlenperspectief verklarende ambities heeft of uit, kan tussen auteurs verschillen.
44. Van der Torre (1999, p. 189) spreekt onder andere over ontwikkelingen in het werkgebied en de kwaliteit van de selectie en opleiding van nieuwe politiemensen.

gedragspatronen te beïnvloeden.[45] Dat maakt de veronderstelde relatie tussen 'houding' en 'gedrag' dus opnieuw problematisch.

2.3 Een nadere duiding van mijn onderzoeksambitie

> 'Theorizing police as an organization and policing as an activity or practice, although considerable organizational research is available, remains an open ended, unfinished task.' (Manning, 2010, p. 133)

2.3.1 *Beter begrijpen, krachtiger beïnvloeden*

In de vorige paragraaf heb ik drie perspectieven beschreven waarmee op dit moment naar de totstandkoming van het optreden van straatagenten wordt gekeken. Hoewel ieder perspectief zijn eigen sterke en zwakke kanten heeft, is er ook een aantal overeenkomsten te benoemen. Ik richt me hierbij op de tekortkomingen van de huidige perspectieven, omdat die tekortkomingen relevant zijn voor het (preciezer) formuleren van de toegevoegde waarde die mijn studie kan of zou moeten hebben. De rode draad in tekortkomingen is naar mijn idee samen te vatten in twee punten:

1. De perspectieven bieden *onvoldoende begrip* van de totstandkoming van het optreden van straatagenten. In het factorenperspectief zijn de verklaringen weliswaar concreet, maar ontbreekt de werking van de causaliteit. Dit maakt de opbrengst 'arm'. In het culturele perspectief is de werking theoriegestuurd en ontbreekt de verbinding tussen cultuur en optreden. Dit maakt de opbrengst 'vaag'. In het stijlenperspectief wordt de nadruk meer gelegd op wat straatagenten vinden dan op wat ze doen. Dit maakt de opbrengst 'eenzijdig'. De optelsom hiervan is naar mijn mening dat de vraag hoe het optreden van straatagenten tot stand komt vooralsnog onbevredigend is beantwoord. In concrete zin is dit ook terug te zien in de wijze waarop de perspectieven het inzicht in de totstandkoming van het optreden presenteren: tabellen, interviewcitaten en theoretische redeneringen domineren ten opzichte van de interacties en praktijken van straatagenten. Dit type

45. Een handelingsperspectief dat in het stijlenperspectief niet aan bod komt, maar er naar mijn idee wel is, heeft betrekking op het gebruik van de werkstijlen als hulpmiddel in bewustwording van straatagenten en gesprekken tussen straatagenten. De stijlen kunnen voor straatagenten als spiegel dienen en het gesprek over het optreden van elkaar faciliteren. In een opdracht heb ik deze toepassing als waardevol ervaren. Dit is echter iets anders dan het afleiden van aangrijpingspunten voor beïnvloeding van het optreden uit het stijlenperspectief. Zie ook hoofdstuk 9 waarin ik aandacht besteed aan beide: het gebruik van de blauwe patronen in de politiepraktijk en welke aangrijpingspunten de blauwe patronen opleveren voor beïnvloeding van het optreden.

conceptualiseringen is onmachtig in het laten zien van de dynamiek en complexiteit waarin het optreden van straatagenten tot stand komt.[46]

2. De perspectieven bieden *onvoldoende handelingsperspectief* met betrekking tot het beïnvloeden van het optreden van straatagenten. Ze zijn onvoldoende in staat om (concreet) aan te geven welke interventies of acties kans van slagen hebben wanneer iemand de wens heeft om het optreden van straatagenten te beïnvloeden.[47] Het factorenperspectief mist de werking van causaliteit. Het laat de praktijk achter met lijsten variabelen die weinig directe aanknopingspunten tot beïnvloeding bieden. Het culturele perspectief biedt die concrete aanknopingspunten ook niet. De adviezen die worden gegeven, vloeien meer voort uit de theorie dan dat ze een navolgbaar uitvloeisel zijn van een bestudeerde praktijk. Het stijlenperspectief besteedt weinig aandacht aan hoe de werkstijlen kunnen helpen bij het beïnvloeden van het optreden. Mogelijkheden om te beïnvloeden worden buiten het eigen perspectief gezocht. Dat maakt ook direct duidelijk dat het perspectief als zodanig weinig aanknopingspunten biedt. Kortom: wetenschap en praktijk kunnen aan de huidige perspectieven weinig aangrijpingspunten ontlenen voor beïnvloeding van het politiewerk.

Op basis van het voorgaande vat ik de ambitie van deze studie – ten opzichte van de huidige stand van zaken in de politiewetenschap – samen met 'beter begrijpen, krachtiger beïnvloeden' (zie ook Vermaak, 2009). Deze ambitie krijgt vorm door middel van theorieontwikkeling. Theorieontwikkeling is hard nodig in het veld van politiestudies. Daarover gaat het volgende, en tevens laatste, onderdeel van dit hoofdstuk.

---

46. Ik heb gezocht naar ordeningen in de verschillende manieren van kijken naar de totstandkoming van het optreden van straatagenten (met de drie perspectieven als uitkomst van de zoektocht). Hierbij stuitte ik, via Vermaak (2009), op het werk van Engeström (1994). Engeström (1994) maakt een onderscheid tussen verschillende soorten 'orientation bases'. Vermaak (2009) spreekt over soorten 'vensters' die de toepasbaarheid van kennis (mede) bepalen. Engeström (1994) maakt een onderscheid tussen onder andere 'advanced organizer' en 'systems model'. Een 'advanced organizer' gaat in op vragen als 'waar bestaat het uit' en 'hoe is het opgebouwd'. Dit type kennis resulteert in overzichten, lijsten, tabellen. Deze hebben als beperking dat ze statisch zijn en geen inzicht geven in dynamiek. Een 'systems model' gaat in op een vraag als 'waarom gaan de dingen zoals ze gaan'. Dit type kennis geeft meer inzicht in dynamiek, maar is vaak complex. Ik vond deze typering onvoldoende helpen om in de hoofdtekst op te nemen en als ordening te gebruiken, maar voldoende meerwaarde hebben om hier te vermelden. De conclusie is dan dat in de huidige perspectieven statische verklaringen domineren ten opzichte van dynamische verklaringen.
47. Bij deze opmerking moet een belangrijke kanttekening worden gemaakt. Ik ben er steeds meer van overtuigd geraakt dat uitsluitend onderzoeken altijd tot enigszins gebrekkig handelingsperspectief leidt (zie ook hoofdstuk 1). Pas door het beïnvloeden van het politiewerk te proberen, kun je er echt diepgaande kennis over ontwikkelen (actieonderzoek). Dat impliceert dat ook deze studie altijd met beperkingen gepaard gaat. Het is van belang die beperkingen te erkennen (zie hoofdstuk 9). Tegelijkertijd ben ik simpelweg van mening dat er met 'gewoon' onderzoek meer uit te halen is. Diepgaander begrip van de praktijk is daarvoor essentieel. Die stap heb ik geprobeerd te maken.

2.3.2 Theorieontwikkeling op basis van empirie

In de afgelopen jaren is met enige regelmaat geconstateerd dat het veld van politiestudies theoriearm is (zie bijv. Ponsaers et al., 2009; Manning, 2010; Van Reenen, 2012a). Deze constatering heeft twee betekenissen.
De eerste betekenis van theoriearm is dat veel onderzoek geen stevig theoretisch kader kent dan wel niet resulteert in theorievorming. Beleidsonderzoek is dominant. In de Angelsaksische landen (Manning, 2010), maar zeker ook in ons land (Van Reenen, 2012a). Volgens Manning (2010) komt dit in de Verenigde Staten en Groot-Brittannië voor een belangrijk deel doordat onderzoekers in sterke mate afhankelijk zijn van financiering door overheidsinstellingen. Dat zou in ons land ook best kunnen gelden. Hoe het ook komt, het veld van politiestudies is een sociologie *voor* de politie geworden:[48] een discipline die zich bezighoudt met instrumentele beleidsvragen en 'nieuwe' strategieën – zoals gebiedsgebonden politiewerk, probleemgericht politiewerk en informatiegestuurde politie – en vergeet zich te richten op fundamentele vragen en theorievorming (zie ook Hoogenboom, 2009).[49]
De tweede betekenis van theoriearm heeft betrekking op een overkoepelende theorie over de politie en het politiewerk. Volgens Manning (2010) zijn er in het verleden verschillende oproepen gedaan om op basis van empirie een theorie over de organisatie en het werk van de politie te ontwikkelen, maar deze oproepen zijn niet beantwoord. De incident- en beleidsgedreven kennisontwikkeling heeft de ontwikkeling van 'an independent, socially-grounded theory of policing as a practice' geremd of beperkt (p. 89). De ontwikkeling van een dergelijke theorie wordt naar mijn indruk bemoeilijkt door wat Ponsaers (2010) het caleidoscopische karakter van het politieonderzoek noemt. Er is een grote variatie aan onderwerpen, invalshoeken en methoden. Het onderzoek is versplinterd, zeker waar het gaat om het onderzoek naar het politiewerk in de basispolitiezorg (Van Reenen, 2012a).
De hiervoor genoemde (macro)bespreking van de politiestudies is behulpzaam voor het verder aanscherpen van de eventuele meerwaarde die mijn onderzoek kan hebben. Hoewel één (promotie)onderzoek vanzelfsprekend niet in alle lacunes kan voorzien, is het naar mijn idee van belang om een oriëntatie en insteek te kiezen die toegevoegde waarde kunnen bieden ten opzichte van wat er is. Het voorgaande laat naar mijn idee zien dat de methode van 'grounded theory' (GTM) potentie heeft. Juist in een veld waar het ontbreekt aan, empirisch gefundeerde, theorievorming is de kans op meerwaarde van een onderzoek op basis van GTM groot. In het bestaande

48. Het tegenovergestelde is een sociologie *over* de politie waarin de wetenschap onafhankelijker en op meer afstand van de politie functioneert.
49. Hoogenboom (2009, p. 23) gaat nog een stap verder en stelt dat we de 'craft of policing' zelfs zijn kwijtgeraakt in de romantiek van het gebiedsgebonden politiewerk, de aantrekkelijkheid van het denken in horizontale netwerken en de bovenmatige onderzoeksaandacht voor allerlei organisatiekwesties binnen de politie. Het is volgens hem essentieel om de essentie van het politiewerk opnieuw op de onderzoeksagenda te zetten.

onderzoek ben ik ook geen analyse op basis van GTM tegengekomen. In die zin is het wellicht ook niet verwonderlijk dat er op het vlak van (empirisch gefundeerde) theorieontwikkeling geen noemenswaardige stappen zijn gezet.
Tot slot wil ik opmerken dat mijn ambitie ten aanzien van theorievorming zich beperkt tot de totstandkoming van het optreden van straatagenten (zie ook hoofdstuk 1). De ambitie die Manning (2010) formuleert, heeft op onderdelen een veel bredere strekking. Het gaat er wat hem betreft ook om de politie als institutie te plaatsen in een 'grand theory' over Staat en democratie. Mijn ambitie ligt veel dichter op het straatwerk en is relatief smal in zijn focus. Ik hoop echter meer diepte te bereiken dan tot nog toe is bereikt. Meer begrip en meer handelingsperspectief moeten daar de uitkomst van zijn. De twee volgende hoofdstukken gaan in op het 'hoe' van deze ambitie.

3 'Pragmatisch' conceptualiseren van data als aanpak

3.1 Een pragmatische wetenschapsopvatting

'If I ask about the world, you can offer to tell me how it is under one or more frames of reference; but if I insist that you tell me how it is apart from all frames, what can you say?' (Goodman, 1978, p. 2-3)

3.1.1 Iets over de wetenschapsfilosofie van Richard Rorty

Wordt de waarheid ontdekt of gecreëerd? Deze vraag ligt ten grondslag aan een fundamentele discussie in de wetenschapsfilosofie. Ik heb niet de pretentie dat ik hier uitgebreid verslag kan doen van deze discussie. Daar zijn meer kennis en pagina's voor nodig. Dit neemt niet weg dat het van belang is om te verhelderen welke wetenschapsopvatting voor deze studie als vertrekpunt fungeert. Zonder een dergelijk vertrekpunt zijn onderzoekskeuzen niet altijd te begrijpen, noch te rechtvaardigen. Daarom deze paragraaf.
Ik heb het pragmatisch perspectief van Richard Rorty gevolgd. Rorty is een (hedendaagse) Amerikaanse filosoof, die kan worden geplaatst in de traditie van het Amerikaanse pragmatisme.[1] Om Rorty zijn opvattingen te kunnen duiden, is het van belang om duidelijk te maken waartegen hij zich verzet. In zijn *Philosophy and the mirror of nature* pleegt hij een frontale aanval op de metafoor waarin de traditionele filosofie naar zijn idee gevangen zit: de geest als spiegel van de natuur (Rorty, 1979). '… the view that we are, at the most basic level, minds containing beliefs of various sorts,

1. Zie de inleiding van Pott et al. (1990) in de Nederlandse uitgave van *Solidariteit of objectiviteit* voor de biografie van Rorty. Rorty is zich gedurende zijn ontwikkeling van taalfilosoof tot cultuurfilosoof steeds duidelijker gaan plaatsen in de traditie van het Amerikaanse pragmatisme. Deze filosofische stroming, die aan het einde van de negentiende eeuw ontstond, heeft zich onder andere gebogen over een reconstructie van de filosofie. Het Amerikaanse pragmatisme pleitte ervoor het geloof in eeuwige dogma's – waarin kennis werd gezien als product van de individuele geest en dualismen (lichaam en geest, subject en object, binnenwereld en buitenwereld) in stand werden gehouden – te vervangen door het besef dat onze kennis feilbaar is en derhalve voortdurend verbeterd en herzien kan worden. Het pragmatisme van Rorty heeft bredere consequenties dan alleen voor de wetenschapsfilosofie. Hij werkt de consequenties ook uit voor onder andere politiek en moraliteit. Ik beperk me hier tot de consequenties voor de wetenschapsfilosofie op hoofdlijnen.

and it is our first task to make sure that our beliefs accurately represents reality as it is in itself.' (Guinon & Hiley, 2003, p. 7). De traditionele wetenschapsfilosofie neemt als uitgangspunt dat het mogelijk is om de werkelijkheid te representeren in de rede, de geest of de taal (zie Boutellier, 1993).

Sinds Descartes de geest uitvond, hebben filosofen zich vanuit dit uitgangspunt een nieuwe en gewichtige taak gesteld: een antwoord vinden op de vraag naar de aard, de oorsprong en de grenzen van de menselijke kennis. De wetenschapsfilosofie heeft de taak op zich genomen om procedures te ontwerpen waarmee claims ten aanzien van de waarheid kunnen worden gerechtvaardigd, zodat kan worden vastgesteld welke kennis 'echt' is en welke niet. De filosofie presenteert zichzelf hiermee als een meta- of funderingswetenschap, die andere wetenschappen helpt met de zoektocht naar de waarheid. Deze zoektocht stoelt op de gedachte van kennisaccumulatie: door de wereld (gericht) wetenschappelijk te onderzoeken, zijn we in staat om steeds meer 'ware' claims over die wereld te verzamelen.

Rorty stelt hier tegenover dat de waarheid nooit meer kan zijn dan een creatie van mensen. Waar de epistemologische filosofie zich kenmerkt door het geloof in – en het streven naar die ene unieke, adequate beschrijving, stelt Rorty dat deze beschrijving nooit meer kan zijn dan een verschijningsvorm van tijd en toeval (zie Boutellier, 1993).[2] Er is volgens Rorty wel een wereld – een waarneembare omgeving – maar de wereld spreekt niet. De wereld toont ons, in de woorden van Foucault (1973), geen leesbaar gezicht, dat wij nog slechts hoeven te ontcijferen. De wereld dicteert geen beschrijvingen, die door ons kunnen worden ontdekt. Zij dringt zich weliswaar aan ons op, maar geeft ons geen taal om te spreken. Het zijn mensen die door middel van taal in staat zijn om beschrijvingen van de wereld te creëren.

Omdat de wereld ons geen leesbaar gezicht toont, kunnen onze beschrijvingen nooit worden getoetst aan een buitenliggende essentie: aan hoe de dingen 'echt' zijn. De woorden komen, zo stelt Foucault, niet overeen met de dingen, maar moeten eerder worden beschouwd als een vorm van geweld die wij de dingen aandoen of op zijn minst als een praktijk waaraan wij hen onderwerpen. Dit wil zeggen dat we onze woorden, en daarmee ook onze kennis, niet moeten opvatten als representaties van iets daarbuiten.[3] Maar hoe dan wel?

Rorty (1999) beschouwt de mensheid vooral vanuit een Darwinistisch perspectief: we zijn 'dieren' die met onze omgeving moeten dealen.[4] We zijn fysische objecten die in

2. Voor niet-filosofen, zoals mijzelf, is *Philosophy and social hope* vermoedelijk het best te begrijpen (Rorty, 1999). Een deel van de hier opgenomen teksten is dan ook (indirect) uit dit boek overgenomen.
3. Dit wordt in de filosofie de 'linquistic turn' genoemd. Deze taalommekeer houdt in dat de representatieve functie van taal – en de verwijzing van taal naar constante, objectief waarneembare verschijnselen – ter discussie kwam te staan (zie ook Homan, 2013).
4. Rorty (1999, p. xxii-xxiii): 'Pragmatists hope to break with the picture which, in Wittgenstein's words, "holds u captive" – the Cartesian-Lockean picture of a mind seeking to get in touch with a reality outside itself. So they start with a Darwinian account of human beings as animals doing their best to cope with the environment – doing their best to develop tools which enable them to enjoy more pleasure and less pain. Words are among the tools which these clever animals have developed.'

een causale relatie tot andere fysische objecten in het universum staan en daar moeten we wat mee. Om met onze omgeving om te kunnen gaan, hebben we tools ontwikkeld om onze omgeving te kunnen beschrijven en er (dus) betekenis aan te geven: woorden. Woorden 'binden' de mens aan haar omgeving, omdat de omgeving er vanuit een handelingsperspectief alleen 'is' als deze in taal tot uitdrukking kan worden gebracht. De aanwezigheid van de wereld in combinatie met de beschikbaarheid van taal zorgt ervoor dat we overtuigingen ontwikkelen over hoe de wereld werkt. We kunnen niet anders, omdat we hoe dan ook in die wereld moeten handelen. Overtuigingen helpen ons daarbij. Om het concreet te maken: we hebben het bestaan van 'organisatiecultuur' gecreëerd, omdat we het blijkbaar nodig hadden om in onze omgeving te handelen. Vervolgens zijn we allerlei ideeën gaan ontwikkelen over wat het wel en niet is en waardoor het al dan niet wordt beïnvloed.

Onze overtuigingen kunnen niet worden getoetst aan een buitenliggende essentie. Het 'geloven in' gaat vooraf aan het 'weten dat' (Boutellier, 1993). Het is daarom niet zinvol, noch mogelijk, om de accuraatheid van onze overtuigingen vast te stellen. We gebruiken bepaalde woorden – en relaties tussen deze woorden – om op de omgeving te 'plakken', omdat ze tegemoetkomen aan onze behoeften en belangen. De kennis die wij hebben, is gebaseerd op praktische noodzaak – het 'dealen' met de wereld – en niet op overeenstemming met de wereld. Wat aan ons verschijnt als werkelijkheid vloeit voort uit allerlei (historische) patronen van relaties tussen mensen en dingen. Dit is wat Latour (1993), als wetenschapsantropoloog, zo mooi heeft laten zien.[5] Het zijn deze relaties die ervoor zorgen dat de beoordeling van de praktische meerwaarde van onze kennis, 'anderen' zouden dit het waarheidsgehalte noemen, altijd een tijdelijk en contingent karakter heeft.

De tijdelijkheid verwijst naar de ervaring dat er morgen best iemand met een beter idee kan komen. Dit is ook wat Kuhn (1962) met zijn historische studie naar de natuurwetenschap heeft laten zien en tot uitdrukking heeft gebracht met het begrip 'paradigmashift'. Nieuwe overtuigingen kunnen als bruikbaarder of perspectiefvoller worden beoordeeld en op termijn, onder invloed van allerlei relaties tussen mensen, als waarheid worden geaccepteerd. 'When we say that our ancestors believed, falsely, that the sun went around the earth, and that we believe, truly, that the earth goes around the sun, we are saying that we have a better tool than our ancestors did.' (Rorty, 1999, p. xxv). De contingentie verwijst niet zozeer naar de tijd-, maar vooral naar de plaatsdimensie van het oordeel over de bruikbaarheid: voor zover mensen het met elkaar eens zijn over de bruikbaarheid van beschrijvingen, is deze eensgezindheid zeker niet universeel. Mensen geloven op verschillende plekken in heel verschillende dingen.

5. In *We have never been modern* laat Latour (1993) zien dat wetenschap geen strakke mars naar waarheidsvinding is, maar een chaotische en menselijke activiteit waarin sociale en politieke processen een belangrijke rol spelen. Wat zich als waarheid presenteert, is in ieder geval ook de uitkomst van het vormen van de juiste politieke allianties (die kunnen overtuigen).

3.1.2 Consequenties voor het doen van onderzoek

Een pragmatisch wetenschapsperspectief heeft vergaande consequenties voor het doen van onderzoek: voor (in mindere mate) het onderwerp, de opzet, de veronderstelde meerwaarde en de beoordeling daarvan. Het is daarom van belang om hieraan aandacht te besteden. De belangrijkste consequentie van het hiervoor beschreven perspectief is voor de hand liggend: we kunnen wetenschappelijk onderzoek niet opvatten als het beschrijven van de waarheid. De wetenschap is geen reis naar een eind, dat 'overeenstemming met de werkelijkheid' kan worden genoemd. De wetenschap kan dan ook niet worden opgevat als een discipline die, met haar geheel van procedures, speciale toegang tot de waarheid heeft. Maar wat blijft er dan over van 'de' wetenschap? Waaraan kan de wetenschap dan bijdragen?
Volgens Rorty (1982) kunnen we, wanneer we de notie van representativiteit hebben laten varen, twee kanten op. Aan de ene kant staat het perspectief van Dewey waarin de sociale wetenschappen worden opgevat als een manier om werkelijkheid te creëren. Het laten varen van de notie van representativiteit betekent de vrijheid om er zelf iets van te maken: 'social engineering'. In dat kader moeten kennisclaims vooral worden gezien als voorstellen voor handelen. Als ideeën om uit te proberen. Het andere pad is dat van Foucault. Dit is het donkere pad waarin de sociale wetenschappen niet worden opgevat als praktijk van 'social engineering', maar als machtspraktijk (zie ook Latour, 1993, 2005). Alle kennisclaims zijn dan te beschouwen als 'moves in a power-game'.[6] De wetenschap staat dan voor de opgave om dit machtsspel inzichtelijk te maken. Dit is vooral een aanmoediging tot het reconstrueren van een verhaal over het verleden op een manier die duidelijk moet maken dat '…wie op een bepaald moment en op een bepaalde plaats niet in bepaalde dingen gelooft op onaangename gevolgen kan rekenen.' (Rorty, 1990, p. 27).
Rorty duidt het onderscheid tussen beide wetenschapspaden als de keuze voor een hoopvol of hopeloos perspectief. Rorty kiest voor een hoopvol perspectief:

6. In het werk van Gergen (2009) ben ik een veelzeggend, actueel, voorbeeld tegengekomen van een donker perspectief op de wetenschap, een voorbeeld waarin de machtseffecten van kennis in mijn beleving duidelijk zichtbaar zijn. Gergen (2009, p. 48 e.v.) bespreekt het disciplinaire regime van 'mentale afwijkingen'. Hij laat zien dat het niet altijd 'normaal' is geweest om over 'depressiviteit' te spreken. Vanaf de jaren veertig van de vorige eeuw ontstonden de eerste classificaties. Het waren er ongeveer veertig, waaronder masturberen. Het zijn er momenteel meer dan driehonderd. Ongeveer 10% van de bevolking zou bijvoorbeeld aan een vorm van depressie leiden. Met de veronderstelde groei van het aantal en aandeel mensen met een depressie is ook de medicijnenindustrie (op het gebied van depressie en dergelijke) en het aantal 'professionals' op dit gebied gegroeid: al met al een 'multi-billion dollar industry'. De analyse van Gergen is met recht een analyse in de traditie van Foucault, omdat hij in het kort laat zien hoe een disciplinair regime taal genereert om te beschrijven en te verklaren, evenals methoden om de gegenereerde verschijnselen te onderzoeken en te bestrijden. We gaan onszelf begrijpen in het regime of discours dat ons wordt aangeboden en handelen op een manier die tegemoetkomt aan de belangen van degenen die het regime hebben gecreëerd. Dat is de donkere kant van Foucault.

> 'But the difference in jargon should not obscure the common aim. This is the attempt to free mankind from Nietzsche's "longest lie", the notion that outside the haphazard and perilous experiments we perform lies something (God, Science, Knowledge, Rationality, or Truth) which will, if only we perform the correct rituals, step in to save us. Although Foucault and Dewey are trying to do the same things, Dewey seems to me to have done it better, simply because his vocabulary allows room for unjustifiable hope, and an ungroundable but vital sense of human solidarity.' (Rorty, 1982, p. 208)

De sociale wetenschappen worden door Rorty (1999) opgevat als een manier om ons te voorzien van beschrijvingen die inzicht geven in hoe mensen 'dealen' met hun omgeving en die aanknopingspunten opleveren voor een manier van handelen die tegemoetkomt aan onze wensen en behoeften. Er zijn in die context geen 'ware' en 'onware' beschrijvingen meer, maar uitsluitend meer en minder bruikbare beschrijvingen. In lijn met wat aan het einde van de vorige subparagraaf is opgemerkt, moet de meerwaarde van kennis praktisch worden gedefinieerd. Dit met het besef dat de beoordeling van de bruikbaarheid plaatselijk en tijdelijk is.
De opgave bij het doen van onderzoek is het aanbieden van nieuwe perspectieven of referentiekaders, die door degenen voor wie deze relevant zijn als bruikbaar worden gezien. Dit is dan ook de uitnodiging die er voor onderzoekers ligt. 'The invitation is to generate alternative understandings of greater promise.' (Gergen, 2009, p. 49). Kortom: het is als onderzoeker niet mijn taak om het 'juist' te hebben, maar om perspectieven te ontwikkelen die nieuwe mogelijkheden tot actie openen. Dit is ook precies wat ik met deze studie beoog: het generen van nieuwe concepten om het optreden van straatagenten beter te begrijpen.
De hoop die ik hierbij heb, is dat deze concepten helpen in de praktijk. Dit wil zeggen dat ze onder andere werkbaar blijken voor het herkennen van patronen in het politiewerk, voor het spreken over deze patronen en voor het interveniëren in deze patronen. Als het lukt om relevante betrokkenen rondom het politiewerk 'taal' te bieden om hiermee aan de slag te gaan, dan is mijn bedoeling ruimschoots geslaagd. Dan kunnen we het nu hebben over hoe ik aan deze bedoeling invulling heb gegeven.

3.2 Een combinatie van grounded theory en etnografie

> 'Grounded theory ethnography gives priority to the studied phenomenon or process rather than a description of a setting. Thus, from the beginnings of their fieldwork, grounded theory ethnographers study what is happening in the setting and make a conceptual rendering of these actions.' (Charmaz, 2006, p. 22)

3.2.1 Het gronden van de praktijk

Als je een werkpraktijk op een andere wijze wilt conceptualiseren dan tot nu toe is gedaan, dan moet je die praktijk niet teveel benaderen met bestaande concepten.

Dan is de kans immers groot dat je vindt wat al is gevonden. Om het concreet te maken: als je op basis van literatuur verwacht dat straatagenten over veel autonomie beschikken en technieken gebruiken om deze autonomie in stand te houden, dan is – vooral in kwalitatief onderzoek – de kans groot dat je zowel de autonomie als de technieken zult vinden. De dataverzameling – wat je uit de praktijk 'meeneemt' – wordt gestuurd door de theoretische veronderstellingen. De interpretatie van de data ook. Onderzoek doen is betekenis geven, misschien wel in zijn meest extreme vorm, en verwachtingen hebben nu eenmaal de neiging zichzelf te bevestigen (Weick & Sutcliffe, 2001). De veelvoorkomende manier van onderzoek doen, vertrekken vanuit theorie, past daarmee niet bij de ambitie van deze studie, noch bij het gekozen wetenschapsperspectief.

Maar wat dan wel? Hoe ontwikkel je een ander perspectief op het politiewerk; op het optreden van straatagenten? Zoals al eerder aangegeven, ben ik door mijn begeleiders op het spoor gezet van Grounded Theory Method (GTM).[7] GTM stelt *het conceptualiseren van data* centraal (Holton, 2007). Dit wil zeggen dat onderzoek start met dataverzameling en de opbrengsten hiervan op een systematische manier worden geanalyseerd, zodat er stapsgewijs concepten en hun onderlinge relaties uit kunnen worden afgeleid. Theorie is output van – in plaats van input voor empirisch onderzoek. Alvorens ik nader aandacht besteed aan de kenmerken van GTM is het van meerwaarde om kort stil te staan bij het ontstaan van GTM.

De grondleggers van GTM zijn de sociologen Barney G. Glaser en Anselm L. Strauss, die in *The Discovery of Grounded Theory* hun ideeën voor de eerste keer (samen) hebben verwoord (Glaser & Strauss, 1967). Hun pionierswerk kan worden beschouwd als een 'aanklacht' tegen de verificatie van bestaande theorieën. Een werkwijze die tot dan toe vooral in de Verenigde Staten gebruikelijk was (Bryant & Charmaz, 2007b). In *The Discovery of Grounded Theory* stellen Glaser & Strauss dat nieuwe kennis alleen kan worden ontwikkeld door op basis van systematische analyse theorie te ontwikkelen.

In de oorspronkelijke werkwijze van GTM zijn twee traditionele Amerikaanse scholen verenigd: het positivisme en het pragmatisme (Charmaz, 2006).[8] Toch kan worden gesteld dat de opvatting van 'kennis als spiegel' in hun pionierswerk dominant was (positivisme). Het kan zijn dat dit de meer pragmatische Strauss nooit lekker heeft gezeten, want een decennium na de introductie van GTM zijn de beide grondleggers hun eigen weg gegaan (zie Bryant & Charmaz, 2007a).

---

7. Ik spreek hier expliciet over Grounded Theory Method om te expliciteren dat het de methode of de aanpak betreft. Hiervoor wordt ook regelmatig de term 'Grounded Theory' gebruikt, maar ik beschouw 'Grounded Theory' als het resultaat van het gebruik van de methode (zie ook Bryant & Charmaz, 2007b), namelijk: een theorie die is gegrond in data.
8. Het betreft hier het positivisme van de Colombia University en het pragmatisme en veldwerk van de Chicago School. De epistemologische aannames en systematische benadering (codering) van de oorspronkelijke GTM vloeien voort uit de kwantitatieve, empiristische oriëntatie van Glaser, terwijl Strauss noties van zich ontwikkelende processen, sociale and subjectieve betekenissen en de mens als probleemoplossende 'agent' in de oorspronkelijke GTM heeft gebracht (zie Charmaz, 2006).

Glaser is zich gaan richten op de (wat hij noemt) 'traditionele' of 'klassieke' GTM, die naar eigen zeggen overeenkomt met *The Discovery of Grounded Theory*. Strauss is, later vooral samen met Corbin, een meer pragmatische weg is ingeslagen.[9] In de periode waarin Glaser en Strauss ieder een eigen weg zijn gegaan, is de populariteit van GTM toegenomen. Dit heeft er mede voor gezorgd dat er meer variëteit in GTM is ontstaan. Gezien die variëteit is het goed om te expliciteren welke keuze ik heb gemaakt. Ik kies voor een vorm van GTM, die in lijn ligt met het pragmatische wetenschapsperspectief. Een keuze voor de klassieke benadering, of enige andere positivistische uitwerking, zou strijdig zijn met het door mij gehanteerde wetenschapsperspectief. Een pragmatische uitwerking van GTM is vooral te vinden in het latere werk van Corbin & Strauss (2008) en in het werk van Charmaz (2006). Wat wil zo'n 'uitwerking' nu eigenlijk zeggen?
Op deze plek is het vooral van belang te benadrukken dat het pragmatisch gebruik van GTM niet leidt tot het ontdekken van een theorie, maar tot het construeren ervan.[10] GTM kan nooit tot de ontdekking van een waarheid leiden. Dit neemt niet weg dat het generen van concepten een zinvolle activiteit kan zijn. Concepten bevorderen het begrip van de wijze waarop mensen met hun omgeving omgaan en ze bieden taal die kan worden gebruikt om met elkaar in discussie te gaan en gezamenlijk begrip te creëren. Dat gezamenlijke begrip moet niet worden gerelateerd aan een externe werkelijkheid, maar aan de mogelijkheid tot handelen.[11]

Om het vervolg van deze paragraaf goed te laten lopen, is het nodig om nu enkele kenmerken van GTM te behandelen.[12] Laten we beginnen met de functie van bestaande inzichten, die zijn verwoord in literatuur. Het advies dat voortvloeit uit GTM luidt als volgt: gebruik de literatuur in plaats van dat de literatuur jou gebruikt (Corbin & Strauss, 2008). Hiermee wordt bedoeld dat literatuur een functie kan of

9. Zie Corbin & Strauss (2008). Anselm Strauss is in 1996 overleden. In 1990 verscheen de eerste versie van het handboek van Strauss & Corbin. In 1998 verscheen de tweede versie. De derde versie is in 2008 uitgekomen en bevat ook nadrukkelijk een aantal (gewijzigde of nieuwe) opvattingen van Corbin (Corbin is van deze versie ook de eerste auteur). Aanleiding hiervoor is het meer recente werk dat op het gebied van GTM is verschenen, zoals dat van Charmaz (2006).
10. Dit is overigens een nadrukkelijke breuk met het oorspronkelijke gedachtegoed van Glaser & Strauss (1967), die niet voor niets spreken over 'discovery of grounded theory'.
11. Ik baseer me hierbij mede op de inleiding van Corbin & Strauss (2008, p. ix): 'This book is based upon the belief that though there are multiple interpretations that can be constructed from one set of data, generating concepts is a useful research endeavour. It is useful for two reasons. First, it increases understanding of persons in their every day lives – their routines, habits, problems, and issues – and how they handle or resolve these. Second, concepts provide a language that can be used for discussion and debate leading to the development of shared understandings and meanings. The understandings can then be used to build a professional body of knowledge and enhance practice.' Punt van aanvulling op deze passage is dat het construerende karakter niet alleen gaat over de interpretatie van data, maar ook over de totstandkoming van data. Zie ook par. 3.2.2 over dataverzameling.
12. Wellicht ten overvloede, maar wanneer over GTM wordt gesproken, wordt vanzelfsprekend de uitwerking van GTM bedoeld, die voortvloeit uit het pragmatisme.

moet hebben in het verrijken en bespreken van concepten die uit de data worden geconstrueerd, maar niet teveel als vertrekpunt moet worden genomen. GTM-onderzoekers worden aangemoedigd om zo open mogelijk de praktijk in te gaan. Een 'open mind' moet nadrukkelijk worden onderscheiden van een 'empty mind' (Charmaz, 2006). Je treedt 'de' omgeving immers altijd met concepten tegemoet. Die concepten kunnen meer of minder afkomstig zijn uit wetenschappelijke literatuur. Onderzoekers moeten zich bewust zijn van deze concepten en de wijze waarop deze richting geven aan wat je ziet, hoort, noteert en aan wat je daar vervolgens van maakt. Het gaat erom dat je alert bent op wat data kunnen zeggen en flexibel genoeg bent om alternatieve wegen in te slaan.

Dit brengt ons op een volgend kenmerk van GTM: wat data kunnen zeggen. Eén van de voornaamste kenmerken van GTM is dat dataverzameling en analyse hand in hand gaan. Vanaf de eerste notities, verslagen, opnames, et cetera vindt analyse plaats. GTM dwingt je om 'te leven met je data'; om er voortdurend mee te interacteren.[13] Op deze wijze geeft de data richting aan het ontwikkelen van concepten, terwijl de ontwikkelde concepten op hun beurt richting geven aan de dataverzameling. Je leert door het 'leven met je data' wat in de onderzochte praktijk meer en minder relevant is en deze focus versterkt de robuustheid van je concepten.[14]

De voornaamste manier om systematisch te analyseren wordt in GTM 'coding' genoemd. 'Coding' wordt ook wel gezien als de 'analytic core' van GTM (Dey, 2007):'…taking raw data and raising it to a conceptual level.' (Corbin & Strauss, 2008, p. 66). Coding wil zeggen dat je data van betekenis voorziet door stukjes data van een label te voorzien. Het coderingsproces vindt stapsgewijs plaats. Van 'dicht op de data' (benoemen van burgers als 'foute gasten') tot abstractere concepten ('categoriseren' als manier van 'signaleren'). Van kleine stukjes data (zinnen, woorden) tot grotere brokken data (verzamelingen situaties). Corbin & Strauss (2008) benadrukken dat coding meer is dan het geven van eigen woorden aan de data en het ordenen van data in een structuur. 'It involves interacting with data (analysis) using techniques such as asking questions about the data, making comparisons between data, and so on, and in doing so, deriving concepts to stand for those data, then developing those concepts in terms of their properties and dimensions.' (Corbin & Strauss, 2008, p. 66).

Tot zover de eerste toelichting op GTM. In de derde subparagraaf wordt nader ingegaan op het analyseproces, omdat begrip van dit proces essentieel is om de uitkomsten van deze studie, en de verantwoording daarover, te begrijpen. Hierna ga ik het eerst hebben over een schakel waar 'de' GTM'ers nadrukkelijker minder aandacht aan besteden: het verzamelen van data. GTM biedt bruikbare handvatten voor

13. Het 'leven met data' leen ik van Vermaak (2009).
14. GTM is daarmee ook onoverkomelijk 'self fulfilling': gebeurtenissen in de praktijk worden door de onderzoeker gedefinieerd op basis van groeiende conceptuele ideeën. Strauss & Corbin (2008) waarschuwen hiervoor, maar tegelijkertijd is het inherent aan het mens-zijn. Het is alleen de reflexiviteit van de onderzoeker die deze neiging hanteerbaar kan maken. Deze reflexiviteit kan door middel van de gekozen aanpak worden gestimuleerd. In hoofdstuk 4 geef ik aan hoe ik dit heb geprobeerd.

'emerging analysis', maar minder voor het verkrijgen van het materiaal dat voortdurend wordt geanalyseerd. Daarom heb ik gekozen voor een combinatie van etnografisch veldwerk en GTM. Ik beschrijf in de volgende subparagraaf wat dit veldwerk ongeveer inhoudt, zodat duidelijker is op welke wijze en met welke manier van kijken ik de politiepraktijk ben ingestapt. Over de ervaringen in die politiepraktijk gaat het volgende hoofdstuk.

3.2.2 *Onderdompelen in het veld*

De wens om mijn dataverzameling op etnografisch veldwerk te baseren, had ik eigenlijk al behoorlijk lang. In ieder geval veel eerder dan dat GTM als houvast voor de analyse verscheen. Deze wens is een uitvloeisel van de overtuiging dat we alleen inzicht kunnen krijgen in hoe mensen met hun omgeving 'dealen' door erbij te zijn als ze dat doen, ernaar te kijken, er vragen over te stellen en er iets over vast te leggen.[15] 'Research on the body' dus (Flyvbjerg, 2001). Met etnografisch veldwerk is het mogelijk om hier invulling aan te geven.[16]
De kern van etnografisch veldwerk bestaat uit twee met elkaar verbonden activiteiten: 'Firsthand participation in some initially unfamiliar social world[17] and the

15. Het is daarnaast lastig om een goed beeld van het politiewerk te krijgen zonder erbij te zijn als het wordt uitgevoerd. 'Because data on policing are iffy at best and cops, like everyone, love to tell a tall tale, the best way to see what happens on the street is to be there as it happens.' (Moskos, 2008, p. 4). Door middel van interviews kan in de regel geen goed beeld worden verkregen van het daadwerkelijke optreden (zie ook Terpstra, 2008). Het is voor onderzoek naar politiewerk mijn inziens noodzakelijk '… to get the seat of your pants dirty in real research' (Holdaway, 1983, p. 3).
16. Ik spreek vanwege twee redenen over etnografisch veldwerk. De eerste reden is dat vooral mijn veldwerk voortvloeit uit de 'etnografische traditie'. De analyse is gebaseerd op GTM. Hierbij moet ik overigens direct opmerken dat er in de etnografische traditie veelal weinig aandacht wordt besteed aan analyse. Er lijkt niet zoiets als een etnografische analyse te zijn. Het gaat vooral over het veldwerk en de wijze waarop de uitkomsten worden gepresenteerd. Niet zozeer over wat daartussen zit. Waar ik handvatten voor analyse ben tegengekomen (zie Emerson et al., 1995), vertonen deze veel overeenkomsten met GTM. De tweede reden is dat veldwerk niet samenvalt met etnografisch onderzoek. Etnografie is een stijl van onder andere dataverzameling (Brewer, 2000). Er zijn ook studies waarin veldwerk wordt verricht dat niet etnografisch is. Denk maar aan het verschil tussen Punch (1983) en Stol et al. (2004). In beide gevallen is er veldwerk verricht, maar met heel andere doeleinden. Daarom maakt Wolcott (2008) ook onderscheid tussen tussen 'doing ethnography' en 'borrowing (some) ethnographic techniques', terwijl Brewer (2000) spreekt over 'big and little etnography'. In deze studie gaat etnografie verder dan veldwerk. Er wordt gestreefd naar het doel van veel etnografische studies, dat ik later in deze subparagraaf zal duiden als betekenis geven aan betekenisgeving van anderen.
17. Eén opmerking hierbij. Ik kan mij niet vinden in de term 'sociale wereld'. Deze term veronderstelt een onderscheid tussen twee soorten werelden en dat onderscheid vind ik niet zinvol. De fenomenen in de wereld kennen wij alleen als uitvloeisel van een netwerk van betekenissen. Voor een steen geldt dit net zo goed als voor cultuur, al gaat het gezamenlijk spreken over cultuur met aanzienlijk meer dubbelzinnigheid gepaard dan dat over een steen. Met Latour (2005) kun je dan de mening delen dat alles sociaal is, voor zover je sociaal niet opvat als een staat van 'dingen' (cultuur is een sociaal verschijnsel), maar als een patroon van relaties dat tot het spreken over een bepaald fenomeen heeft geleid. Voor mijn veldwerk geldt daarnaast dat het mij net zo goed ging om de wisselwerking of verhouding tussen een politieman en een auto als om de wisselwerking tussen politiemensen onderling.

production of written accounts of that world by drawing upon such participation.' (Emerson et al., 1995, p. 1). Etnografisch veldwerk biedt onderzoekers de mogelijkheid om mee te maken hoe mensen omgaan met de dubbelzinnigheid van de omgeving waarin ze moeten handelen en welke processen of patronen daaraan ten grondslag liggen (Emerson et al., 1995). Sommigen leggen hierbij de nadruk op het begrip cultuur (zie Van Maanen, 1988; Wolcott, 2008). Hoewel dit vanuit de antropologische ontstaansgeschiedenis wellicht begrijpelijk is[18], ben ik van mening dat een dergelijk concept al teveel gewicht in de schaal legt. Het zou veronderstellen dat deze studie over 'de' cultuur van de politie of de onderzochte politieteams gaat, terwijl ik dit concept er niet bij voorbaat op wil plakken.

Mijn keuze voor veldwerk in lijn met de etnografische traditie vloeit dan ook niet zozeer voort uit de veronderstelde culturele oriëntatie, maar uit de uitgangspunten waarop het etnografisch onderzoek is gebaseerd en de handvatten die worden geboden om rijke beschrijvingen[19] te maken van praktijken. Deze beschrijvingen worden veldwerkaantekeningen genoemd (zie Emerson et al., 1995).[20] Het zijn deze veldwerkaantekeningen die ik met de technieken van GTM ben gaan analyseren om ze van meer betekenis te voorzien, maar ook om het vervolg van het veldwerk te richten. Etnografie geeft richting aan het maken van veldwerkaantekeningen, omdat het houvast geeft bij het bepalen waarop je 'moet' letten als je jouw veld betreedt en aanknopingspunten biedt voor de wijze waarop je dat vervolgens opschrijft.[21]

Wie boeken over etnografisch onderzoek leest, komt tot de ontdekking dat het geven van betekenis aan betekenisgeving van anderen centraal staat.[22] Wat gebeurt er in het veld dat ik heb gekozen vanuit het perspectief van degenen die onderdeel zijn van dat veld? Om met het beantwoorden van deze vraag een begin te maken, 'moet' een onderzoeker in de eerste plaats letten op de interacties die plaatsvinden: de woorden die mensen met elkaar uitwisselen. Het gaat dan om de interacties tussen de leden van 'de' groep die wordt bestudeerd, maar (zeker) ook om de interacties tussen groepsleden en relevante anderen. Wat wordt er in welke situatie gezegd? De relevantie hiervan vloeit voort uit wat eerder is opgemerkt: met taal maken mensen samen werkelijkheid. Het heeft een performatieve functie (zie ook Homan, 2013).

Als je wilt weten hoe mensen 'dealen' met hun omgeving doe je er dus verstandig aan erop te letten op welke wijze zij (met elkaar) in welke context spreken. Over welke

18. Zie Wolcott (2008) voor meer achtergronden bij het ontstaan van etnografisch onderzoek.
19. De term 'rijke beschrijvingen' is gebaseerd op Geertz (1973) die in *The interpretation of cultures*, met verwijzing naar de filosoof Gilbert Ryle, spreekt over 'rich descriptions'. Dit zijn gedetailleerde beschrijvingen van de manier van leven van een groep mensen op een manier waarin zij zichzelf kunnen herkennen. Kenmerkend is dat er veel aandacht wordt besteed aan de context van gebeurtenissen.
20. Emerson et al. (1995, p. 4): 'Fieldnotes are accounts *describing* experiences and observations the researcher has made while participating in an intense and involved manner.'
21. De onderstaande alinea is primair gebaseerd op *Writing etnographic fieldnotes* van Emerson et al. (1995). Dit was voor mij verruit het meest bruikbare boek over etnografisch onderzoek.
22. Wolcott (2008, p. 146): 'When we set out to tell their story, we are really trying to circumvent the ultimate conceit of fieldwork: that is our calling and obligation to make sense of somebody else's sense-making.'

onderwerpen wordt gepraat? Hoe praten ze over gebeurtenissen die als 'fijn', 'goed', 'vervelend', 'problematisch' en ga zo maar door worden ervaren? Waar wordt om gelachen? Wat wordt verteld aan nieuwkomers? Hoe rechtvaardigen ze hun handelen tegen anderen? Een onderzoeker staat voor de opgave om de interacties en context waarin deze plaatsvinden zo gedetailleerd mogelijk vast te leggen. Woorden doen er dan toe (Heath & Street, 2008). 'Hun' woorden wel te verstaan. Dit betreft in het bijzonder woorden die geen onderdeel zijn van het gangbare taalgebruik, omdat juist deze minder gangbare woorden meer inzicht geven in het 'dealen' met de omgeving.
Een tweede oriëntatie in het veldwerk bestaat uit de non-verbale acties van mensen. Deze oriëntatie is zeker ook voor het politiewerk van belang. Waar stoppen ze voor en kijken ze naar? Waar gaan ze wel en niet op af? Wanneer komt het lichaam in beweging? Wat roept welke emotie op? Voor non-verbale acties geldt meer dan voor interacties dat verborgen blijft wat 'eronder ligt'. Het is daarom van belang om daar kort na de actie, in de specifieke context, naar te vragen. Wat was er volgens hen aan de hand? Welke rechtvaardigingen of verklaringen gebruiken mensen voor de acties die zij ondernemen? Hierbij moet overigens worden benadrukt dat mensen vaak meer weten dan zij kunnen uitdrukken. Giddens (1984) spreekt daarom over discursieve kennis en praktische kennis. Over het eerste kun je vertellen. Over het tweede gaat dit een stuk lastiger. Het is verknoopt met het handelen. Het gevolg van dit onderscheid voor het doen van onderzoek is dat je als onderzoeker zowel moet luisteren naar wat mensen over hun acties (tegen jou) zeggen als van hun (inter)acties moet afleiden welke kennis daaraan ten grondslag ligt. En opnieuw moet je alles zo gedetailleerd mogelijk opschrijven, want ook als ze tegen jou praten is het (veelal) relevant met welke woorden zij dat doen.

De hiervoor behandelde oriëntatie heeft mij geholpen bij het verzamelen van het materiaal waarmee ik ben gaan puzzelen (en dat puzzelen heeft weer geholpen bij het verzamelen van meer materiaal). Mijn ervaringen met dit verzamelen en puzzelen komen in het volgende hoofdstuk aan bod. De uitkomsten volgen daarna.
Op deze plek is het ten eerste van belang nog iets te zeggen over het karakter van het materiaal. In lijn met alles wat hiervoor behandeld is, kunnen veldwerkaantekeningen niet worden beschouwd als 'de' beschrijving van wat er aan de hand was. Veldwerkaantekeningen zijn het product van de onderzoeker en geen spiegel van wat heeft plaatsgevonden. Aan het schrijven van veldwerkaantekeningen ligt betekenisgeving ten grondslag: je kunt niet alles zien en in wat je op basis van je waarnemingen opschrijft, laat je ook veel weg.[23] Data en veldwerker zijn niet te scheiden: er is sprake van constructie in plaats van representatie.[24]

23. Wolcott (2008, p. 105): 'Ethnographers do not describe what they see, they see what they know how to describe.'
24. Emerson et al. (1995, p. 5): '… there is no one "natural" or "correct" way to write about what one observes. Rather, because descriptions involve issues of perception and interpretation, different descriptions of "the same" situations and events are possible.'

Een tweede opmerking die moet worden gemaakt, heeft betrekking op de invloed van de onderzoeker op wat wordt onderzocht. Etnografisch veldwerk impliceert dat je als onderzoeker onderdeel bent van de setting die je bestudeert. Je bent geen 'vlieg op de muur' die vanaf de tribune situaties observeert, maar je bent aanwezig 'in' situaties en hebt daar dus altijd enige invloed op. Of je dat nu wilt of niet.
Voor beide opmerkingen, selectiviteit en beïnvloeding, geldt dat pogingen om te komen tot meer objectivering gedoemd zijn om te mislukken. Het zou ook veronderstellen dat je de mechanismen beschouwt als afwijkingen die moeten worden beheerst. Dit past niet bij de wetenschapsopvatting die ik hanteer. Het is vooral van belang dat een onderzoeker zich bewust is van de mechanismen en reflecteert op de wijze waarop veldwerkaantekeningen worden gemaakt, de wijze waarop de relatie met de mensen in het veld gestalte krijgt en welke consequenties dit heeft. Dit wordt ook wel eens *reflexiviteit* genoemd (zie Brewer, 2000). Een logische gedachte als jij het onderzoeksinstrument bent. In het volgende hoofdstuk kom ik erop terug.

3.2.3 Analyseren door te coderen

Etnografisch veldwerk levert allerlei puzzelstukjes op. Een stapel veldwerkaantekeningen met allerlei 'events': interacties, non-verbale acties, antwoorden op vragen van de onderzoeker, et cetera. Met heel veel puzzelstukjes leg je echter nog niet vanzelfsprekend een puzzel. GTM helpt je met het leggen van een puzzel. Het gaat, zoals gezegd, verder waar etnografisch veldwerk ophoudt en biedt technieken om op een systematische manier een verhaal te creëren over wat er aan de hand is. Het helpt de onderzoeker met het geven van betekenis aan data op een manier die het ontwikkelen van concepten stimuleert. GTM biedt daarmee de mogelijkheid om te komen tot een 'analytic ethnography' (zie Herbert, 1997). In deze subparagraaf geef ik een korte toelichting op de kenmerken van het analyseproces.
Coding is het 'hart' van GTM. Het is natuurlijk mooi dat GTM stelt dat theoretische concepten niet op data moeten worden gelegd, maar het is vervolgens de vraag hoe je ervoor kunt zorgen dat er concepten uit data *ontstaan*. Coding is hierop het antwoord.[25] 'Coding is the pivotal link between collecting data and developing an emergent theory to explain these data. Through coding, you *define* what is happening in the data and begin to grapple what it means.' (Charmaz, 2006, p. 46). Het proces van coderen bestaat minimaal uit twee fasen: initieel coderen en gefocust coderen.
Initieel coderen vindt 'dicht' op de data plaats: gedetailleerd of microscopisch en vanuit de, door de onderzoeker waargenomen, belevingswereld van degenen die worden bestudeerd. Er zijn verschillende manieren van initieel coderen. In deze studie is vooral gebruik gemaakt van 'line-by-line coding' en 'incident-to-incident coding'. De eerste techniek wil zeggen dat je (wanneer mogelijk) iedere regel in de

25. Er is heel veel te zeggen over het proces van coding en de verschillende opvattingen die hierover bestaan. In het handboek van Sage over GTM, onder redactie van Bryant en Charmaz, is er een aantal hoofdstukken over opgenomen.

veldwerkaantekeningen (of interviews) codeert, terwijl de tweede techniek zich primair richt op het vergelijken van incidenten in de data met elkaar. Bij het coderen stel je voortdurend de vraag wat er aan de hand is centraal. Hierbij ga je uit van het perspectief van degenen over wie het gaat. Gezien wat in dit hoofdstuk is gesteld, is het van belang om ook dicht bij de taal van de betrokkenen te blijven.[26] Dit wil overigens niet zeggen dat de codes altijd overeenkomen met de overtuigingen en (inter)acties van de participanten: het is juist interessant om vast te stellen dat jij denkt dat er iets anders aan de hand is dan direct uit de woorden en acties van hen blijkt. Daarnaast: mensen weten meer dan ze kunnen uitdrukken (zie par. 3.2.2). Je leidt dus ook het nodige van hun handelen af.

De initiële codes vertonen soms overlap, horen bij elkaar of hebben op een andere manier iets met elkaar te maken. In de fase van gefocust coderen ga je hiermee aan de slag. De meest relevante en/of vaakvoorkomende codes worden gebruikt om door grote delen van de data te gaan. Je neemt op deze wijze de analytisch meest interessante codes als uitgangspunt om de data te sorteren en meer 'body' te geven aan deze codes. De codes worden zo steeds conceptueler: er ontstaan categorieën of *conceptuele codes*. De kenmerken van deze conceptuele codes zijn gegrond in lager liggende codes en daarmee in de data.[27] Kortom: coderen is een analytisch proces van benoemen, bevragen, vergelijken en sorteren van data gericht op het bouwen van een conceptueel verhaal. Dit verhaal bestaat uit verschillende concepten, die niet alleen namen hebben, maar ook beschikken over kenmerken en op een bepaalde manier (meer of minder) aan elkaar zijn gerelateerd.

Het analyseproces krijgt in de aanpak van GTM zijn beslag in memo's. Memo's kunnen worden gezien als een weergave van de gesprekken die de onderzoeker met zichzelf voert over wat de data op een abstracter, meer conceptueel, niveau betekenen. Hoewel men in de pragmatische lijn de nodige vrijheid predikt ten aanzien van de inhoud en vorm van memo's, kunnen we op basis van het werk van Charmaz stellen dat het verstandig lijkt om in ieder geval de gefocuste codes uit te werken in memo's. Wat er in memo's staat is niet vastomlijnd, maar een uitwerking van de kenmerken van de code, vragen en gaten die 'openstaan', eventuele relaties met andere codes en een vergelijking met bestaande inzichten lijken terugkerende onderdelen van een memo te zijn. Memo's geven een onderzoeker de mogelijkheid om zijn of haar ideeën over de concepten te exploreren en vormen daarmee een essentieel tussenproduct op weg naar de definitieve publicatie.[28]

26. De codes die de taal van de respondenten direct representeren worden 'in vivo codes' genoemd. 'In vivo codes help us to preserve participants' meanings of their views and actions in the coding itself.' (Charmaz, 2006, p. 55).
27. 'Concepts vary in levels of abstraction. There are basic-level concepts and higher-level concepts that we call categories. Lower-level concepts point to, relate to, and provide the detail for the higher-level concepts.' (Corbin & Strauss, 2008, p. 52).
28. Vooral Corbin & Strauss (2008, p. 124 e.v.) wijzen daarnaast op het gebruik van diagrammen. Diagrammen helpen de onderzoeker met het leggen van relaties tussen de concepten; ze representeren het conceptuele raamwerk in wording.

Het is van belang om tijdens de incrementele ontwikkeling van 'de' theorie oog te blijven houden voor de robuustheid van de conceptuele codes. Zijn er nog meer kenmerken die kunnen worden benoemd? Zijn de kenmerken voldoende gegrond in data? Onderzoekers die GTM toepassen, gebruiken *theoretical sampling* om meer data te verzamelen die kunnen helpen bij het expliciteren van de conceptuele codes. Deze techniek leidt dus tot het gerichter verzamelen van data op basis van ontstane conceptuele ideeën, zodat deze ideeën robuuster kunnen worden gemaakt. Als onderzoeker word je geadviseerd te stoppen met het veldwerk wanneer meer data niet leidt tot nieuwe conceptuele inzichten of verdieping van al ontstane conceptuele inzichten. Een concept is dan 'saturated'. Als zich dat bij alle ontwikkelde concepten voordoet, is het tijd om naar het eindproduct toe te werken.

3.2.4 Een persoonlijke schrijfstijl

Een dissertatie kan vanzelfsprekend op vele manieren worden geschreven. De stijlkeuze hangt van veel factoren af, maar wordt naar mijn indruk uiteindelijk vooral bepaald door de stijlvoorkeur van de schrijver en de ruimte die door promotoren wordt geboden om deze voorkeur ook daadwerkelijk toe te passen.
In de laatste jaren heb ik een voorkeur ontwikkeld om persoonlijk te schrijven: vanuit eigen ervaringen en opvattingen. Dit resulteert, zoals u waarschijnlijk al heeft gemerkt, in 'aanwezigheid in de tekst': het eerste kenmerk van de schrijfstijl (zie ook van Maanen, 1988).[29] Voor deze aanwezigheid heb ik drie redenen. De eerste reden is dat ik het leuk vind om zo te schrijven. Dit is niet onbelangrijk, vooral niet als er het nodige moet worden geschreven. De tweede reden is dat het de tekst naar mijn mening levendig(er) maakt, mede omdat het ook inzicht geeft in overwegingen en ervaringen van degene die de kennis heeft ontwikkeld. Ik kan alleen maar hopen dat u dat ook zo ervaart. De derde reden is dat deze schrijfstijl duidelijk maakt dat uitkomsten 'mijn' uitkomsten zijn. In de vorige paragraaf is al aan de orde gekomen dat een onderzoeker en zijn of haar bevindingen niet te scheiden zijn. Het is volgens

29. Van Maanen (1988) maakt in het kader van het schrijven van een etnografie een onderscheid tussen 'realist tales', 'confessional tales' en 'impressionist tales'. In 'realist tales' is de schrijver/onderzoeker afwezig, terwijl in de 'confessional tales' en 'impressionist tales' de schrijver aanwezig is. De 'impressionist tales' zijn de meest narratieve verhalen waarin de ervaringen van de onderzoeker zijn verweven met die van de participanten, een onderscheid dat in zo'n verhaal overigens weinig relevantie heeft. Deze dissertatie kan het best worden beschouwd als een 'confessional tale'. Ik ben als schrijver aanwezig en ik reflecteer op wat ik meemaak, maar tegelijkertijd is het verhaal van deze dissertatie veel meer een analytisch verhaal dan een verhaal dat je direct meeneemt in de cultuur van de politie. Een goed voorbeeld van een 'impressionist tale' is *Onder dienders* van Elias (1997). Het is dan ook een journalistiek product, al is het onderscheid tussen een wetenschappelijk en een journalistiek product in lijn met Rorty ook niet eens zo relevant. Hoe dan ook, het verhaal wordt op een andere manier verteld. Het gebruik van GTM leidt per definitie tot een meer analytische behandeling van de data. Daarin ligt, naar mijn idee, uiteindelijk ook de meerwaarde van dit verhaal.

mij daarom niet wenselijk dit te verbloemen door in taal deze scheiding wel aan te brengen (zie Gergen, 2009).[30]
Een tweede punt dat met betrekking tot de schrijfstijl van belang is, heeft te maken met het taalgebruik. Ik hoop dat deze studie niet alleen wordt gelezen door wetenschappers en (beleids)adviseurs, maar juist ook door politiemensen. Door leidinggevenden, projectleiders en uitvoerende politiefunctionarissen. Om de kans te vergroten dat mijn hoop werkelijkheid wordt, probeer ik het verhaal voor een bredere doelgroep leesbaar te houden. Discussies in de literatuur worden vooral in de voetnoten behandeld en (enigszins) gangbaar taalgebruik is waar mogelijk leidend. De ambitie van een leesbaar verhaal is in dit hoofdstuk vermoedelijk niet gelukt. Dit was dan naar mijn idee ook wel het meest taaie hoofdstuk van allemaal. Het kan in dat opzicht alleen maar beter worden.
Tot slot nog iets over taal. In dit hoofdstuk heb ik benadrukt dat taal hét middel is waarmee wij werkelijkheid (re)produceren. Onderzoek is ook een manier van werkelijkheid maken. Als auteur kies je de woorden die het best representeren wat je wilt zeggen. Ik heb tijdens het schrijven van teksten gemerkt dat mijn, overigens gegroeide, antirepresentatie opvatting het niet altijd gemakkelijker maakte om letters op papier te krijgen. Waar ik een jaar of vier geleden geen moeite zou hebben met een zin als 'de organisatie biedt politiemensen geen ruimte om …' had ik dat nu wel. Een antirepresentatie opvatting maakt mensen kritisch ten opzichte van normale manieren van spreken, omdat juist deze manieren van spreken in meer of mindere mate voortkomen uit een representatieperspectief. In woorden van Rorty (1999) heb ik ervaren dat we niet buiten taal kunnen 'stappen'; je moet altijd woorden op 'iets out there' plakken om het er te laten zijn. Ik heb geprobeerd om alert te zijn op formuleringen die bijvoorbeeld doen lijken alsof een organisatie een dingachtig bestaan leidt (reïficeren), maar dit is niet altijd gelukt. 'We are joining the language games of our cultural traditions', zo stelt Gergen (2009, p. 55). Ook ik kom daar niet onderuit.

3.3 Betekenisgeving als vertrekpunt voor onderzoek

'Organizational sensemaking is first and foremost about the question: How does something come to be an event for organizational members? Second, sensemaking is about the

30. 'Because reality talk is supposed to be about a "world out there", it is important that the speaker employs *distancing devices,* that is, discursive means of ensuring that the object in question is not "in the mind" but exists at a distance. At the simplest level, words such as the, that, or those, call attention away from the observer and place the object(s) at a seeming distance. Distancing may be contrasted with personalization, terms calling attention to the object as a private possession of the mind. "My view", "my perception", "my sense of" are all personalizing. Thus, the scientist is likely to speak of "the apparatus", as opposed, for example, to "my sense of apparatus", "the experimental chamber" as opposed to "my impression of an experimental chamber", or "those questionnaires", and not "my image of questionnaires". The former phrases create the real, while the latter create suspicion.' (Gergen, 2009, p. 42).

question: What does an event mean? In the context of everyday life, when people confront something unintelligible and ask "what's the story here?" their question has the force of bringing an event into existence. When people than ask "now what should I do?" this added question has the force of bringing meaning into existence, meaning that they hope is stable enough for them to act into the future, continue to act, and to have the sense that they remain in touch with the continuing flow of experience.' (Weick et al., 2005, p. 410)

3.3.1 *Betekenisgeving als proces*

Deze studie ben ik begonnen vanuit nieuwsgierigheid naar betekenisgeving van politiemensen in relatie tot de uitvoering van het politiewerk. Tijdens mijn afstuderen heb ik een poging gewaagd het concept van betekenisgeving toe te passen op het politiewerk. Het bleek echter een te fundamenteel concept om daar binnen de randvoorwaarden van een afstudeeronderzoek op een goede manier uitwerking aan te geven. Althans, voor mij. Ik kwam daar op dat moment niet uit. Het afstudeeronderzoek heeft dus een ander onderwerp gekregen. Het concept van betekenisgeving heeft me echter niet losgelaten. Er kwam met voorliggende studie een nieuwe kans om ermee aan de slag te gaan.
De relevantie van betekenisgeving voor het politiewerk vloeit naar mijn idee voort uit de omgeving waarin straatagenten moeten optreden. Een straatagent wordt bij voortduring geconfronteerd met gebeurtenissen waarbij de vraag 'wat is er hier aan de hand' aan de orde is. Als hij op straat is en een bestuurder van een auto snel wegkijkt, als hij in een situatie wordt geconfronteerd met verhalen van betrokkenen over wat er is gebeurd, als hij een koevoet aantreft in een auto die op naam staat van iemand met antecedenten op het gebied van woninginbraken, et cetera.[31] Nergens staat ondertiteling bij die de betekenis voor hen duidt (zie Homan, 2013). Ze moeten er zelf iets van maken. Ik ben deze studie daarom gestart met de aanname dat het onderzoeken van de betekenisgeving van straatagenten tot meer begrip van hun optreden kan leiden. Het voorgaande wil zeggen dat betekenisgeving heeft gefungeerd als een 'sensitizing concept' voor de ontwikkeling van de 'grounded theory' die in dit boek wordt gepresenteerd.[32] Het concept sluit daarnaast goed aan bij het wetenschapsperspectief dat ik hanteer. Het uitgangspunt dat de omgeving van mensen niet spreekt, maar zij zelf hun omgeving moeten creëren, opent de interesse in betekenisgeving. Betekenisgeving gaat over hoe mensen, in woorden van Rorty, 'dealen' met hun omgeving. In mijn geval heeft dit vraagstuk betrekking op een specifieke groep mensen en een specifiek soort werk: straatagenten die politiewerk uitvoeren.

31. Bij het algemeen aanduiden van personen kan overal waar 'hij' staat ook 'zij' worden gelezen.
32. Charmaz (2006, p. 17). 'Grounded theorists use sensitizing concepts as tentative tools for developing their ideas about processes that define their data.'

Het concept van betekenisgeving is, in de context van organisaties, vooral geïntroduceerd en uitgewerkt door Weick (1979, 1995). De inhoud van deze paragraaf leunt vooral op zijn ideeën. Weick zijn vertrekpunt is dat de omgeving waarmee mensen in hun werk te maken hebben dubbelzinnig of ambigu is. Dit wil zeggen dat mensen niet kunnen weten wat waar is.[33] De omgeving spreekt niet. Een externe referentie ontbreekt (zie ook Gephart, 1996).[34] De omgeving dringt zich niettemin aan ons op. Wij moeten ermee 'dealen'. Mensen tolereren, in woorden van Goffman (1974), het onverklaarbare, maar niet het impliciete. Om te kunnen handelen, moet worden geëxpliciteerd wat er aan de hand is en wat daarmee moet gebeuren. Dit doen mensen door signalen uit de omgeving te onttrekken en deze van een interpretatie te voorzien.

Weick (1979, p. 130-131, 147-231) verdeelt het proces van betekenisgeving in drie fasen:

- De eerste fase is die van *enactment*. Mensen worden volgens Weick geconfronteerd met een doorgaande stroom van ontwikkelingen. Er zijn talloze signalen die uit de omgeving kunnen worden gelicht. Mensen ordenen hun omgeving door bepaalde signalen eruit te lichten en andere signalen links te laten liggen. Deze vereenvoudiging wordt bepaald door eerdere ervaringen en daaraan verbonden voorkeursmanieren van kijken. Wat men oppikt, is actorgebonden (Vermaak, 2009). De omgeving is 'enacted'. Doordat mensen uit hun betekenisloze omgeving iets 'uitlichten' dat zij op de voorgrond zetten, creëren zij een 'zinvolle' omgeving. De uitgelichte signalen zijn nog dubbelzinnig: er is iets dat opvalt, maar er is nog geen aannemelijke interpretatie van wat er aan de hand is.
- Mensen plaatsen de uitgelichte, ambigue en ruwe signalen in een cognitieve structuur die bestaat uit allerlei kennis. Dit is een selectieproces waarin duidingen van wat er aan de hand is met elkaar concurreren. Weick (1979) definieert de cognitieve structuur als causale mappen. Deze causale mappen bevatten informatie over causale patronen en zijn opgebouwd uit eerdere ervaringen. Het zijn de minitheorieën waarmee mensen de wereld benaderen. Door de uitgelichte signalen in deze cognitieve structuur te plaatsen, komen mensen tot aannemelijke interpretaties. Op deze wijze leidt deze fase van *selection* veelal tot een definitie van de situatie.

33. Weick et al. (2005, p. 418) omschrijven dat naar mijn idee mooi: 'People may get better stories, but they will never get *the* story.' Bij mijn weten, onthoudt Weick zich van een ontologische positie op dit punt. Dit wil zeggen dat hij zich er nergens expliciet over uitspreekt of er een waarheid is. Hij stelt slechts dat deze niet kenbaar is.
34. Weick (1993a, p. 10) illustreert het ontbreken van een externe referentie aan de hand van het spel Mastermind. 'The central problem of sensemaking is best conveyed by an analogy between sensemaking and the game of Mastermind. The object of Mastermind is for a codebreaker to duplicate the exact pattern of colored pegs inserted into holes that has been created by a codemaker but is concealed from the codebreaker by a shield. The codebreaker ventures hypotheses as to what the pattern might be and, on the basis of information supplied by the codemaker, refines the hypothesis until the codebreaker's hypothesis exactly matches the codemaker's original pattern … Mastermind is precisely what sensemaking is not. People cannot be sure there is a mastercode to be discovered, nor can they be sure what the nature of the code might be, nor even if there is some order in the first place.'

- De betekenis die wordt gegeven, wordt opgeslagen in het geheugen. Dit wordt door Weick (1979) *retention* genoemd. De betekenis staat vanaf dat moment tijdelijk vast. De fase van 'retention' beïnvloedt zowel de fase van 'selection' als de fase van 'enactment'. De beïnvloeding van de fase van 'selection' vindt plaats, omdat de kennis die wordt gebruikt om te interpreteren voor een belangrijk deel de resultante is van eerdere betekenissen die zijn gegeven. De fase van 'retention' beïnvloedt de fase van 'enactment', omdat dezelfde kennis ons ook van labels voorziet om signalen uit de – op zichzelf betekenisloze – omgeving te lichten. Je neemt alleen waar wat je 'weet' waar te nemen.

De bovenstaande uiteenzetting maakt (hopelijk) duidelijk dat betekenisgeving een breder begrip is dan interpreteren. Betekenisgeving gaat ook over hoe het 'wat' dat mensen interpreteren er komt. 'The key distinction is that sensemaking is about the ways people generate what they interpret.' (Weick, 1995, p. 13). Door middel van allerlei selecties creëren mensen de 'dingen' in de omgeving die ze interpreteren. Betekenisgeving is daarmee een actief proces van omgevingscreatie op basis van een representatie van wat er 'out there' is. In studies naar betekenisgeving is het van belang om nadruk te leggen op dit proces en de uitkomsten daarvan en niet zozeer – of alleen op het meer 'banale' uitgangspunt dat mensen hun omgeving interpreteren (Manning, 2003). Het gaat, in termen van Foucault, niet alleen om de woorden die mensen aan de dingen geven, maar zeker ook om de dingen zelf.

3.3.2 Betekenisgeving in zeven kenmerken

Om het theoretisch concept van betekenisgeving nader te duiden, maak ik gebruik van de zeven kenmerken van betekenisgeving die door Weick (1995) zijn benoemd. Deze kenmerken zijn ook in de uitwerking van sommige blauwe patronen behulpzaam gebleken. Dit betekent dat ze, in ieder geval deels, in een 'politiespecifieke' variant zullen terugkomen in de kernhoofdstukken 6 tot en met 8.
Betekenisgeving begint met een betekenisgever. De betekenissen die mensen geven aan de wereld om hen heen, zeggen niet zozeer iets over die wereld, maar vooral over de mensen. *Betekenisgeving is gefundeerd in identiteitsconstructie*. De identiteit van mensen fungeert als een richtsnoer in het woud van betekenissen dat kan worden gegeven. Mensen ontrekken signalen uit de omgeving en geven daar een interpretatie aan op een manier die aansluit bij – of gepast is voor de eigen identiteit (zie ook March, 1994; Coopey et al., 1997). Dat betekent ook dat '… depending on who I am, my definition of what is "out there" will also change.' (Weick, 1995, p. 20). Identiteit en omgeving zijn op een tautologische manier aan elkaar verbonden. Het één is niet zonder het ander te definiëren (zie ook Berger & Luckmann, 1966; Giddens, 1991; Czarniawska, 1997).
'We can only see what we have experienced before.' (De Geus, 1997, p. 40-41). Betekenisgeving is gebaseerd op eerdere ervaringen. Dat wat we uit de omgeving lichten en interpreteren, is daarmee altijd gefundeerd in het verleden. Daarnaast vindt in

cognitieve zin de koppeling van wat wordt uitgelicht aan het geheugen altijd later plaats dan het uitlichten zelf; het op de voorgrond zetten van 'iets' uit de omgeving. Je geeft aandacht aan iets dat al heeft plaatsgevonden. *Betekenisgeving is retroperspectief*. Het begrip van mensen ontstaat na de gebeurtenis. Dit verwijst naar de 'too-lateness of human understanding' (Paget, 1988, p. 96-97).

Het verschil tussen betekenisgeving en interpreteren maak duidelijk dat een omgeving van een mens niet 'is', maar 'wordt'. Door signalen uit de omgeving te lichten en hieraan aannemelijke interpretaties te koppelen, geven mensen zin aan hun omgeving. Het aantal mogelijke werkelijkheden wordt gereduceerd als gevolg waarvan 'zin' kan ontstaan. *Betekenisgeving creëert zinvolle omgevingen*. Dit kenmerk impliceert dat wij een onderdeel zijn van onze omgeving (zie ook Schön, 1983). Volgens Weick vergeten mensen in organisaties dit. 'They fall victim to this blindspot because of an innocent sounding phrase, "the environment." The word *the* suggests something that is singular and fixed; the word *environment* suggests that this singular, fixed something is set apart from the individual. Both implications are nonsense.' (Weick, 1995, p. 31-32).

In al het voorgaande over betekenisgeving heeft de nadruk gelegen op betekenisgeving als een individueel, cognitief proces. Deze eenzijdigheid moet niet de indruk geven dat andere mensen geen rol spelen. Dat is namelijk wel het geval. 'Sensemaking is never solitary because what a person does internally is contingent on others.' (Weick, 1995, p. 40). Andere mensen spelen op verschillende manieren een rol. De betekenisgeving door individuen wordt beïnvloed door de feitelijke (expliciete) of denkbeeldige (impliciete) aanwezigheid van anderen. Die invloed verloopt onder andere via gesprekken over wat er in concrete situaties aan de hand is, het houden van rekening met anderen en de historische institutionalisering van betekenissen (zie ook Homan, 2013). Al deze voorbeelden impliceren hetzelfde. *Betekenisgeving is sociaal*.[35]

'People are always in the middle of things, which become things, only when those same people focus on the past from some point beyond it.' (Weick, 1995, p. 43). Betekenisgeving heeft geen einde, noch een duidelijk begin. Het stopt nooit, want de stroom van ontwikkelingen stopt nooit. *Betekenisgeving is continu*. Het vindt vaak op een onbewuste, vanzelfsprekende wijze plaats en maakt het daarmee mogelijk om te handelen zonder 'overal' bij stil te staan (zie ook Giddens, 1984). Gebeurtenissen worden als normaal of bekend beschouwd. Van bewuste betekenisgeving is sprake als we even niet weten wat er aan de hand is, omdat onze verwachtingen worden verstoord of ons iets opvalt, dat we niet kunnen plaatsen. Een gebeurtenis wordt dan als uniek beschouwd en dat is reden om er expliciet aandacht aan te besteden (zie ook Weick & Sutcliffe, 2001).

Betekenisgeving reduceert dubbelzinnigheid. Het aantal mogelijke werkelijkheden dat aan de stroom van ontwikkelingen kan worden gegeven, wordt teruggebracht.

35. Ook hier heb ik weer enige moeite met de term 'sociaal'. Ik volg Weick hier letterlijk, maar ik zou liever de term 'collectief' gebruiken.

Deze noodzakelijke vereenvoudiging vindt plaats door de aandacht te richten op een deel van de doorgaande stroom van ontwikkelingen: er worden bepaalde signalen uitgelicht. Weick (1995) spreekt in dit verband over 'extracted cues'. Hiermee legt hij nadruk op de wijze waarop mensen 'dingen' uit hun omgeving opmerken om deze vervolgens nader te 'onderzoeken' en van betekenis te voorzien. *Betekenisgeving is gericht op – en wordt bepaald door uitgelichte signalen*.
Bij de behandeling van het denken van Richard Rorty kwam aan de orde dat wij onze overtuigingen niet kunnen toetsen aan een buitenliggende essentie. Het 'geloven in' gaat vooraf aan het 'weten dat'. Het laatste kenmerk van betekenisgeving vloeit hier direct uit voort. *Betekenisgeving wordt meer gedreven door plausibiliteit dan door accuraatheid*. In het licht van de noodzaak tot (snel) handelen hebben mensen behoefte aan een goed verhaal over wat er aan de hand is. Een verhaal dat plausibel is doordat het coherentie biedt en sociaal wordt geaccepteerd. Dat zorgt er vaak voor dat we voldoende weten om door te kunnen gaan waarmee we bezig zijn.[36] Soms niet. Dan stort betekenisgeving in en kan het goed fout gaan.[37]

36. 'To deal with ambiguity, interdependent people search for meaning, settle for plausibility, and move on.' (Weick et al., 2005, p. 420)
37. Zie in dit kader de analyses van Weick van rampen als de vliegtuigramp in Tenerife (Weick, 1990) en de brandramp in Mann Ulch in de Amerikaanse staat Montana (Weick, 1993b).

4 Settings en verloop van het onderzoek

4.1 Twee binnenstedelijke basisteams

4.1.1 Over de keuze voor de teams

Deze studie doet verslag van een zoektocht naar patronen van betekenisgeving in politiewerk. Het uitgangspunt dat ik hierbij heb gehanteerd, is dat deze zoektocht alleen kan plaatsvinden door erbij te zijn als straatagenten het politiewerk uitvoeren (zie ook par. 3.2.2). Dit veronderstelt aanwezigheid van de onderzoeker in een team waar de basispolitiezorg wordt uitgevoerd: een basisteam. In het kader van theorieontwikkeling wordt de keuze van het aantal teams vooral bepaald door de verwachte impact van eventuele verschillen tussen teams op de te ontwikkelen theorie. Dit wil zeggen: op de concepten en de kenmerken van de concepten. De vergelijking tussen teams is geen eigenstandig doel, maar een middel om meer te weten te komen over de concepten. De invalshoek van een organisatorische eenheid is daarmee ook niet belangrijker dan die van bijvoorbeeld het individu.
Ik heb ervoor gekozen om het veldwerk in twee basisteams uit te voeren. De reden hiervoor was dat ik benieuwd was naar de eventuele impact van de setting op betekenisgeving in politiewerk. De setting behelst dan onder andere de kenmerken van het werkgebied, de teamgrootte, de gedeelde opvattingen die dominant zijn en dergelijke. Twee teams zijn voldoende om daar enig inzicht in te krijgen, terwijl dit aantal tevens de mogelijkheid biedt om het veldwerk per team van voldoende intensiteit te voorzien. Ik heb er daarnaast voor gekozen om twee basisteams te selecteren die verantwoordelijk zijn voor de basispolitiezorg in een (binnen)stedelijk werkgebied. De gedachte hierachter was dat de uitkomsten van de studie in potentie – want afhankelijk van de te constateren verschillen – van toepassing zouden kunnen zijn op dit type teams. Een contra-argument is dat een landelijk en stedelijk werkgebied mogelijk meer reliëf brengen in betekenisgeving in politiewerk (zie bijv. Loftus, 2009). Dit argument heb ik bij aanvang niet zo zwaar laten wegen, maar zou ik zwaarder laten wegen als ik de keuze opnieuw zou maken. Deze studie doet mij namelijk vermoeden dat een keuze voor een stedelijk en landelijk gebied inderdaad tot meer reliëf in betekenisgeving had geleid. Ik kom daar in hoofdstuk 9 op terug.
Bij de keuze van de specifieke (binnen)stedelijke basisteams hebben pragmatische overwegingen een belangrijke rol gespeeld. Het betrof in de eerste plaats de

aanwezigheid van relaties om toegang te kunnen krijgen tot een basisteam. Ik heb gekozen voor (toenmalige) regiokorpsen waar mijn collega's en/of ik contacten hadden op het niveau van de korps- of districtsleiding. Een tweede overweging had betrekking op de geografische ligging van de basisteams. Omdat ik het veldwerk vooral naast mijn werk moest verrichten, had ik baat bij een enigszins gunstige ligging ten opzichte van mijn werkplaatsen en woonplaats. Ik heb daarom gekozen voor twee basisteams in het oosten van het land.
De voorgaande overwegingen hebben geleid tot de keuze voor de teams Rivierstad en Heuvelstad. Deze teamnamen maken duidelijk dat de data die ik heb verzameld, geanonimiseerd worden weergegeven. Dit geldt niet alleen voor de teams, maar ook voor de individuen die destijds in de teams werkzaam waren. Ik heb alle individuen een vaste, andere naam gegeven. Dit wil zeggen dat wanneer dezelfde namen in cases terugkomen, het dus dezelfde personen betreft. De reden voor het anonimiseren van de data is dat het een initieel verzoek was van een van de deelnemende politiekorpsen. Ik heb, zonder enige bedenking, aan dit verzoek voldaan. Het vermelden van de originele namen van de teams en individuen heeft namelijk geen enkele waarde voor (de opbrengsten van) deze studie.

4.1.2 Over het team in Rivierstad

Het team in zijn context
Rivierstad is een gemeente met bijna 100.000 inwoners. Er zijn drie politieteams in Rivierstad. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in het team Rivierstad Centrum. Voor het gemak spreek ik over het team Rivierstad. Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen medio november 2010 en eind mei 2011. In die periode was het team onderdeel van een regionaal politiekorps in het oosten van het land. Dit korps is, in het kader van de vorming van de Nationale Politie, 'opgegaan' in de regionale eenheid Oost-Nederland. In het werkgebied bevinden zich onder andere een winkel- en uitgaansgebied, een prostitutiegebied en een zogenoemde 'aandachtswijk'.[1] Veelvoorkomende delicten hebben onder meer betrekking op de openbare orde, geweld, diefstal en vermogenscriminaliteit.

Organisatie en operatie
Het team bestaat uit ongeveer 45 personen en wordt geleid door een teamchef.[2] De teamchef legt verantwoording af aan een directeur. Een directeur is lid van de

1. Het begrip 'aandachtswijk' verwijst naar het kabinetsbeleid van Balkenende IV. De minister van Wonen, Wijken en Integratie heeft in 2007 een noodplan opgesteld om van veertig aandachtswijken in Nederland 'krachtwijken' te maken. In het werkgebied van Rivierstad ligt een van deze wijken.
2. De beschrijving is geformuleerd in de tegenwoordige tijd. Door de vorming van de Nationale Politie worden de basisteams op een grotere schaal georganiseerd. Dit heeft als consequentie dat de beschrijvingen van de teams op dit moment niet meer overeen hoeven te komen met de feitelijke inrichting. Voor zover ik kan overzien, geldt dit meer voor Rivierstad dan voor Heuvelstad. Rivierstad was namelijk op een kleinere schaal georganiseerd dan Heuvelstad.

korpsleiding. De teamleiding bestaat verder uit een aantal operationele chefs, die een specifiek deel van de politietaak in het basisteam aansturen (zoals handhaving of opsporing). Iedere operationele chef heeft daarnaast de 'zorg' voor een aantal medewerkers. Dit houdt onder andere in dat de chef ieder jaar een ontwikkel- en beoordelingsgesprek met die medewerkers voert.
Op uitvoerend niveau kan een onderscheid worden gemaakt tussen informatiemedewerkers, rechercheurs, wijkagenten, medewerkers basispolitiezorg (BPZ) met taakaccent, medewerkers BPZ zonder taakaccent, servicemedewerkers en studenten. Met de term 'straatagenten' verwijs ik vooral naar medewerkers BPZ en studenten. Er zijn verschillende typen diensten waarvoor straatagenten (kunnen) worden ingepland: noodhulp (ochtend, avond, nacht), dagdienst, horecadienst, voetbaldienst (Jupiler League) en nog verschillende bijzondere diensten als gevolg van evenementen en dergelijke.
Er is ieder moment van de dag een noodhulpauto van het team Rivierstad operationeel. Dit geldt voor ieder politieteam in de gemeente. Dit betekent dat er in principe altijd een beschikbaarheid van drie auto's is. In de noodhulp participeren vooral medewerkers BPZ en studenten. Ook wijkagenten draaien noodhulpdiensten, maar in mindere mate dan de medewerkers BPZ. In Rivierstad hebben medewerkers frequent een dagdienst. Een dagdienst wordt verschillend ingevuld: vrije surveillance (auto, fiets), werkopdrachten, eigen taakaccent, schriftelijk werk, onderwijsopdrachten (studenten) en dergelijke. De overige diensten worden door de verschillende teams 'bemand'. Zo bestaat een horecateam uit vier personen, waarvan er twee van Rivierstad Centrum zijn. Elk ander team zet één medewerker in.
De operationele sturing ligt primair in handen van de chef van dienst. Deze rol wordt ingevuld door verschillende teamleden, die beschikken over de nodige ervaring (soms een hoofdagent, vaak een brigadier). De chef van dienst geeft de briefing en is tevens het aanspreekpunt voor degenen die op dat moment dienst hebben. De briefing vindt iedere ochtend om 10.00 uur plaats in de kantine op het bureau van de politie Rivierstad (zie ook 'locatie'). Tijdens of voorafgaand aan de avonddienst, die om 15.00 uur start, vindt er geen briefing plaats. De briefing voor de nachtdienst, die om 23.00 uur start, vindt plaats op het hoofdbureau – door de straatagenten 'HB' genoemd – en is een gezamenlijke briefing van de drie teams uit Rivierstad.
De briefing bestaat uit een Powerpointpresentatie, die via een beamer op een overheadprojector wordt getoond. Tijdens de briefing worden relevante gebeurtenissen in het werkgebied behandeld (terugkijken) en komen allerlei 'aandachtsvestigingen' langs (vooruitkijken). Met betrekking tot aandachtsvestigingen kan worden gedacht aan personen die uit detentie zijn ontslagen, auto's die zijn gestolen en waarnaar moet worden uitgekeken, verdachten die (buiten heterdaad) kunnen worden aangehouden, et cetera (zie ook de hoofdstukken 6 en 7). Ook worden 'organisatiezaken' behandeld, zoals de bezetting, nieuwe werkwijzen/protocollen, verjaardagen en dergelijke. Medewerkers kunnen de briefing overigens te allen tijde bekijken op een computer (via intranet).

Locatie
Het team is gevestigd in een historisch pand in de binnenstad. Op de begane grond zijn de publieksbalie, een kantine en een werkruimte met zeven of acht werkplekken. Deze werkruimte wordt vooral gebruikt door de servicemedewerkers en medewerkers die een noodhulpdienst hebben. Op de begane grond is ook het team van stadstoezicht gevestigd. Een smalle trap leidt naar de eerste verdieping. Op deze verdieping zijn vier kamers: een spreekkamer, de kamer van de teamleiding, de kamer van de recherche en informatiemedewerker en een werkruimte waar BPZ'ers kunnen zitten. Op zolder is vervolgens de kleedruimte. Aan de achterkant van het pand staan de politieauto's en -fietsen.
Het cellencomplex is op het hoofdbureau. Op het hoofdbureau is ook een team werkzaam dat verdachten 'afhandelt', die worden binnengebracht. Dit houdt concreet in dat bijvoorbeeld een noodhulpkoppel na een aanhouding de verdachte naar het hoofdbureau brengt, wat registratiewerk afhandelt en vervolgens weer de straat op gaat. Het afhandelteam doet de rest en zorgt ervoor dat de noodhulp zo snel mogelijk weer de straat op kan. Medewerkers uit diverse operationele teams worden gedurende een aantal maanden voor dit afhandelteam ingezet. De meldkamer – een ander belangrijk onderdeel voor de basispolitiezorg – is in samenwerking met een buurregio georganiseerd. De locatie van de meldkamer ligt ook in die buurregio, op ongeveer 20 kilometer van Rivierstad. Als gevolg van deze samenwerking bestrijkt de meldkamer een behoorlijk werkgebied.

Onderlinge relaties
Degenen die ik erover heb gesproken, ervaren het team als prettig. Men kan over het algemeen goed met elkaar opschieten, vindt het gezellig om bij elkaar te zijn en kent elkaar redelijk tot goed. De teamgrootte maakt dit kennen van elkaar ook mogelijk. De onderlinge binding wordt door velen als sterk ervaren. Zij worden hierin bevestigd door mensen die in andere teams hebben gewerkt of op dat moment in andere teams werkzaam waren.

Tijdens een van de avonddiensten in Rivierstad was er een voormalig lid van de teamleiding van Rivierstad aanwezig, die tijdens de betreffende dienst fungeerde als hulpofficier van justitie (HovJ). Bij aanvang van het veldwerk was zij tijdelijk in een ander team geplaatst om daar mee te helpen enkele problemen in de organisatie aan te pakken. Zij vertelde, tijdens haar dienst als HovJ, dat er in haar nieuwe team veel minder onderlinge binding is dan in Rivierstad. Er werd veel minder gezamenlijk gegeten en gedronken en 'er wordt geen schuine grap gemaakt', zo benadrukte zij. Ze miste de binding van het team in Rivierstad. Ook een studente die na haar 'stageperiode' in een ander team is geplaatst, gaf tijdens een interview aan dat ze de gezelligheid van Rivierstad miste.

De teamleden zijn behoorlijk betrokken bij het wel en wee van elkaar. Ze bespreken geregeld privézaken met elkaar en eenieder is vaak goed op de hoogte van de

privéomstandigheden van collega's. Bij impactvolle privégebeurtenissen is de betrokkenheid groot. Zo overleed de vader van een van de teamleden gedurende mijn periode bij het team. Bij de uitvaart waren veel teamleden aanwezig. Ook bij heugelijke privégebeurtenissen is er veel betrokkenheid. De bruiloft van een van de teamleden werd niet alleen bijgewoond door veel collega's, maar ook 'begeleid' door politiemotoren.
De teamleden gaan ook buiten het werk met elkaar om (zie ook Stol, 1996; Çankaya, 2011). Voor zover ik heb kunnen waarnemen, zijn dit vooral georganiseerde momenten. Hierbij kan worden gedacht aan een vakantie in Turkije, een wintersport of een geplande avond in een kroeg. Niet iedereen neemt deel aan dergelijke activiteiten. Het onderscheid tussen wie wel en niet deelneemt, was voor mij niet gemakkelijk te maken. Ik heb wel de indruk dat degenen die hier veelvuldig in participeren relatief lang bij het team werkzaam zijn en elkaar als gevolg daarvan goed kennen en behoorlijk 'hecht' met elkaar zijn.
De kantine is het sociale hart van het bureau. Daar worden de meeste gesprekken gevoerd en daar wordt het meest gelachen. Tijdens de briefing, een 'bakkie' en het eten. Er zijn min of meer vaste tijden voor het drinken van koffie met elkaar, al participeert niet iedereen in dezelfde mate hierin (zie ook hoofdstuk 7). Na de briefing blijft een groot deel van de aanwezigen vaak nog even zitten om met elkaar te praten en een 'bakkie te doen'. Tijdens of vlak na de briefing wordt ook met enige regelmaat getrakteerd als gevolg van verjaardagen, behaalde diploma's en dergelijke. Men is verheugd als er taart is, zo heb ik zelf ook gemerkt toen ik 'afscheid' van het team nam. Een ander 'koffiemoment' bevindt zich op de helft van de middag, ongeveer twee tot tweeënhalf uur na de lunch. Daar komen sommige politiemensen voor van straat.
Dan het eten. In de kantine staat een koelkast met allerlei producten, die voorzien zijn van labels, zodat eenieder de eigenaar kent. Ondanks de aanwezigheid van eigen producten in de koelkast, geldt voor de lunch veelal dat er eten wordt gehaald. Dit gebeurt geregeld voor een behoorlijk grote groep mensen en vindt plaats tussen 12.00 en 13.00 uur. Hier zijn vaste adressen voor, soms gekoppeld aan bepaalde dagen. Zo wordt er op vrijdag geregeld een gebakken visje gegeten. Het avondeten vindt in (veel) kleiner verband plaats, aangezien alleen degenen van de avonddienst hierin participeren. Voor het team zijn dit (dus) maar twee personen. Er wordt soms gegeten op het hoofdbureau, samen met collega's van andere teams. Tijdens het avondeten wordt er geregeld televisie gekeken. De televisie hangt in de kantine/briefingruimte (dit geldt ook voor het hoofdbureau). De televisie staat ook tijdens rustige avond- en nachtdiensten soms aan.

4.1.3 Over het team in Heuvelstad

Het team in zijn context
Heuvelstad is een gemeente met ongeveer 150.000 inwoners. Er zijn twee politieteams in Heuvelstad: Noord en Zuid. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in het team Heuvelstad Noord. Voor het gemak spreek ik over het team Heuvelstad. Het veldwerk

heeft plaatsgevonden tussen medio oktober 2011 en eind juli 2012. In die periode was het team onderdeel van een district van een regionaal politiekorps in het oosten van het land. Dit korps is, in het kader van de vorming van de Nationale Politie, eveneens 'opgegaan' in de regionale eenheid Oost-Nederland. De grens van het werkgebied wordt in belangrijke mate bepaald door een rivier, die het werkgebied van het team Noord scheidt van dat van het team Zuid. Onderdeel van het werkgebied van het team zijn het winkelgebied, uitgaansgebied, prostitutiegebied en twee 'aandachtswijken'. Veelvoorkomende delicten hebben onder meer betrekking op geweld, vernieling en verschillende soorten vermogenscriminaliteit.

Organisatie en operatie

Het team in Heuvelstad is aanzienlijk groter dan dat in Rivierstad. Gedurende de periode van het veldwerk betrof het een omvang van ongeveer 120 personen. Het team wordt geleid door een teamchef, die verantwoording aflegt aan de districtschef. De districtschef functioneert onder de korpsleiding. De teamleiding bestaat naast de teamchef uit een aantal operationele chefs. Dit zijn er, vanwege de omvang van het team, meer in aantal dan in Rivierstad. De operationele chefs vervullen een vergelijkbare rol als die in Rivierstad.

Het team bestaat op hoofdlijnen uit dezelfde typen medewerkers als in Rivierstad. Een uitzondering hierop zijn de surveillanten, die zijn aangesteld voor toezicht en handhaving rondom specifieke doelgroepen en deels worden gefinancierd door de gemeente. De doelgroepen zijn (verslaafde) veelplegers en prostituees. Binnen het team is een coördinatieknooppunt ingericht dat onder andere verantwoordelijk is voor de voorbereiding van de briefing, het opstellen van werkopdrachten, het screenen van aangiften en het controleren van de kwaliteit van processen-verbaal.

Het type diensten is eveneens vergelijkbaar met Rivierstad. 'Voetbal' en 'horeca' zijn, in vergelijking tot Rivierstad, omvangrijkere thema's en doen een relatief groot beslag op de capaciteit. De lokale voetbalclub van Heuvelstad speelt in de Eredivisie. Er is in Heuvelstad daarnaast veel aandacht voor horeca. In het verleden waren er tijdens uitgaansavonden met enige regelmaat serieuze openbare-ordeproblemen, die zorgden voor onveiligheid voor bezoekers en straatagenten. Naar aanleiding hiervan is een nieuwe aanpak ontwikkeld, bestaande uit specifieke werkwijzen en trainingen voor het horecateam.

Er zijn ieder moment van de dag minimaal twee noodhulpauto's van de politie Heuvelstad operationeel. In de noodhulp participeren vooral medewerkers BPZ en studenten. Wijkagenten draaien geen noodhulpdiensten. In Heuvelstad komen zogenoemde dagdiensten verhoudingsgewijs minder voor dan in Rivierstad. Dit heeft te maken met de 'roosterdruk': de combinatie van reguliere noodhulp, voetbal, horeca, evenementen en dergelijke doet een groot beslag op de capaciteit. Hierbij geldt overigens dat de bijzondere diensten door meer teams worden bemand dan alleen het team Heuvelstad.

De operationele sturing van de noodhulpdienst ligt primair in handen van de coördinator noodhulp. Deze coördinator verdeelt de straatagenten over de auto's

(koppels maken), monitort wat er tijdens de dienst gebeurt en stuurt wanneer nodig het werk op straat aan. Deze rol is enigszins vergelijkbaar met de chef van dienst van Rivierstad, al stuurt deze chef meer activiteiten aan dan alleen de noodhulp. Er vindt in Heuvelstad omstreeks de start van iedere dienst een briefing plaats. Dit is om 08.30 uur, 15.00 uur en 23.00 uur. De briefing is qua opzet vergelijkbaar met Rivierstad. De setting verschilt. De briefing vindt plaats in een aparte briefingruimte met een 'bioscoopopstelling'. Degene die de briefing geeft, staat voor de groep. De briefing in Heuvelstad verloopt mede daardoor wat formeler dan in Rivierstad, waar iedereen aan een ronde tafel zit.

Locatie

Het team is, in tegenstelling tot de politie in Rivierstad, gevestigd in een relatief groot politiebureau aan de rand van de binnenstad. In dit bureau zijn, naast het basisteam, verschillende andere onderdelen van de politie ondergebracht. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan de districtsrecherche, een deel van de afdeling forensische opsporing en de meldkamer. Op de derde verdieping is het restaurant en op de bovenste verdieping bevindt zich het cellencomplex. De politie in Heuvelstad heeft eveneens een team waar verdachten worden 'afgehandeld'. Medewerkers vanuit de basisteams worden hier tijdelijk gedetacheerd, mede met het oog op het opdoen van ervaring met opsporingswerkzaamheden (vooral het horen van verdachten en het maken van proces-verbaal). Het overgrote deel van het gebouw heb ik niet gezien. Mijn aanwezigheid in het gebouw concentreerde zich op de werkruimten van het basisteam op de begane grond, het restaurant op de derde verdieping en het cellencomplex op de vierde verdieping.

De kern van de 'werkvloer' van het basisteam wordt gevormd door twee werkruimten. Een grote open ruimte aan de ene kant van de gang en een kleine ruimte aan de andere kant van de gang. De werkplekken van de wijkagenten zijn in de kleine ruimte. In de grote ruimte zijn verschillende 'blokken' met (flexibele) werkplekken ingericht. Bij binnenkomst is er aan de linkerzijde een aantal werkplekken voor de servicemedewerkers, die burgers aan de publieksbalie 'opvangen'. Aan de rechterzijde is een aparte kamer met enkele werkplekken voor leidinggevenden. De kamer heeft een deur, maar die staat vrijwel altijd open. In de open ruimte zijn vervolgens blokken voor de noodhulp. Deze zijn direct achter de werkplekken voor de servicemedewerkers, gescheiden door de kluisjes van medewerkers. Tegenover de werkplekken voor de noodhulp zijn de werkplekken voor de studenten en praktijkcoaches en daarnaast die voor de surveillanten. Bij het blok voor de surveillanten zitten ook geregeld medewerkers die noodhulpdienst hebben. Achter in de ruimte zijn de werkplekken van het coördinatieknooppunt van het basisteam. In het midden van de open ruimte staat een middelhoge, lange kast. In de buurt van de kast staat het koffieapparaat. Deze kast fungeert als interactieplaats. Dit wil zeggen dat er geregeld mensen rondom de kast, en soms wat hangend op de kast, met elkaar staan te praten en koffie of thee drinken ('een bakkie doen'). Achter de open ruimte zijn de kantine en de briefingruimte, die van elkaar worden gescheiden door een schuifbare wand.

Onderlinge relaties
De onderlinge binding heeft in Heuvelstad een ander karakter dan in Rivierstad. Het team functioneert op een andere schaal. Er zijn meer auto's of koppels operationeel, het team is qua omvang groter en voor de verschillende diensten wordt dan ook uit een grotere groep geput dan in Rivierstad. Dit zorgt ervoor dat straatagenten minder vaak diensten met elkaar draaien. Dit heeft consequenties voor de bekendheid met elkaar. Daarnaast is er een grote groep studenten die 'in en uit gaan'.[3] Het voorgaande zorgt ervoor dat de 'sociale setting' in Heuvelstad in algemene zin wat anoniemer is dan in Rivierstad.

> Tijdens mijn eerste dienst werd ik voorgesteld aan Bennie, met wie ik de dienst zou meedraaien. Bennie bleek dienst te hebben met Cor, van wie hij de naam niet bleek te kennen. Dit vond ik opmerkelijk. Dit werd mede gevoed door mijn ervaringen in Rivierstad, waar iedereen elkaar goed kende.

'Hechtheid' in onderlinge relaties wordt gezocht in kleiner verband. In Heuvelstad zijn er daardoor meer subgroepen dan in Rivierstad. Tijdens het veldwerk merkte ik dat deze subgroepen waren georganiseerd langs verschillende scheidslijnen. Deelname aan het eerder genoemde horecateam was een voorbeeld van een dergelijke scheidslijn. Het gaf sommigen een gevoel van status. Deze status werd door degenen die geen onderdeel waren van het horecateam niet zomaar erkend. Sommigen van hen vonden ook dat het horecateam onterecht privileges had. Zo kregen de leden van het horecateam speciale schoenen die men ook tijdens reguliere diensten gebruikte.
Ook binnen het horecateam waren er scheidslijnen. Deze werden (mede) veroorzaakt door het gegeven dat er binnen het horecateam onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende groepen, die als geheel voor een dienst worden ingepland. De gedachte hierachter is dat dit de effectiviteit van de samenwerking tijdens de horecadienst ten goede komt. Waar gezamenlijk moet worden opgetreden, is bekendheid met elkaar – in termen van stijl van optreden, sterke en zwakke kanten en dergelijke – van groot belang. Tijdens het veldwerk merkte ik ook de keerzijde van deze werkwijze. De identificatie met de groep leek binnen het team, op sommige momenten, voor verdeeldheid te zorgen. Zo was er een groep die de letter van de eigen groep op de kleding van het horecateam had laten zetten. Hier werd door de anderen in negatieve termen over gesproken.
Het vorenstaande neemt niet weg dat straatagenten het team veelal als een prettig team ervoeren. Ik zag dit ook 'terug' in de interacties op de werkvloer. Deze waren

3. Studenten wisselen tijdens hun opleiding leren op de Politieacademie en leren in de praktijk (werkend leren, ook wel beroepspraktijkvorming genoemd) met elkaar af. Het werkend leren wordt uitgevoerd in de basisteams. Een student wordt dan voor een aantal maanden aan een team toegevoegd. In Heuvelstad was er een vrijwel voortdurende stroom van studenten in verschillende fasen van hun studie. Dat resulteerde bij mij in de hier beschreven indruk van een in- en uitgaan van studenten.

in de regel constructief en werden voorzien van de nodige humor. Er werden op teamniveau ook soms activiteiten buiten het werk ondernomen. Wintersport was daar tijdens mijn veldwerk een voorbeeld van. Daarin werd verhoudingsgewijs door minder straatagenten geparticipeerd dan in Rivierstad. In kleiner verband was er weer meer activiteit. Ik kreeg geregeld 'geluiden' mee van samen sporten, uitgaan en dergelijke.
In Heuvelstad waren er tijdens de dienst minder 'vaste' interactiemomenten dan in Rivierstad. Het was vluchtiger. Bij de 'praatkast' waren geregeld mensen met elkaar in gesprek en daar sloten anderen al dan niet bij aan. Bij het eten werden er tussen de dienstdoende koppels geregeld afspraken gemaakt om samen iets te halen. De collectiviteit van Rivierstad rondom bijvoorbeeld de vis op vrijdagmiddag was niet aanwezig. Het wijst wat mij betreft allemaal in dezelfde richting: in een groter team is de hechtheid van de onderlinge relaties op teamniveau minder stevig dan in een kleiner team. In gesprekken met straatagenten die ervaring in kleinere teams hadden, werd dit ook wel bevestigd: daar was de onderlinge binding vaak steviger.

4.2 Verloop van het veldwerk

4.2.1 Methoden van dataverzameling

In mijn dataverzameling heeft etnografisch veldwerk, zoals gezegd (zie par. 3.2), centraal gestaan. Dit wil concreet zeggen dat ik operationele diensten in de basispolitiezorg heb 'meegedraaid' en gedurende die diensten zo veel mogelijk gebeurtenissen heb geobserveerd en daarover met de betrokken straatagenten heb gesproken. De gebeurtenissen zelf en de gesprekken daarover heb ik zo precies mogelijk vastgelegd. Bij het doen van observaties heb ik geen gebruikgemaakt van een gedetailleerd observatiekader. Ik wilde zo veel mogelijk met een 'open mind' het veldwerk in. Een observatiekader dwingt naar mijn idee te veel om de data terug te brengen tot een vooraf bedachte ordening en operationalisering. De woorden die uitvoerende politieagenten in hun contact met burgers gebruiken, worden dan bijvoorbeeld al snel teruggebracht tot een 'neutrale' bejegening. Een dergelijke benadering verhoudt zich naar mijn idee niet goed tot de principes van GTM en de insteek die ik daarbij heb gekozen.
De keuze om geen gebruik te maken van een gedetailleerd observatiekader werd verder vergemakkelijkt door het ontbreken van de noodzaak om het veldwerk uitgebreid te kwantificeren, zoals is gebeurd in studies van onder andere Stol et al., (2004) en Kop en Euwema (2007). Als vooraf moet worden gegarandeerd dat de uitkomsten in tabellen passen, dan kan niet worden gewerkt zonder een schema waarin de waarnemingen van de onderzoeker worden 'vertaald' in variabelen en mogelijke scores. Dit wil overigens niet zeggen dat er op basis van GTM niets te kwantificeren is. Het gebeurt dan echter op basis van concepten of categorieën die in het onderzoek zijn ontstaan (zie ook par. 4.3.3).

Wat heb ik, bij het ontbreken van een gedetailleerd observatiekader, dan wel gedaan? Bij aanvang van het veldwerk heb ik, op basis van mijn onderzoeksinteresse, de volgende opgaven gedefinieerd:

- Het zo gedetailleerd mogelijk vastleggen van interactiesituaties tussen straatagenten. Het betreft hier interacties die zich 'buiten' situaties met burgers afspelen, maar wel betrekking hebben op het politiewerk.
- Het zo gedetailleerd mogelijk vastleggen van de wijze waarop uitvoerende politiemensen op straat waarnemen en signaleren. Het gaat dan om de vraag wat zij zien en welke actie zij naar aanleiding daarvan (niet) ondernemen en waarom zij dat doen.
- Het zo gedetailleerd mogelijk vastleggen van de wijze waarop straatagenten optreden in situaties. Het gaat dan onder andere om de wijze waarop zij burgers bejegenen, de onderlinge communicatie, het verloop van de interacties met burgers en de (formele) afhandeling (zoals waarschuwen of bekeuren).
- Het zo gedetailleerd mogelijk vastleggen van de verklaringen die uitvoerende politiefunctionarissen na hun optreden geven voor dat optreden.
- Het zo gedetailleerd mogelijk vastleggen van de wijze waarop straatagenten achteraf met elkaar over een situatie spreken.

De hiervoor genoemde opgaven gaan verder dan uitsluitend observeren. Ze veronderstellen ook vele, kleine en direct aan het specifieke en waargenomen optreden gekoppelde gesprekken met straatagenten. Dergelijke informele en sterk ongestructureerde interviews heb ik op grote schaal gevoerd. Het gaat dan om gesprekken op straat, in de auto of aan de koffietafel. Formele interviews heb ik alleen in Rivierstad afgenomen (zie Brewer, 2000 voor definities van typen interviews). Het betreft acht interviews, die zijn opgenomen met een audiorecorder. Deze interviews zijn vervolgens getranscribeerd in tekst in Word. Gedurende het onderzoeksproces – van verzamelen en analyseren – ben ik tot de conclusie gekomen dat interviews te weinig meerwaarde hadden in relatie tot de inspanningen die hiervoor moesten worden gedaan door de respondenten en mijzelf. Ik merkte simpelweg dat de observaties en de daaraan gekoppelde informele interviews meer bruikbare inzichten voor theorieontwikkeling opleverden dan de formele interviews. Daarom heb ik in Heuvelstad geen formele interviews meer afgenomen.

Met betrekking tot de methoden van dataverzameling is het tot slot van belang aan te geven dat ik in Rivierstad gebruik heb gemaakt van videobeelden van situaties tussen straatagenten en burgers. Deze videobeelden zijn opgenomen met camera's die politiemensen hebben bevestigd op hun helm ('helmcamera') of aan hun jas ('bodycam'). Deze situaties hebben vooral, maar niet uitsluitend, betrekking op situaties tijdens horecadiensten. Het betreft achttien situaties, die ik vooral heb geselecteerd op hun compleetheid in termen van aanleiding, verloop en afhandeling van de situatie. De situaties zijn op basis van de videobeelden volledig uitgeschreven in een apart veldwerkverslag. Het detailniveau van de uitwerking is door het gebruik van

videobeelden groter dan wanneer situaties worden beschreven op basis van eigen waarnemingen.
De videobeelden hebben voor een klein deel betrekking op situaties die tijdens 'mijn' diensten plaatsvonden (in drie van de achttien gevallen). Dit betekent dat de uitwerking in essentie overeenkomt met de 'normale' uitwerking (zie ook par. 4.2.4), maar op onderdelen iets gedetailleerder is. Voor de andere situaties geldt dat ik er niet bij ben geweest. Dit betekent dat ik in veel gevallen niet met betrokkenen over hun optreden heb gesproken. Voor sommige situaties geldt echter dat ik de videobeelden heb bekeken in aanwezigheid van de betrokken politiemensen. In die gevallen ontstond er vaak alsnog een gesprek over het optreden.
In Heuvelstad heb ik van dergelijke videobeelden geen gebruik kunnen maken, omdat ze er in die vorm niet waren. Een relevante vraag is of dit een 'probleem' is. Ik denk van niet. Deze studie heeft niet tot doel om teams, manieren van optreden of mensen met elkaar te vergelijken, maar om patronen van betekenisgeving in het politiewerk te definiëren, uit te werken en in samenhang met elkaar te brengen. Vanwege de eerder genoemde voordelen kunnen videobeelden hierbij van toegevoegde waarde zijn. Het zou naar mijn idee zonde zijn om dit materiaal niet te gebruiken, omdat het data bevat die kan bijdragen aan het verstevigen en illustreren van patronen van betekenisgeving in politiewerk. 'All is data', zo wordt in het kader van GTM ook wel gesteld (zie ook Corbin & Strauss, 2008). Alles wat helpt om concepten te ontwikkelen kan worden gebruikt, zolang het maar als data wordt geëxpliciteerd.

4.2.2 Perioden en intensiteit van het veldwerk

Alvorens in te gaan op mijn ervaringen met het maken van veldwerkaantekeningen, is het van belang om een beeld te geven van de perioden waarin het veldwerk heeft plaatsgevonden en van de intensiteit van het veldwerk.
In Rivierstad ben ik medio november 2010 begonnen met het veldwerk en heb ik het veldwerk eind mei 2011 beëindigd. Het betreft in totaal dus een periode van ruim een halfjaar veldwerk. Gedurende deze periode ben ik 22 keer op het bureau geweest voor observatieonderzoek, soms in combinatie met gesprekken. Het moment waarop ik aanwezig was, varieerde. Ik heb, met uitzondering van de zondag, iedere dag van de week wel eens een dienst meegedraaid. Het betrof ochtend-, avond- en nachtdiensten. De nadruk lag op doordeweekse dagen en op de ochtend- en avonddiensten. Ik heb ook verschillende keren een deel van een dienst meegedraaid. Dit waren meestal doordeweekse avonddiensten, zo tussen 18.00 en 22.00 uur. De reden om dit te doen, was de combinatie van mijn werk en deze studie.
De periode van het veldwerk in Heuvelstad valt uiteen in twee delen. De eerste periode was van medio oktober 2011 tot medio november 2011. De tweede periode was van medio maart 2012 tot eind juli 2012. In de tussenliggende periode heb ik een

reis van ruim drieëeneenhalve maand gemaakt. Het betreft in totaal dus een periode van ongeveer vijfeneenhalve maand veldwerk. Gedurende deze periode ben ik zestien keer op het bureau geweest voor observatieonderzoek. Het moment waarop ik aanwezig was, kwam in behoorlijke mate overeen met het veldwerk in Rivierstad. Ook in Heuvelstad heb ik nooit op zondag een dienst meegedraaid, wat overigens ook geldt voor de vrijdag. Ook in Heuvelstad lag de nadruk op doordeweekse dagen en de ochtend- en avonddiensten. In Heuvelstad heb ik vrijwel altijd gehele diensten meegedraaid.
In tabel 4.1 wordt weergegeven hoeveel tijd ik in ieder team heb doorgebracht, hoeveel straatagenten ik heb geobserveerd en hoeveel situaties met burgers ik heb waargenomen en geanalyseerd. Het is van belang om te benadrukken dat dit situaties betreft waarin er, om wat voor reden dan ook, contact is geweest tussen uitvoerende politiefunctionarissen en burgers. Er waren veel meer gebeurtenissen die relevant waren voor mijn onderzoek, zoals interacties tussen straatagenten, maar ook signaleringen die uitvoerende politiemensen deden, maar die niet tot een situatie met een burger hebben geleid. Kortom: de data bestaan uit veel meer dan situaties.

Tabel 4.1 Omvang van het veldwerk

Omvang van het veldwerk	Rivierstad	Heuvelstad	Totaal
Aantal observatie-uren	157	120	277
Type diensten			
• Noodhulp	90 (57%)	88 (74%)	178 (64%)
• Vrije dienst	23 (15%)	16 (13%)	39 (14%)
• Openbare orde	16 (10%)	16 (13%)	32 (12%)
• Wijkdienst	8 (5%)		8 (3%)
• Alleen binnen	20 (13%)		20 (7%)
Aantal straatagenten geobserveerd	26 (49%)	27 (51%)	53 (100%)
Leeftijdscategorieën			
• 20-30	7 (27%)	15 (56%)	22 (42%)
• 30-40	14 (54%)	11 (41%)	25 (47%)
• 40+	5 (19%)	1 (3%)	6 (11%)
Geslacht			
• Man	21 (81%)	20 (74%)	41 (77%)
• Vrouw	5 (19%)	7 (26%)	12 (23%)
Afkomst			
• Autochtoon	22 (85%)	23 (85%)	45 (85%)
• Niet-westerse allochtoon	4 (15%)	4 (15%)	8 (15%)
Rangen			
• Student/aspirant	3 (12%)	6 (22%)	9 (17%)
• Surveillant	1 (4%)	2 (7%)	3 (5%)
• Agent	4 (15%)	5 (19%)	9 (17%)
• Hoofdagent	11 (42%)	11 (41%)	22 (42%)
• Brigadier	7 (27%)	2 (7%)	9 (17%)
• Inspecteur		1 (4%)	1 (2%)
Aantal situaties	111	96	207
• Op initiatief burger/melder	27 (24%)	61 (64%)	88 (43%)
• Op initiatief politie	84 (76%)	35 (36%)	119 (57%)

De tabel maakt duidelijk dat ik in het team in Rivierstad meer tijd heb doorgebracht dan bij het team in Heuvelstad. Met de politie in Heuvelstad had ik afgesproken dat ik ongeveer vijftien diensten zou meedraaien, al is dat niet de reden dat ik bij zestien diensten ben gestopt (zie par. 4.3.4). Binnen de observatie-uren van Rivierstad vallen ook de formele interviews die ik heb afgenomen en het bekijken en transcriberen van videobeelden. Deze inspanningen zijn in de tabel zichtbaar bij 'binnendiensten'. Deze binnendiensten gebruikte ik ook om de interacties tussen straatagenten te observeren. Op de werkplek, maar vooral tijdens de gezamenlijke momenten in de kantine. Wanneer de binnendiensten en de eenmalige wijkdienst, bij gebrek aan beschikbaarheid van noodhulp, niet worden meegenomen, is het aantal observatie-uren ongeveer gelijk, evenals de verdeling over noodhulp, vrije dienst en openbare-ordedienst.
Het aantal geobserveerde straatagenten heeft betrekking op het aantal uitvoerende politiefunctionarissen met wie ik een dienst heb meegedraaid. Dit aantal is tussen de twee teams bijna gelijk. In de hoeveelheid van 26 personen van Rivierstad zijn 3 personen opgenomen die geen onderdeel waren van het team Centrum. Dit waren 'collega's' van andere teams in Rivierstad, die participeerden in het horecateam. Er zijn daarnaast in beide teams verschillende politiemensen van wie ik het gedrag 'binnen' heb geobserveerd. Deze zijn niet in tabel 4.1 opgenomen. Deze personen worden wel genoemd in de veldwerkverslagen en komen soms ook naar voren in de praktijkvoorbeelden, die in dit boek zijn opgenomen.
De gegevens over de samenstelling van de groep geobserveerde politiefunctionarissen doet vermoeden dat het team in Heuvelstad jonger was dan dat van Rivierstad. Dit blijkt ook uit de cijfers over de teamsamenstelling. De leeftijdsverdeling is gerelateerd aan de verdeling van rangen: in Heuvelstad hadden de geobserveerde straatagenten veelal een lagere rang dan in Rivierstad. De samenstelling op basis van etniciteit/afkomst is tussen de teams gelijk, terwijl ik in Heuvelstad (verhoudingsgewijs) meer vrouwen heb geobserveerd. Als ik de totale samenstelling van de onderzoekspopulatie vergelijk met die van de operationele sterkte van de politie in Nederland, dan valt op dat het een relatief jonge en mannelijke populatie is.[4]
Tot slot iets over de situaties. Het is nogmaals van belang om te benadrukken dat ik een situatie opvat als een interactie tussen één of meer straatagenten en één of meer burgers. Een situatie kan door een burger worden geïnitieerd of door uitvoerende politiefunctionarissen, bijvoorbeeld op basis van een eigen constatering. Situaties vallen dus bijvoorbeeld niet samen met meldingen of gebeurtenissen in de terminologie van Stol et al. (2004). Er zijn (soms veel) meer meldingen dan situaties, omdat er bijvoorbeeld niets wordt aangetroffen. Uit de tabel blijkt een duidelijk verschil tussen het politiewerk in beide politieteams. In Rivierstad ontstonden relatief veel situaties op initiatief van de politie, terwijl er veel minder situaties ontstonden naar aanleiding van meldingen van burgers. In Heuvelstad was dit precies andersom. De oorzaken hiervoor zijn naar mijn idee divers, maar een voorname oorzaak is dat er in

4. Hiervoor heb ik gebruikgemaakt van de kerngegevens van de politie uit 2011, dat destijds een tweeeenheid vormde met het jaarverslag (ministerie van BZK, 2012).

Heuvelstad (veel) meer meldingen waren dan in Rivierstad. De straatagenten in Heuvelstad hadden simpelweg minder mogelijkheden om op eigen initiatief tot optreden te komen. Daarnaast lijkt van belang dat de straatagenten in Heuvelstad minder prioriteit gaven aan verkeershandhaving (zie par. 6.3.3). Het eigen initiatief van uitvoerende politiefunctionarissen in Rivierstad had namelijk vooral betrekking op verkeershandhaving.

4.2.3 Mijn opname in de basisteams

Verkrijgen van toegang en introductie

De toegang tot de beide politieteams heb ik via het netwerk van onze adviesgroep gekregen. In Rivierstad kende ik enkele leden van de korpsdirectie van de politieregio en heb ik een van hen benaderd voor deelname aan het onderzoek. Ik heb hierbij mijn voorkeur voor het centrumteam van Rivierstad aangegeven. Hij verwees mij door naar de teamchef van het team in Rivierstad en na één gesprek was het rond. Het enige dat nog moest plaatsvinden, was de screening. Dit hield in dat men in de politiesystemen heeft gekeken of ik antecedenten heb en dat er een onderzoeker bij mij thuis is geweest om enkele vragen door te nemen.

In Heuvelstad verliep het eerste contact via een lid van de districtsleiding. Een collega van onze adviesgroep kende hem uit een – door 'ons' georganiseerd – leiderschapsprogramma waaraan hij had deelgenomen. Ook hier volgde een gesprek. Na dit gesprek volgde een kort gesprek met de teamchef. In Heuvelstad zijn, door mijn contactpersoon (zie hierna), enkele afspraken op papier gezet. Dit uit naam van de districtschef. Deze afspraken hadden betrekking op de belasting voor het team, de publicatie en de terugkoppeling op maat voor het team en het korps. In Heuvelstad heeft men gebruikgemaakt van het screeningsrapport dat door de politie in Rivierstad is opgesteld.

In beide politieteams kreeg ik na goedkeuring door de korpsleiding en de teamchef een contactpersoon toegewezen. In Rivierstad was Pieter mijn contactpersoon. Pieter was in de periode van het veldwerk in Rivierstad de coördinator van de horeca-aanpak. Hij draaide daarnaast regelmatig diensten in de noodhulp. Gedurende het onderzoek is Pieter overgestapt naar een ander team en zich bezig gaan houden met de aanpak van de openbare orde rondom de voetbalclub in Rivierstad.

In Heuvelstad heb ik twee contactpersonen gehad. In de periode van oktober tot en met medio november 2011 was Anne mijn aanspreekpunt. Anne was in die periode toegevoegd aan de teamleiding en verantwoordelijk voor de invoering en verdere professionalisering van het coördinatieknooppunt van het team. Medio november 2011 ging ik ruim drie maanden op reis en Anne op zwangerschapsverlof. Toen ik in maart 2012 terugkwam, nam Daan de rol van Anne over. Hij was in die periode praktijkcoach voor de studenten in het team in Heuvelstad. Daarnaast draaide hij ook openbare-ordediensten tijdens uitgaansavonden en voetbalwedstrijden van de voetbalclub in Heuvelstad. In beide teams is het contact met de betreffende personen op ongeveer dezelfde wijze verlopen: met hem of haar stemde ik af wanneer ik een

dienst mee wilde draaien en wanneer nodig werd ik geïntroduceerd bij de dienstdoende politiefunctionarissen. Bij hen kon ik daarnaast terecht voor vragen en allerlei informatieverzoeken.

Bij de start van het veldwerk in ieder team waren de teamchef en mijn contactpersoon veelal de enigen die op de hoogte waren van mijn onderzoek. De communicatie over het onderzoek was mijn eigen verantwoordelijkheid.
In beide teams heb ik tijdens mijn eerste of tweede dienst per e-mail een bericht gestuurd naar alle teamleden. In Rivierstad had ik geen eigen e-mailaccount van het korps en is de communicatie via Johan, een van de teamleden met wie ik de eerste keer dienst had, verlopen. In Heuvelstad heb ik zelf een e-mailbericht verstuurd. In het e-mailbericht gaf ik een korte toelichting op het onderzoek en legde ik vooral nadruk op wat zij van mijn aanwezigheid zouden merken. In de periode na het versturen van het bericht werd mij duidelijk dat veel uitvoerende politiefunctionarissen hun e-mail niet, of in ieder geval selectief, lezen.
Daarnaast heb ik in beide teams tijdens de briefing een toelichting gegeven op mijn aanwezigheid en de bedoeling van het onderzoek. In Heuvelstad moest dit vaker dan in Rivierstad. Dit als gevolg van de teamgrootte: er was tijdens de eerste diensten vrijwel iedere keer een grote groep onbekenden. In de toelichting legde ik de nadruk op het begrijpen van het optreden van uitvoerende politiefunctionarissen, soms gebruikte ik het woord 'handelingstheorie van politiemensen'. Ook vertelde ik dat ik vooral diensten zou meedraaien om het optreden te kunnen observeren en daarover wat vragen zou stellen. Tijdens de briefing werden geen vragen gesteld over het onderzoek.
De derde, en tevens laatste, vorm van communicatie vond persoonlijk plaats met de straatagenten met wie ik een dienst meedraaide. Deze communicatie vond veelal plaats in de politieauto. Het verhaal dat ik dan vertelde, kwam op hoofdlijnen overeen met dat tijdens de briefings. Ik voegde er vaak twee onderwerpen aan toe. In de eerste plaats gaf ik aan dat de namen van de politiemensen met wie ik meeging niet zouden terugkomen in het onderzoek. Eén keer werd expliciet gevraagd naar wat het meedoen aan het onderzoek voor hen zou betekenen. Dit was in juni 2012 in Heuvelstad. Verder heeft niemand het onderwerp ter sprake gebracht. Een tweede toevoeging op de toelichting van de briefing had betrekking op het gebruik van de Blackberry voor het maken van veldwerkaantekeningen (zie par. 4.2.4).
Diverse straatagenten maakten opmerkingen of stelden vragen naar aanleiding van mijn 'persoonlijke' toelichting. Toen ik Stefan van de politie in Rivierstad tijdens mijn eerste dienst met hem vertelde dat ik het optreden van politiemensen probeer te verklaren, merkte hij nogal droogjes op dat dit een 'lastig verhaal' zou worden. Sommige straatagenten – zoals Harry van de politie Heuvelstad – waren benieuwd wie dit onderzoek nu eigenlijk wilde en wat er met de uitkomsten zou gaan gebeuren. In antwoord op dergelijke vragen probeerde ik in ieder geval altijd duidelijk te maken dat ik het onderzoek op eigen initiatief ben gestart. Van mijn contactpersoon in Heuvelstad heb ik een keer gehoord dat een politiefunctionaris vooraf bang was dat ik 'van de

korpsleiding kwam', maar ik ben naar mijn indruk in staat geweest om die 'angst' weg te nemen.
In mijn toelichting legde ik vaak de nadruk op mijn persoonlijke drijfveer: het beter kunnen begrijpen van het politiewerk. Dit zorgde er dan weer geregeld voor dat er werd gevraagd naar de bredere relevantie: wie heeft hier wat aan? Deze vraag kon ik niet altijd naar tevredenheid beantwoorden, omdat straatagenten kennisontwikkeling nu eenmaal een weinig relevante doelstelling vinden. Het was dan ook niet altijd gemakkelijk om de meerwaarde voor hen te duiden. Ik zei wel eens dat ik uiteindelijk hoop op meer wijsheid in de pogingen van 'de' politieorganisatie om het politiewerk te beïnvloeden. Dit sprak sommigen naar mijn gevoel wel aan, terwijl anderen dit nog wat 'vaag' vonden.

Medewerking van straatagenten
Het overgrote deel van de betrokken politiemensen heb ik als toegankelijk en open ervaren. De terughoudendheid en achterdocht die naar voren komt uit (Angelsaksische) studies naar het politiewerk heb ik nauwelijks gemerkt (zie bijv. Westley, 1970; Loftus, 2009). Andere onderzoekers in ons land hebben vergelijkbare, positieve ervaringen (Terpstra, 2008). De politie in ons land is naar mijn indruk zeker geen gesloten bolwerk. Integendeel. Hoe dan ook, in algemene zin vonden de betrokken politiemensen het naar mijn gevoel wel leuk om een onderzoeker aan boord te hebben. Dit gevoel werd verschillende keren bevestigd door de contactpersonen, die dit hadden gehoord van degenen bij wie ik op de achterbank van de politieauto had gezeten of met wie ik was meegefietst. Sommigen gaven ook tijdens de diensten aan dat zij het leuk vonden om er iemand bij te hebben. Er leken verschillende redenen te zijn voor de positieve grondhouding van politiemensen.
In de eerste plaats vonden de betrokken politiemensen het veelal leuk om over hun werk te praten en wat daaraan ten grondslag ligt. Dit zijn ze niet per definitie gewend. Het is tussen straatagenten onderling, maar ook tussen leidinggevenden en straatagenten, zeker geen gemeengoed om vragen te stellen over het optreden van elkaar (zie ook Nap, 2012). Ik merkte dat sommigen het nuttig vonden om eens een tandje dieper te gaan en te expliciteren wat vaak impliciet blijft.[5] Dit hoorde ik bijvoorbeeld van Anneloes van de politie Heuvelstad, die aangaf het wel 'aardig' te vinden om zo eens na te praten over het optreden in situaties. Anderen hadden minder behoefte aan deze verdieping, maar vonden het vooral leuk om mij de stad te laten zien en uiteenlopende verhalen te vertellen waarin allerlei ervaringen en meningen waren verweven.
Daarnaast zagen sommige politiemensen mijn aanwezigheid als een kans om een burger te laten zien wat het politiewerk inhoudt. Zij zijn namelijk veelal van mening dat burgers een vertekend beeld hebben van het politiewerk. In hun ogen wordt het 'goede volk' vooral geconfronteerd met de verkeershandhaving en hebben zij geen

5. Dit biedt ook hoop voor het bevorderen van intercollegiale reflectie in politieteams, al is deze reflectie vooralsnog zeker geen vanzelfsprekendheid. Zie ook hoofdstuk 9.

flauw idee van de wijze waarop de politie haar taak uitvoert in de 'donkere krochten' van de samenleving. Dit beeld dat straatagenten van de kennis van 'gewone' burgers met betrekking tot het politiewerk hebben, is onderdeel van een patroon dat later wordt behandeld (zie par. 6.2.2).

Opbouwen van relaties

In het kader van de toegankelijkheid en openheid van straatagenten ten opzichte van mij als onderzoeker speelde vertrouwen naar mijn idee een belangrijke rol (zie ook Brown, 2015). Het gaat dan vooral om de vraag of uitvoerende politiefunctionarissen ervan uit konden gaan dat ik ten opzichte van hen 'goede' intenties had. Een introductie of toelichting die niet verdacht maakt, is voor het genereren van vertrouwen niet genoeg. Het gaat in het kader van vertrouwen vooral om de relatie tussen de betrokken politiefunctionarissen en mijzelf als onderzoeker. Vooral in het kader van observatieonderzoek is deze relatie belangrijk. Het meedraaien met diensten is simpelweg de meest 'intieme' manier om het politiewerk te onderzoeken. Je bent voortdurend samen met politiemensen. Op het bureau, in de auto en op straat. Vroeg in de ochtend, laat in de avond en diep in de nacht. Je bent onderdeel van het verloop van de dienst: werken, drinken, eten en veel praten. Je bouwt relaties op. Met de een meer en met de ander minder, maar relaties ontstaan hoe dan ook. Het is naar mijn mening van belang om over die relaties iets te zeggen: hoe heb ik me verhouden tot de straatagenten die ik ontmoette?

In algemene zin kon ik volgens mij behoorlijk goed opschieten met uitvoerende politiefunctionarissen. Dit kon ik voor een deel ook afleiden uit hun gedrag. Hierbij kan worden gedacht aan het enthousiast begroeten wanneer ik binnenkwam, vragen wanneer ik weer met 'hen' meeging, maar ook uit het actief vragen naar mijn mening over allerlei onderwerpen. Wat denk ik heeft geholpen, is dat de werkvloer van de politie voor mij niet helemaal nieuw was. Ik had in de periode tussen 2004 en 2009 in verschillende politiekorpsen diensten meegedraaid, zij het nooit zo intensief als tijdens het veldwerk voor dit onderzoek. Hoe dan ook, ik begreep het politiewerk naar mijn indruk een beetje en was bekend met 'de' taal van de werkvloer.[6] Op relationeel niveau heb ik dit als een voordeel ervaren (zie ook Brown, 2015). Het viel sommigen ook op. Zo gaf Hendrik van de politie Rivierstad aan dat ik alles 'vrij snel in de gaten' had.

Bij het opbouwen van relaties met straatagenten gaat het volgens mij ook om de vraag of ik een van hen zou kunnen zijn. Ik denk dat een deel van de betrokkenen dat gevoel wel heeft gehad. Er is ook geregeld aan mij gevraagd of ik niet bij de politie wilde komen werken. Ik verklaar mijn aansluiting bij de groep vooral uit de overeenkomsten tussen mijn 'onderzoeksobjecten' en mezelf. We hadden en hebben namelijk best veel gemeen: relatief jong, man, actief met sporten en niet te beroerd om mee te kijken

6. In die zin was een politieteam voor mij niet een geheel onbekende setting, zoals bij veel etnografisch onderzoek wel het geval is. De 'cultuurshock' die bijvoorbeeld Kleijer-Kool (2013, p. 96) ervoer tijdens de eerste diensten van haar participerende observatie komt mij dan ook niet bekend voor.

naar, en soms ook mee te discussiëren over, de passerende vrouwen, die zij actief signaleerden (zie ook par. 7.3). Ik kon tijdens sommige gesprekken in redelijke mate aansluiting vinden en op sommige momenten participeerde ik dus ook actief in interacties. Dit waren overigens vaak interacties tussen een relatief beperkt aantal personen. In grotere groepen hield ik me (veel) meer op de vlakte.

Op relationeel vlak heb ik verschillen ervaren tussen de beide politieteams. Het opbouwen van relaties ging in Rivierstad sneller en verliep in zeker opzicht soepeler dan in Heuvelstad. Ik zoek de primaire redenen hiervoor in de grootte en hechtheid van het team (zie ook par. 4.1). Zoals eerder aangegeven, was het team in Rivierstad veel kleiner dan in Heuvelstad en heb ik het team ook als hechter ervaren. Voor mij betekende dit dat ik in Rivierstad, voor zover überhaupt mogelijk, meer het gevoel heb gehad een beetje bij het team te horen dan in Heuvelstad. In Heuvelstad had mijn gevoel van geaccepteerd worden betrekking op specifieke koppels en kleine groepen, terwijl dit gevoel in Heuvelstad op het laatst meer en meer op teamniveau betrekking had. Ik voelde me in Rivierstad meer thuis. De context waarin het team in Rivierstad opereert, heeft daar denk ik bij geholpen. Een bureau waar alleen dat team is gevestigd, relatief veel mensen die een dagdienst hebben en relatief weinig personele mutaties tijdens de periode van het veldwerk. Daarnaast moet worden opgemerkt dat ik in Rivierstad ook simpelweg meer tijd heb doorgebracht. Ook dat speelde waarschijnlijk een rol bij het opbouwen van relaties en het genereren van vertrouwen.

Tot slot moet worden benadrukt dat verschillen zich niet alleen tussen teams, maar ook en vooral tussen straatagenten voordeden. Naar mijn indruk zat niet iedereen evenveel op mijn aanwezigheid te wachten.

In Rivierstad had ik met een aantal politiefunctionarissen een behoorlijk goed contact. Dit waren vooral jongemannen van ongeveer mijn leeftijd of iets ouder. Met mijn contactpersoon, Pieter, heb ik bijvoorbeeld verschillende keren vrij persoonlijk contact gehad. Hij deelde bijvoorbeeld ook zijn gedachten over zijn loopbaan met mij. In Rivierstad heb ik naar mijn idee ook het andere uiterste meegemaakt. Leonie, een agente van ongeveer mijn leeftijd, moest volgens mij maar weinig van mij hebben. Op een ochtend had ik afgesproken om met haar en een collega mee te gaan, maar toen er een melding was, ben ik niet geroepen. Het is natuurlijk altijd moeilijk om daar een betekenis aan toe te kennen, maar mijn algemene gevoel was dat zij de nodige afstand bewaarde. Waarom dit zo was, weet ik niet. Ik heb het haar niet gevraagd.

In Heuvelstad waren er minder uitersten. Met een van de 'macho's' uit de groep kon ik volgens mij vrij goed opschieten (Vincent). Dit is misschien veroorzaakt doordat ik tijdens mijn eerste kennismaking met hem ben 'getest'. De situatie betrof een lijk in verre staat van ontbinding. Ik was met een ander koppel mee, maar Vincent was samen met een collega ook ter plaatse. Vincent kwam samen met zijn collega, na ontdekking van het lijk, hoestend naar buiten. Het was een van de ergste gevallen die hij had meegemaakt. Ik werd aangemoedigd om samen met een 'collega' naar binnen te gaan en het lijk te aanschouwen. Met enige tegenzin ben ik dit maar gaan doen. Een bijzondere ervaring, die in deze relatie volgens mij heeft geholpen.

4.2.4 Het maken van veldwerkaantekeningen

Tijdens het veldwerk heb ik aantekeningen op een Blackberry gemaakt. De telefoon is voorzien van een applicatie waarin je notities kunt maken en beschikt daarnaast over een klein toetsenbord. Tijdens het veldwerk had ik de telefoon in mijn zak. Deze haalde ik tevoorschijn wanneer ik iets wilde noteren. Dan voerde ik enkele kernwoorden of zinnen in. Dit gebeurde behoorlijk vaak. Hoewel ik geen vergelijkingsmateriaal heb, had ik gevoelsmatig de neiging om veel en precies te noteren. Met veel bedoel ik dat ik de telefoon frequent tevoorschijn haalde. Precies heeft betrekking op de manier van noteren. Gezien mijn oriëntatie op taal en interacties, probeerde ik de woorden die politiemensen uitspraken zo letterlijk mogelijk over te nemen. Dit vergde behoorlijk wat typewerk. Omdat ik na verloop van tijd steeds sneller en 'blinder' kon typen, werd de Blackberry hiervoor een steeds fijner hulpmiddel.
Ongemerkt verliep het natuurlijk niet. Straatagenten zagen mij in wisselende mate 'bezig' met mijn Blackberry. De mate hing vooral af van de activiteiten van de betrokken straatagenten in combinatie met mijn afschermmogelijkheden. Wanneer politiemensen op straat druk waren en ik uit hun gezichtsveld kon verdwijnen, viel het minder op, terwijl het in de politieauto waarschijnlijk meer opviel. Ook de alertheid van politiemensen op mijn aanwezigheid speelde naar mijn idee een rol. In de meeste gevallen wisten straatagenten overigens wat ik aan het doen was. Tegen degenen met wie ik voor het eerst 'meedraaide', vertelde ik vrijwel altijd vooraf dat ik op mijn telefoon soms wat aantekeningen zou maken, zodat ik belangrijke zaken niet zou vergeten (zie ook par. 4.2.3). Soms vergat ik dit. Dit heeft één keer geleid tot een opmerking van een politieman, die zich afvroeg of ik het wel leuk vond met hen.

> Het is 15 maart 2012. Ik ga mee met de dienst van Kees en Vincent van de politie Rivierstad. Wanneer precies weet ik niet, maar Kees vraagt in de politieauto op een gegeven moment of ik het saai vind met hen. Dit vanwege het feit dat ik regelmatig met mijn Blackberry bezig ben. Ik leg hem uit dat ik af en toe wat aantekeningen maak voor mijn onderzoek. Vincent, zijn 'maatje' die dienst, was hiervan al op de hoogte als gevolg van een eerdere dienst.

Het gebruik van de Blackberry heeft naar mijn idee niet alleen voordeel gehad bij het maken van veldwerkaantekeningen. Ook bij het verwerken van de veldwerkaantekeningen heb ik meerwaarde ervaren. Na een dienst zat ik vanzelfsprekend met de opgave om de aantekeningen uit te werken in een verslag. Het voordeel van enige snelheid hiermee is voorspelbaar: hoe korter op de ervaring, hoe meer je veelal weet te reproduceren. De snelheid waarmee ik aantekeningen kon omzetten in een verslag was sterk afhankelijk van hoe druk ik was met mijn 'normale' werk. Soms ging er een kleine week overheen, maar veelal lukte het om het binnen twee of drie dagen te doen. Vooral treinreizen heb ik benut om de aantekeningen om te vormen tot een verslag. Ik pakte dan de Blackberry en werkte de aantekeningen uit tot een verslag. Dit werkte voor mij gemakkelijk. De aantekeningen waren al digitaal. Ik kon ze tevoorschijn

halen en verder uitschrijven. Wanneer ik klaar was met het verslag van een dienst, mailde ik dit verslag naar mezelf om deze vervolgens toe te voegen aan een 'veldwerkrapport' in Word. Het verslag van een dienst besloeg tussen de vier en acht pagina's.
Het veldwerk heeft alles bij elkaar geresulteerd in ongeveer 420 pagina's. Dit betreft verslagen van diensten, verslagen van videobeelden en verslagen van de formele interviews in Rivierstad. Het zijn vooral beschrijvingen van allerlei gebeurtenissen tussen straatagenten en burgers, straatagenten onderling en straatagenten en mijzelf. Deze stapel teksten heeft gefaseerd als bronmateriaal gediend voor het 'gronden' van de theorie over betekenisgeving in politiewerk (zie par. 4.3).

4.2.5 Reflectie op het veldwerk

Mijn invloed op het gedrag van politiemensen
Eerder heb ik benadrukt dat het bij veldwerk naar mijn indruk onmogelijk is om als onderzoeker geen invloed uit te oefenen op de setting die je bestudeert (zie par. 3.2.2). Dit geldt dus ook voor de invloed die een onderzoeker heeft op het gedrag of het optreden van politiemensen. De passages die hierna volgen, zijn er daarom ook niet op gericht om deze invloed te bagatelliseren. Het gaat er wat mij betreft om deze invloed als uitgangspunt te nemen en te reflecteren op de invloedsprocessen die hebben plaatsgevonden. Hierbij moet direct worden opgemerkt dat dit niet gemakkelijk is. Je weet simpelweg niet hoe 'natuurlijk' het gedrag is dat je observeert (zie ook Loftus, 2009). Ik heb er met betrokken politiemensen ook niet over gesproken. Het zouden waarschijnlijk ook wat vreemde gesprekken worden ('In hoeverre pas jij jouw gedrag aan, omdat ik erbij ben?'). Dit neemt niet weg dat ik wel mijn eigen ervaringen en vermoedens heb. Die behandel ik hier.
De onderzoekservaringen geven mij in de eerste plaats de indruk dat de mate van invloed verschilt tussen situaties of 'settings'. Dit verschil is naar mijn idee belangrijker dan het verschil tussen personen. Interacties tussen straatagenten en burgers zijn volgens mij minder gevoelig voor beïnvloeding dan interacties tussen straatagenten onderling. In situaties met burgers doen politiemensen wat er 'moet' gebeuren. Zij zijn dan veelal niet gericht op de aanwezigheid van een onderzoeker (zie ook Punch, 1983). Wanneer er geen burgers aanwezig zijn, verandert de positie van de onderzoeker. Althans, zo heb ik dat ervaren. Op de zogenoemde 'backstage' van het politiewerk was ik in de werkelijkheid van sommige uitvoerende politiefunctionarissen meer een factor om rekening mee te houden (zie verder hoofdstuk 6 voor het begrip 'backstage').
Welke 'backstage'-situaties leverden naar mijn indruk gevoeligheid van straatagenten op voor mijn aanwezigheid? Het betrof in de eerste plaats situaties waarin over burgers werd gesproken. Deze situaties deden zich onder andere voor wanneer werd nagepraat over gebeurtenissen, maar ook wanneer in meer algemene zin over burgers werd gesproken. Op sommige momenten merkte ik tijdens dit soort situaties alertheid ten opzichte van het woordgebruik richting collega's.

Het is 21 december 2010. Pim en Johan van de politie Rivierstad hebben bij de Jack & Jones een winkeldievegge aangehouden. Het meisje wordt overgebracht naar de afhandeleenheid. Op een gegeven moment komt Twan binnen, die het meisje gaat verhoren. In het gesprek tussen Twan en vooral Johan maakt Twan een seksistische opmerking over het meisje dat inmiddels is ingesloten. Hij zegt iets in de trant van: 'Ik zal haar eens flink te pakken nemen.' Hij wil daar nog iets aan toevoegen, maar houdt zich in en zegt dan: 'Oh, hij is erbij.'

Naar mijn indruk waren sommige straatagenten ook in gesprek met mij op bepaalde momenten zorgvuldig in hun woordgebruik. In een gesprek met Evert van het team in Heuvelstad kwamen we bijvoorbeeld terecht op de jeugdproblematiek in het gebied waar hij, voor zijn komst naar het team in Heuvelstad, werkzaam was. Evert vertelde dat 'je daar veel te maken hebt met, zeg maar, gekleurde medelanders'. Eenzelfde type voorbeeld betreft een gesprek met Tony. Ik vroeg hem hoe de horecadienst zaterdag was, waarop hij antwoordde: 'Wel leuk. We hebben gevochten met, laat ik het netjes zeggen, Aziaten.' In beide gevallen ben ik er in behoorlijke mate van overtuigd dat men tegen collega's andere woorden had gebruikt.
Een tweede type 'backstage'-situatie heeft betrekking op het met elkaar spreken over collega's en leidinggevenden. Ook in dergelijke situaties waren straatagenten soms alert op mijn aanwezigheid.

Het is 29 december 2010. Pim, Tinus, Maaike en ik zijn aan het eten op het hoofdbureau in Rivierstad. Maaike is ook onderdeel van het team van Rivierstad en is vandaag wachtcommandante. Het gesprek tussen de drie komt op een gegeven moment op de beloning van Maaike. Ze is er ontevreden over, want ze verricht coördinerende werkzaamheden, maar wordt daar niet voor betaald. Naar aanleiding hiervan ontstaat er een gesprek over de teamchef van Rivierstad, waarin op dit punt enige kritiek wordt geuit. Tinus vraagt vervolgens aan mij: 'Dit noteer je toch niet allemaal?' Ik geef aan dat ik alleen noteer wat voor mijn onderzoek relevant is, maar specificeer niet of dit eronder valt. Tinus laat het rusten en vervolgt het gesprek.

Niet alleen de 'setting' is van belang. Er doen zich ook tussen straatagenten verschillen voor. Dit wil zeggen dat ik heb gemerkt dat uitvoerende politiefunctionarissen, ongeacht de setting, verschillen in de mate waarin zij rekening houden met de aanwezigheid van een onderzoeker. In Heuvelstad heb ik bijvoorbeeld verschillende diensten meegedraaid met Vincent. Vincent nam naar mijn idee nooit een blad voor de mond, wie er ook bij was. Hoewel Vincent in dat opzicht geen gemiddelde straatagent is, waren er in beide teams veel meer straatagenten die geregeld stevige woorden in de mond namen over uiteenlopende onderwerpen.
Naast verschillen tussen personen speelde naar mijn idee het tijdsaspect ook een rol. Naarmate ik meer diensten meedraaide met dezelfde politiemensen, nam naar mijn gevoel de eventuele alertheid (verder) af (zie ook Holmberg, 2003). Punch (1983) had

ook dat gevoel: mensen kunnen het niet lang volhouden om hun gedrag te wijzigen vanwege de aanwezigheid van een observator. Dit effect ligt vermoedelijk ook ten grondslag aan het verschil dat ik tussen beide teams heb ervaren. In had de indruk dat men in Heuvelstad in algemene zin alerter was op mijn aanwezigheid dan in Rivierstad. In Rivierstad draaide ik dan ook vaker diensten met dezelfde personen mee en had ik in algemene zin stevigere relaties opgebouwd (zie par. 4.2.3). De grotere mate van alertheid in Heuvelstad leidde ik mede af uit de humoristische opmerkingen die soms werden gemaakt over mijn aanwezigheid en het daaraan gekoppelde belang van alertheid.

Het is 14 mei 2012. Vandaag draai ik een dienst mee met Florian en Cele van de politie Heuvelstad. Als we de werkruimte verlaten om naar buiten te gaan, roept Harry lachend tegen Florian: Hier stond 'pas op,hè' hij noteert alles.' Florian: 'Echt? Dat is niet zo mooi, want er komt een hoop vuiligheid uit.' Ik speel het spel mee en waarschuw ze dat ze op hun woorden moeten letten.

Hoewel dergelijke opmerkingen met een lach gepaard gingen, moet ik ze naar mijn idee voor een deel ook beschouwen als 'signalen' die duiden op het voortdurende bewustzijn van mijn aanwezigheid. Dit wil tegelijkertijd niet zeggen dat mijn aanwezigheid ook veel invloed heeft gehad. Het type gedragingen waarop deze invloed zich in mijn ervaring heeft geconcentreerd, heb ik behandeld. Door de bank genomen denk ik dat mijn aanwezigheid beperkt invloed heeft gehad op het gedrag van straatagenten. Ik heb politievrouwen hard horen boeren, politiemannen in 'lustige' taal over voorbij komende vrouwen horen praten, uiteenlopende imitaties van (allochtone) burgers aangehoord, roddels over collega's en chefs meegeluisterd, stevige kritiek op de organisatie en bepaalde personen genoteerd, donkerzwarte humor meegekregen en ga zo maar door. Er zijn veel momenten geweest waarop ik de indruk had dat men zich niets aantrok van mijn aanwezigheid.

Een laatste vraag ten aanzien van mijn invloed heeft betrekking op wat ik mogelijk allemaal niet heb gezien. Welke praktijken zijn voor mij verborgen gebleven? Het gaat mij hierbij niet om typen situaties die ik niet heb meegemaakt, zoals het gebruik van het vuurwapen, maar om de vraag of er iets voor mij is afgeschermd. Zo ging Punch (1983) na afronding van zijn veldwerk naar een feestje van een van de politiefunctionarissen met wie hij frequent diensten had meegedraaid. Daar kwam hij erachter dat 'zij' hem maar een deel van de werkelijkheid hadden laten zien. De 'ondergrondse politiesubcultuur', waarin corrupt gedrag door 'burgeragenten' veelvoorkomend was, kwam tijdens die verjaardag plotseling naar boven en Punch moest constateren dat deze hem grotendeels ontgaan was.

Mijn indruk is dat hier in mijn veldwerk niet of nauwelijks sprake van is geweest. Er is één moment geweest, dat mij aanleiding zou kunnen geven zoiets te vermoeden. In Heuvelstad werd ik in maart 2012 naar het station gebracht door Vincent en Ben. Dit was toevallig ontstaan, omdat zij weggingen bij een melding waar ik ook aanwezig was en ik de trein naar huis moest halen. Zij waren die avonddienst in burger, door

collega's ook wel de sectie 'stiekem en geheim' genoemd. Onderweg riep Ben in een keer 'dat is hem', gooide het stuur om en ging achter een scooter aan. Vincent zei tegen mij: 'Wouter, vergeet wat je nu gaat zien.' Ben had het echter niet goed gezien. Het bleek niet degene te zijn naar wie ze op zoek waren. Ik heb er niet meer naar gevraagd, maar de vraag is natuurlijk wat er precies aan de hand was en wat er in de uren daarvoor was gebeurd. Vincent maakt een dergelijke opmerking niet zomaar, al moet ik zeggen dat hij ook wel eens kon overdrijven. Hoe dan ook, weten zal ik het nooit.

De mate waarin ik participeerde

Het observatieonderzoek was opgezet als een niet-participerende observatie. Dit wil zeggen dat ik niet meedeed in het politiewerk. Dit kon ook niet, aangezien je hiervoor moet zijn aangesteld als politiefunctionaris en dus het politieonderwijs succesvol moet hebben doorlopen. Voorbeelden van participerende observatie zijn schaars en hebben, voor zover bij mij bekend, alleen in Angelsaksische landen plaatsgevonden (zie o.a. Rubinstein, 1973; Holdaway, 1983; Moskos, 2008). De logische keuze voor niet-participerende observatie wil, zo is mijn ervaring, tegelijkertijd niet zeggen dat een onderzoeker zich volledig afzijdig kan houden van het politiewerk en het slechts kan waarnemen (zie ook Liedenbaum, 2011). Op momenten werd ik in het politiewerk 'getrokken'. Hierbij zijn twee dimensies van belang: de relatie ten opzichte van straatagenten en de relatie ten opzichte van burgers.

Tijdens de uitvoering van het politiewerk werd ik soms gevraagd om mee te helpen. Hierbij kan worden gedacht aan het vasthouden van handboeien, het bij me houden van andere, relevante voorwerpen, maar ook aan het herhalen van een signalement dat door de portofoon werd doorgeven. Dit zijn voorbeelden van 'lichte' participatie, die zich duidelijk onderscheiden van 'zwaardere' participatie. Voorbeelden van zwaardere participatie worden gegeven in het werk van Punch (1983). Tijdens zijn veldwerk in de jaren zeventig heeft hij onder andere mensen gefouilleerd, auto's doorzocht, pistolen vastgehouden, aanhoudingen verricht en geparticipeerd in huiszoekingen. Ik heb niets van dit alles gedaan.

Mijn betrokkenheid bij de uitvoering van het politiewerk werd niet uitsluitend door politiemensen geïnitieerd. Op sommige momenten initieerde ik die betrokkenheid zelf of was die min of meer vanzelfsprekend. Een veelvoorkomend voorbeeld hiervan was het vanuit de politieauto meezoeken naar een voortvluchtige verdachte. Daarnaast merkte ik na verloop van tijd, vooral in Rivierstad, dat ik het werkgebied en de doelgroep enigszins leerde kennen. Hoewel onvergelijkbaar met het 'zijn' van politieman, vond er naar mijn idee toch enige socialisatie plaats (zie ook Holmberg, 2003).[7]

7. Ik herken wel iets in de ervaringen van Holmberg (2003, p. 49) die intensief diensten heeft meegedraaid bij de politie in Denemarken en sinds die tijd anders naar het straatbeeld is gaan kijken. 'Since then, I have never really been able to regain my original "innocent" outlook on the world; I am constantly alert to any suspicious persons or activities in my surroundings, just as my interpretations of everyday events have changed.' Ik zeg met nadruk 'iets', want de constante alertheid is voor mij (gelukkig) niet herkenbaar.

Het is 21 december 2010. Rond 14.15 uur staan Bram en Cedric van de politie Rivierstad met de auto aan de rand van het centrum. Ze bespreken een jongen met ADHD, die altijd met een hondje rondloopt, maar kunnen niet op de naam komen. Ik heb onlangs een situatie meegemaakt met een nogal drukke jongen met een hondje en besluit een poging te wagen. 'Gabio' breng ik in. Dat was inderdaad degene die ze bedoelden. Ik realiseer me dat ik de namen van de bekende burgers uit Rivierstad langzaam een beetje begin te kennen.

Tijdens het veldwerk ben ik veelvuldig in contact gekomen met burgers. Deze contacten vonden plaats in het kielzog van de interacties tussen straatagenten en burgers. Politiemensen hadden primair het contact en ik was erbij. Hoewel ik probeerde interacties met burgers te vermijden, lukte dit niet altijd (zie ook Liedenbaum, 2011; Kleijer-Kool, 2013). Burgers namen soms aan dat ik ook politieman was (zie ook Punch, 1983). Dit gebeurde in Heuvelstad meer dan in Rivierstad, omdat ik in Heuvelstad voortdurend met een portofoon liep. Dit was vooral zichtbaar doordat ik een 'oortje' in had. Maar ook in Rivierstad kwam het regelmatig voor dat burgers mij als een politieman beschouwden. Tijdens horecadiensten gebeurde het vrijwel altijd, wellicht mede doordat ik dan ook in Rivierstad een portofoon had.

Het is 22 januari 2011. Rond 2.50 uur ziet Willem van de politie Rivierstad een jongen in een steeg van het centrale plein wildplassen. De jongen krijgt een bekeuring. Iets verder staat er nog een, maar deze jongen ziet ons niet. Willem gaat achter hem staan, spreekt de jongen aan en deelt een bekeuring uit. De beide jongens lopen op hun weg terug naar de horecagelegenheden langs mij. Eén van hen vraagt aan mij: 'Ben jij soms een stille?'

Er waren ook situaties waarin ik als het ware in het gesprek met burgers werd 'getrokken'. Dit gebeurde bijvoorbeeld wanneer er veel burgers bij een situatie betrokken waren en de aanwezige straatagenten allemaal een gesprekspartner hadden, maar er nog burgers waren die behoefte hadden om met de politie te spreken. Het gebeurde ook wanneer de betrokken politiemensen in de ogen van een burger te weinig aandacht besteedden aan zijn of haar verhaal en de daarmee gepaard gaande emotie. Ze konden zich dan zomaar ineens op mij gaan richten. Mijn fysieke positie in de situatie had er ook iets mee te maken. Als ik achter de betrokken politiemensen stond, gebeurde het minder frequent dan wanneer ik een min of meer gelijke positie had. Die gelijke positie was veelal belangrijk om de interacties goed te kunnen volgen. Hoe dan ook, het gaf me soms een ongemakkelijk gevoel. Soms konden burgers mij indringend aankijken en geëmotioneerd hun verhaal doen. Ik voelde me dan geroepen om het gesprek zo snel mogelijk te onderbreken, mijn aanwezigheid toe te lichten ('ik draai een dienst mee') en te verwijzen naar de betreffende straatagenten. Ik merkte tijdens die momenten overigens wel hoe burgers door middel van verbaal en non-verbaal gedrag het begrip van politiemensen proberen te winnen (zie ook hoofdstuk 8).

4.3 Puzzelen met de data

4.3.1 *Initieel coderen*

Het analyseren heeft in het kader van GTM het karakter van 'coderen' (zie par. 3.2.3). Bij de start van veldwerk wil dit zeggen: initieel coderen. Het (initieel) coderen was een nieuwe activiteit voor mij. Ik had weliswaar de nodige ervaring met kwalitatieve analyses, maar was niet gewend aan het gebruik van de methoden die door GTM worden aangeboden. De handboeken van Corbin & Strauss (2008) en Charmaz (2006) zijn bijzonder behulpzaam gebleken bij het coderingsproces. Het uitgangspunt dat een onderzoeker bij initieel coderen 'dicht op de data' moet blijven, was mij als zodanig helder, maar het zijn vooral de voorbeeldanalyses uit het werk van Charmaz (2006) die mij houvast hebben gegeven ten aanzien van de manier waarop het initieel coderen kon worden uitgevoerd. Deze voorbeelden maakten mij duidelijk dat het voortdurend van belang is om bij de data de vraag te stellen 'wat er aan de hand is'. Daarnaast leverden deze voorbeelden, maar ook de toelichting van Charmaz (2006), mij de tip op dat het van meerwaarde kan zijn om de initiële codes zo veel mogelijk te definiëren in werkwoorden en daarbij gebruik te maken van de taal van de betrokken politiemensen ('dicht op de data'). Werkwoorden zijn namelijk, in vergelijking met zelfstandige naamwoorden, beter geschikt om dynamiek te representeren.

Voorbeelden van initiële codes (zie bijlage 2):
- Identificeren van een eencellige op basis van uiterlijk en verbale kwaliteiten.
- Waarde hechten aan een heterdaadje.
- Mooie auto met niet passende bestuurder als indicatie.

Ik ben medio december 2010 begonnen met initieel coderen, ongeveer een maand na de start van het veldwerk. Ik had toen vijf diensten meegedraaid. Ik heb gedurende het gehele veldwerk initieel gecodeerd, maar dit was in tijd niet altijd direct gekoppeld aan de totstandkoming van nieuwe data in het veldwerkverslag. Soms spaarde ik de data van enkele diensten om ze vervolgens achter elkaar te coderen. Voor ieder team heb ik gebruikgemaakt van een apart document met initiële codes. Over het algemeen resulteerde een dag veldwerk in tussen de 25 en 50 initiële codes. Incidenteel waren er uitschieters, soms eronder en soms erboven. De variatie in het aantal initiële codes werd naar mijn idee veroorzaakt door een tweetal factoren.
In de eerste plaats de omvang en aard van de data. Een verslag van een dienst van acht pagina's leverde veelal meer codes op dan een verslag van vier pagina's. Ook de aard van de data speelde een rol. Gesprekken tussen straatagenten, waarin zij samen werkelijkheid 'maakten', leverden vaak relatief veel codes op. Een periode van een paar minuten resulteerde soms in drie of vier codes. Het optreden van uitvoerende politiefunctionarissen bij een verkeersincident, hoe uitgebreid beschreven

ook, resulteerde in minder of evenveel codes, terwijl het soms een periode van een paar uur betrof. Dit maakt naar mijn idee ook duidelijk dat mijn interesse voor betekenisgeving, zij het globaal, richting gaf aan het analyseproces.
Een tweede factor heeft betrekking op mijn eigen ontwikkeling in het initiële coderingsproces. Ik ben na verloop van tijd gedetailleerder gaan coderen. De oorzaak hiervoor is vermoedelijk dat ik het steeds beter onder de knie begon te krijgen. Dit ontwikkelingsproces constateerde ik pas bij de start van het schrijfproces. Bij het verzamelen van de casuïstiek voor het illustreren van patronen las ik opnieuw het veldwerk en kwam ik, met de lijst van initiële codes ernaast, tot de constatering dat ik op dat moment van een stukje data een initiële code zou maken, terwijl ik dit in een eerder stadium blijkbaar niet had gedaan. Dit heb ik niet bijgesteld door nieuwe codes toe te voegen. De reden hiervoor was dat ik ervan overtuigd was dat het op een hoger aggregatieniveau niet tot meer codes zou leiden. Het zou naar mijn inschatting vooral leiden tot bevestiging van de relevantie van bestaande codes. Het leek me daarnaast ongepast om een incrementele analyse, die ook richting heeft gegeven aan het veldwerk, achteraf te repareren. Het zijn immers de initiële codes, die aan de basis liggen van de blauwe patronen.
De laatste fase van initieel coderen heeft plaatsgevonden in september 2012. Uiteindelijk zijn er 1267 initiële codes ontstaan (zie bijlage 2). Hiervan hebben er 654 betrekking op Rivierstad en 613 op Heuvelstad. In Rivierstad zijn de codes voortgekomen uit het verslag van het veldwerk (observaties en informele gesprekken), het verslag van de videobeelden en de interviews, terwijl in Heuvelstad de codes uitsluitend de resultante van het veldwerkverslag zijn. Dit maakt ook duidelijk dat het veldwerkverslag van Heuvelstad, gezien het enigszins vergelijkbare aantal initiële codes, gedetailleerder is gecodeerd dan het veldwerkverslag van Rivierstad en illustreert daarmee het eerder genoemde ontwikkelproces.

4.3.2 Gefocust coderen

Met het definiëren van focuscodes ben ik in januari 2011 begonnen. Ik had toen tien diensten in Rivierstad meegedraaid en er was een behoorlijke lijst met initiële codes ontstaan. Iedere focuscode gaf ik een naam en een korte beschrijving en kwam terecht in een document met focuscodes (zie bijlage 1). Het bijwerken van de focuscodes heb ik (veel) minder vaak gedaan dan het bijwerken van de initiële codes. Dit wil niet zeggen dat het analyseproces zich tot die momenten heeft beperkt. Integendeel. In mijn hoofd heeft het analyseproces weliswaar niet voortdurend, maar wel zeer geregeld plaatsgevonden. Een belangrijk deel van de focuscodes zijn niet ontstaan op de momenten dat ik overzichten met initiële codes voor me had liggen, maar in de periode daarna. Dan kwamen er, eigenlijk op onvoorspelbare momenten (zoals onder de douche, in de trein of in bed), ideeën naar boven over wat de data op een abstracter of meer conceptueel niveau zouden kunnen betekenen. Vaak gebruikte ik dan mijn telefoon om mijzelf hierover een mail te sturen, zodat ik de opgekomen code niet zou vergeten. Ik mailde mezelf niet alleen globale of meer uitgewerkte codes, maar

soms ook vragen. Vragen die waren bedoeld om een bepaalde twijfel vast te houden, die ik over mijn eigen interpretaties had. Al dergelijke berichten kwamen in een aparte map van Outlook terecht.
In de zomer van 2011 heb ik met het beschrijven van de focuscodes een behoorlijke slag gemaakt, omdat het veldwerk in Rivierstad was afgerond en er medio augustus een afspraak met mijn promotoren stond gepland. Tijdens die afspraak hebben we de eerste conceptuele ideeën besproken (zie ook par. 4.3.3). De volgende slag vond plaats in november 2011. De reden hiervoor was dat ik in oktober 2011 met het veldwerk in Heuvelstad was begonnen en ik begin november de eerste lijst met initiële codes had opgesteld. Aangezien ik medio november 2011 zou gaan reizen en ik de coderingen wilde meenemen, vond ik het een goed moment om een volgende slag te maken in het document met focuscodes. Dit wilde dan zeggen dat ik 'bewapend' met de initiële codes en een verzameling e-mails aan het werk ging in het document met focuscodes.

Voorbeelden van focuscodes op basis van de eerder aangehaalde initiële codes (zie bijlage 1):

- *Burgerlabels*: uitvoerende politiefunctionarissen hanteren labels of categorieën waarmee zij burgers in 'hokjes' plaatsen. Bij deze labels horen ook verwachtingen ten aanzien van het gedrag van deze burgers.
- *Actiebehoefte*: uitvoerende politiefunctionarissen, in het bijzonder jonge mannelijke, hebben door de bank genomen een voorkeur voor gebeurtenissen die actievol zijn en van hen fysieke inspanningen vragen.
- *Contextuele verdachtheid*: uitvoerende politiefunctionarissen bepalen 'wat' verdacht is vooral op basis van de omstandigheden waarin zij 'iets' waarnemen en de kennis die zij hebben ten aanzien van wat in die omstandigheden 'normaal' is.

Tijdens de reis zijn vooral mijn ideeën over de conceptuele codes gegroeid, evenals de plaats van sommige focuscodes daarbinnen. Glashelder was het nog niet, maar er begon iets van een theorie te ontstaan (zie ook par. 4.3.3). Vrijwel direct na mijn reis, in maart 2012, heb ik de focuscodes opnieuw onder de loep genomen. In deze periode kreeg ik voor het eerst aandacht voor de verhouding tussen de (eerste ideeën over de) conceptuele codes en de focuscodes. Hoe pasten de focuscodes in de conceptuele codes? De vraag was veel gemakkelijker gesteld dan beantwoord. Op dat moment heb ik deze ook even laten rusten en me gericht op het maken van een nieuwe lijst met focuscodes, mede op basis van de initiële codes van de eerste dagen veldwerk die na mijn reis hadden plaatsgevonden. Dit heeft eind maart 2012 geleid tot een lijst met 68 focuscodes.
Begin april 2012 vond de bijeenkomst met mijn promotoren plaats. De ordening van conceptuele codes – in feite de eerste tekenen van de blauwe patronen – werd door hen in algemene zin positief beoordeeld. Dit had als gevolg dat ik in de periode daarna de vraag naar de verhouding tussen de focuscodes en conceptuele codes steeds meer begon te spelen. Er waren bijvoorbeeld focuscodes die overeenkwamen met een conceptuele code. Een voorbeeld was 'verspannen': het idee dat straatagenten

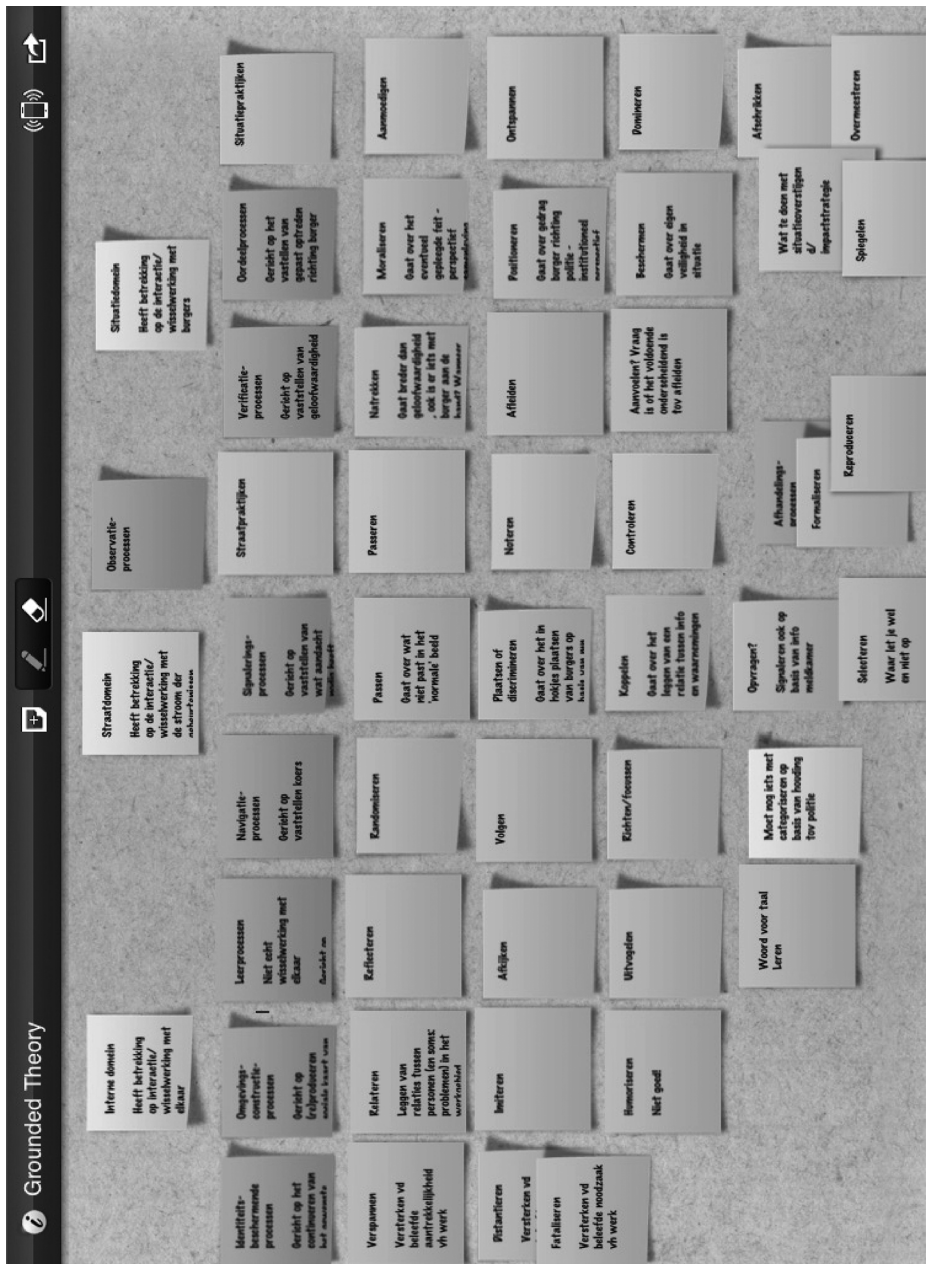
hun werk met elkaar spannender maken (zie ook par. 6.3.1). Ik raakte ervan overtuigd dat het een conceptuele code moest zijn en dat riep dan weer de vraag op of er geen 'subpatronen' waren die ik bij het gefocust coderen te veel had samengenomen. Kortom: in de periode tussen april 2012 en juli 2012 is er een vrijwel voortdurend puzzelproces ontstaan dat mij heen en weer slingerde tussen de drie niveaus waarop ik codes had gedefinieerd. Dit puzzelproces heeft veel invloed gehad op de omvang en inhoud van de focuscodes.
Na de zomer van 2012 heb ik in de definiëring en beschrijvingen opnieuw een grote slag gemaakt. Dit op basis van de 1267 initiële codes. Ik heb alle initiële codes de revue laten passeren en geprobeerd vast te stellen in welke mate ze pasten in een bestaande focuscode, dan wel een nieuwe focuscode 'waard' waren.[8] Dit heeft in oktober 2012 geresulteerd in een lijst met 146 focuscodes. De puzzel paste niet precies. Zo waren er codes die ik op een hoger conceptueel niveau nergens goed kon onderbrengen. Ik concludeerde echter dat dit niet bezwaarlijk was: deze codes representeren data die voor het verhaal dat ik te vertellen had simpelweg minder relevant waren. Ook dat kan, bedacht ik me. In november 2012 heb ik de focuscodes, na de doorontwikkeling van de conceptuele codes, nog een keer helemaal doorgenomen. Dit heeft geleid tot de uiteindelijke lijst van 143 focuscodes, die is opgenomen in bijlage 1.

4.3.3 Conceptueel coderen

De resultaten van de conceptuele codering zijn uiteindelijk het meest zichtbaar in wat er nu voor u ligt. Begin mei 2011 heb ik een start gemaakt met de conceptuele codering. De noodzaak hiertoe werd gevoed door de bijeenkomst met mijn promotoren, die drie maanden later zou plaatsvinden. Er was bij hen een behoefte aan enig inzicht in wat het veldwerk tot nog toe had opgebracht. Hoewel ik deze behoefte met hen deelde, ervoer ik bij mezelf ook enige terughoudendheid. Er bestaat immers altijd het risico dat conceptuele ideeën – al dan niet versterkt door bestaande theoretische noties – te veel leidend worden en het inductieve proces van GTM wordt verstoord. Het conceptualiseren van data is nodig, maar moet stapsgewijs plaatsvinden, zo hield ik mezelf voor, zodat relevante aanwijzingen in de data kunnen worden gevolgd.
Bij de eerste conceptuele codering ben ik vertrokken vanuit de constatering dat straatagenten in de uitvoering van het politiewerk voortdurend enkele vragen moeten beantwoorden. Dit betreft vragen zoals 'waar ga ik naartoe', 'wat is er aan de hand', 'hoe treed ik op', 'hoe handel ik af', et cetera. Op basis van de initiële codes en vooral de focuscodes kwam ik tot vier begrippen die bij het beantwoorden van deze vragen een rol spelen: contextuele kenmerken, handelingsoriëntaties, praktische politiekennis en sociaalcognitieve processen. Deze concepten stonden in relatie met elkaar: door middel van sociaalcognitieve processen creëren politiemensen met elkaar praktische

8. Voor sommige initiële codes was dit ook nadrukkelijk niet het geval.

kennis. Deze kennis komt tot uiting in verschillende handelingsoriëntaties waarmee betekenis wordt gegeven aan de context, waardoor tot optreden wordt gekomen. Een hele verzameling woorden, die destijds best logisch klonken. Althans, dat was ik van mening. De verschillende kernconcepten had ik gedefinieerd en verder uitgewerkt. Zo waren er verschillende soorten praktische politiekennis – zoals identificatiekennis, vuistregels en dergelijke – en uiteenlopende handelingsoriëntaties, zoals fysiek, cognitief, positioneel, et cetera. Het een en ander had ik ook in een model gezet.
In augustus 2011 besprak ik het conceptuele verhaal met mijn promotoren. Zij vroegen vanzelfsprekend om een toelichting en hadden de nodige vragen. Dit bood positief gesteld de mogelijkheid om de stevigheid van het verhaal te testen. Deze test werd zeker niet glansrijk doorstaan. De zeggingskracht van het model was niet altijd even sterk en er zaten nog te veel onduidelijkheden in. Ik voelde zelf ook dat het wrong, maar ik wist ook dat ik er op dat moment nog niet veel meer van kon maken. Ik was er echter van overtuigd dat er enkele bruikbare, en wellicht deels vernieuwende, elementen in zaten met betrekking tot het optreden van uitvoerende politiefunctionarissen. Het gepuzzel ging verder. Op zoek naar een nieuw raamwerk.
Dat nieuwe raamwerk heeft tijdens de reis vorm gekregen. Mijn vriendin en ik gingen medio november 2011 op pad. In mijn rugtas zat een iPad met daarop onder andere de lijsten met codes en het conceptuele verhaal tot dan toe. De eerste weken heb ik er niet aan gedacht en naar omgekeken. Dit veranderde toen wij medio december 2011 in Tibet waren. In Tibet moesten we op de achterbank van de auto soms lange afstanden overbruggen en pakte ik wel eens de iPad om de codes te bekijken. Dit zette dan vaak een gedachteproces in gang, gericht op het krijgen van een 'beter' conceptueel model.
Een bepalend moment was de nacht van 19 december 2011. We sliepen in een primitieve kamer in Tingri. Ik kon niet in slaap komen als gevolg van de hoogte waarop we ons bevonden en mogelijk ook door de extreme kou in onze kamer. Hoe dan ook, er ging van alles door mijn hoofd en er ontstonden ideeën. Ik kwam op een nieuwe ordening van data, primair op basis van processen van betekenisgeving in het straatwerk. Hierbij kwamen bij mij woorden op als 'signaleringsprocessen', 'verificatieprocessen' en 'oordeelprocessen'. Ik dacht vervolgens na over welke subprocessen daar dan onder zouden horen. Bij 'signaleren' dacht ik op dat moment onder andere aan 'passen' (kijken wat afwijkt van wat 'normaal' is) en 'plaatsen' (burgers in 'hokjes' plaatsen). Ik pakte 's nachts de iPad en heb de ideeën vastgelegd in een 'brainstormapp', waarmee je door middel van 'geeltjes' kunt ordenen. In de dagen daarna ben ik hiermee verder gaan puzzelen. Om een indruk te geven hoe dit gepuzzel eruit zag, heb ik onderstaande afbeelding opgenomen.

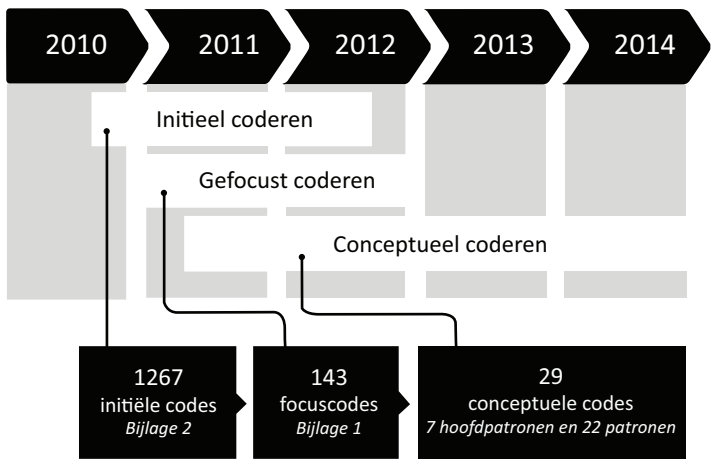


Figuur 4.1 Weergave van de brainstorm van december 2011

Toen we eind februari 2012 terugkwamen van de reis, ben ik het conceptuele verhaal verder gaan uitwerken door de conceptuele codes te benoemen en kort te omschrijven. Dit onder de noemer van 'blauwe patronen'. Een enkel patroon had ik nader beschreven om daarmee een idee van een mogelijke uitwerking te krijgen. De essentie van het verhaal was daarmee naar mijn idee 'geboren'. Begin april 2012 volgde een bijeenkomst met mijn promotoren. Deze bijeenkomst resulteerde in een gezamenlijk gevoel dat dit een waardevolle basis of structuur kon zijn voor de dissertatie, al was er vanzelfsprekend nog veel werk te doen. Het raamwerk, de manier van kijken, was gevormd, maar de invulling daarvan was nog niet overal even sterk.
In de periode van medio 2012 tot begin 2013 heb ik in verschillende fasen verder gewerkt aan de conceptuele codes. Dit betrof twee (typen) activiteiten die op elkaar hebben ingewerkt. De eerste activiteit was het uitwerken van de conceptuele codes. Zoals ik in het vorige hoofdstuk heb aangegeven, wordt dit in het kader van GTM vaak door middel van memo's gedaan. Ik heb dat niet gedaan. Ik ben in één document gaan werken. Iedere conceptuele code was daarin een paragraaf. De tweede activiteit was het verbeteren van de ordening en naamgeving. Hierbij ging het om de vraag welke patronen van betekenisgeving er zijn te onderscheiden en welke labels deze patronen zouden moeten hebben. De uitwerking van de patronen gaf bij voortduring voeding aan het verbeteren van de ordening en naamgeving. In de uitwerking kon ik namelijk pas echt scherp krijgen wat een patroon inhield. Dit leidde tot het creëren van nieuwe patronen, het samenvoegen van bestaande patronen en het hernoemen van patronen. In deze fase zijn de conceptuele codes het meest beïnvloed.
In het voorjaar van 2013 had ik het gevoel redelijk goed te zitten met de conceptuele codes. Corbin en Strauss (2008, p. 47) zeggen over dit gevoel. 'Feeling right is a gut feeling. It means that after being immersed in the data the researcher believes that the findings reflect the "essence" of what participants are trying to convey, or represent one logical interpretation of data, as seen through the eyes of this particular analyst.' Dit gevoel was mede gebaseerd op een ander (actie)onderzoek dat ik in die periode verrichtte in een ander basisteam. Toen ik daar diensten meedraaide, zag ik de blauwe patronen in wat ik meemaakte.
Het gevoel dat ik redelijk goed zat, was aanleiding om de gebeurtenissen uit de data van Rivierstad en Heuvelstad te 'plotten' in de conceptuele codes (de patronen). Dit gaf me niet alleen een beeld van de mate waarin bepaalde patronen zich in de data voordeden, maar gaf me ook inzicht in de casuïstiek die ik in de uitwerking zou kunnen opnemen om de (kenmerken) van conceptuele codes mee te illustreren. Daarnaast was het moment van 'feeling right' aanleiding om ook actiever met literatuur en bestaand onderzoek aan de slag te gaan. Dit met het oog op de koppeling tussen mijn data en al bestaande inzichten en de verdere aanscherping en versteviging van de ontstane conceptuele codes.
In de tweede helft van 2013 zijn er op deze wijze 7 hoofdpatronen en 22 patronen van betekenisgeving ontstaan. Dit zijn de voornaamste conceptuele codes van deze

studie.[9] In de periode tussen medio 2013 en medio 2014 heb ik de uitwerking van de concepten verfijnd, soms nog wijzigingen in de naamgeving doorgevoerd en vooral teksten aangescherpt en verbeterd. Dit heeft in augustus 2014 tot een eerste eindconcept geleid waarin de blauwe patronen volledig waren beschreven.

Figuur 4.2 Overzicht van coderingen



Nu duidelijk is hoe de blauwe patronen er zijn gekomen, is het de tijd om de stap te maken naar de inhoud van de blauwe patronen: eerst in vogelvlucht (hoofdstuk 5) en dan de diepte in (hoofdstukken 6 tot en met 8).

9. Eigenlijk zijn 'straatoptreden' en 'situatieoptreden' ook conceptuele codes, al beschouw ik deze niet 'echt' als een uitkomst van deze studie.

5 Blauwe patronen in het kort

5.1 Het ontrafelen van contextueel optreden

De overtuiging die de basis is voor deze studie is dat het optreden van straatagenten contextueel moet worden begrepen. Dit wil zeggen dat het optreden *sterk afhankelijk is van de omgeving waarin dit optreden plaatsvindt*. Het optreden van een straatagent die het bureau verlaat, wordt vanuit dit perspectief dus vooral bepaald door wat hij vervolgens tegenkomt en daarmee doet. Wanneer een straatagent in een situatie met burgers terechtkomt, wordt het optreden vooral beïnvloed door wat er in die situatie aan de hand is, hoe burgers zich tegen hem gedragen en dergelijke. Zonder oog voor de omgeving waarin straatagenten moeten optreden, is er naar mijn idee niet zoveel zinnigs te zeggen over dit optreden.

Het op de voorgrond zetten van de context heeft als consequentie dat andere invalshoeken meer op de achtergrond worden geplaatst. Hierbij kan worden gedacht aan invalshoeken die in hoofdstuk 2 zijn behandeld: kenmerken van individuen, organisatiecultuur, de organisatie en haar beleid en procedures, het juridische kader waarbinnen de politie functioneert en dergelijke. Op de achtergrond plaatsen is wat mij betreft echter niet hetzelfde als negeren. Het wil vooral zeggen dat deze invalshoeken aan de orde komen in relatie tot het contextuele optreden van straatagenten. Om het concreet te maken: verschillen tussen individuen krijgen reliëf in de omgeving waarin het optreden plaatsvindt. Praktijken staan centraal.

Deze studie is gericht op het ontrafelen van het contextuele optreden van straatagenten. Hoe komt dit optreden tot stand? Bij het beantwoorden van deze vraag heeft een tweede overtuiging of uitgangspunt een belangrijke rol gespeeld, namelijk dat *betekenisgeving essentieel is in de relatie tussen de omgeving waarin straatagenten aanwezig zijn en het optreden dat daarin plaatsvindt*. De omgeving presenteert zich niet als 'gegeven' aan uitvoerende politiemensen, maar zij moeten er iets van maken. Er verschijnt geen label 'overlast' boven een groep jongeren op een schoolplein en ook geen 'disrespect' boven een burger waarmee een straatagent in gesprek is. In de frontlinie van de politieorganisatie moeten straatagenten betekenis geven aan wat zich in de (lokale) samenleving afspeelt. Zij moeten als het ware de ondertiteling leveren bij de film

waarin zij spelen. De opdracht die zij hierbij (menen te) hebben, is richtinggevend voor de betekenissen die zij geven. Om het concreet te maken: wij hoeven niet te definiëren wat er aan de hand is als wij twee personen iets zien 'uitwisselen' achter het centraal station. Zij wel. De betekenisgeving die plaatsvindt, is beroepsspecifiek.
Het onderzoeksproces heeft geleid tot een ontrafeling van het contextuele optreden van straatagenten. In deze ontrafeling spelen patronen van betekenisgeving een dominante rol: ze zijn het centrale concept van deze studie geworden. Deze patronen zijn manieren van straatagenten om (gezamenlijk) iets te maken van de omgeving, zodat zij in staat zijn om in die omgeving op te treden. De patronen van betekenisgeving verbinden straatagenten op deze wijze aan hun omgeving, omdat die omgeving zonder die patronen betekenisloos of ongedefinieerd zou zijn. De patronen geven daarmee inzicht in het optreden van straatagenten. Ze hebben ten opzichte van dat optreden zeggingskracht. De centrale plek van de patronen van betekenisgeving heeft zich doorvertaald in de titel van dit boek: blauwe patronen. Het zijn de patronen van het blauw.
De kern van dit boek bestaat uit een uitwerking van de blauwe patronen. Die uitwerking krijgt vorm tegen de achtergrond van de omgeving waarin ze worden ingezet en het optreden dat er een uitvloeisel van is. Daarmee komen we op de drie concepten die de kern vormen van deze studie: omgevingsdomeinen, patronen van betekenisgeving en optreden. Er zijn drie omgevingsdomeinen, zeven hoofdpatronen van betekenisgeving en twee typen optreden die daaruit voortvloeien. Dit hoofdstuk is bedoeld om de hoofdlijnen van deze drie concepten uit de doeken te doen en nader aan te geven hoe deze aan elkaar zijn gerelateerd. We vliegen er als het ware overheen, dus de diepgang kan niet anders dan beperkt blijven. Daarvoor zijn de hoofdstukken 6 tot en met 8 waarin de patronen van betekenisgeving worden uitgewerkt.

5.2 Omgevingsdomeinen om betekenis in te geven

In studies waarin betekenisgeving een plek krijgt, wordt met enige regelmaat gebruikgemaakt van de toneelmetafoor. Deze metafoor wordt vaak ontleend aan het werk van Goffman (1959) over de dramaturgie van de dagelijkse interacties tussen mensen. Voor de ordening van de omgevingsdomeinen waarin straatagenten betekenis geven, vind ik de toneelmetafoor eveneens goed bruikbaar. Ik maak onderscheid tussen het domein 'achter de coulissen', het domein 'in de coulissen' en het domein 'op het toneel'.
Het domein achter de coulissen – de backstage – is het *organisatiedomein*. In dit domein vinden interacties tussen collega's plaats. In die interacties vindt betekenisgeving *over* politiewerk plaats en daarmee onderscheidt het domein achter de coulissen zich van de andere domeinen. In die domeinen vindt namelijk betekenisgeving *in* politiewerk plaats. Om het concreet te maken: als straatagenten met elkaar praten over een situatie in het verleden, geven zij betekenis over politiewerk. Als zij echter tegen elkaar

zeggen dat een Mercedes door rood licht rijdt, geven zij betekenis in politiewerk. De interacties achter de coulissen resulteren niet in optreden, want achter de coulissen treden straatagenten niet op, maar kunnen daar wel indirect aan gerelateerd zijn. Dat is ook de reden dat het organisatiedomein een onderdeel is van deze studie: het heeft relevantie voor het begrijpen van het optreden van straatagenten. De betekenisgeving in het organisatiedomein vindt veelal plaats binnen de muren van het politiebureau: in de briefingruimte, de kantine of op de werkplek. De auto is een hybride plaats, omdat er zowel betekenisgeving over als betekenisgeving in politiewerk plaatsvindt.

Het domein in de coulissen is het *straatdomein*. Op de straat speelt zich een vrijwel voortdurende stroom van gebeurtenissen af: er rijden auto's, er fietsen burgers, er lopen burgers door winkelstraten, er staan burgers met elkaar te praten op een plek, et cetera. Die stroom van gebeurtenissen is voor straatagenten relevant, voor zover deze stroom zich afspeelt binnen de grenzen van hun werkgebied en een gebeurtenis op de een of andere manier ordeverstorend is. Het politiewerk in de basispolitiezorg is namelijk territoriaal georganiseerd. Ieder basisteam heeft een werkgebied. In dit werkgebied zijn de straten het primaire werkdomein van uitvoerende politiemensen, daarom worden ze in deze studie ook geregeld 'straatagenten' genoemd. In die straten, maar ook in de gebouwen die er staan, dient het politiewerk zich op verschillende manieren aan. Straatagenten krijgen het aangeboden en moeten er naar op zoek. Vooral in het tweede geval moet er door straatagenten actief betekenis worden gegeven aan het straatdomein. Het werk moet immers worden gevonden in de stroom van gebeurtenissen die zich afspeelt. Dit impliceert dat straatagenten vanuit de coulissen kijken naar het publiek en interpreteren wat er gebeurt. Op het moment dat zij ervoor kiezen om in de stroom van gebeurtenissen te interveniëren,[1] verlaten zij de coulissen en betreden zij het toneel.

Het domein op het toneel – de frontstage – is het *situatiedomein*. Burgers kunnen de aanwezigheid van straatagenten in de coulissen opmerken, maar ze gaan er pas echt wat van merken *in* situaties. Die situaties kunnen twee, veelal elkaar uitsluitende, aanleidingen hebben: straatagenten die op eigen initiatief interveniëren in de stroom van gebeurtenissen (signalering) of burgers die de politie vragen om dit te doen (melding). Het is het onderscheid tussen ongevraagde en (deels[2]) gevraagde bemoeienis. Tussen alerte straatagenten in de coulissen en een roepend publiek. In beide gevallen betreden straatagenten echter het toneel. Op dat toneel zijn er spelers, is er een gebeurtenis en moet er een plot volgen. Straatagenten moeten erachter komen waar ze precies in beland zijn en welk plot zij het meest wenselijk vinden. Dat veronderstelt

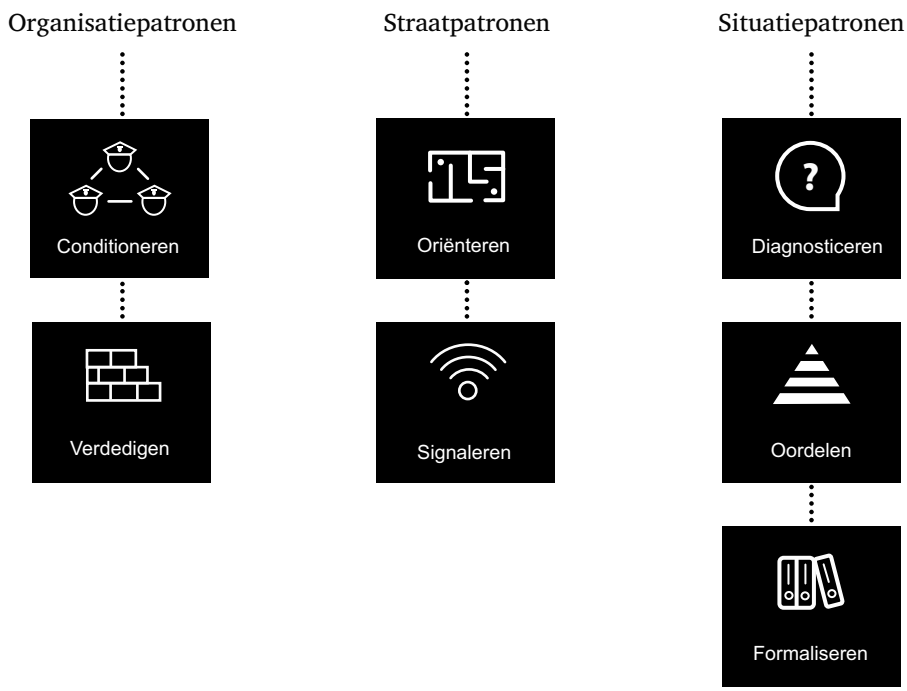
1. Hierbij kan worden opgemerkt dat de aanwezigheid van straatagenten in het werkgebied ook al een interventie kan zijn. Als je zonder gordel rijdt en politie ziet, dan leidt dit veelal tot het omdoen van je gordel.
2. Deels, omdat er altijd een melder is die om politiebemoeienis vraagt, maar er in situaties veelal ook burgers aanwezig zijn die deze behoefte niet per definitie hebben. Zie ook hoofdstuk 8.

betekenisgeving vanuit de wetenschap dat een vorm van optreden onvermijdelijk is als het toneel eenmaal is betreden. Het situatiedomein is het meest zichtbare domein van het politieoptreden en eindigt wanneer straatagenten de situatie achter zich hebben gelaten en zich weer bevinden tussen of achter de coulissen.
De driedeling in omgevingsdomeinen is de kapstok voor de ordening van de patronen van betekenisgeving en daarmee ook voor de ordening van de kernhoofdstukken in dit boek.

5.3 Patronen om betekenis mee te geven

De patronen van betekenisgeving verbinden straatagenten aan de omgeving waarin zij moeten optreden. Het zijn de patronen waarmee zij hun omgeving definiëren, omdat dit nodig is om te kunnen optreden. Ik maak onderscheid tussen organisatiepatronen, straatpatronen en situatiepatronen. Ik behandel hierna de patronen die binnen de drie omgevingsdomeinen worden ingezet om betekenis te geven. Het betreft zeven hoofdpatronen.

Figuur 5.1 De zeven hoofdpatronen



De hoofdpatronen vallen ieder uiteen in een aantal patronen. Dat zijn er 22 in totaal: de voornaamste opbrengst van deze studie. De patronen worden bij ieder hoofdpatroon tussen haakjes benoemd.

De organisatiepatronen zijn interactiepatronen waarmee straatagenten op de backstage (samen) betekenis geven aan politiewerk. Ik onderscheid twee hoofdpatronen: conditioneren en verdedigen.
Conditioneren is een hoofdpatroon van betekenisgeving, dat wordt gekenmerkt door het gezamenlijk ontwikkelen en onderhouden van kennis voor de uitvoering van het politiewerk. In hun interacties ontwikkelen en onderhouden straatagenten de sociale kaart van het werkgebied (*cartograferen*), taal om op hun omgeving te plakken (*categoriseren*) en opvattingen over wat 'goed' politiewerk is (*normaliseren*). Deze patronen hebben een relatie met het optreden in de coulissen en op het toneel, omdat ze straatagenten voorzien van gereedschappen die zij in die omgevingsdomeinen kunnen inzetten ten behoeve van hun optreden. De backstage is op deze wijze verbonden met de coulissen en de frontstage.
Met verdedigen creëren straatagenten samen betekenissen, die hen helpen om te gaan met de spanning die hun werk oproept. Het gaat dan vooral om het beleefde gebrek aan actie en de beleving dat zij in een glazen huis werken waarin velen oordelen over hun optreden. Door in hun interacties het politiewerk spannender te maken (*verspannen*) en zich af te zetten tegen de actoren in de omgeving (*distantiëren*) lossen zij de eerder bedoelde spanning op. Deze patronen hebben een defensief karakter: ze zijn een reactie op het politiewerk. In dat opzicht zijn ze meer output van dan input voor het politiewerk.

De straatpatronen zijn patronen van betekenisgeving waarmee straatagenten, alleen of samen, betekenis geven aan hun werkgebied en de stroom van gebeurtenissen die in het werkgebied plaatsvindt. Het betreft betekenisgeving in politiewerk. Ik onderscheid twee hoofdpatronen: oriënteren en signaleren.
Oriënteren is een hoofdpatroon van betekenisgeving waarmee straatagenten hun bestemming bepalen. Dit betreft zowel de eindbestemming, indien er op eigen initiatief naar buiten wordt gegaan, als de route ernaar toe, die ook in geval van een melding relevant is. Dit doen zij door een inschatting te maken van waar en wanneer politiebemoeienis gewenst is (*voorspellen*) en door hun geografische kennis aan te wenden om de (snelste) weg te bepalen (*navigeren*).
Met signaleren lichten straatagenten gebeurtenissen uit de stroom van gebeurtenissen op straat om deze vervolgens te interpreteren als zijnde (mogelijk) relevant voor hun optreden. Dit doen zij door gedragingen van burgers eruit te lichten en als grensoverschrijdend te definiëren (*constateren*), burgers of voertuigen eruit te lichten op basis van informatie dat er iets met hen aan de hand is (*koppelen*), bekende personen eruit te lichten als zijnde (altijd) verdacht (*herkennen*), gebeurtenissen als verdacht te definiëren omdat ze afwijken van wat normaal is (*abnormaliseren*) en personen als verdacht te definiëren op basis van uiterlijke kenmerken (*profileren*). Deze vijf patronen

helpen begrijpen hoe straatagenten gebeurtenissen uitlichten, die als interessant worden geïnterpreteerd en daarmee voor een vorm van optreden in aanmerking komen.

De betekenisgeving van straatagenten in het kader van de situatiepatronen is gericht op hun optreden in situaties. Om te kunnen optreden, moeten straatagenten een beeld hebben van wat er aan de hand is, daarover oordelen en dat veelal ook vertalen naar het juridisch-administratieve kader waarbinnen zij hun werk uitvoeren. Het betreft eveneens betekenisgeving in politiewerk. Ik onderscheid in het situatiedomein drie hoofdpatronen: diagnosticeren, oordelen en formaliseren.
Diagnosticeren is een hoofdpatroon van betekenisgeving waarmee straatagenten in een situatie vaststellen wat er aan de hand is. Als zij het toneel betreden, hebben zij hier veelal nog maar een beperkt beeld van. Er is werk aan de winkel. Er moet nader betekenis worden gegeven om tot een definitie van de situatie te komen, zodat oordelen mogelijk wordt. Hierbij wordt een beroep gedaan op verschillende bronnen: informatie (*inpassen*), de verhalen van verschillende burgers (*vergelijken*), zichtbare indicaties in de situatie (*afleiden*) en het gezonde verstand dat vooral als lijm tussen de verschillende puzzelstukjes dient (*beredeneren*).
Bepalen wat er in een situatie moet gebeuren, doen straatagenten met een hoofdpatroon van betekenisgeving dat ik oordelen heb genoemd. De definitie van de situatie vertelt straatagenten niet zomaar wat er moet gebeuren. Daar is meer voor nodig. Er moet iets van worden gevonden. Hierbij spelen verschillende invalshoeken een rol: de foutheid van het feit of de betrokken burger(s) ten opzichte van de samenleving (*moraliseren*), het gedrag van burgers ten opzichte van de politie (*positioneren*), het eventuele risico voor de eigen veiligheid (*beschermen*) en de (interne) consequenties van eventueel te maken keuzes (*anticiperen*). Deze vier oordeelspatronen helpen, samen met de diagnosepatronen die voorafgaan aan het oordelen, begrijpen hoe straatagenten tot hun optreden in situaties komen.
Formaliseren is het laatste hoofdpatroon van betekenisgeving en is gericht op het vertalen van de ervaringen in situaties naar de taal van het juridisch-administratieve systeem. Dit doen straatagenten door een formeel label toe te kennen aan een afgehandelde situatie (*plakken*) en achteraf beschrijvingen van de situatie te creëren en deze vast te leggen (*reconstrueren*). Formaliseren is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat gaat over betekenisgeving *in* politiewerk, omdat het hier en nu van de situatie centraal staat, maar dat veelal plaatsvindt binnen de muren van het bureau. Het is het 'staartje' van de situatiepatronen dat in de praktijk veelal overgaat in een organisatiepatroon, omdat straatagenten na de administratieve afhandeling de stap van betekenisgeving in politiewerk naar betekenisgeving over politiewerk zetten.

5.4 Het optreden in de omgeving als uitvloeisel van de patronen

Burgers merken van de patronen van betekenisgeving eigenlijk niet zoveel. Het gaat om in de hoofden van en in gesprekken tussen straatagenten. Het politiewerk wordt

zichtbaar in het optreden van straatagenten. Aan dat optreden gaat betekenisgeving vooraf.[3] Om betekenisgeving te kunnen verbinden aan het optreden, is het van belang om ook het optreden nader te definiëren.
In deze studie beperk ik het optreden tot het optreden 'buiten' of het externe optreden. Het gaat over de belangrijkste soorten optreden van straatagenten in het politiewerk. In hoofdstuk 2 heb ik dit optreden al enigszins uiteengerafeld (zie par. 2.1.2), omdat dit nodig was om de bestaande kennis over de totstandkoming van het optreden van straatagenten goed te kunnen bespreken. Hierbij heb ik een onderscheid gemaakt tussen straatoptreden en situatieoptreden. In het straatoptreden zijn twee centrale beslissingen aan de orde: de bestemmingbeslissing en de interventiebeslissing. Het situatieoptreden valt eveneens uiteen in twee centrale beslissingen: de bejegeningbeslissing en de afhandelbeslissing.

Met de uitwerking van het optreden zijn de centrale concepten van deze studie uit de doeken gedaan: de omgevingsdomeinen, de patronen van betekenisgeving en het optreden. De patronen van betekenisgeving – de blauwe patronen – zijn het hart van de studie, omdat deze helpen begrijpen hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Het optreden is, voor wie wil, de afhankelijke variabele en de betekenisgeving de onafhankelijke. Een dergelijke typering vereenvoudigt echter meer dan ik wenselijk acht, want de ervaringen in het optreden kunnen consequenties hebben voor de betekenisgeving in de toekomst. In die zin beïnvloedt de afhankelijke variabele ook de onafhankelijke variabele. Enfin, het werkt eerder circulair dan lineair en dat is precies een kenmerk van patronen.
Hoewel ik een poging heb gedaan om de onderzoeksopbrengsten in vogelvlucht te behandelen, kan ik mij voorstellen dat het vooralsnog nog als wat abstract wordt ervaren. In de komende drie hoofdstukken komt de politiepraktijk aan de orde en worden de blauwe patronen beschreven. Ieder hoofdpatroon wordt gedefinieerd en toegelicht aan de hand van een aantal kenmerken. Vervolgens wordt ieder patroon uitgewerkt door het eveneens te definiëren en de werking te beschrijven. In deze beschrijving komen relaties met andere patronen en de invloed op het optreden terloops aan de orde. In ieder hoofdstuk besteed ik daarnaast apart aandacht aan de relatie tussen betekenisgeving en optreden. Op deze wijze probeer ik de betekenisgeving en het optreden explicieter aan elkaar te verbinden.

3. In veel gevallen is het omgekeerde ook waar: op het optreden volgt betekenisgeving. Dit betreft niet alleen *formaliseren* waarmee straatagenten de ervaringen in het politiewerk vertalen naar de taal van het juridisch-administratieve systeem, maar bijvoorbeeld ook *verdedigen* dat kan worden beschouwd als een reactie op het politiewerk en de spanning die dit werk oproept.

6 Organisatiepatronen

6.1 De organisatie als de backstage van het politiewerk

6.1.1 De backstage: betekenisgeving over het politiewerk

Op de backstage van het politiewerk draait het om betekenisgeving *over* politiewerk. De backstage onderscheidt zich hiermee nadrukkelijk van de coulissen, van waaruit straatagenten de straat aanschouwen, en het toneel waarop de interacties met het publiek daadwerkelijk plaatsvinden. In de coulissen en op het toneel vindt betekenisgeving *in* politiewerk plaats en krijgt het optreden van straatagenten gestalte. De backstage is door middel van de praktische kennis die er circuleert, verbonden met de coulissen en het toneel. Op deze wijze beïnvloedt de backstage het optreden van straatagenten.

De backstage is het gebied achter de coulissen, het gebied dat is afgeschermd van het publiek en waar politiemensen met collega's 'onder elkaar' zijn. Dit gebied is een andere wereld dan in de coulissen, maar vooral een andere wereld dan op het toneel, omdat straatagenten niet zichtbaar zijn voor burgers. Ze kunnen op de backstage uit hun publieke rol vallen (zie Goffman, 1959). De backstage is 'home territory': '… where regular participants have a relative freedom of behavior and a source of intimacy and control over the area.' (Lyman & Scott, 1967, p. 20; zie ook Pogrebin & Poole, 1988). Wanneer straatagenten de backstage betreden, komen zij in de rol van collega terecht. Dit gebied achter de coulissen wordt in deze studie ook wel het organisatiedomein genoemd. Dit domein staat in dit hoofdstuk centraal.

De backstage is primair een informeel organisatiedomein. Dit wil zeggen dat zich op deze backstage interactiepatronen voordoen, die geen representatie hebben in de formele organisatie (zie ook Roethlisberger & Dickson, 1939). De formele organisatie is de wereld van structuur, beleid, functies, werkoverleg en dergelijke. De informele wereld is de wereld van psychologische behoeften, informeel leiderschap, vriendschappen, informele normen, gevoeligheden en dergelijke (zie ook De Caluwé & Vermaak, 2006). De informele wereld is alleen kenbaar door er onderdeel van te zijn. Politiemensen zullen er ook niet zomaar over beginnen als hen wordt gevraagd de politieorganisatie te beschrijven. Dan komen alle formele kenmerken langs. Begrip

van de informele organisatie – van de backstage – is naar mijn mening echter essentieel voor het begrijpen van het optreden van uitvoerende politiefunctionarissen in het straat- en situatiedomein. In het vorige hoofdstuk heb ik op hoofdlijnen beargumenteerd op welke wijze het organisatiedomein is gerelateerd aan het straat- en situatiedomein; hoe de backstage doorwerkt in de coulissen en op de frontstage en vice versa. In de volgende hoofdstukken kom ik daar gedetailleerder op terug, omdat casuïstiek noodzakelijk is om de verbindingen tussen de verschillende domeinen tot leven te brengen.
Voor een goed begrip van de backstage is het van belang iets meer te zeggen over de precieze grens tussen het organisatiedomein en de andere domeinen. Vooral het onderscheid tussen het organisatiedomein en het straatdomein is van belang, omdat dit onderscheid de meeste verwarring kan oproepen. Het verschil tussen betekenisgeving *over* politiewerk en *in* politiewerk staat hierbij centraal. Dit wil zeggen dat het organisatiedomein dus niet samenvalt met wat er gebeurt op het politiebureau, omdat er in de auto, op de fiets of lopend ook geregeld met elkaar wordt gesproken over 'dingen' die niets te maken hebben met de *actuele uitvoering* van het politiewerk. Er is dan dus sprake van betekenisgeving over politiewerk in het organisatiedomein. Op het moment dat de aandacht van straatagenten verplaatst naar het 'hier en nu' van het politiewerk wordt de stap naar betekenisgeving *in* politiewerk gezet. De backstage wordt dan verlaten om vanuit de coulissen naar het publiek te kijken.

Wanneer twee uitvoerende politiefunctionarissen in de politieauto met elkaar praten over een situatie van de week ervoor en daarin vaststellen dat het een bedreigende situatie was, is er sprake van een gesprek in het *organisatiedomein*.

Wanneer twee uitvoerende politiefunctionarissen in de politieauto met elkaar praten over een burger die zij voor zich zien fietsen en de vraag opkomt hoe de betreffende burger aan die fiets komt, dan is er sprake van een gesprek in het *straatdomein*.

6.1.2 De organisatie als domein van betekenisgeving: conditioneren en verdedigen

Dan nu de stap naar de verschillende organisatiepatronen. Op de backstage van het politiewerk vinden uiteenlopende gebeurtenissen plaats. Deze gebeurtenissen hebben vooral het karakter van interacties tussen politiemensen, in het bijzonder tussen uitvoerende politiemensen. Deze interacties hebben voor een deel niets te maken met het politiewerk. Er wordt met elkaar gesproken over het nieuws, privésores, vakanties, meer en minder leuke films die in de bioscoop draaien en ga zo maar door. Het overgrote deel van de interacties heeft echter wel betrekking op het politiewerk. Deze interacties zijn in behoorlijke mate beroepsspecifiek en staan in dit hoofdstuk centraal. Ik heb de interacties geordend in verschillende patronen.

Ik onderscheid in het organisatiedomein twee hoofdpatronen: conditioneren en verdedigen. Het eerste hoofdpatroon – *conditioneren*[1] – is vooral een voorbereiding op het politiewerk. Dit wil zeggen dat deze interacties praktische kennis voortbrengen die behulpzaam kan zijn bij het optreden van straatagenten in het straat- en situatiedomein. Dit hoofdpatroon representeert daarmee de verbinding tussen het gepraat op de backstage en het optreden in de coulissen en op het toneel. Het sluit aan bij het idee van Shearing en Ericson (1991) dat de backstage straatagenten voorziet van 'tools' om hun werk te kunnen doen, zonder daarmee te verwaarlozen dat dit 'doen' nog steeds om improvisatie vraagt (zie hoofdstuk 2).

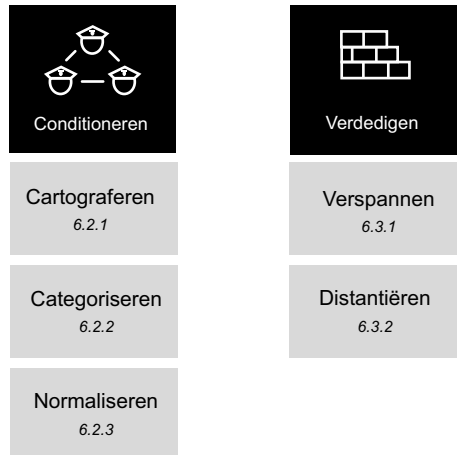
Het tweede hoofdpatroon – *verdedigen* – is vooral een reactie op het politiewerk. Het zijn de defensieve routines van straatagenten die een functie hebben in het beschermen van hun beroepsidentiteit. Dit hoofdpatroon helpt weliswaar begrijpen hoe straatagenten zich verhouden tot hun werk, de organisatie en de omgeving, maar heeft beperkt een relatie met het politiewerk in het straat- en situatiedomein. In die zin vertoont dit patroon naar mijn idee veel overeenkomsten met wat Waddington (1999b) de 'kantinecultuur' van de politie noemt (zie hoofdstuk 2). Een cultuur die volgens hem vooral moet worden beschouwd als een retoriek die straatagenten gebruiken om ervaringen achteraf van betekenis te voorzien op een manier die de identiteit en het zelfvertrouwen bevestigen.

Met het onderscheid tussen de twee hoofdpatronen probeer ik de tegenstelling in het 'politiecultuurdebat' te doorbreken door te veronderstellen dat de interactiepatronen achter de coulissen voorwaardenscheppend voor het politiewerk én een reactie op het politiewerk zijn. Ik vermijd daarbij overigens het begrip cultuur, omdat ik denk dat dit begrip weinig toevoegt aan het inzicht waarin ik probeer te voorzien. Ik heb – in lijn met de suggestie van Manning (2007) – niet de waarden, normen of houding van uitvoerende politiemensen centraal gesteld, maar de interacties en praktijken waarin deze gestalte krijgen. De hoofdpatronen vallen uiteen in vijf patronen. In figuur 6.1 heb ik deze patronen weergegeven.

---

1. Ik heb, mede naar aanleiding van opmerkingen van mijn promotoren, lang geworsteld met de naamgeving van dit patroon. Lange tijd vond ik *conditioneren* enigszins misleidend, omdat het te veel verwijst naar 'conditionering'. Een term uit de behavioristische leerpsychologie waarmee tot uitdrukking wordt gebracht dat we nieuw gedrag kunnen ontwikkelen in reactie op een prikkel, dat oorspronkelijk niet door die prikkel werd veroorzaakt (denk aan de reactie van Pavlov). In de periode waarin ik mijn dissertatie aan het afronden was, kwam ik echter tot de conclusie dat de misleiding wel meeviel. Deze conclusie werd gevoed door een boek dat ik las. Dat boek ging over 'predictive policing' – de nieuwe hoop op de rationalisering van het politiewerk, maar dat terzijde – en besteedt aandacht aan de praktische politiekennis die straatagenten gebruiken bij de uitvoering van het politiewerk (Rienks, 2015). De auteur benadrukt dat straatagenten door middel van ervaring voelsprieten voor criminaliteit ontwikkelen. Hierover zegt hij: 'Je kunt het ook een vorm van vakmanschap of conditionering noemen. Waarbij oorzaak- en gevolgrelaties door ervaring zijn gevormd.' (Rienks, 2015, p. 38). Hoewel de betekenis van *conditioneren* in deze studie een iets bredere strekking heeft dan uitsluitend kennis van oorzaak- en gevolgrelaties, is de essentie voortdurend hetzelfde: straatagenten ontwikkelen in hun onderlinge interacties praktische politiekennis die hen vormt in hun optreden in het straat- en situatiedomein.

Figuur 6.1 Organisatiepatronen



6.2 Conditioneren

> 'In their street talk police officers use stories to represent to each other the way things are, not as statement of fact but as cognitive devices used to gain practical insight into how to do the job of policing. For them the appropriate criteria to evaluating stories is not their truth value in a scientific sense but rather whether the knowledge they capture "works".' (Shearing & Ericson, 1991, p. 491)

Straatagenten gebruiken bij de uitvoering van hun werk uiteenlopende soorten kennis. Die kennis wordt voor een belangrijk deel opgedaan door ervaringen in het politiewerk op te doen (Van Maanen, 1975; Ericson, 1982; Bayley & Bittner, 1984; Chan, 2003). Natuurlijk speelt kennis van 'buiten' – zoals juridische kennis en kennis over benaderingstechnieken – ook een rol. Eigen ontwikkelde, praktische kennis drukt echter een zware stempel op het optreden (Fielding, 1984). Deze praktische politiekennis is niet alleen individueel bezit (Terpstra, 2008). Straatagenten dragen deze kennis aan elkaar over door in de backstage van het politiewerk ervaringen uit te wisselen en relevante weetjes te delen. Hierdoor krijgt de praktische politiekennis een min of meer gedeeld karakter. Straatagenten putten voor de uitvoering van hun werk uit deze gemeenschappelijke kennisvoorraad. Op deze wijze *conditioneren* de interacties in de backstage het optreden van straatagenten.

Conditioneren is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het gezamenlijk creëren en onderhouden van praktische kennis voor de uitvoering van het politiewerk.

Hierna licht ik het hoofdpatroon nader toe aan de hand van vijf kenmerken. Vervolgens definieer ik de verschillende interactiepatronen die onder het hoofdpatroon vallen.
De interacties in het kader van conditioneren worden in de eerste plaats gekenmerkt door het vertellen van verhalen. De kennisoverdracht die plaatsvindt, heeft primair een narratief karakter (Shearing & Ericson, 1991; Van Hulst, 2013a). De kennisoverdracht vindt in belangrijke mate onbewust plaats. Dit wil zeggen dat straatagenten elkaar geen verhalen vertellen met het primaire doel om kennis over te dragen. De vertelwaarde van verhalen wordt eerder bepaald door de actie die in de verhalen is opgenomen of door andere bijzonderheden die het delen waard zijn (zie *verspannen*, par. 6.3.1). Straatagenten krijgen een inkijk in het leven van allerlei burgers en daar is veel over te vertellen.[2] Het politiewerk heeft een hoge anekdotische waarde. Die wordt door straatagenten zonder twijfel goed benut.

In Rivierstad was Aad, een wijkagent, een echte verhalenverteller. Hij vertelde regelmatig verhalen over situaties die hij met burgers had meegemaakt. Hij kon vooral het lokale accent van burgers van Rivierstad goed imiteren, mede omdat hij zelf ook geboren en getogen is in Rivierstad. Aad had een apart boekje waarin hij 'mooie' uitspraken van burgers opschreef. Een boekje vol met 'munitie' voor verhalen.

Een kenmerk dat nauw verband houdt met het voorgaande is humor. De interacties in het kader van conditioneren gaan gepaard met de nodige meligheid. Er wordt veel gelachen op politiebureaus – althans, dat was het geval in Rivierstad en Heuvelstad – en dat komt mede door conditioneren. Verhalen worden dan ook met enige regelmaat aan elkaar verteld vanwege de humor die erin besloten ligt (Fletcher, 1999). Humor vervult in de 'informele organisatiewereld' van politiemensen uiteenlopende functies (Pogrebin & Poole, 1988). Het zorgt onder andere voor een gevoel

2. Pieter van de politie Rivierstad vergeleek zijn ervaringen eens met het televisieprogramma 'Man bijt hond', dat volgens hem ook een hoge anekdotische waarde heeft.

van saamhorigheid.[3] Het heeft daarnaast een positief effect op de onderlinge relaties (Van Hulst, 2013a). Hierbij speelt mee dat straatagenten er veelal van overtuigd zijn dat zij samen een bepaalde vorm van humor delen, die voor buitenstaanders niet zomaar te begrijpen is.[4] Er is zoiets als 'politiehumor', dat hen onderscheidt van anderen.

Een derde kenmerk van conditioneren is dat de interactiepatronen invloed uitoefenen op het optreden van straatagenten. De praktische politiekennis die tussen straatagenten circuleert, helpt straatagenten met het geven van betekenis aan hun omgeving en heeft daarmee een ondersteunende functie in het optreden. 'Like biblical parables and legends police stories provide directions for *being* a police officer, guidance as to how officers should experience the world if they are to act as police officers within it.' (Shearing & Ericson, 1991, p. 491) De gemeenschappelijke kennisvoorraad die in conditioneren wordt gecreëerd en onderhouden, bevat descriptieve, prescriptieve en verklarende elementen (zie ook Chan, 2003). Dit wil zeggen dat in conditioneren in de eerste plaats 'taal' rondgaat die straatagenten kunnen gebruiken om op hun omgeving te plakken (descriptie). Daarnaast gaan er in de interactiepatronen aanwijzingen rond ten aanzien van hoe straatagenten zouden moeten optreden (prescriptie). Conditioneren (re)produceert tot slot redenen ten aanzien van waarom de dingen in het politiewerk gaan zoals ze gaan (verklaring).

De narratieve vorm van kennisoverdracht impliceert, zoals eerder aangegeven, dat de kennisuitwisseling in het kader van conditioneren deels onbewust plaatsvindt. Deels, omdat er een onderscheid kan worden gemaakt tussen de 'feiten' die worden uitgewisseld – die vooral gaan over specifieke personen in het werkgebied – en de zogenoemde 'culturele kennis' die een onderdeel is van de verhalen die worden verteld, maar niet expliciet wordt overgedragen of uitgewisseld. Straatagenten hebben mij bijvoorbeeld niet verteld welke woorden zij gebruiken om op burgers te plakken. Ik heb die woorden vooral afgeleid uit de verhalen die zij in de backstage aan elkaar vertelden. Ik heb hun woorden en redeneringen genoteerd, maar niet aan mijn eigen handelingsrepertoire toegevoegd. Dat doen straatagenten wel, omdat deze kennis voor hun werk relevantie kan hebben. Conditioneren levert in dat opzicht een belangrijke

3. Tegelijkertijd moet worden beseft dat humor niet alleen bindt, maar ook kan scheiden (Pogrebin & Poole, 1988). Het betreft niet alleen een scheiding tussen uitvoerende politiefunctionarissen en onderdelen van hun omgeving – zie hiervoor het organisatiepatroon *distantiëren* – maar soms ook scheiding tussen straatagenten. Deze vorm van uitsluiting is vaak minder goed zichtbaar en heb ik persoonlijk ook niet of nauwelijks kunnen constateren. Van grappen over elkaar ben ik geregeld getuige geweest, maar deze hadden naar mijn idee vooral het karakter van het collegiaal aftroeven van elkaar en werden over en weer gemaakt. Uit onderzoek van Çankaya (2011) blijkt echter dat grappen over etnische minderheden in de richting van collega's die tot die minderheidsgroepen behoren, kunnen leiden tot (relatieve) uitsluiting. Daarnaast wijst hij erop dat politiemensen van elkaar vinden dat ze tegen harde grappen moeten kunnen. Je moet een dikke huid hebben; buiten, maar ook binnen. Heb je dit niet, dan ligt uitsluiting eveneens op de loer.
4. Zo gaf Ella van de politie Heuvelstad aan dat haar man – die vanwege zijn werk wel eens op een politiebureau moest zijn – de politiehumor maar vreemd vond. Ik heb met betrekking tot mijn eigen rol als buitenstaander ook meegemaakt dat men aannam dat ik 'de' politiehumor vreemd zou vinden.

bijdrage aan de socialisatie van nieuwkomers (zie ook Van Maanen, 1973, 1975; Punch, 1983; Fielding, 1984; Chan, 2003). Het is een van de manieren waarop je als nieuweling iets over het straatwerk leert (Beerepoot et al., 2007). Verhalen lenen zich goed om vakmanschap over te dragen, zo wordt ook door Sennett (2008) benadrukt. Het vijfde en laatste kenmerk van conditioneren is dat de interactiepatronen contextgebonden zijn. Dit wil zeggen dat de praktische politiekennis die in de interactiepatronen circuleert, verbonden is aan het werkgebied van een politieteam. Ik heb in het kader van conditioneren tussen Rivierstad en Heuvelstad dan ook de nodige verschillen ervaren, bijvoorbeeld in de taal die werd gebruikt om de omgeving te definiëren. Er waren ook de nodige overeenkomsten, maar hierbij moet worden beseft dat het werkgebied van de politieteams ook overeenkomsten heeft (zie ook par. 4.1). Met andere woorden: de contexten leken deels op elkaar en een deel van de kennis die circuleerde dus ook.

Op basis van het veldwerk ben ik tot drie patronen van conditioneren gekomen. De essentie van het onderscheid tussen de patronen heeft betrekking op het type kennis dat wordt gecreëerd en onderhouden. Het betreft de volgende drie patronen:

1. *Cartograferen* heeft betrekking op het creëren en onderhouden van kennis over specifieke personen in het werkgebied.
2. *Categoriseren* heeft betrekking op het creëren en onderhouden van labels of taal voor het ordenen van burgers in het werkgebied.
3. *Normaliseren* heeft betrekking op het creëren en onderhouden van overtuigingen over wat 'goed' politiewerk is.

6.2.1 Cartograferen

Het is 30 mei 2012. Ik zit bij de werkplekken van de noodhulp en volg een gesprek tussen Tony en een vrouwelijke politiefunctionaris. Tony: 'Ik kwam Peter Tijhuis laatst nog tegen. Is hij nog een veelpleger?' De vrouw: 'Hij valt er niet meer onder. Ik hoorde wel dat hij nog knijterverslaafd is.' Tony: 'Hij hing wel rond met Danny Tas, Jeffrey Busschers en Tim Paalman. Ik hoor van jou als hij er weer onder valt?'

Samen de sociale kaart van het werkgebied creëren en onderhouden

Straatagenten zijn meer georiënteerd op de personen dan op de criminaliteitsproblemen in hun werkgebied. Zij beschikken dan ook over meer kennis over personen dan over fenomenen (zie ook Bittner, 1967; Loftus, 2009). Deze kennis heeft betrekking op specifieke, bij de politie bekende, personen die volgens straatagenten veelvuldig zorgen voor criminaliteit en overlast. Zij spreken zelf in dit verband over de 'doelgroep'.[5] Dit type kennis moet worden onderscheiden van de meer algemene kennis over 'de'

5. Hierbij is het van belang op te merken dat het begrip 'doelgroep' voor straatagenten diverse betekenissen kan hebben (zie ook Çankaya, 2012). Het is een overkoepelende term waaronder ook onbekende, gecategoriseerde, personen vallen (zie par. 6.2.2), maar de term wordt ook gebruikt om te verwijzen naar bij de politie bekende personen. Ik gebruik de term hier in de laatstgenoemde betekenis.

burger, die is georganiseerd in diverse categorieën burgers (*categoriseren*, zie par. 6.2.2). Straatagenten vinden het essentieel dat zij de personen kennen die tot hun doelgroep behoren. Dit kennen heeft vooral betrekking op het uiterlijk, de namen, de relaties, de verblijfplaatsen, de leefomstandigheden en de gedragskenmerken van deze personen. Deze kennis is volgens Holdaway (1983) onderdeel van de mentale kaart waarover straatagenten beschikken. Deze map moet worden ontwikkeld en onderhouden. Dat doen straatagenten samen. In de interacties tussen uitvoerende politiefunctionarissen circuleert uiteenlopende kennis over personen die voor hen interessant is (Ericson, 1981; Stol, 1996). Door verhalen over 'bekenden' aan elkaar te vertellen, ontstaat een soort lopend verhaal waaraan episoden worden 'toegevoegd (zie ook Van Hulst, 2013a). Met elkaar vormen deze verhalen de sociale kaart van het werkgebied. Die sociale kaart is als gevolg van de interacties voortdurend in ontwikkeling. Straatagenten *cartograferen*.[6]

> ***Cartograferen*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het gezamenlijk creëren en onderhouden van de sociale kaart van het werkgebied.

De persoonsgerichte oriëntatie van straatagenten moet mijn inziens worden begrepen tegen de achtergrond van hun taakopvatting en werkbeleving. Straatagenten definiëren hun taak vooral als het vangen van boeven (zie ook *verspannen*, par. 6.3.1). Ze beleven hun werk vooral als het afhandelen van incidenten en ze beschouwen die incidenten veelal niet als onderdeel van een doorgaande ontwikkeling van een probleem of fenomeen (zie ook Nap, 2012). Vanuit die optiek is het begrijpelijk dat fenomenen nauwelijks hun aandacht hebben en dat zij zich vooral richten op de 'boeven' die zij willen vangen.

In Rivierstad was de groep waarop de straatagenten zich vooral richtten ongeveer veertig tot vijftig personen, terwijl het in Heuvelstad al snel om ongeveer honderd personen ging. Deze doelgroep viel niet samen met beleidscategorieën als 'veelplegers', maar had er wel overlap mee. Het zijn personen die Reiner (2000) betitelt als 'police property'. De samenleving laat de sociale controle over deze personen in belangrijke mate over aan de politie. Deze impliciete opdracht nemen straatagenten serieus. Zij vinden het belangrijk dat zij veel over deze personen weten. En dat doen zij ook. Wat er in de politiesystemen over deze personen is opgeslagen, steekt in de regel dan ook schril af bij wat straatagenten samen over deze personen op tafel kunnen brengen.

Straatagenten plaatsen het belang van het kennen van personen uit de doelgroep vooral in het licht van hun optreden. Zij hebben naar eigen zeggen kennis over specifieke personen nodig om bijvoorbeeld afwijkingen in hun gedrag te signaleren (zie

6. In de zoektocht naar een bruikbaar label voor het patroon stuitte ik op de cartografie: het maken en onderhouden van geografische kaarten. Deze analogie vond ik bruikbaar om het patroon te duiden, vanzelfsprekend met de kanttekening dat het geen geografische, maar sociale kaarten betreft.

par. 7.3) en op te treden in specifieke situaties (zie ook Bittner, 1967; Rubinstein, 1973; Holdaway, 1983; Van der Torre & Stol, 2000; Kuppens et al., 2015).[7]

Het is dinsdag 4 januari 2011. Pieter en Dorian van de politie Rivierstad zijn op surveillance. Ze zien twee jongens lopen. Dorian zegt tegen Pieter dat het met een van de jongens de 'verkeerde kant' op gaat. Pieter tegen Dorian: 'Zullen we even een praatje maken?' Ze stappen uit en lopen naar de jongens toe. Dorian schudt een van de jongens de hand en vraagt hoe het met hem is. Er ontstaat een kort gesprek waarin Pieter en Dorian de jongen aanmoedigen om op het rechte pad te blijven. Ze stappen vervolgens weer in de auto. Dorian tegen Pieter: 'Houdt die maar in de gaten.' Pieter tegen mij: 'Wouter, dit is zo belangrijk. Als je ze tegenkomt in de stad, je kent ze en hebt ze al eens gesproken, dan kan je dat veel opleveren.' Dorian legt uit dat goed contact kan helpen om escalatie te voorkomen, bijvoorbeeld wanneer er gedoe is in groepsverband.

De kennis over personen uit de doelgroep is naar mijn indruk niet alleen van belang voor het optreden in het straat- en situatiedomein, maar heeft in het organisatiedomein ook een eigenstandige functie. Ervaringen met 'bekenden' hebben vaak een hoge anekdotische waarde en verhalen daarover bevatten daardoor niet zelden de nodige humor.[8] Daarnaast geeft kennis over personen straatagenten enig aanzien in de groep (zie ook Rubinstein, 1973). Straatagenten die beschikken over veel kennis van de doelgroep worden door hun collega's – in ieder geval op dat punt – geprezen. Zo kende Vincent van de politie Heuvelstad vrijwel alle Antilliaanse jongemannen in Heuvelstad. Dit gaf hem informeel status bij collega's. Ook bij die van de recherche.[9] De meerwaarde van wijkagenten wordt door straatagenten onder andere ook op deze wijze gedefinieerd. Wijkagenten weten veel over specifieke personen in hun wijk en leveren, wanneer zij deze kennis delen, een onmisbare bijdrage aan *cartograferen* (zie ook Terpstra, 2008).

Nieuwelingen in een politieteam beschouwen het ontwikkelen van de sociale kaart van het werkgebied als een belangrijke opgave. Iedereen is ervan doordrongen dat het voor de uitvoering van het politiewerk essentieel is om te weten welke personen in het werkgebied aandacht van de politie nodig hebben en wat kenmerkend is voor deze personen. Dit 'weten' ontwikkelt zich geleidelijk en enigszins ongeorganiseerd

7. Van der Torre en Stol (2000) geven in *Waardevolle politieverhalen* vele voorbeelden waaruit het belang van gedetailleerde kennis over personen blijkt (identiteit, locaties, netwerken, etc.). Het betreft in het bijzonder Marokkaanse jongens, maar de bevindingen en implicaties hebben naar mijn mening een bredere strekking. Kortom: ook vanuit het perspectief van een buitenstaander kan worden gesteld dat de detailkennis van straatagenten over specifieke personen ertoe doet in relatie tot hun optreden.
8. Het delen van kennis over personen heeft ook het karakter van het uitwisselen van weetjes en nieuwtjes, omdat men de betrokkenen kent, zonder dat deze weetjes en nieuwtjes direct relevantie voor het politiewerk hebben (Stol, 1996).
9. De recherche heeft baat bij straatinformatie. Van der Torre (2011) geeft aan dat het voor de effectiviteit van de politie essentieel is dat de straatinformatie meer wordt verbonden met de (lokale) opsporing.

(zie Rubinstein, 1973). Voor het ontwikkelen van de sociale kaart zijn de eigen contacten van straatagenten met personen in het werkgebied essentieel (zie Bittner, 1967; Rubinstein, 1973; Brown, 1988).[10]

Het is donderdag 10 mei 2012. Harry en Mirjam van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Mirjam is vierdejaars student en bijna klaar met de politieopleiding. Harry vertelt dat er veel studenten in het team werken. Het nadeel hiervan is volgens hem dat studenten de personen in het gebied niet goed kennen. 'Als je de personen kent, weet je hoe je ze moet benaderen. Bij de een wat korter, bij de ander wat meer meeveren … Ervaren collega's voelen dit aan.' Ik vraag aan Mirjam hoe dat verloopt: het kennen van de 'relevante' personen in het gebied. Ze geeft aan dat persoonlijk contact het belangrijkst is.

Volgens straatagenten is de snelheid waarmee zij de sociale kaart opbouwen sterk afhankelijk van de eigen instelling. 'Als je erboven op zit en veel aanspreekt, dan gaat het best snel', zo merkte Dorian van de politie Rivierstad eens op. In Heuvelstad waren ze het hier mee eens. Je moet de auto uit en praten en dan kan het best snel gaan.[11] Dit 'praten' doe je juist niet als er iets aan de hand is, maar onder rustige omstandigheden, zoals de casus van Pieter en Dorian van de politie Rivierstad laat zien (zie ook Van der Torre & Stol, 2000).
Voor het voortdurende onderhoud van de kennis over specifieke personen zijn straatagenten vooral afhankelijk van hun interacties met collega's.[12] Zij kennen dezelfde personen en dat maakt het relevant om elkaar te informeren over wat er rondom die bekenden speelt (zie ook Stol, 1996). Informatie die door de organisatie wordt aangereikt, vooral door middel van de briefing, speelt ook een rol, maar de foto's en teksten die worden getoond, lijken zich niet te kunnen meten met de verhalen van collega's.

10. Mijn eigen ervaringen maken me overigens ook duidelijk dat de eigen waarnemingen in 'echte' situaties van belang zijn voor het ontwikkelen van de sociale kaart van het gebied. Ik heb tijdens de vele briefings die ik heb bijgewoond veel foto's gezien van personen die voor de politie relevant zijn. Een groot deel van deze personen is vaker dan een keer getoond. Er is niet veel blijven hangen, al helpt herhaling wel. Mijn eigen ervaringen (waarnemingen), vooral met personen die de politie geregeld tot last zijn dan wel in andere zin bijzonder zijn, staan me een stuk scherper voor de geest. Zie in dit verband ook de ervaringen van Stol (1996), die in dezelfde richting wijzen.
11. Stol (1996) geeft aan dat nieuwkomers zich in korte tijd de eerste 'politiekaart' van de wijk eigen hebben gemaakt. Zij weten dan 'wat iedereen weet'. Als onderzoeker leerde hij ook deze kaart kennen. In een van de teams kende hij na een paar weken al de bekendste personen uit het werkgebied. De indruk die hij hiermee van de snelheid van het kennen geeft, is voor mij niet herkenbaar. Zeker niet voor Heuvelstad. Dit verschil kan wellicht worden verklaard doordat de betreffende werkgebieden in zijn onderzoek aanzienlijk kleiner waren dan die in mijn onderzoek. Het aantal personen dat onderdeel was van de 'politiekaart' was vermoedelijk een stuk lager dan in Rivierstad en (vooral) Heuvelstad.
12. In de onderlinge uitwisseling heb ik weinig terughoudendheid gemerkt, zoals in de klassieke studies naar het politiewerk wel eens is gesuggereerd (zie o.a. Rubinstein, 1973; Manning, 1997). Dit heeft wellicht ook te maken met de interne status die de kennis over personen geeft. Die status kun je alleen verwerven als je jouw kennis kenbaar maakt en dus deelt.

Het cartograferen vindt plaats in verschillende contexten. De briefing is een essentiële context voor het patroon, omdat de structuur van de briefing ervoor zorgt dat er altijd over bekende personen wordt gesproken.[13] De sheets die passeren, zijn voor straatagenten geregeld aanleiding om iets over de personen op die sheets te vertellen. Dit gebeurt veelal niet in de vorm van uitgebreide verhalen, die voor het publiek ook vermakelijk zijn, maar veel meer door middel van korte mededelingen of 'updates'.
De uitgebreide verhalen worden verteld in het 'sociale hart' van het basisteam (zie hoofdstuk 4). In Rivierstad was dat de kantine en in Heuvelstad een werkkast waaromheen straatagenten zich verzamelden. Op die plekken staat het vertellen van verhalen centraal, vaak naar aanleiding van recente ervaringen en in combinatie met een bak koffie.
De derde en laatste context is die van de politieauto. Straatagenten in een politieauto vertellen elkaar meer en minder uitgebreide verhalen over personen in het werkgebied. Locaties waar men langsrijdt of personen die men ziet, zijn met enige regelmaat aanleiding voor verhalen over relevante personen. Het werkgebied is voor straatagenten in dat opzicht een 'verhalenlandschap' (Van Hulst, 2013a).
Hierna wordt het patroon nader uitgewerkt aan de hand van de verschillende soorten kennis waarop door straatagenten onderhoud wordt gepleegd.

Praten over de identiteit van personen
'In den beginne' draait het om weten 'wie wie is': het kunnen identificeren van relevante personen in het werkgebied, ofwel 'koppenkennis' (zie Tops et al., 2013). Bittner (1967) en Rubinstein (1973) bespreken een breed scala aan personen, dat voor straatagenten relevantie zou hebben: bedienden in horecagelegenheden (waar ze eten en drinken), verpleegsters op de eerste hulp, winkeleigenaren en dergelijke. In mijn ervaring is de oriëntatie van straatagenten minder breed.[14] Hoewel zij functionarissen van andere, relevante instanties kennen (Stol, 1996), nemen deze in het cartograferen geen dominante plek in. Straatagenten oriënteren zich primair op degenen die de orde kunnen verstoren, dan wel directe relevantie hebben voor hun optreden (zoals portiers van horecagelegenheden).[15]

13. De briefing is daarmee niet alleen een moment waarop de organisatie relevante informatie aanbiedt, maar ook een moment van sociale constructie: straatagenten maken samen de werkelijkheid van het werkgebied, in het bijzonder met betrekking tot de personen die in dit werkgebied hun aandacht nodig hebben.
14. Dit heeft ongetwijfeld ook iets te maken met veranderingen in de schaal waarop politieteams werken. De klassieke studies naar het politiewerk zijn gebaseerd op het politiewerk in teams die een verantwoordelijkheid hadden voor een relatief klein werkgebied. Hierbij kan worden gedacht aan de studie van Punch (1983) naar het politiebureau aan de Warmoesstraat ('vierkante kilometer ellende') en de studie van Bittner (1967) naar 'skid row'.
15. Wijkagenten hebben, voor zover ik kan overzien, een bredere oriëntatie. Dit wil zeggen dat op hun mentale kaart ook allerlei personen staan, die niet relevant zijn voor de ordehandhaving. Het (smallere) perspectief van de noodhulp staat hier echter centraal.

Straatagenten informeren elkaar over de namen van relevante personen in het werkgebied. Dit gebeurt veelal wanneer zij deze personen op straat tegenkomen tijdens surveillance. In de auto wordt dan gesproken over wie een voorbijganger is. Dit gebeurt vooral, maar zeker niet uitsluitend, als er iemand op de auto 'zit' die relatief nieuw in het team is. Een collega gaat er dan namelijk van uit dat een nieuweling op dit punt nog veel te leren heeft. De dominante gang van zaken is dat de meer ervaren straatagent de minder ervaren straatagent informeert over de namen van voorbijgangers. Soms wordt er door een nieuweling ook expliciet gevraagd om informatie over identiteiten.

Het is maandag 14 mei 2012. Florian en Cele van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Bij de McDonald's in de binnenstad loopt een groep Antilliaanse jongens langs. Florian tegen Cele: 'Ken je die?' Cele antwoordt ontkennend. Florian vertelt aan Cele wie een van de Antilliaanse jongens is en waar deze jongen zich zoal mee bezighoudt.

De mentale kaart bestaat ten aanzien van de identiteit van personen in essentie uit een combinatie van uiterlijke kenmerken en een naam. Volgens sommige studenten die ik hierover sprak, bleven de uiterlijke kenmerken beter hangen dan de namen. Met andere woorden: gezichten worden vrij snel herkend, maar dit wil nog niet zeggen dat men er dan ook een naam bij heeft. Ten aanzien van de namen kan nog worden opgemerkt dat van bepaalde personen niet hun echte naam, maar de bijnaam vanuit het circuit in de onderlinge communicatie wordt gehanteerd. Vooral in Rivierstad waren er bijnamen in overvloed.
De combinatie van uiterlijke kenmerken en een naam is relatief stabiel: namen veranderen niet en uiterlijke kenmerken ook niet fundamenteel. Toch bleek er ten aanzien van de uiterlijke kenmerken sporadisch sprake te zijn van 'onherkenbaarheid' van een bekend persoon. Onderhoud is ook op dit punt soms noodzakelijk, zoals het volgende voorbeeld illustreert.

Het is 12 maart 2012. Op de briefing van de politie Heuvelstad wordt een foto getoond van een jongeman die overlast heeft veroorzaakt. Degenen die bij de situatie betrokken waren, noemen de naam van de betreffende jongeman. Het is een bekende van velen. De betrokken politiefunctionarissen hebben hem in de situatie echter niet herkend, omdat hij een stuk dikker is geworden. Vincent tegen hen: 'Hebben jullie een foto genomen?' Het antwoord is nee. Vincent kijkt teleurgesteld.

Het is voor straatagenten essentieel dat zij weten wie zij voor zich hebben. Daarom wordt er vooral bij nieuwelingen geïnvesteerd in het leren kennen van de 'koppen' en bijbehorende namen. Dit is echter nog maar het begin. Personen moet je ook in relatie met elkaar kunnen brengen.

Praten over de relaties tussen personen
De sociale kaart van uitvoerende politiefunctionarissen is niet alleen een reservoir van onder individuen geordende kennis, maar ook een relationeel netwerk. Straatagenten willen weten welke relaties er bestaan tussen relevante personen uit hun werkgebied. Een deel van hun observatiewerk op straat is ook gericht op het in kaart brengen van die relaties (zie ook *signaleren*, par. 7.3).
Straatagenten gebruiken de kennis over relaties tussen personen onder andere om te interpreteren waarmee bepaalde personen zich (mogelijk) bezighouden en om vast te stellen waar iemand kan zijn wanneer hij of zij door de politie wordt gezocht. Er wordt van uitgegaan dat relaties van personen op dit soort punten voorspellende waarde hebben. Ik kom daar later op terug voor wat betreft de activiteiten van personen.
Kennis over relaties tussen personen is echter niet alleen 'need to know', maar voor een deel zeker ook 'nice to know'. Straatagenten willen veelal zo veel mogelijk weten van het gebied waarin zij werken en relaties tussen (relevante) personen zijn daar een onderdeel van. Er wordt ook 'geroddeld' over de personen in het werkgebied, omdat het leuk is om het daarover te hebben. Dat geldt vooral voor 'feitjes' die voldoende afwijkend zijn om tot gelach te leiden.

> Het is 16 december 2010. Tijdens de briefing van de politie Rivierstad komt een aantal 'bekende koppen' langs, waaronder 'Klaasje' en 'Zwijntje'. Bij de aandachtsvestiging van beide heren wordt door iemand opgemerkt dat 'Daantje' van allebei een kind heeft. 'Wat een vieze vrouw dan', zo vult een collega aan.

Uitvoerende politiefunctionarissen zijn in de eerste plaats geïnteresseerd in de familiaire relaties tussen personen. Die relaties zijn geregeld interessant, omdat er in het werkgebied families zijn die zich relatief collectief bezighouden met het plegen van criminaliteit en/of het veroorzaken van overlast (zie ook Terpstra, 1996). Er wordt met elkaar besproken hoe de familierelaties tussen individuen in elkaar zitten.

> Het is 22 maart 2012. Ik sta bij de 'praatkast' van de politie Heuvelstad en volg de interactie. Raymond tegen een collega: 'Die Rechthout, is dat een broer van die zwerver?' Zijn collega: 'Dat zou kunnen. Ik weet het niet.' Cor mengt zich er ook in: 'Bedoel je die dikke?' Raymond: 'Ja, die wilden we net aanhouden.' Cor: 'Dat is volgens mij geen broer van hem.'

Familierelaties zijn echter niet de meest relevante relaties tussen individuen, omdat ze niet per definitie veel zeggen over wat er met iemand 'aan de hand kan zijn'. Andere typen relaties kunnen in dat opzicht betekenisvoller zijn, omdat straatagenten – zoals eerder aangegeven – aannemen dat personen die (intensief) met elkaar omgaan zich wel ongeveer met dezelfde (illegale) activiteiten zullen bezighouden. Als iemand veel omgaat met verslaafden, zal hij zelf ook wel veel drugs of alcohol gebruiken. Als

iemand veel omgaat met drugsdealers, zal hij zelf ook wel drugs dealen. Als iemand veel omgaat met prostituees, dan zal ze zichzelf ook wel prostitueren. Relaties tussen personen kunnen op deze wijze ook zicht geven op mogelijk illegale activiteiten van afzonderlijke individuen.

Het is 16 december 2010. Bij de briefing van de politie Rivierstad wordt een aandachtsvestiging getoond van een crimineel die wordt gezocht. Ferry, een van de leidinggevenden, merkt over deze man op dat het een hele grote 'boef' is. Vervolgens beschrijft hij het verleden van de man en zegt hij: 'Hij heeft ook veel contact met die …, hoe heet die vent ook alweer, die Palestijn?' Een van de aanwezige collega's besluit hem een handje te helpen: 'Arafat.' Er wordt gelachen, maar de vraag blijft onbeantwoord.

Straatagenten hechten veel waarde aan inzicht in relaties tussen personen. Het gaat niet alleen om 'wie', maar ook om 'wie met wie'. Voor de uitvoering van het werk is het van belang om 'wie' ook te kunnen koppelen aan een andere 'w'. Die van 'waar'.

Praten over de plaatsen en (woon)omstandigheden van personen
Straatagenten zijn territoriaal georiënteerd (zie ook Herbert, 1997). Plaatsen waar personen verblijven, vormen een centraal kenniselement van hun sociale kaart. De kennis over de plaatsen waar personen zich bevinden, is in de eerste plaats van belang voor de surveillance. Deze kan straatagenten houvast geven bij het bepalen waar zij heen gaan (zie *oriënteren*, par. 7.2), omdat bepaalde personen worden geassocieerd met het ontstaan van bepaalde problemen. De kennis over verblijfplaatsen van specifieke personen is echter vooral van belang wanneer bepaalde personen om de een of andere reden door de politie worden gezocht.

Het is 18 juli 2012. Ik ben aanwezig bij de briefing van de politie Heuvelstad. Een wijkagent vertelt over een bekende veelpleger, die 'wegloopt' voor detentie. De betreffende man zou volgens de wijkagent weer in het daklozencircuit zitten. Een van de medewerkers uit de noodhulp in reactie daarop: 'Ze zitten tegenwoordig vaak in de Speerstraat, bij de Chinees.' Met 'ze' worden de daklozen bedoeld.

In deze casus is het delen van kennis over de locatie extra van belang, omdat het personen zonder vaste woon- of verblijfplaats betreft. Deze personen nemen een bijzondere plek in op de sociale kaart van straatagenten. Hun plaats is namelijk veel dynamischer dan die van de meeste personen die op deze kaart staan. Deze personen zijn hierdoor moeilijker 'plaatsbaar' op de sociale kaart van straatagenten. 'That a man has no "address" in the future that could be in some way inferred from where he is and what he does makes him a person of *radically reduced visibility*.' (Bittner, 1967, p. 706). De opgave is daarom om hen (samen) in het zicht te houden.

In Rivierstad werd eens een dakloze bij een winkel aangehouden en door een van de wijkagenten mee naar het bureau genomen. De wijkagent kon deze man niet 'plaatsen' op zijn mentale map. Hij vroeg de man daarom waar hij sliep. De wijkagent kende de plaats, omdat daar meer daklozen sliepen, maar hij kende vooralsnog de koppeling tussen persoon en plaats niet. De man was nieuw op zijn sociale kaart.
In sommige gevallen wordt er in de onderlinge interacties nader uitgewijd over de plaatsen waar personen verblijven. Dit gebeurt vaak in de vorm van verhalen over de (bizarre) omstandigheden waarin bepaalde personen uit de doelgroep leven. Het 'kennen' van deze omstandigheden is veelal geen noodzaak voor de uitvoering van het politiewerk, maar het delen ervan wordt als de moeite waard gezien, omdat het vaak met humor gepaard gaat.

> Het is 1 december 2010. Bij de politie Rivierstad heeft de briefing net plaatsgevonden. Een groot aantal personen blijft nog even zitten. Er worden gesprekken gevoerd. Een hondengeleider van een ander team praat met Mark. Ze hebben het over een bepaald gezin uit Rivierstad. De hondengeleider tegen Mark: 'Ben jij daar wel eens thuis geweest.' Mark: 'Ja, alleen het hondje ziet er verzorgd uit.'

Een laatste opmerking over locaties en omstandigheden heeft betrekking op personen die (vermoedelijk) niet meer in het werkgebied verblijven. Tijdens het veldwerk zijn met enige regelmaat, en eigenlijk uitsluitend tijdens de briefing, criminele of overlastgevende personen de revue gepasseerd die het werkgebied van het basisteam hadden verlaten. De reactie op dit soort mededelingen was 'probleem opgelost'. Op die momenten werd mij opnieuw duidelijk hoe zeer de probleemoriëntatie van straatagenten is gericht op de personen die in het werkgebied aanwezig zijn.
Ten aanzien van de personen die nog wel in het werkgebied aanwezig zijn, heeft niets zo veel belang als de kennis over hoe zij zich in de regel gedragen. Dat biedt namelijk veel houvast voor het optreden in situaties met deze personen.

Praten over de gedragskenmerken van personen
Voor het optreden in situaties is het voor straatagenten van belang om in te schatten hoe de personen met wie zij te maken hebben zich kunnen (gaan) gedragen. Het is om die reden dat straatagenten de kenmerken van het gedrag van personen uit de doelgroep als het meest wezenlijke onderdeel van de sociale kaart opvatten.
De kennis over de gedragskenmerken van personen is de basis voor de gebruiksaanwijzing die straatagenten ten aanzien van deze personen opbouwen. Straatagenten zijn ervan overtuigd dat wanneer zij die gebruiksaanwijzing kennen, de situaties met deze personen vanuit hun perspectief gemakkelijker verlopen. Dit wil zeggen dat zij situaties (voldoende) kunnen beheersen of controleren. In ieder geval beter dan wanneer ze niet over deze kennis beschikken. De kennis over personen beïnvloedt op deze wijze de beslissingen die uitvoerende politiefunctionarissen in situaties nemen (zie hoofdstuk 8). 'While many of his decisions about situations are

based on his reading of the setting in which they occur, the policeman is also strongly influenced by his personal knowledge of the people involved.' (Rubinstein, 1973, p. 189).

De kennis die hier wordt bedoeld, heeft vooral betrekking op het te verwachten gedrag van specifieke personen ten opzichte van de politie.[16] Het gaat hierbij onder andere om het gebruik van verdovende middelen, de voorspelbaarheid van het gedrag, de mate van verzet en agressie bij een eventuele aanhouding en de fysieke kracht van de individuen waarmee straatagenten frequent te maken hebben.

De uitwisseling van kennis over gedragskenmerken van specifieke personen vindt vooral plaats tijdens de briefing. Hierbij is het van belang op te merken dat in de briefing ook informatie over het gedrag van personen is verwerkt. Deze informatie wordt aangeboden via symbolen en tekst. De symbolen verwijzen naar de zogenaamde 'gevarenclassificaties', zoals harddrugsgebruiker, vuurwapengevaarlijk en verzetpleger. Tijdens de briefing voegen straatagenten geregeld informatie toe aan wat er op het scherm wordt getoond en door de gever van de briefing wordt toegelicht. De kennis die in deze interacties rondgaat, is vaak gedetailleerder van karakter dan de informatie die de organisatie aanreikt. Daarnaast zit er in de interacties vaak een advies voor het optreden verwerkt.

> Het is 3 december 2010. Ik zit bij de briefing van de politie Rivierstad. Er komt een aandachtsvestiging langs van drie mannen die worden verdacht van een serie inbraken. De mannen worden besproken en er wordt door verschillende aanwezigen verbaasd gereageerd dat een van de mannen bij hen onbekend is. Over een van de twee bekenden merkt Hendrik het volgende op: 'Hij gaat er altijd vandoor. Als je die nog nooit hebt gehad, houd er rekening mee.'

Vooral in Heuvelstad werd er regelmatig over de fysieke kracht van personen uit de doelgroep gesproken. Hoe sterk is iemand? Tijdens een lunch met een aantal straatagenten van de politie Heuvelstad kwam eens een man uit de doelgroep ter sprake. Bennie had er wel eens mee lopen 'rollenbollen'. Een 'sterke vent', zo gaf hij aan. Vervolgens formuleerde Vincent zijn handelingsadvies: 'Die moet je direct een lowkick geven. Voorkomen dat je met hem op de grond komt.' Dit soort handelingsadviezen wordt niet alleen gegeven om collega's te helpen, maar ook om de eigen competentie te illustreren (zie ook *verspannen*, par. 6.3.1).

De kennis over het gedrag van specifieke personen vergt onderhoud. Het is een dynamisch onderdeel van de sociale kaart van straatagenten. De toestand van personen kan aan verandering onderhevig zijn. Sommige personen zijn 'rustiger' geworden,

16. De toevoeging 'specifiek' is van belang, omdat het *niet* gaat om gedragskenmerken van categorieën personen (zie par. 6.2.2), maar om gedragskenmerken van individuen. In onderzoek naar het politiewerk krijgt het eerste veelal meer aandacht dan het tweede, terwijl dit naar mijn indruk in hun interacties omgekeerd is. Straatagenten wisselen vooral veel kennis over specifieke personen uit.

bijvoorbeeld omdat ze een vriendin hebben gekregen, terwijl andere personen juist 'agressiever' zijn geworden. Voor het eigen optreden is het voor uitvoerende politiefunctionarissen relevant om hiervan goed op de hoogte te zijn.

> Het is 22 maart 2012. Rutger en Jordan van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren en met elkaar in gesprek. Op een gegeven zegt Rutger tegen Jordan: 'Benny Stronk kan worden aangehouden. Hij was bij een mishandeling betrokken …We moeten wel een beetje opletten met hem. Hij is weer aan de harddrugs. De laatste tijd is hij erg agressief, terwijl er normaal wel met hem te praten valt.'

In deze paragraaf is beschreven op welke wijze straatagenten met elkaar de sociale kaart van het gebied ontwikkelen en onderhouden en welke kennis in dit *cartograferen* circuleert. Straatagenten hechten, naast specifieke kennis, ook waarde aan algemene kennis over burgers (zie Brown, 1988). Deze kennis is primair 'georganiseerd' in categorieën. In hun onderlinge interacties ontwikkelen en onderhouden straatagenten dergelijke categorieën. Daarover gaat het volgende patroon.

6.2.2 Categoriseren

> Het is 26 juli 2012. Ella en Johannes van de politie Heuvelstad brengen een verdachte vanuit de binnenstad naar het bureau. Er is net een vechtpartij geweest in het horecagebied en er worden diverse verdachten naar het cellencomplex gebracht. Daar aangekomen, zit een van de verdachten behoorlijk druk te doen. Hij roept van alles naar de aanwezige politiemensen: 'Ik ben groter dan jullie allemaal … Sla me dan … Ik klaag jullie allemaal aan.' En zo ging het nog wel even door. Als we later beneden zijn, zegt Ella tegen haar collega's: 'Wat een pisvlek zeg.'

Samen gereedschap ontwikkelen en onderhouden voor het ordenen van onbekende burgers
Straatagenten komen in hun werk ook in aanraking met burgers die zij niet kennen (Rubinstein, 1973). Zij nemen burgers waar en komen om verschillende redenen in situaties met die burgers terecht. Straatagenten weten in essentie niet wat zij van deze, voor hen onbekende, burgers moeten verwachten. Hebben ze iets 'kwaads' in de zin? Welk gedrag kan ik verwachten? Bij het ontbreken van specifieke kennis over een burger is het – vanuit het perspectief van het optreden – noodzakelijk om aannames te doen over het gedrag van burgers. De werkomgeving krijgt hierdoor een bepaalde mate van herkenbaarheid en vanzelfsprekend. De aannames over het gedrag van onbekende burgers zijn georganiseerd in zogenoemde categorieën (Oberweis & Musheno, 1999). Straatagenten spreken in dit verband over 'hokjes' waarin zij burgers stoppen. Die hokjes zijn woorden of labels die straatagenten als het ware op burgers 'plakken'. Deze woorden zijn onderdeel van de soms specifieke taal die straatagenten met elkaar spreken en die voor hen waarde heeft. Deze taal leren straatagenten niet op

de Politieacademie, maar ontwikkelen en onderhouden zij in interacties met elkaar. Straatagenten *categoriseren*.[17]

> ***Categoriseren*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het gezamenlijk creëren en onderhouden van labels voor het ordenen van burgers in het werkgebied.

Het categoriseren van burgers is een algemeen psychologisch mechanisme waarvan zeker niet alleen straatagenten gebruikmaken (zie Weick & Sutcliffe, 2001; Moskowitz, 2005).[18] De relevantie van dit mechanisme is vanuit het perspectief van het politiewerk echter groot. De taak van straatagenten brengt met zich mee dat zij in contact komen met burgers die zij niet kennen en bij wie zij zich moeten afvragen 'wat voor vlees zij in de kuip hebben'. Categorieën zijn dan welkome hulpmiddelen bij het verminderen van de dubbelzinnigheid en daarmee voor betekenisgeving. In het kader van de organisatiepatronen staat de betekenisgeving *over* politiewerk centraal. Het gebruik van categorieën in de uitvoering van het politiewerk valt onder de straatpatronen (hoofdstuk 7) en situatiepatronen (hoofdstuk 8).
Categorieën zijn te beschouwen als kennis. Chan (2003) spreekt in dat kader over 'dictionary knowledge'. Een toepasselijk begrip, omdat het politiespecifieke woordenboek dan centraal komt te staan. Dit woordenboek heeft voor straatagenten een vanzelfsprekend karakter en roept geen vraagtekens op (Loftus, 2009). Die vanzelfsprekendheid geldt voor buitenstaanders veelal niet en zo kom je de categorieën als onderzoeker ook op het spoor. De categorieën worden vooral gebruikt in het napraten over situaties met burgers. Het is bij uitstek 'backstagetaal'. Burgers krijgen een bepaald 'label' toegedicht. De betekenis daarvan wordt niet geëxpliciteerd. Die moet vooral worden afgeleid van de situatie die aan het napraten is voorafgegaan.

---

17. Ik ben niet tevreden met de naam van dit concept, maar heb geen beter alternatief kunnen bedenken. De reden van mijn onvrede is dat categoriseren te veel verwijst naar het daadwerkelijk in een hokje plaatsen van een waargenomen burger. Dat bedoel ik hier niet. In het kader van de organisatiepatronen gaat het om de onderlinge interacties waarin de taal wordt ontwikkeld en onderhouden. Ik heb gezocht naar een begrip dat betrekking heeft op de ontwikkeling en het onderhoud van de taal, maar dat heb ik niet kunnen vinden.
18. Die categorisering heeft een bredere strekking dan de categorisering van burgers. Mensen categoriseren niet alleen burgers, maar ook gebeurtenissen, plaatsen en dergelijke. In de interacties tussen straatagenten neemt de categorisering van burgers echter een centrale plaats in. Daarom beperk ik me hier tot die categorisering. Ik kan achteraf stellen dat de categorisering van gebeurtenissen of incidenten ook een relevante invalshoek is. Bij *verspannen* heb ik daar iets over opgemerkt (zie par. 6.3.1). Ik heb echter te weinig data om incidenten vanuit het perspectief van straatagenten te categoriseren. Die categorisering is namelijk veel meer impliciet en moet vrijwel volledig van het optreden worden afgeleid. Tot dat inzicht kwam ik pas nadat het veldwerk had plaatsgevonden en de categorisering van burgers zich als concept had gevormd.

In sommige gevallen leiden waarnemingen op straat ook tot het categorisch definiëren van een burger ten behoeve van kennisuitwisseling.[19]

> Het is 15 maart 2012. Vincent en Kees van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren en praten met elkaar in de auto. Vincent op een gegeven moment tegen Kees: 'Hier, dat is ook zo'n kakkerlak op die scooter. Daantje Staal.' Kees tegen mij: 'Dat bedoel ik nu. Ik ken de kop, maar de naam niet.'

Straatagenten zijn zich in behoorlijke mate bewust van hun neiging om burgers te categoriseren. Zij beschouwen het als onvermijdelijk en functioneel. Een wijkagent van de politie in Heuvelstad zei over het gebruik van categorieën het volgende. 'We plaatsen in hokjes en dat is verdomd handig. Bij een contact weet ik wel in welk hokje hij of zij thuishoort.' Naar mijn indruk leren straatagenten de taal van hun collega's op ongeveer dezelfde manier als ik die tijdens het veldwerk heb geleerd, maar dan een stuk uitgebreider en diepgaander. Ze luisteren naar wat collega's in welke omstandigheden zeggen. Ik heb nooit meegemaakt dat nieuwelingen aan meer ervaren collega's vroegen om de betekenis te expliciteren. Ik heb die vraag wel eens gesteld. Op die momenten volgde explicitatie ook. Hierbij geldt niettemin dat mensen, zoals eerder aangegeven, vaak meer weten dan ze kunnen uitdrukken (zie ook Giddens, 1984). Het is daarom essentieel om aandacht te hebben voor de omstandigheden waarin uitvoerende politiefunctionarissen categorieën gebruiken.

Alvorens in te gaan op de verschillende categorieën die in Rivierstad en Heuvelstad in omloop waren, is het van belang om een aantal algemene opmerkingen over categorieën te maken.
In de eerste plaats zijn categorieën voor een deel ingebed binnen het meer reguliere taalgebruik in de samenleving (Holdaway, 1983). Dit wil zeggen dat sommige categorieën ook worden gebruikt door 'gewone' burgers. De betekenis die straatagenten met deze taal geven, is echter vaak politiespecifiek. 'Most of the terms are not unique to the police; they are borrowed from the wider culture. However, their meaning and import is subtly reworked and transformed to provide a wide and rich vocabulary.' (Norris, 1989, p. 95) Sommige categorieën zijn echter wel uniek. Die komen in het gangbare taalgebruik niet voor. Deze taal roept bij buitenstaanders in eerste instantie wat vraagtekens op, zo heb ik ondervonden.
Een tweede algemene opmerking is dat de categorieën die worden gebruikt veelal een negatieve connotatie hebben (Fielding, 1984; Manning, 1997). Dit lijkt ook logisch: straatagenten hebben vooral te maken met burgers van wie het gedrag op een negatieve manier opvalt. Het politiewerk geeft vaak weinig aanleiding om de mensheid te vieren (Westley, 1970). Daarom circuleren er vooral negatieve begrippen om de

19. In dit voorbeeld wordt de categorisering ('kakkerlak') verbonden aan de onvolkomen kennis van een 'bekende'.

burgers in het werkgebied te ordenen. De wijze waarop straatagenten over burgers spreken, komt daarmee gemakkelijk over als het degraderen van hun publiek (Pogrebin & Poole, 1988).
Ten derde is het onderscheid in categorieën primair gebaseerd op twee dimensies (zie ook Westley, 1970; Van Maanen, 1978a; Ericson, 1982). De eerste dimensie heeft betrekking op de te verwachten verstoring van de 'normale orde' die burgers veroorzaken. Hierbij staat de verhouding tussen burger en samenleving centraal. De tweede dimensie is de houding van een burger ten opzichte van de politie: in welke mate hebben burgers respect voor de politie en ondersteunen ze het werk van de politie? Hoewel deze twee dimensies dominant zijn en kunnen worden gebruikt om de categorieën te beschrijven, moet worden beseft dat er ook andere ordeningsprincipes aan categorieën ten grondslag kunnen liggen. Etniciteit is hier een voorbeeld van, maar ook 'klasse' lijkt in sommige categorieën een rol te spelen (zie ook Loftus, 2009). Het voorgaande betekent ook dat categorieën elkaar in de praktijk niet volledig uitsluiten. Burgers kunnen tot verschillende categorieën behoren.

Het veldwerk heeft me duidelijk gemaakt dat de categorieën die binnen politieteams worden gebruikt, overeenkomen en verschillen. Het bestuderen van bestaand onderzoek uit binnen- en buitenland heeft deze constatering bevestigd (zie o.a. Van Maanen, 1978a; Ericson, 1982; Young, 1991; Loftus, 2009; Çankaya, 2012). De verschillen beperken zich in sommige gevallen vooral tot de gebruikte woorden. De betekenis is dan hetzelfde. Daarnaast zijn er categorieën in gebruik die in termen van zowel label als betekenis verschillen. Dit zijn categorieën die als de meest 'lokale kennis' kunnen worden opgevat (zie ook Geertz, 1983). Dat maak ik later voor Rivierstad en Heuvelstad duidelijk.
Binnen politieteams zijn er eveneens verschillen. Deze verschillen concentreren zich op twee punten. Individuen verschillen in de eerste plaats in de mate waarin ze gebruikmaken van categorieën. Er zijn straatagenten die bepaalde taal actief gebruiken, terwijl anderen zich er nauwelijks van lijken te bedienen. In de tweede plaats lijken er onder bepaalde groepen specifieke subcategorieën in omloop te zijn. Dit wordt naar mijn indruk veroorzaakt door de intensiteit waarmee bepaalde groepen straatagenten te maken hebben met een specifieke categorie burgers. Een voorbeeld waren de surveillanten in Heuvelstad. Zij hadden relatief veel te maken met prostituees. Terwijl er door de bank genomen werd gesproken over 'hoertjes', maakten zij een verfijnder onderscheid. Daarmee zijn we beland bij de categorieën waarvan het voorgaande voorbeeld een onderdeel is.

Burgers die echt fout zijn: 'foute gasten', 'kakkerlakken' of 'pisvlekken'
Tijdens het veldwerk in Rivierstad kwam ik al snel in aanraking met de term 'foute gast'. In Heuvelstad kwam ik tot de ontdekking dat de politiemensen daar met een 'kakkerlak' of 'pisvlek' ongeveer hetzelfde bedoelden. Voor het gemak hanteer ik de term 'foute gast'.

Het betreft een jongen of man, vrouwen vallen er eigenlijk niet onder, die de samenleving schade toebrengt. Iemand zonder geweten, die alleen aan zichzelf en het eigen gewin denkt. Volgens sommige straatagenten gaat het om een persoon die eigenlijk 'slecht' is geboren. Een foute gast maakt zich schuldig aan vrij ernstige misdrijven als misbruik, uitbuiting, drugshandel, overvallen en inbraken. Foute gasten zijn een bron van lokaal onrecht (zie ook Van der Torre, 2011).

> Het is 8 november 2011. Vincent van de politie Heuvelstad spreekt met een collega over een 'kakkerlak', die hij onlangs heeft aangehouden. Ik vraag hem wat een 'kakkerlak' is. 'Kakkerlakken zijn degenen die de maatschappij verzieken. Ze breken in, pakken de zwakkeren, hebben nergens respect voor, praten ook niet tegen de politie, dienen een klacht in als je ze een tik geeft. Je hebt ook van die boeven die bekennen en het ook accepteren als ze een tik krijgen. Die vinden dat ze het verdienen.'

Straatagenten zijn veelal van mening dat foute gasten door het strafrechtelijke systeem onvoldoende worden aangepakt (zie ook *distantiëren*, par. 6.3.2). Hierdoor wanen dit soort personen zich onaantastbaar (zie ook Eysink Smeets & Bervoets, 2011). Uitvoerende politiefunctionarissen doen daarom hun best om deze categorie burgers zo veel mogelijk met eigen middelen aan te pakken (zie ook *moraliseren*, par. 8.3.1).
Zoals het voorgaande citaat laat zien, hebben foute gasten in de beleving van straatagenten geen respect voor de politie. Ze dagen de politie verbaal en non-verbaal uit, zijn manipulatief, werken niet met de politie mee en gedragen zich in algemene zin alsof de regels en autoriteiten niet op hen van toepassing zijn. Zo vertelde Daan van de politie Heuvelstad eens een verhaal aan zijn collega's over een verdachte die hem tijdens een verhoor de hele tijd strak bleef aankijken en niets zei. Een 'kakkerlak' volgens Daan. Foute gasten dienen ook klachten in tegen het optreden van de politie als ze hier aanleiding toe zien. En dat is volgens straatagenten al snel.
Waaraan kun je deze categorie burgers herkennen? De 'uiterlijke' kenmerken van deze categorie burgers zijn niet eenduidig. Het kunnen burgers van autochtone en allochtone afkomst zijn. In termen van kleding nemen bontkraagjes een centrale plek in en lijkt merkkleding ook relevant. Men rijdt vaker in een dure dan in een goedkope auto, maar beide komt voor.

Burgers die dom zijn: 'eencelligen' of 'amoebes'
Straatagenten hebben een aparte categorie voor burgers die zij als 'dom' beschouwen. 'Eencellige' is de meest voorkomende term die op deze burgers wordt 'geplakt'. In zowel Rivierstad als Heuvelstad werd deze categorie gebruikt. Van diverse contacten uit de onderzoekswereld en de politiewereld heb ik begrepen dat dit in (vrijwel) ieder politieteam een relevante categorie is (zie ook Kleijer-Kool, 2013; Ramsodit-de Graaf, 2014). Daaruit moeten we dan maar concluderen dat er volgens politiemensen in ieder geval overal wel domme burgers zijn. In Rivierstad werd door sommigen ook wel

eens de term 'amoebe' gebruikt. Dit is een eencellig organisme en daarmee een ander label voor dezelfde betekenis.
Eencelligen leiden in de beleving van straatagenten een simpel en vaak ook enigszins moeizaam leven. Ze leven van dag tot dag en in hun eigen werkelijkheid. Die werkelijkheid wordt met enige regelmaat beïnvloed door drank- en in mindere mate (soft) drugsgebruik. Hun gedrag is in geringe mate schadelijk voor de samenleving, maar vooral voor de directe omgeving en henzelf. Eencelligen hebben onder straatagenten de reputatie zichzelf in de problemen te brengen. Ze verstoren de orde, maar plegen nauwelijks ernstige delicten. De politie heeft vooral met eencelligen te maken naar aanleiding van relatieconflicten (soms ook huiselijk geweld), (geluids)overlast, maar ook diefstal.

Het is 17 januari 2011. Johan en René van de politie Rivierstad zijn op de terugweg naar het bureau. In de buurt van een coffeeshop, in de omgeving van het bureau, zien ze van de achterkant een jongen op straat lopen, die naar de indruk van Johan nogal 'breed loopt'. Johan: 'Kijk mij breed zijn.' Als ze er langsrijden, zegt Johan tegen René: 'Dat is echt zo'n amoebe. Verder een prima vent hoor, maar zo dom als dikke stront.'

Dit voorbeeld geeft al iets prijs van de wijze waarop straatagenten aankijken tegen de houding van eencelligen ten opzichte van de politie: deze houding leidt niet tot veel irritatie. In de ogen van veel uitvoerende politiefunctionarissen reageren eencelligen weliswaar primair, maar veelal niet agressief. Eencelligen hebben volgens straatagenten ook moeite om zich verbaal goed te uiten. Voor zover deze categorie burgers grof is tegen politiemensen of hen beledigt, is de algemene opvatting van straatagenten dat zij daar niet zo veel aan kunnen doen. Dit verschilt fundamenteel van hun perspectief op de 'foute gast', waar de intentie wordt veroordeeld. Eencelligen zijn voor straatagenten aanleiding om te lachen en ze worden dan ook met enige regelmaat belachelijk gemaakt.

Het is 15 maart 2012. Kees en Vincent van de politie Heuvelstad zijn net in een volkswijk geweest, op zoek naar een verdachte. Bij een hoekwoning hebben ze enkele jongeren, die op hun bank voor het huis zaten, naar hun legitimatie gevraagd en wat gesprekken gevoerd. Later in de auto praten ze er kort over na. Kees: 'Die lui delen samen één hersencel.' Vincent: 'Die moeten zich bij ieder biertje afvragen: kan ik dit nog lijden? Zit ik straks niet op mijn knieën in de huiskamer te schijten?'

Eencelligen zijn vaak te herkennen aan een enigszins 'onverzorgd uiterlijk'. Het zijn zowel mannen als vrouwen, ze lopen geregeld in trainingsbroeken en hebben vaak tatoeages. Ook voor deze categorie burgers geldt dat uiterlijke kenmerken verre van eenduidig zijn. Het gedrag staat centraler.

Burgers die hooghartig zijn: 'kakkers'
Een derde categorie burgers zijn 'kakkers', of ook wel eens 'vieze kakkers' genoemd. Kakkers worden niet zozeer gekenmerkt door hun houding ten opzichte van de samenleving. Zij maken zich namelijk veelal niet schuldig aan (ernstige) misdrijven. Het 'leed' dat zij de samenleving aandoen, blijft veelal beperkt tot verkeersovertredingen, openbare dronkenschap tijdens uitgaansavonden en soms (andere) kleine verstoringen van de openbare orde.
Kakkers worden vooral gekenmerkt door hun houding ten opzichte van de politie. Die houding valt vanuit het perspectief van straatagenten uiteen in drie kenmerken. In de eerste plaats gedraagt deze categorie burgers zich in het contact met uitvoerende politiefunctionarissen vaak populair of (te) joviaal ('hé vriend'). Dat wordt in de regel door straatagenten niet positief gewaardeerd. Daarnaast verzetten kakkers zich geregeld verbaal tegen het optreden van straatagenten. Dit doen zij onder andere door te beargumenteren waarom zij het niet eens zijn met het optreden van 'de' politie of door bij straatagenten stevig door te vragen naar de motivatie voor het optreden. In de ogen van straatagenten denken kakkers altijd dat ze het beter weten en gelijk hebben. Het derde, en (in de ogen van straatagenten) meest vervelende, kenmerk van de houding van kakkers bestaat uit de kleinerende en denigerende opmerkingen die zij soms tegen straatagenten maken.

> Het is 16 december 2010. Frits en Ferdinand van de politie Rivierstad rijden terug naar het bureau. Frits heeft iets verteld over eencelligen en schakelt dan over naar een andere categorie. 'Het zijn overigens niet alleen die lui. Wat dacht je van die kakkers? Die zitten je te irriteren in de binnenstad en hebben soms meer wetskennis dan wij. Of wat dacht je van: "wat ben je vandaag van mijn salaris aan het doen". Heel irritant.'

De denigrerende opmerkingen van kakkers worden vooral vervelend gevonden, omdat straatagenten er weinig tegen kunnen doen. Het gaat vaak net niet over de grens van het toelaatbare. Wanneer straatagenten het gedrag van kakkers wel op de een of andere manier straffen, dan leidt dit geregeld tot klachten.
Kakkers kunnen zowel mannen als vrouwen zijn, maar het zijn vaker mannen. Ze zien er verzorgd uit, dragen blouses en sjaals en praten 'bekakt'.

Burgers van etnische minderheden
Etnische categorieën zijn bij uitstek een voorbeeld van categorieën die door zowel straatagenten als burgers worden gebruikt. Marokkanen, Polen, Turken, Antillianen en ga zo maar door. Het gebruik van etnische categorieën door straatagenten is in veel gevallen niet vergelijkbaar met het gebruik door 'gewone' burgers. Voor straatagenten hebben etnische categorieën een betekenis die is gerelateerd aan de eerder genoemde dimensies: de houding van deze burgers ten opzichte van de samenleving en de politie.

Welke etnische categorieën in een basisteam circuleren, is sterk afhankelijk van het werkgebied. Welke etnische minderheden verblijven daar? Hoe groter de diversiteit, hoe meer etnische categorieën tussen straatagenten in omloop zijn. Het is dan ook niet verwonderlijk dat uit een onderzoek naar de culturele kennis van straatagenten in Amsterdam naar voren komt dat er veel verschillende categorieën worden gebruikt: 'Marokkanen', 'Surinamers', 'Polen', 'Bulgaren', 'Roemenen' (zie Çankaya, 2012). Soms worden er ook verzamelcategorieën gebruikt, zoals een 'Naffer' waarmee wordt verwezen naar personen uit Noord-Afrika (zie ook Punch, 1983; Çankaya, 2012).

In Rivierstad waren er nauwelijks etnische categorieën in gebruik. In het werkgebied verblijven ook relatief weinig personen van niet-westerse afkomst. In het naastgelegen werkgebied, dat de verantwoordelijkheid is van een ander team, wonen relatief veel personen van Turkse afkomst. 'Turken' was daarom een categorie die onder straatagenten met enige regelmaat werd gebruikt. Over de houding van Turken ten opzichte van de samenleving is mij eigenlijk niets bekend. Ten opzichte van de politie gedragen Turken zich vooral druk en enigszins hysterisch, zo was de beleving van straatagenten. 'Er valt niet mee te praten', zo wist Leonie van de politie Rivierstad mij te vertellen.

In Heuvelstad wonen relatief veel burgers van Antilliaanse afkomst. De categorie 'Antillianen' werd door de straatagenten van Heuvelstad veel gebruikt. Ze verwezen hiermee primair naar jonge mannen, die een Antilliaanse achtergrond hebben en verantwoordelijk zijn voor een deel van de criminaliteit en overlast in Heuvelstad. Drugs en wapens werden met Antillianen geassocieerd. De wijze waarop straatagenten spraken over de houding van Antillianen ten opzichte van de samenleving kwam behoorlijk overeen met die van een 'foute gast'. Zij werden daarnaast beschouwd als agressief en provocerend ten opzichte van de politie. Vooral voor vrouwelijke straatagenten was de intimiderende houding van Antillianen ten opzichte van hen een dominant kenmerk. Antillianen zouden geen vrouwelijke politieagenten dulden. Als gevolg van het veronderstelde wapenbezit van Antillianen was 'op je hoede zijn' een voornaam handelingsadvies dat tussen straatagenten rondging.

Personen die tot een etnische categorie 'behoren', kunnen primair worden herkend aan hun huiskleur en gezichtsvorm (zie ook Çankaya, 2012).

Burgers die verslaafd zijn: 'junks'

In Rivierstad en Heuvelstad werden straatagenten geconfronteerd met burgers die verslaafd zijn aan harddrugs. Deze personen noemden zij veelal 'junks'. Een categorie die ook door veel 'gewone' burgers wordt gebruikt, maar die voor politiemensen wederom een afwijkende of uitgebreidere betekenis heeft.

Politiemensen verhouden zich veelal enigszins ambivalent ten opzichte van junks. Deze burgers zijn volgens hen veelal door omstandigheden in hun situatie belandt. Het levensverhaal van junks is niet zelden (deels) bij straatagenten bekend. In de beleving van straatagenten zijn veel junks niet 'slecht geboren'. Er is vooral sprake van een

trieste situatie. Dit meer morele oordeel over de junk neemt niet weg dat uitvoerende politiefunctionarissen vinden dat junks de samenleving schade toebrengen, vooral omdat zij winkeliers benadelen als gevolg van diefstal en daarnaast overlast veroorzaken.
Ten opzichte van de politie gedragen junks zich onvoorspelbaar, zo is onder straatagenten de gedeelde opvatting. Ze zijn vaak moeilijk aanspreekbaar. Wanneer zij onder invloed van harddrugs zijn, hebben zij een hoge pijngrens. Dit heeft consequenties voor het effect van eventueel geweldsgebruik door straatagenten.
Personen die onder de categorie van junks vallen, zijn te herkennen aan een zeer 'onverzorgd en ongezond uiterlijk' (dat zich duidelijk onderscheidt van dat van een eencellige).

Burgers die zich prostitueren: 'hoertjes'
Tijdens mijn veldwerk was er in Rivierstad een, tegenwoordig gesloten, straat waar prostituees achter ramen werkzaam waren. In Heuvelstad was er een historie met een 'problematisch' prostitutiegebied en was er tijdens mijn veldwerk een gebied op enige afstand van de binnenstad waar buiten werd geprostitueerd en de activiteit in de auto mogelijk was.
De prostitutie was in beide gebieden geen grote bron van zorg onder straatagenten. In Rivierstad werd er niet veel over gesproken. In Heuvelstad was dit anders. Althans, onder de straatagenten die zich onder andere met het prostitutiegebied bezighielden (de surveillanten). Zij hadden veel te maken met prostituees, die door hen 'hoertjes' werden genoemd. Zij maakten een onderscheid tussen 'gewone hoertjes' en 'heroïnehoertjes'.
De gewone hoer heeft haar grenzen en doet het werk om in een 'normaal' levensonderhoud te voorzien. Een heroïnehoertje is vrijwel uitsluitend gericht op een volgend shot en laat van alles toe om hierin te kunnen voorzien. Er werd onder de surveillanten in Heuvelstad vooral met walging over gesproken.
Hoertjes zijn vrouwen. Heroïnehoertjes zien er net zo 'ongezond en onverzorgd' uit als 'junks', maar vanwege hun werkzaamheden kleden zij zich anders. Dat laatste geldt ook voor gewone hoertjes, maar die zien er een stuk verzorgder en gezonder uit dan de heroïnehoertjes.

Lokale burgers: de 'hannes' in Rivierstad
In Rivierstad was er voor de lokale burger ook een categorie: 'hannes'. Deze categorie was tijdens het veldwerk nog niet zo lang beschikbaar. Bij verschillende straatagenten was bekend hoe deze categorie is ontstaan. Dit was tijdens een teamdag, die 'bejegening' als thema had. Er werden rollenspelen gespeeld. Kees moest een burger spelen en koos er op dat moment voor om een lokale burger te imiteren, inclusief het lokale accent. Dat was hilarisch geweest en sinds die tijd wordt de typische 'Rivierstadter' ook wel hannes genoemd. Een hannes werd vaak geïmiteerd (zie ook Van Hulst,

2013a).[20] De woordkeuze en de manier van uitspraak speelden hierbij een centrale rol. Een hannes is veelal woonachtig in een van de arbeiderswijken van Rivierstad. In veel gevallen een man, die wel van een drankje houdt. Vooral wanneer een hannes onder invloed is van drank kan hij vervelend doen. Tegen andere burgers, maar ook tegen de politie. Een hannes heeft een 'grote bek', is in de regel niet bang en lost conflicten vaak met de vuisten op. Hij laat zich niet of nauwelijks door de politie corrigeren en gaat snel over tot het beledigen van straatagenten.
Hoewel politiemensen dit gedrag niet kunnen waarderen, is er bij sommige straatagenten, vooral bij degenen die in Rivierstad zijn geboren en getogen, ook wel enig respect voor de houding van een hannes. Dat respect heeft ook te maken met de wijze waarop een hannes omgaat met het optreden van straatagenten. Een hannes pikt relatief veel van de politie, accepteert het wanneer hij een klap krijgt en dient ook niet snel een klacht in tegen de politie.
Een hannes is een autochtone burger en ziet er volgens velen enigszins asociaal uit: kale kop, oorbellen, tatoeages, petje en dergelijke. Sommigen spreken ook wel over 'halve kampers'.[21] Daarmee brengen zij overigens een andere categorie ter sprake, 'kampers', die ik niet verder behandel. Het veldwerk heeft daar namelijk onvoldoende aanleiding toe gegeven.

In Heuvelstad ben ik een dergelijke categorie voor lokale burgers niet tegengekomen. Er werd wel eens gesproken over 'stadsvolk'. Hiermee werd verwezen naar de burgers in de volkswijken. Bij sommige straatagenten merkte ik dat er ook in positieve bewoordingen over deze burgers werd gesproken. Straatagenten vinden het veelal prettig dat zij dit type burger 'met naam en toenaam' kunnen noemen en dat stevig en direct taalgebruik in de manier van omgaan domineert.

Burgers die 'goed' zijn: keurige of nette burger
De laatste categorie burger die hier wordt behandeld, is het type burger dat buiten de lastig te definiëren hoofdcategorie 'doelgroep' valt. Dit zijn de 'nette' of 'keurige' burgers, ook wel eens 'nette lui' genoemd. Dit type burger wordt vooral gekenmerkt door het respect dat hij of zij ten opzichte van de politie heeft. Het zijn burgers die politiemensen minimaal fatsoenlijk bejegenen, maar die eigenlijk ook een beetje 'onderdanig' zijn.

20. Van Hulst (2013a, p. 62) hierover: 'Vaak wordt de manier van praten van de actoren in het verhaal geïmiteerd, zeker als het bekenden zijn.' In Rivierstad was de mate van bekendheid niet zozeer het criterium. Het waren vooral de lokale burgers die in het lokale accent werden geïmiteerd.
21. Zie in dit verband wel Kleijer-Kool (2013, p. 179 e.v.). Kampers worden vooral geassocieerd met hennepteelt en wapenbezit. Een woonwagenkamp wordt soms beschouwd als een relatieve 'no go area' waar een koppel liever niet alleen naartoe gaat.

Het is 22 januari 2010. Kees en Willem van de politie Rivierstad hebben horecadienst. Er is een melding van een bar/discotheek in het centrum. Een jongen die een ontzegging heeft voor deze bar is toch naar binnen gegaan en er op een later moment door de portiers uitgezet. Kees en Willem nemen de jongen mee. Later op het bureau zegt Kees het mij: 'Die jongen past niet echt in de doelgroep. Hij was er nogal van onder de indruk dat wij hem meenamen.'

Dit voorbeeld maakt duidelijk dat nette burgers ook misdrijven en vooral overtredingen begaan. Ze zijn niet helemaal vrij van onbesproken gedrag. Ze zijn in de ogen van straatagenten echter in essentie 'te goeder trouw'. Ze geven fouten toe, bieden excuses aan en zijn 'geloofwaardig' in de verklaringen die ze voor hun gedrag geven.
Nette lui hebben geen eenduidige uiterlijke kenmerken. Ze kunnen overeenkomsten hebben met 'kakkers', maar onderscheiden zich nadrukkelijk door hun gedrag ten opzichte van de politie. Iemand die keurig lijkt, kan in interacties dus al snel een 'vieze kakker' worden, maar daarover later meer (zie *positioneren*, par. 8.3.2).

6.2.3 Normaliseren

Het is 12 maart 2012. Als ik terugkom van een surveillance met Maaike en Ronald van de politie Heuvelstad staat er een aantal straatagenten rondom de 'praatkast'. Het gesprek dat plaatsvindt, gaat over het Verkeershandhavingsteam (VHT). Dit team wordt door sommigen van de politie Heuvelstad ook wel het Vuile Hufterteam genoemd. Vincent benadrukt tegen een collega dat ze voor alle verkeersovertredingen schrijven. Hij vindt het daarom niet gek dat burgers een negatief beeld hebben van de politie. Hij is naar eigen zeggen bij een aantal situaties – waarin blijkbaar werd samengewerkt – weggelopen, omdat hij het niet naar zichzelf kon verantwoorden. Bennie mengt zich ook in het gesprek en geeft aan dat je burgers die 'te goeder trouw zijn' niet zomaar bekeurt.

Het creëren en onderhouden van gezamenlijke opvattingen over wat hier goed politiewerk is
Straatagenten gebruiken bij hun optreden niet alleen kennis over specifieke personen in het werkgebied (*cartograferen*) of aannames over het gedrag van bepaalde typen burgers (*categoriseren*), maar ook meer algemene vuistregels over wat 'goed' politiewerk is. Het betreft (dus) kennis met een normatieve lading, die in de Angelsaksische literatuur ook wel 'recipe knowledge' wordt genoemd (Chan, 2003). De handelingsvraag die aan de orde is, gaat over wat goed is om te doen. Niet zozeer ten opzichte van specifieke personen, want die zit 'verpakt' in de kennis over deze personen (*categoriseren*, zie par. 6.2.1), maar als politiemens in het betreffende werkgebied. Straatagenten ontwikkelen, zowel zelfstandig als samen, opvattingen over goed politiewerk. In het kader van de organisatiepatronen gaat mijn aandacht vooral uit naar de interacties waarin deze opvattingen worden gereproduceerd. In hun interacties maken straatagenten zelden expliciet wat zij verstaan onder goed politiewerk,

maar in de verhalen die worden verteld en de opmerkingen die worden gemaakt, komt gewild en ongewild een perspectief mee (zie ook Punch, 1983; Van Hulst, 2013a). Op deze wijze definiëren straatagenten in hun onderlinge interacties, vaak impliciet, wat in een politieteam als goed politiewerk wordt beschouwd.[22] Welke manier van optreden 'normaal' is. Samen *normaliseren* straatagenten het politiewerk.

> ***Normaliseren*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het gezamenlijk creëren en onderhouden van overtuigingen over wat in het werkgebied 'goed' politiewerk is.

Het patroon van *normaliseren* heeft betrekking op interacties van straatagenten over de manier van optreden in het werkgebied. Om het patroon van een nadere lading te kunnen voorzien, is het van belang om eerst aandacht te besteden aan waarover straatagenten niet met elkaar praten. Dat biedt namelijk de achtergrond om (de kenmerken van) het patroon van *normaliseren* beter te begrijpen.
Straatagenten praten niet systematisch met elkaar over hoe zij het politiewerk doen (Nap, 2001; Van der Vijver, 2004; Nap, 2012). Zij zien elkaar optreden, maar die waarnemingen zijn in veel gevallen geen aanleiding om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Zeker niet in collectief verband. Verschillen tussen de manieren van optreden, hoe onvermijdelijk ook, zijn nauwelijks onderwerp van gesprek. Ook de (gezamenlijke) zoektocht naar wat werkt, vindt niet vanzelfsprekend plaats. De ervaringen in het politiewerk worden gedeeld, maar niet verdiept. Het leren van het politiewerk vindt hierdoor impliciet plaats en wordt niet of nauwelijks beïnvloed door het onderzoeken van de eigen ervaringen en het benutten van de hierdoor opgedane inzichten in het optreden. De cirkel van ervaringsleren wordt niet rondgemaakt, omdat het delen van ervaringen voor straatagenten geen expliciete lerende functie heeft.
Het voorgaande wil niet zeggen dat straatagenten niets vinden van het optreden van elkaar. Op basis van mijn veldwerk onderschrijf ik de constatering van Nap (2012) dat de relatieve afwezigheid van het onderlinge gesprek samengaat met sterke oordelen over de ander. Die oordelen worden echter nauwelijks geuit ten opzichte van degene die het betreft. Men is zacht met elkaar en hard over elkaar. Een uitzondering hierop zijn collega's die de vrij ruim gestelde grenzen van het acceptabele optreden te buiten gaan (Van der Torre, 1999; Nap, 2012). Het optreden geeft de ander dan 'echte' problemen, bijvoorbeeld in de vorm van onnodige escalaties of juist ongepaste terughoudendheid in situaties met burgers. Maar zelfs dan is het nog niet vanzelfsprekend dat het gesprek met elkaar wordt gevoerd.

22. Punch (1983, p. 85) formuleert dat naar mijn idee heel mooi: '… dit gebruik (het vertellen van verhalen, WL) prent beelden in van goed politiewerk en bereidt straatagenten stilzwijgend voor op onvoorziene omstandigheden.'

Het is 12 juni 2012. Ewald en Nadien van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren en in gesprek met elkaar. Ewald zegt tegen Nadien dat hij het vreemd vindt dat een collega die net uit de nachtdienst kwam niet heeft gezegd dat hij jarig was. Ewald en Nadien wisten dat hij jarig was. Nadien vindt de betreffende collega een beetje stil. Ze denkt, zo zegt ze, dat hij nog niet helemaal zeker is van zijn zaak. Ik begrijp op dat moment niet precies hoe het zit, maar ongeveer twee uur later wordt het me op dezelfde achterbank duidelijker. Het betreft een collega die zijn loopbaan is begonnen bij de politie in Heuvelstad. Het liep in de samenwerking met veel collega's echter niet soepel. Hij had een hele dominante, escalerende stijl richting burgers. Nadien hierover: 'Als burgers normaal doen tegen mij, doe ik ook normaal tegen hen. Dat gold voor hem niet. Je wist dat er elke dienst wel problemen zouden komen.' Op een gegeven moment hebben verschillende teamleden tegen de leiding gezegd dat ze niet meer met de betreffende collega op straat wilden, zo geeft Nadien aan. Hij is vervolgens naar een ander team overgeplaatst en begeleidt in zijn optreden. Nu is hij dus weer terug in het team. Nadien heeft de indruk dat hij wel is veranderd. De leiding heeft iedereen ook gevraagd om met hem in gesprek te gaan, mocht er iets zijn. Dit om te voorkomen dat men vooral over in plaats van met hem praat.

Deze casus illustreert dat het niet gebruikelijk is om in directe zin met elkaar over het optreden te spreken. Ook niet als een collega afwijkt van ruim gestelde (impliciete) grenzen. De opvattingen over het optreden van elkaar worden wel geuit, maar vooral tegenover anderen. In een politieteam circuleren meer dan genoeg beelden over het optreden van de ander. Die circulatie wordt vooral gestimuleerd door de context van de politieauto, die een koppel de mogelijkheid biedt om afgeschermd van andere collega's gesprekken te voeren. Het is niet toevallig dat het voorgaande gesprek in de politieauto plaatsvond. De politieauto biedt in dat opzicht een uitstekende context om te 'roddelen' over de manier van optreden van een collega.
Het is van belang te benadrukken dat het gesprek over een collega die niet aanwezig is niet per definitie in negatieve termen plaatsvindt. Er wordt ook in positieve zin met elkaar gesproken over het optreden van collega's, al heb ik de indruk dat deze gesprekken veel vaker in aanwezigheid van de betreffende collega's worden gevoerd. Het tegenovergestelde komt niettemin ook voor.

Het is 21 december 2010. In de werkruimte van de noodhulp van de politie Rivierstad zit een aantal personen bij elkaar. Pim vertelt een verhaal over een situatie van gisteren. Hij was wachtcommandant op het HB (hoofdbureau) en een bekende crimineel – Talumba – uit Rivierstad moest van het cellencomplex in Rivierstad worden overgebracht naar het cellencomplex bij het regiobureau. Talumba wilde echter niet mee. Dat was een probleem, want bij iedereen van de politie Rivierstad is bekend dat hij 'beresterk' is. Pim is op hem gaan inpraten, maar dat had geen effect. Cedric – een collega – was er ook bij aanwezig. Cedric stak op een gegeven moment zijn hand uit naar Talumba en zei: 'Vriend, het is niet verkeerd als je meegaat naar Zwolle en je zaak laat bekijken door een hogere rechter.' Volgens Pim zag je

Talumba even twijfelen, maar uiteindelijk pakte hij de hand van Cedric. Volgens Pim was dit grote klasse om te vervolgen met: 'Dat mag ook wel eens worden gezegd.'[23] Pim en Johan hebben later die dag surveillance en in de auto spreken ze opnieuw over deze situatie. Ze concluderen samen dat dit kwaliteit van optreden is.

Op basis van het veldwerk en ander onderzoek kom ik tot drie dominante argumenten waarmee straatagenten rechtvaardigen dat het gesprek over het optreden van elkaar nauwelijks plaatsvindt. De eerste reden is dat straatagenten angst lijken te hebben om de onderlinge relatie te beschadigen. De kosten van het gesprek worden hoog geschat, de baten als onzeker (Nap, 2012). De gedachte hierachter is dat straatagenten zich op straat moeten redden en dat doen zij samen. Het collegiale gesprek over het optreden biedt potentiële conflictstof waarmee de onderlinge verhoudingen onder spanning kunnen komen (Nap, 2012). Een tweede argument lijkt daar wat haaks op te staan: straatagenten vinden het niet de moeite om dit gesprek te initiëren, omdat men incidenteel samenwerkt met collega's. Waarom zou je daarop investeren? De ogenschijnlijke tegenstrijdigheid tussen beide argumenten neemt niet weg dat beide voorkomen. Het argument van incidentele samenwerking speelt vooral in grotere politieteams, zoals Heuvelstad. Een derde argument is dat iedere straatagent recht heeft op een eigen stijl. Straatagenten benadrukken hiermee het menselijke karakter van het politiewerk. De persoon werkt door in het politiewerk. Zij concluderen dat dit logisch is en moet kunnen, zolang het optreden niet te veel afwijkt van wat als normaal wordt verondersteld.
In het voorgaande spreek ik bewust over argumenten en niet over oorzaken. Mijn indruk is namelijk dat er iets anders, of in ieder geval iets meer, speelt. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de argumenten die straatagenten gebruiken om de afwezigheid van het gesprek te rechtvaardigen tegenstrijdig kunnen zijn met elkaar of met de praktijk. Van het laatste geval is sprake bij het recht op een eigen stijl: als ze echt zouden vinden dat collega's dat recht hebben, zouden ze er ook niet over 'roddelen'. Mijn vermoeden is dat de bescherming van de autonomie een belangrijke oorzaak is. Straatagenten hechten waarde aan de autonomie die zij in het politiewerk hebben. Die autonomie kan in potentie worden beperkt door het gesprek over het optreden. Door elkaar ten aanzien van het optreden zo veel mogelijk met rust te laten, kan beperking van de eigen autonomie worden voorkomen. De argumenten die zij hanteren om de afwezigheid van het gesprek te rechtvaardigen, verschijnen hiermee als een stilzwijgend verbond om de autonomie van elkaar in stand te houden.

Het voorgaande wil niet zeggen dat straatagenten niets uitwisselen over wat zij (in het werkgebied) goed politiewerk vinden. Deze uitwisseling is vaak algemeen en

23. Deze zin doet vermoeden dat er over de betreffende collega ook wel eens in negatieve zin werd gesproken. Het is overigens meer dan een vermoeden. Ik weet dat er in Rivierstad met enige regelmaat over deze straatagent werd gesproken.

impliciet. Algemeen wil zeggen dat de interacties betrekking hebben op algemene noties over goed politiewerk. Het gaat dan niet over het optreden van specifieke politiemensen in specifieke situaties. Impliciet wil zeggen dat de boodschap over goed politiewerk is verpakt in een verhaal en dat er in dit verhaal gewild of ongewild een perspectief meekomt (zie ook Van Hulst, 2013a). De hier bedoelde interacties vinden 'tussen de bedrijven door' plaats en resulteren in meer of minder gedeelde beelden over goed politiewerk. Het gaat dan onder andere over welk soort politiewerk belangrijk is en over het optreden in situaties. Op beide ga ik hierna in.

Het normaliseren van welk type politiewerk belangrijk is

Straatagenten ontwikkelen en onderhouden min of meer gedeelde opvattingen over welk soort politiewerk belangrijk is (zie ook *verspannen*, par. 6.3.1). In politieteams kan er een min of meer gedeelde opvatting aanwezig zijn over de soort onderwerpen waaraan tijd moet worden besteed als er geen meldingen zijn. In Heuvelstad was dit het geval. Daar hadden veel straatagenten, zeker in vergelijking tot Rivierstad, de opvatting dat het verbaliseren van ('nette') burgers voor 'kleine' verkeersovertredingen geen goed politiewerk was. Hierbij moet worden gedacht aan het rijden door rood licht, het rijden zonder gordel en dergelijke. Het verbaliseren voor dergelijke overtredingen werd door velen gezien als een vorm van 'burgertje pesten' en daarnaast als een belangrijke oorzaak voor het negatieve beeld dat burgers van de politie zouden hebben.

Hoewel de opvatting dat het handhaven van kleine verkeersovertredingen geen goed politiewerk is ogenschijnlijk door velen werd gedeeld, heb ik zelden meegemaakt dat deze in onderlinge interacties werd geëxpliciteerd. Heel soms gebeurde dat, zoals bij de casus waarmee deze subparagraaf opende. Bij deze casus was Vincent van de politie Heuvelstad niet toevallig betrokken. Hij was iemand die ik als erg uitgesproken heb ervaren. Over bijna alles. Hij was waarschijnlijk ook een van de meest dominante 'tegenstanders' van het verbaliseren van burgers voor kleine verkeersovertredingen. Niet bij iedereen leefde de opvatting over verkeer in deze mate. Door de bank genomen werd het verbaliseren voor kleine verkeersovertredingen echter niet als goed politiewerk gezien. Het was hierbij vaak onduidelijk welke verkeersovertredingen als 'klein' werden beschouwd. Hier werd namelijk vooral impliciet over gesproken.

> Het is 30 mei 2012. Nadat Tony en Ewald van de politie Heuvelstad enkele meldingen hebben afgehandeld, gaan ze terug naar het bureau. Daar aangekomen, ga ik zitten bij de werkplekken van de noodhulp en observeer ik wat er plaatsvindt. Ik volg op enige afstand een gesprekje tussen twee straatagenten. De een zegt tegen de ander: 'Ik heb net een bekeuring voor rijden zonder helm geschreven.' Daarop antwoordt de ander: 'Daar wil je nog wel voor schrijven.' De 'schrijver' reageert bevestigend.

Dit voorbeeld laat zien hoe opvattingen over goed politiewerk impliciet in interacties worden gereproduceerd. De zin 'daar wil je nog wel voor schrijven' is veelzeggend,

omdat daaruit kan worden opgemaakt dat het 'schrijven' voor verkeersovertredingen voor de 'spreker' blijkbaar niet vanzelfsprekend is. Dit werd echter niet geëxpliciteerd. Op basis van deze passage uit het gesprek kan in ieder geval worden aangenomen dat beide straatagenten de opvatting delen dat het verbaliseren van een burger die op een brommer, scooter of motor rijdt en geen helm op heeft onder goed politiewerk valt. Wat in dit verband niet onder goed politiewerk valt, blijft onbesproken en laat zich slechts raden.
In Rivierstad heb ik interacties over deze thematiek nauwelijks meegemaakt. Er werd in Rivierstad ook niet negatief geoordeeld over de verkeershandhavende taak van de politie, ook niet waar het de kleinere verkeersovertredingen betrof.[24] Men had weliswaar moeite met de hoogte van sommige boetes (zie ook hoofdstuk 8), maar de handhaving van bepaalde verkeersovertredingen werd daarmee nog niet gezien als 'slecht' politiewerk.

Het normaliseren van de manier van optreden richting burgers
De vraag naar goed politiewerk heeft in de ogen van straatagenten vooral betrekking op de wijze van optreden in interacties met burgers. Dit situatieoptreden wordt door hen toch wel als de kern van het politiewerk beschouwd. Het *normaliseren* tussen straatagenten heeft dan ook vooral hierop betrekking. In zowel Rivierstad als Heuvelstad was er ten aanzien hiervan sprake van een min of meer gedeelde overtuiging dat er in situaties met burgers moest worden 'doorgepakt'. Dit wil zeggen: niet te veel 'pappen en nathouden', maar duidelijk de grenzen aangeven en ingrijpen als deze grenzen door burgers worden overschreden. Onder veel straatagenten in beide basisteams leefde er een opvatting dat de politie hard(er) moest optreden tegen burgers die hun gezag ondermijnen.

> Het is 12 maart 2012. Maaike en Ronald surveilleren door de straten van Heuvelstad en zijn in gesprek met elkaar. Ronald tegen Maaike: 'De politie moet veel en veel harder optreden. Als je daar toestemming voor krijgt, dan is het zo afgelopen. Gastjes van 12, 13, 14 jaar, die gewoon wedstrijdjes doen hoe lang ze de politie kunnen aankijken. Dit is gewoon mega-irritant … Zoals de Guardia Civil, dat zou goed zijn. Maaike: 'Het andere gezicht van de politie is ook goed. Mensen moeten ook bereid zijn om de politie te helpen.' Ronald: 'Je moet wijkagent worden. Nee, geintje.' Maaike: 'Het kan toch ook allebei? Zoals we nu werken, maar dan minder accepteren.'

Deze casus laat zien hoe er tussen straatagenten over het optreden van de politie en (verwachte) effectiviteit daarvan wordt gesproken. Maaike bevestigde de opvatting van Ronald dat de politie harder moet optreden, maar voegde daaraan toe dat ook de hulpverlenende kant van de politie ertoe doet. We kunnen uit de reactie van Ronald, 'je

24. Verkeershandhaving was daar ook een veel substantiëler deel van het werk, mede omdat er aanzienlijk minder meldingen waren (zie ook hoofdstuk 4).

moet wijkagent worden', afleiden dat hij het met deze toevoeging niet zo eens is. Zeker weten doen we het niet, want Ronald expliciteert niet wat hij met zijn 'geintje' bedoelt. Wat wel zeker is, is dat hij met zijn grappig bedoelde opmerking bijdraagt aan het imago van wijkagenten als zijnde collega's die zich niet bezighouden met 'echt' politiewerk (zie ook Terpstra, 2008).
De voorgaande interacties zijn representatief voor de wijze waarop straatagenten met elkaar het gesprek voeren over het optreden: vluchtig, stellend, impliciet en generiek. Met vluchtig bedoel ik dat het veelal gesprekken betreft, die tussen de bedrijven door worden gevoerd. Er wordt nauwelijks tijd genomen om erachter te komen hoe een ander denkt over wat wel en niet werkt in het optreden richting burgers. Stellend wil zeggen dat de gesprekken die plaatsvinden het karakter hebben van het uitwisselen van opvattingen. Eenieder geeft zijn mening en daarmee is de kous vaak af. Met impliciet bedoel ik dat men vaak tussen de regels door moet lezen wat de ander bedoelt. Veel boodschappen over het optreden zijn 'verpakt'. Geintjes lenen zich daar goed voor. Generiek wil zeggen dat er vaak in algemene zin over het optreden wordt gesproken en opvattingen zich niet ontwikkelen aan de hand van het gesprek over situaties die hebben plaatsgevonden. Uitzonderingen daargelaten.

Het is 28 december 2010. In een van de werkruimten op de tweede verdieping van het bureau van de politie Rivierstad zit ik videobeelden te kijken van het horecaoptreden tijdens de kerstdagen. Op een gegeven moment verzamelen Kees, Cedric, Cio en Johan zich om mij heen. Op de beelden wordt een jongen voor een kroeg aangehouden door twee straatagenten. Er komen vervolgens andere jongens naar buiten. In dit soort gevallen moet je volgens Kees in staat en bereid zijn om 'erover heen te gaan'. Cio geeft aan dat ze de omstanders beter 'een paar tikken kunnen geven', zodat ze op afstand blijven of naar binnen gaan. Kees geeft aan dat hij daar 'ook niet vies van is'. Cedric, die ook bij de situatie was, vindt dit onnodig. Vervolgens ontstaat een meer algemeen gesprek over het optreden. Cio brengt bijvoorbeeld in dat men in zijn vorige team – in de Randstad – niet zo veel vorderden als in Rivierstad gebeurt. Zij gaven lastige burgers al vrij snel een klap en dan was het klaar. Niet allerlei mensen aanhouden. In het gesprek ontstaat een min of meer gedeelde opvatting dat preventief geweld kan werken om burgers in toom te houden, al lijkt alleen Cedric daar nog niet zo van overtuigd. Johan refereert aan de Guardia Civil in Spanje: 'Daar proberen ze niets.'

Deze casus laat een inhoudelijke uitkomst zien die representatief is voor de gesprekken die over het optreden richting burgers plaatsvinden: er moet worden doorgepakt (repressie). 'Kort erop zitten' werkt het best. In zowel Rivierstad als Heuvelstad werd deze opvatting vooral beargumenteerd vanuit de kenmerken van de burgers in het werkgebied. In de stad zou te veel praten met en ruimte geven aan burgers de eigen positie ten opzichte van hen alleen maar lastiger maken. Zoveel had men wel (van elkaar) geleerd.

Het gezamenlijke geloof in grenzen stellen en doorpakken gold voor horecasituaties nog meer dan voor andere contexten. In Rivierstad was het horecaoptreden een onderwerp dat geregeld in het patroon van *normaliseren* terechtkwam. De voorgaande casus wees ook al in die richting. In Rivierstad was het horecaoptreden iets meer dan een jaar voor mijn veldwerk een dominant gespreksonderwerp op de werkvloer geworden. Er escaleerden in die periode relatief veel situaties in het horecagebied. Onder sommige straatagenten was er sprake van onzekerheid over het eigen optreden tegen (dreigend) geweld (zie ook Van der Torre et al., 2011). Ook werd door uitvoerende politiefunctionarissen geconstateerd dat het optreden te weinig eenduidig was. Er deden zich te veel verschillen voor tussen het optreden van straatagenten en dit deed de effectiviteit van het optreden weinig goed. Al met al werd (ook) door straatagenten destijds geconcludeerd dat de huidige praktijk niet voldeed. Er ontstond een doorlopend 'gesprek' over wat wel goed zou zijn.

Uit de gesprekken met straatagenten in Rivierstad blijkt dat men tegen elkaar heeft uitgesproken dat 'de slag' met de (destijds) huidige manier van werken in de horeca werd 'verloren'. Met elkaar is een gedragslijn afgesproken, die is vastgelegd in een protocol. In die gedragslijn staat onder andere centraal dat de politie zichtbaar aanwezig moet zijn en tijdig moet optreden tegen (dreigende) ordeverstoringen. De overtuiging is dat hiermee escalatie kan worden voorkomen. Dit wil onder andere zeggen dat straatagenten richting burgers duidelijk moeten aangeven waar de grens ligt en hun weinig ruimte moet laten voor discussie ('kort houden'). Er is sprake van een min of meer gedeelde overtuiging dat er moet worden 'doorgepakt': niet te lang blijven praten, maar ingrijpen. 'Min of meer' wil zeggen dat niet iedereen deze overtuiging deelt. Hierdoor is er ook een onderscheid ontstaan tussen degenen die horecadiensten willen draaien en degenen die dat niet doen. Zo vertelde Aad mij eens dat het niets voor hem is. 'Ik praat langer dan de meesten. Als er een dronken dropje langsloopt en die roept wat, dan groet ik hem terug. Als hij dan blijft staan, dan heb je collega's die dan zeggen: loop door joh. Dan loopt het soms zo uit de hand en daar heb ik helemaal geen zin in.' Het werkt volgens Aad ook niet, omdat collega's zich gaan ergeren aan zijn lange gepraat, terwijl hij zich niet goed voelt bij snel fysiek ingrijpen. Voor collega's van andere teams, die ook meedraaien in het horecateam, was het in de beginfase wennen. Zij waren niet betrokken geweest bij het *normaliseren* en waren van mening dat er wel erg weinig ruimte voor discussie met burgers werd gelaten.

Hoewel de gewenste wijze van optreden tijdens horecadiensten in Heuvelstad op een andere wijze tot stand was gekomen, namelijk door middel van een project en een stevig professionaliseringstraject, kende deze in termen van wat als een goede manier van handelen werd gezien op onderdelen veel overeenkomsten met Rivierstad. Ook in Heuvelstad was er een min of meer gedeelde overtuiging dat zichtbaarheid, lage tolerantie (duidelijke grenzen) en de bereidheid om tijdig geweld te gebruiken een

positief effect hebben op de beheersing van situaties tijdens horecadiensten.[25] Ook niet iedereen was het daarmee eens. Stijlopvattingen kunnen botsen. Het zijn uiteindelijk de dominante coalities op de werkvloer die bepalen wat normaal is.

6.3 Verdedigen

> 'The normative orientation to the police sub-culture tells us little why the police in so many jurisdictions express the beliefs and values they do. Identifying the defining characteristics of policing as the exercise of coercive authority and also the central problematic with which police must come to terms enables an empathetic understanding of even the most disagreeable features of the police sub-culture.' (Waddington, 1999b, p. 302)

Straatagenten steken een deel van hun backstagetijd in het gezamenlijk praten over het werk op een manier die hun eigen overtuigingen over het politiewerk bevestigen. Dit zijn overtuigingen die betrekking hebben op de essentie van het politiewerk: wat is de aard van het politiewerk en wat is kenmerkend voor de straatagent? Door deze manier van praten met elkaar construeren uitvoerende politiefunctionarissen samen werkelijkheden, die erop zijn gericht hun cognitieve wereld in stand te houden. Het beroepsbeeld dat zij aantrekkelijk vinden, moet worden gehandhaafd en verstoringen van dit beroepsbeeld moeten worden tegengaan (zie ook Wilson, 1968). Het gebrek aan actie in het politiewerk en het overschot aan oordelen over het politiewerk kunnen hun cognitieve wereld verstoren. Dit roept spanningen op. De interactiepatronen die in deze paragraaf worden behandeld, zijn primair bedoeld om tegen deze verstoringen en spanningen weerstand te bieden. Het zijn onbewuste processen, die op groepsniveau worden ontwikkeld en in stand worden gehouden als reactie op de spanningen die het politiewerk oproept (zie ook Moeskops, 2014). Het zijn patronen ter *verdediging*.

> ***Verdedigen*** is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het hanteerbaar maken van de spanningen die de uitvoering van het politiewerk oproept.

Ik licht nu het hoofdpatroon nader toe aan de hand van vier kenmerken.
Een eerste kenmerk van verdedigen is dat het hoofdpatroon is gericht op het handhaven of beschermen van de beroepsidentiteit. De mensen die bij de politie werken, hebben – net als andere mensen – verschillende subidentiteiten. Ze zijn bijvoorbeeld vader of moeder, voetballer of fietser, christen of moslim en ga zo maar door.

25. Deze opvattingen met betrekking tot het horecaoptreden lijken in meerdere teams aanwezig te zijn, vooral onder de jongere generatie politiemedewerkers. De opvatting is dat door escaleren en preventief doorpakken de rust beter gehandhaafd wordt en dat beperkt de kans op toepassing van geweld. Escaleren om te de-escaleren (zie Nationale ombudsman, 2013).

Straatagent is een van de subidentiteiten, die een onderdeel is van de identiteit van een persoon die bij de politie werkt. De straatagent is een subidentiteit die een zware stempel drukt op de identiteit als zodanig (zie ook Çankaya, 2011). 'The role, then, is a large element in the self, and the deep involvement of the self in the role produces a consequent involvement of the self in upholding the role.' (Westley, 1970, p. 145) De werkelijkheid die straatagenten door middel van verdedigen creëren, is gericht op het bevestigen van de gewenste beroepsidentiteit en het handhaven van de integriteit van hun cognitieve wereld (Waddington, 1999b). Dit creëert onderlinge verbondenheid, een meer algemeen kenmerk van zogenoemde sociale defensiemechanismen (Prins, 2001; Moeskops, 2014).

Een tweede kenmerk van verdedigen is dat de interacties het karakter hebben van verhalen of anekdotes die resulteren in generalisaties. De opvattingen die in de interacties worden gereproduceerd, zijn vaak gebaseerd op incidenten of rondzingende verhalen (zie ook Kort et al., 2014). Deze worden gemakkelijk algemeen geldend verklaard en als werkelijkheid vastgezet. Binnen de politie wordt in dit verband ook wel over 'beelden' gesproken, die op de werkvloer dominant zouden zijn. Deze beelden kunnen over verschillende onderwerpen gaan: het gevaar in het werk, het functioneren van partners, de steun van leidinggevenden, et cetera. De beelden hebben met elkaar gemeen dat ze vaak zwart-wit zijn. Er is sprake van weinig nuance in de min of meer gedeelde werkelijkheden die voortvloeien uit het patroon van verdedigen.

Een derde kenmerk van verdedigen is dat het een generiek hoofdpatroon is. Dit wil zeggen dat het hoofdpatroon zich overal op relatief vergelijkbare wijze voordoet. De opvattingen en houdingen die in de verdedigende interactieprocessen tot stand komen, lijken in veel politieteams hetzelfde te zijn. Ik heb op dit punt in ieder geval weinig verschillen tussen Rivierstad en Heuvelstad geconstateerd. Ook in internationaal verband lijken de overeenkomsten groter te zijn dan de verschillen (Waddington, 1999b). Deze overeenkomsten nemen overigens niet weg dat er vooral tussen landen ook de nodige verschillen zijn. Zo zijn er bijvoorbeeld de nodige verschillen geconstateerd tussen de Angelsaksische landen en Nederland (Terpstra & Schaap, 2011).

Een vierde kenmerk van verdedigen is dat het hoofdpatroon geen invloed uitoefent op het straatoptreden en situatieoptreden van straatagenten. Waar conditioneren gereedschap levert voor het optreden, moet verdedigen worden beschouwd als een reactie op het optreden. Het betreft de retoriek van de kantine die de identiteit repareert (Waddington, 1999b). Het patroon ligt daarmee niet (indirect) ten grondslag aan het optreden, maar is er eerder een uitvloeisel van. De uitkomsten van het patroon zijn vooral zichtbaar in de 'backstage'-houding van straatagenten ten opzichte van collega's, 'de' politieorganisatie, partners en burgers en zijn daarmee illustratief voor het vaker geconstateerde verschil tussen 'praat' en 'daad' (Waddington, 1999b).

Op basis van het veldwerk ben ik tot twee verdedigingspatronen gekomen.[26] De essentie van het onderscheid tussen de beide patronen heeft betrekking op de aard van de spanning waarop het patroon een reactie is. Het betreft de volgende twee patronen:

1. Het eerste patroon is *verspannen*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten samen het politiewerk spannender maken als reactie op het gebrek aan actie in het politiewerk.
2. Het tweede patroon is *distantiëren*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten afstand creëren ten opzichte van hun omgeving als reactie op (externe) oordelen over het politiewerk.

6.3.1 Verspannen

Het is woensdagavond 30 mei 2012. Met Tony en Ewald van de politie Heuvelstad ben ik op weg naar een aanrijding die iets buiten Heuvelstad heeft plaatsgevonden. We zijn gevraagd om een verdachte daar op te halen en naar het bureau te brengen. Op een gegeven moment begint Tony een verhaal te vertellen. 'In die wijk daar ben ik een keer met getrokken wapen naar binnen gegaan. We hadden een melding dat er schoten in een woning waren gehoord.' Ewald: 'Mooie melding. Mooi AMOK toepassen.' Tony: 'We zijn binnengetreden en konden het kruit nog ruiken.' Vervolgens stopt het verhaal. Omdat Ewald het niet doet, besluit ik de vraag naar hoe het is afgelopen maar te stellen. Tony: 'Dat moet je niet vragen. Er was niemand meer. Ze waren waarschijnlijk net vertrokken.'

Samen de beleving van het politiewerk spannender maken om het actiegebrek te compenseren
Straatagenten vinden actie door de bank genomen een aantrekkelijk kenmerk van het politiewerk (zie ook Terpstra & Schaap, 2011). Er is onder veel straatagenten dan ook een behoefte aan gebeurtenissen in het werk die actie met zich meebrengen (zie ook Cain, 1973; Loftus, 2009). Deze gebeurtenissen doen zich tijdens het overgrote deel van de diensten echter nauwelijks voor. Tijdens mijn veldwerk heb ik een opvallend gebrek aan actie ervaren en dit komt ook uit ander recent onderzoek naar het politiewerk in middelgrote steden naar voren (Kleijer-Kool, 2013). Deze constatering is niet nieuw. Het is een uitkomst van enkele decennia observatieonderzoek naar het straatwerk van de politie (zie o.a. Ericson, 1982; Holdaway, 1983). Het politiewerk is minder spannend dan menigeen denkt; ook dan veel straatagenten dachten toen zij ervoor kozen om dit werk te gaan doen. Naar mijn indruk roept het actiegebrek in het politiewerk bij straatagenten spanning op. Zij ontlenen hun beroepsidentiteit namelijk in belangrijke mate aan de actie in het politiewerk, terwijl hun werk voor

26. Van de zeven hoofdpatronen die in dit boek worden uitgewerkt, twijfel ik het meest over de uitwerking van verdedigen. 'Feeling right' – zie hoofdstuk 4 – is op dit hoofdpatroon het minst van toepassing. Dit wordt mede veroorzaakt door het eerder genoemde actieonderzoek waarin ik samen met collega's verder ben gegaan met het gepuzzel over de 'interne' patronen binnen politieteams. Zie ook hoofdstuk 9.

een beperkt deel uit actie bestaat.[27] Dit zet hun beroepsidentiteit onder druk. Om zich hiertegen te verdedigen, maken straatagenten het politiewerk samen spannender. Zij creëren en onderhouden met elkaar een beeld van risicovol werk in een onveilige buitenwereld (zie ook Çankaya, 2011). De ervaring van het zijn van straatagent wordt op deze manier 'dramatischer' dan waar de gebeurtenissen in het werk aanleiding voor geven (Trujillo & Dionisopoulos, 1987). Straatagenten *verspannen* het politiewerk om het actiegebrek te compenseren.[28]

> ***Verspannen*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het hanteerbaar maken van de spanning die het gebrek aan actie in het politiewerk oproept.

De behoefte van straatagenten aan actie blijkt in de eerste plaats uit wat zij hierover in interviews tegen onderzoekers zeggen. Daar is het nodige over te zeggen, maar dat doe ik op deze plek niet.[29] In het kader van de organisatiepatronen gaat mijn aandacht vooral uit naar de interacties tussen straatagenten, zoals deze achter de coulissen

27. Ik heb met een groot deel van de ruim vijftig straatagenten, met wie ik diensten heb gedraaid, gesproken over hun motivatie om bij de politie te gaan werken. De rode draad die uit dit type gesprekken naar voren komt, heeft sterk te maken met de actiebehoefte. Woorden als 'avontuur', 'onvoorspelbaarheid' en 'actie' worden door straatagenten veel gebruikt om de motivatie onder woorden te brengen (zie ook Terpstra & Schaap, 2011; Kleijer-Kool, 2013). Ook het tegengaan van onrechtvaardigheid is voor uitvoerende politiefunctionarissen een belangrijke bron van motivatie. Zij noemen dit 'boeven vangen'. Bijdragen aan veiligheid en burgers helpen worden door straatagenten nauwelijks genoemd als redenen om bij de politie te werken. Het maatschappelijk effect van het politiewerk is onder straatagenten überhaupt geen dominante oriëntatie.
28. De categorie *verspannen* is begin 2012 ontstaan (zie ook hoofdstuk 4). Eind 2013 las ik de dissertatie van Kleijer-Kool (2013) en kwam ik het begrip 'sensationaliseren' tegen. Dit concept komt vrijwel volledig overeen met mijn concept van 'verspannen'. Kleijer-Kool (2013, p., 156) geeft aan dat sensationaliseren voor straatagenten een mechanisme is in het omgaan met de discrepantie tussen de idealen van het politievak (actie) en de dagelijkse praktijk. Zij beschouwt het als een manier om de alledaagse werkelijkheid meer in overeenstemming te brengen met de eerder genoemde idealen. Zo beschouw ik 'verspannen' ook. In de uitwerking van het concept doen zich kleine verschillen voor, maar de grote lijn komt overeen. Ik heb er niettemin voor gekozen aan mijn oorspronkelijke term vast te houden.
29. Dit neemt niet weg dat in de interactie tussen straatagenten en onderzoeker de aan- of afwezigheid van actie ook een prominente rol speelt. Naar mijn indruk gingen straatagenten er min of meer vanuit dat ik ook vooral geïnteresseerd was in (het observeren van) actievolle situaties. Ze vertelden me graag welke actie ze hadden meegemaakt en wezen me er tijdens een rustige dienst geregeld op dat ik er gisteren had moeten zijn. Wat veelal volgde was een verhaal over een spannende of actievolle situatie van de dag ervoor. Op deze wijze kreeg ik het gevoel dat ik allerlei spannende gebeurtenissen 'miste'. Naarmate het aantal diensten toenam, werd deze verklaring voor mijn ervaren gebrek aan actie echter steeds minder waarschijnlijk. Door sommige straatagenten werd het gebrek aan actie tijdens diensten toegeschreven aan mijn aanwezigheid. Je krijgt dan als onderzoeker de schuld van de rustige dienst (zie ook Kleijer-Kool, 2013). Het omgekeerde gebeurde overigens ook: straatagenten die zich min of meer excuseerden voor het gebrek aan actie. 'Sorry, de dienst begint met lullige dingetjes', zo verontschuldigde Jordan van de politie Heuvelstad zich eens ten opzichte van mij.

plaatsvinden. Deze interacties zijn er voor een deel op gericht om ten opzichte van elkaar te bevestigen dat actie een aantrekkelijk onderdeel van het politiewerk is.

> Het is 4 januari 2011. Pieter en Dorian rijden rond langs enkele hotspots van Rivierstad. Ze praten over 'de' Ghanees, die moet worden aangehouden, maar dat is nog steeds niet gelukt. Dorian tegen Pieter: 'Die zou ik graag aanhouden. Dan moeten we flink aan de bak. Die kerel is beresterk.' Pieter knikt bevestigend.

De mate waarin zich tijdens een dienst actie voordoet, is in belangrijke mate bepalend voor de mate waarin straatagenten vinden dat ze een 'mooie' dienst hebben. Actie is onmiskenbaar een element van zingeving in politiewerk. Veel uitvoerende politiefunctionarissen hopen dat zij tijdens de dienst terechtkomen in situaties die om actie vragen. Actie moet in dit verband worden begrepen als fysieke inspanning in de vorm van hard rijden ('scheuren'), hard lopen ('rennen') en/of vechten ('knokken'). Situaties waarin deze actie aanwezig is, kunnen een 'rustige' dienst – ook wel 'dooie' dienst of 'kwakkeldienst' genoemd – doen omslaan in een 'mooie' dienst. De actiebehoefte van straatagenten is sterk verbonden aan wat zij als hun belangrijkste taak zien: 'boeven vangen'. Het aanhouden van burgers die een misdrijf hebben gepleegd. De ene aanhouding is echter de andere niet. Het gaat in letterlijke zin om het 'vangen' van boeven: er moet wat voor worden gedaan.

> Het is 14 mei 2012. Florian en Cele rijden in de buurt van het centrum van Heuvelstad. Florian tegen Cele: 'Ik hoor de meldkamer helemaal niet. Het is echt rustig … We gaan nog wel een boef vangen.' Cele: 'We hebben die van net al.' Florian: 'Dat was te gemakkelijk. Ik wil mezelf nog wel zien rennen.' Cele: 'Als het maar geen winkeldief is.'

Straatagenten hebben een voorkeur voor aanhoudingen waarbij zij zelf in actie moeten komen. Een aanhouding op heterdaad, het liefst met een achtervolging met de auto of te voet, verschijnt hierbij als de spreekwoordelijke kroon op het werk. Van Maanen (1978a) spreekt in dit verband over de heilige drie-eenheid van 'chase, catch and arrest'. Een aanhouding op heterdaad maakt een dienst in een keer meer dan goed en biedt voor een tijdje gespreksstof. Mooie aanhoudingen gaan als verhaal de organisatie door.[30] Het zijn zeker niet alleen straatagenten die er enthousiast van worden. Ik heb ook de ogen van chefs ervan zien glinsteren.[31]

30. Verhalen over mooie aanhoudingen verschijnen bijvoorbeeld in nieuwsbrieven en op intranet.
31. Dit is mij ook in veel opdrachten opgevallen. Ook leidinggevenden op vooral tactisch niveau kunnen in geuren en kleuren vertellen over een mooie aanhouding. De aanhouding op heterdaad heeft een centrale plek in de zingeving van een heel politieteam.

De voorgaande casus geeft niet alleen een indicatie van wat straatagenten willen, maar ook van wat ze niet willen.[32] Dit zijn gebeurtenissen die hen weinig actie en veel administratief werk opleveren. Een winkeldiefstal is hier een goed voorbeeld van.[33] Een winkeldief wordt in de ogen van het overgrote deel van de straatagenten pas interessant als het geen 'gewone' winkeldief is, die door een winkelmedewerker is staande gehouden en aan hen wordt overgedragen, maar een winkeldief die verzet pleegt. Dan is er actie nodig.
Tussen de meldingen die straatagenten graag willen en absoluut niet willen, zit een bredere categorie van meldingen die het overgrote deel van het meldingenpatroon vormen. Een deel hiervan bestaat uit zogenoemde 'flutmeldingen'. Dit zijn meldingen die door het overgrote deel van de straatagenten als onnodig worden beschouwd, omdat burgers dit soort situaties in hun ogen zelfstandig moeten kunnen oplossen. Hoewel 'flutmeldingen' in de regel geen actie opleveren, gaat er ook geen administratief werk mee gepaard. Dat is voor uitvoerende politiefunctionarissen een hele geruststelling.

> Het is 30 mei 2012. Tony en Ewald van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren en krijgen een melding over een conflict bij de Albert Heijn. Een schildersbedrijf heeft er voor het schilderwerk de volgende dag een stijger neergezet, maar dit zou volgens medewerkers van de Albert Heijn inbraakrisico opleveren. Ewald tegen Tony: 'Wat een flutmelding zeg.' Hierop antwoordt Tony: 'Ik dacht dat het een winkeldief was, maar dat valt weer mee.'

De actiebehoefte van straatagenten is ook van invloed op hoe zij luisteren naar de gebeurtenissen die zich in hun werkgebied afspelen. Wanneer er situaties zijn die de potentie tot actie hebben, dan zijn uitvoerende politiefunctionarissen daar graag bij. Zo stond ik in Heuvelstad met twee straatagenten in een winkel waar een dievegge door het aanwezige winkelpersoneel was staande gehouden. Er kwam tegelijkertijd een melding door van een auto-inbraak met een verdachte die op de vlucht was en kon worden achtervolgd. Op dat moment zag ik de twee straatagenten in de winkel balen. Zij stonden hier, naar eigen zeggen, 'duimen te draaien'. De actie ging aan hen voorbij.
Wanneer straatagenten het enigszins voor het kiezen hebben – zoals de surveillanten in Heuvelstad – dan pikken zij de actievolle meldingen ertussenuit. Dit wordt ook wel 'cherry picking' genoemd (Chan, 2003). Het tegenovergestelde komt overigens ook voor: situaties die weinig actie en veel werk opleveren, worden soms ontweken door

32. Kleijer-Kool (2013, p. 148-156) besteedt uitgebreid aandacht aan het perspectief van straatagenten op hun werk. In het kader van voorliggend onderzoek heeft dit perspectief uitsluitend een functie als achtergrond waartegen het 'verspannen' plaatsvindt. Het 'verspannen' staat, als patroon van betekenisgeving, centraal.
33. Dit geldt in het bijzonder als het een minderjarige winkeldief betreft, omdat dit meer werk oplevert dan een meerderjarige winkeldief.

uitvoerende politiemensen.[34] Dit ontwijken doen zij op verschillende manieren: 'zwijgen' bij open vragen van de meldkamer, maar ook nog even gekoppeld blijven aan een afgeronde melding om op deze wijze een binnenkomende melding naar een andere eenheid te laten gaan. Het ontwijken van meldingen hangt overigens niet uitsluitend samen met de actiebehoefte van politiemensen. Soms zijn er ook privéverplichtingen, die maken dat een winkeldiefstal of aanrijding aan het einde van de dienst als onwenselijk wordt gezien (zie *anticiperen*, par. 8.3.4).

De wil om bij actievolle situaties te zijn, heeft tevens als consequentie dat straatagenten vrij massaal kunnen 'afstormen' op situaties die actiepotentie hebben. Voorafgaand aan een horecadienst in Heuvelstad kwam er een melding binnen van een vechtpartij met Antilliaanse jongemannen in de bioscoop. Het bureau stormde in een keer leeg. Toen we voor de bioscoop op straat stonden, telde ik twaalf agenten. Ze gingen naar binnen, maar er was niets dat wees op een (plaatsgevonden) vechtpartij. Er kwam wel een burger naar buiten lopen, die aan de aanwezige politiemensen vroeg of er soms iemand dood was. Als ik politiemensen zou vragen waarom er zo veel politiemensen aanwezig waren, zouden zij mij zeker op het hart drukken dat het voor de eigen veiligheid is en met voorbeelden van grote vechtpartijen met Antilliaanse jongemannen komen. Dit vermoedelijk legitieme argument neemt niet weg dat men er ook gewoon graag bij wil zijn.

De actiebehoefte voedt niet alleen de manier van luisteren naar wat er in het werkgebied gebeurt, maar kleurt ook het perspectief op tijd (zie ook *voorspellen*, par. 7.2.1). Hoewel politiemensen benadrukken dat iedere dienst onvoorspelbaar is, hebben zij voorafgaand aan een dienst wel globale verwachtingen. Een ochtenddienst geeft veelal minder kans op actie dan een avonddienst of – in sommige gevallen – een nachtdienst. Zo kaartte Maaike van de politie Heuvelstad op een maandagochtend vanuit zichzelf aan dat het lastig is om jezelf op maandagochtend te motiveren. De avonden zijn 'beweeglijker', zo gaf zij aan. Het had overigens ook iets met de maandag te maken en dat brengt mij op een volgend punt: het begin van de week geeft veelal minder kans op actie dan het einde van de week. Liever een donderdag, vrijdag of zaterdag dan een maandag of dinsdag. Ook seizoenen spelen in het perspectief op tijd een rol. Een dienst in de winter geeft veelal minder kans op actie dan een dienst in de zomer. Zo stapte ik eind december 2010 met Bram en Cedric van de politie Rivierstad in de auto en werd door Bram opgemerkt dat ik er niet veel van moest verwachten, omdat het 'komkommertijd' was.

De actiebehoefte van politiemensen is een rode draad in de werkbeleving van politiemensen, maar er doen zich verschillen voor tussen individuen en daarmee ook tussen

34. Zowel het eruit pikken van de mooie meldingen als het ontwijken van de minder mooie meldingen is te beschouwen als het selecteren van werk. Dit is een van de aanpassingsmechanismen die Lipsky (1980) – onder de noemer van 'creaming' – behandelt in zijn werk over de 'street level bureaucracy'. Dit afromen van werk doet zich niet alleen voor door meldingen te selecteren, maar ook door in situaties met burgers (naar aanleiding van meldingen) te kiezen voor de meest gemakkelijke (vaak bekende) weg, die primair bestaat uit een oplossing voor de korte termijn (zie ook Kleijer-Kool, 2013, p. 153 e.v.). In hoofdstuk 8 kom ik op deze incidentoriëntatie terug in het kader van *diagnosticeren* (par. 8.2) en *oordelen* (par. 8.3).

teams. Het speelt bij mannen meer dan bij vrouwen en bij jongeren meer dan bij ouderen (zie ook Kleijer-Kool, 2013).[35] Het verschil in werkbeleving tussen jongeren en ouderen is wellicht ook de reden dat het in Heuvelstad meer speelde dan in Rivierstad. In Heuvelstad waren er meer jonge (mannelijke) politiefunctionarissen. Geslacht en leeftijd kunnen naar mijn idee de verschillen tussen individuen niet helemaal verklaren. Ook tussen leeftijdsgenoten van hetzelfde geslacht doen zich (vanzelfsprekend) verschillen voor. Mensen zijn niet hetzelfde, ook politiemensen niet. De actiebehoefte is het grootst onder jonge, mannelijke straatagenten die van fysieke inspanning houden. Dit zijn mannen die veelal geregeld sporten, het betreft niet zelden krachttraining in de sportschool, en voor wie kracht een onderdeel vormt van het referentiekader waarmee naar de buitenwereld wordt gekeken (zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1). In zowel Rivierstad als Heuvelstad zijn deze mannen onderdeel van het team, maar in Heuvelstad was dit aandeel verhoudingsgewijs groter. Dit is denk ik de primaire reden dat ik de behoefte aan actie in Heuvelstad als groter heb ervaren dan in Rivierstad.

De actiebehoefte van straatagenten zorgt ervoor dat zij zich enigszins ambivalent verhouden tot criminaliteit en overlast in de samenleving. Zij ondersteunen de beleidsdoelen die gaan over meer veiligheid en minder criminaliteit als je hen ernaar vraagt, maar tegelijkertijd zijn zij voor hun werkplezier afhankelijk van de aanwezigheid van criminaliteit en overlast in hun werkgebied.[36] Als de criminaliteit en overlast in hun werkgebied afnemen, dan heeft dit voor straatagenten vaak een dubbele betekenis. Het is goed voor 'de' burger, maar saai voor hen (Rood, 2013). Aan de ene kant vinden zij het positief dat er minder kwaad geschiedt, terwijl zij aan de andere kant nog wel voldoende te doen willen hebben. Minder criminaliteit en overlast betekenen dat er minder aantrekkelijke dingen te doen zijn. Straatagenten hebben 'baat' bij de aanwezigheid van criminaliteit en overlast. In de noodhulp willen velen boeven vangen. Dat is simpelweg iets anders dan het terugbrengen van criminaliteit en overlast.

In diverse gesprekken met politiemensen in Rivierstad spraken zij hun teleurstelling uit over dat het 'bergafwaarts' ging met het horecagebied. Aanvankelijk verwachtte ik dat er een verhaal zou volgen over een toenemend aantal incidenten of toenemend gebruik van geweld tegen de politie. Het tegenovergestelde bleek: er gebeurde juist steeds minder. Er was ook steeds minder 'publiek'. 'Dan heb je gewoon minder te doen', zo werd mij verteld door onder andere Hendrik.

35. Een andere variabele (dan geslacht en leeftijd) is de werkstijl die een straatagent heeft (zie ook hoofdstuk 2). Hoewel ik niet specifiek vanuit deze invalshoek naar het verschil in de actiebehoefte tussen straatagenten heb gekeken, blijkt uit ander onderzoek dat deze er wel toe doet. Zo stelt Brown (1988, p. 143): 'Coping with the boredom of the job is especially difficult for the patrolman who takes the job of crimefigther seriously.'
36. Van Hulst (2013a, p. 162-163) merkt hierover op: 'De dreiging, het leed en de chaos die bij sommige meldingen komen kijken zijn heel vervelend voor betrokken burgers, maar geven politiemensen iets belangrijks om te doen. Aan het eind van de dienst zeggen ze dan tegen elkaar: 'Lekker gewerkt!'

De actiebehoefte van straatagenten staat op enigszins gespannen voet met de realiteit van het politiewerk in de noodhulp. Wie een flink aantal diensten in een basisteam meedraait, zal in veel gevallen constateren dat het politiewerk een gebrek aan actie bevat.[37] Het politiewerk bestaat niet uit een aaneenschakeling van spannende incidenten, die van straatagenten substantiële fysieke inspanningen vragen. Integendeel: scheuren, rennen en vechten zijn voor veel straatagenten geen dagelijkse activiteiten. Het politiewerk bestaat uit een gevarieerd geheel aan situaties, die met elkaar gemeen hebben dat straatagenten veel praten.
Voor straatagenten met een sterke behoefte aan actie is de alledaagse realiteit van het politiewerk niet (altijd) prettig. Wie bij de politie is gegaan om het avontuur en de actie moet 'dealen' met het gebrek aan actie dat tijdens de uitvoering van het politiewerk regelmatig wordt ervaren. *Verspannen* is een patroon van betekenisgeving dat straatagenten helpt in het omgaan met de discrepantie tussen het ideaal en de realiteit van het politiewerk. Het is een interactiepatroon tussen straatagenten, gericht op het in letterlijke zin spannender maken van de beleving van het politiewerk.[38] Er zijn twee soorten interacties aan de orde: het vertellen van spannende verhalen over gebeurtenissen in het verleden en het zwaarder maken van de actuele omstandigheden waarin het politiewerk wordt uitgevoerd.

Het vertellen van spannende verhalen aan elkaar
In de interacties op de backstage van het politiewerk spelen verhalen, zoals gezegd, een belangrijke rol. Een deel van de verhalen die straatagenten aan elkaar vertellen, bevat elementen van spanning en actie. De frequentie waarmee spannende verhalen aan elkaar worden verteld, is echter geen adequate representatie van de frequentie waarmee die actie in het politiewerk voorkomt.[39] De functie van de verhalen is ook niet om de realiteit van het politiewerk te representeren. Door middel van het vertellen van verhalen over spannende situaties herinneren straatagenten elkaar eraan dat het politiewerk wel degelijk actievol en risicovol is. Het politiewerk is onvoorspelbaar en er kunnen altijd situaties ontstaan die gevaar met zich meebrengen

37. Er doen zich hierbij vanzelfsprekend verschillen voor tussen werkgebieden. Mijn veldwerk heeft plaatsgevonden in middelgrote steden. In grote steden is er sprake van een ander meldingenpatroon en is de kans op actievolle incidenten in algemene zin groter. Voor kleine steden en landelijke gebieden geldt het tegenovergestelde.
38. Ik ga in deze paragraaf niet op in het daadwerkelijk spannender maken van het politiewerk door bijvoorbeeld onnodig hard te rijden en de agressie van burgers in situaties stimuleren. Deze praktijken zijn namelijk geen onderdeel van de organisatiepatronen, maar van de straatpatronen (hoofdstuk 7) en situatiepatronen (hoofdstuk 8). Het daadwerkelijk spannender maken van het politiewerk is vanzelfsprekend wel verbonden aan dezelfde actiebehoefte, die ook ten grondslag ligt aan het spannender maken van de beleving van het politiewerk.
39. Trujillo & Dionisopoulos (1987, p. 205) stellen '… an observer exposed only to police stories at the station might very well believe that police work involves unrelentless drama – that something dramatic happens regularly on each and every shift.'

en fysieke inspanningen van straatagenten vragen (zie ook Ford, 2003).[40] Spannende verhalen maken de 'saaie' momenten in het politiewerk draaglijker en houden een bepaald idee van het politiewerk levend (zie ook Holmberg, 2003). 'Quiet and boring aspects of police work – non-work – are forgotten as a plethora of exciting tales are recounted to the relief.' (Holdaway, 1983, p. 55) De verhalen over spannende situaties zijn daarmee eerder te beschouwen als het bewijs van het sporadisch voorkomen van spannende situaties dan het omgekeerde (Van Hulst, 2013a).

De verhalen die worden gebruikt om het politiewerk te *verspannen*, doen zich op hoofdlijnen voor in twee vormen. Het betreft in de eerste plaats verhalen over geweld tegen de politie of over omstandigheden die op een andere wijze gevaarlijk zijn voor straatagenten. Zowel in Rivierstad als Heuvelstad heb ik verschillende verhalen beluisterd over dreigende situaties waarin politiemensen terecht zijn gekomen (zie ook Ford, 2003). Verhalen over het gebruik van geweld tegen straatagenten nemen hierbij een belangrijke plaats in, omdat deze verhalen het onvoorspelbare karakter van gevaar in het politiewerk het meest prominent illustreren.[41] Tijdens het veldwerk in Heuvelstad was een van de teamleden bewusteloos getrapt door een verdachte. Dit verhaal is tijdens mijn aanwezigheid op het bureau en in de auto verschillende keren aan elkaar verteld. Verhalen over geweld tegen de politie verspreiden zich snel en worden gedurende lange tijd verteld op politiebureaus (zie ook Loftus, 2009). In Rivierstad heb ik vele verhalen beluisterd die in de periode voor mijn veldwerk hadden plaatsgevonden. Tijdens het eerste uur van mijn veldwerk werd er aan de koffietafel een verhaal verteld over een collega die zich zo bedreigd had gevoeld dat hij zijn vuurwapen had gebruikt. Ook heb ik gemerkt dat de verhalen niet alleen gaan over de ervaringen van collega's, maar ook betrekking kunnen hebben op gebeurtenissen in andere teams of politieorganisaties.[42]

Een tweede categorie verhalen heeft betrekking op aanhoudingen en geweld door de politie. Zoals eerder aangegeven, speelt de aanhouding op heterdaad een centrale rol in de zingeving van straatagenten. Door het vertellen van verhalen over mooie aanhoudingen creëren straatagenten in retrospectief momenten van zingeving. Die zingeving heeft een veel breder bereik dan degenen die daadwerkelijk bij de aanhouding waren. 'The anecdotes of good arrests passed back and forth in the locker room and in the watch commander's office inevitably become war stories, the recounting of past exploits and the possibilities of future ones.' (Brown, 1988, p. 144) Door middel van

40. Juist vanwege het onvoorspelbare karakter van het politiewerk leent het zich bij uitstek voor *verspannen* (zie ook Kleijer-Kool, 2013). Niemand kan de notie weerleggen dat zich altijd iets gevaarlijks of spannends *kan* voordoen.
41. In een onderzoek van Ford (2003) naar verhalen binnen de politie wordt geconstateerd dat de onvoorspelbaarheid van het politiewerk en het gevaar van het politiewerk vaak samengaan in verhalen. 'Danger heightens the primacy of uncertainty. In the context of danger, uncertainty is not merely frustrating or confusing; it is a harbinger of harm. Out of the sense of unpredictability of the streets, the uncertainty attending citizen response, and the potential for danger, police culture evolves.' (Ford, 2003, p. 103)
42. In een onderzoek bij de politie in Amsterdam wordt opgemerkt dat incidenten met politiemensen uit het buitenland eveneens onderwerp van gesprek kunnen zijn (zie Çankaya, 2011).

het vertellen van verhalen over mooie aanhoudingen herinneren straatagenten elkaar eraan dat hun werk bestaat uit 'boeven vangen' en er ook deze dienst best eens een kan worden gevangen. Dat is een aantrekkelijk vooruitzicht.
Spannende verhalen worden niet alleen aan elkaar verteld om elkaar eraan te herinneren dat het politiewerk actievol en spannend is, maar ook om geweld enigszins te verheerlijken. In de Angelsaksische literatuur wordt aan de verheerlijking van geweld de nodige aandacht besteed (zie Waddington, 1999b; Loftus, 2009). Hoewel de nadruk die men in Angelsaksische literatuur legt op dit aspect niet helemaal overeenkomt met mijn ervaringen in het veldwerk, is het gebruik van geweld door de politie ontegenzeggelijk een belangrijk element in de verhalen die politiemensen elkaar vertellen. Deze verhalen benadrukken niet alleen dat het gebruik van geweld een belangrijk onderdeel is van het politiewerk, maar moeten eveneens laten zien dat (specifieke) politiemensen niet bang zijn en weten hoe ze moeten optreden (Trujillo & Dionisopoulos, 1987).

Het is maandag 14 mei 2012. Ik loop de werkruimte van de noodhulp van de politie Heuvelstad binnen. Daan en enkele anderen staan bij de werkkast met elkaar te praten. Ik ga erbij staan en luister mee. Daan vertelt over een voetbalwedstrijd van afgelopen weekend tussen een club uit Heuvelstad en een club uit een nabij gelegen stad. Een regionale derby, zogezegd. Daan had bij het vak van de uitsupporters gestaan en die waren bijna uit het vak gebroken. Hij heeft toen wat supporters moeten 'terugwerken' en hij beeldt uit hoe dat ongeveer is gegaan. Ook geeft hij aan dat er videobeelden op YouTube staan.

Deze casus is een voorbeeld van wat ook wel 'talking tough' wordt genoemd (Waddington, 1999b). In dit soort verhalen staat de eigen daadkracht en het eigen fysieke vermogen centraal. In Rivierstad en Heuvelstad heb ik meegemaakt dat beelden van het eigen fysieke optreden werden teruggekeken of dat er werd nagepraat over geweldsgebruik. Niet ten behoeve van evaluatie, maar van 'verheerlijking'. Volgens Waddington (1999b) staan politiemensen op deze momenten stil bij wat zij zien als het 'echte' werk en hierin verschillen politiemensen naar zijn mening niet fundamenteel van andere beroepsgroepen.[43] Het impliceert hoe dan ook dat sommige straatagenten zich ambivalent verhouden ten opzichte van het gebruik van geweld. Ze benadrukken dat zij het gebruik van geweld in de samenleving verafschuwen, maar vinden geweldsgebruik tegelijkertijd een aantrekkelijk onderdeel van het politiewerk. Deze aantrekkingskracht staat soms los van de functionaliteit ervan. Een enkeling kan

43. Daarin heeft hij denk ik wel een punt. Bij brandweermensen heb ik ook al eens gemerkt dat ze weliswaar brand bestrijden, maar tegelijkertijd gefascineerd zijn door brand en elkaar graag filmpjes op hun telefoon laten zien van een 'mooie brand'.

het zelfs oprecht jammer vinden dat een incident niet verder uit de hand is gelopen en fysiek ingrijpen niet nodig was (zie ook Loftus, 2009).[44]
De verhalen die straatagenten vertellen over de eigen daadkracht en fysieke inspanningen moeten ook worden begrepen tegen de achtergrond van een belangrijk kenmerk van het politiewerk: het is onzichtbaar voor een groot deel van de collega's (zie ook Waddington, 1999b). Het vertellen van een verhaal biedt de mogelijkheid om de eigen competentie ten opzichte van collega's te illustreren (zie ook Holmberg, 2003). Of, zoals Goffman (1959) het zo mooi stelt, het vertellen van een verhaal kan dienen om werk dat anders onopgemerkt of obscuur zou blijven op een dramatische wijze in het licht te stellen en in reliëf te brengen (zie ook Stol, 1996). Het verhaal van Daan over zijn optreden bij de voetbalwedstrijd kan naar mijn idee ook zo worden begrepen. Hierbij komt het naar mijn indruk geregeld voor dat het eigen optreden in het verhaal wat zwaarder wordt aangezet dan 'de' werkelijkheid rechtvaardigt (zie ook Trujillo & Dionisopoulos, 1987; Waddington, 1999b; Loftus, 2009).[45] Er is binnen een basisteam een zekere sociale druk om 'stoer' te zijn. Straatagenten moeten voldoen aan het normbeeld van de daadkrachtige politieagent (Çankaya, 2011).[46] De toepassing van fysieke kracht is een belangrijk onderdeel van dit normbeeld.

> Het is donderdagnacht 24 mei 2012. Als ik binnenkom, staat er een aantal politiemensen rondom de kast in de werkruimte te praten. Tony vertelt over een aanhoudingssituatie van gisteren. De jongen die is aangehouden, verzette zich en wist zich tegen de auto af te zetten en een collega bewusteloos te trappen. Een collega die erbij staat als Tony het verhaal vertelt, vraagt '… en de verdachte'? Dinand, een inspecteur, antwoordt: 'Die wordt voorgeleid.' De betreffende collega: 'Nee, dat bedoelde ik niet.' Tony: 'Die heeft zo'n kaak.' (Hij maakt met zijn handen een dikke kaak). De collega opnieuw: 'Als het mij was gebeurd, moest hij voor een week door een rietje drinken.'

Het aan elkaar vertellen van verhalen van actievolle situaties is een manier om het werk spannender te maken en tegelijkertijd de eigen daadkracht te illustreren. In Rivierstad en Heuvelstad werden met enige regelmaat dit soort verhalen verteld. Aan de koffietafel, in de auto en tijdens de briefing. Heftige, spannende

44. Dit is met nadruk een enkeling. Daarnaast kan worden opgemerkt dat deze teleurstelling zich vaak voordoet bij een bepaald type burger (zie ook *categoriseren*, par. 6.2.2). Het betreft burgers die echt 'fout' zijn en volgens veel straatagenten hard moeten worden aangepakt door de politie.
45. Het verhaal van Daan is hier overigens ook een voorbeeld van. Uit nieuwsgierigheid heb ik de beelden via YouTube terug gekeken. De aanstaande 'uitbraak' van supporters uit het vak vond ik, bij het zien van de beelden, wat overdreven. Ook zijn fysieke inspanningen zagen er op videobeeld wat minder heftig uit dan de uitbeelding van Daan bij de werkkast. Duidelijk mag zijn dat het hier mijn indruk betreft.
46. Çankaya (2011, p. 38) over het begrip normbeeld: 'Normbeelden drukken de vanzelfsprekendheden in organisaties uit, met name over denkpatronen, opvattingen en gedragingen die we voor waar of juist aannemen en waar we niet meer aan twijfelen … Normbeelden hebben daarom een normerende en disciplinerende werking.'

gebeurtenissen zijn altijd het vertellen waard (Van Hulst, 2013a). Het vertellen van verhalen beperkt zich hier echter niet toe. Straatagenten vertellen elkaar ook andersoortige verhalen, zo blijkt ook uit het vervolg van dit hoofdstuk. De grote nadruk die in onderzoek uit Angelsaksische landen op 'stoere' verhalen wordt gelegd, is op basis van mijn veldwerk niet te rechtvaardigen. Ook ander onderzoek wijst in die richting (Van Hulst, 2013a).[47] Deze 'stoere' verhalen zijn echter wel kenmerkend voor *verspannen*.

In Heuvelstad werden dit soort verhalen meer verteld dan in Rivierstad en ik zag het mannen veel vaker doen dan vrouwen. De dominantie van de man als verteller is bij dit type verhalen naar mijn indruk (nog) groter dan bij andere typen verhalen (zie ook Fletcher, 1999). Hoewel ik van vrouwen weinig spannende verhalen heb gehoord, is mij tijdens de weinige keren wel opgevallen dat zij in deze verhalen andere accenten leggen. Als vrouwen over spannende of potentieel spannende situaties vertellen, dan wordt er meer aandacht besteed aan de eigen angst.[48] Zo heeft Anneloes van de politie Heuvelstad verschillende verhalen verteld, onder andere aan haar collega Nadien, waarin haar angst in de betreffende situatie ook een plek kreeg. Het gesprek tussen Tony en Ewald, aan het begin van deze subparagraaf, illustreert het tegenovergestelde van die angst. Schoten in een woning, het ruiken van kruit: niet de indenkbare angst voert de boventoon, maar de aantrekkelijkheid van de dreiging, die wordt bevestigd door de collega van de verhalenverteller.

Het verzwaren van de huidige omstandigheden

Het vertellen van spannende verhalen is in essentie het terugkijken op gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden op een manier die bepaalde aspecten van het politiewerk en het eigen optreden meer belicht dan andere aspecten. Deze selectiviteit maakt het politiewerk spannender, omdat de aanwezigheid van actie en spanning een belangrijk selectiecriterium is voor het al dan niet vertellen van verhalen. Straatagenten *verspannen* echter niet alleen het verleden, maar ook het heden.[49]

Het verspannen van het heden vindt plaats door in onderlinge interacties stellingen te poneren, die (veelal) in die interacties worden bevestigd. Op deze wijze wordt de werkelijkheid met elkaar gereproduceerd. Deze stellingen hebben in dit kader betrekking op de gevaarlijke, dreigende of in andere zin moeilijke omstandigheden waarin het

47. Uit een kwantitatief onderzoek naar de Nederlandse politiecultuur blijkt dat het machismokarakter van het politiewerk in ons land veel minder sterk speelt dan in Angelsaksische landen (zie Terpstra & Schaap, 2011).
48. Hoewel van Hulst (2013a, p. 77) er niet expliciet bij stilstaat, leid ik deze constatering ook uit zijn onderzoek naar politieverhalen af. Zo behandelt hij een verhaal van een politievrouw over een 'uitpraatprocedure', die zij moest uitvoeren. Deze procedure houdt in dat politieagenten met getrokken vuurwapen een verdachte uit een voertuig 'praten'. De vrouw vertelde dat ze merkte dat haar been begon te trillen, terwijl zij met haar vuurwapen op de auto van de verdachte richtte. Mannen nemen dat soort elementen vrijwel nooit op in hun verhaal.
49. Kleijer-Kool (2013) spreekt in dit verband over het sensationaliseren van het heden in verhalen.

politiewerk in hun werkgebied moet worden uitgevoerd (zie ook Punch, 1983; Kleijer-Kool, 2013).[50]
Een eerste manier om de omstandigheden te verzwaren, is door het doen van algemene uitspraken over de toestand in de (lokale) samenleving. Straatagenten reflecteren soms met elkaar op die toestand en de uitkomst daarvan is zelden positief. Onder uitvoerende politiefunctionarissen is naar mijn indruk sprake van enig samenlevingspessimisme. 'The police view is that humanity is fallen.' (Holdaway, 1983, p. 66) Dit perspectief op de (lokale) samenleving of mensheid is ook politiemensen in Rivierstad niet vreemd.

Het is 28 december 2011. Samen met Kees en Johan zit ik in de kantine/briefingruimte van de politie Rivierstad. Kees en Johan praten na over de kerstdagen. Uit hun gesprek maak ik op dat er tijdens de kerstdagen verschillende aanhoudingen zijn verricht. Het betreft vooral dronken burgers die voor problemen hebben gezorgd. Kees uit zijn zorgen: 'Nou, gezellig kerstfeest. De wereld is kapot.'

In gesprekken met politiemensen is mij duidelijk geworden dat zij zich vooral zorgen maken over de jeugd. Deze zou nauwelijks nog ergens voor terugdeinzen: drank, drugs, wapens, geweld. In hun redeneringen over ontwikkelingen in de (lokale) samenleving worden vaak eenvoudige causale relaties gelegd. Bijvoorbeeld tussen 'drank' en 'problematisch gedrag', tussen 'rap' en 'gangsters' en tussen 'drugs' en 'agressie'. Ontwikkelingen in de samenleving worden geregeld in apocalyptische termen gedefinieerd. Zo vroeg Rutger van de politie Heuvelstad mij tijdens een van de autosurveillances of ik in mijn onderzoek ook keek naar het verschil tussen nu en vroeger. Hierop antwoordde ik ontkennend. Ik vroeg hem vervolgens naar de reden voor zijn vraag. Rutger reageerde als volgt: 'Ik ervaar steeds meer geweld en een grote bek van burgers. We gaan steeds meer de kant van Amerika op.' Ook andere onderzoekers, vooral in Angelsaksische landen, hebben op deze apocalyptisering van de samenleving door straatagenten gewezen (Holdaway, 1983; Loftus, 2009).

50. Uit het werk van Punch (1983) uit de jaren zeventig van de vorige eeuw komt naar voren dat straatagenten van mening zijn dat het politiewerk in hun werkgebied steeds zwaarder wordt. Dat gaat voor de perceptie van de straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad veelal niet op. Integendeel: uit hun verhalen blijkt meestal dat het politiewerk in het verleden gevaarlijker of zwaarder was. Dit neemt niet weg dat straatagenten nog steeds van mening zijn dat in delen van hun werkgebied het gevaar nog ieder moment op de loer ligt. De ervaringen die Kleijer-Kool (2013) vanuit het perspectief als onderzoeker beschrijft, zijn voor mij ook erg herkenbaar. Straatagenten benadrukken in gesprekken allerlei vormen van criminaliteit die zich in het werkgebied voordoen, maar die je als onderzoeker tijdens tientallen diensten nauwelijks tegenkomt. 'Ik hoor over dealen in speeltuintjes, maar alle keren dat ik er met agenten langsfiets, zien we niets.' (Kleijer-Kool, 2013, p. 159) Ik besteed weinig aandacht aan deze (eigen) ervaringen, omdat ik nadruk leg op *hun interacties*. Mijn vermoeden is namelijk dat straatagenten ten opzichte van buitenstaanders extra hun best doen om het heden te verspannen. Die buitenstaanders moeten namelijk wel de indruk hebben dat het politiewerk in hun werkgebied een beetje stevig werk is.

Terug naar de interacties tussen straatagenten. Naast een meer algemene verzwaring van de toestand van de samenleving is er soms ook sprake van het zwaarder maken van de toestand in specifieke delen van het werkgebied. Hierbij bestaat er onder straatagenten een neiging om incidenten die hebben plaatsgevonden te generaliseren naar een algemene toestand op een bepaalde plek. Zo had er in Rivierstad op een winkelplein in de stad een vechtpartij plaatsgevonden tussen jongeren. Een dag later zat ik met Edward en Mark in de auto en werd er kort over deze situatie gesproken. Volgens Mark was de jeugd tegenwoordig 'lastig' op het Vierkant (naam van het plein). Hierop zei Edward: 'Het Vierkant wordt tegenwoordig gebruikt als strijdtoneel voor de jeugd als ze elkaar op de bek willen slaan.' Deze uitspraak kwam mij behoorlijk 'zwaar' over en rijmde in ieder geval niet met mijn ervaringen in Rivierstad en de indruk die ik via verschillende kanalen had gekregen over de aanwezige jeugdproblematiek in het werkgebied.
In het doen van uitspraken over de toestand in het werkgebied nemen bepaalde wijken in de beleving van straatagenten een bijzondere plaats in. Op een later moment kom ik uitgebreider terug op het perspectief van straatagenten op hun werkgebied en de consequenties hiervan voor hun aanwezigheid in dat werkgebied (zie *voorspellen*, par. 7.2.1). Waar het op deze plek om gaat, is dat straatagenten in hun onderlinge interacties bepaalde beelden over wijken in hun werkgebied creëren en in stand houden. In die beelden staat centraal dat de burgers in die wijken tegen de politie zijn en de aanwezigheid van de politie in die wijken door burgers als ongewenst wordt gezien. In de Angelsaksische literatuur wordt in dit verband gesproken over 'anti-police areas' (Herbert, 1997) of 'sites of danger' (Holdaway, 1983). Wanneer straatagenten met elkaar door het werkgebied rijden, maken zij soms opmerkingen over het gevaar dat de aanwezigheid van de politie op dit soort plekken met zich meebrengt. In Heuvelstad was er één wijk, die in dit kader geregeld ter sprake kwam.

> Het is 22 maart 2012. Rutger en Jordan hebben noodhulpdienst en ik ga met hen mee. We worden door de meldkamer gevraagd om een verdachte over te brengen van het bureau in een omliggend dorp naar het bureau in Heuvelstad. We passeren de Paalwijk, een klein volkswijkje iets buiten de binnenstad. Rutger vertelt aan Jordan en mij dat de politie nooit in deze wijk komt. 'Als je daar met een dienstauto komt, dan komen de mensen naar buiten. Ze denken dat er wat gaat gebeuren.' Ik twijfel aan de waarschijnlijkheid van deze stelling. Een week daarvoor ben ik namelijk met Vincent en Kees door deze wijk gereden en heb ik niemand naar buiten zien komen.

Het voorgaande 'gegeven' over de betreffende wijk heb ik vaker in gesprekken tussen straatagenten gehoord. Een andere straatagent vertelde tegen zijn collega, dat het in deze wijk noodzakelijk was om met drie politieauto's aanwezig te zijn. Twee koppels om op te treden en het andere koppel om de auto's te beveiligen, zodat de autoruiten niet worden ingegooid. Het poneren en bevestigen van dit soort stellingen is naar mijn idee eveneens een manier om een beeld van een onveilige buitenwereld te

creëren en in stand te houden. Incidenten worden gemakkelijk gegeneraliseerd tot algemeen geldende werkomstandigheden, die voor zover ik heb kunnen waarnemen niet zo algemeen geldend zijn. Dit type interacties deed zich in Heuvelstad (ook) vaker voor dan in Rivierstad.[51] In Heuvelstad was *verspannen* in algemene zin dan ook een dominanter patroon van betekenisgeving over politiewerk dan in Rivierstad. Een laatste vorm van het verzwaren van de omstandigheden heeft betrekking op de wijze waarop straatagenten de werkomstandigheden op concrete momenten definiëren. Deze manier ben ik op het spoor gekomen door mijn eigen verwondering over hoe straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad soms tegen elkaar spraken. De situatie die me op dit punt het meest is bijgebleven, was tijdens een horecadienst in Rivierstad in januari 2011. We waren rond half twaalf 's avonds op straat en de jeugd 'bewoog' zich door de stad. Soms werd er door hen een, vaak grappig bedoelde, opmerking tegen de aanwezige politiemensen gemaakt. Kees zei, naar aanleiding hiervan, tegen zijn collega's dat ze begonnen met een 'rotsfeertje'. Voor mij was op dat moment onduidelijk waarop dit werd gebaseerd en het sloot niet aan bij mijn beleving van de (behoorlijk rustige) sfeer. Twee uur en een kleine vechtpartij later, bespraken Dorian en Kees dat de sfeer 'grimmig' was. Wederom kon ik dit niet plaatsen op basis van eigen waarnemingen van hoe de horecadienst zich voltrok.[52]
In Heuvelstad heb ik deze manier van verspannen minder vaak meegemaakt. Daar werden echter wel met enige regelmaat voorspellingen gedaan over wat er zou gaan gebeuren. Op deze wijze werden spannende situaties in het vooruitzicht gesteld. Het leek alsof eenieder op deze wijze voor de dienst werd gemotiveerd of opgepept. Het zou vanavond of vannacht wel eens kunnen gebeuren, zo was dan de strekking. Ook was het tussen een deel van de mannelijke straatagenten vrij gebruikelijk om elkaar aan te sporen om op eigen initiatief naar buiten te gaan met de woorden: 'Zullen we een rondje boeven vangen.' Een dergelijke uitnodiging representeerde op geen enkele wijze de doorgaans actiearme surveillance, maar werd niettemin gebruikt om deze van een aantrekkelijk perspectief te voorzien. Een perspectief van 'echt' politiewerk.

De verschillende soorten interacties die hiervoor zijn behandeld, hebben met elkaar gemeen dat ze mede ten grondslag liggen aan de beleving die straatagenten van het werkgebied hebben. Hoewel die beleving de toestand in het werkgebied eerder verzwaart dan verlicht, is het van belang op te merken dat consistentie niet altijd aanwezig is. Tijdens het veldwerk is mij opgevallen dat specifieke straatagenten, vooral in Rivierstad, 'verzwarende' en 'bagatelliserende' stellingen poneren over

51. In Rivierstad werd vooral meer in het verleden gesproken over 'no go areas'. Eén keer heb ik meegemaakt dat in Rivierstad werd uitgewisseld dat de politie in een bepaalde wijk – als er 'iets' zou zijn – niet in een koppel zou kunnen optreden. Het beeld van onveiligheid in de Paalwijk in Heuvelstad was in dat opzicht veel breder verspreid en veelvoorkomender.
52. Zie in dit verband ook de uitgebreide casus in het proefschrift van Kleijer-Kool (2013, p. 193-195). Ook uit deze casus blijkt dat een 'rustig avondje' na één incident als een 'onrustig avondje' wordt gedefinieerd.

bijvoorbeeld de jeugdoverlast. De aanleiding om tot een uitspraak te komen, is hierin geregeld bepalend. Als burgers klagen, wordt er eerder gebagatelliseerd, terwijl de eigen ervaringen eerder aanleiding zijn om te verzwaren.
Een tweede opmerking heeft te maken met de verhouding tussen de beleving van straatagenten en de gerapporteerde criminaliteit en overlast. Dit zijn naar mijn indruk twee gescheiden werelden. De stellingen die straatagenten poneren, staan los van de ontwikkelingen zoals deze zich in de samenleving of het eigen werkgebied voordoen of lijken voor te doen. Straatagenten gebruiken 'feiten' over ontwikkelingen in de samenleving of het werkgebied niet om het eigen beeld te ontkrachten of te bevestigen (zie ook Holdaway, 1983; Manning, 1997). Zij zijn veelal ook niet (goed) op de hoogte van de geregistreerde aard en omvang van de criminaliteit en overlast in hun werkgebied. Ze denken door de bank genomen ook niet dat zij die kennis nodig hebben om zich een beeld te vormen van de toestand in het werkgebied en de samenleving als zodanig. Zij baseren zich op eigen ervaringen en dat zegt voor hen meer dan alles wat van buiten wordt aangeleverd.
Tot slot kan worden opgemerkt dat uitvoerende politiefunctionarissen zich deels bewust zijn van hun 'verzwaring' van de omstandigheden. Dit geldt in het bijzonder voor het samenlevingspessimisme. Dit pessimisme verklaren zij vanuit de ervaringen die zij in het politiewerk opdoen. In tegenstelling tot burgers worden zij, bij voortduring, geconfronteerd met de 'donkere' kanten van de samenleving (zie ook Loftus, 2009). Dit kleurt het perspectief van straatagenten op de samenleving, zo is hun overtuiging. Straatagenten zien gebeurtenissen in de samenleving die anderen niet (hoeven te) zien. Daarmee zijn we beland bij het onderscheid tussen de 'weinig wetende burgers' en de 'politieagenten' die de samenleving echt kennen. Dat onderscheid is onderdeel van een breder patroon van *distantiëren*.

6.3.2 *Distantiëren*

Het is woensdag 1 december 2010. Hendrik en Roel rijden door de binnenstad van Rivierstad en praten over vrouwen. We rijden op een gegeven moment langs kinderen, die naar de politie zwaaien. Hendrik tegen Roel: 'Mooi hè, over tien jaar steken ze hun middelvinger naar ons op.'

Samen afstand creëren tot de omgeving om hun oordelen niet serieus te hoeven nemen
In de beleving van straatagenten voeren zij hun werk uit aan het front en in de schijnwerpers. Het optreden van de politie is zichtbaar, omdat het in veel gevallen op straat plaatsvindt. Veel burgers zijn geïnteresseerd in het politiewerk en de gebeurtenissen die daar een onderdeel van uitmaken. Waar burgers geïnteresseerd zijn, zijn media dit ook. Het optreden van straatagenten verschijnt in de krant, op de radio, televisie en in toenemende mate ook op internet en social media. Straatagenten hebben hierdoor het gevoel dat zij in een huis werken dat steeds meer glas heeft. Het gaat hierbij niet alleen om de ogen, oren en camera's die waarnemen, maar ook en misschien wel

vooral om de 'monden' die spreken en oordelen over hun optreden ventileren. Het politiewerk wordt in de beleving van straatagenten voortdurend beoordeeld, door mensen binnen en buiten het 'systeem'. Ze voelen zich soms 'aangeschoten wild' (Westley, 1970; Punch, 1983). Het gevoel van voortdurende beoordeling veroorzaakt bij straatagenten spanning. Deze spanning maken zij hanteerbaar door afstand te creëren ten opzichte van de omgeving. Het politiewerk is hun ogen alleen te begrijpen door degenen die het uitvoeren (zie ook Terpstra & Schaap, 2011). Hoe kunnen 'anderen' richting geven aan het politiewerk of het politiewerk waarderen als ze niet begrijpen wat het politiewerk is en vraagt? In hun onderlinge interacties creëren straatagenten een beeld van een onbetrouwbare en onwetende externe en interne omgeving die op afstand staat van de werkelijkheid van het politiewerk. Door zich van deze externe en interne omgeving te *distantiëren*, beschermen straatagenten zichzelf tegen de spanning die oordelen in hun omgeving kunnen oproepen.

Distantiëren is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het hanteerbaar maken van de spanning die oordelen van anderen over het politiewerk oproepen.

Als het meest zichtbare onderdeel van de overheid staat de politie onder een permanente druk van zichtbaarheid en publieke verwachtingen (zie ook Van Maanen, 1978b; Beunders & Muller, 2005; De Mare et al., 2014). De politie wordt bij voortduring blootgesteld aan de blikken van de burgerij. Er is dan ook een brede maatschappelijke interesse in wat de politie doet en nalaat. Straatagenten zijn zich hier bewust van. Zij drukken dit onder andere uit door te stellen dat zij werken in een glazen huis. De zichtbaarheid van het straatwerk komt in de huidige samenleving in verschillende variaties voor. De eerste vorm van zichtbaarheid is verbonden aan het gegeven dat veel van het politiewerk in het publieke domein wordt uitgevoerd (zie ook De Mare et al., 2014). Als burgers de politie in het straatbeeld zien, willen velen er meer van weten. Wat is er aan de hand?

Het is zondag 30 mei 2012. Tony en Ewald van de politie Heuvelstad krijgen een melding van een geldwagen met pech, die moet worden beveiligd. We komen aan bij de geldwagen en stappen uit. Er is inmiddels een sleepwagen gearriveerd. Er lopen allerlei mensen langs, die stoppen en kijken wat er aan de hand is. Tony tegen Ewald (en mij?): 'We zijn net aapjes in een pak.' Ik vraag Tony hoe dat is, waarop hij antwoordt: 'Daar raak je aan gewend.'

Politiewerk kan diep ingrijpen in mensenlevens en gaat vaak gepaard met emotie. Dit is een van de redenen dat het politiewerk aantrekkelijk is voor media (Beunders & Muller, 2005). Deze aantrekkingskracht zorgt ervoor dat er sprake is van een permanente stroom van berichtgeving over criminaliteit als maatschappelijk fenomeen en

de politie als veronderstelde bestrijder hiervan. Deze berichtenstroom representeert een tweede vorm van zichtbaarheid van het optreden van straatagenten. Burgers nemen het optreden van de politie niet alleen waar met eigen ogen, maar ook door middel van beelden die in uiteenlopende media verschijnen.
Het zijn tegenwoordig echter niet meer uitsluitend de professionele journalisten, fotografen en cameramannen of -vrouwen die verantwoordelijk zijn voor de beelden die burgers van het optreden van de politie te zien krijgen. Vandaag de dag staan er hele groepen amateurjournalisten te filmen wanneer de politie optreedt en deze beelden staan vrijwel direct op internet (zie Siep & De Kool, 2013). Tijdens het veldwerk heb ik diverse keren meegemaakt dat het optreden van de politie werd gefilmd door omstanders. Vooral geweldsgebruik door de politie was voor omstanders aanleiding om de mobiele telefoon tevoorschijn te halen en de stroom van gebeurtenissen te gaan filmen.

Het is zondag 23 oktober 2011. In een kroeg in Heuvelstad heeft een vechtpartij plaatsgevonden. Een jongen is door een andere jongen geslagen. De jongen die is geslagen, staat samen met zijn vrienden op straat. In totaal vijf jongens. Enkele politieagenten praten met hen om de situatie helder te krijgen. Op een gegeven moment rennen de jongens weg, omdat ze de 'dader' op het horecaplein zien lopen. De politieagenten gaan erachter aan. De politieagenten schermen de 'dader' af van de jongens, maar de jongens maken zich behoorlijk druk, lopen tegen de politieagenten 'op' en geven geen gehoor aan het verzoek om zich te 'verwijderen'. Op een gegeven moment wordt een van de jongens aangehouden. Dit leidt weer tot agressie bij een van de andere jongens van de groep. Hij wordt ook aangehouden, maar pleegt verzet. Er ontstaat een worsteling. Ondertussen heeft een van de andere jongens zijn mobiele telefoon erbij gepakt. Hij is alles aan het filmen en roept dat hij iedereen zal laten zien hoe de politie mensen mishandelt. Hij gaat het op YouTube zetten, zo kondigt hij aan.

Wie op Youtube 'politie' intypt, ziet op zijn minst honderden filmpjes van politieoptredens die met behulp van mobiele telefoons zijn gefilmd. Filmpjes die op een vergelijke manier zijn gemaakt als in het hier aangehaalde voorbeeld. Het betreft vaak beelden van vermeende discriminatie, vermeend machtsmisbruik, ogenschijnlijk buitensporig politieoptreden of juist het nalaten van optreden (zie ook Siep & De Kool, 2013). Een ding is duidelijk: de zichtbaarheid van het politiewerk is in de afgelopen jaren sterk toegenomen (zie ook De Mare et al., 2014). Straatagenten ervaren dan ook aan den lijve dat er steeds meer glas is in het huis waarin zij werken. Hun optreden wordt voortdurend in de gaten gehouden door allerlei ogen: burgers, media, politici, maar ook bestuur, Openbaar Ministerie en de eigen leidinggevenden.
Het blijft niet alleen bij kijken. Degenen die het politiewerk aanschouwen, hebben er in de regel ook een oordeel over. Dat weten straatagenten al heel lang. Wie op een verjaardag vertelt dat hij of zij bij de politie werkt, kan altijd wel op een grappig bedoelde opmerking rekenen. De toegenomen zichtbaarheid van het politiewerk leidt ook tot meer publieke oordelen over het optreden van straatagenten. Er staan bij de

filmpjes op internet niet alleen vaak honderden reacties van burgers die iets vinden, maar amateurvideobeelden worden soms ook opgepikt door traditionele media. Juist omdat het vaak gaat om situaties waarin het politieoptreden in een negatief daglicht wordt gesteld, kunnen dit soort videobeelden leiden tot maatschappelijke verontwaardiging en discussie over het optreden van de politie. Het zogenoemde 'schopincident' in Rotterdam in juni 2012 is daar een voorbeeld van.

Mijn indruk is dat de vele ogen en oordelende stemmen bij straatagenten spanning oproepen. Ik heb uitvoerende politiefunctionarissen gesproken die op de verjaardagen die zij bezoeken niet meer vertellen wat voor werk zij doen. Dit vanwege de oordelen die zij vervolgens veelal moeten aanhoren. Daar hebben zij simpelweg geen zin in. Ik heb straatagenten gezien die met man en macht probeerden te voorkomen dat hun optreden werd gefilmd. Zij weten wat er met dit soort videobeelden gebeurt. Zij weten tot welke (online) oordelen van 'de' maatschappij het leidt. Daar zitten zij niet op te wachten. Hetzelfde geldt min of meer dichter bij huis: ook de oordelen van chefs over hun optreden – bijvoorbeeld in het kader van het gebruik van bevoegdheden – is in potentie een bron van spanning.

Straatagenten verdedigen zich tegen deze spanning door zich te *distantiëren* van degenen die het politiewerk bekijken en beoordelen. Straatagenten zijn ervan overtuigd dat alleen degenen die het politiewerk uitvoeren in staat zijn om te begrijpen wat het politiewerk inhoudt (zie o.a. Van Maanen, 1973; Fielding, 1984; Van der Torre, 1999; Chan, 2003; Beerepoot et al., 2007). Ervaringskennis telt, de rest niet. Zonder recente praktijkervaring is het in hun beleving onmogelijk om het politiewerk te begrijpen en te beoordelen. 'Weten' wat goed politiewerk is, is daarmee primair voorbehouden aan de straatagent zelf. Het politiewerk krijgt hierdoor ook een enigszins mysterieus karakter (zie ook Ericson, 1982; Bayley & Bittner, 1984). Straatagenten beschouwen zichzelf als een bijzondere beroepsgroep, die een bijzondere, lastige en vaak gevaarlijke taak heeft te vervullen (zie ook Trujillo & Dionisopoulos, 1987). Een beroepsgroep die zich onbegrepen voelt.

De nadruk die wordt gelegd op ervaringskennis en het daadwerkelijk praktiseren van het politievak creëert verbondenheid tussen straatagenten en afstand ten opzichte van anderen. Door anderen als onwetend ten opzichte van het politiewerk te definiëren, kunnen de negatieve oordelen van deze anderen gemakkelijker worden genegeerd.[53] Straatagenten beschermen zich op deze wijze tegen de oordelen die hen in potentie kunnen raken. Dit 'raken' wil zeggen dat straatagenten kunnen worden aangetast in hun identiteit als politiemens. Deze 'pijn' moet worden voorkomen. Dit doen zij door zich in onderlinge interacties te *distantiëren* van de interne en externe omgeving. In dit interactiepatroon wordt de vaak aangehaalde cynische en wantrouwende

53. Het is van belang op te merken dat de negatieve tendens in de oordeelsvorming ook een perceptie van straatagenten is. Die beleving hoeft niet overeen te komen met de 'feiten'. Straatagenten hebben bijvoorbeeld, voor zover ik heb ervaren, de indruk dat de media steeds negatiever zijn over de politie, terwijl uit onderzoek blijkt dat media, mede door de beïnvloeding door de politie, positiever zijn gaan berichten over de politie (Beunders & Muller, 2005).

houding van straatagenten gereproduceerd (zie o.a. Van der Torre, 1999; Reiner, 2000).
Het *distantiëren* van straatagenten richt zich vooral op een aantal 'groepen': burgers in de samenleving, actoren in het strafrechtelijk systeem, direct leidinggevenden (die onderdeel zijn van het basisteam) en de rest van de politieorganisatie.

De samenleving begrijpt ons werk niet en is tegen ons
Volgens straatagenten weet 'de' burger – eenieder die niet bij de politie werkzaam is (zie ook Çankaya, 2011) – maar weinig van wat zich in de samenleving afspeelt en hoe de politie daarin acteert (zie ook Van Maanen, 1978a). Straatagenten beschouwen zichzelf als werkers in de frontlijn, die de samenleving echt kennen. 'The vision of a "thin blue line" not only places the police in the position of valiant protectors of society, but also of those who are knowledgeable of the dark side of society and, therefore, in a uniquely privileged position to apprehend the danger that threatens. In their own eyes, the police are the cognoscenti, whereas the remainder of the population are "know nothings" and naïve "civvies" … (Waddington, 1999b, p. 299).' Volgens straatagenten wordt het beeld van burgers over de politie bepaald door wat burgers op televisie zien en wat zij van de politie ervaren tijdens de verkeershandhavende taken van de politie.

> Het is donderdag 7 juni 2012. Dinand en Laura van de politie Heuvelstad rijden door een industriegebied in de buurt van het prostitutiegebied. Dinand vertelt mij dat de politie het leuk vindt als er mensen met een dienst meegaan. Dan kun je als politie namelijk een beeld van het werk creëren, zo geeft hij aan. Burgers hebben naar zijn idee een verkeerd beeld van het politiewerk. 'Het goede volk ziet alleen maar het VHT (verkeershandhavingsteam, WL). Die kent de zwarte kant van de samenleving niet, zoals wij.'

Het onjuiste beeld dat burgers van het politiewerk hebben, gaat volgens straatagenten gepaard met een irreëel verwachtingspatroon ten opzichte van de politie. Straatagenten zijn ervan overtuigd dat burgers verwachten dat de politie direct komt als zij om de politie verzoeken en hun problemen wel even oplost. Burgers begrijpen onvoldoende dat het zo (vaak) niet werkt, zo zijn politiemensen van mening. Hierdoor is er, in de beleving van uitvoerende politiefunctionarissen, onder burgers weinig waardering voor het politiewerk (zie ook Van Hulst, 2013a). Burgers hebben vooral kritiek op het optreden van politiemensen, zo is de gedeelde overtuiging. Deze overtuiging wordt soms bevestigd door de ervaringen die straatagenten met burgers hebben, maar vooral door de wijze waarop straatagenten met elkaar over die ervaringen spreken.

> Het is 21 december 2010. Cedric en Bram van de politie Rivierstad gaan naar een melding van een ongelukje met een vrachtwagen in de binnenstad. De vrachtwagen zou volgens de melder – een winkelier – publiek eigendom hebben vernield en daarna zijn doorgereden. Ze rijden naar de betreffende straat. De vrachtwagen staat er nog. De melder komt naar buiten en licht de situatie toe. Cedric en Bram geven aan ernaar te gaan kijken. Uiteindelijk blijkt de

schade mee te vallen en spreken ze met de chauffeur af er een mutatie van te maken (voor het geval er iemand op terugkomt). De chauffeur had zijn gegevens ook al achtergelaten bij een andere winkelier (dan de melder). Cedric stapt bij het terugrijden uit bij de winkelier/melder om hem van een terugkoppeling te voorzien. Als hij weer instapt, vraagt Bram: 'Zei hij niet, wat zijn jullie snel?' Hierop antwoordt Cedric: 'Nee, dan hoor je ze niet.'

Daarnaast hebben straatagenten de (gedeelde) overtuiging dat de kritiek van burgers op hun optreden voortvloeit uit het 'gegeven' dat veel burgers 'tegen' de politie zijn (zie ook Chan, 2003). Hoewel er op dit punt onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende categorieën burgers met ieder een eigen houding ten opzichte van de politie (zie *categoriseren*, par. 6.2.2), is er sprake van een gemene deler die vooral nadruk legt op de negatieve houding van burgers ten opzichte van de politie. Hoewel ik tijdens het veldwerk verschillende keren heb meegemaakt dat straatagenten complimenten kregen van burgers naar aanleiding van hun optreden, blijft in de beleving en onderlinge interacties de negatieve houding van burgers ten opzichte van de politie domineren. Ervaringen leiden niet zomaar tot bijgestelde beelden.
De afstand die politiemensen ten opzichte van burgers voelen, ook wel eens omschreven als een wij/zij-houding (zie o.a. Çankaya, 2011), is een rode draad in veel Angelsaksisch observatieonderzoek. Hierbij passen twee opmerkingen. De eerste is dat straatagenten in ons land deze houding in mindere mate lijken te hebben dan in bijvoorbeeld de Verenigde Staten (zie ook Terpstra & Schaap, 2011). Een tweede opmerking is dat er in de onderzoeksliteratuur melding wordt gemaakt van verschil tussen stedelijke en landelijke gebieden (Loftus, 2009). In landelijke gebieden hebben uitvoerende politiefunctionarissen de beleving dat burgers veel meer 'pro politie' zijn. Ik kan dit verschil niet op basis van eigen veldwerk bevestigen (zie ook par. 4.1.1). Wat ik wel heb ervaren, is dat in (binnen)stedelijke teams een werkelijkheid wordt gecreëerd waarin centraal staat dat (veel) burgers 'tegen' de politie zijn en bij het minste of geringste het optreden van politiemensen bekritiseren.
Van de (beleefde) kritiek die burgers op het politiewerk hebben, wordt afstand genomen door te stellen dat burgers niet in staat zijn om het optreden van politiemensen te beoordelen (zie ook Bayley & Bittner, 1984; Waddington, 1999b). Op deze wijze nemen zij veelal ook afstand van de klachten die burgers soms indienen naar aanleiding van het optreden van uitvoerende politiefunctionarissen. Straatagenten gaan ervan uit dat zij hun werk goed doen, maar – zo benadrukte een van de politiemensen in Rivierstad ook eens – 'waar gehakt wordt, vallen spaanders'. Op deze wijze worden *verspannen* (zie par. 6.3.1) en *distantiëren* aan elkaar verbonden. Zo vaak wordt er namelijk niet gehakt.

Het systeem bemoeilijkt ons in de uitvoering van ons werk
'Systeemteleurstelling': dit is de naam van een van de eerste focuscodes die ik uit de data heb gecreëerd (zie ook hoofdstuk 4 en bijlage 1). Het viel me al snel op dat straatagenten veel met elkaar spreken over de context waarbinnen zij hun werk moeten

doen en dat de inhoud van die gesprekken zelden positief is. Straatagenten hebben veelal veel onvrede over het bredere systeem waarbinnen zij hun werk moeten doen. De anderen die actief zijn binnen dit systeem snappen in de beleving van straatagenten onvoldoende wat het politiewerk inhoudt en welke randvoorwaarden nodig zijn om het 'goed' te kunnen doen. Dit gebrek aan begrip resulteert er naar de mening van veel straatagenten in dat zij geregeld door hen worden belemmerd in het uitvoeren van hun werk. De maatschappelijke effecten van hun werk vallen mede hierdoor tegen.

Het systeem, dat ik hier bedoel, is behoorlijk omvangrijk. Het betreft een flink aantal actoren, dat kan worden onderverdeeld in enkele deelsystemen. Het deelsysteem waarmee straatagenten veel te maken hebben, is het strafrechtelijke systeem. Dit systeem bestaat uit verschillende actoren, waarvan het Openbaar Ministerie (OM) en de Rechterlijke Macht (RM) de voornaamste zijn. Straatagenten verhouden zich moeizaam tot het strafrechtelijke systeem, omdat zij de overtuiging hebben dat dit systeem hen onvoldoende helpt – en vaak eerder belemmert – bij het uitvoeren van hun belangrijkste taak (zie ook Kort et al., 2014): boeven vangen.

Straatagenten zien in de beslissingen die in het strafrechtelijke systeem worden genomen geregeld aanwijzingen dat hun oordeel niet goed wordt gewogen of onvoldoende serieus wordt genomen. Zij komen tot deze conclusies door vanuit de eigen standaarden voor oordeelsvorming naar de beslissingen in het strafrechtelijke systeem te kijken. Hun praktijkstandaarden wijken echter af van de juridische standaarden van het strafrechtelijke systeem. Skolnick (1966, p. 196) spreekt daarom over '… the administrative bias of the craftsman'.[54] Hierna wordt de verhouding van straatagenten ten opzichte van het strafrechtelijke systeem nader uitgewerkt door aandacht te besteden aan het perspectief van straatagenten op het OM en de RM.

In hun onderlinge gesprekken creëren straatagenten een beeld waarin centraal staat dat het OM het politiewerk onvoldoende begrijpt en steunt. Dit beeld wordt vooral met elkaar gecreëerd naar aanleiding van beslissingen die door het OM worden genomen. Dit betreft vaak beslissingen in specifieke opsporingsonderzoeken, al fungeren beleidsbeslissingen ook met enige regelmaat als referentiepunt voor het begrip dat het OM voor het politiewerk aan de dag legt.

Het is 9 april 2011. Tijdens de briefing van de politie Rivierstad wordt een wijziging in het beleid van het OM behandeld. Bij het niet voldoen aan een bevel tot vordering mag er niet meer worden aangehouden, maar moet het worden afgedaan met een mini-pv. Hier is onder de aanwezigen veel onvrede over. Er wordt ook lacherig over gedaan. Er blijkt maar weer

54. Skolnick (1966, p. 196 e.v.) werkt deze bias uitgebreid uit. In de kern komt het erop neer dat straatagenten overtuigd zijn van het eigen oordeelsvermogen. Zij zijn ervan overtuigd dat zij beschikken over het vermogen om onderscheid te maken tussen onschuld en schuld. Iedere vervolgbeslissing die op dit punt wordt genomen, wordt beoordeeld vanuit de overtuiging dat de verdachte schuldig is, omdat deze door hen is aangehouden. Reiss (1971, p. 135) stelt hierover: 'All in all, an officer not only satisfies probable cause but also concludes after his careful evaluation that the suspect is guilty and an arrest is therefore just.' Zie ook hoofdstuk 8.2. over *diagnosticeren*.

> dat het OM er niets van snapt. Later zegt Pieter in gesprek met mij hierover het volgende: 'Ja, dat soort dingen houd je. Het zijn mensen die dat soort dingen bepalen, die totaal geen idee hebben waar het allemaal om gaat. Daarom sta ik er ook altijd open voor dat mensen meegaan met ons. Kom eens kijken wat er in de nacht gebeurt. Kijk eens naar hoe burgers zijn. Het politiewerk is zo anders dan dat zij denken.'

Deze casus is geen uitzondering. Ik heb vaker meegemaakt dat er met onvrede werd gereageerd op mededelingen over beleidsbeslissingen van het OM. Het is in de beleving van straatagenten echter niet alleen kommer en kwel. Tijdens mijn veldwerk werd er door straatagenten verschillende keren waarderend gesproken over de steun die zij tegenwoordig ervaren van het OM waar het gaat om belediging van uitvoerende politiefunctionarissen door burgers (zie ook *positioneren*, par. 8.3.2). In die gesprekken klonk weliswaar ook door dat burgers 'vroeger' alles tegen hen konden zeggen, maar dit neemt niet weg dat er op dit punt door straatagenten meer dan voorheen begrip van het OM wordt ervaren. Begrip van de soms lastige omstandigheden waarin zij hun werk moeten doen.

Ten aanzien van de beslissingen van het OM in specifieke opsporingsonderzoeken maken straatagenten veel vaker dan hun lief is mee dat een door hen aangebrachte zaak door het OM wordt geseponeerd. Dit wil in dit verband zeggen dat het OM van mening is dat er sprake is van een gebrek aan bewijs. Een dergelijke beslissing leidt geregeld tot onvrede onder straatagenten (zie ook Kort et al., 2014). In hun onderlinge interacties distantiëren zij zich dan van het OM. Hierbij lijkt het verschil tussen straatagenten en het OM in de manier van kijken naar (een redelijk vermoeden van) schuld een belangrijke rol te spelen (zie ook par. 8.2). 'The policeman, in short, is primarily interested in *factual* guilt. Indeed, the idea of *legal* guilt leaves him cold and hostile.' (Skolnick, 1966, p. 203) Straatagenten *beredeneren* veelal of een verdachte schuldig is (zie par. 8.2.4). Als zij op basis van alles dat zij weten tot de conclusie komen dat een verdachte schuldig is, dan staat deze schuld voor hen in veel gevallen niet of nauwelijks meer ter discussie (zie ook Reiss, 1971; Kort et al., 2014). Het is 'klip en klaar'. Als het OM aan de hand van het principe van juridische schuld tot een ander oordeel komt, dan voelen straatagenten zich in de regel niet gesteund. De strikt juridische bril van het OM doet naar hun idee geen recht aan de omstandigheden waarin zij hun werk moeten uitvoeren.

Dit mechanisme – en het daaruit voortvloeiende gevoel van uitvoerende politiefunctionarissen dat zij niet door het OM worden gesteund – doet zich het meest voor bij 'foute gasten' (zie *categoriseren*, par. 6.2.1). Straatagenten zien iedere dag in het straatbeeld personen rondlopen waarvan zij weten dat zij frequent criminaliteit plegen, maar die in hun ogen door het systeem onaangetast blijven. Dit soort lokaal onrecht dat ongestraft blijft, tast hun zingeving aan (zie ook Van der Torre, 2011). Als het OM op basis van de aanwijzingen van de politie niet over wil gaan tot nader onderzoek, een verdachte niet wil aanhouden of een aangebrachte zaak seponeert vanwege het ontbreken van voldoende bewijs, dan leidt dit bij straatagenten tot stevige onvrede.

Het vangen van de echte boeven wordt hen te lastig gemaakt. Daar wordt dan met elkaar over gesproken. Hierbij komt soms ook een existentiële vraag naar boven: waar doen we het allemaal nog voor? Er is onder straatagenten soms sprake van gevoelens van machteloosheid over het effect van het politiewerk (Van der Torre, 2011; Kort et al., 2014).

Dan de rechtelijke macht. Uitvoerende politiefunctionarissen zijn, net als bij het OM, van mening dat rechters hun beslissingen zouden moeten steunen: '… in their eyes their decision to lay a charge of charges deserves to be supported by judges by punishment that establishes the authority of the law-enforcement machinery.' (Eriscon, 1982, p. 68) Deze steun ervaren zij met enige regelmaat echter niet. Het moment waarop recht wordt gesproken, is voor die steun een belangrijk meetmoment. Dan wordt hun oordeel over de schuld van de verdachte getest (zie ook Wilson, 1968).
Straatagenten krijgen in de eerste plaats te maken met – door hun aangebrachte verdachten – die worden vrijgesproken. Hiervan zijn zij overigens niet altijd op de hoogte. De informatie over de afloop van een rechtszaak komt niet vanzelfsprekend bij hen terecht. Daarnaast is niet iedereen er even geïnteresseerd in. Een deel van de politiemensen is naar eigen zeggen te vaak teleurgesteld en hoeft het niet meer te weten. Zij verhouden zich onverschillig ten opzichte van wat er verder met hun werk gebeurt. Dit geldt zeker niet voor iedereen. Er zijn ook straatagenten die soms rechtszaken bezoeken, omdat zij van bepaalde zaken willen weten hoe het afloopt.
Een tweede element van steun wordt afgeleid uit de strafmaat. Straatagenten zijn door de bank genomen van mening dat de straffen die rechters uitdelen aan de door hen opgespoorde verdachten (veel) te laag zijn.[55] Deze opvatting is een van de indicatoren die in wetenschappelijk onderzoek wordt gebruikt om aan te geven dat uitvoerende politiefunctionarissen conservatief zijn (zie bijv. Reiner, 2000).[56] Vanuit het perspectief van betekenisgeving over politiewerk constateer ik dat deze houding, in welke mate die zich dan ook voordoet of wordt aangeduid, wordt gereproduceerd in de interactie tussen straatagenten. Naar mijn indruk komen politiemensen de

55. Hoewel straatagenten ervan overtuigd zijn dat 'nette' burgers dit ook vinden, blijkt uit onderzoek naar de mening van burgers over strafmodaliteiten en strafmaat in Nederland dat dit niet het geval is (zie Ruiter et al., 2011). Er is onder burgers weinig consensus over de gewenste strafmaat voor de onderzochte delicten. Een deel van de Nederlandse burgers vindt op delictniveau dat er te zwaar wordt gestraft, terwijl een ander deel de strafmaat te licht vindt. De politieke voorkeur blijkt een relevante onafhankelijke variabele. Overigens is over de daadwerkelijke ontwikkeling van de strafmaat in Nederland niet zoveel zinnigs te zeggen. Er is op dit punt nauwelijks valide onderzoek beschikbaar. Zie ook: http://ivorentoga.nl/archieven/616.

56. Reiner (2000, p. 95-96) beschrijft de conservatieve houding van straatagenten als een van de elementen van de 'cop culture'. Hierbij moet worden benadrukt dat hij zich baseert op Angelsaksisch onderzoek. Conservatisme lijkt onder Nederlandse straatagenten veel minder voor te komen, zo blijkt uit onderzoek van Terpstra & Schaap (2011). Hierbij moet worden opgemerkt dat in dit (kwantitatieve) onderzoek geen stelling is voorgelegd over het (gewenste) strafklimaat in Nederland.

organisatie niet binnen met de opvatting dat er in Nederland te laag wordt gestraft.[57] Deze opvatting wordt ontwikkeld in de dynamiek van de politieorganisatie. Daarin spelen eigen ervaringen, maar zeker ook gesprekken met collega's een belangrijke rol in.

> Het is donderdag 16 december 2010. Frits en Ferdinand van de politie Rivierstad zijn bezig met het 'oprollen' van een hennepkwekerij. De verdachte is een halfuur geleden aangehouden en op dit moment zijn ze bezig met de bewijsvoering. Ze nemen foto's en tellen planten en lampen. Frits en ik hebben tegelijkertijd een gesprek over het probleem van de hennepkwekerijen. Volgens Frits is het duidelijk waarom mensen het doen. Ze verdienen er veel geld mee en de strafmaat stelt weinig voor. Frits snapt niet dat er in Nederland op deze wijze met de problematiek wordt omgegaan. 'Ik ben soms net zo lang bezig met het papierwerk als de man vastzit.'

Voor straatagenten gaat de onvrede over de hoogte van straffen vaak gepaard met de mening dat boetes voor verkeersovertredingen te hoog zijn. Volgens velen is er sprake van een 'omgekeerde wereld' waarin 'foute gasten' nauwelijks worden aangepakt en 'nette' burgers worden geconfronteerd met buitensporig hoge boetes (zie ook *moraliseren*, par. 8.3.1). Het systeem richt zich op de verkeerde dingen, is dan hun conclusie.

Het belangrijkste meetpunt voor de steun die straatagenten van de rechterlijke macht ervaren, heeft betrekking op zaken waarbij zij zelf zijn betrokken. Niet als opsporingsambtenaar, maar als benadeelde of verdachte. Het gaat dan over geweld tegen en geweld door de politie. De beslissingen die in dit type zaken worden genomen – overigens ook door het OM – liggen op de werkvloer van de politie gevoelig. Ze zijn bepalend voor hoe zij zich verhouden tot het strafrechtelijk systeem.
Hoewel straatagenten in toenemende mate van mening zijn dat geweld tegen de politie serieus wordt aangepakt, zijn er in hun geheugen nog vooral voorbeelden aanwezig waarin deze steun ontbrak (zie ook Kleijer-Kool, 2013). Zo had Hendrik van de politie in Rivierstad diverse incidenten meegemaakt die hem het idee gaven dat hij in zijn werk 'vecht tegen de bierkaai'. Het meest pijnlijke incident vond plaats tijdens een horecadienst. Pieter en hij intervenieerden in een vechtpartij als gevolg waarvan de betrokkenen zich op hen zijn gaan richten. Ze hebben, bijgestaan door diverse collega's, het nodige geweld moeten gebruiken om zich te verdedigen tegen een groep van dertig tot veertig personen. Om een lang verhaal kort te maken, na anderhalf jaar is de zaak voorgekomen en de behandeling door de rechter was in de beleving van Hendrik schandalig. De twee hoofdverdachten (aanstichters) zijn veroordeeld zonder strafoplegging, omdat ze volgens de rechter al genoeg waren gestraft door het geweld dat de politie had toegepast. Volgens Hendrik werden de verhalen van de verdachten

57. Dit geldt overigens zeker ook voor rechercheurs. In de afgelopen jaren heb ik uiteenlopende rechercheurs gesproken die zich hebben verbaasd over de straf die verdachten kregen. Die verbazing leidt gemakkelijk tot frustratie als zij stilstaan bij de tijd en energie die zij in de zaak hebben geïnvesteerd.

meer geloofd dan de verklaringen van politiemensen.[58] In een gesprek met mij beschreef hij hoe hij zich over deze kwestie voelde.

> 'Dan ga je denken: waar ben ik nou mee bezig? Waar doe ik het nog voor? Vechten tegen de bierkaai. Als iemand iets bij andere mensen doet en hij wordt niet veroordeeld, dan vind ik dat al vervelend genoeg, want ik heb een sterk rechtvaardigheidsgevoel. Daarvoor ben ik ook politieman geworden. Maar als ons dan zoiets overkomt, want ik ben in deze gewoon slachtoffer, en ze halen gewoon hun handen ervan af, terwijl in de media wordt geroepen dat geweld tegen wetsdienaren harder moet worden aangepakt. Nou, dan zakt bij mij de broek af en dat is heel vervelend. Dat is echt heel vervelend. Want dan heb je zoiets van "ik mag al die shit meemaken", want ik doe gewoon mij best voor de maatschappij, voor mijn baas, voor justitie, voor de rechter om zoveel mogelijk bewijs te verzamelen. En vervolgens krijg ik een mes in mijn rug, zo heb ik dat toen ook omschreven. Dat is gewoon het meest vervelende dat je als politieman kunt meemaken.'

Gevallen waarin straatagenten zelf in het beklaagdenbankje terechtkomen, hebben naar mijn indruk nog meer impact op het patroon van *distantiëren* dan situaties waarin straatagenten zich niet gesteund voelen in de strijd tegen geweld tegen de politie. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer uitvoerende politiefunctionarissen disproportioneel geweld hebben toegepast of nalatig zijn geweest (en er 'onnodig' letsel is ontstaan).
In Rivierstad deed zich tijdens mijn veldwerk een casus voor van vermeend disproportioneel geweldsgebruik door een van de straatagenten: Johan. De Rijksrecherche deed hier onderzoek naar. Het betrof het gebruik van het vuurwapen tegen twee verdachten met zwaar letsel als gevolg. De centrale vraag in de casus was of Johan wel had mogen schieten. In de gesprekken tussen straatagenten was het onderzoek van de Rijksrecherche soms een onderwerp. De werkelijkheid die in deze gesprekken werd gecreëerd, was er een van onbegrip. Onbegrip over het 'feit' dat zij in een 'splitsecond' moeten beslissen, terwijl anderen vervolgens negen maanden vanachter het bureau alle regels en eisen 'erlangs gaan leggen'. Het stuitte de politiemensen in Rivierstad tegen de borst. Zij wagen hun leven voor € 1700 per maand, maar voor ze het weten komen ze in het beklaagdenbankje terecht en dat voelt niet goed. Ook in Heuvelstad speelde dit gevoel.

> Het is 8 november 2012. Freek en Jordie van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Freek vertelt iets over de meerwaarde van (preventief) geweldsgebruik door de politie. Hij vindt dat je geweld soms met geweld moet bestrijden. Je kunt niet altijd praten, zo stelt hij. Politiemensen willen volgens hem wel geweld gebruiken, maar het wordt hen steeds

58. Dit is voor straatagenten een heikel punt. Zij hebben de indruk dat hun ambtseed weinig meer voorstelt, omdat een verklaring van een politieagent net zo zwaar telt als die van een burger (al dan niet verdachte). Zij voelen zich aangetast in hun geloofwaardigheid en dat voelt verre van prettig.

moeilijker gemaakt. 'Als je nu geweld gebruikt, zit je zo in het beklaagdenbankje. Vraag dat maar aan collega's die hun vuurwapen hebben gebruikt.'

Ook rondom deze thematiek raken *verspannen* en *distantiëren* elkaar. Het 'beslissen over leven en dood' en het 'eigen leven wagen' hebben een belangrijke plaats in de wijze waarop straatagenten kijken naar de waardering die er is voor hun werkzaamheden en hoe er met hen wordt omgegaan wanneer hun optreden onderwerp van gesprek is. Zo vaak wordt er echter niet besloten over leven en dood.

De reikwijdte van de systeemteleurstelling van straatagenten gaat verder dan het strafrechtelijke systeem. In de uitvoering van het politiewerk hebben straatagenten ook te maken met partners uit het zorgsysteem. Personen die voor criminaliteit en overlast zorgen, zijn veelal ook bekend bij zorginstellingen en worden of zijn daar in veel gevallen behandeld. Uitvoerende politiefunctionarissen nemen soms afstand van de wijze waarop zorginstellingen omgaan met 'problematische' personen en gezinnen (zie ook Adang et al., 2006; Landman et al., 2009). Hoewel straatagenten wel erkennen dat hulpverlening niet hun vak is, zijn ze er door de bank genomen niet van overtuigd dat professionals in de zorg de juiste keuzes maken.
Deze overtuiging vloeit naar mijn indruk voort uit het eerder aangehaalde – vrij fundamentele – geloof dat hun positie in de frontlinie van de samenleving inzichten geeft waarover anderen niet (kunnen) beschikken. 'Police know best about crime and criminals, and about "human nature" in general.' (Ericson, 1982, p. 63) Straatagenten hebben weinig twijfel over hun inschattingsvermogen en hun werk brengt met zich mee dat ze alles al eens hebben gezien (Loftus, 2009). Met hun mensenkennis en inschattingsvermogen wordt naar hun idee echter weinig gedaan.

Het is donderdag 7 juni 2012. Dinand en Laura van de politie Heuvelstad praten in de politieauto over een melding die een gebiedsagent vanmorgen heeft gekregen. De melding was dat het in de woning stonk en de man al een tijdje niet door zijn omgeving was gezien. De man, die volgens Laura 'tegen de doelgroep aanhing', was overleden. Laura: 'Toen ik het vandaag hoorde, dacht ik "die heb ik inderdaad al een tijdje niet gezien".' Dinand wil iets anders kwijt: 'Hieraan zie je dat hulpverlening en politie niet samengaat. Twee weken geleden hebben we die vent aangehouden. Wij hebben gezegd: hij moet worden opgenomen. Volgens de arts van de GGD was hij niet gek genoeg. Nu is hij dood.' Later zegt Dinand tegen mij: 'Het is natuurlijk mensenwerk, maar met onze bevindingen wordt vaak niets gedaan.'

Straatagenten beschouwen zichzelf als de frontlinie van de overheid. Zij zijn degenen die het moeten opknappen als het dreigend wordt. Zij staan ieder moment van de dag met hun benen in de klei en volgen wat er met bepaalde personen aan de hand is (zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1). Mede hierdoor zijn zij ervan overtuigd dat zij goed

kunnen bepalen welke manier van politieoptreden ten opzichte van deze personen passend is. Wanneer partners van zorginstellingen met goed bedoelde handelingsadviezen voor de politie komen, wordt hier al snel lacherig over gedaan. Dat gebeurde bijvoorbeeld tijdens een briefing toen Hendrik aan zijn collega's vertelde dat een medewerker van een zorgpartner hem ten aanzien van een bekende veelpleger meegaf dat hij en zijn collega's afstand moesten houden. Het 'vermaak' van straatagenten heeft een serieuze ondertoon: zij hoeven ons niet te vertellen hoe wij ons werk moeten doen. Zeker niet waar het gaat over het maken van inschattingen ten aanzien van het risico van personen. Dat weten wij het best.

De directe leiding staat op afstand van ons werk

De relatie tussen leidinggevenden en straatagenten is een klassiek thema in de politieliteratuur (Zie o.a. Reus-Ianni, 1983; Van Oosten, 1985; Braun, 1999; Terpstra, 2002; Van Reenen, 2004; Van der Torre, 2007a). Dit was ook niet het eerste onderzoek dat mij in aanraking met dit thema bracht (zie Landman, 2011). Hoewel ik bij aanvang van dit onderzoek niet van plan was om specifiek aandacht aan deze thematiek te besteden, kon ik er ook niet aan ontkomen. Tijdens het observeren van de interacties tussen straatagenten was het een onderwerp. Het is er. Mijn etnografische insteek in combinatie met GTM veronderstelt naar mijn idee dan ook dat er in analytische zin iets mee moet gebeuren. Ik kon de thematiek plaatsen in een breder patroon van *distantiëren*: straatagenten creëren ook afstand ten opzichte van hun direct leidinggevenden.[59]

De distantie die straatagenten ten opzichte van hun leidinggevenden creëren, gaat met heel wat meer ambivalenties gepaard dan die ten opzichte van de samenleving en het systeem. Burgers en de actoren in het bredere systeem kunnen nooit onderdeel zijn van het 'wij', maar direct leidinggevenden kunnen dit wel. Onder direct leidinggevenden versta ik dan de leidinggevenden op operationeel niveau (vaak inspecteur) en op tactisch niveau (vaak hoofdinspecteur).[60] De mate waarin direct leidinggevenden onderdeel zijn van het 'wij' verschilt per individu. De operationele oriëntatie van een leidinggevende is daarin behoorlijk bepalend.[61] Begrijpt de chef het politiewerk?

59. Het omgekeerde is vast ook deels waar, maar ik vertrek vanuit het perspectief van straatagenten. Het is overigens opvallend dat de opgave om die afstand te overbruggen vooral als een opgave voor leidinggevenden wordt gezien. Daarom verloopt dat overbruggen misschien ook wel zo moeizaam.
60. Inspecteurs zijn veelal de groepschefs, die verantwoordelijk zijn voor de personeelszorg van een groep van tien tot vijftien straatagenten en veelal ook optreden als hulpofficier van justitie (HovJ) en Officier van Dienst (OvD). De hoofdinspecteurs zijn veelal de teamchefs, die verantwoordelijk zijn voor een groep van vijftig tot honderd straatagenten (en overigens ook, zij het minder vaak, diensten draaien als HovJ of OvD). In de periode van het veldwerk waren er verschillen in de leidinggevende structuur tussen de beide teams (zie hoofdstuk 4). Die verschillen deden zich op landelijke schaal voor. Zo waren en zijn er ook teams waar brigadiers de functie van groepschef hadden. Met de vorming van de Nationale Politie worden al deze verschillen opgeheven en ontstaat er op dit punt een uniforme inrichting van de basisteams.
61. Van der Torre (2007) heeft verschillende typen leidinggevenden gedefinieerd op operationeel en tactisch niveau. Op operationeel niveau spreekt hij van de straatchef, bureauchef en linking pin. Op tactisch

Is de chef in de operatie als het nodig is? Steunt de chef ons in beslissingen die wij nemen?
In Rivierstad was de teamchef, Johan, volgens velen echt een man van de straat. 'We staan samen zij aan zij in de horeca', zo werd mij onder andere door Frits verteld. Over Johan ging een verhaal rond over zijn optreden in een kroeg in de binnenstad. In de kroeg hadden 'foute' lui gezeten en de politie moest om de een of andere reden binnentreden. Johan was op tafel gaan staan en had geroepen: 'De stad is van ons, wegwezen!' Dergelijke verhalen interpreteren veel straatagenten op een positieve manier. Er waren in het team overigens ook andere opvattingen te beluisteren. Johan zou onvoldoende oog hebben voor de beleidsmatige kant van het politiewerk. Een opvatting die ik in een politieteam nog niet eerder had gehoord – meestal hebben straatagenten weinig affiniteit met beleid – en illustreert dat de relatie tussen straatagenten en hun directe chefs ambivalent kan zijn: een operationele oriëntatie is niet bij iedereen een garantie op 'verbinding'.
Ook in Heuvelstad werd de teamchef door velen ervaren als een man die erg betrokken was bij het politiewerk. Hij was, ook wanneer hij niet aanwezig was op het bureau (en dat was best vaak), vrijwel altijd op de hoogte van betekenisvolle gebeurtenissen in het werkgebied.

Het is maandag 14 mei 2012. Florian en Cele van de politie Heuvelstad komen terug op het bureau na een aanhouding op heterdaad naar aanleiding van een straatroof. Nadat ze de verdachte hebben afgeleverd bij de afhandeleenheid, gaan we terug naar de werkruimte. Via Harry, die op dat moment operationeel coördinator is, krijg ik mee dat Henk, de teamchef, al een sms-je heeft gestuurd over de aanhouding en heeft gevraagd om zijn complimenten door te geven aan Florian en Cele. Volgens Harry heeft Henk een aantal sms-groepen in zijn telefoon (later hoorde ik dat de operationele chefs van de horecadienst hem ook altijd moeten sms-en over hoe het was). Hij stuurt soms een aantal berichten per dag. Hij volgt alles, ook als hij in het buitenland is, zo geeft Harry aan. Zijn betrokkenheid wordt door Harry positief gewaardeerd, al vraagt hij zich wel af of Henk nog wel een leven heeft naast het werk.

In beide teams waren er ook leidinggevenden die volgens straatagenten maar weinig begrepen van het politiewerk. Deze chefs waren dan ook vaker onderwerp van gesprekken met een negatieve lading, bijvoorbeeld omdat ze opdrachten gaven of vragen stelden, die blijk gaven van een gebrek aan operationeel gevoel. In Rivierstad was er een chef die via zij-instroom in de teamleiding terecht was gekomen.[62] Zij had relatief weinig tijd op straat doorgebracht en was als een van de groepschefs in de teamleiding terechtgekomen. Een deel van de straatagenten sprak ten tijde van het

niveau maakt hij onderscheid tussen de politiebaas, politiemanager en politiebureaucraat. De straatchef en politiebaas zijn de typen leidinggevenden die vanuit het perspectief van straatagenten het meest tot het 'wij-domein' behoren. Hun operationele oriëntatie is het sterkst.

62. Zij-instroom wil zeggen dat iemand niet de (volledige) basis politieopleidingen heeft doorlopen.

veldwerk in weinig positieve bewoordingen over haar. Op sommige momenten werd van haar het beeld gecreëerd van iemand die het politiewerk onvoldoende begreep. Overigens een 'verwijt' dat de werkvloer vaker in de richting van zij-instromers op leidinggevend niveau maakt (zie bijv. Kaouass & Hoogenboom, 2011; Kleijer-Kool, 2013).

Het is 4 januari 2011. Ik zit in de werkruimte van de noodhulp en volg wat gesprekken. Sabine en Leonie praten met elkaar over een opdracht die zij van Miranda van de teamleiding hebben ontvangen. De opdracht heeft betrekking op een auto die is doorgereden na een aanrijding, maar de precieze context ken ik niet. Sabine zegt op een gegeven moment tegen Leonie: 'Je ziet wel dat zij hier geen ervaring mee heeft, anders geef je niet zo'n opdracht mee.'

Hoewel de aanwezigheid van chefs in het politiewerk geregeld positief wordt gewaardeerd door straatagenten, zijn het ook momenten waarop het operationele vermogen van een chef onder de loep wordt genomen. In het horecateam in Heuvelstad ging vaak een inspecteur mee de straat op ten behoeve van de operationele aansturing. Volgens veel straatagenten waren de inspecteurs hier niet zo goed in. Ze werden gezien als minder doortastend in hun optreden, al is me nooit helemaal duidelijk geworden wat hier precies mee werd bedoeld. Het was overigens vooral de mening van de brigadiers, die tijdens de minder drukke avonden verantwoordelijk waren voor de operationele sturing van het horecateam. Op deze wijze konden zij zich ook onderscheiden van de inspecteurs: 'zij zijn minder van de straat dan wij'.
Chefs die mee op straat gaan, zijn echter een uitzondering op de regel. Het komt voor tijdens specifieke diensten en op noodzakelijke momenten. De chefs van basisteams brengen het overgrote deel van hun tijd echter op het bureau door. Hun directe betrokkenheid in het operationele proces heeft dan onder andere betrekking op hun rol als hulpofficier van justitie (HovJ). De HovJ toetst onder andere de rechtmatigheid van het optreden van straatagenten, in het bijzonder met betrekking tot het gebruik van bevoegdheden door straatagenten. Dit komt vooral voor wanneer iemand is aangehouden. Het optreden van straatagenten wordt dan (achteraf) in zijn meest concrete en specifieke vorm beoordeeld. De wijze waarop dit gebeurt, is voor straatagenten een belangrijk moment om het operationele begrip van chefs te 'meten'.

Het is 24 mei 2012. Met Daan en Tony van de politie Heuvelstad sta ik in de lift van het bureau, op weg naar het cellencomplex. Zij hebben net een man aangehouden, die wordt

verdacht van het vernielen van een ruit van een café. De man is gezien door getuigen, die ook meer van de achtergronden weten. Het zou een wraakactie zijn tegen de eigenaar van het café. De man lijkt dronken en is in de auto behoorlijk vervelend tegen hen geweest. Als we aankomen bij de balie van het cellencomplex staat de chef van dienst – Evert – hen op te wachten. Evert vraagt aan Daan: 'Was er opzet in het spel?' Daan antwoordt bevestigend. Als ze later teruglopen – en de chef is niet meer in de buurt – zegt Daan op sarcastische toon tegen Tony: 'Was er opzet in het spel? Nee joh, het was een ongelukje.'

In de beoordeling van het optreden van straatagenten door de HovJ zit een zekere gevoeligheid besloten. Op die momenten raken de beslissingsdomeinen van leiding en uitvoering elkaar (zie ook de Caluwé & Vermaak, 2006): het gaat over de (juridische) juistheid van de beslissingen van straatagenten in het politiewerk. Voor straatagenten is het veelal ook een moment waarop voor hen duidelijk wordt of ze in hun optreden worden gesteund door een chef. Straatagenten zijn bij aanvang van de dienst benieuwd wie HovJ is. Ze stellen prijs op iemand die 'praktisch' is (zie ook Van der Torre, 2007a). Dit wil voor veel straatagenten zeggen dat een HovJ eerder pragmatisch dan principieel omgaat met de wettelijke kaders waarbinnen het politiewerk wordt uitgevoerd. Dat doen zij zelf namelijk ook.
In de relatie tussen HovJ en straatagent wordt de hiërarchie in de organisatie – meer dan op andere momenten (zoals de briefing) – voelbaar. Straatagenten nemen in hun werk vele beslissingen. Een groot deel van die beslissingen is onzichtbaar voor chefs en andere beoordelaars (zie ook Goldstein, 1960). De beslissingen die de HovJ moet beoordelen, zijn echter zichtbaar. Straatagenten gaan ervan uit dat zij de juiste beslissingen nemen en willen die juistheid graag door de HovJ bevestigd zien. Ze verwachten van een HovJ dat hij of zij met hen meegaat in de genomen beslissingen (zie ook Kleijer-Kool, 2013). De momenten waarop de beslissingen van straatagenten door een HovJ worden gewogen, zijn daarmee momenten die kunnen *distantiëren*. Zeker als een HovJ op zijn of haar spreekwoordelijke strepen gaat staan.

Het is 21 december 2010. Pim en Johan van de politie Rivierstad hebben net een winkeldief aangehouden en haar 'afgeleverd' bij de afhandeleenheid. Ze zijn in de werkruimte van de noodhulp ieder achter een computer gaan zitten om een proces-verbaal van aanhouding te maken. Ze overleggen over de inhoud van het verbaal en de vervolgprocedure (*reconstrueren*, zie par. 8.4.2). Op een gegeven moment komt de dienstdoende hulpofficier van justitie binnen. Tari is zijn naam. Hij richt zich op Johan en vraagt: 'Wat doe je met een aanhouding?' Johan: 'Ten spoedigste voorgeleiden?' Tari: 'Precies. Is dit ten spoedigste?' Pim met een lach: 'Ja, we zijn hier net en je bent in kennis gesteld.' Fari vertelt vervolgens dat hij via de portofoon heeft meegeluisterd en wil hiermee duidelijk maken dat hij weet dat Pim en Johan al even binnen waren. Ook uit hij zijn onvrede over het feit dat Johan al contact heeft opgenomen met het parket. Ze hadden hem eerst moeten vragen, zo stelt hij. Vervolgens verlaat hij de ruimte. 'Wat loopt hij nu raar te doen?' Zo vraagt Pim zich af. Waarop Johan antwoordt:

'Hij heeft zeker een keutel dwars.' Niet veel later komt Tari weer binnenlopen. Het zit Pim blijkbaar niet lekker. Hij zegt tegen Tari: 'Je moet niet insinueren dat we je passeren.' Tari: 'Even voor de goede orde: we moeten eerst toetsen of de aanhouding correct is.' Pim: 'De aanhouding is correct.' Waarop Tari wijst op zijn kroontjes op zijn uniform en zegt: 'Ik bepaal of de aanhouding correct is.' Later komt er een collega binnen die iets over Salduz vraagt aan Pim. Pim: 'Daar denk ik niet over na, want dat is volgens de HovJ niet de bedoeling.' Tari kijkt niet-begrijpend zijn kant op. Als Tari weg is, maken Pim en Johan nog de nodige geintjes.

Door grappen te maken over hun chefs bevestigen straatagenten de door hen ervaren superioriteit ten opzichte van degenen die hen leiden, die volgens hen op afstand staan van de realiteit waarmee zij op straat moeten dealen (zie ook Pogrebin & Poole, 1998). Chefs zijn niet zomaar in staat om hun beslissingen te beoordelen, omdat zij de specifieke omstandigheden van de situatie niet hebben meegemaakt. 'Certainly civilians could not make fair judgments, but neither could supervisors who had not experienced the peculiarities of a specific situation.' (Bayley & Bittner, 1984, p. 35) Een beslissing die in dit verband een bijzondere status heeft, is de beslissing tot het gebruik van geweld. Ieder oordeel daarover ligt gevoelig (zie ook *anticiperen*, par. 8.3.4).

Het is maandag 12 maart 2012. Maaike en Ronald van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren en praten met elkaar over het gebruik van geweld. Maaike vertelt over een situatie met twee winkeldieven waar ze samen met een collega achteraan is gegaan. 'Ze zaten achter een container bij het station. Een paar Marokkanen. Ik riep dat ze hun handen moesten laten zien. Eentje wilde dit niet doen. Ik wist niet of hij een wapen had. Ik heb hem een tik gegeven en toen kwamen ze wel tevoorschijn. Toen ik een geweldsrapport had gemaakt, kreeg ik een correctie van een chef. Het werd niet geaccepteerd. Het had niet gemogen. Ik doe het de volgende keer hetzelfde. Het is alleen wel onderdeel van je dossier. Het speelt soms wel, het gevoel dat je op geweld wordt afgerekend.'

Onder veel straatagenten leeft het gevoel dat zij door de organisatie worden afgerekend op het gebruik van geweld (zie ook Van der Torre et al., 2011). Hun dominante beeld is dat leidinggevenden hen weinig steunen in het gebruik van geweld en niet altijd bereid zijn om het gebruik van geweld te verdedigen als daar vanuit de omgeving of eigen organisatie vragen over worden gesteld. Het gevoel om te worden afgerekend op het gebruik van geweld lijkt echter nauwelijks te zijn gebaseerd op eigen ervaringen met daadwerkelijke 'afrekeningen' (zie ook Van der Torre et al., 2011). De keren dat ik straatagenten – die stelden dat leidinggevenden geen steun boden – vroeg naar voorbeelden werd het veelal behoorlijk stil. Soms wijzen concrete ervaringen zelfs de andere kant op: straatagenten waren, in een aantal casussen dat ik ken, vaak behoorlijk positief over de steun die zij van chefs kregen (zie ook Nationale

ombudsman, 2013). Dit maakt duidelijk dat de beelden over gebrek aan steun van chefs die ontstaan in de gesprekken tussen uitvoerende politiefunctionarissen los kunnen staan van concrete ervaringen. Het wantrouwen ten opzichte van leidinggevenden heeft in dat opzicht ook niet zozeer betrekking op gekende leidinggevenden, maar op leidinggevenden als representanten van 'de' politieorganisatie. 'In het 'echt' vallen ze meestal mee.' (Nap, 2012, p. 206)[63] 'De' leiding is een anonieme boosdoener.

Het voorgaande heeft naar mijn idee laten zien dat straatagenten zich met enige regelmaat *distantiëren* van degenen die aan hen leiding geven. Die constatering is niet nieuw. Over de afstand in de relatie tussen chefs en straatagenten is veel geschreven. De distantie tussen leidinggevenden en medewerkers bij de politie zit vol met ambivalenties. Directe chefs horen er op sommige momenten bij en op andere momenten niet, aandacht wordt soms geïnterpreteerd als bemoeienis en vertrouwen, soms als onverschilligheid. Zoals straatagenten het gevoel hebben in de schijnwerpers te staan, zo richten zij hun schijnwerpers op chefs. Het gedrag van chefs ligt onder een vergrootglas. Zij wandelen, net als straatagenten, over een wankel koord.

De 'rest' van de politieorganisatie staat op afstand en heeft geen oog voor de randvoorwaarden
De (onbewuste) ambivalenties die naar mijn idee aanwezig zijn in de relatie tussen direct leidinggevenden en straatagenten zijn in belangrijke mate afwezig in de wijze waarop uitvoerende politiemensen zich verhouden tot de rest van de organisatie. Daarin zijn negatieve gevoelens namelijk dominant.
Laten we met hogere leidinggevenden beginnen. In hun onderlinge interacties creëren en onderhouden straatagenten een beeld van de hogere leiding die niet weet en begrijpt wat er in de uitvoering speelt (zie ook Kleijer-Kool, 2013). Zo ging er in Rivierstad een verhaal rond over een lid van de toenmalige korpsleiding die een keer een dienst meedraaide. Tijdens die dienst ontstond een gevecht met burgers waarvan hij zich afzijdig had gehouden. Hoewel de betreffende man zijn excuses had aangeboden aan de betrokken straatagenten, werd er in weinig positieve bewoordingen over hem gesproken.[64] Dergelijke leidinggevenden zijn volgens uitvoerende politiefunctionarissen van de 'cijfers' en niet van de 'praktijk'. Volgens straatagenten kijken hogere

63. Uit onderzoek van Van der Torre et al. (2011) blijkt dat degenen die in het afgelopen jaar geweld hebben gebruikt positiever zijn over de steun van chefs dan degenen die geen geweld hebben gebruikt. Dit wijst in dezelfde richting: concrete ervaringen zijn positiever dan algemene beelden. De beelden lijken echter niet te worden bijgesteld op basis van deze ervaringen.
64. Ook dit illustreert de ambivalente houding. Aan de ene kant vinden straatagenten dat het politiewerk een vak is dat je moet leren en onderhouden in de praktijk, terwijl men aan de andere kant verwacht dat een lid van de korpsleiding die andere taken heeft dan de uitvoering van het politiewerk het nog steeds onder de knie heeft. Aan de ene kant vindt men dat hogere leidinggevenden noodhulpdiensten zouden moeten meedraaien (zie ook Kleijer-Kool, 2013), maar als zij dat dan doen, wordt hun bijdrage beoordeeld langs ongeveer dezelfde meetlat als die voor een directe collega geldt.

leidinggevenden op een manier naar het politiewerk, die duidelijk maakt dat ze het werk niet begrijpen.

> Het is donderdag 13 oktober 2011. Bennie en Cor van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Naar aanleiding van een vraag van mij over de 'bestemming' van de surveillance merkt Bennie op dat hij zich stoort aan managers die spreken over 'doelloos' rondrijden en alleen naar 'poppetjes' kijken. 'Als je het politiewerk begrijpt, dan praat je niet zo. We rijden nooit doelloos rond. We pakken alles mee.'

'Cijfers' hebben voor straatagenten een negatieve connotatie, omdat ze naar hun idee de werkelijkheid van het politiewerk niet kunnen representeren. Straatagenten delen de overtuiging dat het politiewerk niet meetbaar is: het effect van het politiewerk is ongewis. 'Beleidsmakers' geven in hun ogen aan cijfers onterechte betekenissen als gevolg waarvan er door hen beslissingen worden genomen die straatagenten niet ondersteunen. Dergelijke beslissingen hebben overigens vaak betrekking op capaciteit. Zo zei Kees van de politie Rivierstad eens het volgende over de capaciteit van het horecateam. 'Als de beleidsmakers naar de cijfers kijken en die nemen af, dan is de conclusie dat de inzet wel terugkan naar twee personen.' In plaats van dat afnemende cijfers worden gezien als een positief effect van hun aanwezigheid, worden ze door 'beleidsmakers' gebruikt om de inzet terug te schroeven. Die redenering stuit straatagenten tegen de borst.
Het onderwerp capaciteit komt niet toevallig aan de orde. Uitvoerende politiefunctionarissen (re)produceren met elkaar een werkelijkheid waarin centraal staat dat er te weinig capaciteit is om het politiewerk goed te kunnen doen. Er is op de werkvloer van de politie een vrijwel voortdurende behoefte aan meer capaciteit voor de uitvoering van het politiewerk (zie ook Loftus, 2009). Dit speelde in Heuvelstad meer dan in Rivierstad, maar ook in Rivierstad was dit een onderwerp waarover met enige regelmaat werd gesproken. De opvatting dat er te weinig capaciteit is voor het politiewerk gaat gepaard met de opvatting dat 'de' politieorganisatie de capaciteit inzet op de verkeerde dingen. Er lekt te veel capaciteit weg naar allerlei randzaken.

> Het is 8 november 2011. Bij de 'praatkast' van de politie Heuvelstad wordt door een aantal mensen gesproken over de teamdag, die vandaag plaatsvindt. Iemand merkt op dat er op dit soort dagen maar weinig capaciteit voor het straatwerk is. Hierop reageert een ander met: 'Als het informatieknooppunt maar goed zit. Iemand moet een keer zijn mond open doen.' Hiermee wordt verwezen naar het recent ingerichte knooppunt voor coördinatie en informatie in het team. Veel straatagenten zijn van mening dat er te veel capaciteit wordt besteed aan dit soort 'dingen' en dat gaat allemaal ten koste van het echte politiewerk.

Het onderwerp capaciteit is dominant in het organisatiegepraat van straatagenten en gaat samen met een ander veelvuldig besproken onderwerp: de roosters. Roosters

hebben veel invloed op het ritme van de politiemens. Straatagenten spreken met elkaar over hoe hun rooster eruit ziet. Het is een onderwerp dat tijdens iedere dienst wordt besproken, vooral als een koppel met elkaar in de auto zit. Door veranderende omstandigheden doet 'de' politieorganisatie geregeld een beroep op de flexibiliteit van politiemensen. Straatagenten worden gevraagd om de dienst van een zieke collega over te nemen, bij te springen voor een voetbalwedstrijd of inzetbaar te zijn voor een evenement in de regio. Diensten moeten worden gevuld. Het loyaliteitsberoep dat 'de' organisatie op straatagenten doet, wordt op die momenten goed voelbaar. Straatagenten gaan er vaak in mee. Er wordt veel over gesproken. Het is een bron van met elkaar gecreëerde onvrede. Niet eens zozeer vanwege het loyaliteitsberoep dat op hen wordt gedaan. Het is vooral het gevoel dat zij daar relatief weinig voor terugkrijgen dat aan de basis ligt aan de ervaren onvrede en het daaruit voortvloeiende geklaag over de politieorganisatie.

Het is 29 december 2010. Tinus, Pim en Maaike van de politie Rivierstad zijn op het hoofdbureau aan het eten. Tinus en Pim zijn daar gaan eten, omdat Maaike vanavond wachtcommandant is. Ze komen haar even gezelschap houden. Maaike geeft aan dat ze ontevreden is over haar beloning. Ze verricht coördinerende werkzaamheden, maar wordt daar niet voor betaald, al had ze onlangs wel een beloning gekregen. Volgens Tinus is dit een 'stilhoudertje'. Pim is het met zijn collega eens. Je wordt volgens hem bij de politie niet betaald voor wat je doet. 'Als je zeurt over je taken in relatie tot je functie en salaris, dan passen ze gewoon je taken aan.'

Iets terugkrijgen van de organisatie vertalen straatagenten zeker niet alleen in financiën. Straatagenten willen graag 'lekker werken'. Zij verwachten dat de randvoorwaarden in de organisatie – de personele capaciteit, roosters, informatiesystemen, auto's, uniformen, et cetera – op orde zijn, zodat zij aan de basis van de organisatie 'goed' werk kunnen doen (Van der Torre, 2011). Zij worden daarin teleurgesteld. De randvoorwaarden zijn volgens hen niet op orde. Dat verklaren straatagenten voor een belangrijk deel uit hun constatering dat de mensen die voor deze randvoorwaarden moeten zorgen niet begrijpen wat het politiewerk inhoudt en wat ervoor nodig is om het goed te kunnen doen. Ondertussen gaat het loyaliteitsberoep op hen onverminderd door.[65] Dat versterkt de distantie ten opzichte van 'de' politieorganisatie.

65. In dit verband is de 'gulzige institutie' naar mijn indruk een interessant concept om politieorganisaties (ook) mee te duiden (zie Coser, 1974). Dit is al eerder gedaan (zie o.a. Thomas & Davies, 2003; Çankaya, 2011). Een gulzige institutie is een institutie die exclusieve en onverdeelde loyaliteit tracht te verwerven van de leden, onder meer door zeggenschap te willen houden over de andere rollen die zij vervullen buiten de organisatie. Niet door externe dwang, maar door vrijwillige inschikkelijkheid (zie Coser, 1974). Bij de politie is dit merkbaar in de ambtseed en de beroepscode waarin beslag wordt gelegd op het privéleven van straatagenten ('politie zijn houdt niet op als het uniform wordt uitgetrokken') en in de, soms vele, aanpassingen die straatagenten in hun privétijd moeten maken om te kunnen voldoen aan het beroep dat op hen wordt gedaan. Meer fundamenteel is de zware stempel die het politieberoep op de identiteit van straatagenten drukt (zie het begin van par. 6.3). Ook dat lijkt mij een indicatie van 'gulzigheid'.

6.4 Tussen betekenisgeving en optreden

De interacties die in dit hoofdstuk zijn beschreven, hebben het karakter van 'conversationele binnenwerelden' die van invloed zijn op het (interne) gedrag en (externe) optreden van straatagenten (zie ook Homan, 2013). In deze binnenwerelden ontstaat als het ware een soort gedeelde grammatica waaruit straatagenten op individueel niveau in meer of mindere mate putten. Hierbij kan worden gedacht aan de categorieën die voor burgers worden gehanteerd of de woorden die worden gebruikt om bepaalde aspecten van de politietaak te kwalificeren. Deze betekenisgeving achter de coulissen is op complexe wijze gerelateerd aan het straatoptreden en situatieoptreden. Het is zowel input voor als output van het optreden.
Conditioneren is voorwaardenscheppend, omdat de kennis die in dit hoofdpatroon rondgaat, wordt gebruikt voor betekenisgeving in het straatdomein en situatiedomein. Op deze wijze beïnvloedt conditioneren indirect het optreden van straatagenten. Die invloed is afhankelijk van de mate waarin straatagenten de kennis die in de interacties circuleert internaliseren en benutten voor het optreden. Kortom: in de relatie tussen betekenisgeving over politiewerk en betekenisgeving in politiewerk spelen straatagenten een actieve rol (Shearing & Ericson, 1991). In de volgende hoofdstukken worden de hier bedoelde relaties duidelijker, omdat daar wordt beschreven welke kennis een rol speelt bij de betekenisgeving in politiewerk. Deze kennis vloeit voor een deel voort uit conditioneren. Ik noem alvast enkele voorbeelden:

- Kennis van specifieke personen, die circuleert in *cartograferen* (par. 6.2.1), wordt vooral gebruikt om vast te stellen waar politiebemoeienis gewenst kan zijn (*voorspellen*, par. 7.2.1), om specifieke personen uit het straatbeeld te lichten en als verdacht aan te merken (*herkennen*, par. 7.3.3), de houding ten opzichte van de politie te interpreteren (*positioneren*, par. 8.3.2) en een beeld te vormen van de eventuele risico's voor de eigen veiligheid in de situatie (*beschermen*, par. 8.3.3). Op deze wijze is het patroon van invloed op de bestemmingbeslissing, interventiebeslissing, bejegeningbeslissing en afhandelbeslissing.
- Kennis van typen burgers, die circuleert in *categoriseren* (par. 6.2.2), wordt vooral gebruikt om het werkgebied te typeren en daarop te oriënteren (*voorspellen*, par. 7.2.1), te bepalen welke burgers waar niet thuishoren (*abnormaliseren*, par. 7.3.4), burgers uit het straatbeeld te lichten op basis van uiterlijke kenmerken (*profileren*, par. 7.3.5), de foutheid van een burger (in een specifieke situatie) te definiëren (*moraliseren*, par. 8.3.1) en de houding van een burger ten opzichte van de politie te interpreteren (*positioneren*, par. 8.3.2). Op deze wijze is het patroon van invloed op de bestemmingbeslissing, interventiebeslissing, bejegeningbeslissing en afhandelbeslissing.
- Kennis van wat in het werkgebied 'goed' politiewerk is, die circuleert in *normaliseren* (par. 6.2.3), wordt vooral gebruikt bij de keuze om al dan niet te interveniëren (is het belangrijk genoeg?), het bepalen van de foutheid van gebeurtenissen (*moraliseren*, par. 8.3.1) en de houding van burgers ten opzichte van de politie

(*positioneren*, par. 8.3.2). Op deze wijze is het patroon van invloed op de interventiebeslissing, bejegeningbeslissing en afhandelbeslissing.

In het voorgaande zijn de relaties algemeen geduid. In de volgende hoofdstukken worden de relaties van lading voorzien. Concrete voorbeelden helpen hierbij. Op deze plek is het van belang te benadrukken dat de relatie tussen betekenisgeving en optreden bij verdedigen een fundamenteel ander karakter heeft dan bij conditioneren. Verdedigen ligt niet ten grondslag aan het optreden. Het is eerder andersom: het optreden en de consequenties daarvan liggen ten grondslag aan verdedigen. Als een proces-verbaal van een straatagent wordt geseponeerd, kan dat bijvoorbeeld aanleiding tot *distantiëren* zijn. Hierbij zijn straatagenten, net als bij conditioneren, actieve deelnemers. Hun ervaringen komen selectief terug in de interacties op de backstage en in de opvattingen die daarin over het werk en de omgeving worden gereproduceerd. De opvattingen waarmee straatagenten zich bijvoorbeeld *distantiëren* van hun omgeving verhouden zich losjes tot de praktijk. In dit verband wordt ook wel gesproken over 'cold cognition' (Janis & Mann, 1977). Binnen de politieorganisatie wordt over 'beelden' gesproken om ze daarmee te onderscheiden van 'feiten', die wel als een adequate representatie van de ervaringen worden beschouwd. Doordat de beelden zich losjes verhouden tot de ervaringen, zijn ze hardnekkig: ze leiden min of meer een eigen leven. Ze zijn ook niet bedoeld om ervaringen te representeren, maar om de beroepsidentiteit te beschermen. En dat is vooralsnog gelukt: stabiliteit is voor *verspannen* en *distantiëren* veel kenmerkender dan verandering. De essentie van de gesprekken die we vandaag kunnen beluisteren op de werkvloer in de basispolitiezorg is hetzelfde als die van gisteren.

7 Straatpatronen

7.1 De straat als de coulissen van het politiewerk

7.1.1 In de coulissen: de plek waar het publiek wordt waargenomen

De stap van de backstage naar de coulissen kan in essentie vanwege twee redenen worden gemaakt. De eerste reden is een roepend publiek. Het is dan een burger die, om wat voor reden dan ook, om bemoeienis van de politie vraagt. De politie reageert dan op de oproep en stormt door de coulissen naar de plek op de frontstage waar zij nodig is. De tweede reden is de eigen nieuwsgierigheid of waakzaamheid. In dat geval wordt door straatagenten vanuit de coulissen naar het publiek gegluurd om te kunnen zien of het publiek zich ordentelijk gedraagt. Straatagenten beschikken over de macht om mensen in de gaten te houden, hen stiekem te observeren of openlijk naar ze te staren (Punch, 1983).

Straatagenten waken over de gang van zaken in *hun* werkgebied. Zij voelen zich eigenaar van het territorium waarop hun taak betrekking heeft (zie ook Holdaway, 1983; Herbert, 1997). De waakzaamheid van straatagenten krijgt binnen dat territorium vorm. Het waken over het territorium wordt altijd begrensd door de onvolledige aanwezigheid van uitvoerende politiefunctionarissen in het werkgebied. Er is geen sprake van een perfecte surveillance, zoals in het 'Panopticon' van Foucault (1989) waar iedereen in de gaten kan worden gehouden, maar van een selectieve waakzaamheid. Er zijn plaatsen, tijden, gebeurtenissen en burgers die meer van de 'schaduw' van de politie ontvangen dan andere (zie ook Manning, 2010). Dit hoofdstuk staat in essentie in het teken van die selectiviteit. De nadruk op betekenisgeving helpt naar mijn idee begrijpen op welke wijze deze selectiviteit in het optreden van straatagenten gestalte krijgt.

Op het straatdomein staat, in tegenstelling tot in het organisatiedomein, betekenisgeving *in* politiewerk centraal. De patronen van betekenisgeving die in dit hoofdstuk worden beschreven, hebben dus betrekking op de uitvoering van het politiewerk in het hier en nu. Straatagenten betreden het straatdomein wanneer de poorten van het bureau zich achter hun sluiten en zij zich oriënteren op de actuele uitvoering van het politiewerk. Het straatdomein wordt verlaten wanneer politiemensen terugkeren op het bureau, in een situatie met burgers terechtkomen, maar ook wanneer zij weliswaar nog op straat zijn, maar er (bijvoorbeeld) met elkaar wordt gesproken over

een situatie van gisteren. In het laatstgenoemde geval is er immers sprake van betekenisgeving *over* politiewerk en gaan er dus organisatiepatronen een rol spelen (zie hoofdstuk 6).

7.1.2 *De straat als domein van betekenisgeving: oriënteren en signaleren*

Als straatagenten het bureau verlaten, gaan zij altijd ergens heen. Als het publiek geen beroep op de politie heeft gedaan, dan moeten straatagenten zelf beslissen wat hun bestemming is. De eigen waakzaamheid wordt dan benut om te bepalen waar de schaduw van de politie moet zijn. Wanneer het publiek de politie roept, is de eindbestemming veelal duidelijk. Straatagenten moeten daar dan alleen nog komen. De betekenisgeving die ten grondslag ligt aan de verplaatsingen van straatagenten in hun werkgebied is onderdeel van het eerste hoofdpatroon in het straatdomein: *oriënteren*.

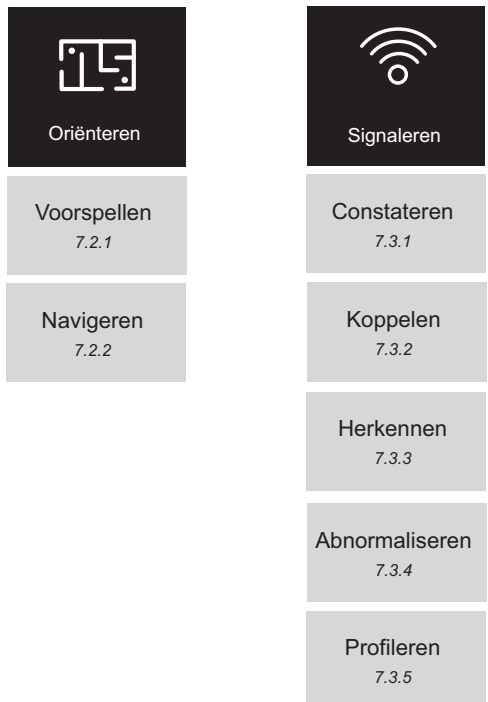
Wanneer straatagenten aanwezig zijn in hun territorium speelt zich een meer of minder intensieve stroom van ontwikkelingen af. Straatagenten zijn in veel gevallen immers niet alleen in het werkgebied. Er zijn (andere) mensen met iets bezig. Op de achterbank van de politieauto aanschouwde ik deze stroom van ontwikkelingen, maar het viel me al snel op dat degenen met wie ik mee was anders naar de straat keken.[1] Hun aandacht richtte zich in veel gevallen op gebeurtenissen die de orde (konden) verstoorden. Zij waren erop gericht om zulke gebeurtenissen uit de stroom van ontwikkelingen te lichten om vervolgens naar 'bevind van zaken' op te treden. Er bestaat zoiets als een politiebril (Finstad, 2000, in Holmberg, 2003). Deze bril wordt gebruikt om te *signaleren*. Dit is het tweede hoofdpatroon van betekenisgeving in het straatdomein.

De twee hoofdpatronen van betekenisgeving geven gezamenlijk invulling aan de betekenisgeving van uitvoerende politiefunctionarissen in het straatdomein. Het zijn de straatpatronen. In onderzoek heeft signaleren in de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen, al richt het zich vaak op een manier of twee manieren van signaleren. Oriënteren is een domein van betekenisgeving dat in het onderzoek naar het optreden van uitvoerende politiefunctionarissen vooralsnog geringe aandacht heeft gehad. Dit hoofdpatroon is niettemin essentieel voor een goed begrip van het straatoptreden van straatagenten.

De twee hoofdpatronen vallen uiteen in zeven patronen van betekenisgeving. Deze zijn weergegeven in figuur 7.1.

1. Ik herken overigens de ervaring van Holmberg (2003, p. 49) dat hij door veelvuldig mee te gaan met het straatwerk anders naar het straatbeeld is gaan kijken. Ik denk ook dat ik alerter ben geworden voor 'verdachtheid'.

Figuur 7.1 Straatpatronen



7.2 Oriënteren

> '*The* territory of the patrol officer is the streets of *his* patrol area. When he is not reactively called upon to handle troubles defined by others, he often goes looking for things and people out of order within his territory. He sees his mandate as maintaining order on the streets and reproducing it when something of someone is found out of order.' (Ericson, 1982, p. 78)

Het politiewerk is in verschillende opzichten een territoriale activiteit (zie ook Herbert, 1997). De sociale controle van straatagenten is gebonden aan het territorium waarvoor zij verantwoordelijk zijn: het werkgebied. Dit werkgebied bestaat uit plaatsen – wijken, buurten, pleinen, straathoeken – en wegen. Het werkgebied wordt door straatagenten beschouwd vanuit het perspectief van hun opdracht: het handhaven van de orde. Vanuit dat perspectief is het meer of minder relevant om op bepaalde plaatsen in het werkgebied aanwezig te zijn. De wegen van het werkgebied vormen de plattegrond waarop straatagenten zich, naar aanleiding van eigen initiatief of een melding, verplaatsen. Straatagenten moeten zich verhouden tot het gebied dat letterlijk hun werkterrein is. Zij moeten betekenis geven aan waar zij naartoe gaan en hoe zij daar kunnen komen. Dat is de kern van *oriënteren.*

Oriënteren is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het kiezen van de bestemming voor het politiewerk en de weg daarnaar toe.

Oriënteren is de betekenisgeving die vooraf gaat aan het kiezen en bereiken van een bestemming. Deze betekenisgeving heeft een aantal kenmerken dat hierna wordt behandeld. Vervolgens volgt een korte toelichting op de twee patronen, als vertrekpunt voor de verdere uitwerking.
Een eerste kenmerk van oriënteren is dat het vooral is gefundeerd in gebiedskennis. De kennis die straatagenten hebben van hun werkgebied is bepalend voor de betekenissen die zij geven. Het betreft een breed reservoir aan gebiedskennis, zoals de plaatsen waar specifieke personen verblijven (*cartograferen*, zie par. 6.2.1), de plaatsen waar bepaalde categorieën burgers verblijven (*categoriseren*, zie par. 6.2.2), de plaatsen waar bepaalde delicten veel voorkomen, de wijze waarop plaatsen en wegen aan elkaar verbonden zijn, de plaatsen waar werkzaamheden aan de weg worden verricht, et cetera. Bij de uitwerking van de patronen wordt duidelijk welk type gebiedskennis in welke situaties vooral wordt ingezet. Op deze plek is het voldoende om te constateren dat er in alle gevallen met behulp van gebiedskennis betekenis wordt gegeven. Gebiedskennis is voor straatagenten essentieel om zich, voor wat voor reden dan ook, te verplaatsen in het werkgebied (Rubinstein, 1973).
Oriënteren vindt ten tweede primair plaats vanuit de politieauto. De politieauto is veruit de meest dominante manier waarop straatagenten zich verplaatsen door het werkgebied. De fiets volgt op een straatlengte en er wordt nauwelijks gelopen. De dominantie van de auto impliceert dat uitvoerende politiemensen hun werkgebied vooral aanschouwen door de ruit(en) en spiegels van de politieauto. Hun kennis van het gebied wordt ook vooral op deze manier verworven. 'Because patrol officers spend most of their workday sitting in a police car or driving around, officers develop a car-centered method of policing their post. Officers gain most of their knowledge of an area through the window of a police car.' (Moskos, 2008, p. 94).
Een derde kenmerk van oriënteren is dat het vooral een individueel patroon van betekenisgeving is. Hiermee bedoel ik dat straatagenten weinig met elkaar spreken over waar zij naartoe gaan en hoe zij daar gaan komen. Als de keuze is gemaakt om naar buiten te gaan, stapt een koppel in de auto en lijkt degene die rijdt de bestemming te kiezen. Tijdens het veldwerk waren de momenten van expliciet overleg op iets meer dan een hand te tellen.[2] Dit overleg had dan vaak het karakter van een voorstel of een vraag van de bestuurder aan de bijrijder ('Heb je nog plekken?'). Het bestemmingsprimaat van de bestuurder lijkt een vanzelfsprekendheid in het politiewerk. Een uitzondering hierop zijn de bestuurders die relatief nieuw zijn in het werkgebied, omdat

2. Op basis van mijn veldwerk in twee politieteams herken ik me dan ook niet in de beschrijving in een onderzoek naar politieverhalen waarin wordt gesteld dat een koppel vaak overlegt over waar zij heen zullen rijden (zie Van Hulst, 2013a).

zij – zo wordt in ieder geval door hun collega's aangenomen – over weinig gebiedskennis beschikken. De bijrijder moet dan de helpende hand bieden door aanwijzingen te geven.

Omdat oriënteren nauwelijks plaatsvindt op basis van interacties tussen straatagenten boden de interacties tussen hen ook weinig houvast om de betekenisgeving van straatagenten te onderzoeken. Het was typisch een vorm van betekenisgeving waarnaar ik actief moest vragen. Dit hield in dat ik straatagenten vroeg naar de reden van hun aanwezigheid op een specifieke plek en (in minder mate) tijd en ik met hen in gesprek ging over de route die zij kozen. Dit heeft geleid tot enig inzicht in de betekenisgeving aan het werkgebied. Op basis hiervan maak ik onderscheid tussen twee manieren van betekenisgeving:

1. *Voorspellen* wordt gekenmerkt door het kiezen van een bestemming op basis van een inschatting waar politiebemoeienis gewenst is.
2. *Navigeren* wordt gekenmerkt door het kiezen van een route op basis van een inschatting welke wegen (het snelst) naar de gewenste plek van bestemming leiden.

7.2.1 Voorspellen

Het is 4 januari 2011. Pieter en Dorian van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Als we door de Oceanenbuurt rijden, zegt Dorian tegen Pieter: 'Hier rijdt iedereen zonder gordel.' Hij heeft het nog niet gezegd of ze zien een Volkswagen Golf voor hen rijden met een bestuurder die geen gordel draagt (*constateren*, zie par. 7.3.1).

Definiëren waar en wanneer de aanwezigheid van de politie gewenst is
Volgens uitvoerende politiefunctionarissen ligt het politiewerk op straat. Hiermee bedoelen zij dat er in de stroom van gebeurtenissen op straat vrijwel altijd iets plaatsvindt dat om politiebemoeienis vraagt. De vraag is waar en wanneer. Straatagenten weten dat het politiewerk niet gelijkmatig is verdeeld over plaatsen en momenten. Zij houden rekening met de oververtegenwoordiging van ordeverstorende gebeurtenissen op bepaalde plaatsen en momenten. Op basis van eigen ervaringen en kennis van collega's maken zij meer en minder gefundeerde inschattingen ten aanzien van waar en wanneer *hun* aanwezigheid is gewenst. Dat is de kern van *voorspellen*.

Voorspellen is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het definiëren van waar en wanneer de aanwezigheid van de politie gewenst is.

Voorspellen vindt plaats wanneer straatagenten definiëren waar en wanneer hun aanwezigheid gewenst is. Dit doen zij onder een conditie van fundamentele onzekerheid: zij kunnen niet weten waar het politiewerk zich aandient. De constatering dat

ordeverstoringen zich veel vaker op de ene dan op de andere plek voordoen (Weisburd & Braga, 2006), neemt niet weg dat straatagenten het nooit zeker kunnen weten. Als zij het bureau verlaten, moeten zij betekenis geven aan mogelijke gebeurtenissen in hun werkgebied zonder dat zij weten of deze gebeurtenissen zich ook (gaan) voltrekken. Aan die fundamentele onzekerheid kan ook het gebruik van gedetailleerde analyses van de plaatsen en tijden waarop criminaliteit zich voordoet geen einde maken (Manning, 2008). Regelmatigheden gaan samen met fundamentele onvoorspelbaarheid en dat weten straatagenten ook. Zij ankeren liever op die fundamentele onvoorspelbaarheid dan op de regelmatigheden.
Straatagenten gaan deze fundamentele onzekerheid te lijf door (impliciet) voorspellingen te doen ten aanzien van waar en wanneer het politiewerk zich kan aandienen. Beide dimensies – plaats en tijd – worden nu behandeld.

Het perspectief van plaats: plekken van activiteit
Straatagenten gaan er in de regel vanuit dat op plaatsen waar ordeverstorende gebeurtenissen hebben plaatsgevonden ook in de toekomst ordeverstorende gebeurtenissen zullen plaatsvinden. Dit zorgt ervoor dat zij kennis van recente incidenten gebruiken om te bepalen waar zij naartoe gaan. Hoewel zij weten dat de kans niet groot is dat er op *dat* moment iets gebeurt dat om hun bemoeienis vraagt, beschouwen zij het bezoeken van deze plekken als een zinvolle activiteit.

> Het is 22 maart 2012. Jordan en Dinand van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Omdat ik Jordan een aantal minuten geleden heb gevraagd wat nu eigenlijk bepaalt waar hij heen rijdt, heeft hij vermoedelijk het gevoel gekregen dat hij moet uitleggen waarom we rijden waar we rijden. Hij wijst locaties aan, terwijl we er langsrijden. 'Hier wordt veel gevaarlijk geparkeerd, daar loopt een projectje voor. Deze Shell wordt vaak overvallen. Bij deze C1000 worden veel winkeldiefstallen gepleegd.' Hij voegt eraan toe dat de kans natuurlijk niet zo groot is dat bij deze Shell en C1000 nu iets gebeurt en er een heterdaadje mogelijk is. Het zijn niettemin plekken om in de gaten te houden, zo benadrukt hij.

In de gesprekken die ik met de straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad voerde over waar zij heen gingen, vertelden zij vooral over de plekken waar zich de laatste tijd incidenten hadden afgespeeld: drugshandel, overvallen, jeugdoverlast, diefstal uit auto's, et cetera. Straatagenten associëren bepaalde plaatsen meer met bepaalde incidenten dan andere plaatsen. Deze associaties worden gevoed door hun kennis van recente incidenten, die wordt opgedaan door eigen ervaringen, de briefing en gesprekken met collega's. Deze kennis speelt daarmee een belangrijke rol bij het *voorspellen* van waar hun aanwezigheid gewenst is.
Als ik de straatagenten van Rivierstad en Heuvelstad vroeg naar ontwikkelingen in de aard en omvang van problemen in hun werkgebied, dan bleef het geregeld stil of er kwam een aantal algemene uitspraken over waar ze de laatste tijd veel 'last' van hadden, zoals woninginbraken of diefstal uit auto's. De kennis van recente (specifieke)

incidenten domineert ten opzichte van de kennis van (meer algemene) trends. Deze constatering houdt verband met de bevinding dat straatagenten niet of nauwelijks gebruik maken van de analyses die hen door de (informatie)organisatie worden aangeboden (Manning, 2008; zie ook Van der Sluis et al., 2014).

Voorafgaand aan de daadwerkelijke start van het veldwerk in Rivierstad had ik van de teamchef een mooi verzorgde gebiedsscan gekregen waarin de ontwikkeling van zeer uiteenlopende delicten in de verschillende wijken was weergegeven. Ik heb, met uitzondering van de wijkagenten en een enkele wachtcommandant, niemand gesproken die deze gebiedsscan kende en gebruikte. Met beleid had men niet zoveel, zo werd door sommigen te kennen gegeven als ik ernaar vroeg. Dit is een opvallend antwoord, aangezien ik een dergelijke gebiedsscan niet zou opvatten als beleid.

In het *voorspellen* van straatagenten lijken incidenten een minder prominente plek in te nemen dan de categorieën burgers die volgens straatagenten verantwoordelijk zijn voor een belangrijk deel van de criminaliteit en overlast. De sterke oriëntatie van straatagenten op (categorieën) burgers kleurt voor een belangrijk deel ook hun perspectief op het werkgebied (*categoriseren*, zie par. 6.2.2). Loftus (2009) spreekt in dit verband over 'classed places'. 'In tending to their patch, certain places stood out in officers' cultural knowledge about the who and where of 'trouble'; impoverished council estates, terraced streets, derelict buildings, and other areas to which the most marginalized were relegated.' (Loftus, 2009, p. 165). Het perspectief van klasse doet naar mijn overtuiging echter geen recht aan de gevarieerde invalshoeken die in Heuvelstad en Rivierstad werden gebruikt om burgers te categoriseren. In dat opzicht kan in dit onderzoek beter worden gesproken over 'gecategoriseerde plaatsen'.

Het is 25 november 2010. Hendrik en Leonie van de politie Rivierstad hebben stappen in de auto nadat zij een melding van overlast in de bibliotheek hebben afgehandeld. Hendrik vraagt aan Leonie, die de auto bestuurt, om naar het gebied achter het Centraal Station te rijden. 'Daar rijden op dit moment veel foute gasten rond', zo onderbouwt Hendrik zijn verzoek.

Het geografische niveau waarop de aanwezigheid van categorieën burgers worden gedefinieerd, kan verschillen: de ene keer gaat het om een straat en de andere keer betreft het een hele wijk. Categorieën als 'foute gasten' en 'junks' hadden in Rivierstad en Heuvelstad meestal betrekking op specifieke plaatsen, terwijl met 'nette burgers' hele wijken werden gedefinieerd. In Rivierstad spraken straatagenten met betrekking tot wijken ook wel over 'slechte stukken' en 'goede stukken'. Een 'goed' stuk wordt bewoond door 'nette burgers', terwijl de variatie in categorieën in een 'slecht' stuk aanzienlijk groter kan zijn. Daar neemt de specifiekheid van de 'gecategoriseerde plaatsen' dan weer toe.
Voor de kennis over de aanwezigheid van bepaalde categorieën burgers in het werkgebied zijn straatagenten uitsluitend aangewezen op hun eigen ervaringen en de

kennis van collega's. De organisatie definieert het werkgebied niet op deze wijze. In Rivierstad en Heuvelstad werd sporadisch met elkaar gesproken over de plaatsen waar bijvoorbeeld 'junks' rondhingen. Dit type kennis leek vooral te worden verworven door het 'eigenhandig' waarnemen van bepaalde categorieën burgers op bepaalde plaatsen. Dit is een leerproces dat zich min of meer toevallig voltrekt (zie Rubinstein, 1973).

Het is 20 oktober 2011. Raymond en Dinand van de politie Heuvelstad zijn op de fiets aan het surveilleren. Op een gegeven moment komt er een melding binnen van een parkeerwachter, die assistentie nodig heeft. Iemand zou zich agressief gedragen. We fietsen in hoog tempo door de straten en steegjes in de binnenstad. In een van de steegjes zien Raymond en Dinand een aantal personen staan. Raymond vertelt mij later dat dit 'verslaafden' zijn en dat hij deze plek nog niet kende. 'Mooi dat ik dat nu ook weer weet', zo concludeert hij.

De straatagenten uit deze casus richtten zich specifiek op verslaafden en prostituees. Dit had als consequentie dat zij vrijwel alle plekken in het werkgebied kenden waar deze (typen) personen aanwezig waren. Dit ben ik meer tegengekomen. Een specifieke taak heeft op deze wijze veel invloed op de gebiedskennis waarover een straatagent beschikt. Een taakaccenthouder jeugd wist de plekken waar veel jeugd rondhing vaak een stuk beter dan zijn collega's en dit gold ook op voor iemand die zich meer dan gemiddeld bezig hield met Antillianen. Het maakt wat mij betreft duidelijk dat de gebieden waarin straatagenten tegenwoordig werkzaam zijn – en dit gold in het bijzonder voor Heuvelstad – dusdanig groot zijn dat zeer specifieke gebiedskennis in de volle breedte van het politiewerk niet of nauwelijks mogelijk is.[3]

Naast de betekenisgeving die ten grondslag ligt aan waar straatagenten wel komen, is het zinvol oog te hebben voor de betekenisgeving die ten grondslag ligt aan waar straatagenten niet of nauwelijks komen. In mijn onderzoek had dit aspect van *voorspellen* vooral betrekking op 'nette wijken' of 'goede stukken' van wijken. Daar kwamen straatagenten vrijwel nooit. Het andere uiterste is echter ook mogelijk. Plaatsen kunnen ook worden geassocieerd met onveiligheid voor de politie. Deze plaatsen lijken in de gebiedskennis van straatagenten een bijzondere positie in te nemen. Het betreft wijken, of delen daarvan, waar de politie niet welkom is. Dit houdt in dat wanneer uitvoerende politiemensen op dit soort plaatsen optreden, er vele omstanders kunnen zijn die zich in potentie tegen hen kunnen keren (zie ook Loftus, 2009;

3. Uit (sommige) studies uit de jaren zeventig komt een beeld naar voren van straatagenten die over een grote hoeveelheid detailkennis beschikken van de straten en panden van het werkgebied en de personen die daar verblijven. Voorbeelden hiervan zijn de studie van Bitnner (1967) naar het politiewerk 'on skid row' en de studie van Punch (1983) naar de Warmoesstraat. Het werkgebied van de straatagenten in deze studies was dan ook aanzienlijk kleiner dan het werkgebied van de straatagenten met wie ik optrok.

Ramsodit-de Graaf, 2014). Herbert (1997) spreekt in dit verband over 'anti-police areas'.[4] In Rivierstad waren dit soort plaatsen er in de beleving van straatagenten eigenlijk niet. Er waren slechts nog sensationele verhalen uit het verleden (*verspannen*, zie ook par. 6.3.1). In Heuvelstad werd het risico voor de eigen veiligheid als actueler ervaren. Hoewel ik niets heb meegemaakt dat dit risicobeeld rechtvaardigde, was het onderdeel van de betekenisgeving van straatagenten aan een klein aantal delen van hun werkgebied.

Het perspectief van tijd: momenten van activiteit

Uitvoerende politiefunctionarissen weten dat het moment waarop zij buiten zijn van invloed is op wat zich op welke plaats aan gebeurtenissen voltrekt (zie ook *verspannen*, par. 6.2.1). Daar houden zij dan naar eigen zeggen ook rekening mee. De eerder behandelde casus van de 'foute gasten' achter het Centraal Station in Heuvelstad is daar een voorbeeld van. 'Daar rijden op dit moment veel foute gasten rond', zo gaf Hendrik te kennen. Het politiewerk ligt niet ieder moment op straat. De tijdsdimensie doet ertoe (zie ook Rubinstein, 1973).

Straatagenten hebben algemene noties over wanneer het politiewerk vooral op straat ligt (zie ook *verspannen*, par. 6.2.1). Vanuit het perspectief van de dagen van de week geeft het begin van de week de minste kans dat het politiewerk op straat ligt. Het einde van de week en het weekend – in het bijzonder de zaterdag – geven meer kans. De ochtend en middag zijn minder interessant dan de avond en (afhankelijk van de dag) de nacht. Neem een gebied als de binnenstad. Straatagenten beschouwen de binnenstad als een interessant surveillancegebied op de donderdagavond, vrijdagavond (en nacht), zaterdag en zaterdagavond (en nacht). Op een doordeweekse dag hebben ze er naar eigen zeggen niet veel te zoeken.

> Het is 15 maart 2012. Vincent en Kees van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren en zijn druk met elkaar in gesprek over uiteenlopende onderwerpen. Op een gegeven moment Vincent tegen Kees: 'Het is donderdag of niet. Zullen we de overlastplekjes in de binnenstad even meepikken? De V&D, de Bijenkorf en de Hennes & Mauritz?' Kevin: 'We kunnen wel even een rondje maken.'

Naast dit soort algemene kennis gebruiken straatagenten meer specifieke kennis over de momenten van activiteit op bepaalde plaatsen. In Rivierstad en Heuvelstad werd bij het kiezen van een bestemming bijvoorbeeld soms rekening gehouden met de openingstijden van opvangplekken voor verslaafden en prostitutiegebieden. Naast deze

4. Het onderzoek van Herbert (1997) heeft betrekking op een divisie van het politiekorps van Los Angeles. De definitie van een 'anti-police area' is daar van een andere orde dan wanneer wij in Nederland spreken van een gebied waar ze tegen de politie zijn. Het betreft gebieden waar 'gangs' zich ophouden, schietpartijen plaatsvinden en ook met enige regelmaat op straatagenten wordt geschoten, soms met fatale afloop. Zie ook het onderzoek van Moskos (2008) in Baltimore om een indruk te krijgen van het politiewerk in dit soort gebieden.

meer feitelijke kennis hebben straatagenten eigen ontwikkelde noties over wanneer bepaalde (categorieën) burgers waar aanwezig zijn. De 'foute gasten' achter het station zijn daar een voorbeeld van, maar het gaat ook over de tijden waarop groepen jongeren op plekken rondhangen.

> Het is 1 februari 2011. Edward en Ferdinand van de politie Rivierstad rijden de parkeergarage binnen bij het winkelplein in de binnenstad. Ik vraag wat we gaan doen. Edward antwoordt dat er in de parkeergarage rond deze tijd vaak jeugdoverlast is. Jeugd is zijn taakaccent, dus tijdens de dienst heeft hij hier extra aandacht voor.

De activiteit op straat wordt volgens uitvoerende politiefunctionarissen niet alleen beïnvloed door de factor tijd, maar ook door andere omstandigheden. Vooral weeromstandigheden doen ertoe. Wanneer het zonnig is, is de 'doelgroep' volgens uitvoerende politiemensen veel meer op straat dan wanneer het koud is of het regent. Bepaalde bestemmingen verliezen in de laatstgenoemde weeromstandigheden relevantie voor straatagenten, omdat ze niet verwachten dat er politiewerk te doen is. De weeromstandigheden beïnvloeden in de ogen van straatagenten overigens niet alleen de doelgroep, maar ook het publiek in algemene zin. Zij verwachten bijvoorbeeld dat de binnenstad met regen minder druk is en zullen zich daarom eerder oriënteren op de hoofdwegen rondom de stad, omdat men verwacht dat daar mogelijk meer politiewerk op hen ligt te wachten. De vertaling van weeromstandigheden naar het te verwachten werkaanbod heeft ook invloed op hoe straatagenten naar de seizoenen kijken (zie *verspannen*, par. 6.3.1).

7.2.2 *Navigeren*

> Het is 12 juli 2012. Ewald en Nadien van de politie Heuvelstad rijden rond en horen via de portofoon een melding van een zwerver die 'vervelend is' bij een winkel. Voor de tweede keer vandaag. Een andere eenheid wordt aan de melding gekoppeld, maar Ewald en Nadien besluiten ook mee te rijden. Ewald vraagt aan Nadien hoe hij moet rijden. Hij voegt hieraan toe: 'Vanaf het bureau weet ik het redelijk, maar als ik vanaf hier moet …' Nadien: 'Ik had op een gegeven moment dat ik weet waar de wijken zitten, maar nog niet weet hoe ik overal het snelst kom.' Ze legt hem onderweg uit wat waar is (herkenningspunten).

Vaststellen van de (snelste) route naar de bestemming

Op het moment dat straatagenten een notie hebben van waar zij naartoe gaan, staan zij voor de opgave om de weg daarnaar toe te bepalen. Waar voor veel mensen de relevantie van de straten in de omgeving beperkt blijft tot de routes die zij met enige regelmaat moeten nemen, is dit voor uitvoerende politiemensen anders. Het politiewerk kan zich overal in het werkgebied bevinden of aandienen en het belang van snelheid kan groot zijn (Holdaway, 1983). Wanneer het politiebureau wordt verlaten, een

situatie 'klaar' is of een melding binnenkomt, moeten straatagenten dan ook bepalen hoe er naar de plek van bestemming wordt gegaan. Zij moeten *navigeren*.

> ***Navigeren*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het vaststellen van de route die moet worden genomen om op de plaats van bestemming te komen.

Navigeren vindt plaats wanneer straatagenten alleen of samen bedenken hoe zij moeten komen op de plaats van bestemming. De werking van het patroon is vooral afhankelijk van de geografische kennis waarover zij beschikken. Deze kennis is een stuk meer generiek dan de gebiedskennis die voor *voorspellen* wordt ingezet (zie par. 7.2.1). Een belangrijk deel van de geografische kennis die straatagenten gebruiken, is niet alleen voor hen relevant, maar ook voor taxichauffeurs, pizzabezorgers en dergelijke. Zij het voor andere doeleinden. Om de werking van het patroon beter te begrijpen, is het van meerwaarde om aandacht te besteden aan de geografische kennis van uitvoerende politiefunctionarissen en de wijze waarop deze wordt ingezet. Daarna ga ik in op een bijzondere vorm van *navigeren*: het achtervolgen van een voortvluchtige verdachte.

Verwerven en onderhouden van de plattegrond van het werkgebied
De grenzen van het werkgebied bepalen primair welke geografische kennis voor straatagenten relevant is. Dit wil zeggen dat straatagenten vinden dat zij de geografie van het eigen werkgebied goed moeten kennen. Wat daarbuiten ligt, is voor anderen. Het leren kennen van de geografie van het werkgebied kost tijd. Volgens degenen die ik erover heb gesproken, kost het verwerven van dit type kennis meer tijd dan het verwerven van kennis over personen. Voor nieuwelingen is het werkgebied een doolhof waardoor alleen ervaren collega's snel kunnen navigeren (Van Maanen, 1973). Hoewel politieauto's zijn uitgerust met een navigatiesysteem, wordt het verwerven van geografische kennis belangrijk gevonden. Straatagenten vertrouwen liever op zichzelf dan op technologie (Manning, 2003). Volgens de meer ervaren straatagenten doet zich bij het gebruik van het navigatiesysteem ook iets anders voor: het belemmert het verwerven van geografische kennis. In de tijd van het stratenboek verworven straatagenten sneller geografische kennis dan in de huidige tijd met het navigatiesysteem in de auto, zo is dan de veronderstelling.
De casus waarmee deze subparagraaf is geopend, maakt duidelijk dat het politiebureau bij het opbouwen van geografische kennis een centrale plek inneemt. De kennis wordt in de beginfase als het ware geordend rondom het bureau. Na verloop van tijd weten uitvoerende politiefunctionarissen steeds beter hoe zij vanaf het politiebureau op bepaalde bestemmingen moeten komen. De straten die zij leren kennen, beschouwen zij in deze fase niet als verbindingen tussen de verschillende delen van het werkgebied, maar als verbindingen tussen het politiebureau en een bestemming (zie Rubinstein, 1973). Als de bekendheid met het gebied toeneemt, neemt het centrale

karakter van het politiebureau in de geografische kennis af. Dan weten straatagenten steeds beter tussen bestemmingen (niet zijnde het politiebureau) te navigeren.
Politiemensen die nieuw zijn in het werkgebied verwerven geografische kennis door het politiewerk uit te voeren en van bestemming naar bestemming te gaan. Daarvoor moet je achter het stuur zitten. Navigeren onder tijdsdruk verschijnt hierbij als een bijzonder leerproces, omdat er in het leerproces dan minder ruimte is voor het maken van fouten. Die gaan direct ten koste van het politiewerk. Daarom kiezen straatagenten die nieuw zijn in het werkgebied er geregeld voor om in geval van tijdsdruk een meer ervaren collega te laten rijden. Het nadeel daarvan is natuurlijk dat het leerproces van een 'nieuweling' wordt uitgesteld. Een overigens generiek dilemma bij het leren in het werk: je kunt niet leren zwemmen op het droge (zie Vermaak, 2009).
Bij het verwerven van geografische kennis spelen collega's een belangrijke rol. Ook dat illustreert de openingscasus. Door een collega te wijzen op belangrijke herkenningspunten in het gebied wordt de geografische kennis uitgebreid en neemt het navigatievermogen mogelijk toe (Rubinstein, 1973). Straatagenten investeren ook op andere wijzen in de geografische kennis van elkaar. Ik heb verschillende keren meegemaakt dat straatagenten plaatsen bezochten met het doel om geografische kennis op te doen. Ik ken ook voorbeelden van 'spelletjes' die worden gedaan. 'Raad het straatje': een koppel gaat ergens in het werkgebied staan, beschrijft op een cryptische manier de kenmerken van de directe omgeving en degenen die meeluisteren, moeten op basis daarvan de plaats raden. Een manier om de tijd te doden als het rustig is en op een speelse manier geografische kennis op te doen of te onderhouden.
De meer ervaren straatagenten weten in een aanzienlijk deel van het werkgebied de weg. Dit zijn vooral de delen waar zij relatief vaak aanwezig zijn. Wanneer ervaren politiemensen in een gebied komen waar ze relatief onbekend zijn, is dit gebied voor hen een vergelijkbaar doolhof als het gehele werkgebied is voor nieuwe straatagenten. Dit kan een reële belemmering zijn in de uitvoering van het politiewerk.

> Het is 11 juni 2012. Jolien en Anneloes zijn in Heuvelstad aan het zoeken naar een verdachte, maar hebben weinig vertrouwen deze ook te vinden. Op een gegeven moment vraag ik in welke wijk we zijn. Anneloes antwoordt: in Heuvelstad-Zuid. Ze vervolgt. 'Daar ben ik echt slecht. Gisteren bij die overval reed ik er op de motor en wist ik niet waar ik naartoe moest. Zo kut als je dan in je eentje bent.'

De geografische kennis waarmee straatagenten navigeren, heeft onderhoud nodig. Dit komt vooral doordat de situatie op de weg kan wijzigen. Openbrekingen en andere veranderingen in de verkeerssituatie mogen er niet toe leiden dat de politie te laat arriveert (Van der Torre, 1999). Straatagenten letten tijdens de surveillance daarom op de verkeerssituatie. Ik heb verschillende keren meegemaakt dat iemand, die al een paar weken geen dienst meer had gehad, wegwerkzaamheden constateerde, waar de ander al weet van had. Hoewel straatagenten volgens van der Torre (1999) van elkaar verwachten dat zij elkaar over wijzigingen informeren, heb ik dat

niet meegemaakt. Zoals eerder gesteld: geografische kennis circuleert in veel mindere mate tussen uitvoerende politiemensen dan kennis over personen.

Een bijzondere vorm van navigeren: de voortvluchtige verdachte
Op het snijvlak van *voorspellen* en *navigeren* ligt de situatie van een voortvluchtige verdachte.[5] Deze situatie doet zich voor wanneer straatagenten een melding krijgen van een verdachte die op de vlucht is na het plegen van een misdrijf. Anders dan bij veel andere meldingen is de bestemming dan geen gegeven. In veel gevallen weten uitvoerende politiefunctionarissen niet meer dan de plaats waar het misdrijf heeft plaatsgevonden en de richting waarin de verdachte is vertrokken (zie ook Stol, 1996). Met die informatie moeten straatagenten vervolgens definiëren waar de verdachte ongeveer zou kunnen zijn. Dit vanuit de wetenschap dat de verdachte zich vermoedelijk bij voortduring verplaatst. De bestemming is daarmee dynamisch als gevolg waarvan *voorspellen* en *navigeren* samengaan. Het is als het zoeken van de spreekwoordelijke speld in een hooiberg. Straatagenten moeten aannames doen met betrekking tot waar de verdachte op welke wijze naartoe gaat.

Het is 30 mei 2012. Tony en Evert van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Er komt een melding binnen over een Volkswagen Transporter met een open achterkant waarin zojuist een scooter is geladen. De melder vermoedt dat de scooter is gestolen. De centralist van de meldkamer geeft aan dat de Volkswagen is vertrokken vanaf de Centrumstraat in de richting van de Sluis (gevangenis). Tom bedenkt hardop hoe hij moet rijden om ervoor te zorgen dat hij kans geeft om de Volkswagen vanaf zijn huidige locatie tegen te komen. Evert vraagt aan de meldkamer of bekend is waar de Volkswagen als laatst is gezien, zodat zij specifieker kunnen bepalen welke route kansrijk is. Er is echter geen aanvullende informatie bekend. Ze komen de bus niet tegen.

Hoewel iedere situatie met een voortvluchtige verdachte uniek is, kan worden gesteld dat straatagenten een aantal aspecten in overweging nemen bij het doen van aannames over de mogelijke locatie van de verdachte.
In de eerste plaats is de tijd tussen het moment van vluchten en het huidige moment van belang, omdat deze factor bepaalt hoe ver de verdachte kan zijn. Het vervoersmiddel speelt hierbij vanzelfsprekend ook een rol. Ik heb situaties meegemaakt waarin de verdachte per auto, brommer en te voet op de vlucht was. Hoe meer tijd is verstreken en hoe sneller de wijze van verplaatsen, hoe kanslozer het volgens straatagenten is om de verdachte ergens aan te treffen. Karel van de politie Heuvelstad zei eens tegen mij: 'Als het meer dan vijf minuten geleden is (dat de verdachte op de plek van de melding was, WL), heeft het geen zin.'
Een tweede factor in de betekenisgeving heeft te maken met de keuze van wegen. Uitvoerende politiemensen gaan ervan uit dat verdachten in principe zoveel mogelijk

5. Dit betekent dat dit onderdeel ook bij *voorspellen* had kunnen staan. Mede vanwege de verdeling tussen de beide paragrafen heb ik voor *navigeren* gekozen.

kruip- en sluiproutes nemen, zodat zij zo min mogelijk zichtbaar zijn. Ook gaan ze ervan uit dat verdachten die op de vlucht zijn zo min mogelijk willen opvallen en zich dus houden aan de verkeersregels (zie ook Rubinstein, 1973).
Een derde punt heeft betrekking op het huisadres van de verdachte. Straatagenten nemen in overweging dat verdachten vanaf de plaats van het eventuele misdrijf (indirect) naar huis gaan. Het huisadres van de verdachte is vrijwel nooit bekend. Een uitzindering hierop zijn de gevallen waarin de melder het kenteken van de verdachte heeft genoteerd en aan de meldkamer heeft doorgegeven. Het signalement van de verdachte kan echter bij politiemensen leiden tot een vermoeden van de identiteit van de verdachte (zie ook *herkennen*, par. 7.3.3). Collega's die meeluisteren met het communicatieverkeer via de portofoon spelen hierin overigens vaak een belangrijke rol, omdat in geval van een voortvluchtige verdachte iedereen meeluistert en probeert mee te helpen.

Het is 12 juli 2012. Ewald en Nadien van de politie Heuvelstad krijgen rond 13 uur een melding van een gestolen racefiets. De eigenaar heeft een dikke kerel met een baard zien wegrijden op een Puch met de fiets op zijn nek. Nadien vraagt aan de meldkamer meer informatie over de richting waarin de verdachte gaat. De meldkamer geeft aan dat de verdachte richting de stad gaat en vult daarnaast het signalement van de verdachte aan. Via de portofoon geeft Vincent, die blijkbaar meeluistert, aan dat het 'Dikke Gerrit' kan zijn en ook het adres wordt doorgegeven. Op basis van de combinatie van het huisadres en de looprichting rijdt Ewald naar het gebied waar de verdachte zou kunnen zijn. Nadien geeft hem hierbij voortdurend aanwijzingen (links, rechts). Op een gegeven moment rijden we op een weg waarvan Nadien blijkbaar had gehoopt en gedacht de verdachte te kunnen treffen, want ze zegt 'hier is hij niet.' Hierop antwoordt Ewald: 'Ze zijn vaak verder dan je denkt.'

Straatagenten proberen weliswaar op basis van aannames te voorspellen waar zij een voortvluchtige verdachte zouden kunnen tegenkomen, maar het blijft in belangrijke mate gokwerk. De informatie waarover zij beschikken, biedt in veel gevallen simpelweg te weinig aanknopingspunten om een enigszins adequate inschatting te kunnen maken van waar de verdachte ongeveer is. Deze inschatting wordt verder bemoeilijkt door de continue verplaatsing van de verdachte. Verdachten worden dan ook veelal niet gevonden. De gevallen waarin straatagenten, in mijn aanwezigheid, de verdachte hebben gevonden, hebben als overeenkomst dat er aanvullende informatie beschikbaar was. Deze informatie kan van verschillende bronnen afkomstig zijn, zo kunnen collega's ter plaatse kunnen meer informatie hebben over de looprichting van de verdachte[6] of kan de meldkamer aanvullende informatie geven (zie ook Den Hengst

6. De verrijking van informatie heeft echter vooral betrekking op het signalement, omdat aan de meldkamer veelal niet alles is verteld en er haast was geboden bij de uitgifte. Over de plaats waar de verdachte kan zijn, weet de melder vaak niet meer te vertellen dan de richting waarin de verdachte is vertrokken.

et al., 2011). Niets werkt echter zo goed als burgers die een zo actueel mogelijk beeld geven van waar de verdachte is.

Het is 20 oktober 2011. Raymond en Dinand van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren als er een melding binnenkomt van een winkeldiefstal. De medewerker van de winkel is achter de dievegge aan gerend en heeft contact met de meldkamer. Al rennend geeft de winkelmedewerker de locatie door waar de dievegge is. Raymond en Dinand rijden met een hoog tempo door de straten, maar slaan verkeerd af. Hierdoor is een ander koppel eerder op de goede plek en in staat om de dievegge klem te rijden. Raymond en Dinand balen een beetje, want ze hadden graag een 'heterdaadje' gehad.

Deze casus illustreert het belang van actuele informatie – of 'realtime intelligence' – voor de kans op het rondmaken van de heilige drie-eenheid van 'chase, catch and arrest' en daarmee op een viering van het echte politiewerk (Van Maanen, 1978a). Burgers spelen daarin, zoals gezegd, een doorslaggevende rol.

7.3 Signaleren

'"What do you see?" the lieutenant asked. "Just the usual bunch of dirtyneckers in the playground, nothin'else." "Look again, boy," he said, getting out of the car. They walked toward the corner, carefully scanning the people in the area. There had been fighting between white youths who lived in the neighborhood and black students who passed through each day on their way from home to school. The man had come looking for signs of trouble; one saw them and the other did not.' (Rubinstein, 1973, p. 218)

Hoewel zich forse verschillen voordoen tussen plaatsen en tijden, voltrekt zich op straat een doorgaande stroom van gebeurtenissen: mensen rijden in auto's, staan op de hoek van de straat met elkaar te praten, lopen winkels in en uit en ga maar door. Het zijn gebeurtenissen die worden gecreëerd door combinaties van handelende mensen. Ieder moment van de dag opnieuw. Voor mij hebben veel van deze gebeurtenissen nauwelijks relevantie. Voor straatagenten is dit anders. Zij moeten op straat aandacht besteden aan gebeurtenissen, die anderen kunnen negeren (Holmberg, 2003). Dat brengt hun taak om de orde te handhaven nu eenmaal met zich mee. Wanneer straatagenten het bureau verlaten, scannen zij daarom de 'maatschappelijke horizon' (Punch, 1983). In dit verband spreken zij zelf over 'het lezen van de straat'. Dit scannen of lezen is gericht op het signaleren van gebeurtenissen, die voor hun taak relevantie hebben. Bepaalde gebeurtenissen worden uit de stroom van ontwikkelingen gelicht en worden geïnterpreteerd in termen van hun relevantie voor bemoeienis van de politie. Dit is de kern van *signaleren*.

Signaleren is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten van gebeurtenissen, die als interessant worden geïnterpreteerd en daarmee voor een vorm van optreden in aanmerking komen.

Wanneer een straatagent signaleert, definieert hij een gebeurtenis in de stroom van ontwikkelingen die zijn bemoeienis kan vereisen. Door te signaleren, creëren straatagenten het politiewerk dat zij vervolgens kunnen uitvoeren. Hiermee geven zij invulling aan de uitdrukking dat het politiewerk op straat ligt. De signaleringspatronen geven meer inzicht in hoe straatagenten deze signalen produceren. Alvorens de patronen te beschrijven, worden eerst enkele algemene kenmerken van signaleren benoemd.
Voor signaleren geldt, net als voor oriënteren (zie par. 7.2), dat het primair vanuit de politieauto plaatsvindt. In veel gevallen bevinden zich twee straatagenten in een politieauto. Dit wil zeggen dat er vier ogen op de straat zijn gericht. Hierbij geldt dat de bestuurder niet alleen naar het straatbeeld kijkt, maar ook zijn aandacht bij het rijden moet houden. Straatagenten gaan veelal langzamer rijden als zij in een gebied zijn waar zij verwachten dat zich gebeurtenissen (gaan) voordoen. Dit biedt de mogelijkheid om meer te zien. Ook de spiegels in de politieauto bieden deze mogelijkheid.[7] Door gebruik te maken van de spiegels kunnen straatagenten een groter deel van de omgeving zien en waarnemen of zich veranderingen voordoen in het gedrag van burgers nadat zij zijn gepasseerd (zie ook Rubinstein, 1973).

Het is 14 mei 2012. Florian en Cele van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. We rijden op een gegeven moment door een straat. Ik zie links een auto geparkeerd staan met inzittenden erin. Er staat een jongen via een open raam met de inzittenden te praten. De jongen en inzittenden kijken naar de langsrijdende politieauto. Ik zie Florian via de zijspiegel naar de auto kijken, die zich inmiddels achter ons bevindt. Hij noemt het kenteken op, dat Cele noteert.

Een tweede kenmerk van signaleren is dat straatagenten vooral naar het straatbeeld kijken vanuit het perspectief van de actuele uitvoering hun taak: het handhaven van de orde in hun werkgebied. Dit betekent dat de gebeurtenissen die voor straatagenten 'interessant' zijn veelal het karakter hebben van een (dreigende) ordeverstoring. Met ordeverstoring bedoel ik: gedragingen van burgers die in de ruimste zin van het

7. Nieuwelingen leren volgens Rubinstein (1973, p. 223) na verloop van tijd hun autospiegels te gebruiken: '… there slowly dawns in him the realization that his rearview mirror and side-vent mirror are not just useful for safe driving, but provide him with another dimension for observing his surroundings. He acquires the habit of indirect observation as part of his regular scanning pattern, and some men spend a good deal of time with their heads inclined to the left, watching people to see whether there has been any change in their manner after they think he passed by.'

woord niet mogen, omdat ze inbreuk maken op de strafrechtelijke orde of openbare orde. Straatagenten kijken vanuit dit legalistische perspectief naar wat zich op straat voltrekt. 'The perspective of the patrolman as he goes about his daily rounds is a legalistic one. The law and the administrative actions of his department provide him with a frame of reference for exercising the mandate of the police.' (Manning, 1978, p. 14). Voor de strafrechtelijke orde is voor straatagenten veel duidelijker waaruit grensoverschrijdende gedragingen bestaan dan voor de openbare orde (zie Wilson, 1968). Anders gezegd: wat een verstoring van de openbare orde is, is vaak minder eenduidig vast te stellen dan wat een inbreuk op de strafrechtelijke orde is.

De toevoeging 'vooral' in de opening van de laatste alinea maakt duidelijk dat het observeergedrag van straatagenten zich niet tot de actuele uitvoering van hun taak beperkt. Als er locaties zijn waar zij incidenten hebben meegemaakt, dan worden deze geregeld opgemerkt om vervolgens een verhaal over het incident te vertellen. Zo zijn er meer 'dingen' die uit het straatbeeld worden uitgelicht, maar voor de uitvoering van het politiewerk in het 'hier en nu' geen relevantie hebben. 'Aantrekkelijke' vrouwen nemen hierbij voor mannelijke straatagenten overigens een bijzondere plek in. Wanneer (jonge) mannelijke straatagenten samen een koppel vormen, worden de nodige passerende vrouwen opgemerkt en vervolgens meer of minder uitgebreid besproken. 'Wij kijken breed, Wouter', zo lichte Bennie van de politie Heuvelstad hun observeergedrag toe. Kortom: er wordt naar veel meer gekeken dan wat voor de uitvoering van het politiewerk relevant is. In dit hoofdstuk staat het laatste echter centraal.

Een derde kenmerk van signaleren is dat de signalen waarin het resulteert betrekking kunnen hebben op zowel een waargenomen grensoverschrijdende gedraging als een vermoeden daartoe. De reden hiervoor is dat maar een deel van de grensoverschrijdende gedragingen van burgers direct zichtbaar zijn voor de surveillerende straatagent. Dan rijdt de bestuurder van een auto door rood, gooit een voetganger afval op straat of hangt de jeugd rond op een plaats waar dat niet mag. In veel gevallen is van een dergelijke directe zichtbaarheid echter geen sprake. Wanneer uitvoerende politiemensen door het winkelcentrum lopen, kan een burger met een verboden wapen of verdovende middelen in zijn of haar binnenzak langslopen. Een ordeverstoring presenteert zich dan niet direct waarneembaar aan straatagenten. Op basis van andere aanwijzingen kan zich bij hen echter een vermoeden ontwikkelen dat er van een ordeverstoring sprake kan zijn (verdenking).
Op basis van de twee voorgaande kenmerken kan een vierde kenmerk van signaleren worden geformuleerd: straatagenten signaleren wanneer zij iets uit de stroom van ontwikkelingen (op straat) lichten en dit plaatsen in een referentiekader met politiespecifieke kennis. Deze kennis heeft betrekking op wat (niet) mag, afwijkend gedrag van burgers, personen die vaak criminaliteit plegen of voor overlast zorgen, et cetera. Deze kennis heeft een functie in de alertheid van straatagenten en bij het interpreteren van wat er aan de hand is. Beide zijn onderdeel van de betekenisgeving van een

straatagent: een straatagent heeft het vermoeden dat er op een plein wordt gedeald (betekenis), omdat hij uiterlijke kenmerken van een persoon waarneemt (uitlichten gebeurtenis), die overeenkomen met zijn kennis van een persoon die regelmatig dealt (interpretatie).
Een vijfde kenmerk van signaleren is dat zich verschillen voordoen in het observeer- en signaleergedrag van straatagenten. Er zijn verschillen tussen momenten, plaatsen en individuen. Op het ene moment zijn uitvoerende politiemensen in de auto te praten over allerhande privézaken en zijn de ogen nauwelijks gericht op de straat, terwijl de andere keer er sprake is van een hoge mate van alertheid ten opzichte van wat zich op straat voltrekt. De alertheid is in de avond en nacht veelal groter dan overdag, omdat men verwacht dat er overdag – behoudens verkeersovertredingen – niet zoveel gebeurt dat voor hen interessant is.[8] De werking van het patroon van *voorspellen* impliceert dat straatagenten hetzelfde soort verwachtingen hebben ten aanzien van waar zij aan het surveilleren zijn. Er zijn plaatsen die een grotere mate van alertheid vereisen dan andere plaatsen. Alertheid is daarnaast ook een individuele aangelegenheid: straatagenten verschillen in wat zij observeren en signaleren. De mate van ervaring speelt hierbij een rol. 'Each policeman must teach himself to see what he is looking at…', zo stelt Rubinstein (1973, p. 219) zo mooi. Dat geven straatagenten zelf ook aan. Zij ervaren dat zij naar verloop van tijd meer zijn gaan 'zien' en 'beter' zijn geworden in het 'scannen' van de omgeving (zie ook Sacks, 1972).

De mate van ervaring heeft naar mijn indruk echter geen lineair positief verband met de mate van alertheid. Er doen zich namelijk ook verschillen voor tussen straatagenten met evenveel ervaring. Daarnaast zijn straatagenten met minder ervaring soms alerter dan straatagenten met meer ervaring. In die zin doen zich bij het signaleren ook verschillende stijlen voor (Çankaya, 2012; zie ook hoofdstuk 2).

Een zesde kenmerk van signaleren is dat straatagenten het ook buiten werktijd doen. Het is een neiging die moeilijk uit te zetten is (Reiner, 2000). Verschillende straatagenten hebben mij verteld dat zij ook signaleren wanneer zij in privétijd in de binnenstad lopen. Hoewel ze veelal niets met hun signalering doen, vindt deze wel plaats. Dat wordt door straatagenten dan ook als minder ontspannend ervaren dan wanneer zij in een onbekend gebied zijn. Dit is dan ook een reden dat veel straatagenten liever niet werken in de stad waar zij wonen. Het wordt op prijs gesteld om ook 'gewoon' door de stad te kunnen lopen.

Op basis van het veldwerk ben ik tot vijf signaleringspatronen gekomen. De essentie van het onderscheid tussen deze patronen heeft betrekking op wat er door

8. Hierbij is het de vraag hoe interessant men verkeersovertredingen vindt. Er is sprake van samenhang met het patroon van *normaliseren* (zie par. 6.2.3).

straatagenten wordt uitgelicht (aanwijzingen) en op basis van welke kennis het uitlichten en interpreteren plaatsvindt. Het betreft de volgende patronen:

1. Het eerste patroon is *constateren*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten gedrag van burgers uit het straatbeeld lichten en dit gedrag interpreteren als grensoverschrijdend op basis van kennis van wet- en regelgeving.
2. Het tweede patroon is *koppelen*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten personen of voertuigen uit het straatbeeld lichten en weten dat er wat aan de hand is op basis van informatie die hen is aangedragen.
3. Het derde patroon is *herkennen*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten personen uit het straatbeeld lichten en ten opzichte van hen verdenking genereren op basis van kennis van deze personen.
4. Het vierde patroon is *abnormaliseren*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten situaties uit het straatbeeld lichten en als verdacht interpreteren op basis van kennis van wat in bepaalde omstandigheden 'normaal' is.
5. Het vijfde patroon is *profileren*. Dit patroon vindt plaats wanneer straatagenten personen uit het straatbeeld lichten en als verdacht interpreteren op basis van kennis over veronderstelde verbanden tussen uiterlijke kenmerken en criminaliteit en overlast.

De patronen kunnen in de praktijk in elkaar over lopen. In sommige gevallen combineren straatagenten de patronen om tot een signalering te komen. Zo kan een straatagent een voertuig uit het straatbeeld lichten op basis van een deel van een kenteken waarover aan hem of haar informatie is verstrekt (*koppelen*) om vervolgens op basis van het gedrag van de bestuurder en eventuele inzittenden te concluderen dat er toch echt iets aan de hand moet zijn (*abnormaliseren*).
Dat de patronen in elkaar over kunnen lopen, wil tevens zeggen dat de patronen niet altijd goed van elkaar te onderscheiden zijn. Toch helpt het naar mijn idee om ze uit elkaar te trekken. Het maakt de complexiteit van het signaleren inzichtelijk en maakt het mogelijk om het spreken en discussiëren over het signaleren door de politie van meer nuance te voorzien. Dit is naar mijn idee belangrijk, omdat juist de interventiebeslissing van straatagenten in maatschappelijke zin een zekere gevoeligheid kan hebben. Burgers die op basis van een verdenking staande worden gehouden kunnen zich immers benadeeld voelen.

7.3.1 Constateren

Het is 13 oktober 2011. Bennie en Cor hebben net iemand bekeurt en rijden verder richting het station. Ineens zegt Bennie: 'Hij gooit een blik bier weg.' Ik heb niets gezien, maar we blijken achter een man te hebben gereden die een blik bier op straat heeft weggegooid. Cor zet de auto aan de zijkant van de straat en Bennie stapt uit om de man aan te spreken. Cor later tegen Bennie: 'Knap gezien collega.'

Uitlichten en interpreteren van grensoverschrijdend 'gedrag' van burgers op basis van wetskennis

Straatagenten worden geacht op te treden tegen overtredingen en misdrijven. Overtredingen en misdrijven hebben betrekking op gedrag van burgers dat volgens het strafrecht en uiteenlopende andere (bestuurlijke) wetten niet is toegestaan. Gedrag moet hierbij ruim worden opgevat. Het betreft ook situaties die door burgers in het verleden zijn gecreëerd, zoals het rijden zonder kentekenplaat, en illegaal zijn.[9] Straatagenten scannen het straatbeeld op zoek naar dit soort gedragingen. Op basis van hun kennis van wat (niet) mag, lichten zij gedrag van burgers uit het straatbeeld en interpreteren zij of het is toegestaan. Dit uitlichten en interpreteren van grensoverschrijdend gedrag is de kern van *constateren*.

> ***Constateren*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten en interpreteren van grensoverschrijdend 'gedrag' van burgers op basis van wetskennis.

Constateren vindt plaats wanneer uitvoerende politiefunctionarissen gedrag van burgers waarnemen en op basis van hun kennis over wat wel en niet mag in die context tot de constatering komen dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. De werking van het patroon is dus afhankelijk van de waarnemingen en de wetskennis van straatagenten. Wetskennis is noodzakelijk om te kunnen komen tot een interpretatie in termen van of iets of wel of niet mag. Om de werking van het patroon verder te duiden, besteed ik hierna eerst aandacht aan het waarnemen (het uitlichten) en vervolgens aan het interpreteren van straatagenten. Dit onderscheid helpt weliswaar voor de bespreking, maar beseft moet worden dat beide in de praktijk met elkaar verweven zijn. Dit wil zeggen dat waarnemingen niet alleen van een interpretatie worden voorzien, maar interpretaties in het verleden ook van invloed zijn op wat wordt waargenomen (zie par. 3.3).

Waarnemen door te zien, horen en ruiken

Het waarnemen in het kader van het *constateren* heeft betrekking op het zien, horen en ook ruiken van grensoverschrijdend gedrag van burgers door straatagenten. Hierbij moet, zoals eerder aangegeven, worden opgemerkt dat grensoverschrijdend gedrag niet altijd zo eenduidig is waar te nemen als de formulering wellicht doet vermoeden. Misdrijven en verkeersovertredingen zijn weinig ambigue, omdat welke gedragingen onderdeel uitmaken van deze feiten duidelijk zijn. Dit geldt in veel minder mate voor

9. Het gaat eigenlijk om door burgers veroorzaakte *toestanden*, die niet mogen. De ene keer valt het gedrag met de toestand samen, zoals wanneer een burger te hard rijdt (en zijn of haar voet dus op het gaspedaal heeft), terwijl de andere keer het feitelijke gedrag in het verleden heeft plaatsgevonden, maar de toestand voortduurt (een aanhanger zonder kentekenplaat). Ik spreek voor het gemak in beide gevallen over gedrag.

bijvoorbeeld geluidsoverlast en andere vormen van overlast die de (openbare) orde verstoren. Wat de grens is tussen orde en ordeverstoring is geregeld niet 'objectief' te *constateren*.

Het is 5 maart 2011. Edward en Theo van de politie Rivierstad hebben horecadienst. Ze staan op het horecaplein en er komen vier jongens van een jaar of vijfentwintig aanlopen. Ze praten op luide toon met elkaar. Edward spreekt ze aan en sommeert ze wat minder luidruchtig te zijn. Een van de jongens reageert hierop door te stellen dat ze toch gewoon door de stad mogen lopen en praten. Ze zijn net ook al 'achtervolgd' door twee politieagenten op de fiets, zo stelt hij (dit zijn Frits en Dorian). En nu worden ze weer aangesproken. Edward geeft aan dat ze de openbare orde verstoren. De jongen: 'Hoezo verstoring van de openbare orde. Kun je precies uitleggen wat je bedoelt?'

De casus maakt duidelijk hoe moeilijk de openbare orde, en dus ook de verstoring daarvan, soms te definiëren is. De jongen in de casus is het in ieder geval niet met Edward eens. Ook Wilson (1968, p. 21-22) wijst op de verschillen van inzicht die met (verstoring van) de openbare orde gepaard gaan. 'Most criminal laws define acts (murder, rape, speeding, possessing of narcotics), which are held to be illegal; people may disagree as to whether the act should be illegal, as they do with respect to narcotics, for example, but there is little disagreement as to what the behaviour in question consists of. Laws regarding disorderly conduct and the like assert, usually by implication, that there is a condition ("public order") that can be diminished by various actions. The difficulty, of course, is that public order is nowhere defined and can never be defined unambiguously because what constitutes order is a matter of opinion and convention, not a state of nature.'
Met betrekking tot de verschillende manieren van waarnemen is zien dominant. Dit wil zeggen dat straatagenten de meeste constateringen doen door met hun ogen waar te nemen dat burgers zich grensoverschrijdend gedragen. Ook horen komt wel eens voor. Hierbij kan worden gedacht aan geluidsoverlast, maar bijvoorbeeld ook aan beledigingen. De laatstgenoemde gedraging komt tijdens horecadiensten met enige regelmaat voor, ook als er geen interacties aan vooraf zijn gegaan (er geen situatie is).

Het is 22 januari 2011. Kees, Dorian, Willem en Erika van de politie Rivierstad fietsen tijdens de horecadienst over het plein. Ik fiets met hen mee. Op een gegeven moment fietsen we langs een groepje jongens. Ik hoor een van hen zeggen: 'Daar komen ze met zijn vieren hoor.' Als we vervolgens een straat inslaan, hoor ik een van de jongens zeggen: 'Je verstaat je vak niet. Kankerwout.' Ellen hoort dit (ook) en geeft de rest een signaal. Ze draaien om en gaan erop af.

Ik heb tijdens het veldwerk niet meegemaakt dat uitvoerende politiemensen grensoverschrijdend gedrag hebben geroken (zie ook Rubinstein, 1973). Dit wil echter niet zeggen dat het niet voorkomt. Zo wordt in het kader van het handhaven van

milieuwetgeving het reukvermogen van politiemensen wel eens ingezet, zo heb ik me tijdens een ander onderzoek eens laten vertellen (zie Moree et al., 2014). Hierbij kan onder andere worden gedacht aan de uitstoot van bepaalde fabrieksgassen.
Met betrekking tot het waarnemen van straatagenten moet daarnaast worden opgemerkt dat het niet altijd directe waarnemingen betreft. In sommige gevallen is er sprake van een indirecte waarneming. Dit wil zeggen dat er iets is waargenomen dat leidt tot de conclusie dat er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Het grensoverschrijdende gedrag zelf is dan niet waargenomen. Een casus als voorbeeld.

Het is 13 oktober 2011. Bennie en Cor van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Als ze vanaf een melding terugrijden naar de binnenstad slaan ze linksaf bij een stoplicht. Aan de overkant zien ze een Porsche over de busbaan rijden en vervolgens rechtsaf slaan. Ze concluderen dat de auto door rood licht moet zijn gereden, omdat zij groen licht hadden.

Dit voorbeeld laat zien dat er een aanvullende redenering nodig is om van een indirecte waarneming naar een constatering te komen. Hoe logisch een dergelijke redenering ook mag lijken, veelal is aanvullende actie nodig om daadwerkelijk van een constatering te kunnen spreken. In dit geval moeten de betreffende politiefunctionarissen, mochten zij tot verbalisering willen overgaan (zie hoofdstuk 8), zeker weten dat de stoplichten correct hebben gefunctioneerd.

Gebruik van wetskennis en de onvolledigheid daarvan
Waarnemingen worden uitgelicht en geïnterpreteerd met behulp van wetskennis. Om te kunnen *constateren* wat niet mag, moet een straatagent beschikken over kennis van zeer uiteenlopende wetten. In dit verband wordt er vaak gedacht aan het wetboek van strafrecht, maar in de praktijk van het *constateren* heeft het strafrecht beperkt relevantie. Straatagenten *constateren* nauwelijks misdrijven (Black, 1970).[10] Zij worden vooral betrokken wanneer misdrijven zijn gepleegd. *Constateren* vindt vooral plaats op basis van andere wetten en regelgeving, zoals de Wet Mulder (verkeer) of de Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) van de gemeente (openbare orde).

Vanwege het minder omvangrijke meldingenpatroon heb ik het patroon van *constateren* meer gezien in Rivierstad dan in Heuvelstad. De constateringen die ik in Rivierstad heb gezien, waren vooral gebaseerd op de Wet Mulder. Het ging om overtredingen als rijden of lopen door rood licht, rijden zonder gordel, bellen achter het stuur, te hard rijden, rijden over een busbaan, rijden of fietsen door een voetgangersgebied en dergelijke (zie ook Van

10. Zelfs op plekken waarvan bekend is dat er veelvuldig misdrijven worden gepleegd, worden vrijwel nooit misdrijven door straatagenten geconstateerd. Moskos (2008, p. 65) schrijft over zijn ervaringen met het politiewerk in het, door drugs geteisterde, Amerikaanse Baltimore het volgende: 'Police rarely witness the actual drug deal. Police see the signs and the aftermath of what occurs on the street, but in many ways know very little.'

der Leun et al., 2014). Ongeveer 70% tot 80% van de constateringen van straatagenten had betrekking op eenvoudige verkeersovertredingen.

Tijdens het veldwerk heb ik beperkt stilgestaan bij de vraag wat straatagenten nu eigenlijk niet constateerden als gevolg van het ontbreken van wetskennis. Op een aantal momenten viel me echter op dat straatagenten nogal van elkaar verschilden in de range aan grensoverschrijdend gedrag dat zij op het gebied van verkeer constateerden. Hoewel dit vooral bij verkeer opviel, was dit bij meer onderwerpen het geval. In sommige gevallen leken deze verschillen samen te hangen met het taakaccent dat iemand had, maar het betrof ook persoonlijke voorkeuren (zie par. 6.2.3 over *normaliseren* voor de collectivisering van dit soort inhoudelijke voorkeuren). In politieteams zijn er, in termen van Brown (1988), 'informal patterns of specialization' die van invloed zijn op wat een uitvoerend politiefunctionaris in het straatbeeld kan *constateren*. Ger van de politie Rivierstad wist bijvoorbeeld het nodige over wat wel niet mocht met betrekking tot de verlichting van auto's en hij deed op dit gebied ook constateringen die ik anderen nooit zag doen.

Het is 25 november 2010. Ger, verkeersagent van de politie Rivierstad, is aan het surveilleren. Op een gegeven moment ziet hij een bestelwagen met blauwe lichtjes in de koplampen. Hij gaat er achteraan en maant de bestuurder zijn bestelwagen aan de kant te zetten.

Het vorenstaande illustreert dat straatagenten overtredingen en misdrijven waarnemen voor zover zij daarvoor de wetskennis hebben. De wetskennis die in potentie relevant is, is relatief omvangrijk. Tot die ontdekking kwam ik niet zozeer in het veldwerk, maar tijdens een onderzoek naar specialisatie en despecialisatie binnen de politie (Moree et al., 2014). Op de thema's verkeer en milieu werd voor mij zichtbaar dat er nogal wat (kader)wetten en daaronder hangende Algemene Maatregelen van Bestuur (AMVB's) zijn, die voor straatagenten relevant zijn om grensoverschrijdend gedrag van burgers te kunnen *constateren*.[11] Het overgrote deel van de straatagenten kent deze wetgeving echter niet, eventuele taakaccenthouders daargelaten.[12] Zo maakte ik in Heuvelstad een situatie mee met betrekking tot een invoerkenteken. De

11. Dit zijn dan nog maar twee onderwerpen. Het maatschappelijk leven wordt door veel wetten geordend en straatagenten moeten in hun werkgebied vrijwel elke wet handhaven (Van der Torre, 1999).
12. Een algemener punt dat hiermee verband houdt, is dat het onderhoud van wetskennis binnen de politie in belangrijke mate vrijblijvend is. Het behoort (min of meer impliciet) tot de eigen verantwoordelijkheid van straatagenten. Op basis van mijn gesprekken en observaties constateer ik dat straatagenten in de regel niet de gewoonte hebben om wetskennis actief te onderhouden. Hierdoor is de kans groot dat veel van de kennis die tijdens de (initiële) politieopleiding is behandeld, wegzakt. Dit met uitzondering van de delicten die vaak worden geconstateerd. De observatie rondom kennisonderhoud geldt overigens breder. Onlangs is door de Inspectie Veiligheid en Justitie een vergelijkbare constatering op het gebied van de parate kennis van bevoegdheden gedaan (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2014).

aanwezige straatagenten wisten niet of er in dat geval sprake was van een overtreding en schakelden daarom hulp in van een collega van het Verkeershandhavingsteam (VHT).
De incompleetheid van de aanwezige wetskennis bij straatagenten kan niet anders dan tot gevolg hebben dat zij ook heel veel niet *constateren* (zie Van der Torre, 1999). Op individueel niveau richt het *constateren* van straatagenten zich op een relatief beperkt aantal 'feiten', dat door hen wordt doorgrond en waarover men zich zeker voelt in de toepassing. Dit zijn veelal overtredingen die gemakkelijk zijn waar te nemen en vooral een beroep doen op het kijkvermogen van politiemensen. De stroom van ontwikkelingen die zich in het publieke domein afspeelt, bevat echter meer wat niet mag. Iemand die ik interviewde over het thema milieu formuleerde dit als volgt: 'Politiemensen in de basispolitiezorg bekeuren vissers, terwijl achter hen illegaal afval wordt gestort.' Dit soort situaties geldt niet alleen voor milieu, maar ook voor verkeer en waarschijnlijk ook voor de APV en andere juridische kaders waarmee constateringen kunnen worden gedaan. Het patroon van *constateren* is vanuit het perspectief van straatagenten dus selectief.

7.3.2 Koppelen

Het is 13 oktober 2011. Bennie en Cor van de politie Heuvelstad krijgen een melding van een conciërge van een school dat zich een onbevoegd persoon in het schoolgebouw bevindt. Als Bennie en Cor bij de school aankomen, komt de conciërge naar hen toe om de situatie toe te lichten. Het betreft een negroïde jongen, die aanvankelijk niet weg wilde gaan, maar uiteindelijk eieren voor zijn geld koos en de school heeft verlaten. De conciërge heeft een signalement van de jongen en laat videobeelden zijn. Hij geeft daarnaast de naam van de jongen, die bij hem bekend is vanwege een historie op de school. Bennie en Cor verlaten de school en rijden door het park. Daar zien ze iemand die voldoet aan het signalement. De jongen wordt staande gehouden en om zijn legitimatie gevraagd. Hij zegt deze niet bij zich te hebben. De jongen wordt gefouilleerd, maar heeft zijn legimitatie inderdaad niet bij zich. Op zijn bankpas staat een naam die overeenkomt met de naam die door de conciërge was doorgegeven.

Uitlichten en interpreteren van personen en voertuigen op basis van aangedragen informatie
Straatagenten ontvangen op verschillende manieren informatie over personen en voertuigen waar 'iets' mee aan de hand is dat relevant is voor hun werk. Het betreft vaak grensoverschrijdende gedragingen van burgers die gaande zijn of die hebben plaatsgevonden. Er wordt steeds meer belang gehecht aan de beschikbaarheid en het gebruik van dit soort informatie bij de uitvoering van het politiewerk. Van straatagenten wordt verwacht dat zij deze informatie gebruiken wanneer zij het straatbeeld scannen. Op basis van deze informatie kunnen straatagenten personen en voertuigen uit het straatbeeld lichten en relateren aan wat er bij de politie en eventuele anderen

over deze personen en voertuigen bekend is. Dit uitlichten en interpreteren op basis van aangedragen informatie is de kern van *koppelen*.

> ***Koppelen*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten en interpreteren van personen en voertuigen op basis van aangedragen informatie over wat er met deze personen en voertuigen aan de hand is.

Koppelen vindt plaats wanneer uitvoerende politiefunctionarissen een voertuig of persoon waarnemen en op basis van aangedragen informatie met betrekking tot dit voertuig of deze persoon tot de conclusie komen dat hun betrokkenheid wordt gevraagd. De werking van het patroon is dus afhankelijk van de informatie die straatagenten wordt aangedragen en de mate waarin zij deze informatie 'opslaan', zodat deze kan worden gebruikt om waar te nemen. De initiële rol die informatie speelt bij het signaleren, is het meest onderscheidende kenmerk van koppelen ten opzichte van de andere patronen.[13]

> De informatie die straatagenten gebruiken in het kader van koppelen heeft betrekking op de kenmerken van voertuigen en de kenmerken van personen. Zij ontvangen deze informatie primair tijdens de briefing en via de meldkamer (portofoon). Tijdens de briefing passeren er op een projectiescherm allerlei aandachtsvestigingen waarop voertuigen en personen worden getoond (zie ook par. 6.2.1). Het betreft veelal foto's en tekst. Straatagenten schrijven relevante informatie soms op in hun notitieboekje, maar veel vaker doen zij dit niet (zie ook Scholtens et al., 2013). In Heuvelstad hing er daarnaast in de werkruimte een televisie waarop aandachtsvestigingen werden getoond. Dit om de kans te vergroten dat de informatie door straatagenten werd 'opgeslagen'. De meldkamer geeft, op eigen beweging, eigenlijk alleen informatie door naar aanleiding van een incident. Degenen die in dienst zijn, moeten dan 'uitkijken' naar een voertuig of persoon. Tot slot ontvangen straatagenten ook wel eens direct informatie van burgers, bijvoorbeeld wanneer zij op straat door burgers worden aangesproken of hen bevragen naar aanleiding van een incident dat net heeft plaatsgevonden.

De informatie waarover straatagenten beschikken, vormen het 'frame' waarmee 'iets' in de omgeving eruit kan worden gelicht. Bij de andere signaleringspatronen heeft dit 'frame' een ander karakter, terwijl wat er wordt uitgelicht en hoe dit wordt geïnterpreteerd soms hetzelfde kan zijn. De werking van het patroon licht ik hierna nader toe

13. De toevoeging initieel is in dit verband van belang. Deze subparagraaf gaat namelijk niet om de gevallen waarin straatagenten al een verdenking hebben ontwikkeld en informatie opvragen om af te wegen of zij overgaan tot interveniëren. Dan wordt informatie immers niet gebruikt om een gebeurtenis uit het straatbeeld te lichten. De rol van informatie bij de interventiebeslissing komt aan bod in par. 7.4.

aan de hand van een onderscheid tussen het object waarop de koppeling betrekking heeft: een voertuig of een persoon.[14]

Uitlichten en interpreteren van voertuigen
Tijdens de briefing krijgen straatagenten onder andere aandachtsvestigingen te zien die betrekking hebben op voertuigen. Het gaat dan veelal om personenauto's of bestelbusjes, maar het kan ook gaan om motoren of scooters. Deze aandachtsvestigingen kunnen betrekking hebben op niet verzekerde voertuigen of gestolen voertuigen, maar minstens zo vaak staat niet zozeer het voertuig zelf, maar de eigenaar van het voertuig centraal. Die wordt dan om een bepaalde reden gezocht en het voertuig is een aangrijpingspunt om deze persoon te vinden.
De gegevens die in alle gevallen worden aangeboden, bestaan uit een bepaalde combinatie van letters en cijfers: een kenteken. Een kenteken is uniek en daarom een essentieel gegeven. Op de briefing staat het kenteken vaak in een kentekenplaat opgenomen. Dit kenteken wordt door degenen die bij de briefing aanwezig zijn vrijwel nooit opgeschreven. Degenen die dit wel geregeld doen, zijn vaak studenten. Wanneer de informatie via de meldkamer wordt aangeboden, is er geen beeld bij. De combinatie van letters en cijfers wordt dan opgelezen door de centralist. Dit wordt dan door politiemensen genoteerd.
Naast het kenteken zijn het merk, het type en de kleur van het voertuig belangrijke 'stukjes' informatie. Deze worden niet altijd, maar wel vaak, aangeboden. Op de briefing staat in veel gevallen een foto, meestal voorzien van een beschrijving van het merk en het type. De informatie via de meldkamer wordt aangeboden in de vorm van woorden, zoals 'een blauwe Volkswagen Golf'.

Op basis van het veldwerk kan ik constateren dat een koppeling in eerste instantie vooral tot stand komt op basis van het merk, het type en de kleur van het voertuig. Dit wil zeggen dat een voertuig uit de stroom van gebeurtenissen wordt 'gelicht', omdat de waarneming van het merk, het type en de kleur overeenkomt met informatie die een straatagent hierover in zijn geheugen heeft opgeslagen of met wat hij over het voertuig heeft opgeschreven. Wanneer het voertuig is geselecteerd voor nadere aandacht wordt er naar het kenteken gekeken en ontstaat er al dan niet een definitieve koppeling.

Het is 12 januari 2011. Johan en René van de politie Rivierstad hebben ruim een uur geleden een melding gehad van een ruzie in de omgeving van een coffeeshop. Hierbij zijn de kenmerken en kentekens van de betrokken auto's doorgegeven. Het betrof onder andere een

14. Ik had oorspronkelijk het voornemen om de subparagrafen zo uniform mogelijk op te bouwen. Dit zou betekenen dat hier een onderscheid tussen de inhoud en vorm van de aangeboden informatie meer voor de hand lag. In de toelichting werkt het naar mijn indruk echter beter om een onderscheid tussen de objecten te maken, zodat de informatie en waarneming gecombineerd kunnen worden behandeld.

Opel Tigra. Toen we aankwamen, waren de betrokken personen verdwenen. Op dit moment rijden we in een van wijken van Rivierstad. De beide straatagenten zien een Opel Tigra rijden. René denkt dat het de Opel Tigra is van de melding van een uur geleden. Johan heeft toen echter het kenteken genoteerd en geeft aan dat dit niet die auto is.

Dit voorbeeld illustreert hoe de getraptheid van het *koppelen* van een waargenomen voertuig aan recent ontvangen informatie werkt. De getraptheid kan in de eerste plaats worden verklaard uit de waarnemingsmogelijkheden van straatagenten. Het merk/type en de kleur van een voertuig is van een grotere afstand waar te nemen dan een kenteken. Hierdoor ligt het voor de hand dat deze kenmerken eerder uit de omgeving worden gelicht. Naar mijn indruk kan er echter nog iets meespelen. De combinatie van merk/type en kleur blijft vermoedelijk beter 'hangen' in het geheugen van uitvoerende politiefunctionarissen dan een kenteken.[15] Probeer maar eens een aantal kentekens gedurende een paar uur te onthouden. Dit is behoorlijk lastig. Wanneer een kenteken niet wordt opgeschreven, is de kans groter dat er geen definitieve koppeling tot stand kan komen.

Het is 25 november 2011. Hendrik en Leonie rijden door de Oceanenbuurt. Op een gegeven moment zegt Leonie tegen Hendrik, tegelijkertijd wijzend naar een geparkeerde auto: 'Volgens mij staat deze auto op de briefing. Het verzoek was naar de auto uit te kijken en de inzittenden te controleren.' Leonie is er echter niet helemaal zeker van en ze hebben allebei het kenteken ook niet opgeschreven. Ze rijden verder en besluiten aldus om ook de meldkamer of het bureau niet te raadplegen.

In deze situatie betreft het een geparkeerde auto. Bij het ontbreken van het kenteken zijn er in dat geval geen andere aangrijpingspunten om met zekerheid te kunnen vaststellen of het de auto is waarnaar 'de' politie op zoek is. In geval van een rijdend voertuig is het echter mogelijk om ook op het gedrag van de bestuurder en eventuele andere inzittenden te letten. Het *koppelen* wordt dan gecombineerd met een ander patroon van signaleren, te weten *abnormaliseren* (zie par. 7.3.4). In de hiernavolgende casus wordt de motoragent geconfronteerd met onzekerheid, omdat hij het volledige kenteken niet weet. Het combineren van signaleringspatronen biedt in dat geval voldoende reductie van onzekerheid om tot interveniëren over te gaan.

15. In een onderzoek naar de operationele politiebriefing is onder andere onderzocht in welke mate de informatie uit de briefing door straatagenten wordt onthouden (zie Scholtens et al., 2013). Hierbij is niet specifiek gekeken naar het onderscheid tussen de kwalitatieve kenmerken van een auto en het kenteken. Wel blijkt uit het onderzoek dat iets meer dan 40% van de deelnemers aan de briefing een kenteken van een aandachtsvestiging heeft onthouden. Dit wil zeggen dat de deelnemer het betreffende kenteken in de tweede helft van de dienst kan reproduceren.

Het is 15 maart 2012. Vincent en Kees van de politie Heuvelstad gaan naar een melding over een gestolen aggregaat bij een buitenzwembad. Er zijn mensen die hebben gezien dat het aggregaat is gestolen en dit hebben gemeld bij de eigenaren van het zwembad. Vincent en Kees gaan naar het zwembad toe om de aangifte op te nemen. Terwijl wij daar zijn, horen we door de portofoon dat het kenteken van de verdachten door de meldkamer wordt doorgegeven aan alle (relevante) eenheden op straat. Het kenteken hebben de betreffende getuigen blijkbaar doorgeven. Op een gegeven moment horen we dat een van de 'collega's' op straat, Martijn, de verdachten mogelijk op het spoor is. Uiteindelijk worden er bij een woonwagenkamp twee verdachten aangehouden. Later op het bureau horen we van Martijn, een motoragent, het verhaal. Op een gegeven moment had hij op de snelweg een kenteken gezien waarvan de eerste twee letters (SJ) overeenkwamen met de informatie van de meldkamer. De rest van de doorgegeven informatie over het kenteken was hij echter vergeten. Toen hij achter de verdachten reed, werden zij – in zijn woorden – 'spichtig': achterom kijken, de snelweg op en af. Toen dacht hij: dat moeten ze zijn.

In de beschrijving van het *koppelen* rondom voertuigen heeft vooralsnog het werk van mensen centraal gestaan. Het zijn straatagenten die de match maken. In zowel Rivierstad als Heuvelstad was tijdens het veldwerk een politieauto in gebruik, die beschikte over zogenaamde ANPR-technologie. ANPR staat voor Automatic Number Plate Recognition' (ANPR). Dit is een techniek waarmee kentekens met behulp van camera's automatisch worden gelezen en vervolgens worden vergeleken met één of meer referentiebestanden (Flight & van Egmond, 2011). Deze bestanden bevatten kentekens waarmee iets aan de hand is, bijvoorbeeld een openstaande boete, een gestolen voertuig, een rijontzegging, maar het kan ook een informatieverzoek van de recherche zijn. Er gaat in de politieauto een sirene af op het moment dat een ingelezen kenteken voorkomt in een referentiebestand. Dit is voor straatagenten het teken dat er iets met het betreffende voertuig aan de hand is. Op een scherm in de politieauto wordt vervolgens – al dan niet aan de hand van een code – weergegeven waarom het betreffende voertuig in een referentiebestand is opgenomen.

Het is 25 november 2010. Ger staat met een 'burgerauto' met ANPR-technologie op een kruispunt op een van de grotere singels in Rivierstad. Op een gegeven moment gaat er in de auto een sirene af. De ANPR-camera heeft een koppeling gelegd met een kenteken van een Mercedes. Op het scherm in de auto wordt getoond waarom dit het geval is. De recherche heeft verzocht om de vervoersbeweging van (de bestuurder van) deze auto in de gaten te houden. Gerrit noteert de plaats waar en tijd waarop hij de Mercedes heeft gesignaleerd.

Wanneer straatagenten in een politieauto met een ANPR-camera rijden, hoeven zij zelf (dus) geen informatie over een kenteken te onthouden of bij zich te hebben, gericht op het leggen van een koppeling met een (bestuurder van een) voertuig

waarmee 'iets' aan de hand is. Het signaleringswerk wordt dan uit hun handen genomen. De uitvoerende politiefunctionarissen die ik hierover heb gesproken, waardeerden dit veelal positief.[16] 'Een extra stukje ogen', zo omschreef Rutger van de politie Heuvelstad dit. Door middel van ANPR 'pak je veel meer mee', zo benadrukte Maaike, ook van de politie Heuvelstad. Een enkeling was negatief, zoals Vincent in Heuvelstad. Die vond het maar een 'irritant ding', dat veel teveel geluid maakte. Wat straatagenten er ook van vinden, het gebruik van ANPR door de politie is in de afgelopen jaren toegenomen en zal verder toenemen.[17] De ontwikkeling van ANPR past in een bredere visie van de politie in ons land waarin centraal staat dat de zintuigen van straatagenten in toenemende mate moeten worden aangevuld met het gebruik van technologische sensoren om zodoende het politiewerk beter te kunnen uitvoeren.[18] De ontwikkeling en toepassing van sensortechnologie wordt door de politie als cruciaal gezien om ook in de toekomst gezaghebbend en doelmatig te kunnen blijven optreden. In die zin mogen we verwachten dat er in de toekomst steeds meer automatische koppelingen tot stand worden gebracht, die naast voertuigen ongetwijfeld ook op personen betrekking hebben. Het *koppelen* met betrekking tot personen komt nu aan de orde, zij dat de geautomatiseerde koppeling op dit punt (voor de basispolitie) nog toekomstmuziek is.

Uitlichten en interpreteren van personen

Naast informatie over voertuigen, ontvangen straatagenten tijdens hun dienst met enige regelmaat informatie over personen. Deze personen hebben, in het kader van signaleren, veelal de aandacht van de politie nodig, omdat ze moeten worden aangehouden of omdat hun 'handel en wandel' moet worden gevolgd.

De briefing is wederom het belangrijkste moment van informatieoverdracht. Tijdens de briefing krijgen straatagenten aandachtsvestigingen van personen te zien. De gegevens die worden getoond, bestaan uit de voor- en achternaam van de persoon en vaak uit de geboortedatum en het huidige woonadres (voor zover relevant). In vrijwel alle gevallen wordt er op de briefing tevens een foto van de persoon getoond, voorzien van een woordelijke beschrijving van het uiterlijk en de bijzonderheden met betrekking tot dat uiterlijk. De tekst die op de briefing staat, wordt hardop

16. Dat was ook al het geval toen Stol (1996) in het begin van de jaren negentig onderzoek deed naar het gebruik van mobiele terminals (in politieauto's) voor kentekencontroles. Straatagenten beschouwen dit soort hulpmiddelen als een verrijking van hun werk. Het ondersteunt hun taakopvatting van controle. Chan (2001) trekt een overeenkomstige conclusie met betrekking tot dit soort systemen in politieauto's.
17. In 2011 waren er in Nederland 90 mobiele en 120 vaste ANPR-camera's in gebruik (zie Flight & Van Egmond, 2011). Dat aantal is in de afgelopen jaren ongetwijfeld toegenomen. In 2013 heeft de minister van Veiligheid en Justitie de 'Beleidsvisie ANPR' vastgesteld. In de beleidsvisie wordt onder andere het voornemen geuit om de opsporing meer ruimte te geven (bewaren van gegevens van alle voertuigen die ANPR-camera's passeren) en het gebruik van ANPR te verbreden naar heel Nederland (ministerie van VenJ, 2013).
18. Ik baseer me hierbij op beleidsmatige ontwikkelingen binnen de politie waarop ik vanuit andere opdrachten enig zicht had en waarover ik met politiemensen heb gesproken.

voorgelezen door degenen die de briefing geeft. Ook van de aandachtsvestigingen die betrekking hebben op personen wordt door de aanwezige uitvoerende politiefunctionarissen vrijwel niets genoteerd.[19] Hierbij moet echter worden beseft dat veel straatagenten het overgrote deel van de personen kennen, dat op de briefing wordt getoond. Dit maakt ook duidelijk dat *koppelen* en *herkennen* soms dicht bij elkaar kunnen liggen (zie ook par. 7.3.3).

Ook de meldkamer biedt op sommige momenten informatie aan over personen, die door straatagenten kan worden gebruikt om te signaleren. Omdat dit in veel gevallen direct na een incident, vaak een gepleegd delict, plaatsvindt, zijn de NAW-gegevens van de betreffende persoon in veel gevallen niet bekend. De nadruk in de communicatie richting uitvoerende politiefunctionarissen ligt op het uiterlijk van de betreffende persoon. Het gaat dan om kenmerken als de huidskleur, de lengte, de haardracht, de forsheid, de kleding (soort en kleur) en eventuele bijzonderheden (zoals een arm in het gips of ander herkenningspunt). De 'invulling' van dergelijke kenmerken wordt een 'signalement' genoemd.

In de praktijk is de beschrijving van mogelijke kenmerken sterk afhankelijk van wat de burger of burgers die de betreffende persoon hebben waargenomen, doorgeven aan de meldkamer (zie ook par. 7.2.2). Op het moment dat straatagenten een signalement doorkrijgen, wordt dit vaak genoteerd. De communicatie tussen de meldkamer en de 'eenheden op straat' leidt er overigens in sommige gevallen toe dat er op basis van een signalement van de verdachte een naam en eventueel adres aan de beschikbare informatie kunnen worden toegevoegd (zie ook par. 7.2.2). De informatie die bij de meldkamer bekend is, wordt dan aangevuld met de persoonlijke kennis van straatagenten.

Burgers geven signalementen niet alleen door via de meldkamer. Wanneer er uitvoerende politiemensen in de buurt zijn, stappen sommige burgers ook op hen af om direct melding te maken van 'iets' dat heeft plaatsgevonden en voor de politie relevant is. De informatie over de uiterlijke kenmerken van de verdachte wordt dan, voor zover van toepassing, direct aan straatagenten doorgegeven.

Het is 23 januari 2011. Het horecateam van de politie Rivierstad staat op het centrale plein in de binnenstad. Er komt op een gegeven moment een man uit een kroeg naar de politiemensen toegelopen. Hij vertelt hen dat hij werkt bij de betreffende kroeg en van iemand een kopstoot heeft gekregen. De agenten vragen hem naar het signalement van de 'dader' en hij beschrijft de uiterlijke kenmerken. Ook geeft hij aan in welke richting de 'dader' is weggelopen.

19. Uit het eerdere aangehaalde onderzoek naar de operationele politiebriefing blijkt dat iets minder dan 40% van een aandachtsvestiging persoon (voornaam, achternaam, geboortedatum, adres en woonplaats) door straatagenten wordt onthouden (Scholtens et al., 2013). Dit wil zeggen dat de deelnemer de betreffende gegevens in de tweede helft van de dienst kan reproduceren.

De werking van de persoonsgerichte koppeling is in de praktijk van het politiewerk in eerste aanleg gebaseerd op de uiterlijke kenmerken van een persoon. Deze vormen het aangrijpingspunt om een persoon uit de stroom van gebeurtenissen in de omgeving te lichten.

Het is 12 januari 2011. Ik kom binnen bij het bureau van de politie Rivierstad en neem plaats in de kantine. Er zit een aantal personen met elkaar te praten. Ger vertelt een verhaal over een 'aanrander', die Bas en hij gisteren hebben aangehouden. De betreffende man had 's ochtends op de briefing gestaan. In de middag hadden Bas en hij iemand zien fietsen die 'voldeed aan het signalement'. Zij hebben hem staande gehouden en gezegd dat hij leek op iemand van een signalement.

Voor uiterlijke kenmerken van een (onbekende) persoon geldt echter veelal hetzelfde als voor het merk/type en de kleur van een voertuig: een straatagent kan in veel gevallen niet zeker weten dat de persoon die hij of zij waarneemt ook de 'juiste' persoon is. Bij een koppeling op een uitgebreid aantal kenmerken – huidskleur, lengte, haardracht, kleding – is de kans dat een straatagent het 'bij het rechte eind heeft' wel een stuk groter dan in geval van een voertuig. Vooral als het een veelvoorkomend voertuig is, zoals een Volkswagen Golf. Er is niettemin sprake van een bepaalde mate van onzekerheid, vooral wanneer de betrokken straatagenten het signalement niet meer scherp op hun netvlies hebben staan. We vervolgen met de casus van het horecateam, die op de vorige pagina is behandeld.

Dorian en Willem pakken hun fiets en fietsen in de aangegeven richting. In een steeg zien ze twee jongens en een meisje lopen. Het gezelschap wordt staande gehouden en om legitimatie gevraagd. Dorian wil vervolgens via de portofoon bij Kees het signalement verifiëren. Hij gaat er namelijk vanuit dat Kees nog bij het slachtoffer staat. Dit blijkt niet het geval, want Kees en Erik verschijnen naast ons. Niemand is zeker of een van deze jongens nu degene is die de kroegmedewerker een klap heeft gegeven.

In dit geval vraag ik me overigens af of de koppeling daadwerkelijk heeft plaatsgevonden op basis van het doorgegeven signalement. Het lijkt mij waarschijnlijker dat de betrokken personen werden staande gehouden, omdat zij zich op dat moment in de omgeving bevonden waar het incident had plaatsgevonden. Als we onderweg in een eerder stadium een andere jongen waren tegengekomen, was de kans naar mijn idee groot dat men hier ook op af was gestapt. In andere gevallen is het veel duidelijker dat de koppeling tot stand komt op basis van een relatief vaag besef van de uiterlijke kenmerken van een persoon waarmee 'iets' is.

Het is 18 mei 2011. Vandaag ben ik met Aad van de politie in Rivierstad mee met zijn dienst als wijkagent. Rond 11:30 uur vraagt hij me mee naar een bijeenkomst in de Oceanenbuurt, een van de wijken waar hij wijkagent is. Het betreft een bijeenkomst met iemand van het opbouwwerk en enkele buurtbewoners over een 'overlastplek'. De bijeenkomst vindt plaats op het terrein van een taalschool voor asielzoekers. We arriveren op de fiets bij het schoolplein en stappen af. Op het schoolplein hangen twee groepen jongeren. Als we één groep passeren, richt Aad zijn hoofd naar een van de jongens (negroïde, jaar of 18) en zegt tegen mij: 'Volgens mij staat daar die jongen van de briefing'. Ik geef aan dat ik niet bij de briefing aanwezig ben geweest. Hij vervolgt: 'Ze lijken ook allemaal op elkaar'. Ik vraag hem waar de aandachtsvestiging op de briefing over ging (verzoek tot aanhouding, informatie, etc.). Hij geeft aan het niet te weten en continueert zijn weg naar het schoolgebouw.

De negroïde jongen in de casus wordt uit de stroom van gebeurtenissen op het schoolplein gelicht, omdat de waarneming van Aad wordt gekoppeld aan informatie van de briefing van die ochtend en op deze wijze betekenis krijgt. Aad weet echter niet zeker of de jongen op het schoolplein ook degene is die op de briefing van die ochtend stond. Zijn onzekerheid verklaart hij voor een deel uit de uiterlijke overeenkomsten tussen negroïde jongens. Hij is blijkbaar niet goed in staat om voldoende onderscheid te maken. Aangezien hij niets heeft opgeschreven tijdens de briefing weet hij ook de personalia van de jongen niet. Dit terwijl het juist de personalia zijn die uitsluitsel kunnen geven of de waargenomen persoon ook de 'juiste' persoon is. In de openingscasus van deze subparagraaf is dit uitsluitsel er wel.

Tot slot iets over technologie. Straatagenten kunnen bij het signaleren van (gezochte) personen geen beroep doen op vergelijkbare technologie als bij het signaleren van (gezochte) voertuigen. Die technologie is simpelweg niet beschikbaar. Althans, in ieder geval niet voor de basispolitie. Dit neemt niet weg dat er in toenemende mate in politieteams technologie wordt gebruikt, die invloed heeft op het koppelen met betrekking tot personen. Tijdens het veldwerk in Heuvelstad werd er sinds kort gewerkt met de applicatie Politie+. Met Politie+ kunnen straatagenten op een veilige wijze tekstberichten, documenten, foto's en video's met elkaar delen. Jordan gaf aan dat deze technologie heel handig kan zijn in geval van bijvoorbeeld een winkeldiefstal. Als er camerabeelden beschikbaar zijn waarop de dader zichtbaar is, dan kan hiervan een foto worden gemaakt en vervolgens kan deze worden verspreid onder de collega's die dienst hebben. 'Dat werkt veel beter dan een signalement', zo stelde Jordan. Hoewel ik de werking van Politie+ niet heb kunnen beoordelen, is me wel opgevallen dat een (woordelijk) signalement niet goed wordt onthouden door veel straatagenten. Het direct beschikbaar hebben van een foto van verdachten kan naar

mijn idee bijdragen aan meer positieve matches tussen waarnemingen en informatie over (gezochte) personen.[20]

7.3.3 Herkennen

Het is 4 januari 2011. Pieter en Dorian van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Als ze in de buurt van het station rijden, ziet Dorian een bekende 'junk' fietsen, die rechtsaf slaat. Ze rijden eerst een stukje verder, maar Dorian wil omkeren. Als ze zijn omgekeerd en de straat inkijken waar de 'junk' is afgeslagen, zien ze de 'junk' op zijn hurken in de bosjes zitten. Dorian springt uit de auto en rent gebukt op de 'junk' af. De 'junk' wordt door hem bij zijn arm gepakt.

Uitlichten en interpreteren van personen op basis van eigen kennis over deze personen
Straatagenten hebben bijzondere aandacht voor personen die een reputatie hebben als notoire plegers van criminaliteit en/of veroorzakers van overlast. Dit is ook de reden dat zij veel waarde hechten aan het bezit van kennis over de 'handel en wandel' van deze personen (zie *cartograferen*, par. 6.2.1). Wanneer straatagenten deze personen zien, wordt er veelal direct verdenking gegenereerd. Zij zijn de 'permanente verdachten' (Loftus, 2009). Deze personen hoeven niets bijzonders te doen om verdenking bij straatagenten te genereren. Er worden door straatagenten geen grensoverschrijdende gedragingen waargenomen (*constateren*), er is geen informatie beschikbaar over dat er iets met deze personen aan de hand zou zijn (*koppelen*) en de context geeft ook geen aanleiding tot verdenking (*abnormaliseren*). Het uitlichten van deze personen op basis van de kennis van straatagenten over deze personen is genoeg om verdenking op gang te brengen (Rubinstein, 1973).[21] Dat is de kern van *herkennen*.

Herkennen is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten van specifieke personen op basis van kennis over deze personen en het ontwikkelen van verdenking ten opzichte van deze personen.

20. Een voorbeeld van hoe dit werkt, kwam ik in januari 2013 tegen. Een artikel kopte 'jongen teruggevonden met Politie+'. Het betrof een vermissing van een tienjarige jongen in de omgeving van Den Haag. De jongen wilde mogelijk zelfmoord plegen. Een straatagent postte twee foto's van de jongen op Politie+. De moeder van de jongen, die overigens uit de ouderlijke macht was ontzet, werd door politiemensen op afstand gevolgd in de hoop dat zij hen naar de vermiste jongen zou leiden. Zo kwamen zij uiteindelijk bij een pand terecht waar de jongen mogelijk binnen was. 'Een vergelijking met de foto's op Politie+ leerde de collega's dat dit inderdaad de vermiste jongen was', zo stond in het artikel geschreven. Het is de vraag hoe dit was gelopen in geval van een signalement, maar ik vermoed in algemene zin dat Jordan wel eens gelijk kan hebben.
21. Rubinstein (1973, p. 226): 'The policeman feels that all he needs to know about a person is what that person has told him by his behavior in their previous contacts.'

Herkennen vindt plaats wanneer straatagenten een persoon waarnemen en op basis van kennis over deze personen tot een verdenking komen. De werking van het patroon is dus afhankelijk van de kennis die straatagenten hebben van specifieke personen in hun werkgebied. Dit betreft personen die regelmatig criminaliteit plegen en/of overlast veroorzaken. Deze kennis maakt het mogelijk om personen uit de stroom van ontwikkelingen te lichten. Het kennen van de doelgroep of, zoals straatagenten ook wel stellen, 'papheimers' is dus belangrijk (zie Çankaya, 2012).
De kennis die straatagenten van de doelgroep hebben, wordt beïnvloed door eigen ervaringen met deze personen en door de kennis die tussen politiemensen over specifieke personen circuleert. Er is dus een relatie tussen *cartograferen* (zie par. 6.2.1) en *herkennen*. De organisatiepatronen en straatpatronen zijn onder andere op deze wijze met elkaar verbonden (zie ook par. 6.4). Het gepraat in de 'backstage' creëert een gemeenschappelijke kennisvoorraad waaruit kan worden geput als de ogen op de straat zijn gericht. Om de werking van het patroon beter te kunnen begrijpen, is het van meerwaarde om aandacht te besteden aan twee vormen waarin het *herkennen* door straatagenten zich voordoet. De tweede vorm volgt eigenlijk op de eerste. Laten we dus maar met de eerste vorm beginnen.

Uiterlijke kenmerken als basis voor herkenning
Bij de eerste vorm van *herkennen* valt de verdenking samen met het zien van de persoon. Dit is eigenlijk de meest 'pure' vorm van het *herkennen*. De uiterlijke kenmerken van personen die in het zicht van een straatagent komen, worden verbonden met de kennis van kenmerken van bepaalde personen en zo ontstaat een signalering. Deze signalering leidde in de openingscasus weliswaar niet direct tot een verdenking, maar dat duurde niet lang. Van dit 'vertragingseffect' heb ik meer voorbeelden gezien.

Het is 25 november 2010. Hendrik en Leonie van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Ze rijden achter het station. Er lopen twee jongens langs. Hendrik tegen Leonie: 'Dat is Taco, een inbreker.' Ze rijden door, maar enkele seconden later bedenkt Hendrik zich blijkbaar en vraagt hij Leonie om te keren. Hij wil de jongen toch nog even controleren. Ze kunnen hem echter niet meer vinden.

Het 'kennen' van personen begint met de uiterlijke kenmerken. Deze kenmerken vormen de meest basale persoonskennis, die vooral wordt opgebouwd door eigen ervaringen, de briefing en in mindere mate door de interacties op de werkvloer. Eigen ervaringen blijven volgens straatagenten het best 'hangen' (zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1). Wanneer nieuwelingen de eerste keren de straat opgaan, *herkennen* zij eigenlijk nog niemand, terwijl zij wel in staat zijn om te *constateren* of te *koppelen*. Ervaringskennis, opgebouwd door aanwezigheid in het werkgebied en op het bureau, speelt bij deze patronen een minder grote rol. De patronen werken anders.
Niet iedere straatagent beschikt ook in de volle breedte over de kennis van specifieke personen in het werkgebied. In het team in Heuvelstad waren er bepaalde

subdoelgroepen, die de ene straatagent beter kende dan de andere straatagent. Deze subdoelgroepen vertonen een grote mate van overlap met de eerder behandelde categorieën (zie ook *categoriseren*, par. 6.2.2).[22] Zo kenden de surveillanten in Heuvelstad vrijwel alle prostituees en verslaafden. Vincent stond in Heuvelstad bekend als de collega die vrijwel alle (voor de politie interessante) Antillianen kende. Dergelijke kennis was overigens veelal het uitvloeisel van de (voormalige) taakverdeling binnen het team. In Rivierstad speelde dit in mindere mate. Daar waren er meer straatagenten, die de totale groep leken te kennen. De omvang van deze groep was dan ook een stuk kleiner dan in Heuvelstad. Ik vermoed de helft tot een derde (zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1).

Met betrekking tot de kennis van uiterlijke kenmerken kan tot slot worden opgemerkt dat de 'mentale map' waarop specifieke personen staan, soms onderhoud nodig heeft. Uiterlijke kenmerken veranderen weliswaar niet zo snel als verblijfplaatsen, relaties en dergelijke, maar ze zijn ook niet stabiel. Zo kwam in Heuvelstad tijdens de briefing eens aan de orde dat het uiterlijk van een oorspronkelijk 'bekende' van de politie dusdanig was veranderd, de betreffende man was heel erg dik geworden, dat twee straatagenten hem aanvankelijk niet herkenden in een overlastsituatie (zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1). Hun collega's waren dan ook teleurgesteld toen zij een ontkennend antwoord kregen op de vraag of er een foto van de persoon was gemaakt. Een actuele foto kan de 'mentale map' namelijk weer een update geven, zodat herkenning kan plaatsvinden.

Het is van belang op te merken dat een verdenking niet per definitie betekent dat een straatagent denkt dat de betreffende persoon in het hier en nu de (strafrechtelijke) orde verstoort. De handel en wandel van de persoon is in de ogen van een straatagent echter wel altijd interessant. Daarom is het begrip 'permanente verdachten' ook passend: zodra deze personen door uitvoerende politiemensen worden gezien, worden ze in de gaten gehouden. Straatagenten gaan ervan uit dat deze personen een groot deel van de dag 'bezig zijn' met 'dingen' die voor hen interessant zijn om te weten. Dit is ook de reden dat naar aanleiding van een signalering geregeld wordt genoteerd waar deze personen zijn of met wie ze omgaan. Op deze wijze gebruiken straatagenten hun waarnemingen op straat om de sociale kaart van het werkgebied te onderhouden (zie *cartograferen*, par. 6.2.1).

Het is 21 april 2011. Edward en Mark van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Op een gegeven moment ziet Edward een bekende – Eduard – bij iemand anders achterop een scooter zitten. Edward vraagt aan Mark of hij het kenteken van de scooter wil opschrijven. Edward wil namelijk nakijken wie de bestuurder van de scooter is, zodat hij weet met wie Eduard omgaat.

22. In het kader van *herkennen* hebben deze categorieën echter alleen een functie als verzamelnaam voor een groep personen, die specifiek bekend is. Voor herkennen is immers kenmerkend dat het gaat over specifieke personen en niet over categorieën personen.

Deze casus illustreert dat personen die met de 'permanente verdachten' omgaan ook als verdacht, of in ieder geval als interessant, worden gedefinieerd. Dit heb ik vaker meegemaakt. Vincent legde dat ten aanzien van 'zijn' Antillianen als volgt uit. 'Als je ziet dat een bepaalde Antiliaan met een andere Antilliaan contact heeft, leg dat vast. Vroeg of laat heb je daar profijt van.' Bij het signaleren van (onbekende) omstanders kan *profileren* ook een rol gaan spelen (zie par. 7.3.5), omdat de onbekende personen interessanter worden naarmate ze aan bepaalde kenmerken voldoen. Zo waren Florian en Cele een keer aan het surveilleren toen zij 'Mo' – een bekende van de politie – zagen praten bij een geparkeerde auto. Die 'gasten' zagen er volgens Florian 'niet uit'. Het was in ieder geval reden om via de meldkamer de gegevens van de auto op te vragen, maar er was niets aan de hand. In de volgende paragrafen komt het gebruik van informatie naar aanleiding van een initiële signalering overigens nader aan de orde, omdat het bij deze patronen relevant is.

Gedragingen als een toevoeging in het 'totaalplaatje'

De tweede manier waarop *herkennen* werkt, borduurt eigenlijk voor op de eerste. Een persoon wordt uit het straatbeeld gelicht, omdat de uiterlijke kenmerken van deze persoon bekend zijn. De verdenking ontstaat vervolgens, omdat een straatagent 'weet' dat hij of zij zich geregeld bezighoudt met het plegen van criminaliteit en/of veroorzaken van overlast. Tot zover niets nieuws dus. Vervolgens gaan de ogen van straatagenten echter naar het 'totale plaatje' dat zich aandient. Dit kan ertoe leiden dat dit plaatje wordt gedefinieerd als afwijkend ten opzichte van wat normaal is. Dit betekent dat er op dat moment andere kennis dan uitsluitend uiterlijke kenmerken in de betekenisgeving wordt betrokken.

Het is 26 juli 2012. Ella en Johannes rijden vanaf een melding terug naar het bureau. In de buurt van het busstation ziet Ella een bekende burger uit de 'doelgroep' fietsen, Mike van de Pas. Ella: 'Hier, Mike van de Pas, op een fiets. Hoe komt hij nu aan een fiets?' Ze stappen uit de auto en lopen de steeg waar ze hem in zagen fietsen. Ella: 'He Mike, kom eens hier.' Hij fiets door. Ella: 'Kom eens hier jongen.' Hij fiets nog steeds door en roept dat hij naar huis moet. Ze kijken waar hij heen fiets en proberen hem met de auto te vinden, maar dat lukt niet. Ella later: 'Hij fietst nooit, die gek. Hij loopt altijd.' Ik vraag welke conclusie zij daaraan verbindt. 'Hij fietst nooit, is een zwerver en heeft geen geld.' Kortom: hij kan nooit op een legale manier aan die fiets zijn gekomen.

Deze casus maakt duidelijk hoe kennis van wat voor *specifieke* personen normaal is, leidt tot het signaleren van verdacht gedrag. Omdat de betreffende persoon altijd loopt en nooit fietst en daarnaast geen geld heeft om überhaupt een fiets te kopen, wordt aangenomen dat hij niet op een legale manier aan de fiets kan zijn gekomen. Het bezit van specifieke personen, afgezet tegen wat zij zich zouden kunnen veroorloven, vaker een belangrijke rol bij het signaleren. Tijdens een dienst met Ger van de politie Rivierstad

kwam er een 'mooie' Mercedes langsrijden. Ger vertelde mij dat hij de bestuurder kende. De betreffende man had geen werk, maar leefde als een 'god in Frankrijk'. Er klopte niets van volgens Ger en dat had hij de recherche ook al eens laten weten.

Het signaleren van *abnormaal gedrag* van specifieke personen valt of staat dus met kennis over het normale gedrag van deze personen. De kennis over specifieke personen speelt een bepalende functie in de ontwikkeling van het vermoeden van straatagenten dat er iets aan de hand is. In gesprekken met straatagenten gaven zij dit veelal als een van de argumenten waarom het voor hen belangrijk is om zoveel mogelijk kennis over zoveel mogelijk personen te verzamelen. Laura was een van de straatagenten – een studente – die hierover tegen mij een betoog hield. Ze gebruikte een recente ervaring om haar argumenten wat kracht bij te zetten. 'Vorige week liep ik het bureau uit na een dienst. Toen zag ik een doelgroeper met een laptop. Dat vond ik verdacht, omdat zij normaal niet dit soort dingen bezitten. Ik heb het doorgegeven aan collega's en die zijn erachteraan gegaan. De laptop bleek gejat. Zonder kennis van de doelgroep had ik dit niet verdacht gevonden.'

7.3.4 *Abnormaliseren*

Het is 1 februari 2011. Edward en Ferdinand van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren in een van de achterstandswijken van Rivierstad. De wijkagent had hen gevraagd toezicht te houden bij een voetbalplein, een zogenaamde Cruijf Court. Als we erlangs rijden, kijken Edward en Ferdinand naar de actuele situatie op het voetbalplein. Vervolgens merkt Edward op: 'Er is niets aan de hand. Het normale volk, verder niets.' Vervolgens rijden ze verder.

Uitlichten en interpreteren van situaties op basis van kennis van wat 'normaal' is

Straatagenten benaderen hun werkgebied als een '… territory of normal appearances.' (Sacks, 1972; zie ook Brown, 1988). Hun gangbare veronderstellingen over wat op een bepaalde tijd en plaats normaal is, kunnen echter worden verstoord. Dan is er sprake van een incongruentie tussen wat zij, in het 'hier en nu', waarnemen en wat zij vinden of denken dat in die context normaal is (Loftus, 2009). Voor straatagenten wil dit zeggen dat er 'iets' niet klopt. 'Dit klopt niet' is dan ook een zin die zij op straat geregeld uitspreken. Het is een uiting van hun 'onderbuikgevoel'; een soort zesde zintuig. Er is in geval van 'dit klopt niet' geen sprake van grensoverschrijdend gedrag dat is waargenomen en ook geen wetenschap van dat er iets aan de hand is. Er is 'slechts' sprake van alertheid doordat wat straatagenten met hun zintuigen op dat moment waarnemen afwijkt van wat ze in die omstandigheden in de regel waarnemen. Het betreft '… the policeman's assessment of the unusual.' (Skolnick, 1966, p. 33): *abnormaliseren*.

Abnormaliseren is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten en interpreteren van verdachte situaties op basis van noties van wat in bepaalde omstandigheden 'normaal' is.

Abnormaliseren vindt plaats wanneer straatagenten een situatie uit de stroom van ontwikkelingen lichten, omdat deze als niet normaal op hen overkomt en vervolgens een vermoeden ontwikkelen dat er iets aan de hand kan zijn dat voor de politie van belang is. De werking van het patroon is afhankelijk van een waargenomen situatie en van noties over wat in een bepaalde context normaal is. Om de werking van het patroon verder toe te lichten, besteed ik hierna aandacht aan de verschillende manieren waarop straatagenten *abnormaliseren*. Hierbij maak ik op hoofdlijnen onderscheid tussen het *abnormaliseren* van het gedrag van burgers en het *abnormaliseren* van de aanwezigheid van burgers op bepaalde tijden en plaatsen.

Abnormaliseren van het gedrag van burgers
Wanneer straatagenten voor hen onbekende burgers zien, dan kan het gedrag van die burgers aanleiding zijn te vermoeden dat er iets aan de hand is. Het gedrag van burgers dat dit vermoeden oproept, wordt door straatagenten gedefinieerd als gedrag dat 'niet normaal' is. Straatagenten komen tot deze definitie door gebruik te maken van kennis over welk gedrag van burgers – in bepaalde omstandigheden – normaal en abnormaal is. Dit is generieke kennis die zich onderscheidt van de specifieke kennis die bij *herkennen* een rol speelt (zie ook Brown, 1988; zie ook *herkennen*, par. 7.3.3).[23] Ik geef nu een voorbeeld dat de werking illustreert.

Het is 7 december 2010. Tinus en René van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Op een gegeven moment zien ze voor zich een scooter rijden (bestuurder en medepassagier). Tinus verzoekt de scooter te stoppen en aan de kant van de weg te zetten. Er volgt een controle. De bestuurder wordt om zijn bromfietscertificaat gevraagd en het kenteken van de scooter wordt nagetrokken. Alles is in orde en de beide straatagenten vervolgen hun weg. Als ik vraag naar de reden voor de controle, geeft Tinus aan dat hij vond dat de scooter opvallend voorzichtig reed. Op basis hiervan vermoedde hij dat er iets aan de hand was. Dit bleek dus niet terecht te zijn.

Dit voorbeeld toont hoe gedrag van burgers door (deze) straatagenten als 'verdacht' wordt geïnterpreteerd. In dit geval staat de reactie van een burger op de aanwezigheid van de politie centraal. Dit is een dominante context voor *abnormaliseren*.

23. De situatie van een bekende persoon die in niet normale omstandigheden wordt waargenomen, is bij *herkennen* behandeld (zie par. 6.3.3). Deze situatie bevindt zich op het grensvlak tussen *herkennen* en *abnormaliseren*. Omdat de initiële signalering plaatsvindt op basis van bekendheid met de persoon, is deze wijze van signaleren bij *herkennen* opgenomen. Het is ook persoonsspecifieke kennis die centraal staat. Dat is bij de situaties van abnormaalheid niet het geval.

Straatagenten zijn er aan gewend dat burgers reageren op hun aanwezigheid. Door Rubinstein (1973) is dit proces van gewenning mooi beschreven. Straatagenten weten al vrij snel, nadat zij voor het eerst met een uniform de straat opgaan, dat burgers hen ook in de gaten houden.[24] Ze weten echter nog niet hoe ze het 'reactiegedrag' van burgers moeten interpreteren. Wat is normaal reactiegedrag en wat is verdacht reactiegedrag? Na verloop van tijd leren straatagenten echter definiëren wanneer reactiegedrag van burgers verdacht is. Het gaat dan onder andere om allerlei ontwijkgedrag – zoals naar beneden kijken/ wegkijken, omdraaien, langzaam rijden, opeens afslaan, et cetera – en verschillende vormen van nerveus gedrag, zoals trillende handen en zweten (zie ook Loftus, 2009).

Het is 12 maart 2012. Tijdens de briefing van de politie Rivierstad vertelt een van de aanwezigen over een melding die zijn collega en hij hadden gekregen. Het betrof een melding van verdacht gedrag bij een pinautomaat. Toen de beide politiemannen aankwamen, zagen ze twee mannen bij het pinautomaat weglopen. Ze zijn erachteraan gelopen en de mannen gevraagd om te stoppen. Hier reageerden de mannen niet op. In de beleving van de verteller, omdat zij hen niet verstonden. 'Ze verstonden ons niet, dan weet je helemaal dat het niet klopt.'

In de hiervoor genoemde situatie waren de mannen al verdacht als gevolg van de melding. De reactie van deze mannen op de aanwezigheid van de politie krijgt voor straatagenten dan betekenis in het licht van die initiële verdachtheid. Bij *koppelen* is een soortgelijke casus behandeld (zie par. 7.3.3). Op basis van een deel van het kenteken pikte een motoragent een auto eruit en ging erachter rijden. Toen de bestuurder en medepassagier zich vervolgens 'spichtig' gingen gedragen – achterom kijken, de snelweg op en af – was voor de motoragent het spreekwoordelijke 'plaatje' compleet. Zij moesten de betreffende dieven zijn. Deze voorbeelden maken duidelijk dat de betekenis van 'verdachtheid' soms getraptheid kent. Het reactiegedrag van burgers zorgt dan voor een verdere versterking van het vermoeden dat er iets aan de hand is. 'A person who is initially acting in a suspicious manner and then does something else as the police car approaches is also likely to be subject to a proactive stop.' (Ericson, 1982, p. 87).

Naast reactiegedrag van burgers kunnen ook allerlei andere gedragingen van burgers als abnormaal worden aangemerkt. De wijze waarop burgers zich 'bewegen' door het werkgebied – het looptempo, het looppatroon, het rijgedrag, et cetera (zie ook Kop & Klerks, 2010b) – speelt hierbij een belangrijke rol. Een langzaam rijdende auto door een woonwijk kan wijzen op het verkennen van een wijk voor inbraken, een

24. Ook leren zij dat bepaalde burgers een vrijwel even hoog niveau van alertheid hebben voor de politie als de politie voor hen. Het constateren van overtredingen wordt dan niet gemakkelijker. Het surveilleren in 'burger' – een 'normale' auto en zonder uniform – kan dan helpen, maar vooral in Heuvelstad heb ik ervaren dat een klein deel van de burgerij die de politie 'schaduwt' ook burgerauto's veelal van afstand zien aankomen. Deze burgers hebben, net als straatagenten, praktische kennis om te signaleren (kentekens, lichten, etc.).

slingerende scooter kan erop wijzen dat de bestuurder heeft gedronken, iemand die dicht op andere mensen gaat staan, kan een zakkenroller zijn, et cetera (zie Çankaya, 2012). Deze voorbeelden impliceren overigens dat verdacht gedrag van burgers mede wordt afgeleid van de veronderstelde *modus operandi* van bepaalde misdrijven. Dit betreft kennis over de procesgang die leidt tot een crimineel delict (Rienks, 2015). Straatagenten die beschikken over dit soort kennis hebben een 'beter' referentiekader om verdacht gedrag te kunnen signaleren dan degenen die deze kennis ontberen.

In een artikel over een zakkenrollersteam kwam het belang van de hier bedoelde kennis duidelijk naar voren. Het volgende citaat illustreert dit (zie van den Brink, 2008, p. 14). 'De dieven gaan erg onopvallend te werk. Ze zijn niet snel, kijken niet schichtig om zich heen, graaien geen dingen weg om het daarna op een lopen te zetten. Integendeel: ze maken rustige bewegingen en wandelen kalm weg met de buit.' Het citaat laat zien welke gedragingen criminelen vertonen als zij hun delicten plegen. Deze gedragingen zijn delictgebonden. Voor bijvoorbeeld woninginbraken zijn dus weer andere gedragingen van belang.

Op basis van mijn veldwerk vermoed ik dat de hiervoor bedoelde delictgebonden kennis sporadisch in het bezit is van straatagenten, al wordt er door middel van briefings soms specifiek op geïnvesteerd. De noties die 'reguliere' straatagenten van verdacht gedrag hebben, zijn vaak algemener van karakter.

Zo sprak ik tijdens een van de surveillances met Vincent van de politie in Heuvelstad over 'verdacht' gedrag. Ik vroeg hem wat hij onder verdacht gedrag in de binnenstand verstond. 'Dat ligt eraan. Als jij op een Koningendag staat en iemand die voorbij komt is dronken, dan is dat niet verdacht. Dat valt niet buiten het beeld. Zie je zo iemand door een winkelstraat op een doordeweekse dag, dan is dat in een keer verdacht. Dus je moet kijken wat is hier gewenst en normaal gedrag.'

Vincent legt in zijn verhaal nadruk op de context waarin het gedrag van burgers plaatsvindt. 'Dat ligt eraan' wil zeggen dat gedrag niet op zichzelf verdacht is, zoals bij het eerder behandelde (reactie)gedrag van burgers, maar de context erin moet worden betrokken. Het gaat dan primair om *waar en/of wanneer* het gedrag wordt waargenomen (zie ook Sacks, 1972). Dit punt kan ik op basis van het veldwerk verder oprekken door te stellen dat het niet alleen gaat om specifiek gedrag in een specifieke context, maar ook om de aanwezigheid van burgers op bepaalde tijden en/of plaatsen. Daarover gaat het volgende onderdeel.

Abnormaliseren van de aanwezigheid van burgers op bepaalde tijden en/of plaatsen

Tijdens de doordeweekse nachtdiensten merkte ik, vooral in Rivierstad, dat na een uur of twee vrijwel alle aanwezige burgers of voertuigen een bepaalde mate van verdachtheid kregen (zie ook Holdaway, 1983). Dit gold vooral voor auto's met meerdere

inzittenden. De vraag wat zij zo laat nog op straat deden, ging in de betekenisgeving van straatagenten dan een rol spelen en genereerde verdenking. In Heuvelstad speelde deze 'nachtelijke verdachtheid' in mindere mate. Dat kwam vermoedelijk doordat het in algemene zin levendiger was op straat. Ook 's nachts. Dit neemt niet weg dat ik ook daar heb meegemaakt dat auto's met meerdere inzittenden als verdacht werden aangemerkt.
Naast de aanwezigheid op straat, zijn er ook specifieke gedragingen of activiteiten die op bepaalde momenten als verdachter worden gezien dan op andere momenten. In Rivierstad was het bellen vanuit een telefooncel een voorbeeld van een dergelijke activiteit. Het bellen vanuit een telefooncel werd in algemene zin beschouwd als een enigszins abnormale activiteit, omdat straatagenten ervan uitgingen dat burgers over een mobiele telefoon beschikken. Het werd daarom gezien als een mogelijke poging om eventuele telefoontappen te ontwijken. Overdag viel de mate van verdenking echter nog mee. Dit in tegenstelling tot wanneer er 's nachts iemand in een telefooncel werd waargenomen.

Het is 12 januari 2011. Johan en René van de politie Rivierstad hebben nachtdienst en zijn aan het surveilleren. Ze rijden door een woonwijk. Het is 0:30 uur. Op een gegeven moment stopt Johan de auto. Ze kijken allebei naar een telefooncel waarin een man staat te bellen. Ik vraag waarom deze situatie hun aandacht trekt. Johan heeft aan dat het mogelijk met drugs te maken heeft. 'Wie heeft er nu tegenwoordig geen mobiel? Ook het tijdstip is vreemd.' Hij vertelt dat hij zich ook baseert op opsporingsonderzoeken naar drugs waarin hij heeft meegedraaid.[25] Johan stapt uit de auto en loopt erop af om te gaan kijken. René tegen mij: 'Het klopt gewoon niet. Wie zit er nu in een telefooncel, 's nachts om half één?'

Noties van wat normaal is, nemen niet alleen het gedrag van burgers (op bepaalde momenten) als vertrekpunt, maar zijn ook in sterke mate plaatsgebonden. Dit wil zeggen dat straatagenten kennis hebben over wat op bepaalde plaatsen normaal is. 'Maar de politieman ontwikkelt, grotendeels onbewust, een diepgaande maar slechts zelden onder woorden gebrachte kosmische kaart van wat 'goed' en 'normaal' is in bepaalde buurten van de binnenstad.' (Punch, 1983, p. 119). Waargenomen situaties op bepaalde plaatsen kunnen op basis van deze kennis worden geïnterpreteerd als abnormaal. Het klopt dan niet en er wordt verdenking gegenereerd.
De plaatsgebonden noties van normaalheid hebben onder andere betrekking op welke burgers waar 'thuishoren'. Van bepaalde plaatsen hebben straatagenten een beeld van hoe de 'stroom van gebeurtenissen' eruit hoort te zien: welke burgers zijn aanwezig en wat doen zij daar? De casus waarmee deze paragraaf werd geopend, is daar een voorbeeld van. De 'toestand' op een voetbalplein werd waargenomen en de betekenis van normaalheid werd gegeven. 'Het normale volk', zo merkte Edward van de politie Rivierstad zo mooi op. De alertheid van straatagenten wordt geprikkeld

25. Dit is kennis van de modus operandi, die eerder in deze subparagraaf aan bod kwam.

wanneer zij burgers waarnemen wiens aanwezigheid in dat gebied niet 'normaal' is. Er ontstaat dan een vermoeden dat er iets aan de hand is.

> Het is 18 juli 2012. Tijdens de briefing van de politie Heuvelstad wordt een situatie besproken, die een dag eerder heeft plaatsgevonden. Een wijkagent vertelt. 'We waren samen aan het surveilleren in Beerenhoek. Op een gegeven moment kwam er een BMW langsrijden met twee Marokkanen erin. We waren direct gespitst, want dat is ongebruikelijk in Beerenhoek.'

De incongruentie in deze casus is die van Marokkanen in een wijk waar 'normaal' geen Marokkanen te vinden zijn. Zo zijn er vele gevallen denkbaar waarin mensen of soms ook auto's 'out of place' zijn. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om allochtonen in landelijke gebieden (Loftus, 2009), 'onverzorgde types' in rijke wijken (Çankaya, 2012), dure auto's in arme wijken (Van der Leun et al., 2014) en jonge mannen van 'lagere' klassen in nette wijken (Bittner, 1976). Het is van belang te benadrukken dat de burgercategorieën, die op de werkvloer in omloop zijn, van invloed zijn op de wijze waarop incongruenties worden gedefinieerd. Met deze categorieën definiëren straatagenten welke burgers waar thuishoren (zie par. 7.2.2). Op deze wijze zijn *categoriseren* (par. 6.2.2) en *abnormaliseren* met elkaar verbonden.
Als een wijk bekend staat als een buurt met 'nette burgers', dan wordt iemand die daar aanwezig is en het uiterlijk heeft van een 'eencellige' gezien als iemand die daar niet thuishoort. De redenering is: het past niet in het normale straatbeeld en dus zal er wel iets aan de hand zijn. Er wordt verdenking gegenereerd. Een relevante vraag is welk type incongruenties dominant is in het patroon. Op basis van mijn veldwerk kan ik daar niet zomaar uitspraken over doen. De voorbeelden die ik ben tegengekomen, hebben betrekking op etnische minderheden in 'nette' wijken. Het onderzoek van Çankaya (2012) in Amsterdam wijst met meer stevigheid in die richting. Loftus (2009) wijst op het belang van klasse, omdat in haar onderzoek naar politiewerk in een stad in het Verenigd Koninkrijk vooral 'scrotes' in gebieden waren waar zij volgens straatagenten niet thuishoorden.
Deze variëteit in onderzoeksuitkomsten maakt voor mij vooral duidelijk dat contextafhankelijkheid centraal staat en het dus per werkgebied verschilt welke categorie burgers dominant is in de incongruenties die straatagenten vaststellen. Duidelijk is wel dat de negatief beleefde categorieën centraal staan: 'nette' burgers in wijken met veel 'eencelligen', 'foute gasten' of 'Antillianen' vallen straatagenten wel op, maar van verdachtheid is nauwelijks sprake (zie ook Çankaya, 2012).

Naast mensen die niet in het straatbeeld passen, zijn er in de beleving van politiemensen straten of gebieden waar eigenlijk uitsluitend burgers komen die weinig goeds in de zin hebben. Aanwezigheid van burgers klopt dan al snel niet, ongeacht wie waar thuishoort. Het zijn 'deviant contexts' (Ericson, 1982): gebieden waar relatief veel criminaliteit wordt gepleegd, dan wel overlast plaatsvindt.

In zowel Rivierstad als Heuvelstad was het prostitutiegebied een 'deviante context' waar vrijwel alle aanwezigen verdacht waren. Hierbij zijn nuances op zijn plek. In Rivierstad maakte naar mijn indruk de tijd nogal wat uit. Overdag werd de 'hoerenstraat' ook actief gebruikt als doorrij route, terwijl 's avonds en 's nachts er vooral veel auto's voor de ramen stonden en auto's rondjes reden. Hoe later het werd, hoe meer verdacht de aanwezigheid van burgers in de straat werd.

Het is 12 januari 2011. Jurgen en Ronald van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Het is 3:00. Ze rijden door de 'hoerenstraat' van Rivierstad en zien daar een VW Golf staan. Er zit een aantal personen in een stilstaande auto. Ze besluiten de inzittenden te controleren. Als we later in de auto zitten, vraagt Jurgen zich af wat die jongens daar nu moeten op een doordeweekse dag om 3 uur 's nachts.

In Heuvelstad had de verdachtheid van burgers betrekking op de periode voordat de straat waarin tippelen werd gedoogd 'open' ging en dan vooral op de omliggende straten. In Heuvelstad werd namelijk, buiten de zone waar prostitutie werd gedoogd, illegaal getippeld. Er waren verschillende plekken die bij straatagenten bekend stonden als 'afwerkplekken'. Raymond gaf gedurende de surveillance in dat gebied verschillende keren aan dat burgers in dat gebied, in de buurt van de afwerkplekken, niets te zoeken hadden. Dit wilde zeggen dat burgers die daar aanwezig waren ook verdacht waren en in veel gevallen werden gecontroleerd.

Het is donderdag 20 oktober 2011. Raymond en Dinand van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Nadat de straat waarin prostitutie wordt gedoogd uitrijden, zien ze een Mercedes de straat ernaast in rijden. In deze aanpalende straten wordt volgens hen ook geregeld getippeld. Raymond: 'Die man is op zoek.' Ik vraag waarom hij dit denkt. Hij antwoordt: 'Ze hebben hier verder niets te zoeken.' De man rijdt de (doodlopende) straat verder in. Hij draait om en rijdt terug. Raymond en Dinand rijden erachteraan en geven de man een stopteken.

De redenering die straatagenten ten aanzien van dit soort plaatsen volgen, is dat burgers geen goede reden kunnen hebben om op die plekken aanwezig te zijn (zie ook Rubinstein, 1973). Hun aanwezigheid krijgt daarmee betekenis als 'verdachte' aanwezigheid en wordt daarmee de moeite waard om op af te gaan. In de praktijk gaat deze redenering niet altijd op, en kan er iets anders aan de hand zijn, maar dat is veelal geen reden om die redenering bij te stellen. In het hoofdstuk over de situatiepatronen kom ik hier nader op terug.

Tot slot nog twee opmerkingen om het perspectief van *abnormaliseren* nog wat verder te verbreden.

In de eerste plaats heb ik tijdens het veldwerk gemerkt dat straatagenten met elkaar spreken over waargenomen situaties die niet kloppen, maar waarin op dat moment geen burgers betrokken zijn. Zo reden Vincent en Kees van de politie in Heuvelstad een keer door een wijk in de buurt van het centrum waar allemaal kleine huizen staan. Toen Vincent een grote en nieuwe BMW voor een huis zag staan, merkte hij op: 'Woon je hier, heb je zo'n auto voor de deur. Dat klopt niet.' Met Florian van de politie Heuvelstad heb ik dat ook diverse keren meegemaakt. Zo reden we een keer door de binnenstad en zei hij tegen Cele, wijzen naar een horecagelegenheid: 'Daar moet iets anders gebeuren. Een pand in deze straat is hartstikke duur en er zit nooit iemand. Dat klopt niet.' Onduidelijk was voor mij wat met dit soort verdenkingen gebeurde. Een tweede opmerking vloeit voort uit de opmerking van Florian: 'er zit nooit iemand'. Deze opmerking impliceert dat abnormaliteit soms betekenis krijgt op basis van een reeks van waarnemingen. Kop & Klerks (2010b) spreken over correlatie in tijd. In een gesprek met Hendrik van de politie Rivierstad over zijn actieve surveillancestijl kwam deze correlatie ook aan de orde. Hij zei het volgende. 'Iedereen mag zijn eigen aandachtsgebied hebben, maar je moet niet alleen rondjes rijden. Als ik een jongen iedere week met een ander meisje zie lopen, dan moet ik gaan denken: wat klopt er niet in het plaatje? Ik controleer hem en trek zijn gegevens na.' Het citaat illustreert dat er voor dit type verdenking meerdere, in tijd gespreide, waarnemingen nodig zijn. Ook hier zie je overigens dat de eigen beelden, over het gedrag dat bij een bepaald misdrijf hoort, leidend zijn. Deze beelden zijn niet zozeer gebaseerd op (actuele) kennis over deze misdrijven, maar eerder op een vorm van 'gezond verstand' over wat wel en niet klopt.

7.3.5 Profileren

Het is 15 maart 2012. Kees en Vincent van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Ze rijden iets buiten het centrum. Er komt een Volkswagen Golf tegemoet rijden waarin twee Antilliaanse jongens zitten. Kees tegen Vincent: 'Zullen we dat Golfje even controleren.' Vincent: 'Is goed joh, als jij dat wilt.'

Uitlichten en interpreteren van situaties op basis van veronderstelde kenmerken van deviantie
Straatagenten genereren ook verdenking zonder dat er sprake is van enige afwijking van wat zij als normaal veronderstellen. Het zijn dan de kenmerken van de onbekende persoon die ervoor zorgen dat uitvoerende politiefunctionarissen alert zijn en vermoeden dat er iets aan de hand is. De context waarin een persoon zich 'presenteert', doet er voor straatagenten dan niet toe. In termen van Ericson (1982, p. 87) gaat het niet om mensen die 'out of place' zijn, zoals bij *abnormaliseren*, maar om '…individuals of particular types regardless of place.' Personen worden, in geval van signaleren, getypeerd op basis van waarneembare kenmerken, zoals hun uiterlijk en/of de auto waarin zij rijden. De kennis die straatagenten gebruiken om personen uit het straatbeeld te lichten en verdenking te genereren, heeft betrekking op

veronderstelde relaties tussen de kenmerken van een persoon en de mate van grensoverschrijdend gedrag of deviantie. Deze relaties zijn gefundeerd in hun ervaringskennis. Deze ervaringskennis van straatagenten is georganiseerd in profielen waarmee zij naar het straatbeeld kijken. Op het moment dat straatagenten een 'hit' hebben, signaleren zij door te *profileren*.

> ***Profileren*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten en interpreteren van verdachte personen op basis van hun waarneembare kenmerken.

Profileren vindt plaats wanneer straatagenten een persoon, vaak in een auto, waarnemen en op basis van hun kennis over deviante kenmerken van personen het vermoeden krijgen dat er met die persoon iets aan de hand zou kunnen zijn dat voor de politie van belang is. De werking van het patroon is afhankelijk van een waargenomen persoon en van noties over welke kenmerken als deviant moeten worden gezien. Met 'kenmerken' worden niet alleen uiterlijk kenmerken bedoeld, maar alle kenmerken waarmee een persoon aan straatagenten verschijnt. Omdat personen vaak in een auto aan straatagenten verschijnen, hebben kenmerken van auto's een centrale plek in het geheel van relevante kenmerken. De werking van het patroon wordt hierna verder toegelicht aan de hand van de kenmerken die er voor straatagenten toe doen.

Uitlichten en interpreteren op basis van uiterlijke kenmerken

De werking van het patroon wordt vooral bepaald door uiterlijke kenmerken. Loftus (2009, p. 172) spreekt over 'indicators of appearance'. Bepaalde uiterlijke kenmerken worden meer geassocieerd met criminaliteit en overlast dan andere. De kennis hierover is voor een deel onderdeel van de burgercategorieën (zie *categoriseren*, par. 6.2.2).[26] Ook hier is dus sprake van een relatie tussen een organisatiepatroon en een straatpatroon. Een 'foute gast' heeft eerder een bontkraagje, een 'hannes' eerder een kale kop, een eencellige eerder een trainingsbroek en voor etnische categorieën gelden de uiterlijke kenmerken die tot die etnische groep 'behoren' (huidskleur, gezichtsvorm). De uiterlijke kenmerken worden op deze wijze geassocieerd met een bepaald type deviant gedrag: een bontkraagje staat voor ernstiger deviant gedrag dan bijvoorbeeld een trainingsbroek. De uiterlijke kenmerken die straatagenten in het signaleren betrekken, zijn divers en zeker niet allemaal gerelateerd aan categorieën. Hierna volgt een toelichting op een aantal kenmerken.

In eerste plaats leeftijd en sekse. In het referentiekader van straatagenten worden jongeren meer geassocieerd met criminaliteit en overlast dan ouderen (zie ook

26. De categorieën bevatten meer kennis. De houding ten opzichte van de politie komt in het volgende hoofdstuk aan bod. De kennis hierover speelt namelijk geen rol bij de signalering, maar vooral bij de bejegening.

Waddington, 1999a). In gesprekken met politiemensen kwam eigenlijk ook altijd wel naar voren dat zij zich zorgen maakten over de jeugd, die in hun ogen steeds verder criminaliseerde (zie ook *verspannen*, par. 6.3.1). Hoe dan ook, jongeren worden eerder uit de stroom van ontwikkelingen gepikt dan ouderen, omdat ze meer dan ouderen worden geassocieerd met 'problemen' (zie ook Bittner, 1967). Hetzelfde doet zich voor met het onderscheid tussen mannen en vrouwen. Mannen staan in het referentiekader van straatagenten veel centraler dan vrouwen. Dit beargumenteren zij vanuit het te verwaarlozen aandeel vrouwen onder plegers van criminaliteit, zo blijkt ook uit (ander) onderzoek (Çankaya, 2012). Kortom: uitvoerende politiemensen letten in het straatbeeld meer op 'jongeren' en 'mannen' dan op 'ouderen' en 'vrouwen'. De combinatie is eigenlijk de primaire focus: 'jonge gasten' staan in het middelpunt van de belangstelling van straatagenten. De signaleringen op basis van uiterlijke kenmerken hadden in Rivierstad en Heuvelstad dan ook uitsluitend betrekking op jonge mannen. Kleding is eveneens een belangrijk onderscheidingscriterium. Bepaalde kledingstukken worden door straatagenten geassocieerd met 'nette burgers', terwijl anderen worden gezien als indicatoren van verdachtheid. Hoewel ik geen uitgebreid onderzoek heb gedaan naar de relaties die straatagenten leggen tussen kleding en potentieel crimineel gedrag, viel me in zowel Rivierstad als Heuvelstad op dat een bontkraagje bij straatagenten verdenking aanwakkerde.

Het is 25 november 2010. Hendrik en Leonie hebben voor het eerst dienst met elkaar en zijn aan het surveilleren. Hendrik vertelt Leonie iets over zijn stijl van surveilleren. 'Ik houd ervan om in een pot met stront te roeren. Als ik denk 'er is iets met je', dan controleer ik. Als ik gasten zie, dan ga ik erachteraan.' Ik meng me in het gesprek en vraag Hendrik waar hij dan op let. Hendrik: 'Ik let op auto's. Is het een mooie auto en zit er iemand met een bontkraagje in? Kenteken noteren en opvragen. Hebben ze antecedenten? Ja, achterover trekken.'

Deze casus maakt duidelijk dat een bontkraagje, maar ook een muts of petje niet op zichzelf staat, maar wordt geïnterpreteerd in combinatie met andere kenmerken. Dit betreft dan vooral de kenmerken van het voertuig (zie vervolg). Ten aanzien van de bontkraag wijst Çankaya (2012) er ook op dat dit kledingstuk een bijzondere plek inneemt binnen de 'definitiekennis' van straatagenten. In Amsterdam associëren straatagenten dit kledingstuk overigens met Marokkaanse jongemannen. Een associatie die ik in het veldwerk niet ben tegengekomen, maar dat gold eigenlijk ook veelal voor Marokkaanse jongemannen. Çankaya (2012) heeft aan de hand van interviews overigens uitgebreider onderzoek gedaan naar de betekenissen die worden toegekend aan kleding. Naast de bontkraag, muts en pet worden ook een capuchon, sportschoenen en uiteenlopende merken geassocieerd met deviant gedrag. Volgens straatagenten ontlenen zij deze 'kennis' vooral aan signalementen van verdachte personen, die zij vooral tot zich nemen als gevolg van het communicatieverkeer via de portofoon en de briefing.

Ook haardracht doet er toe. Zo constateerde Young (1991) in een observatieonderzoek naar het politiewerk in Newcastle dat agenten lang haar associëren met deviant gedrag. In een enkel geval speelde haardracht ook in mijn veldwerk een rol als kenmerk van 'verdachtheid'. Zo stimuleerde in Rivierstad een kaal hoofd de alertheid van straatagenten. In twee situaties werd dit als een van de redenen gegeven waarom een auto aan de kant werd gezet. In een gesprek met Melissa van de politie Rivierstad gaf zij ter illustratie van de betekenis van een kaal hoofd aan dat zij haar collega Aad, die een kaal hoofd heeft, waarschijnlijk regelmatig zou controleren als hij geen collega zou zijn. Hiermee maakte zij duidelijk dat de uiterlijke kenmerken van Aad, die naast een kaal hoofd overigens ook een oorbel had, door haar worden geassocieerd met deviant gedrag. Hier raken de uiterlijke kenmerken ook verweven met de categorieën, omdat een kaal hoofd en een oorbel ook bij uitstek uiterlijke kenmerken zijn die in Rivierstad bij de 'hannes' hoorden (zie ook *categoriseren*, par. 6.2.2).
Dan huidskleur en gezichtsvorm. Deze kunnen worden gezien als uiterlijke kenmerken van etnische categorieën. In Rivierstad speelden deze kenmerken naar mijn idee een beperkte rol in het *profileren*. In Heuvelstad was de relevantie van huidskleur en gezichtsvorm groter dan in Rivierstad, omdat er in Heuvelstad relatief veel mensen van Antilliaanse komaf wonen. Antillianen vormden voor straatagenten in Heuvelstad een relevante etnische categorie (zie ook *categoriseren*, par. 6.2.2), die werd geassocieerd met criminaliteit en overlast. De openingscasus is een voorbeeld van een signalering die plaatsvond op basis van categorisering: de uiterlijke kenmerken van de betreffende jongens werden door Kees waargenomen en geïnterpreteerd op basis van zijn kennis over de categorie 'Antillianen'. Hierdoor werd er verdenking gegenereerd.
In Rivierstad gaf het werkgebied minder aanleiding tot het ontwikkelen van dit type categorieën. In een van de omliggende teams in Rivierstad werd weliswaar veel gesproken over 'Turken', maar in termen van (generieke) signalering heb ik daar tijdens het veldwerk niets van gemerkt. Wel verschenen er in de media tijdens het veldwerk geregeld berichten over 'Polen' die dronken achter het stuur zaten. Tijdens een surveillance met Edward en Ferdinand van de politie Rivierstad werd een Poolse bestuurder staande gehouden (op basis van het kenteken). Na die situatie vertelde Edward dat hij van mening was dat eigenlijk iedere Poolse bestuurder staande zou moeten worden gehouden. Ze mochten er volgens hem echter niet op 'jagen', want dat is discriminatie. Van wie dat niet mocht, is mij overigens niet helemaal duidelijk geworden.

Uitlichten en interpreteren op basis van kenmerken van het voertuig
Uiterlijke kenmerken spelen weliswaar een grote rol in het *profileren*, maar deze kenmerken worden vaak gecombineerd met andere kenmerken. Het ging in mijn veldwerk dan vooral om de kenmerken van de auto waarin een persoon reed, maar het kan op andere plekken evengoed gaan om bijvoorbeeld scooters (Çankaya, 2012).

Het is 13 oktober 2011. Bennie en Cor van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Ze rijden achter een Peugeot 206. Bennie vraagt het kenteken op bij de meldkamer. Ik vraag waarom. Bennie: 'jong gastje met een mutsje op.' Cor vult aan: 'Oude auto, dan is het plaatje compleet.'

Welke kenmerken van auto's activeren de alertheid van straatagenten? In deze casus komt de levensduur van een auto als kenmerk naar voren. Auto's die er oud of 'afgeragd' uitzien, kunnen bij uitvoerende politiefunctionarissen verdenking genereren (zie ook Loftus, 2009). Çankaya (2012) spreekt in dit verband over 'roestbakken'. Aan de andere kant van het spectrum bevindt zich een categorie auto's, die eveneens als interessant wordt gezien: de 'patserbakken' (zie ook Çankaya, 2012). Dit zijn 'mooie' of 'dikke' auto's, die relatief nieuw en kostbaar zijn. Automerken lijken wel een rol te spelen, maar kunnen zich aan beide kanten van het spectrum bevinden. Met Ger van de politie Rivierstad heb ik meegemaakt dat een 'mooie' Mercedes aandacht trok, terwijl Hendrik een keer een Mercedes die 'afgeragd' was aan de kant heeft gezet. In zowel Rivierstad als Heuvelstad trok het merk Volkswagen Golf ook regelmatig de aandacht, terwijl deze veelal niet zomaar in een van de beide categorieën kon worden geplaatst.
Hoewel de hiervoor genoemde kenmerken van auto's voor straatagenten relevantie hebben, moet worden beseft dat ze vooral in combinatie met de uiterlijke kenmerken van de bestuurder tot de betekenis 'verdacht' leiden. De wijze waarop de combinatie de betekenis 'verdacht' krijgt, kent naar mijn idee eigenlijk twee variaties. Soms is er sprake van een incongruentie tussen de uiterlijke kenmerken van de persoon en de kenmerken van de auto. Dan rijdt bijvoorbeeld een jongeman met een petje of bontkraagje in een dure auto. 'Nieuwe bakken met verkeerde lui', zo drukte Bram van de politie Rivierstad zich ook wel eens uit. Deze combinatie leidt bij politiemensen al snel het gevoel dat het niet klopt. Hoe kan hij die dure auto betalen? De wijze waarop de verdenking dan wordt gegeneerd, heeft overeenkomsten met het patroon van *abnormaliseren* (zie par. 7.3.4). Het is immers de incongruentie die centraal staat: de kenmerken van de auto zijn dan eigenlijk context geworden. Een congruentie kan echter ook aanleiding zijn voor een verdenking. Hierbij kan worden gedacht aan iemand die er volgens een straatagent 'asociaal' uitziet en in een 'roestbak' rijdt. Het plaatje is dan (ook) 'compleet'.

Het is 16 december 2010. Hendrik en Melissa van de politie Rivierstad rijden achter het station. Daar rijdt een grijze, relatief oud uitziende Mercedes, waarin een bestuurder zit met een kaalgeschoren hoofd. Hendrik is direct alert. Melissa vraagt aan Hendrik of de auto aan de kant moet worden gezet. 'Eerst natrekken', zo stelt Heiko. Het kenteken wordt aan de meldkamer doorgegeven. De centralist komt terug op de lijn met 'niet zo'n lekker typje' en somt enkele antecedenten op. De auto wordt aan de kant gezet. Als ik later vraag waarom het kenteken is opgevraagd, krijg ik van Hendrik resoluut antwoord: 'Oude, afgeragde Mercedes en een kale kop.'

De nadruk die straatagenten leggen op de (in)congruentie tussen persoon en voertuig impliceert dat zij aannemen dat bepaalde (categorieën) personen in bepaalde auto's rijden (zie ook Ikner et al. , 2005).[27] Het maakt met betrekking tot het *profileren* van straatagenten duidelijk dat het uiteindelijk vooral de kenmerken van de persoon zijn die centraal staan. Deze kenmerken worden als het ware via de kenmerken van het voertuig waargenomen. Deze 'indirecte weg' maakt het mogelijk om ook op basis van uitsluitend de kenmerken van de auto tot een verdenking te komen, al komt dit naar mijn indruk weinig voor. Tijdens dezelfde dienst als waaruit deze casus komt, heb ik het meegemaakt. Hendrik en Melissa reden achter een oude Renault Twingo met een kapot achterlicht. Ze konden niet zien wie er in de auto zaten, maar dit weerhield Hendrik er niet van om uit te spreken dat hij dacht dat het 'slecht volk' was.

Het is 16 december 2010. Hendrik en Melissa van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren op een van de singels. Op een gegeven moment rijden ze achter een oude Renault Twingo met een kapot achterlicht. Melissa zegt tegen Hendrik dat ze niet kan zien wie erin de auto zitten. Hendrik antwoord hierop met dat hij het ook niet kan zien, maar hij denkt dat het 'slecht volk' is.

Ten aanzien van kenmerken van auto's die tot alertheid bij straatagenten leiden, moet tot slot iets worden opgemerkt over buitenlandse kentekens. Kentekens uit Oost-Europa waren zowel in Rivierstad als Heuvelstad aanleiding om te vermoeden dat er iets aan de hand kon zijn. Ook dit komt overeen met het onderzoek van Çankaya (2012). Ik heb diverse keren meegemaakt dat er informatie over de auto en eigenaar werd opgevraagd of er direct een controle volgde. Personen uit Oost-Europa worden door straatagenten geassocieerd met specifieke delicten, zoals rijden onder invloed, inbraken en skimmen. Hoewel politiemensen weten dat steeds meer mensen uit Oost-Europa in ons land zijn om te werken, lichten ze buitenlandse kentekens uit het straatbeeld en ontwikkelt zich gemakkelijk het gevoel dat er iets aan de hand kan zijn.

De kennisbasis van profileren

Tot slot wil ik een aantal opmerkingen maken over de kennis die straatagenten gebruiken voor *profileren*. Deze kennis bestaat, zoals gezegd, uit de kenmerken van personen, zoals deze zich aan een straatagent verschijnen. Hierbij ligt de nadruk op uiterlijke kenmerken en in mindere mate op kenmerken van voertuigen.

Bij het lezen van het – overigens zeer gedetailleerde – onderzoek van Çankaya (2012) in Amsterdam besefte ik me pas hoe zeer de kenmerken op basis waarvan *profileren* plaatsvindt, zijn gerelateerd aan de kenmerken van het werkgebied.

27. Opvallend is overigens dat dit niet alleen voor straatagenten geldt. Uit een vervolgstudie op de hier aangehaalde studie van Ikner et al. (2005) blijkt dat studenten vergelijkbare koppelingen leggen tussen kenmerken van auto's en hun bestuurders (Luken et al., 2006).

De beschrijvingen over de focus op vooral Marokkaanse jongeren zijn vanuit mijn veldwerk onherkenbaar. Dit is ook logisch, omdat er in Rivierstad en (in mindere mate) Heuvelstad nauwelijks Marokkanen waren. Dat is in Amsterdam volstrekt anders, maar daar zal een 'hannes' de wenkbrauwen doen fronsen en zal men minder aandacht besteden aan een kaal hoofd en een oorbel. Dit soort verschillen impliceert naar mijn idee dat straatagenten weliswaar overal *profileren*, maar de kenmerken op basis waarvan zij dit doen aanzienlijk kunnen verschillen.

Etnische categorieën zijn in het kader van *profileren* niet per definitie relevanter dan andere categorieën, die bijvoorbeeld worden geordend op basis van een onderscheid tussen sociaaleconomische klassen (zie Loftus, 2009). De politiek-maatschappelijke aandacht voor etnisch *profileren* doet wellicht anders vermoeden, maar wie meer wil weten over welke ordening in het *profileren* dominant is, moet vooral kijken naar wat zich door de ogen van straatagenten in het werkgebied afspeelt. Welke categorieën relevant zijn, wordt bepaald door de overtuigingen die straatagenten hebben ten aanzien van welke categorieën burgers in het werkgebied verantwoordelijk zijn voor de criminaliteit en overlast. Een geïnterviewde agent in het onderzoek van Çankaya (2012) verwoordde dat mooi door te stellen dat hij zich in het straatbeeld zou richten op marsmannetjes als zou blijken dat zij veel criminaliteit pleegden. De vraag is echter wat 'blijken' in dit verband wil zeggen. Ik kom daar straks op terug.

Het vorenstaande betekent dat het begrijpen van het patroon van *profileren* vooral vraagt om begrip van de wijze waarop straatagenten kennis opdoen over de relatie tussen (uiterlijke) kenmerken van burgers en criminaliteit en overlast. De kennis die wordt gebruikt om betekenis te geven aan (uiterlijke) kenmerken van burgers baseren straatagenten op eigen ervaringen en de kennis die via signalementen tot hen komt. Het is vooral de eigen organisatie die voorziet in signalementen, door middel van de briefing en informatie van de meldkamer, maar berichtgeving in de media speelt ook een rol. Het is bij de invloed van signalementen van belang om vast te stellen dat deze informatie een uitvloeisel is van misdrijven waarover met signalementen kan worden gerapporteerd. Dit zijn misdrijven waarbij slachtoffer en verdachte(n) elkaar ontmoeten, dan wel waarbij verdachten op een andere manier kunnen worden waargenomen. Er zijn vanzelfsprekend ook misdrijven waarbij er in de regel geen signalementen beschikbaar zijn, zoals vaak het geval is bij woninginbraak. Over deze misdrijven wordt niet met signalementen gerapporteerd. De generalisaties van straatagenten, die voortvloeien uit signalementen, zijn dus gebaseerd op een greep uit de misdrijven die worden gepleegd (Waddington, 1999a). Dit betekent dat alleen om die reden de relaties die straatagenten in hun denken leggen tussen bepaalde uiterlijke kenmerken en criminaliteit een bepaalde mate van eenzijdigheid kennen.

Het voorgaande maakt bovenal duidelijk dat het *profileren* van straatagenten niet gebaseerd is op kennis die op een meer methodische manier tot stand is gekomen. Straatagenten zijn in de regel niet op de hoogte van de aard en omvang van criminaliteit en overlast in het werkgebied en de kenmerken van daders die daarmee samenhangen. Laat staan dat zij kennis nemen van wetenschappelijke onderzoeken waaruit kan blijken dat tegenwoordig een vijfde van de aangehouden verdachten in ons land

vrouw is en hun aandeel toeneemt (Wong et al., 2013) of dat hun overmatige aandacht voor jongeren niet kan worden gerechtvaardigd op basis van de problemen die jongeren veroorzaken (zie Loader, 1996). *Profileren* vindt plaats op basis van ervaringskennis, die niet is gebaseerd op – of wordt bijgesteld door een extern aangedragen werkelijkheid. De selectiviteit die inherent is aan *profileren*, heeft dan al snel de neiging zichzelf te reproduceren. Dit wil zeggen dat het veelvoorkomend signaleren van bepaalde categorieën burgers in ieder geval deels een vicieuze cirkel is waarin straatagenten de relevantie van hun eigen signaleringen bevestigen.

7.4 Tussen betekenisgeving en straatoptreden

Burgers worden niet geconfronteerd met de betekenisgeving van straatagenten, maar met hun optreden. Dit optreden is voor hen zichtbaar. In het straatdomein gaat het dan om de vraag tot welk optreden de hoofdpatronen oriënteren en signaleren kunnen leiden. In dit kader wordt in deze studie onderscheid gemaakt tussen de bestemmingbeslissing en interventiebeslissing (zie hoofdstukken 2 en 5). De oriënteringspatronen zijn verbonden met de bestemmingbeslissing. De signaleringspatronen zijn verbonden met de interventiebeslissing. Bij de behandeling van de afzonderlijke patronen is de relatie tussen betekenisgeving en optreden min of meer terloops aan de orde gekomen. In deze paragraaf ga ik er apart op in en beschrijf ik de rode draden. Dit vanuit de wetenschap dat de invloed van betekenisgeving van straatagenten op hun optreden complex is: er zijn veelal geen 'als dit, dan dat' redeneringen te maken.

7.4.1 Tussen oriënteren en de bestemmingbeslissing

De bestemmingbeslissing heeft betrekking op de aanwezigheid van straatagenten in het werkgebied: waar zijn zij (op welk moment)? Bij het beantwoorden van deze vraag is in de eerste plaats het onderscheid tussen binnen en buiten van belang. Straatagenten hoeven, bij de afwezigheid van een melding, niet naar buiten te gaan. De beslissing om al dan niet naar buiten te gaan is ook onderdeel van de bestemmingbeslissing van straatagenten. Anders gezegd: het bureau is ook een bestemming. De beslissing om al dan niet naar buiten te gaan, lijkt vooral te worden bepaald door wat als 'goed' politiewerk wordt beschouwd en is (dus) verbonden met *normaliseren* (zie par. 6.2.3). Tijdens het veldwerk is mij duidelijk geworden dat de opvattingen over de noodzaak om (veel) op eigen initiatief naar buiten te gaan nogal uiteen kunnen lopen. In Rivierstad viel mij dit het meest op, omdat er daar aanzienlijk minder meldingen waren dan in Heuvelstad. Dit had als gevolg dat de straatagenten in Rivierstad meer keuzevrijheid hadden in het al dan niet naar buiten gaan. In de invulling van deze keuzevrijheid deden zich regelmatigheden voor (zie ook par. 4.1.2).

In Rivierstad waren er – in ieder geval overdag – vaste momenten voor (koffie)pauze (zie ook Beerepoot et al., 2007). Dit was bij de start van de dienst, het moment na de briefing, bij de lunch en rond 15 uur. Tussen deze inactieve perioden waren er bepaalde *proactieve perioden* tijdens welke men veelal de straat op ging. Dit kwam in de regel neer op twee en soms drie perioden van maximaal anderhalf tot twee uur.

Straatagenten verschillen sterk in de mate waarin zij op eigen initiatief naar buiten gaan. Sommigen houden niet van binnen zitten en willen, overigens vaak rekening houdend met de groepsnormen met betrekking tot gezamenlijke momenten, voortdurend naar buiten. Dit zijn veelal de straatagenten met minder dienstjaren, maar er zijn zeker ook straatagenten met veel dienstjaren die het liefst buiten zijn. Ger van de politie Rivierstad was hier een voorbeeld van. Door de bank genomen gaan straatagenten met veel dienstjaren – die vaak ook ouder zijn – echter minder op eigen initiatief naar buiten.

Het aantal dienstjaren is echter niet de enige factor die ertoe doet. Ook stijlverschillen spelen een rol. Er zijn straatagenten die veel 'jagen' en bij voortduring actief op zoek naar overtredingen en (aanwijzingen voor) misdrijven. Çankaya (2012) spreekt in dit verband over de 'boevenvanger'. Dit type straatagent gaat actief de straat op en heeft een hekel aan 'binnen zitten'. Andere factoren die verschillen lijken te verklaren, zijn veel basaler. Zo zijn rokers over het algemeen meer op het bureau dan niet-rokers.

Het verschil in proactiviteit tussen straatagenten kwam op sommige momenten duidelijk naar voren in de interacties binnen een koppel. Dan was bijvoorbeeld de een aan het 'trekken' om de ander mee naar buiten te krijgen of werd er in de auto gesproken over het al dan niet terug gaan naar het bureau.

Het is 22 maart 2012. Jordan en Dinand van de politie Heuvelstad krijgen vlak na het eten een verzoek om verdachten van een vechtpartij – die in de buurt van het centrum heeft plaatsgevonden – over te brengen naar het bureau. Als we aankomen, blijkt het echter niet nodig te zijn. Dinand, die rijdt, tegen Jordan: 'Als je het niet erg vindt, ga ik nog even terug naar het bureau voor een bakkie pleur.' Jordan: 'En een sigaret zeker…Ik maak liever direct een rondje. Er is nu door die vechtpartij ook bijna niemand op straat.' Dinand: 'Oké.'

Omdat uitvoerende politiefunctionarissen ruimte geven aan onderlinge verschillen (zie ook *normaliseren*, par. 6.2.3), wordt er bij verschillen in de mate van proactiviteit veelal een balans gezocht. Dit wil zeggen dat Dinand uit deze casus niet veel later zijn moment heeft gekregen om op het bureau een sigaret te roken. Deze manier van met elkaar werken impliceert dat de koppelsamenstelling de mate van proactiviteit beïnvloedt. Dit heb ik ook teruggehoord in gesprekken. Straatagenten die beide erg proactief zijn, en houden van 'jagen', zijn weinig binnen te vinden. Ook niet tijdens de nachtdienst. Het omgekeerde is ook het geval: een koppel waarvan beide

straatagenten weinig proactief zijn, zal relatief meer tijd op het bureau doorbrengen. In het bijzonder tijdens de avond- en nachtdienst.

> Het is 29 december 2010. Tinus en Pim van de politie Rivierstad hebben avonddienst. Het is 17 uur en ze zitten in de werkruimte. Tinus bekijkt de briefing van vandaag. Ze praten wat met elkaar. Tinus: 'Er zit pas twee uur op. We moeten nog zes uur.' Pim: 'We kunnen pas over een uur eten? Is er trouwens geen schaatsen op?' Tinus: 'Dat weet ik niet. Ik houd niet van schaatsen.' Ze lezen de krant en praten daarover.

Hoewel chefs in de regel niet sturen op de beslissing van straatagenten om al dan niet naar buiten gaan, worden er door degenen die tijdens de dienst verantwoordelijk zijn voor de operationele sturing wel pogingen ondernomen om de bestemming buiten te beïnvloeden. De pogingen om de bestemmingbeslissing van straatagenten te beïnvloeden vinden vooral plaats tijdens de briefing. In de briefing vinden namelijk twee activiteiten plaats die ertoe moeten leiden dat straatagenten gericht de straat opgaan: er wordt informatie aangeboden en er worden opdrachten gegeven.
Tijdens de briefing passeert allerlei informatie waarin voor straatagenten relevante aanknopingspunten kunnen zitten voor bestemmingen tijdens de dienst. Er komen plaatsen langs waar de laatste tijd auto- en woninginbraken hebben plaatsgevonden, waar overlast plaatsvindt, waar overvallen plaatsvinden en ga zo maar door. De ratio hierachter is dat de bestrijding van criminaliteit baat heeft bij politiewerk dat zich concentreert op de plekken waar de criminaliteit en overlast zich concentreren. De zogenaamde 'hotspots' (zie ook Braga, 2001). Door middel van het geven van deze informatie wordt geprobeerd de bestemmingen van straatagenten te beïnvloeden. Deze pogingen blijven vaak impliciet, omdat er geen richting wordt gegeven door degene die de informatie geeft (zie ook Scholtens et al., 2013; Scholtens, 2015). Soms wordt min of meer geëxpliciteerd wat straatagenten met de informatie moeten doen.

> Het is 12 maart 2012. Bij de briefing van de politie Heuvelstad komen twee dia's langs met hotspots van auto- en woninginbraken. Het betreft plaatjes van een deel van het werkgebied met daarin stippen die aangeven hoe vaak iets voorkomt. Bij het plaatje van de auto-inbraken zegt de brigadier die de briefing geeft het volgende over een parkeergarage: 'Rijd er een keer langs en maak een rondje.'

Door opdrachten te geven, maken degenen die het politiewerk sturen explicieter naar welke bestemmingen straatagenten tijdens hun dienst moeten gaan. Tijdens mijn veldwerk werden er in Rivierstad tijdens de briefing geen opdrachten gegeven. In Heuvelstad gebeurde dit wel. Veelal één of twee keer per dienst. Dan kreeg één koppel een opdracht, maar dat was zeker niet altijd het koppel met wie ik die dienst meeging. Ik heb nauwelijks meegemaakt dat de politiemensen met wie ik meeging een expliciete bestemming meekregen. Daar waar die bestemming wel werd

meegegeven, werd deze niet altijd bezocht. Al met al geven mijn observaties aanleiding om te veronderstellen dat de briefing beperkt invloed heeft op waar straatagenten naartoe gaan.[28]

Op basis van mijn veldwerk en ander onderzoek is hiervoor een aantal redenen te geven. In de eerste plaats onthouden straatagenten een groot deel van wat tijdens de briefing aan de orde komt – naar verluid tweederde – niet (zie Scholtens et al., 2013). Dat straatagenten in de regel geen aantekeningen maken tijdens de briefing helpt hier niet bij.[29] Straatagenten wijzen er daarnaast op dat zij geregeld te druk zijn om opdrachten uit te voeren of opvolging te geven aan de informatie die is aangeboden. Een derde reden is dat straatagenten de informatie die tijdens de briefing wordt gegeven niet altijd als een opdracht opvatten. Met andere woorden: de opdrachten die zijn opgenomen op de dia's van de briefing worden niet als zodanig herkend (Scholtens et al., 2013). Zelfs wanneer een opdracht wel als zodanig wordt herkend, wil dit niet zeggen dat een opdracht ook wordt uitgevoerd. Een vierde reden voor de beperkte invloed van de briefing op waar straatagenten naartoe gaan, is dan ook gelegen in de 'professionele ongehoorzaamheid' van straatagenten (zie ook Boing, 2013). Dit wil in de kern zeggen dat zij, op basis van hun ervaringskennis, denken dat het beter is om van opdrachten af te wijken.[30]

Het is 21 december 2010. De briefing van de politie Rivierstad is net afgelopen. Vandaag ga ik mee met Bram en Cedric, die noodhulpdienst hebben. Op de briefing is net een aandachtsvestiging geweest van een (bekende) 'Ghanees' die moet worden aangehouden. Ik vraag aan Bram en Cedric of we naar deze man op zoek gaan. Volgens Bram heeft dat geen zin. 'Die man heeft een paar adressen. Je kunt wel aanbellen, maar als ze geen toestemming geven, mag je niet naar binnen…Je kunt erop jagen, maar je komt hem vanzelf wel een keer tegen in

28. Deze constatering is voor mij (opnieuw) een bevestiging dat een onderzoeker maar weinig te weten komt over het politiewerk en de sturing daarop door politiemensen daarnaar te vragen. In een eerdere studie heb ik het gebruik en de effecten van verschillende sturingsinstrumenten onderzocht (Landman, 2011). Dit heb ik vooral gedaan aan de hand van vragenlijsten. Hieruit kwam naar voren dat de briefing volgens leidinggevenden en uitvoerende politiemensen een behoorlijke mate van invloed heeft op het optreden van straatagenten en de kwaliteit van hun werk.
29. De presentatoren van de briefing sturen hier ook niet op. Uit onderzoek blijkt dat zij het maken van aantekeningen tot de eigen verantwoordelijkheid van straatagenten rekenen. Zij gaan ervan uit dat straatagenten weten wat belangrijk is en dit ook opschrijven (zie Scholtens et al., 2013).
30. Het onderzoek van Boing (2013) is in dit verband uniek, omdat het een experiment betrof met gebruik van het global position system (GPS). Hierdoor kon van verschillende 'eenheden' worden gevolgd waar zij naartoe gingen. Het experiment had primair betrekking op opdrachten van de meldkamer om posities in te nemen naar aanleiding van voortvluchtige verdachten, maar maakte ook duidelijk dat opdrachten tijdens de briefing ook geen garantie waren op volgzaam gedrag. Integendeel. 'The study also revealed significant numbers of police officers that were disobeying orders. Although this was "just" a test, these numbers shocked the higher levels of police management. This started before the simulations actually began. Prior to the experiment, board members were annoyed when they witnessed that most of their subordinates were not patrolling any of the crime hotspots as requested in the briefing.' (Boing, 2013, p. 102)

de stad.'[31] Cedric vult aan: 'Hij kan ook gaan onderduiken als je actief zoekt. Je komt hem wel een keer tegen. Die zit wel binnen voor de kerst.' Deze verwachting blijkt overigens niet uit te komen. In januari 2011 wordt er nog steeds gesproken over het aanhouden van de 'Ghanees'. Ik weet niet of en wanneer hij is aangehouden.

Straatagenten benutten hun discretionaire ruimte om hun bestemming in de regel zelfstandig te bepalen. Zij koersen liever op hun eigen inschattingen dan de analyses van de organisatie. Daaraan ontleent *voorspellen* zijn relevantie voor de bestemmingbeslissing. Op de invloed van *voorspellen* op de bestemmingbeslissing ga ik hierna op hoofdlijnen in.

De categorisering van wijken op basis van het type burgers dat er woont, beïnvloedt de bestemming van straatagenten. In 'goede' wijken komen zij veel minder dan in 'slechte' wijken. Uitvoerende politiemensen in Rivierstad kwamen vrijwel nooit in een bepaald deel van de binnenstad. Ik ben er tijdens surveillances in ieder geval nooit geweest. Dit was volgens Hendrik de 'belezen kant'. Daar wonen 'nette mensen', zo gaf hij aan. De plaatsen waar 'foute gasten', 'kakkerlakken', 'junks' en dergelijke wonen of rondhangen, worden veelvuldig bezocht door straatagenten, omdat men verwacht dat er politiewerk te doen is. De wijken met de zogenaamde 'eencelligen' lijken een middenpositie in te nemen. Het zijn namelijk weliswaar mensen die de neiging hebben om zichzelf in de (sociale) problemen te werken, maar echte boeven vang je niet in de wijken waar deze categorie burgers woont. Sommige (delen van) wijken worden relatief genegeerd, omdat daar volgens politiemensen burgers wonen die de buitenwereld beperkt schade toebrengen en hun onderlinge problemen met elkaar oplossen. De Paalwijk in Heuvelstad was daar een voorbeeld van, maar ook bepaalde (vaak kleine) woonwagenkampen kunnen dat karakter hebben.

Ook kennis van problemen beïnvloedt de bestemming van straatagenten. Er waren in Rivierstad en Heuvelstad verschillende plaatsen waar straatagenten veelvuldig kwamen, omdat deze plaatsen werden geassocieerd met bepaalde incidenten of problemen. Die associaties waren vooral gebaseerd op generalisaties van (min of meer recente) incidenten. De problemen die men 'voorspelde', deden zich overigens zelden voor. Zo was in Rivierstad de MacDonalds een plaats die in veel surveillanceronden werd meegenomen. Ik ben er een keer of vijftien geweest. De omgeving rondom de MacDonalds werd door (sommige) straatagenten geassocieerd met onder andere auto-inbraken, straatraces, illegaal afval weggooien en 'Poolse vergaderingen'. Deze gebeurtenissen werden dan ook genoemd als antwoord op mijn vraag waarom men daarnaar toe ging. Ik heb niet een keer meegemaakt dat er ook daadwerkelijk iets aan

31. Later ontdekte ik dat hier heel verschillend over werd gedacht. Een paar weken na de hier beschreven situatie was het vinden van de 'Ghanees' namelijk de doelstelling van Leonie en Ger van de politie Rivierstad. Hun 'vrije' dienst stond in het teken van de zoektocht, wat waarschijnlijk impliceert dat zij een wat andere opvatting hadden over de zinvolheid van deze zoektocht. Dergelijke verschillen deden zich ook voor in Heuvelstad.

de hand was. Dit wil wat mij betreft niet zeggen dat het niet zinvol is om naar dit soort plekken toe te gaan. Het maakt vooral duidelijk dat niet zomaar is te *voorspellen* waar het politiewerk zich voor gaat doen. Zeker niet wanneer de voorspellingen zijn gebaseerd op generalisaties van recente incidenten, die op een gegeven moment ook niet meer zo recent zijn.

Ondanks de relatie tussen het perspectief van straatagenten op hun werkgebied en de wijze waarop zij zich door het werkgebied verplaatsen, kan ik mij niet aan de indruk ontrekken dat de bestemmingbeslissing ook voor een deel willekeurig is. Hiermee bedoel ik dat de keuzes die straatagenten maken, losstaan van welke (categorieën) burgers waar vaak verblijven en welke problemen zich in hun beleving op welke plaatsen voordoen. Door Cedric van de politie Rivierstad werd dit eens uitgebeeld door, als antwoord op de vraag waar ze naartoe gingen, aan zijn vinger te likken en deze in de lucht te steken. Hiermee wilde hij benadrukken dat het natte vingerwerk is. Hij legde in zijn toelichting de nadruk op de willekeur als gevolg waarvan burgers nooit zouden weten waar zij de politie kunnen verwachten.

Ik vraag mij echter af of de bestemming zo onvoorspelbaar is als Cedric aangeeft. Mijn observaties geven mij de indruk dat er ook 'gewoon' rondjes worden gereden. Daarbij heeft iedereen zijn eigen route en plaatsen die daar een onderdeel vanuit maken. Die plaatsen houden niet altijd verband met de potentiële aanwezigheid van criminaliteit en/of overlast. Er wordt min of meer op de automatische piloot naartoe gegaan.

> Het is 29 december 2010. Tinus en Pim van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Ze zijn in gesprek over diverse onderwerpen en observeren naar mijn indruk niet actief wat er op straat gebeurt. Op een gegeven moment, zo rond 19:15, rijden we door een wijk in het Noorden van de stad en vraagt Pim aan Tinus: 'Rijden we hier met een bepaald doel, van Oosten? Dan kan ik met je meekijken?' Hierop antwoordt Tinus: 'Nee, hoor. Zeg maar waar je naartoe wilt.'

De route wordt aangepast op basis van de actuele omstandigheden. Overdag zijn de hoofdwegen en buitenwegen dominant ten opzichte van wijken en de binnenstad, terwijl het 's avonds en 's nachts juist omgekeerd is. Als het regent, zullen straatagenten eerder een aantal hoofdwegen afrijden dan de binnenstad 'meepakken'. Met zonnig weer is de binnenstad vaak een plek waar de doelgroep wel te vinden is en het de moeite waard kan zijn om te surveilleren. Kortom: er zijn veel factoren in het spel. De gemene deler is dat het allemaal niet zoveel met intelligence*gestuurd* werken te maken heeft. Straatagenten verweven de informatie die hen ter ore komt met hun eigen ervaringen, maar dat is iets anders dan dat zij op basis van intelligence worden gestuurd naar de plaatsen waar zij het hardst nodig zijn.

7.4.2 Tussen signaleren en de interventiebeslissing

De interventiebeslissing heeft betrekking op wat straatagenten doen met hun signalen. Wat gebeurt er met de gebeurtenissen die zij uit de stroom van ontwikkelingen lichten? Op basis van het veldwerk operationaliseer ik de interventiebeslissing in drie opties (zie ook Stol, 1996):

- De eerste optie is *passeren*. Dit wil zeggen dat een signaal niet leidt tot een zichtbare vorm van optreden van straatagenten. Het is een vorm van 'niet-optreden'.
- De tweede optie is *noteren*. Noteren wil zeggen dat de gebeurtenis die is gesignaleerd – een signaal – op de een of andere manier wordt vastgelegd door straatagenten. Dat was altijd een aantekening in het 'beruchte' notitieboekje[32], maar tegenwoordig gebeurt dat ook met enige regelmaat met een PDA (personal digital assistant). Het noteren van een signaal vergroot de kans dat het signaal bewaard blijft, in het registratiesysteem wordt vastgelegd en voor deling in aanmerking komt.[33]
- De derde optie is *interveniëren*. De activiteiten waarin burgers zijn betrokken, worden dan onderbroken door straatagenten. Op deze wijze wordt een situatie met burgers gecreëerd (zie hoofdstuk 8). Dit wordt ook wel proactief optreden genoemd, omdat de situatie niet ontstaat op initiatief van een burger, maar op initiatief van de politie (zie bijv. Reiss, 1971; Ericson, 1982).

Ik ga hierna in op de relatie tussen de signaleringspatronen en de interventiebeslissing. Dat doe ik eerst aan de hand van een aantal algemene constateringen. Vervolgens ga ik dieper in de factoren die in de relatie tussen betekenisgeving en het optreden een rol lijken te spelen.
Als ik de signaleringspatronen orden van meer naar minder frequent, dan ziet de volgorde er als volgt uit: *constateren*, *abnormaliseren*, *koppelen*, *herkennen*, *profileren*. De interventiebeslissing van straatagenten vloeit in veruit de meeste gevallen voort uit het *constateren* van overtredingen. In die zin is 'objectief gedrag' de meest dominante 'trigger' voor straatagenten (zie ook Van der Leun et al., 2014).[34] Althans,

32. Ik gebruik hier de term 'berucht', omdat het notitieboekje voor politiemensen een symbool is van de waardevolle informatieverzameling in combinatie met de gebrekkige informatiedeling. De informatie zou in het notitieboekje blijven staan en niet zijn weg vinden naar een breder publiek, bijvoorbeeld door middel van vastlegging in informatiesystemen.
33. Ook wanneer een straatagent niets noteert, kan een signaal vanzelfsprekend worden vastgelegd of gedeeld. Dat was voor mij niet altijd waar te nemen.
34. Recent verkennend onderzoek naar etnisch profileren in Den Haag wijst uit dat ongeveer een derde van de situaties waarin straatagenten op eigen initiatief optreden, plaatsvindt op basis van een waargenomen strafbaar feit (Van der Leun et al., 2014). In het betreffende onderzoek worden drie categorieën gehanteerd: een waargenomen strafbaar feit, een vermoedelijk strafbaar feit en factoren die opvallen maar niet direct op een strafbaar feit wijzen. De laatste categorie is zeer divers. Daaronder vallen ook de gevallen waarin straatagenten optreden op basis van een signalement. Als ik de uitkomsten van dit onderzoek vertaal naar de door mij gehanteerde patronen, dan is *constateren* het meeste dominante patroon van betekenisgeving dat ten grondslag ligt aan de interventiekeuze. Dat komt overeen met mijn bevindingen.

tijdens mijn veldwerk in Rivierstad en Heuvelstad. *Profileren* is de minst dominante signaleringspraktijk (zie ook Van der Leun et al., 2014).[35] De rest zit ertussen in waarbij *herkennen* en *koppelen* in mijn veldwerk ongeveer even vaak voor kwamen. Profileren als hekkensluiter kan worden beschouwd een geruststellende gedachte, al moet worden gezegd dat het onderscheid tussen *abnormaliseren* en *profileren* soms dun is. *Abnormaliseren* kan in die zin als een excuus voor *profileren* dienen. Een rationalisatie achteraf, die voor onderzoekers soms moeilijk is vast te stellen.

Het vorenstaande is een ordening op basis van betekenisgeving. Niet op basis van het optreden. Een interessante vraag is hoe signaleringen doorwerken in de interventiebeslissing. Deze vraag is lastig te beantwoorden, omdat signaleringen ook met elkaar worden gecombineerd om tot een interventiebeslissing te komen. Interventiebeslissingen zijn dus niet zomaar toe te schrijven aan één patroon van signaleren. Met dit in het achterhoofd, zijn twee constateringen van belang.

In de eerste plaats komt *passeren* relatief het meest voor bij *constateren* en *koppelen* en het minst bij *abnormaliseren* en *herkennen*. Dit impliceert dat vastgesteld grensoverschrijdend gedrag of de wetenschap daarvan relatief vaker tot 'niet-optreden' leidt dan het vermoeden daarvan. Kortom: 'objectief gedrag' is weliswaar de meest dominante 'trigger' voor signaleren, er gebeurt relatief het minst mee. De belangrijkste reden hiervoor is dat er bij *constateren* en (vooral automatisch) *koppelen* relatief vaak sprake is van verkeersovertredingen. Die laten (sommige) straatagenten met enige regelmaat lopen. Dit lijkt een wat algemener verschijnsel binnen de politie en doet zich ook in internationaal verband voor (zie ook Ericson, 1982; Brown, 1988). Ik ga later in deze paragraaf in op de factoren die een rol spelen bij deze interventiebeslissing.

Een tweede constatering is dat een vermoeden dat er iets aan de hand is – dat is gegenereerd door *herkennen*, *abnormaliseren* of *profileren* – veel vaker niet dan wel wordt bevestigd nadat een staande houding heeft plaatsgevonden. De keren dat ik het heb meegemaakt, werden vooral gekenmerkt door burgers die op basis van een initieel vermoeden werden nagetrokken en boetes hadden openstaan. Ik heb wel wat – naar mijn indruk geloofwaardige – verhalen gehoord over (pogingen tot) misdrijven die aan het licht zijn gekomen als gevolg van de hiervoor genoemde signaleringspatronen en dan in het bijzonder als gevolg van *abnormaliseren*.[36] Het dominante beeld is echter dat de 'hitratio' op basis van verdenking door straatagenten niet zo hoog is (zie Holmberg, 2003; Çankaya, 2012).[37]

35. Van der Leun et al. (2014) hebben zich specifiek gericht op etnisch profileren en concluderen dat hun observaties nauwelijks grond geven om aan te nemen dat er in de (139) geobserveerde situaties van etnisch profileren sprake was. Deze bevindingen zijn in lijn met onderzoek van Svensson et al. (2011).
36. Deze verhalen werden vooral verteld tijdens de briefing en soms in 'informele' interviews.
37. In dit verband is vooral het onderzoek van Holmberg (2003) in Denemarken interessant. Van de 146 proactieve stops betrof het in 3% van de gevallen iemand die werd gezocht door de politie. In iets minder dan 20% van de gevallen betrof het personen die een crimineel verleden hadden. Hierbij moet worden opgemerkt dat maar in een derde van alle gevallen de betreffende persoon of personen zijn nagetrokken op basis van hun legitimatie.

De beleving van straatagenten wijkt ten aanzien van het succes van hun verdenking af van het 'feitelijke' beeld (zie ook Çankaya, 2012). Dit komt doordat straatagenten een ander criterium voor succes hanteren: zij zien een interventie op basis van een verdenking als succesvol of terecht wanneer blijkt dat het gaat om een burger die op basis van zijn of haar antecedenten 'fout' is. Het gaat niet om wat er in het hier en nu aan de hand is, maar om wat voor 'soort' burger het is. Het in de gaten houden en staande houden van 'foute gasten' – 'just checking people out' (Paoline & Terrill, 2005) – is goed politiewerk, ongeacht of deze burgers zich op dat moment schuldig maken aan grensoverschrijdend gedrag of bepaalde feiten hebben 'openstaan'. Uitvoerende politiemensen zien hun verdenkingen dus veel vaker bevestigd dan het (strafrechtelijke) resultaat van de interventies naar aanleiding van die verdenkingen rechtvaardigt.

Straatagenten beseffen dat hun motivatie om (bepaalde) burgers te controleren zich niet altijd goed verhoudt tot de gronden waarop zij dat doen. 'Onderbuikgevoel' is juridisch gezien nu eenmaal geen voldoende basis om op te interveniëren. Ook burgers zullen daar niet snel genoegen meenemen als zij aan straatagenten vragen waarom zij staande worden gehouden. Daarom hanteren straatagenten het principe van 'schuin oversteken' (Van der Torre, 1999). Dit wil zeggen dat bij een staandehouding wordt verwezen naar een lichte overtreding met het achterliggende oogmerk de betreffende burger(s) te controleren naar aanleiding van een vermoeden dat er iets anders aan de hand is. Dit controleren vindt plaats in de hoop eventuele misdrijven op het spoor te komen. Dit creatieve gebruik van bevoegdheden (Van Halderen & Lasthuizen, 2013) resulteert daar, zoals gezegd, echter zelden in.

Bij het 'schuin oversteken' maken straatagenten vooral gebruik van de Wegenverkeerswet. Het zijn dan ook vooral bestuurders van auto's en eventuele anderen die worden gecontroleerd. Het gebruik van verkeersovertredingen voor andere doeleinden is een internationale en duurzame politiepraktijk. 'Traffic violations – such as having a plate light out, failing to stop for a traffic light, failing to signal, erratic driving, etc – form the main excuse by which an officer justifies to the citizen a stop that is essentially to check out the person because he has otherwise aroused the officer's suspicion.' (Ericson, 1982, p. 83).[38]

Naast de Wegenverkeerswet kan ook de plaatselijke verordening uitkomst bieden, bijvoorbeeld waar het gaat om het controleren van 'hangjongeren'. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat 'schuin oversteken' steeds minder nodig is. In het afgelopen decennium zijn de bevoegdheden van de politie om te mogen interveniëren in het leven van burgers steeds ruimer geworden. In dit kader kan de invoering van de wet op de uitgebreide identificatieplicht als voorbeeld dienen. In die zin is de

38. Op basis van het geweerarrest is het een osporingsambtenaar toegestaan om opsporingsbevoegdheden toe te passen wanneer hij tijdens een verkeerscontrole stuit op feiten of omstandigheden die leiden tot een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. Hierbij kan worden gedacht aan het doorzoeken van een voertuig wanneer er sprake is van een vermoeden van aanwezigheid van drugs (zie Rienks, 2015).

mogelijkheid om een alternatief 'feit' te benutten een factor van afnemend belang in het straatoptreden.

Welke factoren spelen wel een rol bij de interventiebeslissing van straatagenten? Deze vraag beantwoord ik hierna door eerst het *passeren*, het niet-optreden, centraal te stellen. De reden hiervoor is dat straatagenten bij het passeren het meest expliciet gebruikmaken van hun discretionaire ruimte in het straatoptreden. Ik beschrijf de oorzaken voor *passeren*, zoals deze uit mijn studie naar voren komen. Hierbij worden, expliciet dan wel impliciet, ook de oorzaken voor *interveniëren* behandeld. Vervolgens besteed ik nog apart aandacht aan *noteren*, omdat dit toch een wat aparte categorie van het straatoptreden is.
Een eerste oorzaak voor passeren heeft te maken met de taakopvatting van straatagenten. Wat moet de politie doen? Sommige straatagenten signaleren overtredingen, maar doen hier niets mee, omdat ze vinden dat het niet bij het 'echte' politiewerk hoort. Er is hierbij sprake van een relatie met het patroon van *normaliseren* (zie par. 6.3.3). In Heuvelstad hadden sommigen een gemeenschappelijke opvatting dat bepaalde verkeersovertredingen niet echt serieus hoefden te worden genomen. Als zij deze constateerden, lieten zij deze om die reden regelmatig passeren.

Het is 15 maart 2012. Vincent en Kees van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. We staan voor een stoplicht. Er loopt een man door rood, die de politie wel lijkt te zien. Kees tegen Vincent: 'Hij ziet ons, eigenlijk moeten we hem gewoon bekeuren.' Vincent vervolgens: 'Vroeger deed ik dat nog, maar daar ben ik nu teveel voor afgestompt.' Vincent rijdt door.

Het laten passeren van overtredingen deed zich niet alleen voor bij constateringen, maar ook bij 'hits' van de ANPR.[39] Deze werden in Heuvelstad, voor zover de betekenis van de hit duidelijk was, vaker niet dan wel interessant gevonden (zie ook Flight & Van Egmond, 2011). Het contrast met Rivierstad was op dit punt groot. In Rivierstad reed vrijwel uitsluitend Ger in de auto met ANPR. Ger was verkeersagent. Verkeer was zijn 'ding'. Hij beschouwde de ANPR als een essentieel hulpmiddel bij het uitvoeren van zijn taak. Hij liet, voor zover ik heb kunnen waarnemen, niets passeren. Hij zette auto's aan de kant of noteerde gegevens wanneer bijvoorbeeld de recherche hem vroeg om vervoersbewegingen van bepaalde personen in de gaten te houden.
De tweede oorzaak is gerelateerd aan het vorenstaande. Deze heeft ook betrekking op de taakopvatting, maar heeft een ander karakter. Het gaat niet zozeer om de vraag wat de politie als instituut moet doen, maar wat zij zelf moeten doen. Deze oorzaak

39. Stol (1996, p. 163) trok in de jaren negentig over het gebruik van de mobiele terminals in politieauto's een overeenkomstige conclusie. 'Een treffer betekent niet als vanzelf politieoptreden. Bij zeven MDT-treffers werd zes keer geen verdere actie van agenten waargenomen.' Hij wijst er hierbij overigens op dat het vaak onverzekerde auto's betrof die volgens agenten ook valse treffers konden zijn. Dit was volgens hen de voornaamste reden dat ze er in dat geval niet achteraan gingen.

heeft betrekking op straatagenten die een specifieke taak of specialisatie hebben (zie ook Ericson, 1982). Zij signaleren soms overtredingen, maar vinden dat het niet bij *hun* werk hoort om hier iets mee te doen. Het is voor anderen binnen de politie.

> Het is 20 oktober 2011. Raymond en Dinand, doelgroepsurveillanten van de politie Heuvelstad, zijn aan het surveilleren. Het is 19 uur en donker. Op een gegeven moment zie ik iemand zonder licht fietsen, maar Raymond en Dinand nemen het niet waar dan wel besteden er geen aandacht aan. Ik vraag hiernaar. Raymond geeft aan dat hij het wel had gezien, maar het geen reden was om erop af te gaan. Ze doen dat alleen als het echt grensoverschrijdend en gevaarlijk is, zoals vol door rood licht. Hij vervolgt: 'Iedereen heeft bij de politie een eigen taak. Een motoragent doet verkeer. Als we alles aanpakken wat we tegenkomen, dan komen we niet toe aan ons werk. Wij zijn er voor de overlast.'

Een derde oorzaak voor passeren heeft betrekking op onzekerheid. Straatagenten leggen regelmatig een koppeling, maar twijfelen vervolgens aan de terechtheid ervan. In de al behandelde casuïstiek is dit een aantal keren voorgekomen. Hierbij kan worden gedacht aan Aad van de politie Rivierstad die op een schoolplein dacht iemand van de briefing te zien, maar het niet zeker wist (zie par. 7.3.2). Aad liep door naar het schoolgebouw waar hij zijn moest. Dat gebeurt vaker. De informatie die straatagenten hebben opgeslagen, is voldoende om een voertuig of persoon uit te lichten, maar vervolgens slaat de twijfel toe. Deze twijfel leidt vaak tot het laten passeren van signaleringen. Duidelijk mag zijn dat hierbij meespeelt dat straatagenten informatie van de briefing vaak niet opschrijven (zie par. 7.3.2).
Onzekerheid doet zich soms ook voor bij een automatische koppeling. Deze heeft dan echter een ander karakter. Straatagenten weten namelijk niet altijd wat een signalering op basis van ANPR betekent. Dit speelde vooral in Heuvelstad, omdat daar iedereen in de auto met ANPR kon rijden, terwijl in Rivierstad vrijwel uitsluitend de verkeersagent in deze auto reed. Hij wist van de hoed en de rand met betrekking tot ANPR. In Heuvelstad heb ik verschillende keren meegemaakt dat een signaal op basis van ANPR werd genegeerd, omdat men naar eigen zeggen niet wist wat de betekenis was van de code die werd gegeven. Deze onzekerheid leidde door de bank genomen tot het laten passeren van de signalering. De situaties waarin dit niet gebeurde, werden gekenmerkt door het opvragen van (extra) informatie.

> Het is 12 maart 2012. Maaike en Ronald zijn aan het surveilleren. De ANPR gaat opnieuw af. Het is de code NCIS, waarvan ze de betekenis niet weten. Het is een blauwe Mercedes. Ze achtervolgen de auto. In de tussentijd vragen ze de meldkamer om gegevens. Deze antwoordt: wet Mulder (verkeersboetes), fiscale wanbetaler en antecedenten. De auto krijgt vervolgens een stopteken.

De onzekerheid van straatagenten bij *abnormaliseren* en *profileren* is een uitvloeisel van het 'gegeven' dat deze patronen verdenking genereren. Straatagenten kunnen er niet zeker van zijn dat er iets aan de hand is. Ik heb zelden meegemaakt dat *profileren* de directe aanleiding was om te interveniëren. Veel vaker was deze signalering aanleiding om een tussenstap te nemen: het opvragen van informatie. Dit hield in dat op basis van een kenteken, daar de signalering vaak burgers in auto's betreft, informatie werd opgevraagd over de (antecedenten van de) bestuurder. Op basis van de uitkomst hiervan besloten straatagenten om al dan niet over te gaan tot het staande houden van de betreffende burger(s).

Het is 12 januari 2011. Johan en René van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Het is 0:20 en ze rijden op de parkeerplaats van de MacDonalds in de buurt van de snelweg. Er staat een auto geparkeerd waarin 'drie jonge gasten met petjes' zitten. Johan vraagt aan de meldkamer informatie naar aanleiding van het kenteken. De centralist geeft aan dat de auto in orde is, waarop Johan vraagt: 'De persoon ook?' Ondertussen wisselen Johan en René hun verwachtingen uit. Johan denkt dat de persoon in orde is en René denkt van niet. Dan komt de centralist weer op de lijn: 'Nou, de persoon is ook pluis.' 'Heb ik weer gewonnen', zo benadrukt Johan tegen René.

Wanneer het 'natrekken' resulteert in antecedenten of andere negatieve registraties, dan volgt in de regel een stopteken voor een controle. Hierbij speelt de aard van de antecedenten ook een rol. Dit wil zeggen dat degenen die in het verleden frequent zware misdrijven hebben gepleegd eerder een stopteken zullen krijgen dan degenen die één relatief licht vergrijp op hun naam hebben staan. In sommige gevallen geeft de centralist van de meldkamer ook een eigen kwalificatie van de betrokken bestuurder. Hierbij kan worden gedacht aan omschrijvingen als 'niet zo'n lekker type'. In welke mate dergelijke kwalificaties nog gewicht in de schaal leggen, is door mij niet vastgesteld. Mijn vermoeden is dat straatagenten vooral afgaan op hun eigen oordeel.
Een vierde oorzaak voor passeren is gelegen in de bestemming waarnaar straatagenten (al dan niet) op weg zijn op het moment dat zij signaleren. Hierbij spelen verschillende gradaties van bestemmingen een rol. In geval van een spoedeisende melding signaleren straatagenten zelden iets op straat. Hun aandacht is dan op andere 'dingen' in de omgeving gericht. Daarnaast maakt de snelheid waarmee de verplaatsing door het gebied plaatsvindt het signaleren tot een lastige klus. In geval van een niet-spoedeisende melding, en dat is het merendeel van de meldingen, doen deze beperkingen zich minder of niet voor. Er wordt dan ook regelmatig 'iets' gesignaleerd. Het gegeven dat uitvoerende politiefunctionarissen 'onderweg zijn' kan echter aanleiding zijn om signaleringen te laten passeren.

Het is 8 november 2011. Freek en Jordie van de politie Heuvelstad zijn onderweg naar een melding. Het betreft een verzoek om assistentie. Een ander koppel staat bij een plaats delict (PD) van een inbraak en Freek en Jordie zijn gevraagd om daar een DNA-kit naartoe te

brengen. Het is 19 uur 's avonds. Bij een stoplicht zien ze op het naast gelegen fietspad een scooter zonder licht rijden. Ze twijfelen even, maar Freek rijdt door. Als ik ernaar vraag, geeft Jordie aan dat zij vanwege de melding en de verwachting dat de scooter wegrijdt (ze konden de scooter niet direct benaderen), zijn doorgereden. Jordie benadrukt dat hij 'normaal' wel veel 'meepakt'. In geval van spoedeisende meldingen pakken ze alleen excessen mee, zo geeft hij aan. Op de een of andere manier kan ik me niet aan de indruk ontrekken dat Jordie er wel achteraan had gewild. Ik vermoed dan ook dat de koppelsamenstelling en 'wie rijdt' ook factoren zijn die waarschijnlijk wat invloed hebben op het al dan niet interveniëren. Deze factor is direct verbonden met het eerder aangehaalde punt met betrekking tot de taakopvatting.

Dit voorbeeld is niet toevallig afkomstig uit Heuvelstad. In Heuvelstad heb ik veel vaker dan in Rivierstad meegemaakt dat signaleringen op weg naar een melding werden genegeerd. Er waren in Heuvelstad dan ook aanzienlijk meer meldingen. Dit zorgde in combinatie met de relatieve 'afkeer' ten opzichte van verkeer voor de nodige signalen die men liet passeren.
Een vijfde oorzaak voor passeren heeft te maken met de mogelijkheid om daadwerkelijk te kunnen interveniëren. Soms lukt het gewoon niet (meer). Deze oorzaak doet zich bij vrijwel alle signaleringspatronen voor. De verschijningsvorm kan verschillen. Een eerste verschijningsvorm is een vertraagde reactie op een signalering. Dit houdt in dat een straatagent of beide straatagenten iets signaleren, maar pas een paar seconden later de intentie hebben om er iets mee te doen. Dan blijkt het soms te laat.

Het is 21 december 2010. Bram en Cedric van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Ze rijden over een industrieterrein. Er staat een zwarte VW Transporter bij een winkelpand, die blijkbaar de aandacht trekt, want ik zie ze allebei kijken en Bram gaat langzamer rijden. Bram rijdt door, maar zegt tegen Cedric: 'Wat doet die zwarte Transporter daar?' Cedric: 'Die zag ik ook.' Ze keren om en rijden naar de plek waar de VW Transporter stond, maar deze is inmiddels verdwenen. Ik vraag waarom de Transporter hun aandacht trok. Bram geeft aan dat de hele auto geblindeerd was. Alles was donker. Cedric beaamt dit: 'Interessant om te controleren.'

Dit soort situaties hebben zich in het veldwerk meer voorgedaan. Zie hiervoor ook de voorbeelden die bij *herkennen* zijn opgenomen (zie par. 7.3.3). Soms heeft vooral *herkennen* ook even tijd nodig, omdat straatagenten moeten 'graven' naar wie het nu ook alweer is die zij uit het straatbeeld lichten. Een andere verschijningsvorm heeft vooral te maken met *abnormaliseren*. Uitvoerende politiemensen krijgen soms het gevoel dat er iets niet klopt zonder dat in dat plaatje op dat moment burgers zijn betrokken. Hierbij kan worden gedacht aan een 'dikke auto' in een 'slechte buurt' of een 'duur horecapand' in de binnenstad waar nooit iemand. Hoewel er verdenking wordt gegeneerd, heb ik tijdens het veldwerk niet of nauwelijks meegemaakt dat

straatagenten gaan uitzoeken hoe het zit of iets noteren om het later uit te zoeken of door te geven. In dat opzicht herken ik me dan ook niet in Rubinstein (1973, p. 225) als hij stelt: 'If the patrolman spots an expensive car in an area where they are uncommon, he makes an effort to find out to whom it belongs.'
Dan nog iets over de impact van beleid op het al dan niet interveniëren van straatagenten. Deze factor is nog niet aan de orde geweest. Dit komt doordat ik weinig aanwijzingen heb gezien dat beleid van invloed is op het straatoptreden. In Rivierstad was er tijdens het veldwerk sprake van een overgangsfase: de norm voor het aantal bekeuringen na staandehouding werd afgeschaft.[40] Voordat dit gebeurde, was er een enkel geval waarin deze norm aanleiding was om na signalering van een verkeersovertreding tot een staandehouding over te gaan. Dit werd dan ook door de betreffende straatagenten geëxpliciteerd: 'normaal' zou deze signalering (een geconstateerde overtreding) worden genegeerd, maar vanwege de noodzaak om de norm te halen, werd voor interveniëren gekozen.[41] Het effect van dit soort prestatienormen op de interventiebeslissing is eerder geconstateerd (Ericson, 1982). Na het tijdperk van de(ze) prestatienormen heb ik de impact van beleid niet in het straatwerk gezien. Ook niet van ander beleid.

Tot slot, de behandeling van noteren als optie in het straatoptreden. In een (beperkt) aantal gevallen werden notities gemaakt. Over deze gevallen is een tweetal opmerkingen te maken.
Noteren vindt in de eerste plaats wanneer er sprake van een expliciet informatieverzoek van andere organisatieonderdelen. Dit is vaak de recherche die meer wil weten over de handel en wandel van bepaalde personen. Als straatagenten deze personen op basis van een koppeling of herkenning signaleren, dan noteren zij de gegevens die worden gevraagd. Soms volgt een tijdelijke 'observatiemodus', maar dat is eigenlijk alleen als er in een burgerauto wordt gereden. Ger van de politie Rivierstad werd veelvuldig door de recherche gevraagd om informatie te verzamelen. Hij signaleerde hun 'targets' met zijn burgerauto, die voorzien was van ANPR (zie ook par. 7.3.2).
Noteren vindt daarnaast ook plaats op eigen initiatief, vooral naar aanleiding van *herkennen* en in mindere mate *abnormaliseren*. Veel straatagenten zijn 'beroepshalve' geïnteresseerd in waar de doelgroep uithangt en vooral in wie met wie omgaan. Als zij een 'bekende' samen met een andere 'bekende' zien, en deze combinatie/relatie nieuw is, dan is dit vaak aanleiding om een notitie te maken. Ook nieuwe locaties waar

40. Dit was geen lokaal besluit, maar onderdeel van de landelijke beëindiging van de norm voor het aantal bekeuringen na staandehouding. Er werden nog wel prestatieafspraken gemaakt tussen de minister en de korpsbeheerders, maar niet over het aantal bekeuringen na staandehouding. Soms duurde het nog even voordat dit landelijke besluit in lokale teams doorwerkte.
41. In een eerder onderzoek naar de effecten van prestatieconvenanten op de sturing en uitvoering van het politiewerk is vooral gekeken naar de afhandelbeslissing en niet zozeer naar de interventiebeslissing (Jochoms et al., 2006).

bekenden rondhangen, zijn geregeld het noteren waard. Voor *abnormaliseren* geldt dat vooral personen 'out of place' soms worden genoteerd nadat hun gegevens zijn nagetrokken. In alle gevallen geldt dat dergelijke informatie niet per definitie en uitsluitend in het informatiesysteem wordt geregistreerd, maar ook en vooral wordt ingebracht in het levendige uitwisselingscircuit op de werkvloer (zie par. 6.3.1). Dit wil zeggen dat het patroon van *cartograferen* niet alleen mede ten grondslag ligt aan signaleren, maar ook gevoed wordt door het optreden dat uit dit signaleren voortvloeit.

8 Situatiepatronen

8.1 De situatie als het toneel van het politiewerk

8.1.1 Het toneel: de plek waar het spel wordt gespeeld

Als straatagenten van het straatdomein in het situatiedomein stappen, interveniëren zij in de gebeurtenis zoals deze bezig was zich te voltrekken. Ze vallen binnen in de levens van anderen (zie ook Adang et al., 2006; Rood, 2013). Als straatagenten door de coulissen stappen en het toneel betreden, is er geen weg meer terug. Daar vindt de ontmoeting met de burger plaats. Daar moet het spel worden gespeeld. De situaties die zich op het toneel afspelen hebben een divers karakter, maar hebben veelal met elkaar gemeen dat de bemoeienis van de politie in de stroom van gebeurtenissen, om de een of andere reden, noodzakelijk is.[1] Straatagenten verschijnen in veel gevallen op het toneel, omdat het 'goede' samenleven in het geding is. Burgers moeten worden beschermd en kwade gedragingen moeten worden begrensd (zie ook Boutellier, 2010). Op het toneel grijpen straatagenten in en daar worden onder andere waarschuwingen gegeven, bonnen geschreven, aanhoudingen verricht en wordt geweld gebruikt. Mijn veldwerk heeft me overigens ook een andere kant van de bemoeienis van de politie bij het samenleven getoond. Het gaat niet alleen om het begrenzen van het kwade, maar soms ook over het bekrachtigen van het goede (zie ook Nap, 2014). Burgers worden ook aangemoedigd om gedrag dat het goede samenleven bevordert te laten zien of door te zetten.

Straatagenten betreden het toneel, zoals eerder is gesteld, vanwege twee redenen: een roepend publiek (meldingen) of een eigen signalering vanuit de coulissen. Dit wil zeggen dat de politie – om met de woorden van Jan Nap te spreken – gevraagd en ongevraagd 'knutselt' aan het goede samenleven.[2] In mijn veldwerk gebeurde dit knutselen vaker ongevraagd dan gevraagd, al was het verschil tussen Rivierstad en Heuvelstad op dit punt groot (zie par. 4.2.2). Ook ander onderzoek wijst in die richting (zie Stol et al., 2004): het algemene beeld is dat situaties vaker ontstaan op

1. Bittner (1970, p. 132) heeft deze rode draad in de variëteit aan situaties ooit beschreven als '… something that ought not to be happening and about which someone had better do something now.'
2. Deze uitspraak ontleen ik niet aan een specifieke publicatie, maar aan gesprekken die ik heb gevoerd in relatie tot het eerder genoemde actieonderzoek.

initiatief van politiefunctionarissen dan op initiatief van burgers, maar die constatering geldt zeker niet overal.[3] Wat de aanleiding ook is, straatagenten moeten er iets van maken als zij in een situatie belanden. Om te kunnen optreden, is het voor hen noodzakelijk om vast te stellen wat er aan de hand is en hier iets van te vinden. Dit hoofdstuk gaat in essentie over die betekenisgeving, die naar mijn idee essentieel is om het optreden op het toneel te begrijpen.
In het situatiedomein staat, net als in het straatdomein, betekenisgeving *in* politiewerk centraal. De betekenisgeving op het toneel volgt in geval van een melding vooral op het hoofdpatroon van oriënteren (zie par. 7.2), omdat straatagenten uitsluitend zijn gericht op het (snel) komen op de plaats van bestemming. In geval van een ongevraagde bemoeienis met de stroom van gebeurtenissen zit er een patroon tussen, omdat het niet alleen om de bestemming gaat, maar ook over wat straatagenten op welke wijze signaleren (zie par. 7.3). Het situatiedomein wordt verlaten wanneer de bemoeienis van straatagenten met de situatie stopt en andere patronen van betekenisgeving een rol gaan spelen. Deze betekenisgeving kan betrekking hebben op een volgende bestemming of het signaleren van een nieuwe situatie, maar kan zich ook verplaatsen naar betekenisgeving over politiewerk. Dan gaan de organisatiepatronen een rol spelen (zie hoofdstuk 6).

8.1.2 De situatie als domein van betekenisgeving: diagnosticeren, oordelen en formaliseren

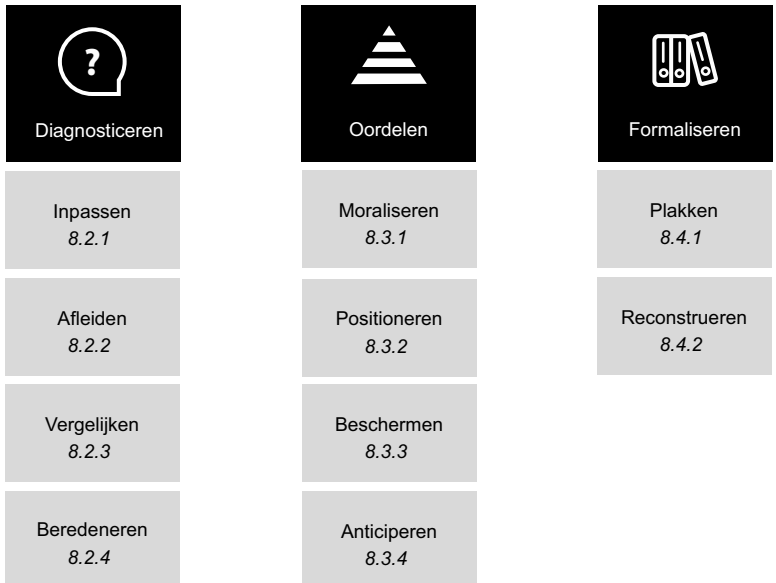
Als straatagenten in een situatie terechtkomen, dan hebben zij veelal een beperkt beeld van wat er aan de hand is (geweest). In geval van een melding beschikken zij over de informatie die hen door de meldkamer wordt aangeboden, terwijl in geval van een eigen signalering de eigen waarnemingen het voorlopige vertrekpunt zijn. Voor beide gevallen geldt dat straatagenten een eerste indruk hebben van wat er aan de hand is, maar ook niet meer dan dat. Wanneer zij ter plaatse zijn, moeten straatagenten zich een beeld vormen van wat er aan de hand is.[4] Zij moeten de situatie definiëren. De betekenisgeving die ten behoeve hiervan plaatsvindt, noem ik *diagnosticeren*. Dit is het eerste hoofdpatroon in het situatiedomein.
Een diagnose van de situatie is een noodzakelijke, maar nog geen voldoende voorwaarde om tot optreden te kunnen komen. Straatagenten hebben als gevolg van het diagnosticeren weliswaar een beeld van wat er aan de hand is, maar dit beeld 'vertelt' hen veelal niet wat er vervolgens moet gebeuren. Daar is meer voor nodig. Uitvoerende politiefunctionarissen moeten beslissen hoe zij in de situatie moeten optreden. Hierbij spelen verschillende invalshoeken een rol. De betekenisgeving die ten grondslag ligt aan de stap van diagnose naar optreden noem ik *oordelen*.

3. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de verschillen tussen werkgebieden, maar ook individuen groot zijn (zie Van der Torre, 1999; Stol et al., 2004).
4. *Constateren* is hierop veelal een uitzondering, omdat straatagenten zien wat er aan de hand is. Zie ook par. 8.2.

Dit is het tweede hoofdpatroon in het situatiedomein.
Het optreden van straatagenten in situaties heeft in veel gevallen een 'staartje'. Hiermee bedoel ik dat de situaties die straatagenten hebben meegemaakt veelal in meer of minder uitgebreide vorm moeten worden vastgelegd in een informatiesysteem en geregeld ook in een proces-verbaal. Hierbij speelt betekenisgeving een nadrukkelijke rol, omdat de ervaringen uit de leefwereld moeten worden vertaald naar de zogenoemde systeemwereld. De betekenisgeving die ten grondslag ligt aan deze vertaalslag noem ik *formaliseren*. Dit is het derde hoofdpatroon in het situatiedomein. Het formaliseren valt op het grensvlak tussen het situatiedomein en organisatiedomein, omdat de stap van buiten naar binnen wordt gemaakt. Ik heb er echter nadrukkelijk voor gekozen om dit hoofdpatroon binnen het situatiedomein te plaatsen, omdat het betekenisgeving in het hier en nu van het politiewerk betreft. De situatie is nog niet klaar als afscheid van burgers is genomen.
De drie hoofdpatronen van betekenisgeving geven gezamenlijk invulling aan betekenisgeving in het situatiedomein. Het zijn de situatiepatronen. In onderzoek is het tweede hoofdpatroon vaak dominant. Sterker nog: naar mijn indruk is van alle hoofdpatronen naar het oordelen van straatagenten veruit het meest empirisch onderzoek verricht.[5] Ik denk niet dat de onderzoeksaandacht ook een indicator is voor de relevantie die het hoofdpatroon heeft voor het optreden van straatagenten. Voor een goed begrip van het optreden in het situatiedomein is diagnosticeren naar mijn idee een essentiële schakel.[6] Inzicht in formaliseren is van belang om te begrijpen hoe optreden en afhandelen samenhangen (zie ook Chatterton, 1989). In die zin probeer ik met de situatiepatronen een completer inzicht te geven in het politiewerk op het toneel dan naar mijn indruk tot nog toe is gedaan.

5. De gedachte achter deze stelling volgt een getraptheid. De interacties tussen politiemensen en burgers zijn naar mijn indruk nog steeds het onderdeel van het politiewerk dat in empirisch onderzoek de meeste aandacht krijgt. Deze interacties worden ook wel gezien als het centrale kenmerk van het politiewerk of van de politiefunctie. Met andere woorden: het situatiedomein domineert het empirisch onderzoek. Binnen het situatiedomein is het mijn observatie dat het *oordelen* aanzienlijk meer aandacht krijgt dan het *diagnosticeren* en *formaliseren*. Hierbij baseer ik me op de onderzoeksliteratuur die ik heb bestudeerd.
6. Het onderzoek van Stol (1996) naar politieoptreden en informatietechnologie gaat systematisch in op de wijze waarop straatagenten vaststellen wat er in een situatie aan de hand is. Het is daarmee een uitzondering binnen het domein van de politiestudies.

Figuur 8.1 Situatiepatronen



8.2 Diagnosticeren

> 'Patrol officers are regularly confronted with competing definitions of events from citizens with competing interests who are attempting to influence the patrol officer's judgment … The competing demands introduce a degree of relativity into decisions. Whose version of reality becomes dominant? How does this come about? This is the practical epistemology of everyday life: what knowledge, transmitted by whom, under what conditions, becomes accepted for the purpose of action.' (Ericson, 1982, p. 129)

Straatagenten komen naar aanleiding van meldingen en eigen signalen terecht in situaties waarin zij moeten oordelen over wat er moet gebeuren. Om dit te kunnen doen, is het voor hen van belang om een beeld te hebben van wat er aan de hand is (geweest[7]). 'Handelen naar bevind van zaken', impliceert enige helderheid over de 'zaken'. Een straatagent '… must uncover the "plot" and identify the roles and behavior of the actors' (Reiss, 1971, p. 45). Wat is er gaande? Wie heb ik voor me? Wie is de dader? Wie het slachtoffer? Het zijn voorbeelden van vragen die spelen op het

7. Ik gebruik voor het gemak de zinsnede 'bepalen wat er aan de hand is'. Iedere keer kan het ook gaan om iets dat er aan de hand is geweest. Sterker nog: dit is geregeld het geval. Straatagenten komen vaak ter plaatse als het gedrag dat om bemoeienis van de politie vraagt al niet meer plaatsvindt.

moment dat straatagenten in situaties terechtkomen. Bij het beantwoorden van dit soort vragen kunnen straatagenten een beroep doen op verschillende bronnen of aanwijzingen, zoals aanvullende informatie en verhalen van burgers. Straatagenten staan – net als een dokter – voor de opgave om (samen[8]) op basis van aanwijzingen vast te stellen wat er aan de hand is, zodat gepast optreden kan volgen. Dat is de kern van *diagnosticeren*.

> ***Diagnosticeren*** is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het vaststellen van wat er in een situatie aan de hand is.

Diagnosticeren leidt tot een definitie van de situatie: een diagnose. Deze definitie van de situatie heeft betrekking op wat er in een specifieke situatie aan de hand is. Wat is het verhaal hier? Dit verhaal bestaat in de kern uit het wat (gebeurtenis: het plot) en het wie (betrokkenen en hun rol), al zijn elementen als het waar en waarom ook belangrijk.[9] Hierna volgen de centrale kenmerken van diagnosticeren. Vervolgens worden de vier patronen kort toegelicht.

In de eerste plaats vindt het diagnosticeren door straatagenten plaats in een context die vaak wordt gekenmerkt door beperkte tijd. Het straatwerk brengt namelijk met zich mee dat straatagenten veelal weinig tijd hebben om erachter te komen wat er in een situatie aan de hand is (Stol, 1996; Herbert, 1997). Aangezien van hen wordt verwacht dat zij in de situatie optreden, moeten zij – ondanks de beperkte tijd – toch komen tot een definitie van de situatie. Als de tijd dringt, wint de noodzaak om op te treden het vaak van de eventuele behoefte aan meer zekerheid over wat er aan de hand is (Stol, 1996). Hierbij moet worden beseft dat straatagenten niet alleen maar in situaties terechtkomen waarin de tijd dringt en er nauwelijks tijd is om vast te stellen wat er aan de hand is. In het veldwerk heb ik ook de nodige situaties meegemaakt waarin er nauwelijks tijdsdruk was. Fyfe (1998) wijst er in dat kader op dat straatagenten de gedachte van de 'split second beslissing' levend houden.[10] Hij spreekt over het 'split-second syndroom' binnen de politie.

Een tweede kenmerk is dat het diagnosticeren niet altijd in dezelfde mate en met dezelfde diepgang plaatsvindt en nodig is. Het verschilt sterk van situatie tot situatie. Straatagenten komen niet alleen maar in situaties terecht waarin het onduidelijk is wat er aan de hand is. Wanneer overtredingen of, heel incidenteel, misdrijven door

8. Dit heeft te maken met de wijze waarop het straatwerk in ons land is georganiseerd. Straatagenten hebben vrijwel altijd in een koppel dienst. Dit betekent dat ze veelal minimaal met twee personen in een situatie zijn. In geval van solosurveillance is dit niet het geval.
9. In het kader van opsporingsonderzoeken wordt ook wel gesproken over de zeven gouden W-vragen (wie, wat, waar, waarmee, op welke wijze, wanneer, waarom). Zie De Poot et al. (2004). In het kader van het politiewerk dat in deze studie centraal staat, ligt de nadruk op het wat en wie. Dat wordt in het vervolg van de paragraaf duidelijk.
10. Dit past bij de dramatisering van het politiewerk. Zie *verspannen* in par. 6.3.1.

straatagenten worden waargenomen (*constateren*, zie par. 7.3.1), is het niet of nauwelijks meer nodig om te diagnosticeren. Deze noodzaak is echter vaker wel aanwezig: straatagenten komen vooral in situaties terecht die worden gekenmerkt door onduidelijkheid. Deze onduidelijkheid wordt veroorzaakt doordat de gebeurtenissen die voor hen relevant zijn al hebben plaatsgevonden of doordat zij nog niet zeker weten of er daadwerkelijk iets aan de hand is (*signaleren*, zie par. 7.3). Het verschilt per situatie hoeveel inspanningen en 'bronnen' nodig zijn om tot een diagnose te komen. Soms kan het snel en is het eenvoudig en soms moet het langer en is het ingewikkeld. Zo zijn conflicten tussen mensen vaak lastig te diagnosticeren, omdat de oorsprong van de situatie door straatagenten veelal onmogelijk kan worden ontrafeld (zie Muir, 1977; Herbert, 1997). Wijkagenten hebben op dit punt een belangrijk voordeel ten opzichte van hun collega's in de noodhulp: zij zijn door hun gebiedsgebonden oriëntatie en de nadruk op het 'kennen en gekend worden' vaak veel beter op de hoogte van de achtergronden van een conflict (zie ook Terpstra, 2008). Dit is van waarde voor het diagnosticeren van en (dus) oordelen over situaties.

Het is 12 juli 2012. Nadien en Ewald van de politie Heuvelstad belanden per toeval in een conflict dat zich op straat afspeelt. Een vrouw schreeuwt voor de deur tegen een man, die een stukje verderop op een scooter zit. Nadien en Ewald stappen uit. Nadien gaat naar de vrouw en Ewald hoort het verhaal van de man aan. Ik sta bij Ewald en hoor de man vertellen over wat er aan de hand is. De vrouw, zijn ex, heeft de sleutel van zijn huis en wil deze niet geven. Ze wil geld van hem hebben, maar hij heeft naar eigen zeggen al genoeg betaald. Als zij de sleutel geeft, gaat hij weg. Binnen staat Nelleke met de vrouw, die samen is met een vriendin en haar zoon. De zoon vertelt een verhaal over zijn telefoon en dat deze wel zijn eigendom is. De vrouw schreeuwt van alles en heeft geen moeite om met ziektes te strooien. Ze krijgt nog geld van haar ex, want hij heeft goud van haar verkocht en daar heeft ze nog niets van gezien. Nadien weet zich niet zoveel raad met de situatie en belt de wijkagent. Die is snel ter plaatse. De man op de scooter begint direct tegen de wijkagent met 'je weet hoe het zit'. De wijkagent gaat vervolgens naar binnen en praat met de vrouw. Aan het eind van het liedje vraagt de vrouw aan de wijkagent: 'Moet ik die sleutel dan maar naar zijn kankerkop gooien?' Hierop antwoordt de wijkagent droogjes: 'Doe dat dan maar.' De vrouw stormt langs mij naar buiten en gooit de sleutel naar het hoofd van de man. Op de terugweg in de auto expliciteert Nadien het verschil in het diagnosticeren. 'Ze weten zoveel van de achtergronden. Ik kon het eerst niet plaatsen: geld, goud, sleutel. Ze schreeuwen zoveel en daar moet je dan wat van maken … Wat voor relatie hebben ze met elkaar? Waar gaat het precies om? Voor de wijkagent is het allemaal veel duidelijker en die weet daardoor beter wat te doen.'

Het diagnosticeren door straatagenten is in de derde plaats, mede vanwege de context waarin het plaatsvindt, meer gericht op waarschijnlijkheid dan op bewijsbaarheid. Straatagenten gebruiken verschillende aanwijzingen om vast te stellen wat er volgens hen aan de hand is, maar aanwijzingen hebben niet hetzelfde karakter als bewijs.

Black en Reiss (1970) maken in dit verband onderscheid tussen situationeel bewijs en juridisch bewijs. Situationeel bewijs heeft betrekking op aanwijzingen die relevant zijn voor het definiëren van de situatie. Deze aanwijzingen zijn echter niet zomaar acceptabel als bewijs in het strafrechtelijke systeem (juridisch bewijs). Straatagenten richten zich bij het diagnosticeren vooral op het situationele bewijs. Zij benaderen de omgeving in probabilistische termen (Skolnick, 1966).
Een vierde kenmerk van diagnosticeren is dat het vooral in tijdelijke definities van de situatie resulteert. Dit kenmerk hangt nauw samen met het voorgaande: er wordt vooral waarschijnlijkheid gecreëerd en die waarschijnlijkheid wordt, in geval van misdrijven, ergens in het proces dat volgt omgezet in (meer) zekerheid. Soms gebeurt dit al relatief snel. Dit kan ook betekenen dat straatagenten moeten terugkomen op de aannames die in een eerder stadium aanleiding waren voor hun oordelen en daarmee ook voor het (situatie)optreden. Om een voorbeeld te geven: ik was in Rivierstad eens bij een aanhouding van een man naar aanleiding van huiselijk geweld. Na de aanhouding van de man kregen de betreffende straatagenten via hun collega's – die buren en andere 'getuigen' hadden gesproken – verhalen te horen die een wat ander licht lieten schijnen op wat er zich had afgespeeld. Hun definitie van de situatie veranderde hierdoor. Kortom: het belang van (snel) optreden creëert soms de noodzaak tot het vastzetten van de definitie van de situatie, maar dit wil niet zeggen dat deze definitie daarmee ook onveranderbaar is. Er moet soms wat worden rechtgezet, omdat er wordt opgetreden op basis van een verkeerde definitie van de situatie (zie ook Muir, 1977).
Het diagnosticeren van straatagenten is tot slot meer incident- dan probleemgericht. De metafoor van de dokter kan op dit punt helpen. Waar een dokter veelal georiënteerd is op de oorzaken van de klachten waarmee hun patiënten te maken hebben, zijn straatagenten dit veelal niet in relatie tot de situaties waarin zij terechtkomen. Straatagenten definiëren hun taak primair als het afhandelen van incidenten of situaties en niet als het aanpakken van achterliggende oorzaken of problemen (zie ook Stol, 1996; Nap, 2012). Zij zijn er door de bank genomen ook van overtuigd dat zij nauwelijks een bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van problemen. Hun oriëntatie met betrekking tot het diagnosticeren is daarom gericht op het 'goed' afhandelen van het incident, zodat het incident op dat moment is beëindigd of opgelost. De achterliggende oorzaken hebben vanuit deze oriëntatie maar beperkt relevantie voor straatagenten (zie ook Stol, 1996). 'The point here is not so much that there are no permanent solutions to many of the problems, but rather that the mission of the police is limited to imposing provisional solutions to uncontexted emergencies.' (Bittner, 1990, p. 11)

De patronen van diagnosticeren zijn primair geordend op basis van de 'bronnen' die straatagenten gebruiken om tot een definitie van de situatie te komen. Ik maak onderscheid tussen vier 'bronnen'.

1. De eerste bron is informatie. Als straatagenten terechtkomen in een situatie hebben zij, zoals gezegd, veelal al informatie tot zich genomen met betrekking tot wat er aan de hand is. Bij een melding is dit per definitie het geval, terwijl bij een

signalering dit geregeld het geval is.[11] Voorafgaand en/of in de situatie wordt hier nieuwe informatie aan toegevoegd. Deze informatie, zoals antecedenten van burgers, leidt veelal niet zelfstandig tot een diagnose van de situatie, maar wordt als stukje van de puzzel ingepast in het diagnosticeren. Daarom heet dit patroon *inpassen*.

2. De tweede bron bestaat uit verhalen van burgers.[12] In de situaties waarin straatagenten terechtkomen, figureren burgers. Het aantal betrokken burgers verschilt per situatie. In geval van meerdere burgers is het niet per definitie duidelijk wie in welke rol is betrokken. Burgers spelen uit eigen belang geregeld de rol van slachtoffer. De verhalen van burgers zijn voor straatagenten een bron bij het diagnosticeren, ook al weten zij uit ervaring dat burgers niet zelden liegen. Door de verhalen naast elkaar te leggen, creëren straatagenten voor zichzelf meer duidelijkheid. Daarom heet dit patroon *vergelijken*.
3. De derde bron bestaat uit visuele waarnemingen. Straatagenten hebben niet alleen hun oren om te luisteren naar de verhalen van burgers, maar ook hun ogen om te kijken naar wat er aan de hand is. In situaties zijn soms indicaties zichtbaar, die straatagenten kunnen helpen bij het bepalen wat er aan de hand is. Door dergelijke indicaties te interpreteren in het licht van wat zij al weten over de situatie krijgen deze betekenis. Zij leiden, met andere woorden, uit wat zij zien af wat er kan zijn gebeurd. Daarom heet dit patroon *afleiden*.
4. De vierde bron is de eigen logica. Straatagenten gebruiken gezond verstand, gevoed door eerdere ervaringen, om de puzzel te leggen. De (eventuele) informatie die zij tot zich hebben genomen, de (eventuele) verhalen die zij naast elkaar hebben gelegd en de (eventuele) indicaties die zij hebben gezien, worden op basis van gezond verstand met elkaar verbonden tot een eigen verhaal over wat er aan de hand is. Daarom heet dit patroon *beredeneren*.

Ook voor dit hoofdpatroon geldt dat in de praktijk van het politiewerk de patronen in meer of mindere mate door elkaar kunnen lopen. Straatagenten combineren in veel gevallen patronen om tot een diagnose van de situatie te komen. Zij benutten aanwijzingen uit verschillende bronnen (zie ook Stol, 1996). Als zij dit zelf onder woorden brengen, spreken zij over een combinatie van 'onderbuikgevoel' en 'feiten'. Hun vakmanschap is echter complexer dan dat. Met de definiëring van de vier diagnosepatronen wordt een verfijnder onderscheid geboden tussen de verschillende manieren waarop straatagenten betekenis geven aan wat er in een situatie aan de hand is. Deze

11. Het is van belang het informatiegebruik in het kader van signaleren en diagnosticeren duidelijk van elkaar te onderscheiden. Het informatiegebruik in het kader van signaleren is gericht op het maken van een keuze om al dan niet te interveniëren (straatoptreden), terwijl het informatiegebruik in het kader van diagnosticeren voorbereidend is voor het oordeel over wat er in de situatie moet gebeuren (situatieoptreden). Het betreft dus twee fundamenteel verschillende beslismomenten: het eerste brengt straatagenten op eigen initiatief in een situatie, terwijl het tweede straatagenten er uiteindelijk weer uitbrengt.
12. Punch (1983, p. 128) spreekt over 'de verslagen van de deelnemers'.

manieren hebben vooral met elkaar gemeen dat ze gericht zijn op een definitie van de situatie, die de basis is voor het oordeel over wat er moet gebeuren. Hierin ligt ook het belang van het diagnosticeren: gepast optreden mogelijk maken (*oordelen*, zie par. 8.3).

8.2.1 Inpassen

Het is 17 november 2010. Stefan en Edo van de politie Rivierstad krijgen een melding van een winkeldiefstal. De verdachte is door het winkelpersoneel van de betreffende supermarkt aangehouden en zou zich agressief gedragen, zo komt via de melding door. Als ze de winkel binnenlopen, zien ze twee winkelmedewerkers en een man bij elkaar staan. De man ziet er enigszins verwaarloosd uit. Stefan neemt een winkelmedewerker apart en Edo gaat het gesprek aan met de verdachte. De gegevens van de man worden genoteerd en Edo vraagt wat er aan de hand is. De man is naar eigen zeggen via de ingang naar buiten gelopen met spullen die hij al had. Hij heeft niets gestolen. Het was te druk binnen en toen is hij weer naar buiten gegaan. Edo gaat nog even door op het verhaal van de man en stelt de logica van zijn handelen ter discussie (*beredeneren*). Niet veel later komt Stefan aangelopen. Stefan heeft de camerabeelden van de winkel bekeken en daarop is duidelijk te zien dat de man met lege tassen de winkel in kwam. Er zitten nu zes treetjes met zes blikjes bier in zijn tas.

Het toevoegen van informatie aan het beeld over wat er aan de hand is
Informatie is voor straatagenten een belangrijk stuk van de puzzel van de situatie. Zij zouden in veel gevallen niet zonder kunnen. Informatie wordt gebruikt om een eigen beeld te vormen van de situatie en de burgers die in die situatie figureren. Ook wordt informatie benut om te valideren of wat burgers hen vertellen klopt. Het belang van actuele informatie in de situatie is groot. Het is vanuit die optiek niet verwonderlijk dat de politie in ons land steeds meer nadruk legt op het aanbieden van actuele informatie aan (onder andere) straatagenten (zie ook Den Hengst et al., 2011). Het zou naar mijn indruk echter een vergissing zijn om te veronderstellen dat die informatie straatagenten 'vertelt' wat er in een situatie aan de hand is. In veel gevallen geeft die informatie namelijk niet het hele verhaal. Het voegt toe aan andere bronnen (zie Eriscon, 1982; Stol, 1996). Informatie draagt bij aan de diagnose van de situatie, maar is daarin in de regel niet leidend. De aanwijzingen die een straatagent zelf in de situatie verzamelt, wegen ook zwaar. Straatagenten brengen informatie in hun proces van betekenisgeving gericht op het vaststellen van wat er aan de hand is. Ik noem dit patroon daarom *inpassen.*

Inpassen is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het gebruiken van informatie bij het vaststellen van wat er is aan de hand is.

In de informatiesystemen van de politie is een grote hoeveelheid informatie opgeslagen.[13] Het betreft een groot aantal, vaak aan elkaar gekoppelde, informatiesystemen waarin informatie via verschillende ingangen kan worden gevonden. De persoon, het adres (de locatie) en het kenteken zijn de voornaamste ingangen. De informatie die op deze wijze kan worden gevonden, heeft onder andere betrekking op veroordelingen van een persoon in het verleden (antecedenten), meldingen die op een bepaald adres hebben plaatsgevonden, de status van personen, voertuiggegevens en dergelijke. Dit soort informatie kan straatagenten helpen om zich een beeld te vormen van wat er in een situatie aan de hand is. Straatagenten kunnen, ten behoeve van het stellen van een diagnose,[14] op verschillende manieren aan deze informatie komen.
De melding die straatagenten van de meldkamer krijgen, is de startinformatie over de situatie waarnaar zij op weg zijn of gaan. Deze informatie is voor een groot deel afkomstig van de melder, is 'vertaald' door de meldkamer en wordt doorgegeven aan straatagenten (zie Manning, 1988; Kuppens et al., 2010).[15] De informatie die straatagenten van de meldkamer krijgen, bestaat in de regel uit de classificatie van het incident (winkeldiefstal, geluidsoverlast, huiselijk geweld, etc.), de naam van de melder en het adres. Soms worden er ook aanvullende wetenswaardigheden meegegeven, zoals de meldingenhistorie van een locatie. De omvang van de startinformatie is mede afhankelijk van de mate waarin de centralist van de meldkamer heeft doorgevraagd bij de melder.[16] Ongeacht de omvang van de startinformatie kan worden gesteld dat een melding in de regel weinig prijsgeeft over wat er in een situatie aan de hand is (Rubinstein, 1973; Stol, 1996).[17]
De startinformatie, of die nu onderdeel is van een melding of van een eerste uitvraag in het kader van het signaleren, heeft (dus) veelal beperkt diagnostische waarde voor straatagenten. Aan hun informatiebehoefte is dan nog niet voldaan. Dit is de reden dat zij geregeld aanvullende informatie opvragen. Dit gebeurt soms voorafgaand aan de situatie, maar veel vaker in de situatie. In de situatie zijn er namelijk meer mogelijkheden om informatie op te vragen, omdat straatagenten dan al meer weten over wat er aan de hand is en er ook meer 'haakjes' zijn – zoals de identiteit van

13. Hierbij kan worden opgemerkt dat de (informatieorganisatie van de) politie ook toegang heeft tot bijvoorbeeld de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) en de basisadministratie van het Kadaster. Dit zijn dus geen politiesystemen.
14. Nogmaals: het onderscheid tussen informatiegebruik in het kader van *signaleren* en *diagnosticeren* is van belang. Zie eerdere noten.
15. Manning (1988) heeft onderzoek gedaan naar hoe de politie meldingen van burgers verwerkt. Het gaat hierbij onder andere om de betekenis van een melding, de transformatie van een melding binnen de subsystemen van de politieorganisatie en de opvolging van een melding.
16. In de ogen van straatagenten is dit doorvragen een criterium op basis waarvan 'goede' centralisten zich van de 'slechte' centralisten onderscheiden.
17. Soms kan de startinformatie straatagenten zelfs op het verkeerde been zetten, omdat wat zij aantreffen er niet mee overeenkomt: '… the information an officer must act upon may not only be sketchy, but also misleading.' (Reiss, 1971, p. 11) De informatie van meldingen is sterk afhankelijk van burgers en deze beoordelen situaties niet altijd 'goed' vanuit het perspectief van de politie (zie ook Ramsodit-De Graaf, 2014).

betrokken personen – om relevante informatie op te vragen. Er is daarnaast onder straatagenten een neiging om eerst even ter plaatse te gaan en met eigen ogen te zien wat er speelt alvorens al dan niet (extra) informatie op te vragen (zie ook Stol, 1996; Adang et al., 2006).
Tijdens het veldwerk in Rivierstad en Heuvelstad vond het opvragen van informatie in de situatie vooral plaats via de meldkamer. Hiervoor werd de portofoon gebruikt. In Heuvelstad was er daarnaast een aantal Blackberry's, dat door dienstdoende straatagenten kon worden gebruikt om informatie op te vragen. Dit betrof basisinformatie uit een beperkt aantal systemen.[18]
Informatie kan in het kader van diagnosticeren ook (direct) van derden komen. Hierbij kan worden gedacht aan straatagenten die in een situatie gebruikmaken van camerabeelden van winkels of, zonder tussenkomst van de meldkamer, informatie opvragen bij andere instanties. Dit type informatie kan voor straatagenten (ook) meer licht laten schijnen op wat er aan de hand is.
Deze beschrijving geeft een grof beeld van de informatievoorziening aan straatagenten in het kader van het diagnosticeren. Het opvragen van informatie in de situatie (bij de meldkamer) was tijdens mijn veldwerk de meest dominante praktijk waarop *inpassen* plaatsvond. In het vervolg van deze subparagraaf wordt nader ingegaan op *inpassen*. Dit door onderscheid te maken tussen het onderwerp waarover informatie iets vertelt: de betrokkenen, de incidenthistorie en de omstandigheden.

Wie heb ik voor me en wat zegt mij dat?
Wanneer straatagenten in situaties terechtkomen, willen zij als eerste weten wie zij voor zich hebben. In sommige gevallen zijn de personen bij hen bekend, maar als dit niet het geval is, moeten zij de identiteit van de betrokken burgers achterhalen. Politieambtenaren hebben op grond van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID) de bevoegdheid om burgers om een identiteitsbewijs te vragen, wanneer dit 'redelijkerwijs noodzakelijk' is voor de uitoefening van de politietaak. De identificatieplicht geldt onder andere voor verdachten, melders, aangevers, getuigen, betrokken, et cetera (Kuppens et al., 2011). In aanwijzingen zijn weliswaar allerlei situatieschetsen gegeven die duidelijkheid moeten geven over de invulling van de 'noodzakelijkheid', maar in de door mij geobserveerde praktijk is deze noodzakelijkheid voor straatagenten een gegeven.[19] Zij moeten weten wie zij voor zich hebben. Het vragen naar de identiteit is routine.
De controle van de identiteit levert een uitvoerende politiefunctionaris in de eerste plaats inzicht in de naam en geboortedatum van de betreffende persoon. Deze informatie geeft vanzelfsprekend geen beter beeld van wat er aan de hand kan zijn, maar

18. De Basisvoorziening Informatie - Integrale Bevraging (BI-IBV) was tijdens het veldwerk nog niet operationeel. Dit is een applicatie die politiemedewerkers in staat stelt om met één bevraging informatie uit twintig verschillende bronsystemen te genereren (zie Smits et al., 2014).
19. Over de rechtmatigheid hiervan gaat dit onderzoek niet, maar hierbij moet worden beseft dat straatagenten in veel gevallen prima in staat zijn om een 'haakje' voor een identiteitscontrole te vinden.

dit kan veranderen zodra de persoon via de meldkamer of door middel van een mobiel apparaat door een straatagent wordt 'nagetrokken'. Dit natrekken houdt in dat op basis van de persoonsgegevens in de politiesystemen wordt gezocht naar informatie over eerdere gebeurtenissen waar de betreffende persoon bij betrokken is geweest. Dit resulteert vooral in inzicht in de justitiële geschiedenis van een persoon. De communicatie tussen de meldkamer en een straatagent verloopt voornamelijk via codes. Een '1000' wil zeggen dat een persoon geen antecedenten heeft. Wanneer er wel antecedenten zijn, wordt veelal het aantal genoemd en geregeld ook de wetsartikelen van de delicten of een selectie daarvan. Een mishandeling is '300', diefstal is '310', een overval '317', et cetera. Soms geeft de meldkamer voorafgaand aan de codetaal ook een eigen typering van de persoon in kwestie, zoals 'het is geen lieverdje'.

De justitiële historie van een burger kan straatagenten helpen bij het interpreteren van wat zij in een situatie waarnemen. Dinand van de politie Heuvelstad gaf eens het voorbeeld van een auto die 's avonds laat aan de kant was gezet. In de auto werd gereedschap aangetroffen. Dit leidde aanvankelijk niet tot een verdenking van een (voorgenomen) misdrijf. Toen de meldkamer doorgaf dat de betreffende man in het verleden verschillende inbraken had gepleegd, kreeg het gereedschap in de auto een andere betekenis (*afleiden*, zie par. 8.2.3). Het werd voor de straatagenten waarschijnlijker dat de man op pad was (geweest) voor het plegen van inbraken. Er werd in de situatie verdenking gecreëerd. Zo zijn mij door straatagenten meer voorbeelden verteld van situaties waarin informatie invloed heeft uitgeoefend op de definitie van de situatie.

Straatagenten gebruiken de justitiële historie van de persoon daarnaast om vast te stellen met wat voor 'soort' burger(s) zij in een situatie te maken hebben. Dit wil zeggen dat de informatie over antecedenten wordt gebruikt om een burger te categoriseren. Uitvoerende politiefunctionarissen beschikken – zoals eerder aangegeven – over 'hokjes' waarin zij de burgers die zij ontmoeten, kunnen plaatsen (*categoriseren*, par. 6.2.2). Dit plaatsen in hokjes krijgt gestalte doordat de kennis van de straatagent en, in dit geval, externe informatie samenkomen en gecombineerd een bijdrage leveren aan de diagnose van de situatie. De categorisering geeft straatagenten inzicht in het veronderstelde gedrag van de burger, zowel ten opzichte van de samenleving als ten opzichte van de politie. Deze categorieën zijn moreel geladen, omdat ze gaan over de 'goedheid' of – en dit is vaker het geval – 'foutheid' van burgers. Ze helpen op deze wijze bij het oordelen (*moraliseren*, zie par. 8.3.1).

Het is 7 december 2010. René en Tinus van de politie Rivierstad zijn aan het surveilleren. Op een T-splitsing ziet Tinus in de straat rechts van hem een bestelbusje dat volgens hem op een vreemde manier versnelde toen politie in beeld kwam (*abnormaliseren*). Het bestelbusje wordt aan de kant gezet. Tinus vraagt de bestuurder, een (allochtone) jongen van vermoedelijk midden twintig, naar zijn rijbewijs. René bekijkt de auto en constateert dat de banden geen profiel meer hebben. Via de meldkamer trekt Tinus de bestuurder na. De meldkamer

meldt dat de jongen veertien antecedenten heeft, waaronder enkele geweldsdelicten. Tinus tegen de bestuurder: 'Het mag duidelijk zijn dat u voor de banden een bekeuring krijgt.' Hier is hij zichtbaar niet blij mee en zijn vriendin roept uit het raam dat het onzin is. Tinus overhandigt de jongen zijn rijbewijs en wenst hem een prettige dag verder. 'Jullie niet', zo antwoordt de jongen. In de auto vraag ik Tinus naar zijn afweging. Volgens Tinus tekent zo'n rij antecedenten het gedrag van 'die mensen' (*moraliseren*). 'Dat soort figuren opschrijven, geeft me wel arbeidsvreugde. Die schrijf ik liever op dan een nette burger', aldus Tinus.

De informatie van de meldkamer of een ander organisatieonderdeel heeft weliswaar altijd, maar niet uitsluitend, betrekking op de historie van een persoon. In sommige gevallen staat in de politiesystemen dat er nog iets met een burger aan de hand is. Een straatagent raadpleegt de meldkamer dan vanwege de situatie die 'onderhanden' is, maar de meldkamer wijst de straatagent op een actualiteit die hij niet kent. De definitie van de situatie verandert hierdoor, omdat er meer aan de hand is dan de straatagent op dat moment denkt. De meest veelvoorkomende vorm doet zich voor bij het constateren van een verkeersovertreding. Het 'natrekken' van de bestuurder en de auto leidt dan tot openstaande boetes en in (veel) mindere mate tot een ontzegging van de rijbevoegdheid of andere 'openstaande zaken'. Soms verandert de definitie van de situatie echter plotseling en meer fundamenteel als gevolg van informatie over de betreffende persoon.

Het is 20 oktober 2011. Raymond en Dinand van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Bij een bankje aan de rand van stad zit een aantal bekende 'verslaafden', dat hun aandacht trekt (*herkennen*). Het is een bekende plek waar Raymond en Dinand geregeld komen. Een jongen wordt door Raymond geroepen. Raymond vertelt de jongen dat hij nog boetes heeft openstaan en dat deze binnen een week moeten worden betaald. Hij kan worden aangehouden, zo vertelt Raymond hem, maar dat doen ze niet. Raymond lijkt hiervoor een verklaring te geven: 'We werken veel met jullie.' Hierop reageert de jongen enigszins verbaast: 'Met *jullie*?' De jongen lijkt duidelijk door te hebben dat hij in een 'hokje' thuishoort. De jongen wil graag weten hoe hoog de boetes zijn. Raymond belt daarom naar de meldkamer. Uit het contact met de meldkamer blijkt echter dat de jongen een gevangenisstraf moet uitzitten op basis van de Wet wapens en munitie (taakstraf niet uitgevoerd, gedagvaard, niet gekomen, omgezet naar gevangenisstraf). Dit betekent dat de jongen meemoet en daar is hij duidelijk niet blij mee.

Een laatste soort diagnostische informatie dat rondom de persoon relevant is, heeft betrekking op de zogenoemde gevarenclassificatie (zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1). Deze gevarenclassificatie is vooral gericht op de eventuele risico's voor de veiligheid van straatagenten (zie ook Naeyé & Bleijendaal, 2008). Het gaat om classificaties als alcoholist, harddrugsgebruiker, medische indicatie (verstoorden),

vuurwapengevaarlijk, verzetpleger, vluchtgevaarlijk en dergelijke.[20] Deze informatie gaat weliswaar niet primair over wat er in een situatie aan de hand is – al bevat deze wel enige overlap met de justitiële historie en bredere incidentenhistorie – maar is niettemin essentieel voor straatagenten. Sterker nog, dit type informatie heeft voor straatagenten de hoogste prioriteit (zie ook Stol, 1996). 'The officers are especially interested in the potential dangerousness of the suspect and in identifying characteristics.' (Herbert, 1997, p. 101) Op basis van dit type informatie kunnen straatagenten namelijk oordelen over de eventuele consequenties van de situatie voor hun eigen veiligheid (*beschermen*, zie par. 8.3.3).

Wat is hier vaker gebeurd en wat zegt mij dat?
Wanneer straatagenten terechtkomen in situaties op bepaalde locaties, dan zijn zij soms geïnteresseerd in wat er op de betreffende locatie eerder heeft plaatsgevonden. Welke meldingen zijn aan de betreffende locatie gekoppeld? Deze informatie kan vooral behulpzaam zijn bij zogenoemde sociale problemen als geluidsoverlast en huiselijk geweld. Het kan straatagenten een beeld geven van de mate waarin er sprake is van een 'slepend probleem' (zie ook Stol, 1996). Een gebeurtenis op een locatie krijgt (meer) context wanneer deze wordt beschouwd in een doorgaande ontwikkeling van (relevante) gebeurtenissen op die locatie.
De constatering dat straatagenten soms zijn geïnteresseerd in dit type informatie wil zeggen dat deze informatie niet altijd wordt opgevraagd als de meldkamer deze niet op eigen initiatief geeft. Dit houdt naar mijn indruk verband met de eerder genoemde incidentgerichte oriëntatie van straatagenten. Zij beschouwen incidenten niet altijd als onderdeel van een doorgaande ontwikkeling van een probleem (zie ook Nap, 2012; zie ook *cartograferen*, par. 6.2.1). Zij vertrouwen er daarnaast op dat zij zich in de situatie een voldoende beeld kunnen vormen van wat er op dat moment aan de hand is. Dit met het oog op de perceptie van hun taak: het afhandelen van het incident (en niet het aanpakken van achterliggende problemen).

Het is 18 juli 2012. Karel en Mustafa van de politie Heuvelstad krijgen een melding van geluidsoverlast. Het betreft een melding van een jongen die last heeft van zijn buurman. Ze krijgen van de meldkamer geen nadere informatie. Ze bellen eerst aan bij de veronderstelde veroorzaker van de overlast. Een man doet open. Hij geeft aan op de hoogte te zijn van het probleem. Hij nodigt de straatagenten uit om binnen te komen, zodat hij kan laten zien wat er speelt. Karel en Mustafa volgen de man naar zijn zolder. Daar begint de man met vertellen. Zijn verhaal komt erop neer dat er niet zoveel aan de geluidsoverlast te doen is. Hij maakt geen kabaal. Het is nu eenmaal heel gehorig. Volgens zijn onderburen moest hij vloerbedekking neerleggen. Hij laat zich door hen echter niet vertellen wat hij moet doen.

20. De gevarenclassificaties zijn opgenomen in het herkenningssysteem (HKS) van de politie. Uit onderzoek blijkt dat dit systeem niet optimaal wordt benut, omdat het niet altijd en overal up-to-date is (Naeyé & Bleijendaal, 2008).

Zijn onderburen zorgen ook voor overlast, onder andere door op hun plafond te bonken. Dat is hij ook maar gaan melden bij de politie. Karel en Mustafa besluiten dat ze genoeg hebben gehoord. Karel geeft aan dat ze het verhaal bij de buren gaan aanhoren en benadrukt dat ze er op dit moment niet veel mee kunnen. Ze zullen het doorspelen aan de wijkagent. Bij de onderburen verloopt het gesprek op een vergelijkbare manier. Zij geven daarnaast aan dat hun bovenbuurman intimiderend kan overkomen. Hij wil ook niet meewerken aan buurtbemiddeling. Ook richting hen wordt benadrukt dat ze er niets mee kunnen en het zal worden doorgespeeld aan de wijkagent. Die kan wellicht bemiddelen. De betreffende bewoners kijken hoopvol. Een uur nadat Karel en Mustafa de locatie hebben verlaten, belt de wijkagent hen op. Hij vraagt waarom er is gezegd dat de wijkagent gaat bemiddelen. Hij vervolgt. 'Wij gaan helemaal niets doen. Je kunt niet iets voor een ander beloven. De volgende keer kunnen jullie beter zeggen dat de wijkagent contact opneemt. Het zijn twee eigenwijze flikkers. Het is geen politiezaak. Als ze elkaar de kop inslaan, dan wordt het een politiezaak.' Karel en Mustafa beloven het de volgende keer anders te doen.

Deze casus illustreert dat de incidentenhistorie van een locatie bij het *inpassen* kan ontbreken. Het was geen uitzondering (zie ook Adang et al., 2006). Ik heb het ontbreken van deze informatie vaker meegemaakt dan het inpassen ervan. Dat kan afbreuk doen aan het diagnosticeren. De informatie uit de systemen had Karel en Mustafa een beeld kunnen geven van de doorgaande ontwikkeling van het probleem en de eventuele afspraken die hieromtrent zijn gemaakt. Dit beeld hadden zij echter niet. Er is opgetreden op basis van de aanwijzingen in de situatie. De meerwaarde van de incidenthistorie voor het diagnosticeren is tegelijkertijd geen gegeven, omdat deze in de regel weinig detail bevat en wordt overgedragen in de vorm van 'we zijn er eerder geweest' met een toelichting op het soort melding en eventueel het aantal keer.

Het is 21 april 2010. Mark en Edward van de politie Rivierstad krijgen van de meldkamer een melding van huiselijk geweld. Een vrouw zou zijn mishandeld door haar man. Mario vraagt aan de meldkamer of het adres met deze melding vaker voorkomt in het registratiesysteem. De centralist antwoordt dat er in 2009 ook een conflictje is geweest.

Deze casus biedt naar mijn mening een representatieve illustratie van de rijkheid van de informatie waarover straatagenten beschikken met betrekking tot de incidentenhistorie van locaties. De 'organisatie' – in het bijzonder de wijkagent – weet ongetwijfeld meer, maar die informatie is op dat moment niet voorhanden. Ook het interactiepatroon tussen centralist en straatagent in deze casus is representatief: een straatagent vraagt in de regel niet naar de eventuele bekendheid van meer details (zie ook Stol, 1996). Men ziet ter plaatse verder en handelt naar bevind van zaken.

Wat zijn de omstandigheden en wat zegt mij dat?
Informatie die straatagenten in het diagnosticeren inpassen, gaat niet alleen over de persoon en de locatie, maar soms ook directer over de situatie en de omstandigheden die zich in die situatie voordoen. Dit type informatie komt geregeld van derden.
Camerabeelden zijn in dit verband een krachtig hulpmiddel voor diagnosticeren, omdat ze veelal ondubbelzinnig duidelijk maken wat er aan de hand is. Het begrip 'hulpmiddel' doet de werking van camerabeelden eigenlijk tekort. Camerabeelden zijn eigenlijk de diagnose, omdat ze visueel vastleggen wat er gebeurt. De gebeurtenis kan op basis hiervan worden getoond. Camerabeelden compenseren daarmee het gegeven dat straatagenten – in geval van meldingen – vaak niet ter plaatse zijn als een incident plaatsvindt, maar ter plaatse komen als het al is gebeurd en dan inzicht moeten krijgen in wat er aan de hand is. De praktijk is echter dat straatagenten veel vaker niet dan wel over camerabeelden kunnen beschikken.
Tijdens het veldwerk was 'de' winkeldiefstal de meest voorkomende context waarin camerabeelden in het diagnosticeren werden gebruikt. In veel winkels hangen camera's, die kunnen worden gebruikt als er een diefstal is gepleegd en een verdachte door het winkelpersoneel is aangehouden. Als straatagenten ter plaatse zijn, kunnen ze de camerabeelden gebruiken om vast te stellen wat er heeft plaatsgevonden. Daarmee is het bewijs ook direct rond (zie de openingscasus). Ook tijdens horeca-avonden worden camerabeelden in toenemende mate benut voor het vaststellen van wat er aan de hand is. In Heuvelstad was dit onder andere het geval, maar ik weet het ook van andere uitgaansgebieden. De werking is dan iets anders: er zijn medewerkers die de camerabeelden voortdurend bekijken en de politiemensen op straat van informatie voorzien. Bij bijvoorbeeld vechtpartijen of vernielingen worden door deze medewerkers camerabeelden teruggekeken en informatie aan straatagenten doorgegeven. Op deze wijze krijgen straatagenten een beter beeld van wat er aan de hand was.[21]
Er zijn nog meer externe bronnen die kunnen worden aangeboord voor het diagnosticeren. Dit gebeurt echter incidenteel en is situationeel. In Rivierstad zat ik een keer tijdens de lunch in de kantine, toen er door de publieksopvang werd doorgegeven dat er een vrouw aan de balie stond die haar gestolen fiets net had gezien. Sabine en Roel zijn naar de vrouw toe gegaan en hebben haar verhaal aangehoord. Haar fiets zou acht maanden geleden zijn gestolen. Ze had geen aangifte gedaan, wat haar een corrigerende opmerking van Sabine opleverde. De vrouw had gezien dat haar fiets een paar minuten eerder voor het uitzendbureau waar zij werkte, werd neergezet. Zij zag de 'dader' – een jongen van een jaar of twintig – naar binnenlopen bij het uitzendbureau. De vrouw leek ervan uit te gaan dat de straatagenten haar fiets wel even zouden terughalen. Sabine legde haar uit dat zij er vooralsnog niet zeker van konden zijn dat de fiets van de vrouw was. 'Het kan wel goed voelen, en dat voelt het nu wel, maar

21. De camera's worden ook gebruikt om te signaleren. Dit signaleren vindt dan niet plaats door straatagenten, maar door anderen. Er zijn in toenemende mate ook camera's die verdacht gedrag automatisch signaleren. De ontwikkelingen in dit type technologie – 'sensing' – gaan hard. Het eerder behandelde ANPR is ook een voorbeeld van dit type technologie (*koppelen*, par. 7.3.2).

dat is voor justitie geen goede basis', aldus Sabine tegen de vrouw. Op basis van de gegevens van de fiets werd door Roel contact opgenomen met de winkel waar de fiets was gekocht. De fiets bleek inderdaad twee jaar geleden aan de vrouw verkocht. Dit was voor de straatagenten in ieder geval voldoende basis om eens een praatje met de jongen te gaan maken.

8.2.2 *Vergelijken*

Het is 11 juni 2012. Anneloes en Nadien van de politie Heuvelstad krijgen een melding van een bedreiging. Een man zou bedreigd zijn met een steen. We komen aan bij een industrieterrein en daar staat een man bij een poort. Dit blijkt de melder te zijn. De 'verdachte' zit binnen, in een van de panden van het complex. De melder doet zijn verhaal. Dit komt erop neer dat hij met zijn auto langs een andere man (een gebruiker van het complex, die binnen is) reed. Deze man zou heel erg kwaad geworden zijn. De melder stapte uit, er ontstonden 'woorden' en daarop volgend heeft de andere man een steen gepakt en hem bedreigd. Terwijl andere collega's – die als 'achtergrondje' waren meegereden – zich verder ontfermen over de melder, gaan Anneloes en Nadien naar binnen voor een gesprek met de 'verdachte'. Deze zit samen met een vrouw in een werkruimte. Anneloes vraagt wat er is gebeurd. De man begint met vertellen. Hij zou bijna van de sokken gereden zijn door de garagehouder (de melder). Deze reed met grote vaart net langs hem heen. Hij is vervolgens heel kwaad geworden. Dit heeft geresulteerd in een scheldpartij tussen hem en de garagehouder. Anneloes vraagt vervolgens wat er verder nog is gebeurd. De man herhaalt zijn verhaal en geeft aan dat hij niet meer precies weet wat hij heeft gezegd. Anouk vraagt wat hij vervolgens heeft gedaan. De man herhaalt zijn verhaal opnieuw, zij het in iets andere woorden. Anouk besluit blijkbaar om het zelf maar in te brengen: 'Je hebt geen steen gepakt?' Nu komt de aap uit de mouw. De man vertelt dat hij een steen heeft gepakt, maar deze snel weer heeft weggegooid.

Het naast elkaar leggen en op basis daarvan interpreteren van de verhalen van burgers
Als straatagenten als gevolg van een melding ter plaatse komen en in een situatie stappen, heeft de gebeurtenis die centraal staat vaak al plaatsgevonden. Wat rest, zijn onder andere de verhalen van betrokken burgers. Deze verhalen zijn voor straatagenten een bron die zij kunnen gebruiken om te diagnosticeren. Ze kunnen echter niet van deze verhalen uitgaan. Straatagenten weten uit ervaring dat er geregeld tegen hen wordt gelogen als burgers verklaren wat zij (niet) hebben gedaan en welke redenen daaraan ten grondslag liggen (zie ook Ericson, 1982; Stol, 1996). Dat wat burgers aan politiemensen vertellen, houdt geregeld verband met wat hun belangen zijn. Op het moment dat verschillende burgers bij een situatie zijn betrokken, dan is er (mede) als gevolg hiervan veelal een variëteit aan verhalen te beluisteren. Deze variëteit biedt straatagenten mogelijkheden om overeenkomsten en verschillen vast te

stellen en op deze wijze te werken aan hun beeld van de situatie. Dit doen zij door de verhalen van burgers met elkaar te *vergelijken*.

> ***Vergelijken*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het naast elkaar leggen van verhalen van burgers over wat er aan de hand is.

Vergelijken vindt in het straatwerk vooral plaats wanneer burgers om politiebemoeienis hebben gevraagd vanwege een onderling conflict. Straatagenten krijgen vrijwel dagelijks te maken met conflicten tussen burgers. Als zij bij dit soort situaties arriveren, zijn er niet zelden verschillende verhalen te beluisteren over wat er nu eigenlijk aan de hand is. Dit zorgt er enerzijds voor dat het lastig is om te bepalen wat er nu precies is gebeurd (Ericson, 1982; Punch, 1983). De verschillende verhalen hebben anderzijds een positieve keerzijde: er zijn meer puzzelstukjes te verzamelen. Om dit te doen, volgen straatagenten die in een conflict terechtkomen veelal dezelfde werkwijze: de personen worden gescheiden, de verschillende verhalen worden aangehoord, de verhalen worden naast elkaar gelegd en er worden conclusies getrokken over wat er aan de hand is (zie ook Van der Torre, 1999; Adang et al., 2006).
De hoofdlijn van die verhalen komt vaak wel overeen, maar de verschillen zitten in de details. De openingscasus is hier een voorbeeld van. Burgers laten de schadelijke delen van het eigen gedrag weg of zwakken die af en zetten diezelfde delen bij het gedrag van de ander steviger aan. Hiermee proberen burgers straatagenten te beïnvloeden in hun diagnose op een wijze die beantwoordt aan hun eigen belang bij de afhandeling van de situatie. Uitvoerende politiefunctionarissen zijn zich hiervan bewust: ze weten in wat voor beïnvloedingsspel ze zitten. Ook burgers beseffen dit vaak heel goed. Zij gaan ervan uit dat de ander ook naar hen wijst. In Heuvelstad werd dit tijdens een conflict op een woonwagenkamp ook eens geëxpliciteerd. Een van de bewoners zei, nadat hij zijn verhaal aan een van de straatagenten van Heuvelstad had verteld, dat zijn overbuurman 'het vast zou gaan omdraaien'. Dat was in ieder geval niet gelogen.
Bij het *vergelijken* weegt voor straatagenten niet ieder verhaal altijd even zwaar. In geval van conflicten wordt het verhaal van de melder in de regel eerder geloofd dan dat van degene die door een melder wordt beschuldigd. Straatagenten gaan er toch van uit dat een 'dader' niet zo snel de politie inschakelt. Er is ook verschil tussen jong en oud. Het verhaal van bejaarden wordt bijvoorbeeld eerder geloofd dan dat van jongeren. Bij mannen en vrouwen speelt hetzelfde. Het verhaal van vrouwen wordt door de bank genomen eerder geloofd dan dat van mannen. De weging van verhalen kan doorwerken in de diagnose van de situatie en daarmee ook in het oordelen en optreden. Onderstaande casus illustreert deze doorwerking en laat tevens zien dat er achteraf ook enige twijfel kan ontstaan over de mate waarin de diagnose klopt.

Het is 21 april 2010. Mark en Edward van de politie Rivierstad zijn onderweg naar een melding van huiselijk geweld. Als ze aankomen bij het flatgebouw waar het appartement is waarop de melding betrekking heeft, staat er een jongen in de portiek te huilen. De jongen vertelt dat zijn ouders ruzie hebben. Edward geeft hem een aai over zijn bol. Ze gaan naar boven. De deur is open. De man en vrouw staan beide in de gang van het appartement. Mark neemt de vrouw apart en ik loop met hen mee. De vrouw vertelt in gebrekkig Nederlands dat de man sinds 18.00 uur (het is nu 21.00 uur) druk tegen haar aan het praten is en haar heeft geslagen. Hij moet volgens haar morgen een boete betalen, anders komt hij vast te zitten. De man wil dat het gezin uit het appartement gaat, zodat hij het kan verhuren. Hij zou ook een gokverslaving hebben en geld van haar willen. Ze laat haar blauwe plekken zien en toont eveneens haar shirt, dat is gescheurd (*afleiden*). Mark overlegt vervolgens met Edward en ze besluiten het verhaal van de vrouw te volgen. Aangezien de vrouw aangifte wil doen, wordt de man aangehouden. Twee collega's van een ander team zijn inmiddels gearriveerd en nemen de aangifte van de vrouw op. In de auto, op weg naar het bureau, vraagt (schreeuwt) de man waarom ze zijn vrouw geloven. Hij heeft haar niet geslagen. Stel dat hij had gebeld? Later op het bureau, nadat de man is voorgeleid, vertellen de collega's van het andere team dat ze de zoon naar oma hebben gebracht. Ze hebben ook nog buurtbewoners gesproken. De zoon zou tegen de buurtbewoners hebben gezegd dat de vrouw een mes in haar handen heeft gehad. De buurtbewoners hadden het vermoeden dat de vrouw ook iets had gedaan. De vrouw had hen daarentegen verteld dat de mishandelingen al lang gaande zijn. Ze heeft ook in een blijf-van-mijn-lijfhuis gezeten. Mark benadrukt nog dat de mogelijke rol van de moeder wel moet worden meegenomen in het proces-verbaal van bevinding (*reconstrueren).*

Door het *vergelijken* van verschillende verhalen kan de diagnose van de situatie door een straatagent ook *in* de situatie veranderen. Ik was eens met onder andere Vincent, Kees en John van de politie Rivierstad mee naar een melding van een man die ruzie zou hebben met zijn zoon. Toen we binnenkwamen, troffen we de man, zijn zoon en zijn vrouw aan. De man kreeg de mogelijkheid zijn verhaal te vertellen. De, ogenschijnlijk dronken, man wilde dat de politie zijn zoon meenam, anders zou het volgens hem misgaan. Vincent ging hierover in gesprek met de man. John nam ondertussen de zoon mee naar buiten en hoorde zijn verhaal aan. Hierdoor werd hij blijkbaar op het spoor van de vrouw gezet. John vroeg namelijk aan de vrouw om even mee naar buiten te gaan. Dit merkte de man op en die vroeg vervolgens wat hiervan de bedoeling was. Hij leek zich wat zorgen te gaan maken. De vrouw ging schoorvoetend mee naar buiten. Het gesprek van John met de vrouw duurde niet lang. John riep vervolgens Vincent naar buiten. Toen Vincent terug naar binnen kwam, was zijn toon ten opzichte van de man aanzienlijk veranderd. Hij had zijn diagnose van de situatie bijgesteld.

Deze situatie van de veranderende diagnose laat niet alleen zien dat straatagenten bij aanvang op het verhaal van de melder afgaan. De casus illustreert ook de eerder gemaakte opmerking dat het voor straatagenten niet gemakkelijk is om op basis

van de verhalen van burgers te diagnosticeren. Zonder houvast in de vorm van externe informatie (*inpassen*, zie par. 8.2.1) of eigen visuele waarnemingen (*afleiden*, zie par. 8.2.3) blijven het versies van gebeurtenissen die (vaak) strijdig met elkaar zijn. Dit proberen straatagenten op te lossen door de verhalen naast elkaar te leggen. Niet alleen om aan de hand daarvan eigen conclusies te trekken, maar ook om de verhalenvertellers met eventuele verschillen te confronteren. Zij hopen dat de betrokkenen hun verhaal op basis hiervan bijstellen door elementen uit het verhaal te veranderen of elementen aan het verhaal toe te voegen. Dit zien zij als een indicatie voor meer eerlijkheid of feitelijkheid. Dat is wat er in de openingscasus gebeurde: door de confrontatie met elementen uit het verhaal van de ander zorgde Anneloes ervoor dat een van de betrokkenen elementen ging toevoegen die in een eerdere versie van zijn verhaal waren verzwegen. Hij bekende wat hij had gedaan.

8.2.3 Afleiden

Het is 22 maart 2012. Dinand en Jordan van de politie Heuvelstad krijgen een melding van een ruzie in een huis. Er zou geschreeuw en gegil zijn gehoord. Als we aankomen bij de woning staan er allerlei mensen op straat. Zij geven aan dat de vrouw wordt geslagen en getrapt. We bellen aan en worden binnengelaten. Er zitten twee mannen aan de (eet)tafel en er zit een vrouw op de bank in de zithoek. Jordan vraagt wat er aan de hand is en de man begint te praten. Volgens hem is er niets aan de hand. Zijn vriendin en hij zouden ruzie hebben gehad over het eten. De vrouw zou het eten op de grond hebben gegooid en hij zou hebben geschreeuwd dat zij het moest gaan opruimen. De vrouw wordt in de hal apart genomen en doet haar verhaal tegen een collega van een ander team, die vrijwel direct na ons is gearriveerd. Haar verhaal is dat ze door hem is mishandeld. Als Jordan iets later de verklaring van de vrouw opneemt, ziet hij een hond onder tafel zitten. In zijn woorden zit de hond 'bang met zijn staart tussen de benen onder tafel.' Dit is volgens hem een indicatie dat er iets heeft plaatsgevonden.

Selecteren en interpreteren van zichtbare indicaties in de situatie

Tijdens het veldwerk heb ik met straatagenten geregeld gesproken over wat zij dachten dat er in een situatie aan de hand was. Soms kreeg ik dan te horen wat zij hadden gezien en welke conclusies zij daaraan hadden verbonden. Op die momenten werd mij duidelijk dat straatagenten veel meer 'indicaties' hadden gezien dan ik en deze in verband hadden gebracht met wat er in de situatie aan de hand was.[22] Straatagenten scannen met hun ogen de materiële omgeving op zoek naar aanwijzin-

22. Degenen die nieuw in dienst zijn bij de politie doen vergelijkbare ervaringen op. Een mooi voorbeeld kwam ik tegen in het werk van Rienks (2015, p. 33) over *Predictive Policing*. 'Tijdens mijn stageperiode in de Amsterdamse binnenstad kwam een ervaren collega, nadat we een in mijn ogen reguliere prostitutiecontrole hadden uitgevoerd, plotsklaps tot de conclusie van mogelijke mensenhandel. Ik weet nog

gen die hen kunnen helpen bij het bepalen wat er aan de hand is (zie ook Stol, 1996). Indicaties die relevant kunnen zijn in relatie tot wat er aan de hand is, worden door straatagenten geselecteerd en binnen de context van de situatie van een interpretatie voorzien. Dat is de kern van *afleiden*.

> ***Afleiden*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het uitlichten en interpreteren van indicaties uit de materiële omgeving die iets kunnen 'vertellen' over wat er aan de hand is.

Afleiden is een patroon van betekenisgeving dat draait om waargenomen indicaties uit de materiële omgeving en daaraan verbonden interpretaties. Wat straatagenten op dat moment al over de situatie weten, heeft veelal een sterk sturende werking op wat wordt waargenomen en welke interpretaties daaraan worden verbonden. Op basis van een melding of een eigen signaal hebben straatagenten een eerste indruk van wat er in een situatie aan de hand is. Vooral in geval van een melding speelt mee dat de classificatie van een incident bij straatagenten verwachtingen creëert ten aanzien van wat er aan de hand is (zie ook *beredeneren*, par. 8.2.4). Het is een frame waarmee selecties worden gemaakt en interpretaties worden toegekend.
In de openingscasus dacht Jordan op basis van zijn eerste indruk dat de vrouw door haar man was geslagen en in dat licht interpreteerde hij de hond onder tafel als zijnde 'bang'. Er moest wel iets gebeurd zijn waardoor de hond bang was geworden en dat zou heel goed een slaande man kunnen zijn geweest. Het afleiden van betekenis uit wat straatagenten in de situatie zien, is dus in veel gevallen verbonden met de eerste indruk die zij van die situatie hebben. Zonder deze eerste indruk had Jordan mogelijk

---

goed dat ik mezelf afvroeg hoe hier nou ooit sprake kon zijn van gedwongen uitbuiting. De dame stond daar op het eerste gezicht 'vrolijk' haar werk te doen. Tijdens ons gesprekje waren bij mij totaal geen vermoedens in die richting ontstaan. Nu was het voor mij nog onbekend terrein, maar het beeld dat ik had van gedwongen prostitutie kwam niet overeen met wat we zojuist hadden aangetroffen. Ik zag meiden voor me met blauwe plekken, meiden die futloos achter het raam zouden zitten. Ik had de verwachting dat bij het eerste het beste contact met politie ze hun ziel en zaligheid in onze schoot zouden werpen met het verzoek er alles aan te doen om ze uit deze benarde, onmenselijke, situatie te halen. Niets bleek minder waar. "Zag je dan niet dat ze drie telefoons had liggen", kreeg ik als eerste tegenwerping op de frons die kennelijk op mijn voorhoofd stond. "Bovendien had ze de naam van een bekende pooier op haar been getatoeëerd en is het in dit straatje vaak foute boel." Drie argumenten die mij leerden dat er indicatoren waren die bij mijn ervaren collega vermoedens lieten ontstaan van mensenhandel. Zelf had ik er nooit aan gedacht om ook maar een blik te werpen op de hoeveelheid telefoons. Hoe kon ik nou weten dat het in dit straatje vaker foute boel was en die naam van die pooier, die kende ik natuurlijk ook niet. De voelsprieten van de collega met wie ik op pad was, konden mensenhandel ontdekken op een manier die de mijne ver overtrof. Hij kon door zijn ervaring dit fenomeen herkennen aan kenmerkende eigenschappen die voor hem een signalerende werking hadden. Het totale plaatje maakte voor hem dat hij mensenhandel vermoedde. Wat hij had gezien, was iets anders dan dat ik had gezien. Terwijl we wel aan dezelfde situatie waren blootgesteld.'

een andere betekenis gegeven. Dit illustreert het belang van de context waarbinnen de waarnemingen, selecties en interpretaties vorm krijgen.
Ik licht de werking van het patroon toe aan de hand van de verschillende soorten indicaties die uitvoerende politiefunctionarissen (kunnen) waarnemen. Het onderscheid tussen 'mensen' en 'dingen' staat hierbij centraal. Bij de indicaties wordt vervolgens duidelijk hoe straatagenten deze interpreteren en welke rol de eerste indruk die zij hebben hierbij speelt.

Selecteren en interpreteren van indicaties bij mensen[23]
Niet alleen de woorden die burgers uitspreken, kunnen worden gebruikt bij diagnosticeren. Burgers uiten zich ook non-verbaal. Deze non-verbale uitingen van burgers kunnen eveneens behulpzaam zijn bij het bepalen van wat er aan de hand is. Non-verbaal moet hierbij breed worden opgevat. Het gaat om alles wat bij een burger te zien is en kan helpen bij diagnosticeren: van gezichtsuitdrukking tot verwondingen aan het lichaam. Ik maak hierbij een onderscheid tussen indicaties die iets kunnen zeggen over wat er is gebeurd, indicaties die iets kunnen zeggen over de geloofwaardigheid van (het verhaal van) burgers en indicaties die iets zeggen over de 'toestand' van burgers.
Indicaties bij mensen die iets kunnen zeggen over wat er is gebeurd, hebben in de regel betrekking op de verwondingen van burgers. Deze verwondingen kunnen een resultaat zijn van een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden en vanuit die optiek worden gebruikt bij de interpretatie van die gebeurtenis. Vooral bij conflicten tussen burgers kan van verwondingen een deel van het verhaal worden afgeleid.

Het is 21 april 2010. Mark en Edward van de politie Rivierstad lopen naar binnen bij een appartement waar door een vrouw een melding is gedaan van huiselijk geweld. De man en vrouw staan beide in de gang van het appartement. Mark neemt de vrouw apart. De vrouw vertelt wat er is gebeurd en laat aan Mark haar blauwe plekken zien en toont eveneens haar gescheurde shirt. Als ik Mark daar later naar vraag, geeft hij aan dat het hem aannemelijk lijkt dat de verwondingen het resultaat zijn van een zeer recente vechtpartij en mogelijk zijn veroorzaakt door de man.

Straatagenten kunnen op basis van verwondingen constateren dat er iets is gebeurd en een zeer grove inschatting maken van wat er is gebeurd. Die inschatting is nadrukkelijk zeer grof. Straatagenten weten op basis van verwondingen veel meer niet dan wel over wat er is gebeurd. Zij nemen verwondingen met het blote oog waar en beschikken daarnaast niet over specifieke kennis die het mogelijk maakt om met meer zekerheid iets te zeggen over de toedracht. Uitvoerende politiefunctionarissen maken

23. Bij het selecteren en interpreteren van indicaties bij mensen gaat het over indicaties die betrekking hebben op wat er aan de hand is. Het gaat niet over het selecteren en interpreteren van gedrag in relatie tot de politie. Dit gedrag is namelijk onderdeel van *positioneren* (zie par. 8.3.2).

gebruik van eerdere ervaringen en gezond verstand. Meer is er op die momenten niet voorhanden.
Bij *vergelijken* heb ik al benadrukt dat straatagenten de verhalen die burgers over de situatie vertellen niet los kunnen zien van het belang dat burgers bij het verdere verloop van de situatie hebben (zie par. 8.2.2). Burgers doen hun best om ten opzichte van straatagenten geloofwaardig over te komen, zodat politiemensen hun verhaal voor waar aannemen. Non-verbaal gedrag kan hun verbale gedrag geloofwaardiger maken, maar het kan die geloofwaardigheid eveneens ondermijnen. Straatagenten zoeken bij burgers naar aanwijzingen voor beide.

Het is 13 oktober 2011. Bennie en Cor van de politie Heuvelstad arriveren bij een winkel naar aanleiding van een melding van winkeldiefstal. De medewerkers van de winkel doen hun verhaal: een vrouw heeft een stapel handdoeken gestolen. Bennie gaat vervolgens naar de vrouw en vraagt of het klopt. De vrouw bevestigt het verhaal van de medewerkers. De vrouw moet huilen en vertelt onsamenhangend over haar problemen. Op een later moment komt Cor naar me toe. Hij geeft aan dat ze vaak wel kunnen aanvoelen of het verdriet echt is. Soms doen 'ze' alleen maar zielig en zijn het 'krokodillentranen'. Hij denkt in dit geval dat het 'echte' tranen zijn.

Naast getoonde emoties letten straatagenten onder andere op de gezichtsuitdrukking en lichaamshouding van burgers. Als burgers wegkijken of zenuwachtig doen, nemen straatagenten (eerder) aan dat burgers liegen over wat er is gebeurd of over de motieven voor hun gedrag. Uitvoerende politiefunctionarissen zijn er hierbij in redelijke mate van overtuigd dat zij dit juist aanvoelen of beoordelen.[24] Zij geloven dat zij vanwege hun werk beschikken over veel mensenkennis (zie ook *distantiëren*, par. 6.2.2).
Een laatste groep indicaties heeft betrekking op de toestand van de burgers die straatagenten ontmoeten. In hun werk komen straatagenten met enige regelmaat in aanraking met burgers die onder invloed zijn van drank en/of drugs. Ook worden zij geconfronteerd met burgers die leiden aan een psychische stoornis (zie ook Kuppens et al., 2015). De laatstgenoemde burgers gebruiken soms ook verdovende middelen. De toestand van een burger leiden straatagenten vooral af uit de verbale bereikbaarheid, de 'stand' van de ogen en het (eventueel afwijkende) gedrag van een burger (zie ook par. 8.4 over oordelen).

Het is 25 november 2010. Hendrik en Leonie van de politie Rivierstad krijgen een melding van de meldkamer. Een man loopt verward met zijn fiets rond. Enkele minten later arriveren

24. Uit onderzoek blijkt overigens dat mensen – of het nu politiemensen of studenten psychologie zijn – niet goed zijn in het ontmaskeren van leugenaars. Sterker nog: hoe meer we erop gebrand of gericht zijn, hoe slechter het gaat (zie Jolij, 2012).

ze in het centrum. Ze zien een man met een hoofdwond die over zijn fiets hangt. Leonie spreekt hem aan, maar er volgt geen reactie. Ze vraagt hem vervolgens om zijn legitimatie. Opeens schokt het lichaam van de man. Hij valt. De man stamelt enkele woorden. Hendrik spreekt de man op een harde en dringende toon aan. Hij vraagt om zijn legitimatie. De man reageert niet. Ze vermoeden dat de man zwaar onder invloed is van drugs. Hendrik doet zijn handschoenen aan en zoekt in de jas van de man naar zijn legitimatie. Hij vraagt ondertussen aan de man of hij drugs heeft gebruikt. De man ontkent. Leonie belt ondertussen de ambulance. Hendrik heeft inmiddels de portemonnee van de man gevonden. Via een pasje achterhaalt hij het burgerservicenummer van de man. Het contact met de meldkamer wijst uit dat de man in zes politieregio's antecedenten en valt onder 'gevaarklasse 1' (*inpassen*, zie par. 8.2.1)

Deze casus laat zien hoe straatagenten proberen vast te stellen wat de toestand van een burger is met wie zij te maken hebben. In de regel zien straatagenten snel wanneer zij te maken hebben met een burger die onder invloed is van drank of (hard)drugs. Het is voor hen veelal lastiger om uit de situatie af te leiden of er ook psychische problemen spelen (zie ook Kuppens et al., 2015). Hoewel zij vertrouwen op hun vermogen om mensen te lezen (zie ook Holmberg, 2003), beseffen zij ook dat ze geen gespecialiseerde hulpverleners zijn. Ze moeten het vooral doen met wat ze weten uit eerdere situaties.

Selecteren en interpreteren van indicaties bij dingen

De 'staat der dingen' kan door straatagenten ook worden gebruikt om uit af te leiden wat er kan zijn gebeurd. Voor het gemak schaar ik dieren ook maar even onder de 'dingen', al besef ik dat ik de viervoeter van de openingscasus hiermee geen recht doe. De openingscasus is overigens ook de enige situatie die ik heb meegemaakt waarin het gedrag van een dier werd gebruikt als een indicatie bij het vaststellen van wat er aan de hand was. Het ging tijdens mijn veldwerk vaker om dingen in de zin van voorwerpen.

Het is 20 oktober 2011. Raymond en Dinand van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren in het gebied rondom de (gedoogde) tippelzone. Ze zien een auto op de parkeerplaats staan. Ze overleggen heel even en besluiten ernaar toe te rijden. Ze gaan naast de auto staan. Raymond tegen Dinand: 'Controleren?' Dinand: 'Ja.' Ze stappen uit en de bestuurder van de auto doet de deur open. Raymond: 'Wat bent u aan het doen?' De man: 'De weg aan het zoeken.' De man vertelt dat hij in de buurt heeft gewerkt. Hij heeft een navigatiesysteem in zijn hand. De papieren van de man worden gecontroleerd en de man wordt nagetrokken. Alles is in orde. Raymond: 'Wat gaat u nu doen? We zijn vanavond aan het surveilleren en gaan ervan uit dat we u niet meer zien.' De man: 'Daar ga ik ook vanuit, maar zeg nooit nooit.' Als we de auto instappen, zegt Raymond tegen mij: 'Hij is op zoek naar vrouwen.

Tissues op het dashboard, kussentjes in de auto, rechterstoel naar achteren. Hij zei dat hij in de buurt had gewerkt, maar moest de weg zoeken. Het klopt niet.'

Welke dingen relevant zijn, wordt bepaald door de aard van de melding van een burger of het vermoeden van de straatagent(en). In deze casus staat het vermoeden van de straatagenten dat de man op zoek is naar prostituees centraal. Dit vermoeden is een uitvloeisel van het patroon van *abnormaliseren* (zie par. 7.3.4). De aanwezigheid van oudere mannen in dat gebied in de avond 'klopt veelal niet'. Het kussen, de tissues, de rechterstoel naar achteren: het krijgt voor de straatagenten betekenis in het licht van het vermoeden dat de man op zoek is naar prostituees. De context is dus bepalend voor welke indicaties ertoe kunnen doen. Tijdens een melding van geluidsoverlast in Heuvelstad ontkende degene die deze veroorzaakt zou hebben dat hij muziek aan had gehad. De betrokken politiefunctionarissen hadden in zijn woning echter een 'actieve' laptop gezien met daaronder een grote box. Zij namen op basis daarvan aan dat de betrokken burger muziek had afgespeeld. De betrokkene had dus gelogen, zo werd verondersteld.
De genoemde voorbeelden illustreren dat de relevantie van indicaties situationeel wordt bepaald. Er zijn heel veel 'dingen' die straatagenten kunnen helpen om de geloofwaardigheid van het verhaal van burgers te beoordelen. De meerwaarde van de 'dingen' gaat echter verder dan het beoordelen van de geloofwaardigheid van wat burgers vertellen. Straatagenten komen ook in situaties terecht waar er (nog) geen burgers zijn. Er zijn dan nog geen woorden waarmee de dingen in verband kunnen worden gebracht. Er zijn alleen maar dingen. In Heuvelstad kregen Freek en Jordie een melding van een bestelbus met geblindeerde ramen, die met een aantal inzittenden op een weg stond. De melder vond dit vreemd en had daarom de politie gebeld. Toen Freek en Jordie ter plaatse kwamen, zagen zij de bestelbus met een raam open, maar zonder inzittenden, staan. Via de meldkamer werd het kenteken nagetrokken, wat een '1000' opleverde (*inpassen*, zie par. 8.2.1): er was niets met de bestelbus aan de hand. Op een gegeven moment zag Jordie op enige afstand vuilniszakken achter een paar betonblokken liggen. Dat deed hen toch vermoeden dat er iets aan de hand was. Toen ze erop afliepen, stonden twee mannen op, die vervolgens wegrenden. Het vervolg resulteerde in een aanhouding op heterdaad en de vondst van een stuk of zestig gestolen navigatiesystemen.

8.2.4 Beredeneren

Het is 8 november 2011. Freek en Jordie van de politie Heuvelstad krijgen het verzoek om een DNA-kit naar twee collega's (van een ander team) te brengen, die bezig zijn op een plaats delict naar aanleiding van een woninginbraak. We komen aan bij een flat. Er ligt beneden bloed op de grond. De inbraak is gepleegd in een appartement op de derde verdieping. Er ligt glas en bloed in het appartement. Freek gaat naar binnen. Ik blijf met Jordie buiten staan. We horen van de aanwezige politiemensen dat de melder heeft doorgegeven dat er

werd ingebroken door twee personen. De melder zou op dit moment lopend onderweg zijn naar het politiebureau (zijn locatie is door de meldkamer doorgegeven). Dit vinden de betrokken politiemensen vreemd: iemand meldt een inbraak door twee personen in een huis van een ander en loopt vervolgens naar het politiebureau. Waarom zou je dat doen? Ook de weg die de melder naar het politiebureau kiest, is volgens de politiemensen niet logisch. Al met al voldoende reden om de melder eens even aan de tand te voelen, zo wordt geconcludeerd. Freek en Jordie gaan dan ook naar het bureau om de melder te spreken. Als we aankomen op het bureau begint de melder, een bij de politie bekende Antilliaan, met vertellen. Hij wilde naar zijn neefje gaan, maar deze was niet thuis. Hij hoorde boven een harde klap en is gaan kijken. Daar liep hij twee jongens tegen het lijf. Een van hen liep tegen hem aan en daarbij kwam hij tegen de muur aan. Hierdoor haalde hij zijn vinger open, die al eerder was opengehaald tijdens het werk. Vervolgens zag hij het kapotte raam in de deur. Hij heeft zijn bloedende vinger in de mond gestopt en toen kwam de buurman van de bewoonster (waar is ingebroken) vragen wat er aan de hand was. Hij heeft het bloed uitgespuugd, vandaar het bloed (beneden en boven). Hij heeft een bezem gepakt en het bloed op de bovenverdieping weggeveegd. Toen is hij weggegaan en heeft met de politie gebeld, mede vanwege het feit dat hij bloed had achtergelaten. Hij is toen lopend naar het politiebureau gegaan. Freek en Jordie stellen allerlei vragen in de sfeer van 'waarom …'. Vragen om de logica achter dit verhaal duidelijk te krijgen, maar ook om te testen. De jongen 'zweert op zijn moeder' dat hij er niets mee te maken heeft. Jordie tegen hem: 'Je moet wel snappen dat wij dit vreemd vinden.'

Aan elkaar relateren van de verschillende aanwijzingen ten behoeve van aannemelijkheid
Om te komen tot een aannemelijk verhaal over wat er aan de hand is, moeten straatagenten de verschillende aanwijzingen aan elkaar relateren: de externe informatie die zij tot zich hebben genomen, de verhalen van burgers die zij hebben gehoord en de indicaties die zij hebben gezien (zie ook Van der Torre, 1999). Samenhang is voor een aannemelijk verhaal van belang. Er moeten causale verbanden worden gelegd en ontbrekende puzzelstukjes moeten worden ingevuld. Straatagenten maken hierbij, naar eigen zeggen, gebruik van 'gezond verstand'. Mijn perspectief is dat straatagenten, op basis van eerdere ervaringen, aannames doen over causaliteit en op deze wijze een aannemelijk verhaal creëren over wat er in een situatie aan de hand is. Dat is de kern van *beredeneren*.

Beredeneren is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het aan elkaar relateren van de verschillende aanwijzingen ten behoeve van een aannemelijk verhaal over wat er aan de hand is.

Beredeneren vindt plaats wanneer straatagenten, op basis van eerdere ervaringen, relaties tussen aanwijzingen of gebeurtenissen leggen en daarbij eventuele hiaten met

aannames invullen. Hierbij moet worden beseft dat het aanbrengen van causaliteit tussen losse elementen een algemene menselijke neiging is. Kahneman (2011) spreekt in dit verband over 'the prominence of causal intuitions', die wordt gevoed door de noodzaak om te begrijpen wat er om ons heen gebeurt. 'Jumping to conclusions' op basis van een beperkt aantal aanwijzingen is hierbij onvermijdelijk. Zeker voor straatagenten, die verder moeten met hun werk.
Het *beredeneren* van straatagenten komt tot uiting in twee varianten. De eerste variant doet zich voor wanneer burgers een verhaal vertellen en straatagenten de samenhang van dit verhaal beoordelen. In die gevallen hebben straatagenten zelf een beeld van wat logisch. Zij zetten het verhaal van de burger tegen deze logica af. De tweede variant is wanneer straatagenten niet het verhaal van burgers beoordelen, maar zelf een verhaal construeren door gebruik te maken van standaardscenario's.

Beoordelen van samenhang in het verhaal van de burger
Bij de beschrijving van *vergelijken* is al benadrukt dat de verhalen die burgers over een situatie vertellen, door straatagenten niet voor 'waar' worden aangenomen (zie par. 8.2.2). Straatagenten weten dat zij in essentie voorstellingen beoordelen van mensen die zich op het toneel als eerzaam en onschuldig burger voordoen (zie Stol, 1996). In geval van *vergelijken* zijn er verschillende verhalen van burgers te beluisteren en heeft de diagnose-inspanning van straatagenten betrekking op het naast elkaar leggen van deze verhalen. Dit is echter niet het enige wat straatagenten met verhalen van burgers doen. Zij confronteren de verhalen van burgers ook met hun eigen logica waarin samenhang de norm is.

Het is 20 oktober 2011. Raymond en Dinand van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren in het gebied waar prostitutie wordt gedoogd. Ze zien een Mercedes de straat naast dit gebied inrijden. Raymond tegen Dinand: 'Die man is op zoek.' Ze rijden achter de man aan, die de doodlopende straat inrijdt en vervolgens weer omkeert en terugrijdt. Ze geven de auto een stopteken en stappen uit. De man wordt naar zijn legitimatie gevraagd. Op dat moment ziet Dinand ook een transponder in de auto liggen. Dit is een apparaat waarmee de paaltjes in de stad naar beneden gaan. Dinand vraagt hoe de man daaraan komt. Ook wordt gevraagd wat de man hier doet. Vervolgens volgt een verhaal van de man waarin hij het een en ander toelicht. Raymond vraagt of hij hier voor de 'vrouwtjes' is, maar de man ontkent en voelt zich beledigd. Als we weer de auto instappen, benadrukt Raymond dat de man een onsamenhangend verhaal heeft over wat hij hier doet. 'Zijn zoon heeft een café, werkt bij de brandweer en bij een parkeerbedrijf. Dan heeft die zoon wel een druk bestaan. Hij ontkent wel, maar ik weet dat hij voor de vrouwen komt. Wat heeft een gepensioneerde man uit Manenbeek anders te zoeken in een straat naast de tippelzone die doodloopt en waar verder niets is waar hij moet zijn?'

Deze casus laat zien hoe de patronen van *abnormaliseren* (zie par. 7.3.4) en *beredeneren* in elkaar overgaan. De verdenking – dat de man op zoek is naar prostituees buiten het

daarvoor aangewezen gebied – wordt vooral gegenereerd op basis van *waar* de auto rijdt. De verdenking leidt tot de beslissing om te interveniëren. De man wordt staande gehouden. Als de man vervolgens uitlegt wat hij *daar* doet, dan wordt dit verhaal als onsamenhangend beoordeeld. De toelichting die de man geeft voor zijn gedrag vertoont in de ogen van de straatagenten geen samenhang en wordt daarmee als ongeloofwaardig beschouwd. Dit versterkt het vermoeden dat er toch al was, namelijk dat de man op zoek was naar prostituees. Het initiële vermoeden drukt naar mijn indruk een zware stempel op de wijze waarop de straatagenten naar het verhaal van de man luisteren. Anders gezegd: burgers moeten met een goed verhaal komen om de vermoedens van straatagenten te ontkrachten en de definitie van de situatie in hun voordeel bij te stellen.

In deze casus wordt het verhaal van een burger niet openlijk betwist. Dat was ook niet noodzakelijk, omdat er geen overtreding of strafbaar feit was gepleegd. In het veldwerk kwam het vaker voor dat er wel een strafbaar feit was gepleegd en de situatie moest worden afgehandeld. In die gevallen was de noodzaak om het verhaal van een burger openlijk te betwisten wel aanwezig. De openingscasus is daar een voorbeeld van, maar ik ben meer situaties tegengekomen. Zo vertelde de verdachte van een winkeldiefstal in Rivierstad dat hij de boodschappen al had toen hij binnenkwam bij de winkel. Ook vertelde hij dat een kennis van hem buiten stond met zijn slaapspullen. Dit leidde bij de aanwezige straatagent tot de voor hand liggende vraag waarom hij de boodschappen dan ook niet aan zijn kennis had gegeven. Daar had de verdachte geen antwoord op. Als gevolg hiervan werd het verhaal van de verdachte als onbetrouwbaar beschouwd en dit bleek achteraf ook terecht: de camerabeelden maakten duidelijk dat de verdachte geen boodschappen bij zich had toen hij de winkel binnenkwam (*inpassen*, zie par. 8.2.1).

Bij het beoordelen van (de samenhang in) verhalen van burgers letten straatagenten vooral op interne consistentie en navolgbaarheid. Een verhaal is intern consistent als het geen tegenstrijdigheden vertoont. Alle elementen van de toelichting die een burger voor zijn of haar gedrag geeft, wijzen dan dezelfde richting op. Een consistent verhaal is echter nog geen geloofwaardig verhaal. De toelichting die een burger voor zijn of haar gedrag geeft, moet voor straatagenten ook logisch zijn. Zij moeten de manier van handelen van burgers kunnen volgen alsof zij zelf ook zo gehandeld zouden kunnen hebben. De openingscasus is een voorbeeld van een gebrek aan navolgbaarheid in het verhaal van de burger. Dit wordt uitgedrukt in de zin: 'Je moet wel snappen dat wij dit vreemd vinden.'

Burgers vertellen aan straatagenten verhalen over wat er is gebeurd. Straatagenten betwisten de geloofwaardigheid van deze verhalen met enige regelmaat. Hierbij staat de navolgbaarheid vaker onder druk dan de consistentie. Veel van de verhalen van burgers die straatagenten beluisteren, zijn voor hen in essentie niet nieuw. Hoewel ieder verhaal in detail uniek is, is de kern dat niet. De verhalen passen bij typen situaties die straatagenten al vaker hebben meegemaakt. Voor die bekende situaties hanteren straatagenten standaardscenario's. Met dat onderwerp vervolgen we deze subparagraaf.

Gebruiken van standaardscenario's voor samenhang in het eigen verhaal
Straatagenten die al enige tijd 'bij de baas' werken, hebben naar eigen zeggen alles al wel eens gehad (zie ook Muir, 1977). Hiermee bedoelen zij dat de situaties waarin zij moeten optreden een bepaalde mate van herkenbaarheid voor hen hebben, omdat zij vergelijkbare situaties hebben meegemaakt. De betrokken burgers kunnen weliswaar verschillen, maar de verhaallijn vertoont veel overeenkomsten. Het betreft onder andere de achtergronden van de situatie, de rollen van de betrokkenen in de situatie en het verloop van de situatie. Op deze wijze zorgt ervaring ervoor dat straatagenten beschikken over een verzameling van (min of meer) standaardscenario's die hen vertellen wat er in een situatie aan de hand is en hoe een situatie (eventueel) verder gaat verlopen. Van der Torre (1999) spreekt in dit verband over politieagenten die putten uit hun 'werkgeheugen' waarin ervaringen met min of meer vergelijkbare situaties zijn opgeslagen.
Een standaardscenario wordt in het denken van straatagenten geactiveerd vanaf het moment dat de melding door de meldkamer is uitgegeven (zie ook Rubinstein, 1973; Van der Torre, 1999). 'In de woorden en toon van bekwaam meldkamerpersoneel liggen voor ingevoerde agenten analyses vervat van wat gaande is.' (Van der Torre & Stol, 2000, p. 110) Op weg naar een melding vormen straatagenten zich – vaak relatief onbewust – een beeld van de situatie waarnaar zij op weg zijn. Welk verhaal verwachten we *hier*? Bij huiselijk geweld gaan straatagenten er bijvoorbeeld van uit dat mannen de dader zijn en vrouwen het slachtoffer. Wanneer straatagenten in de situatie belanden, gaat het toepassen van een standaardscenario een volgende fase in. De aanwijzingen die in de situatie worden verzameld, spelen hierin een centrale rol.

De casus die bij *vergelijken* is gebruikt (zie par. 8.2.2), laat zien hoe aanwijzingen worden gebruikt in de activering van een standaardscenario. De opgefokte man, de huilende vrouw, het verhaal van de vrouw over de agressiviteit van de man, het kapotte shirt van de vrouw: het wijst voor de straatagenten op een situatie die zij vaker hebben meegemaakt. De samenhang in het verhaal over wat er aan de hand is, wordt gerealiseerd door gebruik te maken van een scenario dat zij al kennen. Dan kunnen relaties worden gelegd en hiaten worden ingevuld, zodat een gepaste manier van optreden kan volgen.

De betekenisgeving die in deze gevallen plaatsvindt, heeft het karakter van het plaatsen van aanwijzingen in een referentiekader van typen situaties. Op deze wijze zijn straatagenten in staat om, ook bij het ontbreken van voldoende aanwijzingen, tot een definitie van de situatie te komen. Ze kunnen een situatie als bekend veronderstellen en dat is cruciaal om door te kunnen gaan met hun werk. Standaardscenario's kunnen straatagenten echter ook op het verkeerde been zetten (Nap, 2012). Standaardscenario's zijn in dat opzicht wrede hulpmiddelen: de verwachtingen die ermee gepaard gaan, zijn van invloed op wat straatagenten zien en niet zien in situaties. Verwachtingen hebben de neiging zichzelf te bevestigen en kunnen leiden tot het negeren van aanwijzingen die niet in deze bevestiging voorzien (zie ook Weick & Sutcliffe, 2001). De casus over

huiselijk geweld illustreert het risico van straatagenten die op het verkeerde been *kunnen* zijn gezet.

8.3 Oordelen

> 'Patrol work usually begins when a patrolman moves onto a social stage with an unknown cast of characters. The setting, members of the cast, and the plot are never quite the same from one time to the next. Yet the patrolman must be prepared to act in all of them.' (Reiss, 1971, p. 3)

Als straatagenten een beeld hebben van wat er volgens hen in een situatie aan de hand is, dan moeten zij er vervolgens iets van vinden om tot optreden te komen. Wat moet er gebeuren? Zij moeten beslissen hoe het verdergaat. Hierbij zijn er soms richtlijnen die moeten worden gevolgd. Deze richtlijnen nemen echter niet weg dat straatagenten over de nodige autonomie beschikken bij het nemen van beslissingen. En die autonomie benutten zij ook. De beslissingen die uitvoerende politiefunctionarissen in situaties nemen, zijn voor burgers door de bank genomen de beslissingen met de meest merkbare consequenties. Die beslissingen bepalen onder andere of een burger te maken krijgt met politiegeweld, zijn vrijheid (tijdelijk) moet inleveren, zijn portemonnee moet trekken, met alleen een toespraak wegkomt of de situatie een ander vervolg krijgt. Bij het nemen van die beslissingen wegen straatagenten, veelal vanuit verschillende invalshoeken, af welke actie van hen gepast is. Dat is de kern van *oordelen*. Het hoofdpatroon van betekenisgeving dat hier centraal staat.

> ***Oordelen*** is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het vaststellen van wat er in en met een situatie moet gebeuren.

Het oordelen van straatagenten resulteert in een antwoord op de vraag welk optreden *hier* gepast is. Hierna volgen de centrale kenmerken van oordelen. Aangezien er een nauwe relatie is tussen diagnosticeren en oordelen komen de kenmerken van de beide hoofdpatronen op onderdelen overeen.

Het oordelen van straatagenten vindt, net als het diagnosticeren (zie par. 8.2), plaats in een context die regelmatig wordt gekenmerkt door beperkte tijd. Dit is het eerste kenmerk van oordelen. Van straatagenten wordt verwacht dat zij optreden. Dit betekent dat er vaak weinig tijd is om uitgebreid te wikken en wegen welke manier van optreden het meest gepast is. Er moeten regelmatig instant beslissingen worden genomen (Nap, 2012).[25] Het veldwerk heeft mij overigens ook niet de indruk gegeven dat

25. De noodzaak om instant of in een split second beslissingen te nemen, is zeker niet altijd aanwezig. Mijn eigen observaties en ander onderzoek doen vermoeden dat dit kenmerk van het politiewerk soms wordt overdreven ten behoeve van de beroepsidentiteit (zie bijv. Timmer, 1999). Zie ook par. 8.2.

straatagenten geneigd zijn om uitgebreid te wikken en wegen over mogelijke manieren van optreden. Kortom: ik vraag me af of ze in de regel meer tijd zouden willen hebben om tot een oordeel ten behoeve van gepast optreden te komen.
Een tweede kenmerk van oordelen is dat het, net als diagnosticeren, meer incidentgericht dan probleemgericht plaatsvindt. Bij het diagnosticeren stond centraal dat straatagenten zich veel meer oriënteren op de specifieke omstandigheden van een situatie dan op de achterliggende oorzaken van een situatie. Bij het oordelen staat centraal dat de afwegingen die straatagenten maken meer zijn gericht op het tijdelijk beëindigen van de ongewenste situatie dan op het leveren van een bijdrage aan het oplossen van het daaronder liggende probleem. Straatagenten drukken dit kenmerk zelf uit als 'pleisters plakken' (Nap, 2012).
Ten derde: straatagenten oordelen in situaties vrijwel voortdurend. Dit wil zeggen dat hun oordeel over welk optreden gepast is gedurende de situatie kan veranderen. Dit mede naar aanleiding van de wijze waarop zij de situatie definiëren, al moet worden beseft dat het oordeel zich daar ook onafhankelijk van kan ontwikkelen. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer het gedrag van de burger ten opzichte van een straatagent verandert. De eventuele verschuivingen in het oordeel van straatagenten zijn in de bejegening op een andere manier zichtbaar dan in de afhandeling (zie ook par. 8.5). In bepaalde gevallen kan op een oordeel in het kader van de afhandeling minder gemakkelijk worden teruggekomen ('U bent toch niet aangehouden').
Een vierde kenmerk van het oordelen van straatagenten is dat deze in veel gevallen onzichtbaar zijn (zie ook Goldstein, 1960). Dit wil zeggen dat straatagenten veelal niet expliciteren welke afwegingen aan hun beslissingen ten grondslag liggen. Dit doen zij alleen als dit moet als gevolg van het gebruik van bepaalde bevoegdheden (zie ook *formaliseren*, par. 8.4). Ook zonder dat oordelen worden geëxpliciteerd, wordt er door straatagenten geregeld recht gesproken. Er is dan – vanuit een meer principieel oogpunt – sprake van 'justice without trial', zo stelde Skolnick (1966) al lang geleden vast. Straatagenten oordelen niet altijd bewust. Hun optreden, en de betekenisgeving die daaraan ten grondslag ligt, heeft deels het karakter van 'verborgen bestuurders' (Nap, 2012). Het wikken en wegen van welk optreden gepast is, kan niet worden begrepen als een volledig rationeel proces waarin alle voor- en nadelen van mogelijke manieren van optreden in ogenschouw worden genomen. Straatagenten zijn net mensen: het oordelen dat voorafgaat aan besluitvorming is niet zo rationeel als we lijken te denken (zie bijv. Kahneman, 2011).

De oordeelspatronen zijn geordend op basis van de diverse invalshoeken van waaruit straatagenten wikken en wegen over welk optreden gepast is. Het zijn er vier:

1. Bij *moraliseren* staat het gedrag van burgers ten opzichte van de samenleving centraal. Het kan hierbij gaan om een specifiek slachtoffer in de situatie, maar ook om de samenleving in algemene zin. Straatagenten oordelen over hoe goed of fout het gedrag van burgers is voor de samenleving. Zij geven moreel betekenis aan het

gedrag van burgers en die betekenisgeving nemen zij mee in hun eindoordeel over wat er moet gebeuren.

2. Bij *positioneren* is de betekenisgeving niet zozeer gericht op het gedrag van burgers ten opzichte van de samenleving, maar op het gedrag van burgers ten opzichte van de politie. In interacties met burgers krijgen de onderlinge verhoudingen door de ogen van straatagenten betekenis en dit leidt tot een positioneel oordeel. Dit oordeel gaat over hoe een burger zich tot de politie verhoudt en heeft invloed op het eindoordeel over wat er moet gebeuren.
3. Bij *beschermen* staat de eigen veiligheid centraal. Straatagenten geven dan betekenis aan indicatoren in de situatie die wijzen op eventuele consequenties voor hun eigen veiligheid. Deze betekenisgeving leidt tot een oordeel over de gevolgen van de situatie en de handelingsopties voor de eigen veiligheid en ook deze invalshoek doet ertoe bij het bepalen wat er moet gebeuren.
4. Bij *anticiperen* denken straatagenten vooruit en geven zij betekenis aan de consequenties die te nemen beslissingen hebben voor hun eigen vervolgwerk, maar ook voor het vervolg in het strafrechtelijke systeem. Straatagenten houden, met andere woorden, rekening met wat er na hun optreden moet gebeuren en dat is input voor de te nemen beslissingen over dat optreden.

In situaties lopen de patronen, zoals vaker opgemerkt, door elkaar. Soms zijn het er twee of drie en soms ook alle vier. Straatagenten combineren patronen om tot een (eind)oordeel te komen. De vier patronen helpen om het conceptueel uit elkaar te trekken en meer inzicht te krijgen in hoe de betekenisgeving plaatsvindt. Hierna worden de patronen beschreven. Daarbij worden soms relaties met het optreden gelegd. De relatie tussen betekenisgeving en optreden krijgt in paragraaf 8.5 nadrukkelijker aandacht.

8.3.1 Moraliseren

Het is 7 juni 2012. Rutger en Laura van de politie Heuvelstad staan met de politieauto op een kruispunt voor een stoplicht, vlak bij de snelweg. Het stoplicht springt op groen, maar tegelijkertijd komt er een vrachtwagen met (op het gezicht) vrij hoge snelheid van rechts. De conclusie is dat deze door rood licht moet zijn gereden (*constateren*). Ze rijden erachteraan en manen de vrachtwagenchauffeur tot stoppen bij een tankstation. Rutger stapt uit en loopt naar de vrachtwagen, Laura roept hem nog het bekeuringbedrag na. De vrachtwagenchauffeur – een jongen van een jaar of 25 – opent zijn portier. Rutger: 'We staan bij het stoplicht en zien jou keihard door rood rijden. Hoe zit dat?' De chauffeur: 'Ik kon niet meer stoppen. Ik ging 80.' Rutger: 'Wat nu als wij iets sneller waren opgetrokken. Wat was er dan met ons gebeurd? Jij moet als vrachtwagenchauffeur beter weten dan de rest van het verkeer. Weet je hoe hoog de bekeuring is?' De chauffeur geeft aan het niet te weten. Rutger: '220 euro. Je bent gematst.' Rutger in de auto tegen Laura: 'Voor rood licht en bellen schrijf ik niet meer. Mensen gaan persoonlijk failliet.' Laura: 'Ik schrijf er wel voor, vooral voor bellen onder het rijden. Ik ben heel fel op dat soort dingen. Ik heb in Tol bij een ongeluk gestaan doordat een

meisje aan het bellen was tijdens het rijden. Ze is twee weken daarna overleden. Nu is het de beller zelf, maar de volgende keer een kind.'

Oordelen over wat er moet gebeuren op basis van de foutheid van burgers ten opzichte van de medemens

Politiewerk is moreel geladen handelen (Nap, 2012). Dit wil zeggen dat het werk is dat gaat over de goedheid en foutheid van gedrag van burgers. Het laatste is dominant ten opzichte van het eerste, omdat de politiefunctie in de kern gericht is op het begrenzen van kwade gedragingen: normatieve begrenzing (Boutellier, 2010, 2011). Het streven naar een rechtvaardige wereld en het goede samenleven, krijgt vanuit de politiefunctie primair invulling door nadruk te leggen op wat dit streven belemmert en niet zozeer op wat dit streven bevordert. De morele lading van het politiewerk impliceert dat straatagenten aan morele betekenisgeving doen. Zij oordelen over hoe 'kwaad' of 'fout' het gedrag van burgers ten opzichte van de samenleving – de medemens – is.[26] Wat deugt en wat deugt niet (Nap, 2012)? Deze wijze van oordelen helpt straatagenten bij het vaststellen wat gepast optreden is. Daarnaast helpt deze wijze van oordelen bij het persoonlijk rechtvaardigen van dat optreden als het 'minste kwaad' (zie Herbert, 1997).[27] Kortom: straatagenten *moraliseren*.

Moraliseren is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het betrekken van het gedrag van burgers ten opzichte van de medemens in het oordeel over wat er moet gebeuren.

Moraliseren vindt plaats wanneer straatagenten hun definitie van de situatie in een moreel referentiekader plaatsen en op basis hiervan tot een uitspraak komen over de mate van foutheid van het gedrag van burgers die in die situatie figureren. Op deze wijze definiëren uitvoerende politiemensen niet alleen de ander, maar ook zichzelf: als verdedigers van het goede en strijders tegen het kwade. Straatagenten hebben een sterk geloof in de eigen moraliteit; in de morele juistheid van hun optreden. 'This internal sense of morality provides a deep reservoir of meanings for police officers who regularly intervene in the lives of citizens.' (Herbert, 1997, p. 142) Hun moraliteit helpt uitvoerende politiemensen bij het bepalen wat goed en fout is, maar wordt – zoals gezegd – ook ingezet om het eigen optreden te rechtvaardigen en het te ontdoen

26. Weliswaar niet altijd in definitieve zin (strafrechtelijk systeem), maar wel altijd bij aanvang.
27. Een mooie omschrijving van deze denklijn kwam ik tegen in het werk van Denkers (2000a, p. 26-27). 'Het is om die reden dat wij ooit een politie en justitie in het leven hebben geroepen. Niet om boeven te vangen en criminaliteit terug te dringen, maar om dat minder geëmotioneerd, minder partijdig, minder belanghebbend, nuchterder en fatsoenlijker te doen dan burgers geneigd zijn.'

van het eventuele ongemak wat ingrijpen in het leven van anderen met zich mee kan brengen.
Het morele referentiekader van straatagenten is opgebouwd uit een complex geheel van morele opvattingen, dat is ontwikkeld op basis van de ervaring in het leven en in het politiewerk. In ons land heeft Denkers (2000a, 2000b) onderzoek gedaan naar dit morele referentiekader, door hem uitgedrukt als een 'moreel kompas'. Achter het uniform gaat volgens hem een sterke persoonlijke oriëntatie op morele waarden schuil, vaak gevoed door ervaringen in het privéleven (zie ook Chan, 1997; Loftus, 2009). Muir (1977) voegt daaraan toe dat deze opvattingen eveneens worden beïnvloed door de ervaringen die in het politiewerk, en de daarbij horende contacten met collega's, worden opgedaan. Werk en privé verschijnen op deze wijze als twee belangrijke bronnen van moraliteit van uitvoerende politiemensen. Het gaat mij op deze plek echter niet om een verdieping van de ontwikkeling van het morele referentiekader van straatagenten. Ik wil de aandacht richten op de wijze waarop straatagenten met dit referentiekader betekenis geven aan moraliteit.
Het *moraliseren* van straatagenten heeft betrekking op twee dimensies: personen en gebeurtenissen. Het *moraliseren* van de gebeurtenis gaat over het oordeel dat straatagenten hebben over het gedrag van de betrokken personen, zoals dat in de situatie heeft plaatsgevonden of nog steeds plaatsvindt. Het *moraliseren* van de persoon gaat over het oordeel dat straatagenten hebben over de persoon als zodanig. Het morele oordeel heeft dan maar beperkt betrekking op wat een persoon in de betreffende situatie heeft gedaan, maar is bovenal gericht op het 'zijn' van die persoon. Met andere woorden: iemand kan zich fout gedragen, maar iemand kan ook fout zijn. Het onderscheid tussen fout gedragen en fout zijn, staat centraal in het morele referentiekader van veel straatagenten en heeft consequenties voor de betekenisgeving (zie ook Herbert, 1997).[28] Beide typen *moraliseren* behandel ik hierna.

Moraliseren van personen
Het *moraliseren* van een persoon vindt plaats wanneer straatagenten de criminele geschiedenis van een persoon kennen. Zij beschikken veelal over deze wetenschap als gevolg van het *herkennen* van een persoon of vanwege het opvragen van informatie tijdens het signaleren of diagnosticeren. De criminele geschiedenis bestaat uit de antecedenten van een persoon, soms aangevuld met eigen ervaringen van straatagenten. Op basis hiervan vormen uitvoerende politiemensen zich een oordeel over de foutheid van een persoon.[29] De omvang en aard van antecedenten spelen hierbij een rol. Veel antecedenten is fout, maar het ene misdrijf is het andere niet. Geweldsdelicten resulteren in het denken van straatagenten door de bank genomen in meer 'foutheid' dan vermogensdelicten, omdat ze op de medemens veelal de meeste impact hebben. De 'foute gasten', 'pisvlekken' of 'kakkerlakken' zijn de personen

28. Herbert (1997, p. 144) refereert aan dit onderscheid als hij stelt dat de '… police thereby defending against not just law-breaking, but against evil itself.'
29. In geval van *herkennen* is dit oordeel direct verbonden aan de herkenning.

die zich (ook) schuldig hebben gemaakt aan geweldsdelicten en de medemens veel schade toebrengen (zie *categoriseren*, par. 6.2.2). Ze zijn een doorn in het oog van de samenleving en worden door uitvoerende politiemensen als moreel inferieur beschouwd (zie Herbert, 1997). Daarmee komen we terug op het vertrekpunt voor het onderscheid: ze gedragen zich niet alleen slecht, maar ze zijn slecht (zie ook Holmberg, 2003).
Wanneer straatagenten een persoon *moraliseren* op de hiervoor bedoelde manier, dan is de gewenste manier van optreden voor straatagenten behoorlijk eenduidig. Dit geldt vooral voor de straatagenten die meer dan gemiddeld gericht zijn op boeven vangen. Deze manier van optreden houdt in dat de betrokken burgers moeten worden gepakt voor alles waarvoor zij kunnen worden gepakt. Het gedrag dat in de situatie heeft plaatsgevonden, maakt in essentie niet eens zoveel uit. Als het maar op de een of andere manier kan worden bestraft. Het is het gedrag in het verleden dat vooral een rol speelt. Uitvoerende politiemensen – althans, een deel van hen (zie eerder) – vinden dat zij burgers die fout 'zijn' zo veel mogelijk schade moeten toebrengen. Deze motivatie is deels verbonden aan wat ik eerder heb behandeld: zij vinden dat het strafrechtelijke systeem hierin te beperkt slaagt en beschouwen het als hun taak om dat in ieder geval een klein beetje recht te zetten (zie *distantiëren*, par. 6.3.2; zie ook Kort et al., 2014). Holdaway (1983, p. 129) spreekt in dit verband over 'summary justice'; gericht op compensatie voor de geringe straffen die verdachten krijgen en gevoed door de frustratie van straatagenten over het systeem.

Het is 13 januari 2011. Johan en René van de politie Rivierstad zijn 's nachts aan het surveilleren in de prostitutiestraat van Rivierstad. Voor hen rijdt een auto (VW Golf) met een aantal inzittenden heel langzaam door de straat. De bestuurder van de auto krijgt een stopteken en stopt. De bestuurder wordt om zijn rijbewijs gevraagd. Johan trekt via de meldkamer het kenteken van de auto na en vraagt zijn 'collega' om de persoonsgegevens van de overige inzittenden. De bestuurder heeft zijn rijbewijs, maar ook legitimatie echter niet bij zich. Hiervoor krijgt hij een bekeuring. Johan later in de auto. 'Dit soort gasten schrijf je gewoon. Bomvol antecedenten. Foute gasten. Een kerel uit Amsterdam. Een auto uit Apeldoorn. Op dit soort gasten ben ik happig.'

De 'foute gasten' nemen een dominante plek in bij het *moraliseren* van personen. Het zijn de burgers die bij uitstek worden beoordeeld op basis van hun 'zijn'. Dit speelt bij andere categorieën burgers in (veel) mindere mate (zie ook *categoriseren*, par. 6.2.2). Straatagenten geven door de bank genomen morele oordelen op basis van het gedrag van burgers in het hier en nu van specifieke gebeurtenissen.

Moraliseren van gebeurtenissen
Moraliseren is ook gericht op het gedrag van burgers zoals dit zich (net) heeft voorgedaan of nog steeds voordoet. Het gaat in het kader van *moraliseren* dan uiteraard wederom om het gedrag van burgers in relatie tot de medemens. Wanneer

straatagenten op deze manier *moraliseren*, dan vormen zij zich een moreel oordeel over de situatie: hoe fout is het gedrag van deze burger in deze situatie? Niet de persoon, maar het (zeer recente) feit staat dan centraal. Bij deze wijze van *moraliseren* speelt een ander soort historie een rol. Het gaat dan om eerdere ervaringen met vergelijkbare situaties. De openingscasus is hier een voorbeeld van (bellen tijdens het rijden). Een situatie die eerder heeft plaatsgevonden, heeft dan als het ware een voetprint achtergelaten op het morele referentiekader van een straatagent.
Verkeersovertredingen vormen een groot deel van de situaties die op deze wijze van een moreel oordeel worden voorzien. Straatagenten constateren een overtreding en houden een burger of meerdere burgers op basis daarvan staande (*constateren*, zie par. 7.3.1). Hun morele oordeel over de overtreding is vooral afhankelijk van een factor die zij zelf 'gevaarsetting' noemen. Hierbij gaat het over de vraag welk risico een medemens loopt als gevolg van het gedrag van de burger die een overtreding begaat. Niet wat er is gebeurd, maar wat er kon gebeuren, staat centraal. De notie van gevaarsetting impliceert dat over een burger die overdag op een volle kruising ('vol') door rood licht rijdt anders wordt geoordeeld dan over een burger die midden in de nacht op een lege kruising hetzelfde doet. Het eerste levert meer risico op dan het tweede, zo is de gedachte.
Voor de morele oordeelsvorming van straatagenten maakt het ook wat uit wie de potentieel benadeelde(n) is of zijn. Wie loopt gevaar? Straatagenten zien het als hun opgave om burgers te beschermen, maar deze opgave krijgt een extra lading als het burgers betreft die maar beperkt weerbaar zijn (zie ook Herbert, 1997). Kinderen zijn hiervan het voornaamste voorbeeld (zie ook Punch, 1983). Als uitvoerende politiemensen van mening zijn dat de veiligheid van kinderen in het geding is, dan neemt hun oordeel ten aanzien van de mate van foutheid toe. Het gaat hierbij soms ook om situaties waarin de ouders degenen zijn die het risico veroorzaken.

Het is 1 december 2010. Hendrik en Roel van de politie Rivierstad rijden weg bij een woning waar zij een aangifte hebben opgenomen. Hendrik ziet bij een passerende auto dat kinderen, die op de achterbank in de auto zitten, geen gordel om hebben (*constateren*). Ze keren om, gaan achter de auto aan en geven de bestuurder van de auto een stopteken. Ondertussen wordt het kenteken van de auto via de meldkamer nagetrokken (*inpassen*). De bestuurder, een man van een jaar of 40, stapt uit. Hendrik vertelt de man wat ze hebben geconstateerd en geeft aan dat de man een bekeuring krijgt voor het feit dat de kinderen zonder gordels op de achterbank zaten. Ondertussen krijgen zij via de portofoon een melding binnen van een aanrijding met letsel waar kinderen bij betrokken zijn. Hendrik overhandigt de man zijn rijbewijs en zegt: 'Wij moeten er snel vandoor voor een aanrijding waarbij kinderen zijn betrokken. Daarom moeten de kinderen dus de gordels om!'

Kinderen zijn niet de enige kwetsbaren die in de morele oordeelsvorming van straatagenten een voorname rol spelen. Ook ouderen en minder validen zijn bij uitstek groepen die moeten worden beschermd, omdat ze daar zelf minder toe in staat

worden geacht. In Rivierstad waren er verschillende straatagenten die zich erg boos konden maken over 'valide' burgers die hun auto parkeerden op een parkeerplaats voor 'invalide' burgers. 'Er zijn minder validen in de samenleving en dan zijn er strontkoppen die met deze mensen geen rekening houden', zo drukte Johan van de politie Rivierstad zich eens uit na het uitschrijven van een bekeuring voor deze overtreding. Johan schreef standaard voor deze overtreding. Dat brengt ons op het volgende punt over het *moraliseren* van situaties.

Straatagenten oordelen niet volledig situationeel. Zij hanteren voor hun morele oordeelsvorming ook spelregels die in alle voorkomende situaties gelden. Ger, verkeersagent van de politie Rivierstad, had voor zichzelf als spelregel dat hij burgers alleen maar 'pakte' als ze minimaal 25 kilometer te hard reden. Er moet, zo betoogde hij, een gevaarsetting zijn en die grens trok hij bij een overschrijding van 25 kilometer per uur. Een bijkomend voordeel van deze spelregel was dat zijn optreden op deze wijze ook gemakkelijk te rechtvaardigen was in de richting van burgers die het betrof. Hij hoorde deze burgers nooit over 'ga maar boeven vangen' (zie ook *positioneren*, par. 8.3.2). Zij wisten volgens Ger wel dat ze in dit geval *fout* waren.

Spelregels helpen straatagenten daarnaast bij het voorkomen van willekeur. In Rivierstad constateerde René twee keer achter elkaar dat iemand (vol) door rood licht liep. De ene (jongen) kreeg een bekeuring. De andere (man) een waarschuwing. In het gesprek daarover vroeg hij zich hardop af 'waarom de een wel en de ander niet'. Hij wist het niet en dat voelde toch wat ongemakkelijk. Hij gaf daarnaast aan dat hij soms een 'mini' niet instuurde, omdat hij het achteraf niet rechtvaardig vond. Deze situatie maakt wat mij betreft duidelijk dat willekeur in het optreden – hoe 'klein' ook – gemakkelijk op de loer ligt. Straatagenten zijn zich hier ook veelal bewust van. Spelregels maken dit risico beter hanteerbaar.

De spelregels die straatagenten bij het *moraliseren* hanteren, hebben zowel een individueel als een collectief karakter. Het individuele karakter van deze spelregels verwijst naar de eerder gemaakte opmerking over het moreel kompas: achter het uniform gaat een sterke persoonlijke oriëntatie op moraliteit schuil. Deze persoonlijke oriëntatie wordt naar mijn indruk sterk beïnvloed door wat straatagenten in hun werk hebben meegemaakt. De openingscasus is daar een voorbeeld van: de 'foutheid' van gedragingen wordt beschouwd vanuit de, op basis van ervaring, opgebouwde wetenschap over de schade die deze gedragingen kunnen veroorzaken. Deze persoonlijke oriëntatie betekent dat straatagenten tot verschillende morele oordelen komen. In het veldwerk kwam dit tot uiting in verschillende opvattingen over welk optreden gepast was.

Het is 30 mei 2012. Tony en Ewald van de politie Heuvelstad zijn aan het surveilleren. Ze rijden naar een bekende plek (*voorspellen*): het park achter het theater. Daar aangekomen, zien ze allerlei mensen op de trap zitten. Tony tegen Ewald: 'Zullen we ze weer eens allemaal wegsturen?' Waarop Ewald reageert: 'Doe jij dat ja?' Ze sturen de mensen allemaal

weg. Verschillende personen geven aan dat ze niet wisten dat ze daar niet mogen zitten. Ewald geeft later aan dat hij het onnodig vindt om burgers weg te sturen. Ze doen niets fout.

Het collectieve karakter van de spel- of vuistregels voor het *moraliseren* verwijst naar het eerder behandelde patroon van *normaliseren* (zie par. 6.2.3). Bepaalde gedragingen, zoals rijden onder substantiële invloed of bellen tijdens het rijden op snelheid, werden door vrijwel alle straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad per definitie als amoreel beschouwd. Ze waren onderdeel van gedeelde opvattingen over goed politiewerk. In sommige gevallen hadden dergelijke spelregels ook betrekking op specifieke locaties, omdat bepaalde overtredingen daar vrijwel altijd in potentieel gevaarlijke situaties resulteerden. Er was tussen straatagenten dan een meer of minder expliciete afspraak van 'zero tolerance' op zo'n plek.

Bevorderen van goed gedrag

Straatagenten hopen dat zij enige invloed kunnen uitoefenen op de morele ontwikkeling van burgers. Hoewel kwade gedragingen van burgers vaak het aangrijpingspunt zijn, zijn 'betere' burgers soms het streven. In die zin kunnen straatagenten wel iets met de politie als positieve kracht in de samenleving (zie Nap, 2014).

Het streven naar betere burgers heeft betrekking op sommige burgers. Ten aanzien van de burgers die fout zijn, maken straatagenten zich in de regel weinig illusies. Zij zijn ervan overtuigd dat deze burgers niet zomaar betere burgers worden. Zij zien daar naar eigen zeggen namelijk maar weinig voorbeelden van. Tijdens het veldwerk kwam het soms voor dat straatagenten een burger tegenkwamen die in het verleden heel 'fout' was en tegenwoordig 'goed' leefde. Veel vaker wisten straatagenten echter te vertellen dat een 'foute gast' een rijke historie van politiebemoeienis en strafrechtelijke sancties had, maar niettemin in het foute gedrag persisteerde. In dat opzicht verwachten zij niet veel van de bijdrage die hun eigen optreden aan gedragsverandering bij dit type burgers kan leveren. Straatagenten willen vooral dat deze burgers zo veel mogelijk van straat zijn, zodat hun mogelijkheden om kwaad te doen worden beperkt.

Straatagenten zijn positiever gestemd over hun mogelijkheden in andere delen of segmenten van de samenleving. Dit wil zeggen dat zij er bij sommige burgers van overtuigd zijn dat zij een bijdrage kunnen leveren aan positieve gedragsverandering. 'In these situations, the officers believed that by interfering in people's lives they could be not just agents of the law but also agents of positive change.' (Herbert, 1997, p. 155) In mijn veldwerk werd deze overtuiging zichtbaar in de wijze waarop straatagenten in sommige situaties burgers aanmoedigden om in de toekomst ander gedrag te laten zien, dan wel ingezet gedrag vol te houden.

Het is 19 november 2010. Johan en René van de politie Rivierstad fietsen naar de brug bij de rivier. Onder de brug staan vaak 'verslaafden' met elkaar te drinken (*voorspellen*). Dit wordt

weliswaar getolereerd, maar moet wel in de gaten worden gehouden. Als ze aankomen, staan er acht personen die met elkaar in gesprek zijn en bier drinken. Johan en René mengen zich tussen hen. Een jongen vertelt Johan over zijn avondstudie. Johan reageert hier enthousiast op en benadrukt dat de jongen goed bezig is. Hij moet nu volhouden, zo geeft Johan hem mee.

De verwachtingen van straatagenten ten aanzien van hun invloed op het gedrag van burgers zijn weliswaar niet hoog gespannen, maar zijn niettemin voldoende om burgers te blijven aanmoedigen het leven te beteren. Het is in die zin hoopgevend om meer te kunnen doen dan uitsluitend kwade gedragingen te begrenzen en hun autoriteit in te zetten voor het bevorderen van het goede samenleven.

8.3.2 Positioneren

Het is 19 november 2010. Johan en René van de politie Rivierstad zijn op de fiets aan het surveilleren. Als ze een bekende overlastplek hebben bezocht (*voorspellen*) zien ze achter een bank een auto staan die half op de stoep is geparkeerd. Er zitten twee personen in. Ze fietsen verder. Johan vertrouwt het toch niet helemaal (*abnormaliseren*) en belt met de meldkamer om het kenteken na te trekken. De auto staat op naam van een bekende dealer in Rivierstad. Als de auto de kant van Johan op komt rijden, houdt Johan de (bestuurder van de) auto staande. Johan vraagt de bestuurder – die niet de persoon is op wiens naam de auto staat, maar wel bekend is – om zijn rijbewijs. De man reageert geïrriteerd, verheft zijn stem en vraagt waarom ze hem altijd moeten hebben. Johan vertelt de man dat hij een boete krijgt voor parkeren op de stoep. Nu neemt de boosheid van de man verder toe. Hij schreeuwt naar Johan in het Turks en zegt ook een paar keer 'daarom haten wij jullie'. Johan reageert rustig en benadrukt dat de man goed moet nadenken wat hij zegt. Johan benadrukt in het nagesprek met mij dat de man een 'foute' kerel is (*moraliseren*) en hij ook een boete heeft gekregen, omdat hij direct een 'grote bek' opzette.

Oordelen over wat er moet gebeuren op basis van het gedrag van burgers ten opzichte van de politie

Op het moment dat uitvoerende politiemensen interveniëren in de stroom van gebeurtenissen, interveniëren zij in het leven van burgers. Vanaf dat moment heeft het gedrag van de betrokken burgers niet alleen meer betrekking op (eventuele) andere burgers die in de situatie zijn betrokken, of de medemens in algemene zin, maar ook op de straatagenten die in de situatie aanwezig zijn. Burgers kunnen niet anders dan zich verhouden tot de uitvoerende politiemensen met wie zij te maken hebben en het omgekeerde is ook waar. In interacties met burgers krijgen de onderlinge verhoudingen door de ogen van straatagenten vorm en deze betekenisgeving wordt toegevoegd aan hun oordeelsproces. Dit wil zeggen dat straatagenten ook

op basis van het gedrag van burgers ten opzichte van hen bepalen wat er moet gebeuren. Dat is de kern van *positioneren*.

> ***Positioneren*** is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het betrekken van de relatie tussen politie en burger in het oordeel over wat er moet gebeuren.

Het patroon van *positioneren* vindt plaats wanneer straatagenten hun verhouding ten opzichte van een burger definiëren. Op deze wijze bepalen zij de onderlinge posities. Zij hanteren hierbij als centraal uitgangspunt dat burgers respect moeten hebben voor de politie en burgers hun relatieve status ten opzichte van politiemensen moeten erkennen (zie Rojek et al., 2012). Straatagenten zien dit ook als noodzaak om controle op het verloop van situaties te hebben (Holmberg, 2003). In hun referentiekader staat centraal dat zij, zoals zij zelf stellen, de baas op straat zijn. Deze uitdrukking zegt eigenlijk alles over hoe zij hun positie definiëren ten opzichte van de burgers met wie zij te maken krijgen: straatagenten streven naar een bovenpositie ten opzichte van de burgers met wie zij te maken krijgen. 'In their encounters with citizens, police officers seek to establish a position of dominance as soon as possible and to maintain it.' (Bittner, 1983, p. 1138; zie ook Loftus, 2009) Die bovenpositie is volgens hen van belang om respect voor de politie af te dwingen. Dit respect is het enige langetermijneffect waar straatagenten in hun werk naar (kunnen) streven (Bittner, 1990).
De burgers met wie straatagenten te maken krijgen, hebben in veel gevallen niet om bemoeienis van de politie gevraagd. Het verschil tussen een melding en signaal is in dit kader van belang. In geval van een melding is er minimaal één burger die wel om die bemoeienis heeft gevraagd,[30] terwijl bij een signaal de bemoeienis per definitie ongevraagd is. Door de bank genomen, kan echter worden gesteld dat burgers niet op bemoeienis van de politie zitten te wachten (Ericson, 1982; Van Stokkom, 2005). Burgers hebben het er echter maar mee te doen, want in bepaalde omstandigheden zijn straatagenten bevoegd om zich in het leven van burgers te mengen. Dit plaatst burgers ten principale in een asymmetrische relatie ten opzichte van de politie (zie ook Sykes & Clark, 1975; Van Stokkom, 2005). Er is sprake van statusverschil, dat door de ogen van burgers tot uiting komt in de ongeoorloofde inbreuk op hun privéleven.
De bevoegdheden van straatagenten om dwang toe te passen, versterken het asymmetrische karakter van de relatie (in de situatie) verder. Burgers moeten gehoorzaam zijn aan de politie en de politie kan deze gehoorzaamheid desnoods met geweld afdwingen (Nationale ombudsman, 2013). Straatagenten zijn zich hier nadrukkelijk bewust van. Kees van de politie Rivierstad liet dit duidelijk merken toen hij mij uitlegde dat 'zij' toch altijd aan het kortste eind trekken. Hiermee wilde hij zeggen dat het voor burgers vervelend kan aflopen als zij de autoriteit van de politie uitdagen (zie

30. De melder verhoudt zich veelal anders tot de politie dan eventuele andere burgers die de reden kunnen zijn dat de melder de politie heeft gebeld. 'Those who call are prepared to accept his authority; those who are to be policed often not.' (Reiss, 1971, p. 48)

ook Rojek et al., 2012). Dat is ook wat ik heb ervaren: een deel van de situaties tussen straatagenten en burgers wordt gekenmerkt door een 'authority maintenance ritual', waarin centraal staat dat de bovenpositie van straatagenten, hoe dan ook, moet worden gehandhaafd (Alpert & Dunham, 2004).[31] Burgers die zich tegen de rollen van boven- en onderschikking keren en daarmee geen respect tonen voor de autoriteit van de politie, kunnen op een reactie rekenen. In paragraaf 8.5 ga ik hier nader op in. Daar staat het situatieoptreden centraal. Op deze plek gaat het over de wijze waarop straatagenten betekenis geven aan de positie van een burger ten opzichte van hen. Hoe 'meten' zij de mate van (dis)respect die burgers voor de politie hebben?[32] Ik maak een onderscheid tussen klein en groot disrespect.

Tekenen van klein disrespect: onbeleefdheid, onderbreken en slimmer willen zijn

De verwachting van straatagenten dat burgers ondergedrag vertonen, heeft als consequentie dat zij vinden dat burgers beleefd tegen hen moeten spreken. Dit begint met de wijze waarop straatagenten worden aangesproken: als een straatagent met 'jou' wordt aangesproken, dan leidt dit met enige regelmaat tot een correctie. 'Ik ben geen jou, maar u.'

Straatagenten definiëren beleefdheid daarnaast als het kunnen verstaan van wat een burger zegt. Dit impliceert dat zij van burgers in principe verwachten dat zij in het Nederlands tegen hen spreken, mits zij ook de indruk hebben dat burgers dit kunnen.[33] Als burgers die Nederlands kunnen spreken ineens overschakelen naar een andere taal, dan leidt dit bij straatagenten tot het vermoeden dat er over hen wordt gesproken.[34] In dat geval kan een burger eveneens rekenen op een correctie. 'Er wordt Nederlands gesproken of u bent stil.'

Een derde indicator van onbeleefdheid heeft te maken met het woordgebruik. Straatagenten zien grof taalgebruik door burgers in de regel ook als een signaal van disrespect ten opzichte van hen, al maken zij zich hier zelf ook geregeld schuldig aan (zie ook Loftus, 2009). Voor straatagenten staat centraal dat zij de toon bepalen. Zij definiëren de interacties die plaatsvinden (Van Maanen, 1978a). Als er ruimte is voor wat ruwer taalgebruik, omdat zij ervan overtuigd zijn dat dit de enige taal is die

31. Dit ritueel verwijst wat mij betreft ook naar het spelelement in de situatie tussen straatagenten en burgers. Hoewel de definiëring van de situatie als het toneel van het politiewerk een figuurlijke betekenis heeft, moet de letterlijke betekenis niet worden veronachtzaamd. Door straatagenten worden de interacties met burgers ook als een spel beschouwd waarin bepaalde rollen worden vervuld. In dit spel is de inzet de bovenpositie en wordt de strijd primair verbaal gestreden.
32. Loftus (2009, p. 112) spreekt in dit verband van een 'attitude test' waaraan straatagenten burgers onderwerpen. Op basis van haar veldwerk stelt zij dat uitvoerende politiemensen burgers behandelen, zoals zij zelf door burgers worden behandeld. Zie ook par. 8.5, waar dit 'spiegelen' aan de orde komt.
33. Er wordt veelal een tolk ingeschakeld wanneer straatagenten worden geconfronteerd met verdachten of slachtoffers die geen Nederlands kunnen. Dit type situaties wijkt af van het type situaties dat hier wordt bedoeld. Het gaat hier over burgers die (gebrekkig) Nederlands afwisselen met een voor straatagenten vreemde taal.
34. Loftus (2009, p. 149) constateert dat de Engelse straatagenten in haar onderzoek zich irriteren als burgers in situaties de Engelse taal niet spreken. Het zou invloed hebben op de behandeling en afhandeling.

'bepaalde' burgers begrijpen (zie ook Van Stokkom, 2005), dan zijn zij degenen die hiervoor ruimte bieden. Niet 'de' burger.

Het is 14 mei 2012. Florian en Cele van de politie Heuvelstad hebben net op heterdaad een jongen aangehouden die wordt verdacht van een straatroof. Onderweg naar het politiebureau zegt de verdachte verschillende malen dat het hem spijt. Florian: 'Daar is het nu te laat voor.' De jongen gaat echter door met het benadrukken van de context van het gebeurde en zijn spijt over hoe het is gelopen. Florian op een gegeven moment. 'Je bent straks bij ons thuis.[35] Daar gelden onze regels. Netjes met twee woorden spreken. Nu je mond houden.' Vlak voordat we bij het bureau zijn, steekt de jongen opnieuw van wal over zijn situatie. Florian: 'Wat hadden we nu afgesproken?' De jongen: 'Sorry.'

Een tweede teken van disrespect is 'onderbreken'. Als straatagenten aan het woord zijn, wensen zij niet te worden onderbroken door burgers. Wanneer burgers hiertoe een poging wagen, dan kunnen er in essentie twee soorten reacties volgen. De eerste, ik denk de meest voorkomende, reactie is het doorzetten van het eigen verhaal met extra kracht. Dit heb ik verschillende keren meegemaakt: een burger wordt dan (nog) geen ruimte gegeven om iets in te brengen. Nadat een burger enkele woorden heeft uitgesproken, wordt de poging dan veelal gestaakt. Een tweede reactie is het expliciteren van het gewenste gedrag van een burger. 'Als ik praat, houd jij jouw mond.' Beide reacties impliceren hetzelfde: straatagenten willen ervoor zorgen dat het gesprek niet wordt overgenomen door burgers en zij slagen daar vrijwel altijd in.
Burgers die netjes tegen straatagenten spreken en hen niet onderbreken, vertonen in beginsel gedrag dat straatagenten als respectvol beschouwen. Dat klinkt wellicht als een goede uitgangspositie, maar daarmee is een burger er nog niet. Straatagenten stellen het veelal ook niet op prijs wanneer burgers proberen 'slimmer' te zijn dan zij. Dit doet zich onder andere voor wanneer burgers beter denken te weten wat wijsheid is. Hierbij kan worden gedacht aan een automobilist die, na een stopteken, beter weet waar het veilig is om te stoppen, maar ook aan burgers die beter weten wat er gebeurd zou kunnen zijn. Straatagenten houden er niet van als burgers zich met hun vak bemoeien. Dit bedreigt hun professionele status (Van der Torre, 1999). Ze waarderen het echter ook niet wanneer burgers de legitimering van hun optreden ter discussie stellen. Dit is een andere vorm van 'slimmer' willen zijn, die in de volgende casus tot uiting komt.

35. Uit onderzoek van Holdaway (1983) komt deze praktijk expliciet naar voren. Tegen verdachten wordt met regelmaat gezegd: 'You're in a police station now, you know.' (Holdaway, 1983, p. 28) Hiermee wordt verdachten duidelijk gemaakt dat zij zich behoorlijk moeten gedragen. Politieagenten beschouwen het bureau, in het bijzonder het cellencomplex ('the charge room'), als hun thuis.

Het is 5 maart 2011. Edward en Theo van de politie Rivierstad hebben horecadienst. Ze staan op het horecaplein en er komen vier jongens van een jaar of 25 aanlopen. Ze praten op luide toon met elkaar. Edward spreekt ze aan en sommeert ze wat minder luidruchtig te zijn. Een van de jongens reageert hierop door te stellen dat ze toch gewoon door de stad mogen lopen en praten. Ze zijn net ook al 'achtervolgd' door twee politieagenten op de fiets, zo stelt hij (dit zijn Frits en Dorian). En nu worden ze weer aangesproken. Edward geeft aan dat ze de openbare orde verstoren. De jongen: 'Hoezo verstoring van de openbare orde. Kun je precies uitleggen wat je bedoelt?' Edward geeft aan dat ze voor overlast zorgen. De jongen zegt dat hij het nog steeds niet begrijpt. Edward kapt het gesprek nu af en vordert een van de andere jongens weg te gaan. Ze lopen weg. De jongen met wie Edward eerder in gesprek was, geeft aan militair te zijn. 'Daarom solliciteer ik ook niet bij de politie. Zo verliezen jullie je gezag. Jullie hebben niets te doen en gaan dan om niets mensen lastig vallen.'

Deze casus illustreert iets dat ik 'legitimeringmoeite' heb genoemd (zie bijlage 1). Ik heb het vaker gezien: straatagenten die door burgers werden gevraagd om hun optreden te beargumenteren en daar niet zomaar (goed) in slaagden. Burgers dagen hen soms op de rede uit (zie ook Holdaway, 1983).[36] In reactie hierop vervalt een deel van de straatagenten gemakkelijk in 'omdat ik het zeg'-redeneringen. Dat wordt niet door iedere burger geaccepteerd. Het meer fundamentele punt dat onder dit soort interacties ligt, is dat burgers sterk verschillen in de mate waarin zij in staat zijn om tegen de politie hun eigen verhaal over het voetlicht te brengen (zie ook Loftus, 2009). Dit heeft consequenties voor de verbale strijd die er plaatsvindt.
Wanneer we het in termen van straatagenten definiëren, dan zijn 'eencelligen' gemakkelijke tegenstanders en kunnen 'kakkers' een doorn in het oog zijn (zie ook *categoriseren*, par. 6.2.2). Hoewel straatagenten veel waarde hechten aan hun verbale vermogens (zie Van der Torre, 1999), lukt het hen niet altijd om de opmerkingen of redeneringen van 'kakkers' te pareren. Dit is naar mijn indruk ook een reden waarom 'kakkers' onder veel straatagenten niet zo geliefd zijn. In de verbale strijd lukt het 'kakkers' soms in een bovenpositie te komen. Zolang het bij klein disrespect blijft, kunnen straatagenten hier niet zoveel mee. Er zijn geen mogelijkheden om door middel van dwang de bovenpositie te heroveren. In geval van groot disrespect zijn deze mogelijkheden er veelal wel. Dat brengt ons op de tekenen van groot disrespect.

Tekenen van groot disrespect: negeren van orders, beledigen, kleineren en spugen
Tekenen van groot disrespect doen zich in algemene zin minder vaak voor dan tekenen van klein disrespect. Er zijn echter specifieke tonelen waar ze zich geregeld voordoen. In mijn veldwerk bleken uitgaansavonden bij uitstek een dergelijk toneel. Als observant tijdens uitgaansavonden in Rivierstad en Heuvelstad viel het mij op dat er in de binnenstad tijdens uitgaansavonden een andere 'orde' heerste dan op andere

36. Holdaway (1983) spreekt in het bijzonder over advocaten en sociaal werkers, die bedreigend kunnen zijn voor straatagenten.

momenten. Burgers gedroegen zich 'losser' ten opzichte van de straatagenten die zij ontmoetten. Ze permitteerden zich meer, soms veel meer, in wat zij tegen uitvoerende politiefunctionarissen zeiden en in wat zij ten opzichte van hen deden. Drank- en in mindere mate drugsgebruik zorgden blijkbaar voor het wegvallen van remmingen (zie ook Timmer, 1999; Ferwerda et al., 2012). Waar op andere momenten in de binnenstad het gedrag van burgers vaak beheerst of gecontroleerd was, was dit tijdens uitgaansavonden niet het geval (zie ook Rood, 2013). Hoewel in de illustraties van tekenen van groot disrespect de nadruk zal liggen op uitgaansavonden, moet worden opgemerkt dat deze zich, weliswaar in veel mindere mate, ook buiten deze setting voordoen.

Een eerste teken van groot disrespect doet zich voor wanneer burgers de orders van straatagenten negeren. Deze orders worden vaak gegeven in de context van een 'vordering'. Dit wil zeggen dat een straatagent gebruikmaakt van zijn bevoegdheid om een burger een opdracht te geven iets (niet) te doen. Deze bevoegdheid hebben straatagenten in bepaalde, breed gedefinieerde, omstandigheden. Burgers geven niet per definitie gevolg aan een order van een straatagent. Of het nu een (wettelijk gefundeerde) vordering is of niet. Datgene wat een burger van een straatagent moet doen, doet hij dan niet of omgekeerd. Hierdoor komt de autoriteit van een straatagent onder druk te staan, want blijkbaar is hij of zij op dat moment niet de baas op straat. Dat moet dan worden hersteld. Eerst met praten. De 'dreiging' tot dwang is dan vaak onderdeel van het gesprek.

Het is 22 oktober 2011. De horecadienst van Daan en Evert van de politie Heuvelstad zit er bijna op. Ze lopen via een zijstraat van het horecaplein naar de plek waar de auto staat. Dan ziet Daan iemand wildplassen (*constateren*). Daan houdt de jongen staande en vraagt waarom hij aan het wildplassen is. De jongen: 'Ik was niet aan het wildplassen.' Daan: 'Beweer je dat ik lieg. Daar heb ik een ontiegelijke hekel aan.' Daan vraagt de legitimatie van de jongen en vertelt hem dat hij een bekeuring krijgt. Op dat moment haalt de jongen zijn geslachtsdeel weer uit zijn broek om verder te gaan met plassen. Hij krijgt toch al een bekeuring, zo legitimeert hij zijn actie. Daan: 'Hier zou ik snel mee stoppen als ik jou was. Je kunt ook mee naar het bureau. Je moet me niet belachelijk maken.' De jongen zegt dat hij hem niet belachelijk maakt en staakt zijn actie. Daan deelt de bekeuring uit en ze vervolgen hun weg.

Als praten geen succes heeft, dan zal een straatagent in veel gevallen fysiek ingrijpen om zijn autoriteit te bevestigen. Zo eindigde Pieter van de politie Rivierstad eens op de grond met een jongen, omdat deze geen gevolg gaf aan zijn verzoek om niet te roken in de situatie. De betrokken jongen vond dat hij dit zelf kon bepalen en stak iedere keer, nadat Pieter de sigaret uit zijn mond had verwijderd, opnieuw een sigaret op. In het bijzijn van Pieter belde de jongen met het algemene politienummer om te vragen of hij mag roken in bijzijn van een politieagent. Op een gegeven moment had

Pieter er genoeg van en greep hij in. Hij vond zelf achteraf dat dit al eerder had gemoeten. Zijn autoriteit was, naar eigen zeggen, eigenlijk te lang aangetast.
Het 'vorderen' van burgers is bij uitstek een bevoegdheid die tijdens uitgaansavonden wordt ingezet. Op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) zijn straatagenten bevoegd om bij (dreigende) 'wanordelijkheden' een burger een bevel te geven om zijn weg te vervolgen of zich in de door de straatagent aangewezen richting te verwijderen.[37] Het gebruik van deze bevoegdheid is een illustratie van de wijze waarop straatagenten de fysieke ruimte markeren om de orde te handhaven (zie Herbert, 1997). Als burgers tijdens uitgaansavonden in de ogen van straatagenten lastig (tegen hen) doen, wordt deze bevoegdheid geregeld aangewend om hen uit het uitgaansgebied te verwijderen. Dit heeft in eerste aanleg niet altijd succes.

Het is 19 februari 2011. Kees van de politie Rivierstad staat samen met twee collega's op het horecaplein. Op enkele meters van hem staan twee jongens – vermoedelijk zo rond de twintig jaar – bij elkaar naar hen te kijken. Ze lachen. Volgens Kees zegt een van de jongens: 'Zie die homo's met hun helmpjes op.' Kees stapt op hen af, waarschuwt ze en geeft ze op strenge toon het bevel/de vordering om het horecaplein te verlaten. Een van de jongens biedt verbaal wat weerstand en krijgt, om zijn bevel wat kracht bij te zetten, een duw van Kees. De twee jongens lopen vervolgens een stuk door, maar gaan vervolgens nog op het horecaplein bij een café naar binnen. Kees zegt door de portofoon dat hij tot een aanhouding overgaat. Het resulteert in een achtervolging te voet en een aanhouding op de grond. De jongen ligt met zijn gezicht tegen de grond en handboeien op de rug en zegt tegen Kees dat hij ervoor gaat zorgen dat Kees wordt ontslagen. In een nagesprek geeft Kees aan dat dit soort jongens verbaal de confrontatie met de politie zoekt en minachtig doet. Daar moet tegen worden opgetreden.

'Vorderen' is voor straatagenten een middel om allerlei situaties te beëindigen, die in hun ogen ongewenst zijn. Situaties waarin burgers geen respect tonen ten opzichte van de politie vormen hier een aanzienlijk onderdeel van, omdat daar op een andere wijze niet zomaar iets tegen kan worden gedaan. Het overgrote deel van het gedrag dat door straatagenten als disrespect wordt geïnterpreteerd, is namelijk niet strafbaar. Een bevoegdheid die breed is gedefinieerd, biedt dan uitkomst, omdat deze op veel situaties kan worden toegepast. Straatagenten maken er dan ook gretig gebruik van. Zo gretig, dat er tijdens het veldwerk in Rivierstad een opmerking over werd gemaakt door het Openbaar Ministerie (OM). De bevoegdheid werd niet altijd rechtmatig ingezet en moest in het vervolg leiden tot een andere afhandeling (boete in plaats van proces-verbaal). Dit leidde bij straatagenten tot onbegrip. Zij voelden zich niet gesteund. Het werd tevens gezien als een bevestiging dat het OM niet weet wat het straatwerk

37. In de APV is deze bevoegdheid algemeen omschreven en dit zorgt ervoor dat de strafbaarheid door het hof nog wel eens wordt betwijfeld en dat verdachten worden vrijgesproken.

inhoudt en wat ervoor nodig is om dit werk 'goed' te kunnen doen (*distantiëren*, zie par. 6.3.2). Het OM reduceerde de potentie van een bruikbaar middel.
Er is ook disrespect van burgers ten opzichte van straatagenten waartegen het OM in de ogen van straatagenten juist meer dan voorheen haar tanden laat zien: de belediging. De strafbare belediging is niet eenvoudig te definiëren (zie Janssens, 2003). De bepalingen zijn weliswaar opgenomen in het Wetboek van Strafrecht, maar de uitleg van de bestanddelen van belediging is voor discussie vatbaar. Voor straatagenten speelt de dubbelzinnigheid van de belediging echter pas in een later stadium. Op straat is de formele werkelijkheid maar beperkt een factor waarmee in dit geval rekening wordt gehouden. Straatagenten weten dat zij een uniform dragen waarop van alle beroepen zo ongeveer het meest wordt gescholden (zie ook Van Stokkom, 2005).[38] De woorden van burgers zijn in hun ogen op het uniform gericht en worden veelal niet persoonlijk opgevat.[39] Zij vinden het niettemin van belang dat zij grenzen kunnen stellen en deze kunnen handhaven als zij dat nodig vinden. De belediging wordt door hen vooral subjectief opgevat: het gaat om de vraag of zij zich als politiemens beledigd voelen.[40]
De subjectieve benadering van de belediging impliceert dat uitvoerende politiefunctionarissen onderling verschillen in de mate waarin zij de woorden van burgers als een belediging opvatten. Dit geldt vooral voor termen die per definitie op het grensvlak liggen van de strafbare belediging, zoals 'sukkel', 'homo', 'sjappie' en dergelijke. De verschillen tussen individuen in de wijze waarop zij beledigingen ervaren, is overigens ook geen stabiel gegeven. De gemoedstoestand van een straatagent speelt ook een rol. In mijn gesprekken met straatagenten werd regelmatig benadrukt dat hun eigen gemoedstoestand van invloed is. Je kunt er niet op ieder moment even goed tegen (zie ook Van Stokkom, 2005). De privésituatie kan ook meespelen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van ernstige ziekte in de privéomgeving en de verwensingen

38. De Nationale ombudsman is in dit kader van mening dat straatagenten op straat een olifantenhuid moeten hebben. Zij moeten beter tegen uitschelden kunnen dan een ander, omdat zij vanwege hun beroep geregeld worden uitgescholden. Zie www.nu.nl/binnenland/3880250/ombudsman-politieleidingstaat-snel-achter-eigen-mensen.html. De rechter is dit overigens niet met hem eens. 'De opvatting dat politieagenten uit hoofde van hun functie waar het beledigende uitlatingen betreft meer moeten kunnen verdragen dan anderen vindt volgens onze hoogste rechter geen steun in het recht.' (Naeyé, 2005, p. 354)
39. Van Stokkom (2005) heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar belediging van Amsterdamse straatagenten. Ik refereer hier geregeld aan als het gaat om beledigen. Uit zijn onderzoek komt een meer gemengd beeld naar voren ten aanzien van de beleving van straatagenten. Een deel van de Amsterdamse straatagenten vindt het principe van 'belediging tegen het uniform' onzin. Ze zien het van collega's als een smoesje om niet op te treden. Hierbij wil ik opmerken dat het een het ander niet uitsluit. De straatagenten die ik erover heb gesproken, vinden dat de woorden in veel gevallen tegen het uniform zijn gericht, maar dit wil voor hen niet zeggen dat er niet tegen moet worden opgetreden.
40. In het kader van het Amsterdamse streetwise beleid heeft het OM in Amsterdam deze subjectieve dimensie als maatstaf toegevoegd aan het beleid (zie Van Stokkom, 2005).

van burgers daarop betrekking hebben. Dan kan het ineens wel persoonlijk(er) worden.[41] Het moment doet ertoe.
Een andere contextfactor die van invloed is, is de aanwezigheid van omstanders. In geval van omstanders wordt er door straatagenten veelal zwaarder over een belediging geoordeeld. De reden hiervoor manifesteert zich op twee niveaus. Op organisatieniveau kan het afbreuk doen aan het imago van de politie. Op individueel niveau kan het leiden tot een gevoel van gezichtsverlies. In het veldwerk waren uitgaansavonden een toneel waarop beledigingen aan het adres van straatagenten vaak door velen werden gehoord. Mede om die reden werd er door straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad weinig 'gepikt' tijdens uitgaansavonden. Waar burgers losser werden, werden straatagenten 'strakker'. De gewenste manier van optreden was er een van 'er kort op zitten' (*normaliseren*, zie par. 6.2.3).

Het is 22 januari 2011. Dorian en Kees van de politie Rivierstad hebben samen met twee collega's van een ander team – Willem en Erika – horecadienst. Als zij gezamenlijk over het horecaplein fietsen, komen ze langs een groep jongens. Eén van de jongens zegt: 'Daar komen ze met zijn vieren hoor.' Ze passeren de groep en slaan een steeg in. Dan hoort Erika een van de jongens zeggen 'Je verstaat je vak niet, kankerwout'. Erika meldt dit bij haar collega's en men keert om. Ze gaan achter een jongen aan, die inmiddels uit de groep is weggelopen. De jongen wordt staande gehouden en om zijn ID gevraagd. Erika geeft aan dat dit geen normaal taalgebruik van hem is. 'We weten ook niet zeker of jij het was. Als we het wisten, ging je mee.' Dorian neemt het over. 'Zeg het ook maar even tegen je vriendjes. Als jullie iets te zeggen hebben, doe het dan recht in ons gezicht. Dan kunnen we ook iets terug zeggen. Het is zo een beetje laf, vind je niet?' De jongen is wat overrompeld en antwoordt met 'U hebt gelijk'. De vier straatagenten vervolgen hun weg.

Over een groot aantal termen bestaat onder straatagenten een behoorlijke mate van eensgezindheid: die zijn beledigend. 'Kankerwout' is een term die tot deze groep behoort, maar zo zijn er meer.[42] Veel meer (zie ook Naeyé, 2005). Hoewel straatagenten dergelijke beledigingen serieus nemen en er door de bank genomen repressief tegen optreden (zie ook par. 8.5), zijn het niet de grove woorden van burgers die hen naar mijn indruk het meest pijn doen. Het zijn niet deze tekenen van disrespect die hen het meest raken. Burgers die hen 'kleineren', vinden zij veelal het meest vervelend. Een (klein) deel van de burgers waarmee straatagenten te maken krijgen, is namelijk bedreven in het klein maken van straatagenten door middel van het maken van opmerkingen over hun (maatschappelijke) status. Vragen als 'wat ben jij vandaag

41. Straatagenten van allochtone afkomst ervaren dat beledigen persoonlijk wordt wanneer burgers hen in de eigen taal uitschelden. Zo gaf Edo van de politie Rivierstad het voorbeeld van een burger die hem in het Turks begon uit te schelden. Ook Van Stokkom (2005, p. 75) geeft hiervan voorbeelden.
42. Nederlanders blijken bedreven in verwensingen die met dodelijke ziektes te maken hebben (Van Stokkom, 2005). Tinus van de politie Rivierstad merkte hierover op dat 'ze' allang onder de zoden hadden gelegen als ze 10% zouden krijgen van alle ziektes die hen worden toegewenst.

aan het doen van mijn salaris' of opmerkingen als 'snotneus, ik verdien een paar keer zoveel dan jij per maand' doen straatagenten door de bank genomen pijn. Die 'pijn' wordt versterkt doordat straatagenten weten dat zij hier vaak niets mee kunnen. Dat weten burgers ook: zij zorgen dat zij niet over de grens gaan en delen voortdurend tikken uit aan de waardigheid van straatagenten. Dit noemen straatagenten veelal 'zuigen': een strategie waarmee burgers proberen de emoties van straatagenten te manipuleren in de hoop dat zij uit evenwicht raken.
Het laatste teken van groot disrespect dat ik hier behandel, heb ik nauwelijks meegemaakt, maar is ongetwijfeld een van de meest onsmakelijke en vernederende ervaringen die een straatagent in het politiewerk kan meemaken: bespuugd worden. In de regel vinden spuugincidenten plaats wanneer een verdachte zich verzet tegen zijn aanhouding (Naeyé, 2005). Daarnaast wordt spugen door burgers ook gebruikt als ultieme belediging. Soms door een straatagent in het gezicht te spugen, maar vaker door vlak voor een straatagent op de grond te spugen. In mijn veldwerk heb ik uitsluitend de tweede variant meegemaakt.

Het is dinsdag 26 oktober 2010, 22:15 uur. De volgende passage is gebaseerd op een videoopname van een helmcamera van de politie Rivierstad. Dorian en Kees zijn bezig met het uitschrijven van een bekeuring aan een fietser. Op een gegeven moment komt een jongen (kale kop, jaar of 30) op hen aflopen en haalt overdreven slijm op. Hij spuugt het op de grond in de buurt van Dorian en maakt een grommend geluid als hij langsloopt. Dorian: 'Doe eens normaal joh mafkees.' De jongen: 'Jullie zijn zielenpieten. Ga echte boeven vangen.' Dorian: 'Grappenmaker.' De jongen: 'Met je kuthelmpje, homo's.' Dennis in de portofoon tegen de straatagenten in de politieauto die (blijkbaar) in de buurt is: 'Pieter, die kerel met het blauwe shirt.' De noodhulpauto rijdt op de jongen af. De jongen rent naar de auto en schreeuwt al rennend langs het raam van de auto. Kees in de portofoon: 'Ik ga hem aanhouden.' Hij fietst achter de jongen aan. De jongen loopt rondjes over het centrale plein en maakt er een spel van om de auto en fiets te ontwijken. Hij daagt de politie uit. Kees stapt van zijn fiets en rijdt de fiets op de jongen af, zodat de jongen bijna valt. Kees grijpt de jongen vast, maar die rukt zich los en zet het op een lopen. Ze kunnen hem niet vinden. Dorian: 'Hij is de zijstraat in, hier rechts.' Kees en Dorian fietsen door de steegjes. Kees heeft hem gevonden. Hij zit verstopt achter een auto. De jongen probeert weer te ontsnappen, maar rent in de armen van Dorian. Dorian en Kees werken hem naar de grond. De jongen schreeuwt. En zegt: 'Wat heb ik nu gedaan dan?' Dorian: "Wat je gedaan hebt? Wie denk je dat we zijn joh, gekke waus.' Je hoort zijn emotie in zijn stem.' De jongen: 'Ik heb jullie toch geen pijn gedaan?' Dorian: 'Als je niet kan drinken, moet je niet drinken joh, grappenmaker.' Er komt een politieauto om de jongen mee te nemen.

Burgers die straatagenten bespugen, denken dat zij hen geen pijn doen. Daar vergissen zij zich in. De vernedering die straatagenten soms ervaren, doet hen vaak meer pijn dan de klappen die zij – eveneens soms – krijgen. Het gebruik van fysiek geweld tegen straatagenten wordt door hen veelal gemakkelijker geaccepteerd als onderdeel van het werk dat zij verrichten. Over het risico op fysiek geweld tegen straatagenten gaat de volgende subparagraaf.

8.3.3 Beschermen

Het is zondag 28 maart 2010, 02:00 uur. De volgende passage is gebaseerd op een videoopname van een helmcamera van het horecateam van de politie Rivierstad. Kees krijgt via de horecatelefoon een melding over een vechtpartij bij een bar/disco. Hij vraagt hoeveel personen erbij zijn betrokken. Zes is het antwoord. Als ze aankomen, rennen er twee verdachten weg (er zijn ook al politieauto's ter plaatse). Kees en zijn collega fietsen erachteraan. Zijn collega houdt al vrij vlot de ene verdachte aan. Kees fietst achter de tweede aan. Hij komt in een steeg achter de verdachte te fietsen. De verdachte trekt blijkbaar de conclusie dat het geen zin meer heeft om te rennen en blijft staan. Kees fietst op hem af en roept: 'Handen laten zien, handen laten zien.' Hij springt van de fiets af en drukt de jongen naar de grond. Kees: 'Op je buik.' Hij boeit hem. De verdachte: 'Ik ben rustig.' Kees: 'Ik ook.'

Oordelen over wat er moet gebeuren op basis van risico's voor de eigen veiligheid
Volgens Muir (1977, p. 44-45) is de politieman '… society's "fall guy", the object of coercion more frequently than its practitioner'. Of straatagenten in ons land meer slachtoffer dan gebruiker van geweld zijn, durf ik niet te zeggen. Het lijk in ieder geval alsof de politie steeds meer aan de ontvangende kant terecht is gekomen (Rood, 2013). Van alle personen die in de (semi)openbare ruimte werken, worden straatagenten het vaakst geconfronteerd met gewelddadig gedrag van burgers (Naeyé & Bleijendaal, 2008). De wetenschap dat burgers geweld gebruiken tegen straatagenten zit bij hen voor in het hoofd. De verhalen die op de werkvloer rondgaan, herinneren hen daar ook bij voortduring aan (*verspannen*, zie par. 6.3.1). Straatagenten beschouwen geweld tegen hen als een risico dat onlosmakelijk verbonden is met het werk dat zij verrichten. In situaties met burgers moet met dit risico altijd rekening worden gehouden.[43] Wanneer een situatie resulteert in risico's voor de eigen veiligheid, dan zullen zij dit meenemen in hun afwegingen over hun optreden. Dat is de kern van *beschermen*.

Beschermen is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het betrekken van een eventueel risico voor de eigen veiligheid in het oordeel over wat er moet gebeuren.

Beschermen vindt plaats wanneer straatagenten een inschatting maken van het risico dat een situatie voor de eigen veiligheid heeft. Een van hun belangrijkste doelen is namelijk om fysiek ongeschonden uit de dienst te komen. Het risico van het politievak heeft aantrekkingskracht op hen, de behoefte aan actie is soms groot, maar lichamelijke schade moet worden voorkomen. Eigen veiligheid weegt voor straatagenten

43. Rubinstein (1973) stelt in dit verband dat straatagenten hun werk niet in een voortdurende toestand van angst uitvoeren, maar wel bij voortduring attent zijn op tekenen van gevaar en dreiging.

zwaar en zorgen over die veiligheid beïnvloeden het optreden. 'The pull of adventure is suppressed by concerns of safety.' (Herbert, 1997, p. 100) Als een straatagent in het werk gewond raakt, brengt dit iets teweeg in een politieteam. De gedachten gaan vanzelfsprekend uit naar de collega in kwestie, maar het herinnert straatagenten ook aan de eigen kwetsbaarheid in het vak dat zij hebben gekozen.
Straatagenten interpreteren kenmerken van de situatie waarin zij zich bevinden op basis van hun kennis over wat risicovolle kenmerken van situaties zijn. Zij geven onder andere betekenis aan het fysieke vermogen van burgers, het gebruik van eventuele wapens door burgers en hun letterlijke positie ten opzichte van burgers. Op deze wijze maken straatagenten op intuïtieve wijze een inschatting van de risico's voor de eigen veiligheid (zie ook Nationale ombudsman, 2013). Hierna ga ik in op deze drie elementen.

Het lichaam: fysieke vermogens vergelijken
'Although a policeman seldom becomes involved in fights, he carefully assesses the psychical assets of all the people he approaches. He is always making appraisals of a man as he comes near, deciding whether he can "take him" if he must. This is not an expression of his lust for combat but a recognition of his place in the scheme of things … Since his body is his principal tool, he cannot separate its protection and defense, which are instinctive, from his need to use it in the performance of his work.' (Rubinstein, 1973, p. 272) Wanneer straatagenten in situaties met burgers terechtkomen, maken zij in de eerste plaats een inschatting van het fysieke vermogen dat deze burgers aan de dag zouden kunnen leggen. Het onderscheid tussen bekende en onbekende personen is bij het maken van deze inschatting van belang.
In geval van bekende personen kunnen straatagenten zich, bij het maken van een inschatting in een situatie, baseren op eigen ervaringen of verhalen van collega's. Bij de beschrijving van *cartograferen* is hier al aandacht aan besteed (zie par. 6.2.1): op het bureau wordt geregeld met elkaar gesproken over de fysieke kracht van de burgers met wie straatagenten vaak te maken hebben. Deze kennis wordt benut wanneer straatagenten zich in een situatie bevinden. Ook door de organisatie aangedragen informatie – de eerder behandelde gevarenclassificaties (*inpassen*, zie par. 8.2.1) – wordt door straatagenten gebruikt om in een situatie betekenis te geven aan het risico voor hun eigen veiligheid.
Wanneer straatagenten in situaties geen wetenschap hebben van het veiligheidsrisico van burgers, dan moet het lichaam van een persoon uitgebreider worden aanschouwd en van betekenis worden voorzien. Hierbij kijken straatagenten onder andere naar het geslacht, de lengte, de bouw en (daaraan gerelateerd) de verwachte zwaarte van een persoon. De basisveronderstelling die zij hierbij hanteren, is dat mannen sterker zijn dan vrouwen, vooral als ze lang, gespierd en zwaar zijn. De nuancering ten aanzien van zwaarte is dat 'dikke mannen' niet als een probleem worden gezien, mocht het op een krachtmeting uitdraaien.
De inschatting van het fysieke vermogen van de mogelijke tegenstander is echter maar een deel van de betekenisgeving. Er wordt ook betekenis gegeven aan de eigen

fysieke vermogens. Straatagenten maken een inschatting van wat zij met zijn tweeën, want dat zijn ze in eerste aanleg vaak, 'kunnen verzetten' (zie ook Van Hulst, 2013a). In gesprekken met verschillende straatagenten is dit aan de orde gekomen. Zo zei Bram van de politie Rivierstad: 'Je calculeert in wat je met elkaar kunt verzetten … Als je met een klein meisje bent, wacht je misschien langer af of roep je sneller assistentie.' Deze gesprekken hebben mij duidelijk gemaakt dat het fysieke vermogen een van de invalshoeken is waarmee straatagenten naar de samenstelling van koppels en bijvoorbeeld horecateams kijken. Bij de interpretatie van het eigen fysieke vermogen, hanteren zij in principe dezelfde basisveronderstelling als in geval van de tegenstanders, maar ervaringen wijzen hen soms op het tegendeel. Dit kwam in het veldwerk vooral tot uiting doordat jonge mannen mij vertelden dat een vrouwelijke collega 'wel wat kon verzetten'. Daar werd dan met bewondering naar gekeken.

Vooral in Heuvelstad speelde ten aanzien van de eigen fysieke kracht mee dat straatagenten hun collega's naar eigen zeggen niet altijd voldoende kenden om een goede inschatting te kunnen maken. Sommige koppels met wie ik meeging, hadden sporadisch dienst met elkaar. Zij gaven aan elkaar niet goed te kennen in termen van de stijl van optreden en daarmee samenhangende kwaliteiten en valkuilen. Het fysieke vermogen speelde hierbij een belangrijke rol. De onzekerheid over de fysieke mogelijkheden van collega's komt ook uit ander onderzoek naar voren (Van der Torre et al., 2011; Nationale ombudsman, 2013).[44] Het wordt vooral bij het toepassen van geweld als een beperking gevoeld. Het lijkt enigszins samen te hangen met de grootte van het team (zie ook Van der Torre et al., 2011). Het team in Rivierstad was aanzienlijk kleiner dan in Heuvelstad en de onderlinge relaties waren (mede) als gevolg daarvan minder anoniem (zie ook hoofdstuk 4). Daar speelde het gevoel 'de' collega onvoldoende te kennen, voor zover ik heb kunnen waarnemen, nauwelijks.[45]

Straatagenten kijken niet alleen naar de directe collega met wie zij een koppel vormen, maar houden ook rekening met hoe snel andere collega's ter plaatse kunnen zijn als zij in nood zijn. 'Assistentie collega' – de melding van een collega in nood – heeft een bijzondere plek in de communicatie tussen straatagenten. Zodra zij deze oproep horen, laten ze alles uit hun handen vallen om de in de nood verkerende collega ('s) zo snel mogelijk bij te staan (zie ook Politie Rotterdam-Rijnmond, 2010). In stedelijke gebieden, zoals Rivierstad en Heuvelstad, kan deze bijstand door de bank genomen snel ter plaatse zijn. Er is altijd wel een andere auto enigszins in de buurt. Wanneer een eventuele fysieke krachtmeting voor straatagenten tegenvalt, dan zijn andere collega's dus nabij. Een deel van de straatagenten bij wie ik opstapte, had

44. Uit ander onderzoek komt ook onzekerheid ten aanzien van het eigen optreden naar voren (zie bijv. Van der Torre et al., 2011; Nationale ombudsman, 2013). Het betreft dan de fysieke en mentale vaardigheden. Hierop zou te weinig worden getraind. Hoewel ik herken dat straatagenten graag meer zouden trainen in organisatietijd (zie ook Timmer, 1999), heb ik van onzekerheid over het eigen optreden niet veel gemerkt en gezien. Hoe dan ook, de Politie maakt op dit moment een inhaalslag op dit soort aspecten, onder andere onder de noemer van professionele weerbaarheid.

45. Daar was dan wel weer meer dan in Heuvelstad onzekerheid over het groepsoptreden.

ervaring in een landelijk gebied. Zij wezen mij erop dat in landelijke gebieden de te overbruggen afstanden vaak groot zijn. Dit heeft consequenties voor de tijd die het kost om collega's te kunnen assisteren. 'Je had maar twee auto's in een groot gebied. Als er wat gebeurt, sta je er alleen voor', zo stelde Mustafa van de politie in Heuvelstad. Volgens een ervaringsdeskundige van de politie in Rivierstad is vijftien minuten lang als je deze tijd worstelend op de grond moet doorbrengen. Dat geloof ik graag. Hoe dan ook, de snelheid waarmee assistentie ter plaatse kan zijn, beïnvloedt de inschatting van het veiligheidsrisico.

De handen: vaststellen van de aanwezigheid van wapens

De openingscasus illustreert de oriëntatie van straatagenten op de handen van de burgers die zij in situaties ontmoeten. Met hun handen kunnen burgers wapens gebruiken. Daarom is de oriëntatie van straatagenten op handen van burgers gericht.[46] 'The first and sometimes only thing a policeman looks at when approaching someone is his hands … Hidden hands imply danger to a policeman, and he must decide in a few seconds what course of action to take.' (Rubinstein, 1973, p. 303) Wapens in handen van burgers zijn voor straatagenten een veel groter risico dan het fysieke vermogen dat hiervoor aan de orde kwam. Hierbij moet ik direct een opmerking maken. De oriëntatie van straatagenten op handen van burgers is in ons land veel minder sterk dan die van straatagenten in de Verenigde Staten, het land waar Rubinstein (1973) zijn onderzoek verrichtte. De verklaring hiervoor is simpel: straatagenten in de Verenigde Staten achten de kans dat de burgers die zij ontmoeten, beschikken over een wapen veel groter dan straatagenten in ons land. En dat is niet zonder reden.

Als een straatagent een burger opdraagt om zijn handen te laten zien en hij daar geen opvolging aan geeft, dan neemt het vermoeden van de straatagent dat er een wapen in het spel is toe. Zo vertelde Maaike van de politie Heuvelstad eens over een achtervolging van twee winkeldieven. De twee winkeldieven hadden zich verstopt achter een container. Ze riep vanaf enige afstand dat de winkeldieven hun handen moesten laten zien, maar een van hen deed dit niet. Daardoor nam bij Maaike de onzekerheid over de aanwezigheid van eventuele wapens toe. Dit leidde tot de betekenis van meer risico voor de eigen veiligheid. Een betekenis die zich doorvertaalde in haar optreden, maar daar kom ik later op terug (zie par. 8.5).

De positie: overzicht en vluchtwegen

Naast de fysieke kracht en de aanwezigheid van wapens is er nog een derde aspect dat wordt betrokken in de betekenisgeving aan het veiligheidsrisico: de letterlijke positie van straatagenten ten opzichte van burgers. Dit betreft zowel de direct betrokken burgers als de omstanders.

46. Punch (1983) wijst erop dat straatagenten vanaf de handen van een burger hun ogen langs de rest van het lichaam laten gaan op zoek naar aanwijzingen voor verborgen wapens, zoals een bobbel in een zak of een stijve loop (Punch, 1983). Tijdens het veldwerk heb ik echter geen situaties meegemaakt waarin dergelijke aanwijzingen door straatagenten werden waargenomen.

In situaties met burgers vinden straatagenten het essentieel om overzicht te hebben. Zij hebben overzicht wanneer zij goed kunnen zien hoe de situatie zich ontwikkelt. Vanuit die optiek beschikken straatagenten idealiter over een perspectief van 360 graden, maar dat is in de praktijk niet het geval. Zij kunnen vanzelfsprekend alleen voor zich kijken. Dit wordt bij een klein aantal betrokken burgers niet als een potentieel veiligheidsrisico beschouwd, omdat het veelal wel lukt om de betrokkenen voor je te houden. In situaties waarbij veel burgers betrokken zijn, kan het houden van overzicht onder druk komen te staan en een potentieel veiligheidsrisico ontstaan.[47] Dit risico is het grootst als burgers onvoorspelbaar of agressief gedrag vertonen.
Tijdens het veldwerk vormden horecadiensten een toneel waarop zich een veiligheidsrisico, zoals hiervoor bedoeld, manifesteerde. Het uitgaanspubliek – dat vaak jong en dronken is – genereerde in verschillende opzichten gevaarsituaties voor straatagenten (zie ook Timmer, 1999; Bleijendaal et al., 2008). Het staande houden van burgers liep soms uit de hand, er moest soms worden geïntervenieerd in vechtpartijen en bij aanhoudingen deed zich vaker wederspannigheid voor dan op andere tonelen. In veel van dit soort gevallen was kenmerkend dat het toneel niet alleen werd gevormd door de direct betrokkenen, maar ook door omstanders. Dit creëerde soms onoverzichtelijke situaties waarin het gevaar van achteren kon komen.

Het is zondag 22 oktober 2011. Een van de portiers van een discotheek op het horecaplein van Heuvelstad meldt via de horecatelefoon een ruzie. Als Daan en Evert aankomen, staan er vijf jongens buiten. Een van hen is binnen geslagen en de dader is er vandoor. Ze zijn in gesprek met enkele straatagenten. Op een gegeven moment rennen de jongens weg, omdat ze de vermoedelijke dader zien. De aanwezige straatagenten, onder wie twee straatagenten te paard, gaan erop af. Ongeveer honderd meter verder ontstaat een nieuwe situatie. De vermoedelijke dader wordt afgeschermd door enkele straatagenten en de vijf jongens willen de betreffende jongen graag pakken. Zij doen druk en lopen wat tegen de politie op. Daan geeft aan dat de jongens zich moeten verwijderen en dat de politie het verder afhandelt. De jongens blijven echter, na herhaaldelijk waarschuwen, doorgaan. Op een gegeven moment wordt een van de (dominante) jongens aangehouden. Een ander begint zich daar enorm over op te winden. Deze jongen wordt ook aangehouden, maar pleegt verzet. Met drie straatagenten werken ze de jongen naar de grond. De straatagenten te paard schermen de situatie af, maar de situatie is aan alle kanten 'open'. Er staat veel publiek omheen, waaronder de rest van de jongens die zich nog druk maken (één is alles aan het filmen met zijn mobiele telefoon). Als ik later met Daan napraat over de manier van optreden, merkt hij op

47. Het overzicht wordt vaak verder beperkt, doordat er in die situaties veel straatagenten aanwezig zijn. Dit impliceert dat het optreden tussen veel straatagenten op elkaar moet worden afgestemd: groepsoptreden. Straatagenten kunnen onzeker zijn in groepsoptreden (zie ook Van der Torre et al., 2011). De ervaring is dat er op groepsoptreden te weinig wordt getraind. In Heuvelstad was er van deze onzekerheid geen sprake. Daar werd relatief veel getraind op groepsoptreden in horecasituaties (zie hoofdstuk 4). In Rivierstad dacht ik deze onzekerheid meer te bespeuren en zag ik deze ook in het optreden (o.a. op videobeelden).

dat het niet goed was. Ze hadden de jongen niet op die plek naar de grond moeten werken, want nu konden mensen in hun rug komen. Ze hadden hem mee moeten nemen/trekken naar de muur, zodat de paarden de situatie gemakkelijker hadden kunnen afschermen.

Straatagenten geven in relatie tot hun eigen veiligheid niet alleen betekenis aan de openbare ruimte, maar ook aan private ruimten. Als zij een gebouw betreden, stellen zij zich eveneens zo op dat zij niet ongezien van achteren kunnen worden belaagd (Van der Torre & Stol, 2000). Ook zorgen zij ervoor dat ze elkaar in de gaten kunnen houden. Straatagenten kijken in de regel ook naar vluchtwegen (zie ook Kuppens et al., 2015). Vanuit die optiek heeft de deur in een gebouw of woning een bijzondere betekenis. Die moet altijd 'van de politie' blijven (Timmer, 1999). Straatagenten letten erop dat de deur altijd op een kier blijft, zodat zij de ruimte snel kunnen verlaten wanneer dit voor de eigen veiligheid nodig is. Met Anneloes en Nadien van de politie Heuvelstad was ik eens bij een melding van een bedreiging. De man die van bedreiging werd verdacht, werd aangehouden. Overal waren mensen op straat om de gebeurtenis te aanschouwen. Toen Anneloes bij de aangeefster naar binnen liep, begonnen de buren – die voor het huis stonden – zich ermee te bemoeien. De vrouw stormde vervolgens naar buiten en schold de buurman uit. Anneloes duwde haar terug en ging naar binnen voor het opnemen van de aangifte. Ik liep achter haar aan en wilde de voordeur dicht doen. Hierop zei Anneloes tegen mij dat ik de deur open moest laten. Daar had ik dan weer niet aan gedacht.

8.3.4 Anticiperen

Het is 10 mei 2012. Harry en Mirjam van de politie Heuvelstad krijgen een melding van een ruzie op een woonwagenkamp. Een man heeft een klap gekregen van een buurman naar aanleiding van een geparkeerde auto. De buurman heeft het incident ook gemeld. We komen aan op het woonwagenkamp. Er zijn al twee 'collega's' aanwezig (Jan en Don), die blijkbaar als 'een achtergrondje' zijn meegereden. De vier straatagenten lopen het kamp op en zien voor een van de woonwagens twee mannen zitten. Voor het raam van de wagen daartegenover staat een man te wuiven. Dit zullen de betrokkenen wel zijn, zo wordt door de straatagenten aangenomen. De politiefunctionarissen verdelen de aandacht en gaan bij iedere wagen verhaal halen. Enkele minuten later komen ze buiten samen voor overleg. De verhalen van de betrokkenen worden naast elkaar gelegd (*vergelijken*). Harry tegen Don: 'Hier kunnen we niets mee.' Don: 'Als we gaan aanhouden, dan allebei.' Jan: 'Ze worden toch niet vervolgd.' Ondertussen horen we uit een van de wagens nog wat geluid: 'Als hij hier over de vloer komt, rijg ik hem aan het zwaard!' De drie politiemannen spreken af dat ze de beide partijen bewegen om geen aangifte te doen. Op de terugweg zegt Harry tegen mij: 'Als we hiermee binnenkomen, zou de recherche ons heel boos aankijken.'

Oordelen over de interne consequenties van mogelijk optreden
Straatagenten treden op in het hier en nu van situaties, maar de beslissingen die zij nemen hebben consequenties voor de (nabije) toekomst. De beslissingen in bejegening en afhandeling werken door in de activiteiten die daarna moeten plaatsvinden (zie ook *formaliseren*, par. 8.4). Het politiewerk heeft vaak een staartje. De omvang van dit staartje is afhankelijk van de aard van de genomen beslissingen. Geweldgebruik en vrijheidsontneming zijn voorbeelden van manieren van optreden die het nodige vervolgwerk vragen van zowel straatagenten als anderen binnen de organisatie en/of het strafrechtelijke systeem. Straatagenten denken in situaties vooruit en maken, vanuit verschillende perspectieven, een inschatting van de consequenties van hun optreden. 'A patrolman's discretionary choices turn partly on an evaluation of the organizational consequences of any action.' (Brown, 1988, p. 246). Deze betekenisgeving wordt mede gebruikt om te komen tot een oordeel over wat er in een situatie moet gebeuren. Dat is de kern van *anticiperen*.

Anticiperen is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het oordelen over de eventuele 'interne' consequenties van het mogelijke optreden in de situatie.

Anticiperen vindt plaats wanneer straatagenten in situaties 'vooruitdenken' op basis van de wetenschap van wat er gebeurt met de uitkomsten die zij in de situatie produceren. Bepaalde kenmerken van de situatie krijgen hierdoor relevantie voor de toekomst. 'Because the PCs (police constable, WL) "thought ahead", using their knowledge to anticipate and assess the consequences of alternative courses of action, certain features of incidents assumed a *prospective* relevance they would not otherwise had.' (Chatterton, 1983, p. 201)
Er wordt vooruit gedacht vanuit twee perspectieven. De eerste is het eigen perspectief: wat heeft het (mogelijke) optreden voor consequenties voor mij (Brown, 1988)? Het tweede perspectief is het systeemperspectief: welke consequenties heeft mijn (eventuele) optreden voor het strafrechtelijke systeem? Hoe zal het verdergaan? De twee perspectieven worden hierna behandeld.

De straatagent: het voorkomen van vervolgwerk en interne problemen
In het leerstuk van de 'street level bureaucrats' van Lipsky (1980) wordt gesproken over 'creaming': een aanpassingsmechanisme van beleidsuitvoerders om het hoofd te kunnen bieden aan de werkdruk waarmee zij worden geconfronteerd. Dit principe wil zeggen dat beleidsuitvoerders selecties maken in het werk dat zij oppakken. De combinatie van een vrijwel onbegrensd werkaanbod en beperkte mogelijkheden maakt dat zij het zichzelf soms gemakkelijk maken door klanten te kiezen die zij op een relatief standaardwijze kunnen helpen. Het principe van 'creaming' wordt ook door straatagenten gehanteerd en is gericht op het voorkomen van ongewenst vervolgwerk. Straatagenten weten dat de beslissingen die zij in situaties nemen consequenties hebben voor het administratieve werk dat zij daarna moeten verrichten.

Daar houden zij (soms) rekening mee bij de beslissingen die zij nemen (zie ook Ericson & Haggerty, 1997).
Er zijn bepaalde manieren van optreden die straatagenten meer vervolgwerk opleveren dan andere manieren van optreden. Er zijn straatagenten die dat vervolgwerk het liefst willen ontlopen en mede op basis daarvan beslissingen nemen. Ericson (1982, p. 117) spreekt in dit verband over '… the common human desire to avoid work'. Zo scheelt afzien van rechtsvervolging – en dus niet aanhouden – dienders veel administratief werk (zie Van der Torre, 1999). In sommige gevallen wordt de discretionaire ruimte daarom benut om vervolgwerk te voorkomen. De ene keer mede omdat een straatagent denkt dat een aanhouding geen zin heeft (zie verderop over 'een-op-een zaken') en de andere keer vooral omdat een straatagent geen zin in vervolgwerk heeft. Het type delict en verdachte spelen ook mee. Een als ernstig beoordeeld delict laat men minder snel lopen dan veelvoorkomende criminaliteit. Een echte boef, een 'foute gast', pak je altijd. Dat geeft juist arbeidsvreugde.

Straatagenten die werk ontduiken, waren in naar mijn indruk Rivierstad en Heuvelstad niet in overvloed aanwezig. Hierbij geldt ook dat dit soort gedrag wordt gezien door collega's en ook ter ore komt van leidinggevenden. Het perspectief op ongewenst vervolgwerk is voor veel straatagenten veel meer situationeel dan fundamenteel (het gewoon niet willen). In de ogen van straatagenten is vervolgwerk op bepaalde momenten vervelender dan op andere momenten. Vooral aan het einde van de dienst is administratief werk volgens hen ongewenst. Het is namelijk niet gebruikelijk, en veelal ook niet mogelijk, dat de volgende dienst administratief werk overneemt (zie Van der Torre, 1999). Dit impliceert dat degene die het werk opdoet, het werk ook afmaakt. Wie aan het einde van de dienst een burger aanhoudt, moet nog even door nadat de dienst formeel is geëindigd. Een halfuur voor het einde van de dienst pak je daarom liever geen winkeldief op (zie ook Denkers, 2000a). In algemene zin beschouwen straatagenten dit soort gevallen als een ongewenst, maar inherent onderdeel van hun werk.[48] De beoordeling van dit soort overwerk verschilt echter tussen straatagenten, maar vooral tussen momenten dat het zich voordoet. Na een avond- of nachtdienst is de wens om naar huis te gaan veelal groter dan na een ochtenddienst. Deze wens is het grootst wanneer een straatagent aansluitend privéafspraken heeft.
Het willen voorkomen van werk aan het einde van de dienst kan ertoe leiden dat straatagenten op dat moment anders oordelen over situaties dan zij op een ander moment zouden doen. Dit wil niet per definitie zeggen dat er bijvoorbeeld niet wordt aangehouden, maar kan wel als consequentie hebben dat een straatagent liever afschermt dan zelf aanhoudt, omdat hij of zij naar huis wil of moet. Vooral in Heuvelstad leek dit wel eens te spelen, afgaande op de verhalen die ik daarover hoorde.

48. Holdaway (1983, p. 60) constateerde in zijn studie dat straatagenten proberen te profiteren van aanhoudingen door overwerk te creëren en zo salaris te verhogen. Ik ben dat niet tegengekomen, maar dat heeft er vast mee te maken dat in ons land overuren tegenwoordig niet worden uitbetaald. Je hebt ze op te maken.

De persoonlijke consequenties van het optreden gaan verder dan het vervolgwerk dat mogelijk aan dit optreden verbonden is. Uit studies naar politiewerk blijkt dat straatagenten binnen de organisatie ook problemen kunnen krijgen als gevolg van hun optreden, bijvoorbeeld in geval van gebruik van geweld of klachten van burgers. Slecht optreden van straatagenten wordt in dat opzicht eerder zichtbaar gemaakt dan goed optreden (Waddington, 1999b). Het voorkomen van interne problemen zou om die reden door straatagenten worden meegewogen bij hun optreden. Sterker nog, het voorkomen van problemen wordt gezien als een centraal kenmerk van de informele beroepseisen of de cultuur op de werkvloer. 'Lay low and don't make waves.' (Van Maanen, 1975; zie ook Reuss-Ianni, 1983; Chatterton, 1989; Loftus, 2009) Straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad anticipeerden naar mijn indruk niet of nauwelijks op interne problemen. Althans, niet in brede zin. Hoewel klachten van burgers vanzelfsprekend vervelend werden gevonden, werd er in het optreden geen rekening mee gehouden. Mijn observaties gaven in ieder geval geen aanleiding om dat te veronderstellen. Als ik straatagenten ernaar vroeg, volgde een ontkennend antwoord.
Bij geweldsgebruik ligt dit anders. Onderzoek onder straatagenten in ons land wijst erop dat straatagenten in hun optreden anticiperen op de nasleep van eventueel geweldsgebruik (Van der Torre et al., 2011; Nationale ombudsman, 2013).[49] Ze denken na over de mogelijke nasleep van geweldgebruik als ze overwegen geweld te gebruiken en dit nadenken zou soms, al dan niet in combinatie met andere factoren, leiden tot het afzien van gebruik van geweld (zie ook Timmer, 1999). Dit mede in de verwachting of hoop dat een directe collega dit doet, zodat het benodigde geweld werd toegepast, maar de nasleep wordt ontlopen.
In Rivierstad en Heuvelstad leefde onder een deel van de straatagenten het gevoel dat zij op het gebruik van geweld konden worden afgerekend door de organisatie (zie *distantiëren*, par. 6.3.2). Sommige straatagenten hadden ervaringen met intern gedoe naar aanleiding van het gebruik van geweld. Dit gedoe hield onder andere in dat het geweldsgebruik als niet rechtmatig was beoordeeld en dat naar aanleiding hiervan een aantekening was gemaakt in het personeelsdossier. Straatagenten nemen dit soort ervaringen mee als zij de volgende keer overwegen welke manier van optreden gepast is. Zij leren in dat opzicht ook van dit soort ervaringen. Terughoudendheid in het gebruik van geweld kan daarvan het gevolg zijn.

49. Met betrekking tot het gebruik van geweld geldt een meldingsplicht. Dit betreft een instructienorm die garandeert dat geweld niet 'stiekem' of ongecontroleerd wordt aangewend. Een politieambtenaar die geweld gebruikt is volgens de ambtsinstructie verplicht hiervan melding te maken aan zijn meerdere. De meerdere is vervolgens verplicht de melding vast te leggen met behulp van een meldingsformulier. Uit onderzoek blijkt dat straatagenten niet al het geweldsgebruik melden (bijv. dreigen met geweld) en dat ongeveer 60% van de meldingen ook daadwerkelijk in een meldingsformulier terechtkomt (Drenth et al., 2008).

Het strafrechtelijk systeem: rechtmatigheid en haalbaarheid
Het straatwerk resulteert in input – verdachten – voor het strafrechtelijke systeem, maar het is niet aan straatagenten of die input ook daadwerkelijk in het systeem terechtkomt. Een aanhouding door een opsporingsambtenaar wordt op rechtmatigheid getoetst door een hulpofficier van justitie (HovJ). Dit is vaak een leidinggevende van het team waar een straatagent werkt, die tevens werkzaam is als HovJ. De toetsing op rechtmatigheid houdt in dat er wordt beoordeeld of een burger had mogen worden aangehouden.
In situaties waarin (mogelijk) sprake is van een misdrijf is het aanhouden van de (potentiële) verdachte een optie. Hiervoor is, zo stelt het strafrecht, 'een redelijk vermoeden van schuld' noodzakelijk. Het is aan straatagenten om te bepalen of in een situatie voldoende vermoeden van schuld aanwezig is om te kunnen spreken van een redelijk vermoeden. Het ontwikkelen van een vermoeden is voor straatagenten minder problematisch dan te bepalen of het ook een redelijk vermoeden betreft. Toch is dit wat nodig is voor de rechtmatigheid van aanhoudingen. Straatagenten proberen in te schatten of zij genoeg hebben om een burger aan te houden en hem of haar formeel tot een verdachte te maken.

Het is 22 maart 2012. Jordan en Dinand van de politie Heuvelstad krijgen een melding van de beveiliging van een van de locaties waar verslaafden worden opgevangen. Het betreft een van de notoire overlastplegers. Als ze aankomen bij de opvang in de buurt, zien ze twee mannen weglopen. De ene is de notoire overlastpleger, Mario, en de ander Edward, ook een bekende van de politie. Jordan: 'Mario, blijf staan. Wat loop je hier te doen?' Dinand: 'We krijgen klachten over je.' Mario zegt dat hij weggaat. Jordan: 'Blijf staan. We zijn in gesprek met je.' Dinand vertelt Mario dat hij weg moet gaan en hij wordt aangehouden als hij terugkomt. Jordan tegen Dinand: 'Niet nu aanhouden?' Dinand antwoordt negatief. Ze zoeken vervolgens met een zaklamp in het gebied waar de mannen stonden. Wellicht liggen er drugs op de grond. Ze vinden niets. Als we in de auto zitten, vertelt Dinand dat Mario een schorsing heeft voor de opvang, maar blijkbaar toch vervelend loopt te doen. Jordan geeft aan dat de situatie 'niet genoeg' was om hem aan te houden voor openbare dronkenschap. 'We hebben zero-tolerance beleid, dus ik zoek iets om hem op te pakken', aldus Jordan.

Bij het maken van een inschatting of het genoeg is, maken straatagenten gebruik van hun diagnose van de situatie en wetskennis (zie Herbert, 1997). Deze wetskennis heeft in het bijzonder betrekking op de bestanddelen of elementen van delicten, zoals gedefinieerd in het Wetboek van Strafrecht.[50] Bij de behandeling van het patroon van

50. De bovenstaande casus laat ook zien dat straatagenten in hun eigen redeneringen soms wat opportunistisch te werk gaan. De stelling van Jordan dat er niet genoeg was voor openbare dronkenschap is in dit geval een understatement. Ik heb dat vaker meegemaakt. In Heuvelstad was eens een verwarde man aangehouden, die een meisje had mishandeld. Die man was eerder op de avond door andere straatagenten gezien en gesproken. Daan reageerde hier achteraf op door te stellen dat ze eigenlijk direct hadden moeten optreden. Dat voorkomt het gedoe. Een collega reageerde hierop met 'maar je hebt net te weinig,

inpassen kwam de casus van een gestolen fiets aan de orde (zie par. 8.2.3). Deze casus illustreert de inschatting van de rechtmatigheid, omdat de betreffende straatagent ten opzichte van het mogelijke slachtoffer expliciteerde dat er op dat moment voor justitie nog niet voldoende was om de man, die door het slachtoffer werd beschuldigd van diefstal van de fiets, aan te houden. Later zei de betreffende straatagent – Sabine van de politie Rivierstad – hierover dat ze in algemene zin het liefst zo veel mogelijk informatie verzamelt om zich 'juridisch in te dekken'.
De taal die Sabine in haar toelichting gebruikte, wijst op een defensieve houding ten opzichte van het systeem waarvan zij een onderdeel is (zie *distantiëren*, par. 6.3.2). Daarin staat zij niet alleen. Straatagenten weten dat de activering van het strafrechtelijke systeem hun werk zichtbaar maakt en dat de beoordeling van dat werk onherroepelijk is (zie Ericson, 1982). Onrechtmatige aanhoudingen zijn niet goed voor de reputatie van een straatagent en leveren onnodig werk op (zie o.a. Chatterton, 1983; Van der Torre, 1999). In die zin liggen het eigen perspectief (zie hiervoor) en het perspectief van het strafrechtelijke systeem soms dicht bij elkaar: het activeren van het strafrechtelijke systeem kan straatagenten problemen opleveren, al hebben deze minder impact dan gedoe over onrechtmatig gebruik van geweld (zie eerder in deze subparagraaf). Het onderscheid tussen het eigen perspectief en het systeemperspectief wordt groter naarmate het vooruitdenken van straatagenten het moment van de eerste toetsing overschrijdt en betrekking heeft op de vraag of een 'ronde zaak' haalbaar is. Daar gaan we het nu over hebben.

Een rechtmatige aanhouding van een verdachte leidt tot een opsporingsonderzoek van de politie. In dat onderzoek staat de bewijsvoering centraal. De schuld van een verdachte van een strafbaar feit moet worden bewezen. Het OM bepaalt in *eerste aanleg* of dit het geval is. Straatagenten denken in sommige gevallen vooruit en schatten in of een zaak kan worden rondgemaakt. Dit vooruitdenken kan tot en met de rechter plaatsvinden (zie ook Van Hulst, 2013a). De inschatting of de schuld van een verdachte kan worden bewezen, is door straatagenten vanzelfsprekend niet altijd te maken. Op dit punt worden ze ook wel eens (onaangenaam) verrast door een officier van justitie, die de – naar mening van straatagenten ronde – zaak seponeert vanwege een gebrek aan bewijs (zie ook Kort et al., 2014). De verrassing vloeit voort uit het eerder aangehaalde onderscheid tussen situationeel bewijs en juridisch bewijs (zie par. 8.2): voor straatagenten staat schuld vaak eerder vast dan dat het juridisch kan worden bewezen. Het verschil in benadering tussen het OM en straatagenten is dan weer veelal input voor het patroon van *distantiëren* (zie par. 6.3.2).
Bij het vooruitdenken over een ronde zaak springt er in het politiewerk één type situatie uit: de zogenoemde 'een-op-een zaak' (zie ook Ericson, 1982). Dit soort situaties

dat is lastig'. Ook hiervoor geldt: de opmerking dat het net te weinig was, veronderstelt dat er op dat moment in ieder geval iets was. Dat was niet het geval. De man liep rond en deed op dat moment niets wat niet mocht. Later blijkbaar wel.

wordt gekenmerkt door een conflict tussen (vaak) twee burgers, die veelal een langere historie met elkaar hebben.[51] Het kan gaan om geliefden, familie, buren, et cetera. Een van de betrokkenen meldt veelal dat er iets aan de hand is. Straatagenten proberen op basis van de – vaak tegenstrijdige – verhalen van de betrokkenen vast te stellen wat er aan de hand is (zie *vergelijken*, par. 8.2.2). Ook trachten zij helder te krijgen wat de betrokkenen eigenlijk van de politie verwachten. Niet zelden is er minimaal één burger die aangifte wil doen en daarmee de strafrechtketen wil verzoeken om met rechtsvervolging te starten.[52]

Straatagenten gebruiken hun ervaringskennis om een verzoek tot rechtsvervolging van een burger op haalbaarheid te schatten. In een-op-een situaties leidt deze betekenisgeving vaak tot het oordeel dat het strafrecht er niets, of in ieder geval niet zo veel, mee kan (zie ook Ericson, 1982; Holmberg, 2003). Schuld van een van de partijen kan niet worden bewezen. Zij weten ook dat wanneer zij een dergelijke zaak meenemen naar het bureau, dit niet tot enthousiaste reacties van hun recherchecollega's zal leiden.[53] Vanuit een justitieel perspectief zijn een-op-een zaken 'pijn in je reet-zaken', zo heb ik mij in Heuvelstad eens laten vertellen. Een 'shitty case', zogezegd (Holmberg, 2003). Het kost inspanning, maar leidt niet tot resultaat.

Hoe terecht het *anticiperen* van straatagenten ook mag zijn, er is in veel situaties nog steeds minimaal één betrokkene die aangifte wil doen. Uitvoerende politiefunctionarissen hanteren daarom een ontmoedigingsstrategie (zie ook Holmberg, 2003). 'Victims can be talked into a "request" not to invoke the criminal law, especially in interpersonal disputes, particularly among intimates.' (Ericson, 1982, p. 169) Dit 'erin praten' vindt plaats op basis van diverse argumenten. Straatagenten maken hierbij gebruik van hun kennisvoorsprong ten opzichte van burgers met betrekking tot het strafrecht en de daaraan verbonden werkwijzen. Omdat burgers vaak onbekend zijn met het strafrecht, zijn straatagenten door de bank genomen goed in staat om situaties naar hun hand te zetten (zie Van der Torre, 1999).[54]

Een van de meest gebruikte en dominante argumenten is dat wanneer de ene partij aangifte doet, de andere partij dit ook zal doen en beide partijen meemoeten naar het bureau. Dit gaat dan wel even duren, zo wordt burgers voorgehouden. Daarnaast

---

51. Die (historische) relatie is er niet altijd. Tijdens uitgaansavonden gaat het bijvoorbeeld ook om burgers die zijn 'mishandeld' door een portier. Naar mening van straatagenten kunnen zij niet veel met dit soort situaties, al weten zij dat er onder portiers ook 'rotte appels' zijn.
52. Van der Torre (1999, p. 21) stelt dat burgers liever hebben dat straatagenten bijdragen aan informele conflictoplossing dan dat zij overgaan tot rechtsvervolging. Deze constatering sluit niet aan bij mijn ervaring, die erop duidt dat burgers in veel gevallen juist de voorkeur hebben voor rechtsvervolging. Althans, vaak ten minste één van de partijen. Het zijn straatagenten die daar weinig heil in zien.
53. 'There is encouragement from the police organization not to charge in this type of encounter; if the complaint later protests to the force about the officer's actions, he is well covered.' (Ericson, 1982, p. 169)
54. Het gaat niet alleen om het naar de hand zetten van situaties, maar ook om het creëren van de juiste verwachtingen bij burgers. Burgers denken bij conflicten soms dat de politie wel even iemand aanhoudt en meeneemt en als het even kan ook nog even de kinderen 'veilig stelt'. Dergelijke onrealistische verwachtingen proberen straatagenten geregeld bij te stellen door nadruk te leggen op de onmogelijkheden.

worden burgers meegenomen in het *anticiperen* van straatagenten: dan wordt benadrukt dat een aangifte nergens toe leidt en er beter op een andere wijze aan een oplossing kan worden gewerkt. In de derde plaats geven straatagenten burgers de indruk dat er wel iets gebeurt door aan te geven dat 'het wordt vastgelegd'. Dit lijkt te dienen als een soort geruststelling.[55] Als alternatief wordt vaak gewezen op de wijkagent. Kortom: er wordt nadruk gelegd op de inspanning (mee naar het bureau), het resultaat (leidt tot niets) en het alternatief (vastleggen, wijkagent). Als burgers volharden in hun wens om aangifte te doen, wordt het kennisgebrek van burgers zwaarder uitgespeeld en gaan straatagenten met enige regelmaat bluffen om de door hen gewenste afhandeling te kunnen realiseren.

Het is 11 juni 2012 (het begin van deze casus is behandeld in par. 8.2.2). Anneloes en Nadien van de politie Heuvelstad krijgen een melding van een bedreiging. Een man – een garagehouder – zou bedreigd zijn met een steen door een andere man die werkzaam is op hetzelfde bedrijventerrein. Nadat de verhalen van de betrokkenen naast elkaar zijn gelegd (*vergelijken*) hebben Anneloes en Nadien een beeld van wat er ongeveer is gebeurd. Ze hebben een zakelijk geschil, dat vandaag op het parkeerterrein tot een conflict heeft geleid. De melder heeft in een eerder stadium gezegd dat hij aangifte wil doen. Anneloes loopt na deze diagnose naar de melder toe. Ze geeft aan dat ze de verhalen hebben gehoord. 'De man binnen geeft aan dat u hem bijna van de sokken heeft gereden en heeft daar een getuige van. U bent vervolgens bedreigd met een steen. Als u aangifte wil doen, dan doet de man binnen dat ook. Dan gaan we jullie allebei nu aanhouden. Daar zit u niet op te wachten en wij ook niet, want dat kost een hoop papierwerk.' De garagehouder haalt zijn schouders op en lijkt niet erg onder de indruk. Een collega van het parket vult Anneloes, kijkend op zijn horloge, aan: 'Dan zit je in ieder geval de hele avond bij ons en misschien zelfs tot morgenochtend.' De garagehouder volhardt en zegt dat hij nog steeds van plan is om aangifte te doen. Hij is immers bedreigd. Anneloes gaat hierop in door te stellen dat hij zich bedreigd heeft gevoeld en benadrukt dat dit niet hetzelfde is een bedreiging in het kader van het strafrecht. Dit is wat tegen zijn zere been. Hij is bedreigd en daar zijn ook getuigen van. Op een gegeven moment loopt Anneloes terug naar de auto, waar Nadien ook is. Nadien vertelt dat er boven wel mensen aanwezig waren, maar die hebben het begin van de situatie niet gezien. Zij hebben alleen de man met de steen zien dreigen en dat is in het voordeel van de melder die graag aangifte wil doen. Op een gegeven moment zegt Anneloes vastberaden: 'Ik ga hem gewoon vertellen dat hij dan voor poging tot doodslag meemoet en de andere man voor bedreiging.' Nadien lacht. Anneloes loopt naar de garagehouder. 'Het zit als volgt. Als er aangiften worden gedaan, dan ga jij mee voor een poging tot doodslag en de man binnen voor bedreiging. Ik vraag me af of jouw zaak dan sterk staat. Ik stel daarom voor dat we alles vastleggen en jullie elkaar met rust laten.' De man is wederom niet direct onder de indruk. Na nog wat gepraat, besluit de man het er voorlopig bij te laten zitten. Anneloes loopt nu naar binnen, naar de andere man.

55. 'A large part of the "face work" between officers and victim-complainants involves a careful recording of detail, for appearances' sake.' (Ericson, 1982, p. 123)

Ze vertelt dat de garagehouder geen aangifte wil doen en adviseert de man om dit ook niet te doen. 'Juridisch wordt hier niemand gelukkiger van … Als u aangifte doet, moet u mee. Daar zit u niet op te wachten.' De man stemt in.

Blufwerk van straatagenten komt vaker voor, vooral als burgers volhardend zijn in hun opvatting over wat er moet gebeuren. Bluffen door straatagenten is het ultieme voorbeeld dat zij gebruikmaken van hun kennisvoorsprong ten opzichte van burgers. Ella van de politie in Heuvelstad zei eens tegen een jongen die aangifte wilde doen van mishandeling door zijn onderbuurman: 'Als je bent geslagen, moet je wel pijn hebben en dat heb je niet.' De aangifteontmoediging van straatagenten is vrijwel altijd succesvol. Burgers haken uiteindelijk ergens af. 'The officer's judgment determines the case, and often there is no case at all.' (Ericson, 1982, p. 118) Het afscheid bestaat uit een order van een straatagent om voorlopig bij elkaar uit de buurt te blijven en de suggestie om weer te bellen als er iets aan de hand is. Op naar de volgende situatie.

8.4 Formaliseren

> 'After a decision to produce an official report, the officer has to decide how he is going to label and describe the incident so as to justify his decisions. He has a great deal of autonomy in doing this.' (Ericson, 1982, p. 129)

Als straatagenten de plaats verlaten waar het optreden heeft plaatsgevonden, is de situatie voor hen vaak nog niet klaar. Mede afhankelijk van welke beslissingen zij hebben genomen, krijgt de situatie nog een vervolg. Dit vervolg noemen straatagenten 'papierwerk' (zie ook Ericson & Haggerty, 1997; Kleier-Kool, 2013). Hieronder vallen verschillende activiteiten, zoals het maken van een dossier of een mutatie. Het zijn de activiteiten die veelal op de minste waardering van straatagenten kunnen rekenen en tegelijkertijd onlosmakelijk verbonden zijn met het beroep dat zij hebben gekozen (zie ook Norris, 1989). De bureaucratische context waarbinnen straatagenten functioneren, maakt dat de computer ongewild een grote rol speelt in het politiewerk. Straatagenten hebben, iedere dienst opnieuw, de taak om hun ervaringen op straat te vertalen naar woorden op papier. Dat is de kern van *formaliseren*.

Formaliseren is een hoofdpatroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het vertalen van de ervaringen in het politiewerk naar (de taal van) het juridisch-administratieve systeem.

Formaliseren resulteert in een juridisch-administratieve representatie van de situatie en het daarin gekozen optreden van de betrokken straatagenten. Het hoofdpatroon

wordt hier toegelicht aan de hand van een aantal kenmerken en nader uitgewerkt in twee patronen.
Hoewel *formaliseren* plaatsvindt na het optreden, is het geregeld ook een overweging bij het optreden. Dit wil zeggen dat straatagenten de wetenschap dat hun optreden geformaliseerd moet worden, meenemen bij het nemen van beslissingen in situaties. Dit speelt vooral bij het oordelen en is onderdeel van *anticiperen* (zie par. 8.3.5).[56] In de eerste zin staat 'geregeld' met een reden: in sommige gevallen treden straatagenten eerst op om zich vervolgens te buigen over de formele rechtvaardiging daarvan.
Een tweede kenmerk van *formaliseren* is dat het een interne en een externe oriëntatie heeft. Hiermee bedoel ik dat de representatie van het politiewerk op 'papier' ten dienste staat van de eigen organisatie en van externe partners. Met betrekking tot de eigen organisatie heeft het een functie als afsluiting en rechtvaardiging van het optreden in specifieke situaties en als basis voor analyses op het niveau van fenomenen. Ten aanzien van externe partners is er een onderscheid tussen het strafrechtelijke systeem en het zorgsysteem. De politie is de poortwachter van het strafrechtelijke systeem en het straatwerk is een van de poorten van 'aanvoer' voor het strafrechtelijke systeem. Bij het zorgsysteem heeft het formaliseren van straatagenten veel meer een signalerende functie: dat wat straatagenten vastleggen, wordt gebruikt door partners in het zorgsysteem.
Een derde kenmerk van *formaliseren* is dat het noodzaakt tot vereenvoudiging (zie ook Ericson, 1982). Wat in de praktijk en ervaring van straatagenten een complexe situatie is met vele nuances, eindigt in een paar zinnen in een mutatie en/of proces-verbaal. De verschillende verhalen die over de situatie kunnen worden verteld, worden met *formaliseren* veelal gereduceerd tot één versie. Deze versie is van invloed op eventuele vervolgacties in het strafrechtelijke systeem of zorgsysteem. Kortom: dubbelzinnigheid moet worden verwijderd in het kader van de noodzaak van één waarheid.
Het vierde en laatste kenmerk van *formaliseren* heeft betrekking op het tijdsaspect. Formaliseren is een tijdsintensief patroon van betekenisgeving. Straatagenten zijn er ongeveer 10 tot 15% van hun tijd mee bezig (Franck et al., 2008). Volgens uitvoerende politiemensen levert een uurtje echt straatwerk soms al enkele uren 'papierwerk' op (zie ook Kleijer-Kool, 2013).[57] Dit is aanleiding tot geklaag onder straatagenten. De bureaucratie belemmert hen naar eigen zeggen bij het uitvoeren

56. Ook bij de interventiebeslissing is deze overweging soms aan de orde. Straatagenten gebruiken dan bepaalde wetgeving om een ander doel te realiseren dan het handhaven van de betreffende wetgeving (zie par. 7.4). 'Schuin oversteken' wordt dat ook wel genoemd (Van der Torre, 1999).
57. Ook voor het papierwerk geldt dat er een verschil is tussen de beelden die straatagenten geven en de ervaringen die zij hebben. Als je straatagenten vraagt naar de tijd die zij besteden aan administratief werk, dan levert dit in de regel een tijdsintensiever beeld op dan de praktijk rechtvaardigt. Onderzoekers van de Politieacademie hebben onder andere via social media en observaties gegevens verzameld over het administratief werk van straatagenten. Hieruit kwam naar voren dat straatagenten aangeven veel meer tijd te besteden aan administratief werk dan de observatoren hebben waargenomen. Het betreft bijna het dubbele. Het onderzoek was ten tijde van het schrijven van deze dissertatie nog niet gepubliceerd. Ik heb het inzicht uit het online Kennismagazine van de Politieacademie (2014, nr. 07).

van echt politiewerk (*distantiëren*, zie par. 6.3.2; zie ook Manning, 1976). Veel chefs vinden dat goed papierwerk bij goed politiewerk hoort, maar voor het gros van de straatagenten is er een duidelijk onderscheid tussen beide.[58] Straatagenten beseffen tegelijkertijd dat goed papierwerk essentieel is om boeven van de straat te krijgen (Chatterton, 1989).

De patronen van formaliseren zijn geordend op basis van de aard van betekenisgeving die plaatsvindt:

1. Het eerste patroon is *plakken*. Dit patroon heeft betrekking op het toekennen van een formeel label aan een afgehandelde situatie.
2. Het tweede patroon is *reconstrueren*. Dit patroon heeft betrekking op het creëren en vastleggen van beschrijvingen van een afgehandelde situatie.

8.4.1 Plakken

Het is 22 oktober 2012. Het is een uur of vier 's nachts. Een aantal straatagenten staat op het horecaplein van Heuvelstad. Op een gegeven moment komt er een dame op hen afgerend. Ze roept dat er wordt gevochten en de politie moet komen. De straatagenten rennen achter haar aan. In een zijstraat zien ze twee jongens met elkaar vechten en een groep jongeren eromheen staan. Onder andere Peter van de politie Heuvelstad grijpt in. Er worden trappen en knietjes gegeven. Een van de jongens wordt aangehouden. Als de groep uitvoerende politiemensen later weer op het horecaplein staat, bespreken ze wat de juridische grond voor de aanhouding moet worden. Er wordt gesproken over 'dreigende wanordelijkheden'. Peter tegen mij: 'Ik wilde hem rustig houden, maar hij verzette zich. Dan denk ik: ik pak hem gewoon en dan zien we wel. Er is altijd wel iets om het mee af te handelen.'

Achteraf toekennen van een formeel label aan een afgehandelde situatie

Straatagenten treden op in situaties waar om de een of andere reden politiebemoeienis wenselijk is. Die situaties worden door straatagenten gedefinieerd op een manier die gepast optreden mogelijk maakt. Deze definities komen soms overeen met de juridisch-administratieve of formele labels die binnen de organisatie en het strafrechtelijke systeem voorhanden zijn. Dit is echter geen vanzelfsprekendheid. Soms moet er namelijk ook 'gewoon' worden opgetreden zonder dat straatagenten al een label in het hoofd hebben dat binnen het systeem voorhanden is. Dan moet een geaccepteerd label er later bij worden gezocht. In beide gevallen moeten straatagenten na het optreden de situatie vertalen naar de definities die binnen het formele systeem voorhanden en geaccepteerd zijn. Straatagenten *plakken*.

58. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat straatagenten zich ook ambivalent ten opzichte van het 'papierwerk' verhouden. Men vindt het geen leuk werk, maar stelt er – zeker waar het gaat over een proces-verbaal – ook eer in. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat men het papierwerk niet zomaar wil uitbesteden aan administratief medewerkers (zie Tops et al., 2013).

Plakken is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het toekennen van een formeel label aan een afgehandelde situatie.

Het patroon van *plakken* vindt plaats wanneer straatagenten, nadat zij in een situatie hebben opgetreden, een formeel label toekennen aan de situatie. Dit doen zij vrijwel altijd samen. De labels waarvan straatagenten gebruik kunnen maken, zijn opgenomen in wetgeving en in het basisregistratiesysteem van de politie. Hoewel delicten uit het strafrecht ook zijn opgenomen in het basisregistratiesysteem van de politie, moet worden beseft dat het omgekeerde niet altijd waar is. Dit wil zeggen dat in het registratiesysteem van de politie formele labels zijn opgenomen, die geen juridische basis hebben.[59] Een voorbeeld kan dit verduidelijken: eergerelateerd geweld is een label dat binnen de politie voor registratiedoeleinden wordt gebruikt, maar niet is opgenomen in het Wetboek van Strafrecht (Siesling & Ten Voorde, 2008). Dit voorbeeld maakt ook duidelijk dat het reservoir aan labels dynamisch is: als gevolg van ontwikkelingen in wetgeving en gehanteerde definities binnen de politie en haar partners doen zich veranderingen voor in de labels die beschikbaar zijn. Hierna ga ik nader in op *plakken* aan de hand van het onderscheid tussen juridische labels en administratieve labels.

Het plakken van juridische labels

In de politieliteratuur wordt de wet veel meer beschouwd als een middel bij het optreden dan als een doel van het optreden (zie bijv. Bittner, 1974; Manning, 1997). Dit perspectief ligt in lijn met de benadering van Peter in de openingscasus. De constatering is dan dat het optreden van straatagenten zich losjes verhoudt tot de wetgeving waarmee dit optreden wordt gerechtvaardigd. Het patroon van *anticiperen* maakt duidelijk dat dit perspectief wat mij betreft enige nuancering verdient (zie par. 8.3.4). Hoewel straatagenten soms optreden zonder (vooraf) veel rekening te houden met het wettelijke kader waarbinnen de politie functioneert, is deze praktijk zeker geen vanzelfsprekendheid. Mijn observaties van het straatwerk wijzen in dat opzicht meer in de richting van Herbert (1997) die wetgeving beschouwt als een belangrijk ordeningsmechanisme voor het politieoptreden.[60]

De situaties waarin straatagenten optreden zonder (vooraf) al te veel rekening te houden met het wettelijke kader worden naar mijn indruk gekenmerkt door het straffen van burgers voor wie zij 'zijn' (*moraliseren*, zie par. 8.3.1) en/of voor hoe burgers zich in een specifieke situatie ten opzichte van de politie gedragen (*positioneren*, zie par. 8.3.2).[61] Vooral de relatie met *positioneren* is sterk. Straatagenten willen

59. Daarom hanteer ik ook de term 'juridisch-administratief systeem'.
60. Ericson (1982, p. 168) hanteert een vergelijkbaar perspectief. 'His actions are framed, and ultimately bound, by the need to tailor his conception of justice to the available justifications.'
61. Ik baseer me hierbij op het veldwerk. Er doen zich ook situaties voor waarin straatagenten door middel van een (niet vooraf wettelijk gefundeerde) aanhouding denken een criminele daad te voorkomen. In het onderzoek van Çankaya (2012) kwam ik dit soort voorbeelden tegen. Ik heb daar ook wel verhalen over gehoord in Rivierstad en Heuvelstad, maar er geen situaties van meegemaakt.

gezagsondermijnend gedrag van burgers beëindigen en gaan om die reden soms over tot een aanhouding, die op basis van andere gronden moet worden gerechtvaardigd dan wat de eigenlijke aanleiding was (namelijk het gedrag van de burger ten opzichte van de politie). Straatagenten hanteren hierbij, zoals de openingscasus laat zien, het uitgangspunt dat er altijd wel iets is om een aanhouding mee te rechtvaardigen (zie ook Moskos, 2008).

Ten behoeve van de rechtvaardiging gebruiken straatagenten bij voorkeur breed gedefinieerde delicten, zoals verstoring van de openbare orde. Hoe dubbelzinniger de delictsomschrijving, hoe meer mogelijkheden om er gedrag dat heeft plaatsgevonden naartoe te schrijven. In het horecaoptreden was het 'niet voldoen aan bevel tot vordering' ook een label dat mogelijkheden bood, al moet dat bevel dan wel zijn gegeven. In de reconstructie van de situatie stellen dit soort praktijken vanzelfsprekend wel eisen aan de wijze van beschrijven (zie par. 8.5.2). Het gedrag van de burger die de openbare orde verstoorde, moet 'goed' worden omschreven. De rechtvaardiging achteraf wil dan ook niet altijd lukken (Çankaya, 2012), al heb ik dat ook niet altijd goed kunnen waarnemen.[62] Onvrede hierover was vaak input voor *distantiëren* (zie par. 6.3.2).

In het voorgaande lag de nadruk op het achteraf zoeken naar labels voor aanhoudingen die hadden plaatsgevonden. In het veldwerk deed zich ook een enkel voorbeeld voor van een boete die op deze wijze werd gegeven. In die gevallen geven straatagenten een burger geen bekeuring, maar bekeuren zij achteraf op basis van een label dat zij nog bij hun constatering moeten zoeken (zie ook *constateren*, par. 7.3.1). De denklijn is dan: ik vermoed dat dit niet mag, maar ik weet niet op welke grond dit is gebaseerd.

> Het is 29 december 2010. In de werkruimte van de politie Rivierstad vraagt Hendrik bij collega's iets over verkeer na. Hij heeft een wetboek in de hand. Uit het gesprek maak ik op dat Hendrik bij een 'foute gast' loshangende flappen bij de autobanden heeft geconstateerd. Hij wil deze persoon graag bekeuren en is op zoek naar een grond om dat op te doen. Ger weet wel raad en noemt een artikel voor beschermplaten die loshangen. Hendrik merkt op dat hij daar nog nooit voor heeft geschreven. Leonie is er ook tevreden mee. Zulke gasten moet je zo veel mogelijk pakken.

De moeite die Hendrik neemt, zegt wellicht iets over Hendrik, maar vooral iets over de burger in kwestie. De rode draad in deze casus is het *moraliseren* van de persoon, wat resulteert in de wens of behoefte om hem zo veel mogelijk schade toe te brengen als mogelijk is (zie par. 8.3.1).

62. De verdere afhandeling van een situatie onttrok zich geregeld aan mijn gezichtsveld. Soms hoorde ik later wel over een sepot naar aanleiding van een aanhouding, maar ik zat daar niet kort op.

Het plakken van administratieve labels

De registratie van situaties in het basisregistratiesysteem van de politie – de basisvoorziening handhaving (BVH) – vindt plaats door middel van het invullen van formulieren. Die formulieren bestaan primair uit verschillende elementen die met voorgeprogrammeerde opties moeten worden ingevuld. Situaties worden op deze wijze vertaald in de gestructureerde formulieren die de organisatie via het informatiesysteem aanbiedt. De administratieve labels die straatagenten toekennen, hebben hoofdzakelijk twee (secundaire) functies (zie ook Ericson & Haggerty, 1997). Ze zijn in de eerste plaats input voor het werk van andere instanties, dan wel voor samenwerkingsverbanden waarvan de politie een onderdeel is. Daarnaast vinden er op basis van de toegekende labels analyses plaats, zowel binnen als buiten de politieorganisatie.

Voor het patroon van *plakken* is relevant dat in het registratiesysteem niet alleen de relevante wetsartikelen worden geregistreerd, maar ook de zogenoemde maatschappelijke klasse moet worden ingevuld. Deze maatschappelijke klasse betreft vaak een duiding van de context waarbinnen een delict of meerdere delicten hebben plaatsgevonden. Eergerelateerd geweld en huiselijk geweld zijn hier voorbeelden van. Dit zijn geen delicten in de zin van het Wetboek van Strafrecht, maar administratieve categorieën die meer duidelijkheid geven over de context waarbinnen bepaalde delicten zijn gepleegd. Straatagenten staan voor de opgave om die duiding te geven. Dat doen zij, zoals eerder aangegeven, vaak samen.

> Het is 14 mei 2012. Ik zit in de werkruimte van de noodhulp van de politie Heuvelstad. Er komen twee straatagenten terug van een melding. Ze overleggen. De een tegen de ander: 'Waar zetten we het onder? Huiselijk geweld?' De ander: 'Ja, dat lijkt me wel.'

In deze casus verloopt het *plakken* gemakkelijk. Hiervan is niet altijd sprake, juist omdat het in het geval van de hier bedoelde administratieve labels gaat over de context of verklaring voor het delict. Ik gebruik het voorbeeld van eergerelateerd geweld hier opnieuw. Het plakken van het etiket 'eergerelateerd geweld' is niet altijd even makkelijk. Zo is het mogelijk dat er in een zaak meerdere verklaringen voor het geweld een rol spelen: er is bijvoorbeeld een familieconflict rondom een echtscheiding of een buitenechtelijke relatie, maar daarnaast is van een aantal familieleden bekend dat zij betrokken zijn bij georganiseerde misdaad, of er is eveneens sprake van een psychisch of psychiatrisch ziektebeeld dat mogelijkerwijs van invloed is geweest op het ontstaan van geweld.' (Janssen & Sanberg, 2014, p. 10). Kortom: het plakken van administratieve labels kan soms de nodige inspanningen op het gebied van betekenisgeving vragen.

8.4.2 Reconstrueren

Het is 22 maart 2012. Jordan en Pieter van de politie Heuvelstad verlaten het huis waar vermoedelijk huiselijk geweld heeft plaatsgevonden en stappen in de auto. Twee van hun collega's hebben enkele minuten geleden een man aangehouden. Op de terugweg in de auto vertelt Jordan dat hij verwacht dat de vrouw, die het niet had gemeld, de aangifte intrekt. Jordan is van plan om een huisverbod aan te vragen. Hij bespreekt met Pieter hoe ze verder gaan. 'We maken even een PV van bevindingen. Daar zetten we dat van die hond in, dat hij zei "ze moet gewoon het eten opruimen" en ook dat ze huilde. Ik bel de HovJ wel. We krijgen het wel rond.'

Creëren en vastleggen van beschrijvingen van (het verloop van) de situatie
Straatagenten formaliseren hun optreden niet alleen door formele labels op situaties te plakken, maar geven veelal ook beschrijvingen van wat ze hebben waargenomen en/of hebben gedaan. Deze beschrijvingen hebben een functie in de verantwoording over het optreden en worden tevens (door anderen) gebruikt in het vervolgproces (zie Komter, 2006). De beschrijvingen die straatagenten maken, representeren niet dé werkelijkheid, maar hun werkelijkheid (Manning, 1982). Signaleringspatronen, diagnosepatronen en oordeelpatronen liggen aan deze werkelijkheidsconstructie ten grondslag. Daarnaast maken straatagenten selecties als zij terugkijken op wat ze hebben meegemaakt (Ericson, 1982; Stol, 1996). Deze selecties hebben onder andere betrekking op de gebeurtenissen die onderdeel waren van een situatie en de woorden die door straatagenten worden gebruikt om deze gebeurtenissen te beschrijven. Op deze wijze *reconstrueren* straatagenten wat er in een situatie is gebeurd.

Reconstrueren is een patroon van betekenisgeving dat wordt gekenmerkt door het creëren en vastleggen van beschrijvingen van afgehandelde situaties.

Reconstrueren vindt plaats wanneer straatagenten, na hun optreden, beschrijvingen maken van een situatie en hun optreden daarin. Dit doen zij eveneens vrijwel altijd samen. De reconstructies van straatagenten worden vastgelegd in het basisregistratiesysteem en in afzonderlijke documenten. Het betreft op hoofdlijnen mutaties en processen-verbaal. Dit onderscheid is leidend bij de toelichting op *reconstrueren*. De nadruk ligt in de toelichting op het proces-verbaal, aangezien ik daar meer over te melden heb.

Reconstrueren in een mutatie[63]
Een mutatie is een registratie in het systeem over een persoon of gebeurtenis. Een mutatie kan verschillende doeleinden dienen, zoals het afhandelen van de situatie,

63. Mede vanwege een gebrek aan eigen data voor dit onderdeel, baseer ik me hier vooral op andere bronnen, in het bijzonder op het onderzoek van Çankaya (2012).

houden van zicht op een slepend probleem, vestigen van aandacht op een persoon, delen van waarnemingen met collega's en controleren van het werk van straatagenten. Er zijn in het registratiesysteem verschillende soorten mutaties beschikbaar. Van een algemene of vrije mutatie tot een voorgestructureerde mutatie.
In algemene zin geldt dat aantekeningen die in een notitieblokje zijn opgeschreven of in het geheugen zijn opgeslagen niet per definitie tot een mutatie leiden. In het kader van de afhandeling van incidenten muteren straatagenten alleen wat noodzakelijk is voor de afhandeling van *dat* incident (zie ook Tops et al., 2013). Verbanden met andere incidenten worden niet zomaar gelegd. Dit impliceert dat er een verschil is tussen de informatie die straatagenten hebben (straatinformatie) en de informatie die zij in de systemen vastleggen (systeeminformatie). Een mogelijke oorzaak voor dit verschil is dat straatagenten van mening zijn dat het vastleggen van informatie weinig meerwaarde voor het eigen werk heeft (Tops et al., 2013). Deze opvatting verhoudt zich overigens niet tot de door mij geobserveerde praktijk waarin geregistreerde informatie soms een belangrijke rol speelt bij het diagnosticeren door straatagenten (*inpassen*, zie par. 8.2.1). Het is ook de vraag of straatagenten zich voldoende bewust zijn van de meerwaarde die geregistreerde informatie voor het eigen werk kan hebben.
Een deel van straatagenten muteert nadrukkelijk actiever waar het hun eigen signaleringen van verdachte, vaak bekende, personen betreft. Dit betreft in het bijzonder degenen die 'jagen' op 'foute gasten' en er veel aan willen doen om deze achter slot en grendel te krijgen. Deze groep straatagenten noteert relevante informatie naar aanleiding van eigen signaleringen en legt deze in de regel ook vast in de systemen (zie ook hoofdstuk 7). Deze informatie kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de plaats waar iemand is gezien of een verrassende combinatie van personen. Volgens Çankaya (2012) heeft deze vorm van muteren een steeds dominantere plek in de belevingswereld van straatagenten. Zij beschouwen zichzelf in toenemende mate als verzamelaars van stukjes informatie ten behoeve van de opsporing.
De stukjes informatie die over personen worden geregistreerd, zijn niet alleen het uitvloeisel van *constateringen* en *koppelingen*, maar ook en vooral van verdenkingen op basis van *herkennen*, *abnormaliseren* en *profileren*. Ook wanneer er niet wordt geïntervenieerd, dan wel een interventie niet tot de constatering van grensoverschrijdend gedrag leidt, muteren straatagenten in de vorm van aandachtsvestigingen (zie ook par. 7.4). Zij zijn er in de regel namelijk van overtuigd dat de verdenking, ondanks het ontbreken van een geconstateerde grensoverschrijdende gedraging, terecht is (zie ook Holmberg, 2003). Het gevolg van deze praktijk is dat de aandacht nader op deze personen wordt gevestigd. Wanneer zij een persoon op een later moment staande houden, wordt de gemaakte aandachtsvestiging immers zichtbaar, wat voor een straatagent al snel de indruk geeft dat er iets met deze persoon aan de hand is. Op deze wijze ontstaat een cirkel van toenemende intensivering (Çankaya, 2012). Dat is het risico van de toenemende nadruk op muteren.

Reconstrueren in een proces-verbaal
Als een strafbaar feit wordt vastgesteld, moet er een proces-verbaal worden opgemaakt. Een proces-verbaal is een schriftelijk verslag waarin een straatagent, als

bevoegd opsporingsambtenaar, beschrijft welke waarnemingen zijn gedaan rondom het strafbaar feit en welke bevoegdheden zijn toegepast nadat het strafbaar feit is vastgesteld. Een proces-verbaal wordt opgemaakt op ambtseed en ook met die woorden ondertekend. Hiermee verklaart een straatagent dat hij 'staat' voor de waarheid van de beschrijvingen.
Een deel van de informatie die in een proces-verbaal wordt opgenomen, komt uit het notitieboekje van straatagenten. Omdat straatagenten weten welke onderwerpen een onderdeel moeten zijn van het proces-verbaal, hebben zij tijdens hun optreden zaken genoteerd die voor het proces-verbaal van belang zijn. Hierbij kan worden gedacht aan het tijdstip van de aanhouding en locaties van gebeurtenissen. Voor de reconstructie zijn deze notities essentieel. 'In this respect, the pocket book is important […]. It is supposed to provide the first record of an incident, written soon after the incident. As such, it is presumed to be an accurate record of what took place during an incident, undistorted by memory or other factors.' (Norris, 1989, p. 99)
Nadat een verdachte op het bureau is ingesloten, verdelen straatagenten de taken die nodig zijn om tot een reconstructie te komen. In de regel gaat de één de informatie invoeren in het registratiesysteem en begint de ander met een open blad voor het proces-verbaal. Hoewel er sprake is van een taakverdeling overleggen straatagenten over de inhoud van de reconstructie. Tijdstippen, namen van betrokkenen, formuleringen van eigen waarnemingen en dergelijke gaan dan 'over tafel'. Soms zijn er ook 'problemen' die in het kader van de reconstructie moeten worden besproken.

Het is 21 december 2010. Pim en Johan van de politie Rivierstad nemen een minderjarige verdachte van een winkeldiefstal mee, die een halfuur geleden is aangehouden door een medewerker van de betreffende winkel. Johan belt onderweg met het hoofdbureau om door te geven dat ze er aankomen met een minderjarige verdachte. Hij legt vervolgens aan de verdachte uit wat er op het bureau gaat gebeuren. Pim en Johan hopen dat ze de zaak kunnen overdragen aan de afhandeleenheid, omdat ze dan alleen een proces-verbaal van aanhouding en proces-verbaal van aangifte (voor de winkelier) hoeven te maken. Het invullen van het formulier voor een minderjarige verdachte blijft hen dan bespaard. Op het bureau is het nog even onduidelijk of de afhandeleenheid het kan overnemen. Johan begint met invullen van de invoervelden in het registratiesysteem. Pim gaat aan de slag met het proces-verbaal. Pim geeft op een gegeven moment aan dat het een probleem kan zijn dat de verdachte de winkel niet uit is geweest. De medewerker van de winkel heeft haar voor de uitgang aangehouden. Johan belt met het Openbaar Ministerie over de haalbaarheid van de zaak.

Naast het proces-verbaal van aanhouding, dat standaard wordt gemaakt, zijn er meer processen-verbaal. Zo wordt er, net als in de openingscasus, geregeld een proces-verbaal van bevindingen gemaakt. In een proces-verbaal van bevindingen geeft een straatagent op eigen initiatief aanvullende feiten weer met betrekking tot het vermoedelijk gepleegde strafbaar feit. Het komt ook wel eens voor dat er een zogenoemd

'sfeerverbaal' wordt gemaakt. Een sfeerverbaal biedt straatagenten de mogelijkheid om contextinformatie toe te voegen en het incident in een breder perspectief te plaatsen (Kort et al., 2014). In het kader van contextinformatie kan worden gedacht aan andere feiten die samenhangen met het strafbaar feit, het gedrag van de verdachte en dergelijke. Het geeft straatagenten de ruimte om te beschrijven wat er in hun ogen echt speelt, juist omdat zij van mening zijn dat officieren en rechters daar weinig weet van hebben (zie *distantiëren*, par. 6.3.2; zie ook Kort et al., 2014). Het is voor straatagenten een manier waarop zij omgaan met het verschil tussen weten wat er aan de hand is en dat ook kunnen bewijzen (Kort et al., 2014). Dit verschil verwijst naar het onderscheid tussen situationeel bewijs en juridisch bewijs (zie diagnosticeren, par. 8.2).
De wijze waarop straatagenten *reconstrueren* – gebeurtenissen en woorden selecteren – kan niet alleen worden begrepen vanuit de noodzaak om een zo goed mogelijke weergave van de situatie te geven. Er spelen meer motieven een rol. De wijze van reconstrueren wordt ook beïnvloed door wat straatagenten willen dat er met hun zaak gebeurt (Komter, 2006). De openingscasus laat dit ook zien: Jordan wil een huisverbod aanvragen en daarvoor moet het een en ander aannemelijk worden gemaakt. Een proces-verbaal van bevindingen kan hiervoor een adequaat middel zijn. Daarnaast speelt ook de verantwoording over het eigen optreden een rol (Manning, 1983; Komter, 2006). Straatagenten weten welke woorden ze moeten gebruiken om de indruk te geven dat de situatie goed is afgehandeld (Ericson, 1982; Norris, 1989). Het proces-verbaal geeft overigens niet alleen een indruk van de kwaliteit van het optreden. Ook de kwaliteiten om te redeneren en adequaat te verwoorden komen in het proces-verbaal tot uiting (Komter, 2006).
Selecties van gebeurtenissen en woorden zijn altijd aan de orde. Wanneer twee straatagenten precies dezelfde situatie meemaken en apart van elkaar een proces-verbaal maken, zal de inhoud van beide documenten vermoedelijk niet identiek zijn. Daarom is de onderlinge afstemming in het kader van *reconstrueren* ook zo belangrijk. Wat tussen straatagenten wel overeenkomt, is de aard van het taalgebruik. In een proces-verbaal ligt de nadruk op zo objectief en secuur mogelijke formuleringen. Dit leidt tot een ouderwetse wijze van formuleren (Rooze, 2007). 'Als de politie een chauffeur aanhoudt die naar alcohol stinkt, "riekte zijn adem naar het inwendig gebruik van alcoholhoudende drank". Het is duister wie deze standaarduitdrukking ooit heeft verzonnen, maar hij is nog steeds gangbaar.' (Rooze, 2007, p. 5)
Het maken van selecties moet goed worden onderscheiden van het geven van een draai aan gebeurtenissen met het oog op een gewenste uitkomst. Het een is inherent aan *reconstrueren*. Het ander is bewuste manipulatie van het strafrechtelijk systeem. Hoewel ik geen aanleiding heb om te veronderstellen dat straatagenten met enige regelmaat bewust een voorstelling van zaken geven die afwijkt van de door hen geconstateerde feiten en opgedane ervaringen (zie ook Kort et al., 2014), kreeg ik op een enkel moment wel de indruk dat straatagenten soms een kleine draai geven

aan de feiten.[64] Loftus (2009) spreekt in dit verband over 'kleine leugens' die volgens straatagenten in het algemeen belang zijn en weinig kwaad doen.

> Het is 12 maart 2012. Het is druk bij de briefing van de politie Heuvelstad. De incidenten van afgelopen weekend worden behandeld. Hierbij komt ook een incident met 'skimmen' ter sprake. Eén van de aanwezigen vertelt hierover. Er kwam een melding van verdacht gedrag bij een pinautomaat. De verteller en zijn collega zijn op de melding afgegaan. Toen ze aankwamen, liepen er twee mannen vanaf de pinautomaat weg. Ze zijn erachteraan gelopen en hebben de twee mannen gevraagd te stoppen. Hier reageerden de mannen niet op. In de beleving van de politieman werd dit veroorzaakt doordat de mannen het niet verstonden. 'Ze verstonden ons niet, dan weet je helemaal dat het niet klopt. Toen hebben we ze dus maar even de handen op de rug gedaan en gezegd dat we het even gingen uitzoeken. In het verbaal staat het in een wat andere volgorde.'

Hoewel deze casus een wellicht kleine leugen illustreert, moet worden beseft dat het de geloofwaardigheid van straatagenten onder druk kan zetten. Juist omdat straatagenten het zo belangrijk vinden dat hun woord zwaarder weegt dan dat van de verdachten die zij aanhouden, is het aan hen om de waarde van het 'ambtshalve' keer op keer te verdienen.

8.5 Tussen betekenisgeving en situatieoptreden

Het optreden van straatagenten in het situatiedomein – het situatieoptreden – verschilt fundamenteel van het optreden in het straatdomein. In het straatdomein kunnen burgers de consequenties ondervinden van het optreden van straatagenten, maar dat hoeft niet. Straatagenten kiezen er ook voor om niets met hun signalen te doen en een potentiële situatie te laten passeren (zie ook par. 7.4). In het situatiedomein is van mogelijke passiviteit geen sprake meer. Burgers ondervinden hoe dan ook de consequenties van het optreden van straatagenten en vice versa. Het situatieoptreden valt in deze studie uiteen in twee onderdelen.
Het eerste onderdeel is de *bejegeningbeslissing*. Hoe behandelen straatagenten burgers? De bejegening heeft betrekking op het verbale en non-verbale gedrag van straatagenten in situaties. Het gaat hierbij om wat straatagenten op welke wijze zeggen en doen. De beslissingsruimte die zij hierbij hebben, wordt ook wel eens 'process discretion' genoemd (zie Vinzant & Crothers, 1998). Woordgebruik, stemkracht, gezichtsexpressie, fysiek contact: het zijn allemaal elementen van bejegening.

64. Het is, ook in observatieonderzoek, overigens moeilijk te constateren of er een andere voorstelling van zaken wordt gegeven dan de ervaringen in de situatie rechtvaardigen. Het zou veronderstellen dat een onderzoeker ieder proces-verbaal doorneemt. Dat heb ik niet gedaan. Ik baseer me op een meer algemene indruk die is opgedaan in de werkruimte bij het afhandelen van situaties en op andere momenten, zoals de (de)briefing.

Het tweede onderdeel van het situatieoptreden is de *afhandelbeslissing*. Hoe handelen straatagenten een situatie af? Wat is het resultaat van het optreden? De beslissingsruimte die straatagenten hierbij hebben, verwijst naar het begrip de discretionaire *bevoegdheid*, omdat de keuze betrekking heeft op het al dan niet aanwenden van bevoegdheden. Er wordt ook wel gesproken over 'outcome discretion', omdat de uitkomst van het optreden centraal staat (Vinzant & Crothers, 1998). In de afhandeling wordt het situatieoptreden van straatagenten het meest zichtbaar. Bekeuren, waarschuwen, bemiddelen, aanhouden: het zijn voorbeelden van afhandeling.
Diagnosticeren en oordelen komen beide tot uiting in de bejegening en afhandeling. De invloed van diagnosticeren op het optreden verloopt via het oordelen. In deze paragraaf – die specifiek over het situatieoptreden gaat – besteed ik daarom uitsluitend aandacht aan de oordeelspatronen. Dat doe ik aan de hand van het onderscheid tussen bejegening en afhandeling.

8.5.1 *Tussen oordelen en de bejegeningbeslissing*[65]

Straatagenten bejegenen burgers in eerste aanleg vaak vriendelijk en dominant. Dat is hun basishouding (zie ook Kop, 1999; Adang et al., 2006). Vriendelijk wil zeggen dat zij zich voorstellen, een hand geven, aangeven waarom zij interveniëren in het leven van burgers (initiatief politie) of vragen wat er aan de hand is (melding). Dit doen zij in de regel op een rustige manier met 'correcte' bewoordingen (zie ook Rood, 2013). Dominant wil zeggen dat straatagenten door middel van hun bejegening in een bovenpositie proberen te komen. Straatagenten formuleren hun zinnen door de bank genomen kort en bondig en produceren een relatief hard stemgeluid.
Deze duiding van het optreden geldt niet overal en voor iedereen. Er is een verschil tussen bekende en onbekende burgers (zie ook Adang et al., 2006). Bij bekende burgers is de bejegening vaak wat 'losser' dan bij onbekende burgers. Ook bij onbekende burgers is er geregeld enig verschil in bejegening. Dit is een uitvloeisel van de wijze waarop straatagenten burgers categoriseren. Zij spreken anders tegen een 'eencellige' dan tegen een 'nette burger'. Straatagenten passen hun taalgebruik en stemgeluid veelal aan op de burgers die zij ontmoeten, zodat het contact met burgers soepeler verloopt en burgers hen 'verstaan'. De bejegening van de 'foute gast' wijkt het meest af van de basishouding. Straatagenten zijn tegen deze burgers vaak kortaf, zakelijk en directief. In die zin heeft *moraliseren* veel invloed op de 'startbejegening'. Het betreft dan vooral het *moraliseren* van de persoon. De overtreding die een burger heeft begaan of het misdrijf waarvan een burger wordt verdacht, legt veelal minder gewicht in de

65. Ik richt me in het kader van de bejegening uitsluitend op burgers die overtredingen hebben begaan of die worden verdacht van het plegen van een misdrijf. Straatagenten hebben vanzelfsprekend ook met burgers in andere rollen te maken, zoals in die van slachtoffer. Voor de bejegening van slachtoffers geldt dat empathie een relevant houdingsaspect is. Op dit punt heb ik een opvallend verschil gezien tussen mannen en vrouwen. Naar mijn indruk toonden politievrouwen meer empathie dan politiemannen. Dit gold in het bijzonder bij vrouwelijke slachtoffers.

schaal, al nam ik soms wel een verschil in bejegening waar tussen bijvoorbeeld een winkeldiefstal en een geval van huiselijk geweld. Tegen verdachten van een winkeldiefstal is er sprake van meer vriendelijkheid dan in geval van huiselijk geweld.
Er is ook verschil tussen straatagenten. Een straatagent neemt zichzelf mee in het uniform en dat werkt door in de bejegening van burgers. Stijlen van politiemensen verschillen. De mate van dominantie en vriendelijkheid kan tussen straatagenten variëren. Ten aanzien van het verschil in bejegening tussen straatagenten is het van belang op te merken dat er soms ook sprake is van een rolverdeling. Dan is de een de vriendelijke of soms zelfs amicale straatagent en de ander de dominante en strenge straatagent. Dit is vergelijkbaar met wat politiemensen soms in verhoorsituaties doen: het spel van 'the good cop and the bad cop'. Emoties worden dan in belangrijke mate gespeeld (zie ook Van Stokkom, 2005; Van Gelderen, 2013). Hierbij viel me in het veldwerk overigens op dat de rolverdeling vaak aansloot bij de karakters van de spelers. Althans, bij de indruk die ik van de karakters had gekregen. Aan het spelen van emoties zitten vermoedelijk ook grenzen. De constatering dat emoties soms worden gespeeld, neemt niet weg dat echte emoties op sommige momenten ook bepalend kunnen zijn: als een straatagent zijn of haar dag niet heeft, dan kan een burger daar in de bejegening ook iets van merken. Straatagenten zijn in dat opzicht net mensen.
Tot slot is er verschil tussen settings of tonelen. Tijdens horecadiensten hebben straatagenten in de regel te maken met personen die verminderd aanspreekbaar zijn als gevolg van alcoholgebruik en soms ook drugsgebruik. De bejegening van burgers is mede daardoor dominanter, duidelijker en indringender dan op andere tonelen (zie ook Adang et al., 2006). Minder vriendelijk. Waar het om gaat, is dat er geen misverstand kan bestaan over wie de baas op straat is. Andere (afwijkende) tonelen heb ik niet bezocht, maar ik kan me voorstellen dat grote evenementen en voetbalwedstrijden ook tot specifieke vormen van bejegening leiden.

De houding van straatagenten ten opzichte van burgers blijft in het verloop van de situatie vaak dominant, maar de vriendelijkheid kan veranderen. Het gedrag van burgers ten opzichte van hen is in dit verband bepalend. Dit betekent dat het verdere verloop van de bejegening door straatagenten vooral wordt bepaald door *positioneren*. Straatagenten 'spiegelen' in veel gevallen het gedrag van burgers ten opzichte van hen. Dat wil zeggen dat straatagenten hun betekenisgeving aan het respect van burgers laten doorklinken in hun bejegening (zie ook Van der Torre, 1999). Hendrik van de politie Rivierstad drukte zijn spelregel als volgt uit. 'Wat ik krijg, geef ik terug en een beetje meer.' Hij was niet de enige. Burgers die straatagenten tekenen van klein disrespect 'geven', bijvoorbeeld door hen te onderbreken als zij aan het woord zijn, merken dit in de reactie van straatagenten. De verbale kracht en onvriendelijkheid nemen toe.
De bejegening van straatagenten verandert fundamenteler wanneer straatagenten tekenen van groot disrespect ervaren. De verbale krachtmeting tussen straatagent en burger wordt dan heviger. De gewenste bovenpositie van straatagenten kan onder druk komen te staan. Op die momenten gaan veel straatagenten verbale tikken

uitdelen, omdat gezichtsverlies moet worden voorkomen (zie ook Muir, 1977; Loftus, 2009). Het taalgebruik wordt dominerend, maar soms ook grof of kleinerend (zie ook Van Stokkom, 2005). Politiemensen moeten leren zichzelf in de hand te houden en fatsoenslijker te zijn dan de burgers die zij bejegenen, maar dat lukt hen niet altijd (zie ook Punch, 1983). Dit komt vooral tot uiting wanneer tekenen van groot disrespect leiden tot fysiek geweld van straatagenten. Van fysiek geweld is sprake wanneer de door een straatagent toegepaste kracht dwangmatig is en van meer dan geringe betekenis (Naeyé, 2005).[66] Hoewel fysiek geweld door straatagenten in de regel reactief wordt ingezet – om te interveniëren in een vechtpartij of als reactie op geweldgebruik tegen de politie – wenden zij het soms ook aan om gezichtsverlies te voorkomen en de door hen gewenste bovenpositie ten opzichte van burgers te herstellen.

Het is 27 november 2010. Dorian en Frits van de politie Rivierstad zien twee jongens in discussie met een portier van een horecagelegenheid. De jongens worden gevorderd om het horecaplein te verlaten. Ze maken echter weinig haast. Dorian geeft een van de jongens een duw, blijkbaar om de vordering wat kracht bij te zetten. Een van de jongens reageert met 'kanker op joh'. De jongens blijven weinig genegen om zich te verwijderen. Dorian duwt nu een van de jongens op de grond. De jongen: 'Waar krijg je nu belediging van ambtenaren van? Jullie denken dat je alles kunt maken, maar jullie kunnen me niets maken.' Hij staat op en ze lopen verder. Vanaf enige afstand roepen ze wat termen naar Dorian en Frits ('mietjes', etc.). Dorian tegen Frits: 'Wat doen we ermee?' Volgens Dorian is er ook 'kankerwout' gezegd. Frits kijkt wat onverschillig terug. Dorian en Frits fietsen achter de jongens aan. Dorian communiceert door de portofoon dat ze de jongens gaan aanhouden. Ze fietsen erachteraan en grijpen de jongens. De jongens bieden verzet en een van de betrokken straatagenten slaat met zijn wapenstok. De jongens liggen geboeid op de grond. Een van de jongens: 'Het is gewoon een lachertje wat jullie doen. Ik ben benieuwd waar jullie mij voor willen pakken.' Ze worden meegenomen.

Loftus (2009) noemt de duw van Dorian 'wind people up': een strategie die voor straatagenten als ultieme remedie dient om disrespectvol gedrag van burgers – bij de afwezigheid van 'echte' feiten – te kunnen bestraffen. Deze manier van optreden komt naar mijn indruk sporadisch voor. Hoewel van straatagenten niet mag worden verwacht dat zij een dikkere huid hebben dan de burgers met wie zij te maken hebben (Naeyé, 2005), mag wel van hen worden verwacht dat zij professioneel optreden en over zelfbeheersing beschikken. Zoals deze casus laat zien, kunnen zij niet altijd aan dit verwachtingspatroon voldoen. Een overmeestering, emotieklap of correctietik is

66. Meer dan geringe betekenis wil zeggen dat de uitgeoefende kracht meer is dan louter vastpakken, duwen of trekken, zonder dat daarbij meer spierkracht wordt ingezet dan in het maatschappelijke verkeer tussen mensen voor acceptabel wordt gehouden (Naeyé, 2005). Hierbij moet worden gedacht aan een vuistslag, trap, wurggreep en dergelijke.

dan het gevolg (zie ook Naeyé, 2005). Straatagenten zijn zelf ook in die gevallen vaak van mening dat hun optreden proportioneel is. Burgers krijgen de politie die zij verdienen.
In deze situatie vloeit geweldgebruik voort uit *positioneren*, maar minstens zo vaak is het een uitvloeisel van *beschermen*. Dit patroon kan in de eerste plaats van invloed zijn op de wijze waarop straatagenten de ontmoeting met burgers openen. Wanneer straatagenten indicatoren zien die erop wijzen dat hun eigen veiligheid in het geding is, openen zij (soms) met geweld. Als een straatagent een burger opdraagt om zijn handen te laten zien en hij daar geen opvolging aan geeft, dan neemt het vermoeden dat er een wapen in het spel is toe. De onzekerheid over de aanwezigheid van wapens wordt dan soms opgelost door de geweldsbevoegdheid in te zetten (zie ook Rojek et al., 2012).

Het is 14 mei 2012 (zie ook par. 7.2.2). Onder het avondeten krijgen Florian en Cele van de politie Heuvelstad een melding binnen van een straatroof. Ook wordt het signalement van de verdachte doorgegeven. Ze gaan erop af en zien na wat navigatiewerk de verdachte lopen aan de zijkant van de straat (*koppelen*). De jongen kijkt naar de politieauto en zet het op een lopen. Florian rijdt nog een klein stukje door met de auto en als ze zien dat de jongen linksaf slaat, springen beide straatagenten uit de auto en sprinten ze achter de verdachte aan. Een meter of vijftig verder werkt Florian de verdachte tegen de grond. Later praat ik tijdens het avondeten met Florian na over deze situatie. Hij geeft aan dat hij de jongen naar de grond werkte, omdat hij niet zeker wist of de jongen een wapen had, mede omdat de melding een straatroof betrof (achteraf bleek het feit zakkenrollerij in een winkel bij een benzinepomp). Harry, die de situatie heeft meegekregen, vult aan door te stellen dat het in hun gebied goed kan dat een burger een wapen heeft. Ook denkt hij dat 'beroepsdeformatie' meespeelt.

Het gebruik van geweld kan ook worden beïnvloed door *anticiperen*. Deze invloed doet zich voor wanneer straatagenten afzien van het gebruik van geweld, omdat zij de interne consequenties daarvan willen voorkomen. Tijdens het veldwerk heb ik daar weinig aanwijzingen voor gezien. Naar mijn indruk was men in Rivierstad en Heuvelstad niet terughoudend in het gebruik van geweld. In het eerder aangehaalde voorbeeld van Maaike die haar wapenstok gebruikte om de handen van de verdachten te kunnen zien, kwam aan het licht dat zij op dit geweldsgebruik was aangesproken door een chef. Hoewel dit had geleid tot een aantekening in haar personeelsdossier, was zij ervan overtuigd dat zij het de volgende keer in vergelijkbare omstandigheden opnieuw zou doen. Toch moeten we er rekening mee houden dat *anticiperen* ook leidt tot het afzien van het gebruik van geweld. Ander onderzoek wijst namelijk nadrukkelijk in die richting (Van der Torre et al., 2011).

8.5.2 Tussen oordelen en de afhandelbeslissing

In het kader van de afhandelbeslissing moet worden opgemerkt dat de nadruk ligt op de beslissing om al dan niet te bekeuren. De reden hiervoor is dat straatagenten bij deze beslissing de meeste ruimte nemen. In geval van misdrijven is er eveneens beslissingsruimte – straatagenten hoeven niet aan te houden – maar van deze ruimte wordt in mindere mate gebruikgemaakt. Ik heb in ieder geval nauwelijks meegemaakt dat verdachten van bijvoorbeeld diefstal, geweld, rijden onder invloed en dergelijke niet werden aangehouden. Moeilijk bewijsbare situaties zijn hier een uitzondering op (*anticiperen*, zie ook par. 8.3.4).

Straatagenten maken bij het afhandelen van situaties morele afwegingen. De invloed van *moraliseren* op de afhandelbeslissing is groter dan de invloed op de bejegeningbeslissing. Deze invloed doet zich het meest dominant voor bij de bekeuring (zie ook par. 8.3.1). Straatagenten willen zich goed kunnen voelen over hun eigen bekeuringsbeslissingen (Çankaya, 2011). Dit heeft vooral als consequentie dat zij overtredingen van burgers niet bestraffen. Straatagenten vinden in die gevallen dat het gedrag van burgers niet fout genoeg is voor een bekeuring of in ieder geval niet in verhouding staat tot de hoogte van de bekeuring. In Heuvelstad speelde dit sterker dan in Rivierstad. In Heuvelstad was er een min of meer gedeelde opvatting dat ('nette') burgers niet moesten worden bekeurd voor hun overtredingen (*normaliseren*, zie par. 6.2.3). Die opvatting werkte door op de afhandeling van situaties: als er al werd geïntervenieerd naar aanleiding van een constatering, werd er eerder gewaarschuwd dan bekeurd.
Straatagenten bekeuren vooral voor de overtredingen die zij echt fout vinden. In het verkeer, waar veruit de meeste geconstateerde overtredingen betrekking op hebben (*constateren*, zie par. 7.2.1),[67] speelt de gevaarsetting een belangrijke rol. Wie een medemens in gevaar brengt, kan rekenen op een bekeuring. De gedachte van straatagenten is dan eenvoudig: als de veiligheid van een medemens een burger niets interesseert, dan moet hij de consequenties maar onder ogen zien. Vooral als men denkt dat een burger niets leert van een waarschuwing, en hij in de toekomst in het ongewenste gedrag persisteert, kan hij rekenen op een bekeuring. Wie niet luisteren wil, moet het voelen in de portemonnee.
Bij het voorgaande moet wel worden opgemerkt dat straatagenten de impact van hun optreden op de inhoud van die portemonnee steeds zwaarder wegen. Straatagenten zijn van mening dat de boetes voor bepaalde verkeersovertredingen veel te hoog zijn (zie ook Kort et al., 2014). Zij kunnen de relatie tussen de overtreding en de bestraffing niet meer voor zichzelf rechtvaardigen. Althans, niet waar het gaat over burgers die zich in hun ogen 'goed' gedragen. Dit brengt hen soms in een lastig parket. Aan de ene kant willen zij bepaalde overtredingen niet ongestraft laten, maar aan de andere kant

67. Aanhoudingen vinden vooral plaats voor rijden onder invloed. In die situaties is de spelregel, bij een aanzienlijke overschrijding van het toegestane promillage, klip en klaar: meenemen.

vinden zij het ook niet goed voelen om een burger op te zadelen met een straf die in hun ogen te hoog is. Het bekeuren in dat soort situaties draagt namelijk bij aan hun gevoel dat 'foute gasten' ontkomen en 'nette burgers' worden benadeeld. Dit klopt niet met hun beeld van een rechtvaardige wereld en daarom zijn ze geregeld terughoudend in het bekeuren van 'nette burgers'. Hierbij speelt mee dat zij denken dat de steeds hogere bedragen voor verkeersovertredingen een manier van de overheid zijn om de staatskas te 'spekken'. Daar wensen zij niet aan mee te werken. Het bekeuren van verkeersovertredingen is mede daarom geen reguliere praktijk.[68] 'Mensen die te goeder trouw zijn, bekeur je niet zomaar', zo vatte Bennie van de politie Heuvelstad dit samen.

Het gedrag van burgers drukt ook een stevige stempel op hoe situaties aflopen. *Positioneren* heeft relatief veel invloed op de afhandelbeslissing. Dit geldt in het bijzonder voor de beslissing om al dan niet te bekeuren. De kans op een repressieve afhandeling wordt groter naarmate een burger zich door de ogen van het blauw disrespectvol tegen hen gedraagt (Stol, 1996). Een burger die respect heeft voor de politie en redelijke excuses naar voren brengt, heeft een goede kans dat het bij een waarschuwing blijft (zie ook Bayley, 1986). Op de Politieacademie leren straatagenten weliswaar dat dit 'straffen voor gedrag' niet de bedoeling is, maar het is een dominante praktijk in het situatieoptreden van straatagenten. Wie geen respect heeft, moet het maar voelen.

Het morele oordeel wordt vaak ondergeschikt gemaakt aan het positionele oordeel. Een straatagent die een feit niet zo erg vindt en van plan is om te waarschuwen, kan gemakkelijk van oordeel veranderen wanneer een burger een 'grote bek' opzet. Het omgekeerde komt minder vaak voor, omdat feiten die straatagenten echt fout vinden in de regel worden bestraft (zie ook Chatterton, 1983). De invloed van *positioneren* op de bekeuringsbeslissing is niet alleen een kwestie van bekeuren of waarschuwen. Een burger die verschillende overtredingen heeft begaan, kan de hoogte van de rekening sturen met het eigen gedrag. Een burger die zich als 'goede' burger gedraagt, zal veelal niet voor alle feiten worden bekeurd, terwijl een burger die dit niet doet de rekening veelal ziet oplopen (zie ook Van der Torre, 1999).[69]

De invloed van *positioneren* op de aanhoudingsbeslissing concentreert zich vooral op strafbare feiten als belediging en het niet voldoen aan een bevel tot vordering. Ten aanzien van dit soort feiten is er namelijk sprake van een ruime discretionaire bevoegdheid (zie ook Naeyé, 2005). Omdat het strafbare feit op straatagenten is gericht, hebben zij ook niet te maken met de verwachtingen van burgers.[70] Zij kunnen relatief onafhankelijk een beslissing nemen over hoe de situatie wordt afgehandeld.

68. Zoals eerder aangegeven, deed zich hierbij een verschil voor tussen Rivierstad en Heuvelstad.
69. 'The citizen who looks respectable and acts with respect is likely to be subjected to fewer investigative measures and to avoid the full use of the law.' (Ericson, 1982, p. 144)
70. Een winkelmedewerker of -eigenaar heeft bijvoorbeeld veelal de verwachting dat een verdachte van een winkeldiefstal wordt aangehouden.

Bij de behandeling van *positioneren* is beschreven hoe straatagenten zich verhouden tot het negeren van orders en beledigen (en spugen) door burgers. In Rivierstad en Heuvelstad was de dominante opvatting dat de politie niet met zich moet laten sollen en 'doorpakken' nodig is. 'Doorpakken' wil dan zeggen: als burgers niet willen luisteren en persisteren in ontoelaatbaar gedrag, dan moet er worden aangehouden, desnoods met gebruik van geweld (zie ook de bejegeningbeslissing). Niet te lang blijven praten, want hoe langer er niet wordt opgetreden, hoe 'groter' een burger zich gaat voelen. Deze opvatting vertaalde zich ook door in het situatieoptreden: er werd veel vaker wel dan niet aangehouden als gevolg van het negeren van orders en belediging door burgers.

Afzien van 'doorpakken' wordt veelal veroorzaakt door *beschermen* en dan in het bijzonder door het vergelijken van de fysieke vermogens (zie par. 8.3.3). Als straatagenten met zijn tweeën zijn en de inschatting maken dat zij, gegeven hun 'tegenstanders', onvoldoende fysiek werk kunnen 'verzetten', dan zal men door de bank genomen (nog) niet overgaan tot een aanhouding. In geval van een misdrijf zal dit, na aankomst van assistentie, vaak alsnog gebeuren. Bij bijvoorbeeld een uit de hand gelopen bekeuringsgesprek – waarin een straatagent door een burger is beledigd – ligt dit anders. Dan kan het gebeuren dat straatagenten vanwege de negatieve fysieke vermogensbalans ervoor kiezen om het erbij te laten. Dat voelt dan wellicht als 'gezichtsverlies', maar de eigen veiligheid gaat bij velen voor. Het afzien van doorpakken als gevolg van een negatieve fysieke vermogensbalans heb ik tijdens het veldwerk overigens nauwelijks meegemaakt.[71] Dit heeft er naar mijn indruk mee te maken dat de straatagenten in Rivierstad en Heuvelstad wisten dat assistentie nabij was, mocht de fysieke krachtmeting tegenvallen (zie ook par. 8.3.3). Dat is een fundamenteel verschil met landelijke gebieden waar de te overbruggen afstanden groot zijn en het aantal koppels in een dienst klein. Ik vermoed, mede op basis van de verhalen die ik erover heb gehoord, dat daar minder wordt 'doorgepakt'.

Met betrekking tot de aanhoudingsbeslissing heeft *anticiperen* ook de nodige invloed. Voor de bekeuringsbeslissing ligt dit fundamenteel anders, aangezien in het kader van bekeuringen niet of nauwelijks vooruit hoeft te worden gedacht. Er zijn voor straatagenten geen consequenties aan verbonden. Althans, niet meer. In de periode van de prestatienormen deed *anticiperen* er wel toe (zie ook Jochoms et al., 2006). Hoe dan ook, *anticiperen* leidt soms tot het afzien van een aanhouding. Dit doet zich vooral voor als straatagenten papierwerk willen ontlopen, verantwoording willen ontwijken of ervan overtuigd zijn dat een aanhouding in strafrechtelijke zin tot niets gaat leiden. In het veldwerk heb ik van het laatste de meeste voorbeelden gezien. Het

71. Ik heb vanuit andere werkzaamheden – het eerder genoemde actieonderzoek en de uitwisseling die wij met andere actieonderzoekers hebben – wel verhalen over dit soort situaties gehoord. Op basis van veiligheidsoverwegingen wordt dan de keuze gemaakt om 'terug te trekken' en verdachten van een misdrijf te laten lopen. In de Verenigde Staten komt dit veel vaker voor (zie o.a. Herbert, 1997; Moskos, 2008). Dit zegt overigens waarschijnlijk meer over het verschil tussen de aard van het politiewerk in beide landen dan het verschil in moed dat straatagenten aan de dag leggen.

deed zich vooral voor bij conflicten tussen burgers zonder een duidelijke dader en een duidelijk slachtoffer en zonder getuigen. Een een-op-een zaak waarbij de waarheid in het midden ligt. Straatagenten nemen dit soort zaken liever niet mee naar het bureau. In hun optreden volgen zij daarom een strategie van bemiddelen en ontmoedigen, gericht op het voorkomen van een aangifte. In deze beïnvloeding zijn zij in de regel succesvol, wat inhoudt dat een aanhouding kan worden voorkomen. Men kan dan door naar 'echt' politiewerk.

Het optreden van straatagenten is gericht op het hier en nu van een situatie. Incidenten worden door hen primair beschouwd als op zichzelf staande gebeurtenissen. Die gebeurtenissen benaderen zij vanuit verschillende invalshoeken die met elkaar gemeen hebben dat ze weinig te maken hebben met een rationele, planmatige aanpak (zie ook Timmer, 1999; Adang et al., 2006). Als ik door de oogharen heen kijk naar de invloed van de patronen van betekenisgeving op het situatieoptreden, dan concludeer ik dat *positioneren* dominant is. Deze constatering lijkt in lijn met de uitkomsten van ander onderzoek (zie Reiss, 1971; Worden & Shepard, 1996; Mastrofski et al., 2002; Van Stokkom, 2005).[72] Burgers die in de ogen van straatagenten geen respect hebben voor de politie plaatsen zich in een 'extremely normative space' (Mastrofski et al., 2002). Dit heeft simpelweg consequenties voor de wijze waarop straatagenten burgers bejegenen en hoe zij situaties afhandelen. *Moraliseren* drukt weliswaar ook een stevige stempel op het situatieoptreden, maar het maatschappelijk perspectief delft het onderspit ten opzichte van de verhouding tussen straatagenten en de burgers met wie zij te maken hebben. Misschien dat dit iets te maken heeft met de constatering van Bittner (1990) dat het respect voor de politie het enige langetermijneffect is waar straatagenten in hun werk naar (kunnen) streven. Respect van burgers is voor straatagenten zingeving.

72. 'Again, considering officer behavior as a statistical base, it is clear that officer behavior is closely related to citizen behavior.' (Reiss, 1971, p. 53)

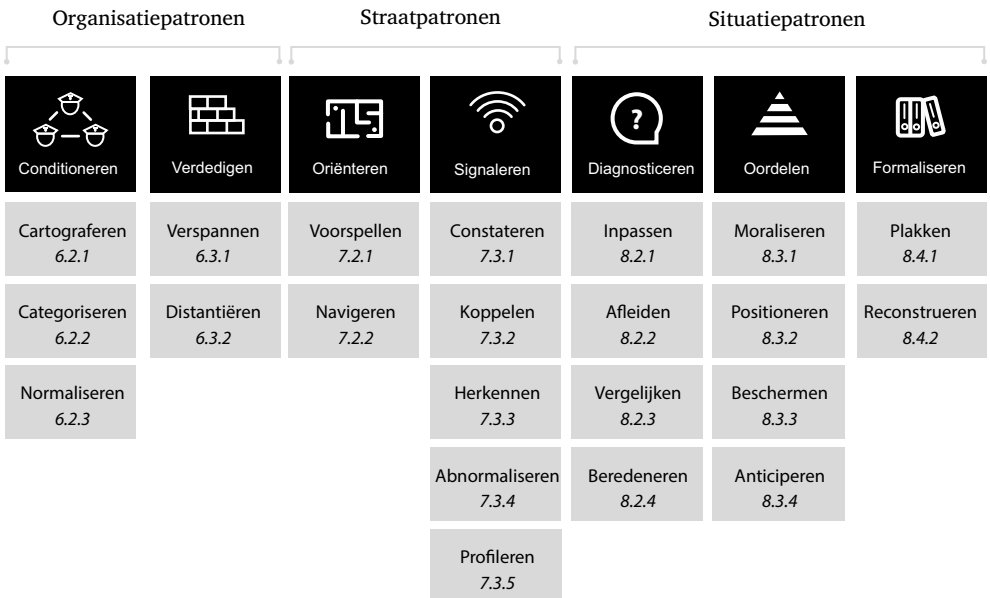
9 Slotbeschouwing

9.1 Blauwe patronen als perspectief

9.1.1 Het patronenperspectief in beeld

Deze studie ben ik gestart vanuit nieuwsgierigheid naar het optreden van straatagenten. Hoe komt dat optreden tot stand? Hoe 'dealen' straatagenten met de omgeving waarin zij moeten optreden? Waardoor doen zij wat ze doen? In mijn zoektocht naar een antwoord op dit soort vragen heeft betekenisgeving gefungeerd als zoeklicht in het donker. Dit heeft ervoor gezorgd dat mijn aandacht is uitgegaan naar de wijze waarop straatagenten, al dan niet samen, de omgeving definiëren waarin zij vervolgens optreden. Het fundamentele uitgangspunt dat hieronder ligt, is dat de omgeving niet spreekt. De omgeving dringt zich aan straatagenten op, maar vertelt hen niet wat er aan de hand is en hoe zij moeten optreden. Dat moeten zij zelf doen.
Ik heb een kleine 300 uur met straatagenten doorgebracht. Ik heb gezien wat ze deden, me afgevraagd welke actietheorieën in hun optreden tot uitdrukking kwamen, gehoord welke woorden ze tegen elkaar en burgers uitspraken en met hen gesproken over hun overwegingen bij het optreden. Dit heeft veel materiaal opgeleverd: data. Gedurende het veldwerk ben ik deze data in verschillende fasen en op verschillende abstractieniveaus gaan coderen. Dit heeft geleid tot inzicht in terugkerende manieren waarop straatagenten betekenis geven aan hun omgeving in het licht van de noodzaak tot optreden. Deze terugkerende manieren ben ik patronen van betekenisgeving gaan noemen. Het begrip 'patronen' drukt het best uit wat de opbrengst van deze studie is: een modellering van vakmanschap, die onder de praktijken van professionals ligt. Het betreft in deze studie het vakmanschap van straatagenten; van het blauw. Het zijn *blauwe patronen*.

Figuur 9.1 Blauwe patronen



De blauwe patronen vormen een nieuw perspectief op het politiewerk: het *patronenperspectief*. Dit perspectief gaat ervan uit dat het optreden van straatagenten het best kan worden begrepen wanneer dit wordt beschouwd in relatie tot de context waarin het tot stand komt. Die context bestaat uit een straatdomein, waarin zich bij voortduring een stroom van gebeurtenissen afspeelt en een situatiedomein waarin de ontmoeting met burgers centraal staat. Straatagenten moeten in deze domeinen vragen beantwoorden om tot optreden te komen. Waar ga ik naartoe? Wat zie ik in het straatbeeld en vraagt dit om mijn bemoeienis? Wat is er in deze situatie aan de hand? Welk optreden is hier gepast? Wat leg ik van mijn ervaringen vast ten behoeve van het systeem? De straatpatronen en situatiepatronen helpen straatagenten bij het beantwoorden van dit soort vragen. In de organisatiepatronen creëren en onderhouden zij de kennis en taal waarmee zij hun antwoorden op handelingsvragen formuleren en tevens hun beroepsidentiteit beschermen.

De blauwe patronen vormen een poging (meer) inzicht te geven in de complexiteit van het optreden van straatagenten. Dit optreden en de afwegingen die erachter schuilgaan, zijn namelijk complexer dan vaak wordt gesuggereerd (Van der Leun et al., 2014). Door de orde in deze complexiteit op een andere wijze te thematiseren, ontstaat er naar mijn overtuiging een mogelijkheid om anders te begrijpen dan we begrepen (zie ook Boutellier, 2011). Het patronenperspectief plaats ik naast het factorenperspectief, culturele perspectief en stijlenperspectief. Een relevante vraag is hoe het patronenperspectief zich tot deze bestaande perspectieven verhoudt. Daarover gaat de volgende subparagraaf.

9.1.2 Het patronenperspectief ten opzichte van de andere perspectieven

Patronenperspectief ten opzichte van het factorenperspectief
Het factorenperspectief is gefundeerd in kwantitatief, verklarend onderzoek. Het probeert om variabelen aan te wijzen die significant van invloed zijn op bepaalde beslissingen die straatagenten in hun optreden nemen. Hierbij kan worden gedacht aan de achtergrondkenmerken van straatagenten (leeftijd, geslacht, etniciteit, etc.), de houding van straatagenten (opvattingen over het werk, burgers, etc.), de kenmerken van de betrokken burgers (leeftijd, geslacht, etniciteit, criminele historie, etc.), de kenmerken van het gebied (bevolkingssamenstelling, aard en omvang criminaliteit, etc.) en de kenmerken van de organisatie of het bureau (grootte, beleid/strategie, etc.). De essentie van het factorenperspectief komt terug in overzichtsstudies waarin de kennis uit uiteenlopende onderzoeken wordt verzameld en wordt geordend onder de verschillende beslissingen die onderdeel zijn van het optreden. Dit geeft inzicht in welke factoren bepaalde beslissingen van straatagenten meer en minder beïnvloeden. Mijn voornaamste kritiek op het factorenperspectief is dat dit perspectief op zijn best in staat is om aan te geven of bepaalde variabelen van invloed zijn op bepaalde keuzes. Onduidelijk blijft *waardoor* die invloed dan wordt veroorzaakt. De werking blijft buiten beeld.
Het belangrijkste verschil tussen het factorenperspectief en patronenperspectief is de mate waarin inzicht wordt geboden in de hiervoor bedoelde werking. Om het concreet te maken: als het factorenperspectief erop wijst dat het gedrag van burgers ten opzichte van de politie een belangrijke factor is in de afhandelbeslissing van straatagenten, dan gaat het patronenperspectief voorbij die constatering door inzicht te geven in hoe straatagenten het respect dat burgers voor hen hebben 'meten', op welke wijze de onderlinge verhoudingen vervolgens worden gedefinieerd en welke plek dit patroon van *positioneren* heeft ten opzichte van andere betekenissen die aan de orde zijn, zoals het morele oordeel over het gepleegde feit. Het patronenperspectief maakt hierdoor (beter) inzichtelijk via welke mechanismen het gedrag van burgers de beslissingen van straatagenten beïnvloedt. Er is meer ruimte voor complexiteit en daarmee ontstaat een 'rijkere' conceptualisering van de totstandkoming van het optreden van straatagenten. Het patronenperspectief is in staat om het optreden van straatagenten in concrete casuïstiek te ontleden en de totstandkoming daarvan te begrijpen. Het factorenperspectief biedt daarvoor naar mijn mening weinig aanknopingspunten.
De inhoudelijke opbrengsten van het factorenperspectief zijn in veel gevallen goed te integreren in het patronenperspectief. Zeker waar het de weging van patronen in relatie tot het optreden betreft, biedt het factorenperspectief een waardevolle toevoeging ten opzichte van het patronenperspectief (of andersom). Met de statistiek aan haar zijde, kan het factorenperspectief met meer 'hardheid' uitspraken doen over wat voor soort factoren de zwaarste stempel op het optreden drukken. Om het concreet te maken: het factorenperspectief heeft in deze studie geholpen om met meer zekerheid te stellen dat *positioneren* het meest bepalende patroon van betekenisgeving is in het situatieoptreden (zie par. 8.5). Kortom: het patronenperspectief vult niet alleen het

factorenperspectief aan door inzicht te geven in dynamiek en meer verklaringskracht te bieden in concrete gevallen, maar het factorenperspectief is ook aanvullend ten opzichte van het patronenperspectief.
De belangrijkste meerwaarde van het factorenperspectief ten opzichte van het patronenperspectief is dat het factorenperspectief oog heeft voor allerlei variabelen die in het patronenperspectief veelal worden genegeerd. Het patronenperspectief zit 'dicht' op het optreden van straatagenten en betrekt daarin 'variabelen' die een directe relatie hebben met het optreden van straatagenten. De dynamiek tussen de betekenisgevende straatagent en in principe betekenisloze omgeving staat centraal. In het complexe web van variabelen die in het optreden van straatagenten een rol spelen, bevinden zich op enige afstand van het optreden echter ook allerlei variabelen die ertoe doen. Dit zijn variabelen die de betekenisgeving kunnen beïnvloeden.
Persoonskenmerken en organisatiekenmerken zijn voorbeelden van dit soort variabelen (zie ook par. 2.1.2). Wat is bijvoorbeeld de impact van bepaalde persoonskenmerken van straatagenten op de betekenisgeving aan het gedrag van burgers (*positioneren*)? Het factorenperspectief kan dit type vragen beantwoorden. Hiermee komen beïnvloedingsmogelijkheden in het zicht – bijvoorbeeld op het gebied van selectie en 'structuurverandering' – die het patronenperspectief niet zomaar op het spoor komt. Hierbij moet wel worden beseft dat het factorenperspectief, zoals gezegd, een gebrekkig inzicht in de werking van variabelen op het optreden geeft. Er wordt alleen vastgesteld dat er van causaliteit sprake is. Dit impliceert naar mijn mening dat er altijd enig vervolgonderzoek nodig is om de complexiteit te doorgronden en tot werkbare interventies ten behoeve van beïnvloeding van het optreden te komen.

Patronenperspectief ten opzichte van het culturele perspectief
Het culturele perspectief is ontstaan vanuit de overtuiging – misschien nog wel meer dan de constatering – dat het optreden van straatagenten vooral wordt beïnvloed door een concept dat politiecultuur wordt genoemd. Dit concept is door auteurs op verschillende manieren gedefinieerd, maar steeds staan de normen, waarden en opvattingen van straatagenten centraal en de wijze waarop deze door middel van interacties met elkaar worden gecreëerd en in stand worden gehouden. Binnen het culturele perspectief werden en worden vele discussies gevoerd. De discussie die in het kader van deze studie van belang is, is de discussie over de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten. Meer specifiek gaat het dan over de relatie tussen de interacties tussen straatagenten op de backstage en het optreden in de coulissen en op het toneel.
Deze discussie is behandeld in hoofdstuk 2 en komt neer op twee tegenovergestelde opvattingen. De ene opvatting – vooral verwoord door Shearing & Ericson (1991) – is dat straatagenten in hun onderlinge interacties gereedschap voor het optreden creëren en onderhouden. Chan (1997, 2003) spreekt in dit verband niet zozeer over gereedschap, maar over culturele kennis die kan worden benut bij het optreden. De opvatting van Waddington (1999b) staat hier haaks op. Hij stelt dat de interacties

tussen straatagenten ('talk'), zoals deze op de backstage plaatsvindt, beter kunnen worden begrepen als een reactie op het optreden ('action'). De interacties tussen straatagenten verschijnen vanuit zijn perspectief als een manier om ervaringen met elkaar te ordenen. Dit ordenen van ervaringen is gericht op het bevestigen van de onderlinge waarden, normen en identiteit. De kantine is daarmee volgens hem de 'repair shop' van het politiewerk.

Het patronenperspectief biedt naar mijn mening een uitweg uit de hiervoor beschreven discussie of patstelling. Dit door onderscheid te maken tussen verschillende interactiepatronen. In deze studie heb ik daar het begrip 'organisatiepatronen' voor gebruikt (zie hoofdstuk 6). Het patronenperspectief maakt duidelijk dat 'talk' en 'action' te grote containers zijn om op een zinnige manier uitspraken te doen over de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten. Het is van belang om preciezer te kijken naar interacties en praktijken en de eventuele relatie daartussen. Dit heeft met betrekking tot de backstage een onderscheid tussen conditioneren en verdedigen opgeleverd.

Conditioneren is betekenisgeving over politiewerk die van invloed is op betekenisgeving in politiewerk. In de hoofdstukken 6 tot en met 8 zijn de relaties geduid. Deze duiding heeft laten zien dat er bijvoorbeeld een relatie bestaat tussen *cartograferen* en *herkennen*, tussen *categoriseren* en *profileren* en tussen *normaliseren* en *positioneren*. Die relaties kunnen op verschillende manieren worden gewaardeerd, maar de empirie maakt hoe dan ook duidelijk dat het concept dat politiecultuur wordt genoemd zeker niet alleen is gerelateerd aan 'negatieve gedragingen' van straatagenten (zie par. 2.2.3). Het maakt ook zinvol optreden mogelijk.

Verdedigen heeft betrekking op betekenisgeving over politiewerk die geen invloed heeft op de betekenisgeving in het politiewerk. Het omgekeerde gebeurt overigens wel: het optreden is dan input voor interacties. De relatie is tussen 'action' en 'talk': de beïnvloeding verloopt van het optreden naar de interacties. De interacties zijn een reactie op in plaats van input voor het politiewerk.

Het voorgaande impliceert dat de zogenoemde 'kantinecultuur' van de politie zowel invloed uitoefent op het optreden van straatagenten als daar een reactie op is (zie ook Van Hulst, 2013b). Shearing en Ericson (1991) en Waddington (1999b) hebben allen gelijk. Het zijn geen waarheden om tussen te kiezen, maar waarheden die met elkaar moeten worden geïntegreerd. Dat is wat het patronenperspectief doet. Niet vanuit een theoretisch perspectief, maar vanuit een empirische basis. Het conceptualiseren van data – in de vorm van blauwe patronen – heeft het inzicht opgeleverd dat de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten niet eendimensionaal is, maar beter meerdimensionaal kan worden begrepen.[1]

Deze inzichten zijn een uitvloeisel van het voornaamste verschil tussen het patronenperspectief en het culturele perspectief. Het patronenperspectief is preciezer dan het culturele perspectief. Die precisie heeft betrekking op de interacties die plaatsvinden,

1. Het begrip (politie)cultuur gebruik ik daarbij overigens niet, omdat ik niet inzie op welke wijze dit begrip helpt bij beter begrijpen en krachtiger beïnvloeden.

de betekenisgeving die daar al dan niet door wordt beïnvloed en het optreden dat daar vervolgens uit voortvloeit. Er is meer of verfijnder onderscheid. De complexiteit heeft in het patronenperspectief betrekking op de conceptualisering van de politiepraktijk en minder in het gebruik van algemene theoretische concepten, zoals in het culturele perspectief.

Patronenperspectief ten opzichte van het stijlenperspectief
In het stijlenperspectief worden de kenmerken van straatagenten – hun manier van kijken en (vaak in mindere mate) optreden – ingedeeld in een aantal werkstijlen. Hoewel verschillende auteurs komen tot verschillende werkstijlen en labels daarvoor, zijn de overeenkomsten groter dan de verschillen. Er wordt in alle gevallen van uitgegaan dat er een directe relatie is tussen de waarden, normen en opvattingen van straatagenten en hun optreden. De werkstijl wordt gezien als een concept dat van doorslaggevende invloed is op de wijze waarop straatagenten omgaan met hun discretionaire ruimte. Mijn voornaamste kritiek op het stijlenperspectief is dat deze benadering weinig oog heeft voor de context waarin het optreden van straatagenten tot stand komt. Verklaringen voor het optreden hebben vooral een individueel en psychologisch karakter (zie par. 2.2.4).
Een dominant verschil tussen het stijlenperspectief en het patronenperspectief is de wijze waarop uitwerking wordt gegeven aan verschillen tussen straatagenten. De individuele verschillen zijn in het stijlenperspectief het uitgangspunt voor ordening, terwijl ze in het patronenperspectief reliëf krijgen binnen de verschillende patronen. De verschillen tussen straatagenten worden met behulp van het patronenperspectief op een andere wijze zichtbaar gemaakt. Het gaat vanuit het perspectief van betekenisgeving bijvoorbeeld veel meer om verschillen in alertheid (signaleren) of analyse (diagnosticeren) dan om verschil in normen en waarden, zoals in de stijlenbenadering.[2] De verschillen die vanuit het patronenperspectief kunnen[3] worden geduid, komen daarmee naar mijn indruk 'dichter' op het optreden van straatagenten dan de invalshoek die het stijlenperspectief nu biedt. Dat is de opmaat naar het volgende punt dat ik hier wil maken.

2. Zo wijst Rienks (2015, p. 40) erop dat het herkennen van criminaliteit vakmanschap is. Niet iedereen heeft de gave om het te kunnen zien, zo stelt hij. 'Precies kunnen aanwijzen welk voertuig je moet controleren of op welke hoek van de straat je even wilt stilstaan om zakenrollers te spotten. Ervaren agenten en rechercheurs staan bekend vanwege hun "neus voor criminaliteit".' Ik deel zijn definiëring van vakmanschap. In mijn woorden draait het dan om betekenisgeving. Zijn voorbeelden illustreren dat het perspectief van betekenisgeving een andere nadruk legt op individuele verschillen dan wat in de stijlenbenadering gebruikelijk is.
3. Hier staat 'kunnen worden geduid', omdat de verschillen tussen straatagenten een voorbeeld zijn van een onderwerp dat in deze studie wellicht meer diepgang had verdiend (zie ook par. 9.2.2).

De meerwaarde van het patronenperspectief ten opzichte van het stijlenperspectief is dat de context bij het patronenperspectief dominant aanwezig is, zoals het gedrag van burgers in situaties. Die context ontbreekt bij het stijlenperspectief, omdat de individuele straatagent centraal staat. Dit beperkt de verklaringskracht voor het optreden in specifieke situaties, omdat juist die context dan zo belangrijk is. Dit is hetzelfde punt als bij het factorenperspectief, maar met een andere achtergrond: bij het factorenperspectief ontbreekt inzicht in de wisselwerking tussen context en optreden, terwijl bij het stijlenperspectief de context als zodanig ontbreekt. Dit gebrek hangt samen met de eerder aangehaalde nadruk op individuele en psychologische verklaringen.
Door het verschil in oriëntatie biedt het stijlenperspectief tegelijkertijd inzicht dat het patronenperspectief grotendeels ontbeert. Dit zijn de normen, waarden en opvattingen van individuele straatagenten. In het patronenperspectief is bijvoorbeeld weinig aandacht voor de opvattingen van straatagenten over bijvoorbeeld de taken van de politie, de oorzaken van criminaliteit en slachtoffers van criminaliteit. Voor zover die opvattingen al aan de orde komen, bijvoorbeeld in het kader van *normaliseren*, ligt de nadruk op het collectieve karakter ervan. De individuele opvattingen doen er voor het optreden soms wel toe (zie bijv. par. 7.4). In ieder geval meer dan ik in hoofdstuk twee had aangenomen. Naar mijn indruk doen zich hierbij verschillen voor tussen opvattingen: opvattingen over de taken van de politie hebben naar mijn indruk bijvoorbeeld meer invloed dan opvattingen over de oorzaken van criminaliteit.
Op het punt van het handelingsperspectief heeft het stijlenperspectief vooralsnog weinig input kunnen leveren, al is dat wellicht ook nooit het streven geweest. Of het patronenperspectief in dit opzicht meer kan bieden, komt in paragraaf 9.3 aan de orde.

9.1.3 Het patronenperspectief als opbrengst

Conceptualisering van de blauwe patronen
De blauwe patronen zijn te beschouwen als een cognitieve kaart (zie Vermaak, 2009): een manier van kijken naar betekenisgeving in politiewerk. Tot op vrijwel het laatste moment heb ik gesleuteld aan de ordening van deze kaart (zie ook hoofdstuk 4). Hoewel de conceptualisering die is ontstaan bij mij redelijk goed voelt, ben ik er ook van overtuigd dat het altijd beter kan. Hierbij kan worden gedacht aan een zuiverder onderscheid tussen patronen of een naam die beter past bij de essentie van het patroon. Je moet echter ergens een punt zetten.
Nu dat punt is gezet, kan ik iets zeggen over de conceptualisering die is ontstaan. Ik denk dat het onderscheid tussen organisatiepatronen, straatpatronen en situatiepatronen even voor de hand liggend als bruikbaar is. Het is een ordening die herkenbaar is en vermoedelijk geen vragen oproept. Binnen deze driedeling heb ik (enige) twijfel over de organisatiepatronen. Niet zozeer over het onderscheid tussen conditioneren en verdedigen, want ik denk dat dit onderscheid hout snijdt en bruikbaar is, maar vooral over de verdedigingspatronen. Ik vermoed dat er meer patronen zijn dan ik heb beschreven. Dat vermoeden baseer ik mede op het eerder aangehaalde

actieonderzoek waarin mijn focus meer op het organisatiedomein dan het straatdomein en situatiedomein was gericht. Vanuit die focus ben ik meer dynamiek gaan zien dan tijdens deze studie. Samen met collega's ben ik op het moment van (dit) schrijven nog aan het uitvogelen wat de betekenis is van wat we zijn tegengekomen. Hoe dan ook, in deze studie kon ik niet verder komen dan wat er nu ligt. De opgave om de politie en het politiewerk beter te begrijpen, is daarmee overigens niet ten einde (zie ook par. 9.3).
Over de straat- en situatiepatronen heb ik minder twijfel. Vooral de signaleringspatronen en oordeelspatronen voelen goed. Dit geldt zowel voor het onderscheid tussen de patronen als de naamgeving van de patronen. Met het onderscheid in de diagnosepatronen ben ik wat blijven worstelen, maar ik denk dat het goed genoeg is om ermee uit de voeten te kunnen in onderzoek en praktijk. Hetzelfde geldt voor oriënteren. Ten aanzien van formaliseren heb ik een goed gevoel op conceptueel niveau. Ik ben echter van mening dat de fundering in en uitwerking met eigen data beter hadden gekund. Daarmee ben ik beland bij het bespreken van de uitwerking van de blauwe patronen.

Uitwerking van de blauwe patronen
De kracht van GTM zit onder meer in de wisselwerking tussen het verzamelen en conceptualiseren van data (zie hoofdstuk 3). Om maar met de deur in huis te vallen: die kracht had ik nog wat beter kunnen benutten. Ik ben te laat begonnen met het gedetailleerder uitwerken van de gegroeide conceptuele ideeën en te vroeg gestopt met het verzamelen van data. Toen ik de blauwe patronen gedetailleerder ging uitwerken, was ik al gestopt met de dataverzameling. Dat leverde bij een groot deel van de blauwe patronen geen 'problemen' op. Daar wist ik vaak niet wat ik er nog meer over zou moeten zeggen en was ik ervan overtuigd dat meer data niet tot meer kenmerken of inzicht zou leiden. Soms had ik die overtuiging niet, zoals bij *formaliseren*. Daar was het punt van saturatie niet bereikt. De consequentie hiervan was dat ik meer op bestaand onderzoek ging leunen om tot een voldoende uitwerking te komen. Het voorgaande wil in methodische termen zeggen dat mijn 'theoretical sampling' simpelweg beter had gemoeten.
Bij het voorgaande zijn nog twee opmerkingen te maken. De eerste is dat het – met de domeinen organisatie, straat en situatie – een breed verhaal is geworden. Het construeren van 7 hoofdpatronen en 22 patronen van betekenisgeving impliceert dat er veel kenmerken moeten worden uitgewerkt en dat er dus ook over veel onderwerpen data moeten worden verzameld. Deze breedte is op onderdelen ten koste van de diepte gegaan. Dat had wellicht niet gehoeven, maar dan had het veldwerk omvangrijker moeten zijn dan het is geweest. Dit boek was dan overigens ook nog wat dikker geworden. Een andere optie was natuurlijk geweest om het bereik van de blauwe patronen te versmallen. Dat is gedurende het onderzoeksproces niet eens bij me opgekomen. De reden hiervoor is dat ik ervan overtuigd was en ben dat de concepten die zijn ontstaan nodig zijn voor het kunnen realiseren van mijn onderzoeksambitie

(zie par. 2.3): beter begrijpen en krachtiger beïnvloeden van het optreden van straatagenten.
Een tweede opmerking is dat het ook de vraag is wat meer data hadden opgeleverd. Voor een groot deel van de inhoudelijke bevindingen die zijn opgenomen in de blauwe patronen geldt dat ze niet nieuw zijn. Hoe teleurstellend dit ook mag klinken, ik denk dat het eigenlijk geen verrassing kan zijn. Er is in de afgelopen decennia veel onderzoek verricht naar het optreden van straatagenten. Een (vermoedelijk) substantieel deel van dit onderzoek heb ik bestudeerd. Hoewel iedere onderzoeker op zijn eigen manier naar de empirie van het straatwerk kijkt, hebben onderzoekers in de afgelopen decennia veel overeenkomstige data verzameld. Dat blijkt ook uit de casuïstiek en de citaten uit interviews die in studies naar politiewerk zijn opgenomen. Ik ben daarin geen uitzondering. Mijn veldwerkverslagen verschillen waarschijnlijk niet veel van die van andere onderzoekers die intensief diensten hebben meegedraaid en tijd op politiebureaus hebben doorgebracht, al denk ik dat ik verhoudingsgewijs meer aandacht heb besteed aan de interacties tussen politiemensen.
Ik wil hiermee zeggen dat de vernieuwing van deze studie meer moet worden gezocht in de conceptualisering van de data dan in de inhoud van de data. Anders gezegd: de meerwaarde van deze studie is eerder conceptueel dan empirisch van aard. Die meerwaarde is niet zozeer gerealiseerd door wat ik in de veldwerkverslagen heb opgeschreven, maar door hoe ik daarmee aan de slag ben gegaan. In dat opzicht is de suggestie van mijn begeleiders om GTM te gebruiken van veel grotere invloed geweest dan ik vooraf had kunnen vermoeden (zie ook hoofdstuk 1).

Generaliseerbaarheid van de blauwe patronen
De blauwe patronen zijn gebaseerd op intensief veldwerk in twee basisteams en, in meer of mindere mate, aangevuld met inzichten uit ander onderzoek naar politiewerk op straat. Mijn vermoeden is echter dat de blauwe patronen zich ook voordoen in andere basisteams. Het is eigenlijk meer dan een vermoeden. Zoals ik eerder heb aangegeven (zie hoofdstuk 4), heb ik in de periode na mijn veldwerk ruim een jaar een opdracht gedaan in een ander basisteam. Toen ik daar diensten meedraaide, zag ik dezelfde patronen. Hierbij moet worden beseft dat het wel een manier van kijken is. Ik zag de patronen, omdat betekenisgeving de bril was waarmee ik keek en ik taal had gecreëerd om onderscheid te maken. Als ik stel dat de patronen ook aanwezig zijn in andere basisteams, dan moet ik daaraan dus de voorwaarde verbinden dat degene die ze zoekt ook een bril moet hebben om ze te kunnen vinden.
Ik denk dat er in het kader van de generaliseerbaarheid van de blauwe patronen een onderscheid nodig is tussen de 22 patronen en de inhoud van de patronen. Deze gedachte baseer ik op mijn ervaringen in Rivierstad en Heuvelstad. In ieder team doen alle patronen zich voor, maar niet op precies dezelfde manier. Om een voorbeeld te geven: wat in Rivierstad als 'goed' politiewerk werd gezien, verschilde op onderdelen van Heuvelstad (*normaliseren*, zie par. 6.2.3). Zulke verschillen deden zich bij

meer patronen voor.[4] Het impliceert, wat mij betreft, dat het nodig is om gelaagd te kijken naar de generaliseerbaarheid van de blauwe patronen. De aanwezigheid van de (relaties tussen de) patronen als zodanig is meer generiek dan de precieze betekenissen die door straatagenten worden gegeven.
Hoewel zich inhoudelijk verschillen voordeden tussen Rivierstad en Heuvelstad, waren deze verschillen relatief klein. Dat blijkt ook bij de uitwerking van de patronen, waar ik op uiteenlopende plaatsen die verschillen heb beschreven. Ik denk mede daardoor dat de uitwerking van de blauwe patronen in dit boek herkenbaar is voor veel stedelijke basisteams. In basisteams in landelijke gebieden kan dit anders zijn, omdat daar onder meer andere burgers wonen (die anders worden gecategoriseerd), de opvattingen over 'goed' politiewerk (mede daardoor) een ander karakter hebben en dit ook doorwerkt in patronen als *moraliseren* en *positioneren*. Zeker weten doe ik dit niet. Ik heb vooralsnog observatieonderzoek verricht in zes basisteams, maar die basisteams hebben met elkaar gemeen dat ze het politiewerk in een stedelijke context uitvoeren.

9.2 Blauwe patronen en begrijpen

9.2.1 Professionele intuïtie is de kern van de blauwe patronen

De kern van dit boek bestaat uit beschrijvingen van de kenmerken en de werking van de blauwe patronen. In deze beschrijvingen zijn vele (inhoudelijke) bevindingen opgenomen. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan het belang van de verhalende kennisuitwisseling tussen straatagenten voor hun optreden, de relatief geringe mate waarin *profileren* door straatagenten plaatsvindt en de relatief grote invloed van het gedrag van burgers op de bejegening en afhandeling door straatagenten. Dergelijke bevindingen zijn de ene keer een bevestiging van bestaande inzichten en hebben de andere keer het karakter van een (relatief) nieuw inzicht. Dit type bevindingen wordt vaak conclusies genoemd.
Ik heb overwogen om dergelijke conclusies in dit laatste hoofdstuk op te nemen. Ik heb het niet gedaan, omdat het naar mijn gevoel niet past bij het soort onderzoek dat ik heb verricht. De blauwe patronen zijn het antwoord op de onderzoeksvraag. Het selecteren van bepaalde kenmerken van deze patronen als zijnde conclusies zou naar mijn mening te arbitrair zijn en het opnemen of duiden van alle kenmerken te veel herhaling. Het nadenken over de zin en onzin van conclusies leidde er echter wel toe dat de vraag naar uitspraken op een hoger abstractieniveau op tafel kwam. Welke kenmerken lopen dwars door de blauwe patronen heen? Het bracht me tot het

4. In het kader van de organisatiepatronen heb ik hieraan apart aandacht besteed bij de kenmerken van conditioneren (par. 6.2) en verdedigen (par. 6.3). De kennis die wordt gereproduceerd in verdedigen is veel meer generiek dan de kennis die wordt gereproduceerd in conditioneren.

inzicht dat de kenmerken van het concept op het hoogste abstractieniveau nog moesten worden besproken: de blauwe patronen.[5] Dat ga ik hier doen.

De betekenisgeving van straatagenten wordt gekenmerkt door:
- intuïtief (snel) denken ten opzichte van analytisch (langzaam) denken;
- improviserend benaderen ten opzichte van planmatig benaderen;
- oriëntatie op incidenten en personen ten opzichte van een oriëntatie op fenomenen;
- gebruik van impliciete kennis ten opzichte van expliciete kennis.

De betekenisgeving in het politiewerk wordt gedomineerd door intuïtie. Straatagenten spreken zelf veel over 'voelen': het onderbuikgevoel dat er iets in het straatbeeld niet klopt of het aanvoelen van wat er in een situatie gaat gebeuren. Het zijn 'ingevingen', die beperkt beredeneerd zijn en soms ook niet beredeneerd kunnen worden. Een vorm van 'direct weten'. Kahneman (2011) spreekt over snel denken: doordat mensen in de complexiteit 'out there' aanwijzingen herkennen, zijn ze in staat snel conclusies te trekken over wat er aan de hand is en wat er vervolgens moet gebeuren. Dat herkennen van aanwijzingen is een vorm van vakmanschap. Het ontstaat als mensen de complexiteit in een werkelijkheid als hun domein beschouwen. Zij zien in die complexiteit, na verloop van tijd, aanwijzingen die anderen negeren. Chase en Simon (1973) hebben bijvoorbeeld laten zien hoe professionele schakers de stukken op het schaakbord anders gaan zien dan wij. Zij herkennen na duizenden uren oefenen een complex geheel aan situaties op het bord en weten snel tot acties te komen. In het politiewerk is de essentie niet anders. Daar ben ik getuige van geweest: straatagenten zien in hun omgeving dingen die wij niet zien en doen daar wat mee. Het is een *professionele intuïtie*.[6]
Schwartz en Sharpe (2010) wijzen erop dat de professionele intuïtie – zij gebruiken de term 'practical wisdom'– aan de basis ligt van de kwaliteit van werk.[7] Waar werk bestaat uit interacties met anderen, heeft het een morele lading en is praktische wijsheid noodzakelijk om het goede op een goede manier te doen. Een wijs mens weet volgens Schwartz en Sharpe (2010) te improviseren. Improviseren wil zeggen dat het bedenken en uitvoeren van optreden samenvallen. Jazzmuziek wordt met enige regelmaat gebruikt om de werking van improvisatie nader toe te lichten (zie Schwartz & Sharpe, 2010; Boutellier, 2011). Bij jazzmuziek wordt op een vast akkoordenschema

5. In die zin zijn er op drie niveaus concepten: het concept van de blauwe patronen, de hoofdpatronen en de patronen. Ik beschouw de organisatiepatronen, straatpatronen en situatiepatronen niet als concepten, maar slechts als ordeningskader voor de hoofdpatronen en patronen. Daarin had ik een andere keuze kunnen maken, maar dat had vier abstractieniveaus opgeleverd en daarmee overlap en dus herhaling. Die herhaling zit er nu soms ook in, omdat hoofdpatronen soms vergelijkbare kenmerken hebben (wat weer zou rechtvaardigen een hoger abstractieniveau te pakken, maar dat had ook weer zijn eigen 'problemen' opgeleverd).
6. Zie ook Van der Leun et al. (2014) voor dit begrip. Ik gebruik het echter in een andere betekenis en kom daar later op terug.
7. Zie ook Schwarz op TED: www.ted.com/talks/barry_schwartz_on_our_loss_of_wisdom?language=nl.

melodisch geïmproviseerd. Op basis van de noten op papier worden nieuwe combinaties gemaakt die gepast zijn voor de situatie en het publiek. Het beeld van de jazzmuzikant is een toepasselijke metafoor voor veel van het optreden dat ik van straatagenten heb gezien: *ter plaatse bedacht en met oog voor de omstandigheden*. De improviserende wijze waarop straatagenten bijdragen aan de ordening in de samenleving past bij de wijze waarop de samenleving zichzelf ordent. De politie blaast zijn partijtje mee, luistert, zoekt de toon, voegt in, voegt toe, voegt uit (Nap, 2014). Politiewerk vergt finetuning en straatagenten zorgen daar in de regel voor. Zij handelen naar bevind van zaken met de kernfunctie van de politie in het achterhoofd: normatieve begrenzing (Boutellier, 2011).

De normatieve begrenzing van straatagenten krijgt invulling binnen hun incident- en persoonsgerichte oriëntatie. Zij begrenzen geen criminaliteitsproblemen, maar mensen in specifieke situaties. Straatagenten zijn gericht op het beantwoorden van de vraag wat hier *nu* aan de hand is en welk optreden van hen in dat kader gepast is.[8] De problemen waarvan die incidenten veelal een uiting zijn, hebben in de betekenisgeving van straatagenten geen dominante plek. Aan die problemen of fenomenen geven zij in de regel niet of nauwelijks betekenis. Zij zien het niet als hun taak om problemen te bestrijden. Als er geen meldingen zijn, gaan zij het liefst op zoek naar personen of typen burgers waarvan zij weten dat zij begrenzing nodig hebben: boeven vangen. Dat is ook de dominante manier waarop zij naar hun werkgebied kijken. Natuurlijk houden de activiteiten van deze personen vaak verband met de problemen waarmee het werkgebied van straatagenten te kampen heeft, maar dat is niet de primaire insteek waarmee straatagenten aan het werk gaan. Bijdragen aan meer veiligheid is niet de doelstelling waarvoor zij hun bed uit komen of waarmee zij op een ander moment de dienst ingaan. Zij weten dat zij vooral symptomen bestrijden. Daarin is voor hen juist een belangrijke aantrekkingskracht van het politiewerk gelegen. Het is ook geen diskwalificatie of een brevet van onvermogen, maar een uitvloeisel van de opdracht die zij hebben (zie ook Rood, 2013). Goldstein (1979) heeft gelijk dat in het straatwerk de middelen (boeven vangen) de doelen (bijdragen aan meer veiligheid) domineren, maar de problematisering daarvan is naar mijn idee niet zinvol.[9] Die ontkent namelijk 'de' realiteit die de opdracht van straatagenten reproduceert.

8. Het is van belang om de incident- en persoonsgerichte oriëntatie van straatagenten goed te onderscheiden van de constatering dat het politiewerk wordt gedomineerd door de 'waan van de dag' (Terpstra, 2002; Van Sluis et al., 2014). Deze constatering wil namelijk zeggen dat de activiteiten die de politie verricht meer worden bepaald door wat zich aandient dan door gerichte voornemens (planning). Dat is iets anders dan de incidentoriëntatie. Waar het in het kader van betekenisgeving om gaat, is dat straatagenten als zij in een situatie moeten optreden zich nauwelijks oriënteren op wat er allemaal schuilgaat achter die situatie. Het maakt dan niet zoveel uit of die situatie zich zomaar aandient of dat daar enige vorm van planning aan ten grondslag ligt.
9. Het gaat eigenlijk om de vraag wiens doelen het betreft. Goldstein kiest het perspectief van een buitenstaander. Vanuit het perspectief van straatagenten is boeven vangen het doel.

Ervaringskennis is de bron van professionele intuïtie. Het betreft impliciete en deels expliciete kennis die wordt opgedaan door samen met collega's het werk te doen. Dit heeft als consequentie dat de ontwikkeling van het intuïtieve vermogen van straatagenten tijd nodig heeft. Het ontwikkelen van de professionele intuïtie is echter geen louter individuele aangelegenheid, zo heeft deze studie ook laten zien. Door middel van onder andere verhalen dragen straatagenten ervaringskennis aan elkaar over. Vooral tussen de regels door. In die zin is een deel van de organisatiepatronen te beschouwen als een uiting van het onbewuste besef van straatagenten dat vakmanschap zich goed laat overdragen door middel van verhalen (zie Sennett, 2008). Het is een vorm van kennismanagement die aansluit bij de professionele intuïtie die in het politiewerk zo dominant is. De inhoud van de kennis die door middel van verhalen wordt 'gemanaged', is afgestemd op de incident- en persoonsgerichte oriëntatie in het politiewerk. Specifieke personen en typen burgers staan in de kennisuitwisseling centraal. Boeven in verschillende gedaanten hebben de aandacht.

9.2.2 *Er staat een rem op de ontwikkeling van de professionele intuïtie*

De constatering dat het optreden van straatagenten in belangrijke mate voortvloeit uit intuïtie geeft soms enig ongemak. Dat ongemak schuilt in de subjectiviteit die eraan wordt verbonden (zie bijv. Van der Leun et al., 2014). Men voegt dan snel toe dat de gevoelens van straatagenten ook samenhangen met objectieve factoren. De gedachte is dan dat de subjectiviteit compensatie nodig heeft van objectiviteit, omdat objectiviteit neutraliteit impliceert. Naar mijn idee is dit een heilloze weg. Dit vind ik niet alleen en zozeer vanwege het door mij gekozen wetenschapsperspectief – waarin objectiviteit en subjectiviteit een lastig begrippenpaar is, omdat ze veronderstellen dat overeenstemming met de werkelijkheid mogelijk is (zie hoofdstuk 3) – maar ook en vooral omdat het afbreuk doet aan de waardering voor de intuïtie van straatagenten. De intuïtie van straatagenten heeft geen compensatie nodig van de waarheid, maar moet worden gewaardeerd als hun waarheid. Een realiteit *sui generis* (Homan, 2013), die hen in staat stelt om het politiewerk goed te doen.
Het voorgaande wil niet zeggen dat de intuïtie van straatagenten alleen maar positieve kanten heeft. Dat zou een te eenzijdige manier van kijken zijn. In dit boek heeft u misschien praktijkvoorbeelden gelezen die uw wenkbrauwen even deden fronsen. In die voorbeelden speelde emotie niet zelden een belangrijke rol (zie ook Van Gelderen, 2013). Straatagenten leggen hun professionele inschatting soms naast zich neer, omdat hun emotie hen een andere kant op dirigeert. Het kost straatagenten dan moeite om fatsoenlijker te zijn dan de burgers met wie zij te maken hebben (zie ook par. 8.5). Wie opgaat in emotie is kwetsbaar en vaak niet in staat tot situationeel en gepast optreden te komen (Van der Torre & Stol, 2000). Ook zonder op te gaan in emotie maken straatagenten, net als andere vakmensen, soms inschattingen die achteraf niet goed blijken uit te pakken. De professionele intuïtie reduceert complexiteit ten gunste van (snel) optreden. Dat gaat niet altijd goed. Dit kan meer of minder vergaande consequenties hebben. Ook de vergaande consequenties zijn inherent aan het karakter van het politiewerk.

De conclusie is dan dat straatagenten geen robocops zijn.[10] Er zit een mens achter het uniform. De professionaliteit in de rol van politiefunctionaris botst soms met de onvolkomenheid van de mens zelf.[11] Het politiewerk gaat daarom gepaard met onvermijdelijke tekorten, spanningen, onzuiverheden, gebrokenheden en halve waarheden (zie Nap, 2013). Dat is niet altijd prettig, maar vaak wel begrijpelijk. Het veroordelen van het optreden van straatagenten is een stuk gemakkelijker dan de vraag stellen waarom wij in hun schoenen vermoedelijk hetzelfde zouden doen. Daarnaast geldt dat de menselijkheid in het politiewerk er tevens voor zorgt dat veel straatagenten niet mechanistisch, regelgedreven en bureaucratisch handelen (zie ook Van der Vijver, 2012). Kortom: de medaille van menselijkheid heeft twee zijden. We zullen beide zijden blijven zien.

De professionele intuïtie van straatagenten is dus een kracht en een zwakte. De vraag is dan hoe straatagenten omgaan met de beperkende kanten van hun professionele intuïtie. Het ongeunanceerde antwoord daarop is: *niet*. Zij zien de beperkte kanten van hun professionele intuïtie niet onder ogen en werken dan ook niet bewust aan de ontwikkeling van hun intuïtief vermogen. Men vertrouwt erop dat het opdoen van ervaring voldoende is. Dat is een misvatting. Sennett (2011) wijst erop dat vakmanschap niet alleen bestaat uit het herkennen van orde in complexiteit, maar ook uit het vermogen vragen te stellen bij de bestaande manier van werken en nieuwe dingen te proberen.[12] Dit vanuit het streven naar beter werk dan gisteren. Deze invulling van vakmanschap ben ik echter nauwelijks tegengekomen. Hoewel straatagenten van mening zijn dat het vakmanschap alleen kan worden ontwikkeld in de praktijk, nemen zij de praktijk onvoldoende serieus als bron voor de ontwikkeling van hun vakmanschap (Nap, 2012). Ze nemen meer verantwoordelijkheid voor de uitoefening van hun vak dan voor de ontwikkeling van hun vakmanschap.

Het gebrek aan het onderzoeken van de eigen praktijk leidt er, in combinatie met het niet serieus nemen van andere vormen van terugkoppeling van buiten, toe dat de routines die straatagenten samen ontwikkelen de neiging hebben om zich te reproduceren en conserveren. Ze werken, maar hoe goed weten ze eigenlijk niet en daarin zijn ze ook niet erg geïnteresseerd. Het gebrek aan interesse lijkt te zijn gebaseerd op de impliciete aanname dat de werkomgeving van vandaag dezelfde is als die van gisteren. Daarmee doen ze naar mijn mening hun professionele intuïtie tekort, omdat ze de kans op voortdurende ontwikkeling ontnemen. Als de kwaliteit van het politiewerk

10. Deze uitdrukking leen ik van Gerard Klievink van de Politieacademie.
11. Deze formulering leen ik van de politie in Nordrhein-Westfalen. Ten behoeve van de morele ontwikkeling van politiemensen hebben zij een 'Grenzgang': een fysieke plek voor beroepsethische reflectie. Deze 'Grenzgang' heeft als ondertitel: politiemannen en politievrouwen op de smalle scheidslijn tussen professioneel handelen en de menselijke onvolkomenheid.
12. Terlouw & Van Twist (2014) maken een onderscheid tussen vakmanschap en meesterschap. Ambachtelijkheid is wat de beide begrippen met elkaar gemeen hebben, maar de invulling van ambachtelijkheid verschilt tussen de vakman en de meester. Een vakman werkt volgens de regels van het vak, kent de codes en doet zoals het hoort. Een meester is bij voortduring op zoek naar wat (beter) werkt. Dit door het bestaande te bevragen; datgene wat de vakman denkt te weten.

in belangrijke mate wordt bepaald door de professionele intuïtie, dan is een rem op de ontwikkeling van deze intuïtie dus ook een rem op de ontwikkeling naar beter politiewerk. Met deze constatering sla ik de brug naar het handelingsperspectief.

9.3 Blauwe patronen en handelingsperspectief

9.3.1 Waarom veel beïnvloedingspogingen niet werken

Ik ben deze studie niet alleen begonnen met de ambitie om het optreden van straatagenten beter te begrijpen, maar ook vanwege de wens om tot effectievere manieren te komen om het optreden van straatagenten te beïnvloeden. Ik ging ervan uit dat de effectieve manieren van beïnvloeding enigszins logisch zouden voortvloeien uit het gegroeide begrip van het optreden van straatagenten. Gedurende het onderzoeksproces gebeurde er echter iets anders. Het toenemende begrip van het optreden van straatagenten heeft me op het punt van beïnvloeding juist terughoudender gemaakt: de essentie van de uitvoeringswerkelijkheid van het straatwerk is niet zo gemakkelijk te beïnvloeden. Daar wordt in al de veranderretoriek veel te gemakkelijk over gedaan. Hoewel ik niettemin een poging zal doen om op basis van de blauwe patronen aangrijpingspunten voor beïnvloeding te formuleren, ben ik ook tot de conclusie gekomen dat hier iets aan vooraf moet gaan: aandacht besteden aan de vraag waarom veel beïnvloedingspogingen niet werken. Dat doe ik op deze plek.
Veel van de beïnvloedingspogingen die binnen de basispolitiezorg worden ondernomen, staan haaks op de centrale kenmerken van de blauwe patronen. Ze sluiten niet aan bij de patronen van betekenisgeving en de professionele intuïtie die daar de kern van vormt. Voorbeelden hiervan zijn het streven naar probleemgericht en informatiegestuurd werken, het aanbieden van operationele concepten en gestandaardiseerde best practices door middel van opleiding en het vormgeven van kennismanagement door middel van kennisbanken die straatagenten kunnen doorzoeken. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel van de beïnvloedingspogingen mondjesmaat effect op het politiewerk hebben. We constateren, ten aanzien van het werk van straatagenten,[13] immers dat:[14]

- probleemanalyses nauwelijks door straatagenten worden gebruikt (Van der Sluis et al., 2014);
- het concept van intelligencegestuurde politie weinig invloed heeft op het politiewerk (Meesters, 2014);

13. Dit is een belangrijke tussenzin. Deze studie richt zich op het werk van straatagenten (zie hoofdstuk 1). De hier opgenomen uitspraken beperken zich hier ook toe. Het geldt dus niet voor alle soorten politiewerk. In de forensische opsporing maakt men bijvoorbeeld veel meer gebruik van allerlei vormen van expliciete kennis (Van Reenen, 2012b).
14. Dit is een illustratie van pogingen om te komen tot beter politiewerk. Geen uitputtend overzicht.

- de routines in de praktijk sterker zijn dan de nieuwe inzichten uit de opleiding (Van Reenen, 2012b);
- politiekennisnet nauwelijks door straatagenten wordt geraadpleegd (Struiksma & Winter, 2008).

Dit soort constateringen over pogingen om het politiewerk in de basispolitiezorg te beïnvloeden, zijn niet voorbehouden aan ons land. In de Angelsaksische landen heeft Manning (2003, 2007, 2010) uitgebreid aandacht besteed aan veranderpogingen binnen de politie. Zijn werk in het afgelopen decennium maakt duidelijk hoe zijn hoop op fundamentele verandering van het straatwerk is vervlogen en heeft plaatsgemaakt voor realisme. In 2003 sloot Manning zijn boek *Policing contingencies* af met optimisme over de probleemoriëntatie van de politie in de toekomst. De nieuwe technieken die aanstaande waren – zoals 'crime analysis' en 'crime mapping' – konden de 'blauwe' politiepraktijk wel eens daadwerkelijk gaan veranderen. In *The technology of policing* concludeert hij vijf jaar later, en na intensief onderzoek naar de eerder genoemde technieken, dat van substantiële verandering geen sprake is (Manning, 2008, p. 262):[15]

> 'Beliefs override facts in a world dominated by trust. The information and information processes seen in this book were adapted to the police organization and its characteristic practices: IT and its supporting features did not change any significant practice in the three organizations studied […]. Police organizations are sensemaking clusters of authority and deciding that occupy space and have a material reality. They are stabilized in part by routines and assumptions about the nature of the work and its cause and consequences. These are largely unexamined.'[16]

Drie jaar later concludeert hij in *Democratic policing*, na een secundaire analyse van onderzoek naar ruim twintig jaar innovatiepogingen gericht op de uitvoering van het politiewerk, dat het allemaal weinig heeft opgeleverd. 'In reviewing the innovations attempted in past twenty-plus years, it has been shown that these are modest and tactical, involve little alteration in resource deployment, and have been resisted. Even these tactical innovations fall on the sword of the patrol officers and their practices.' (Manning, 2010, p. 181)
Al dit soort bevindingen verwijzen volgens mij naar hetzelfde: het optreden van straatagenten is nauwelijks van buiten te beïnvloeden. In systeemtermen lijkt het erop dat het uitvoerende systeem in de basispolitiezorg in behoorlijke mate zelfreferentieel is (zie o.a. Luhmann, 1984; Von Krogh & Roos, 1995; Hernes & Bakken, 2003). Dit wil zeggen dat het systeem de eigen werkelijkheid in stand houdt door bij voortduring op een vanzelfsprekende wijze betekenis te geven aan de omgeving. De relevantie van de

15. Zie ook Harris (2007), die concludeert dat informatietechnologie de potentie heeft om het politiewerk (wezenlijk) te veranderen, maar dat er vooralsnog weinig aanwijzingen zijn waaruit blijkt dat het al is gebeurd. In vergelijking tot de introductie van de auto en het communicatieverkeer heeft informatietechnologie vooralsnog weinig impact. Het heeft traditionele praktijken eerder versterkt.
16. Ik hoop juist op dit punt een bijdrage te leveren door middel van dit onderzoek.

eigen werkelijkheid wordt iedere keer opnieuw bevestigd. Het systeem verwijst als het ware naar zichzelf. Het is een gesloten configuratie (Kessener & Termeer, 2006). In die zin is het begrip 'robuust basisteam', dat in het kader van de vorming van de Nationale Politie wordt gebruikt als aanduiding van de teams die de basispolitiezorg uitvoeren (zie Nationale Politie, 2012a), onbedoeld treffend. Tenminste, voor zover robuustheid wordt opgevat als het vermogen van organisaties om hun eigen eigenheid te vormen en te beschermen (Van Oss & Van 't Hek, 2008).
Pogingen om het politiewerk te veranderen mislukken, omdat de kloof tussen de wereld van de gewenste situaties op papier – intelligencegestuurd politiewerk, probleemgericht werken, politiemensen als kenniswerkers – en de dagelijkse praktijken niet wordt overbrugd (zie ook Van Oss & Van 't Hek, 2014). De virtuele werkelijkheid die door middel van verandering wordt beoogd, staat geregeld zo ver af van de dagelijkse praktijken dat een verbinding tussen beide onmogelijk tot stand kan komen. Hoewel keer op keer wordt geconstateerd dat de huidige situatie ('ist') nog niet in overeenstemming is met de gewenste situatie ('soll'), worden deze constateringen niet gezien als indicaties van de robuustheid van het uitvoerende systeem. Het veranderideaal blijft overeind. De kloof tussen de gewenste situatie en huidige situatie wordt beschouwd als 'knelpunt' dat moeten worden 'opgelost'. Dat is een manier van kijken die vaak leidt tot voorspelbare aanbevelingen die weinig zoden aan de dijk zetten met het oog op het beïnvloeden van het politiewerk. Nieuwe of eenduidigere visies, betere informatie, slimmere besluitvorming, meer sturing, betere opleidingen: het zijn voorbeelden van dit soort aanbevelingen. Het is meer van hetzelfde. Als het zou werken, had het dat al wel gedaan.

Zo hebben Van der Torre & Stol (2000) verhalen opgetekend over ontmoetingen tussen straatagenten en Marokkaanse jongens. Dit vanuit de constatering dat kennisoverdracht tussen straatagenten in belangrijke mate plaatsvindt door middel van verhalen. De gedachte is dan: we leggen de verhalen vast, zodat (onder andere) straatagenten daarvan kunnen leren. In hun inleiding valt te lezen. 'We verzetten ons tegen politie(mensen) die zich erbij neerleggen dat "agenten toch niet lezen". Wie dit soort gedachten aanhangt of accepteert, werpt een blokkade op voor de professionalisering van het politiewerk. Het bijhouden van vakliteratuur is nou eenmaal een voornaam kenmerk van een professie.' (Van der Torre & Stol, 2000, p. 2) Hoezeer hun redenering ook legitiem mag zijn vanuit het oogpunt van professionaliteit: het werkt niet. Straatagenten, een uitzondering daargelaten, lezen niet, omdat zij er niet van overtuigd zijn dat kennis van buiten hen helpt om de goede dingen op een goede wijze te doen. In termen van professionalisering is het zonder meer verstandig om aan te sluiten bij de verhalende vorm van kennismanagement die in het blauw dominant is. Een veranderaar zit echter weer in de groef als de verhalen worden opgeschreven en in een publicatie worden uitgebracht. Dat is meer van hetzelfde.

Met het voorgaande keer ik terug naar het begin van deze studie. Kramers (2014) stelde de vraag 'waarom lukt het nu dan wel?' Waarom wordt het politiewerk met

de vorming van de Nationale Politie wel anders en beter? Mijn antwoord is wellicht teleurstellend, maar het gaat niet lukken in de fundamentele zin die men voor ogen heeft en al helemaal niet in het tijdspad dat daarbij hoort. Het politiewerk in de basispolitiezorg kent door decennia heen, ondanks de wenkende perspectieven en verandervoornemens, een opvallende mate van continuïteit. Dat is niet zonder reden. Het optreden van straatagenten is resistent tegen beïnvloedingspogingen van buitenaf die niet aansluiten bij het dominante systeem van betekenisgeving. Het is dus noodzakelijk om eerst hierbij aan te sluiten voordat beïnvloeding in het verschiet kan liggen.

9.3.2 Zinvolle aangrijpingspunten voor beïnvloeding

Deze studie heeft naar mijn idee laten zien dat betekenisgeving een bepalende rol speelt in het optreden van straatagenten. Aan het politiewerk liggen patronen van betekenisgeving ten grondslag die we serieus moeten nemen als beïnvloeding van het politiewerk het streven is. Wie het politiewerk effectief wil beïnvloeden, doet er naar mijn indruk dan ook verstandig aan om met zijn of haar beïnvloedingspogingen aan te sluiten bij de patronen van betekenisgeving die in het uitvoerende systeem dominant zijn (zie ook Van Twist & Schaap, 2001; Homan, 2013; Van Oss & Van 't Hek, 2014).

Dit handelingsperspectief heeft twee belangrijke, met elkaar samenhangende, consequenties. De eerste consequentie is dat de wereld van abstracte veranderingen en die van het dagelijkse politiewerk alleen (beter) bij elkaar kunnen worden gebracht door de wereld van het dagelijkse politiewerk meer als uitgangspunt te nemen bij verandering. Kortom: de 'ist' centraal in plaats van de 'soll'. De tweede consequentie is dat veranderaars terughoudend moeten zijn met ambities. Gerichte veranderingen in het politiewerk kunnen alleen via kleine stappen verlopen. Grote ambities worden al snel naïef.

Ik werk het handelingsperspectief hierna uit door een drietal aangrijpingspunten te formuleren waarmee betekenisgeving in politiewerk kan worden beïnvloed. Die aangrijpingspunten zijn te beschouwen als redeneringen op basis van mijn onderzoek in plaats van uitkomsten van mijn onderzoek (zie hoofdstuk 1). Niet de empirische fundering, maar de coherentie van de redeneringen doet er dan toe (zie Walker, 1989). De aangrijpingspunten zijn sporen om op voort te borduren. Het zijn er drie:

- klein binnen groot organiseren;
- informatiegebruikende politiemensen;
- praktijkprofessionalisering.

Klein binnen groot organiseren: het belang van nabijheid tot het werkgebied en collega's

Een deel van de praktische politiekennis die straatagenten gebruiken om betekenis te geven aan hun omgeving wordt met elkaar onderhouden in interacties (conditioneren). Deze 'conservationele binnenwerelden' hebben daarmee invloed op het optreden van straatagenten (zie ook Homan, 2013). De interacties vinden plaats tijdens de (de)briefing, aan de koffietafel, in de politieauto, in de werkruimte, et cetera. De

meerwaarde van deze interacties voor het optreden wordt bepaald door welke praktische politiekennis in welke mate met elkaar wordt gedeeld. Ten aanzien van de inhoud van de praktische politiekennis geldt in algemene zin: hoe gedetailleerder, hoe beter. Neem als voorbeeld *cartograferen* (zie par. 6.2.1). Hoe meer straatagenten met elkaar weten over de personen die in hun werkgebied zorgen voor een belangrijk deel van de criminaliteit en overlast, hoe beter zij in staat zijn om goede beslissingen in hun werk te nemen.[17] Met betrekking tot de mate waarin praktische politiekennis met elkaar wordt gedeeld, geldt in algemene zin: hoe meer, hoe beter. Het gaat niet alleen over meer weten, maar ook over meer politiemensen die meer weten.
Deze redenering brengt mij tot de opvatting dat nabijheid ertoe doet en anonimiteit moet worden voorkomen. De compleetheid en gemeenschappelijkheid van de sociale kaart van het werkgebied hebben baat bij een relatief klein werkgebied en (daarmee samenhangend) een relatief klein team. Een klein werkgebied zorgt ervoor dat straatagenten zich enigszins verbonden voelen met de lokale gemeenschappen waarin zij werken en in staat zijn om de ontwikkelingen in die gemeenschappen te volgen. Een klein team maakt verspreiding van de praktische politiekennis gemakkelijker. Deze verspreiding vindt immers primair face-to-face plaats. De basispolitiezorg is een 'verbal society' (Van der Torre, 2011). Het bereik van de kenniscirculatie is daarmee groter als er van nabijheid sprake is.

In een onderzoek naar de landelijke invoering van het zogenoemde Frontoffice/Backoffice-concept (FoBo) komt naar voren dat in het kader van het delen van informatie, en het verbinden van de straatinformatie aan de systeeminformatie, nabijheid essentieel is (Tops et al., 2013). Als politiemensen een informatie- of administratief medewerker kennen, delen zij hun straatinformatie veel eerder dan wanneer deze voor hen onbekend is. Daarnaast komt heel duidelijk naar voren dat de meerwaarde van een dergelijke medewerker het grootst is wanneer deze op het bureau aanwezig is waar de straatagenten ook in- en uitlopen. In een van de onderzochte wijkteams luistert de betreffende medewerker actief mee in de interacties tussen straatagenten. Straatinformatie wordt hierdoor systeeminformatie. Deze uitkomsten illustreren wat mij betreft dat het verbinden van straatinformatie aan systeeminformatie alleen maar werkt als wordt aangesloten bij de wijze waarop straatinformatie normaliter tussen straatagenten wordt gedeeld. *Cartograferen* (zie par. 6.2.1). Wie de gebruikelijke patronen van betekenisgeving over politiewerk negeert, merkt hier de effecten van. Dat wordt in het kader van het Frontoffice/Backoffice-concept duidelijk in de wijkteams waar er een backoffice op afstand is georganiseerd. Daar wordt veel minder straatinformatie gedeeld en ervaren straatagenten minder toegevoegde waarde van de backoffice. Sterker nog. Er wordt in de regel veel gemopperd op de backoffice. *Distantiëren* gaat dan een grotere rol spelen (zie par. 6.3.2).

17. Hierbij geldt vanzelfsprekend wel dat de betreffende kennis relevant moet zijn voor het optreden.

Het belang van nabijheid is in het voorgaande vooral beargumenteerd vanuit het perspectief van de praktische politiekennis die een belangrijke rol speelt in de betekenisgeving in politiewerk. Het belang gaat echter verder dan dat. Elkaar goed kennen is bijvoorbeeld ook een factor van belang bij *beschermen* (zie par. 8.3.3), omdat straatagenten moeten bepalen wat zij fysiek denken aan te kunnen. Als het aantal te onderhouden relaties kleiner is, is het gemakkelijker om de kwaliteiten en aandachtspunten van elkaar te kennen (zie ook Van der Torre et al., 2011). Zo zijn er meer voorbeelden die in dezelfde richting wijzen: de kwaliteit van het optreden hangt, door middel van betekenisgeving, samen met de nabijheid tot het werkgebied en elkaar (zie o.a. Broer et al., 1987; Horn, 1989; Adang et al., 2006; Ramsodit-de Graaf, 2014).
De beweging binnen de Politie staat in veel gevallen haaks op de hiervoor genoemde gedachte: de werkgebieden en teams worden groter dan ze waren. Een ontwikkeling die op sommige plekken al was ingezet voor de vorming van de Nationale Politie, maar nu gemeengoed wordt. Hoewel er wordt gesproken over basisteams, is het de vraag of het nog zinvol is om over een team te spreken als het door de bank genomen een omvang van honderd of meer personen betreft. Voor de (beoogde) schaalvergroting worden diverse argumenten gegeven, zoals efficiëntie en slagkracht, maar die hebben weinig tot niets te maken met het soort interactiepatronen en samenwerkingsrelaties dat men binnen een basisteam wenst te stimuleren. Toch is dit (ook) een relevante manier van kijken. De rode draad in het effect van schaalvergroting op het optreden van straatagenten is namelijk meer relationele anonimiteit. Dat doet de kwaliteit van het optreden geen goed.
Gegeven de schaalvergroting die niettemin op het niveau van basisteams plaatsvindt, wordt het de kunst om *klein binnen groot* te organiseren. Dit kan onder andere door een basisteam te verdelen in kleinere eenheden, die zijn gekoppeld aan delen van het werkgebied. Daarnaast is het van belang dat medewerkers die direct bijdragen aan de uitvoering van het politiewerk zo gedeconcentreerd mogelijk werken, zodat ze voor straatagenten zichtbaar en aanspreekbaar zijn (en vice versa). Dit soort interventies moet eraan bijdragen dat er rondom het politiewerk een geïntegreerd werksysteem kan (blijven) bestaan: mensen die elkaar nodig hebben om een klus (incident, probleemaanpak) goed te klaren (zie Vermaak, 2009). Wie dit soort werksystemen te veel opknipt en afstand tussen de onderdelen organiseert, tast een belangrijk fundament onder goed politiewerk aan.

Informatiegebruikende politiemensen: nadruk op informatie voor beslissingen in het politiewerk

Informatie is voor straatagenten een stuk van een puzzel, dat zij serieus nemen. Deze studie heeft laten zien hoe de informatie die straatagenten krijgen en (laten) opzoeken, toevoegt in vooral het signaleren en diagnosticeren. Daarmee is informatie van invloed op het straatoptreden en situatieoptreden. De mate waarin verschilt per geval, maar het doet er ondubbelzinnig toe. Dat weten straatagenten ook. Zij waarderen informatie als deze op momenten van betekenisgeving beschikbaar is (zie ook Smits et al., 2014). Het draagt in hun ogen bij aan de kwaliteit van hun optreden. Dat is

niet verwonderlijk. Informatie dient twee van hun voornaamste belangen: boeven vangen en de eigen veiligheid. Daarmee biedt informatie een krachtige basis voor beïnvloeding van het optreden. 'The penetration of technology into the contours of the job is almost entirely dependent on its perceived utility on the ground.' (Manning, 2008, p. 251)

Informatie is voor straatagenten een belangrijke randvoorwaarde om hun werk goed te kunnen doen. Het is onderdeel van de basis die volgens hen op orde moet zijn om lekker te kunnen werken (zie ook Van der Torre, 2011). Het betreft dan informatie voor beslissingen *in* het politiewerk en niet informatie voor beslissingen *over* het politiewerk. Daarin schuilt een belangrijke les voor de benadering van informatiegestuurd werken die de politie aanhangt. De pogingen om aan de hand van informatie het politiewerk beter te sturen, stuiten vaak op precies dezelfde blokkades als andere pogingen om van buitenaf invloed uit te oefenen op het uitvoerende systeem (zie par. 9.3.1). Informatiesturing kan in dat opzicht beter worden vervangen door informatiegebruik.[18] Straatagenten gebruiken informatie in hun betekenisgeving aan de omgeving, maar zij laten zich er niet door sturen. Het is daarom aan te bevelen om meer nadruk te leggen op informatie voor beslissingen van straatagenten in het politiewerk en minder op informatie voor beslissingen van leidinggevenden over het politiewerk (zie Den Hengst et al., 2011). Daar zou Manning het vermoedelijk ook mee eens zijn. Hij constateert immers dat het laatste in de basispolitiezorg niet goed werkt en ik zie daar ook aanwijzingen voor. De belofte van beter politiewerk kan beperkt worden waargemaakt.

In het kader van het gebruik van informatie door straatagenten voor besluitvorming in het politiewerk zijn twee ontwikkelingen veelbelovend: realtime intelligence en mobiele technologie. Beide ontwikkelingen zijn gericht op het ter beschikking stellen van meer en betere informatie op de momenten dat straatagenten deze informatie nodig hebben. Dit zijn de momenten dat zij betekenis geven ten behoeve van de beslissingen in hun optreden. Realtime intelligence gaat uit van het aanbieden van informatie door anderen, terwijl mobiele technologie ertoe leidt dat straatagenten automatisch informatie krijgen aangeboden (push) of het zelf kunnen opzoeken (pull). Mobiele technologie verlaagt daarmee voor straatagenten de drempel om informatie op te vragen (zie ook Smits et al., 2014). De potentie van mobiele technologie gaat echter veel verder. Als straatagenten in de toekomst beschikken over een mobiel kennissysteem dat zij ook gebruiken, kan er een impuls worden gegeven aan de kwaliteit van beslissingen in het politiewerk. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan kennis van delicten in het kader van *constateren* (zie par. 7.3.1) en kennis van de eigen bevoegdheden in het kader van *anticiperen* (zie par. 8.3.4).

De Politie maakt op het gebied van realtime intelligence en mobiele technologie aanzienlijke stappen. Er zijn Realtime Intelligence Centers (RTIC) operationeel en straatagenten beschikken op korte termijn allemaal over een mobiel apparaat waarmee zij

18. Deze herformulering dank ik aan Cees Bangma met wie ik naar aanleiding van een eerdere studie (Landman, 2011) over dit onderwerp heb gesproken.

met behulp van applicaties informatie kunnen opvragen. Als gevolg van GPS (global positioning system) moet het mogelijk worden om in toenemende mate informatie op maat (locatie) aan te bieden. Dit soort ontwikkelingen moet naar mijn idee met kracht worden doorgezet, omdat het kan leiden tot betere beslissingen in het politiewerk. Het is hierbij essentieel om de vraag te stellen op welke wijze dit soort innovaties zich kunnen voegen in bestaande praktijken van straatagenten. Het gaat bij een voorziening als RTIC dan bijvoorbeeld om het organiseren van nabijheid. Wanneer de gewenste (nieuwe) manieren van werken op te grote afstand staan van de bestaande praktijken, ligt onderbenutting op de loer.
Informatietechnologie heeft de potentie tot beter politiewerk. Die potentie kan het best worden verzilverd door nadruk te leggen op de beschikbaarheid van de juiste informatie op de momenten dat betekenisgeving plaatsvindt. De politie is op dit gebied bezig met een inhaalslag. Het is hierbij van belang om naast de informatiekant ook aandacht te besteden aan de menskant. Informatievaardigheid doet ertoe. Ook dat pleit voor informatiegebruikende politiemensen in plaats van informatiegestuurde politiemensen. Het begrip informatiegebruikende politiemensen veronderstelt een actieve rol van de politiefunctionaris als mens, terwijl het begrip informatiegestuurde politiemensen te veel doet lijken alsof we te maken hebben met een passief sturingsobject. Dat is niet wat uit deze studie blijkt. Straatagenten nemen informatie serieus in de wijze waarop zij betekenis geven aan hun omgeving. Dat inzicht moeten wij ook serieus nemen.

Praktijkprofessionalisme: verantwoordelijkheid nemen voor de ontwikkeling van het vakmanschap

Het politieberoep is geen volwaardige professie (zie Van der Torre, 1999; Van der Vijver, 2012; Helsloot et al., 2014). Straatagenten zijn daarmee ook geen professionals in de letterlijke zin van het woord. De uitoefening van hun beroep is niet gebaseerd op (hoogstaande) theoretische kennis en daaruit voortvloeiende gestandaardiseerde vaardigheden, noch beschikken zij over het opleidingsniveau dat past bij professionals. Dit is geen diskwalificatie. Het is eerder een erkenning van de huidige praktijk. Er is in die praktijk sprake van een 'logische' samenhang tussen de taak die straatagenten hebben, het werk dat daaruit voortvloeit, de mensen die dat werk uitvoeren en de praktijken die zij hebben ontwikkeld om dat te doen.
De blauwe patronen geven inzicht in de hiervoor bedoelde praktijken. Dat inzicht moet er wat mij betreft toe leiden dat de professionaliteit van de politie wordt gedefinieerd als een praktijkprofessionalisme. Deze definiëring is niet nieuw (zie Van der Torre, 1999; Van der Vijver, 2012). Het begrip is echter vooral gebruikt om de huidige praktijk binnen de politie te duiden, als beschrijvend concept. Naar mijn mening kan het concept ook normatief worden benut. De meerwaarde van een normatieve oriëntatie vloeit voort uit de constatering dat de oorspronkelijke definitie van professionaliteit en de daaraan verbonden methoden van professionalisering – zoals opleiding, expliciete kennis en hulpmiddelen – niet passen bij de dominante patronen van het blauw. Er is dus een ander handelingsperspectief nodig. *Praktijkprofessionalisme*.

Het uitgangspunt van het praktijkprofessionalisme is dat het congruent is met hoe de praktijk werkt. De beslissingen die straatagenten nemen, zijn vooral gebaseerd op complexe combinaties van wetskennis en allerlei vormen van ervaringskennis. Praktijkprofessionalisme houdt dan in dat deze typen kennis, op passende manieren, worden onderhouden. Op dit punt moeten straatagenten en hun leidinggevenden naar mijn mening het been bijtrekken. Om van een volwaardig praktijkprofessionalisme te kunnen spreken, zullen zij zich anders moeten verhouden tot het vak dat zij beoefenen. Zij moeten niet alleen verantwoordelijkheid nemen voor de uitoefening van het politievak, maar ook voor de ontwikkeling van het politievak.
Naar mijn idee veronderstelt dit in de eerste plaats dat straatagenten hun ervaringen benutten als terugkoppeling op hun gegroeide routines, daar lessen uit trekken ten aanzien van wat (niet) werkt en deze lessen uitproberen in de praktijk. Op weg naar beter werk dan gisteren. Dit aspect van praktijkprofessionalisering heeft betrekking op de professionaliteit in de zogenoemde 'moerassige laaglanden' waar goed politiewerk zich niet altijd eenduidig laat definiëren (zie ook Nap, 2013). De toenemende nadruk die tegenwoordig op dit aspect van praktijkprofessionalisering wordt gelegd, mag echter niet verbloemen dat praktijkprofessionalisering ook een rationeel-technische kant heeft. Een deel van de betekenisgeving van straatagenten is namelijk ook 'gewoon' gebaseerd op hun kennis van onder andere bestanddelen van de delicten (*constateren*), modus operandi van delicten (*abnormaliseren*) en bevoegdheden (*anticiperen*). Het bijhouden van dit soort kennis hoort ook bij praktijkprofessionalisme.
De verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van het politievak omvat dus in ieder geval de volgende punten:

- bijhouden van ontwikkelingen op het gebied van wetgeving die voor het politiewerk relevant zijn;
- stellen van vragen bij het eigen optreden;
- stellen van vragen over het optreden van collega's;
- samen bespreken en onderzoeken van situaties uit de praktijk om daar lessen uit te trekken;
- samen definiëren wat goede manieren van optreden in bepaalde situaties zijn;
- uitproberen van andere manieren van optreden en beoordelen wat het oplevert.

Praktijkprofessionalisering heeft het karakter van leren in en rondom het politiewerk. Tijdens briefings en debriefings, werkoverleggen, op de auto en op andere momenten en plekken waar het gesprek met jezelf en collega's kan ontstaan. Het is gericht op het verrijken van de binnenwereld van straatagenten om zodoende de variëteit in manieren om te dealen met de omgeving te vergroten (zie Hoebeke, 1995; Homan, 2013). Het oprekken van betekenisgeving staat centraal, zodat er meer of andere mogelijkheden tot optreden ontstaan. Dit klinkt wellicht wat vaag, maar het is heel concreet. Het gaat om straatagenten die onder andere:

- alerter zijn op indicaties van criminaliteit, omdat ze over meer kennis van modus operandi beschikken;
- meer soorten overtredingen zien, omdat ze over rijkere wetskennis beschikken;

- vaker de-escaleren, omdat ze het respect dat burgers voor hen hebben anders definiëren;
- rechtmatigere beslissingen nemen, omdat ze de eigen bevoegdheden beter kennen;[19]
- eenduidiger optreden, omdat gezamenlijke opvattingen zijn geëxpliciteerd;
- meer burgergericht optreden, omdat het burgerperspectief centraler staat in de manier van kijken.

Praktijkprofessionalisering vraagt twijfel en nieuwsgierigheid in de houding van straatagenten ten opzichte van het politievak. Twijfel wil zeggen dat straatagenten ruimte geven aan het niet-weten. Het gaat om het bewustzijn van de mogelijkheid dat hun routines hen (ook) op het verkeerde been kunnen zetten; dat het ook anders kan zitten. De rechtvaardiging van twijfel kan worden gevonden in de erkenning van het lastige karakter van het politiewerk (zie ook Nap, 2013). Nieuwsgierigheid wil zeggen dat straatagenten openstaan voor ervaringen en de lessen die in deze ervaringen zitten verpakt. Het gaat om de bereidheid om steeds verder door te dringen tot de geheimen van het politievak (zie ook Nap, 2012). Twijfel en nieuwsgierigheid zijn echter geen vanzelfsprekende eigenschappen van individuen die werken in een sociale omgeving waarin het weten het niet-weten domineert en nieuwsgierigheid afneemt naarmate het aantal versleten broeken toeneemt. In veel politieteams is er mede daarom een relatief zwakke basis voor praktijkprofessionalisering.
Toch is er ook reden voor optimisme. De politietop pleit voor professionele ruimte voor straatagenten: de ruimte om naar bevind van zaken te handelen. Op institutioneel niveau is professionele ruimte een goed vertrekpunt voor de ontwikkeling van praktische wijsheid (zie Schwartz & Sharpe, 2010). Daarnaast zijn er binnen politieteams bewegingen gaande die erop wijzen dat er meer verantwoordelijkheid wordt genomen voor vakontwikkeling in de praktijk. Ik denk hierbij aan het programma Blauw Vakmanschap, dat – voortbouwend op de ideeën en ervaringen van Nap (2007, 2012) – politieteams ondersteunt bij het samen onderzoeken van de praktijk en het trekken van lessen daaruit. Ook ik heb in de afgelopen jaren mogen bijdragen aan vakontwikkeling in de praktijk en heb gemerkt dat het potentie heeft, maar ook taai is. Dit wordt mede veroorzaakt doordat het een verandering betreft van de wijze waarop straatagenten zich (samen) verhouden tot de ontwikkeling van het politievak. Het betreft diepgaand leren (Kessener & Termeer, 2006).[20]

19. Uit recent onderzoek blijkt dat er duidelijk winst te boeken is ten aanzien van het niveau van de parate kennis van straatagenten op het punt van hun basisbevoegdheden (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2014).
20. Hier zijn ook vele andere begrippen voor, zoals 'transformational learning' (Mezirow, 1997) en 'double loup learning' (Argyris & Schön, 1974). Het draait bij deze begrippen om ongeveer hetzelfde: het beïnvloeden van de onderliggende aannames en principes. In dit geval gaat het dan om de wijze waarop

De ontwikkeling van het praktijkprofessionalisme vraagt om vasthoudend vernieuwen (zie Nap, 2014). Er moeten blokkades worden geslecht en nieuwe wegen worden bewandeld (zie Vermaak, 2009). De politietop kan iets betekenen in het slechten van blokkades – het beperken van de veranderagenda is daar een voorbeeld van – maar voor het bewandelen van nieuwe wegen moeten we dichter op de werkvloer zijn. Ik ben ervan overtuigd dat teamchefs en vooral operationeel experts binnen de politie veel verschil kunnen maken. Ik heb er in ieder geval voldoende voorbeelden van gezien om het aannemelijk te vinden. Het leiderschap dat de ontwikkeling van praktijkprofessionalisme vraagt, is nieuwsgierig leiderschap dat vragen stelt in plaats van antwoorden geeft. Aan antwoorden is in een politieteam namelijk geen gebrek. Aan vragen wel. De ontwikkeling van het geven van antwoorden naar het stellen van vragen zou nog wel eens de belangrijkste essentie van een wenselijke 'cultuurverandering' kunnen zijn.

9.3.3 Het gebruik van de blauwe patronen om te beïnvloeden

In de twee voorgaande paragrafen lag de nadruk op de consequenties van de blauwe patronen voor het beïnvloeden van het politiewerk: wat werkt (niet)? In deze slotparagraaf kies ik een andere invalshoek voor het handelingsperspectief: het gebruik van de blauwe patronen als cognitieve kaart: een manier van kijken naar de betekenisgeving en het optreden van straatagenten. *Wie kan er wat mee?*

Laat ik beginnen met de doelgroep waarmee ik in hoofdstuk 1 ook gestart ben: onderzoekers. Naar mijn mening kunnen de blauwe patronen worden gebruikt als onderzoeksmodel. Niet om dezelfde uitkomsten te produceren, maar om de patronen te verdiepen, te kwantificeren en/of aan te vullen. Verdiepen wil zeggen dat er per patroon meer kenmerken worden benoemd en er meer inzicht in de werking wordt verzameld (zie ook par. 9.1.3). De verschillen per individu kunnen hierbij ook van belang zijn. Kwantificeren impliceert dat (preciezer) in kaart wordt gebracht in welke mate patronen en beslissingen voorkomen. Operationalisering vooraf biedt hiertoe betere mogelijkheden dan ik heb gehad. Aanvullen wil zeggen dat er wordt gezocht naar nieuwe patronen. Zoals eerder aangegeven, is mijn indruk dat de straatpatronen en situatiepatronen compleet zijn, maar dat is tegelijkertijd zeker geen gegeven. Er is mogelijk meer te zien in de politiepraktijk dan ik heb gezien en daarnaast kan een

straatagenten zich verhouden tot de ontwikkeling van het politievak. Welke verantwoordelijkheid voelen zij hiervoor? De ontwikkeling die naar mijn mening nodig is, wordt door Kegan (2009) in generieke zin (voor mensen in algemene zin) beschreven. Hij spreekt over de ontwikkeling van de 'socialized mind' naar de 'self authoring mind': '… One goes from being psychologically "written by" the socializing press to "writing upon" it.' (Kegan, 2009, p. 46) Dat vind ik een mooie omschrijving, omdat het duidelijk maakt dat straatagenten zich los moeten maken van de socialisatie die hen heeft geholpen om zich te verhouden tot het politievak, de politieorganisatie en de omgeving (zie ook par. 6.3). Alleen dan wordt het mogelijk om in een andere verhouding terecht te komen. Een verhouding waarin de eigen verantwoordelijkheid een prominentere plek heeft.

fijner onderscheid soms ook helpen. Kortom: wat mij betreft voldoende redenen om door te gaan met (systematisch) onderzoek naar betekenisgeving in politiewerk.
Naast het onderzoek dat gericht is op kennisontwikkeling over de politie en het politiewerk is er onderzoek dat meer gericht is op het beoordelen van het politiewerk. Hierbij kan worden gedacht aan onderzoek van de Nationale ombudsman, overheden en maatschappelijke instanties. Dit type onderzoek wordt niet zelden geïnitieerd naar aanleiding van klachten of schokkende incidenten, zoals dodelijk geweld door de politie. Het onderzoek is veelal gericht op specifieke incidenten, maar heeft soms ook betrekking op bepaalde thema's als geweldsgebruik of etnisch profileren. In dit type onderzoek kan het van belang zijn om vanuit het perspectief van betekenisgeving naar politiewerk te kijken. Ik illustreer dit met een voorbeeld.

Tijdens de uitvoering van dit onderzoek en de totstandkoming van dit boek is er in ons land een politiek-maatschappelijke discussie over etnisch profileren door de politie opgelaaid. Tot die tijd was het rondom dit onderwerp opvallend stil.[21] Naar aanleiding van het onderzoek van Çankaya (2012) en vooral naar aanleiding van publicaties van de mensenrechtenafdeling van Amnesty International (2013a, 2013b) is die stilte doorbroken. Deze publicaties wekken de indruk dat etnisch profileren in Nederland plaatsvindt: straatagenten selecteren burgers op basis van etnische kenmerken en als gevolg hiervan worden etnische minderheden relatief vaker met politiebemoeienis geconfronteerd dan burgers met een blanke huidskleur. Amnesty International concludeert dat de mensenrechten onder druk staan.[22]
In de discussie over etnisch profileren doet zich naar mijn indruk verwarring voor. Die verwarring is naar mijn overtuiging te duiden aan de hand van de signaleringspatronen: *constateren*, *koppelen*, *herkennen*, *abnormaliseren* en *profileren*. Een voorbeeld van die verwarring kwam ik tegen in het rapport van Amnesty International waarin verhalen van burgers over

21. Dit geldt niet voor de Angelsaksische landen. Daar – en dan vooral in de Verenigde Staten – is etnisch profileren al geruime tijd onderwerp van maatschappelijk debat en wetenschappelijk onderzoek.
22. De korpsleiding van de, toen inmiddels genationaliseerde politie, voelde zich logischerwijs geroepen om te reageren op de verwijten van etnisch profileren. In een openbare reactie stelt de korpsleiding dat zij etnisch profileren afkeurt. In een blog van de korpschef valt te lezen dat hij het fundamenteel oneens is met de suggestie dat de politie structureel en in toenemende mate etnisch profileert. Hij stelt tevens dat de maatschappij verwacht dat de politie proactief optreedt. Dat veronderstelt dat politiemensen onderscheid maken op grond van 'talloze factoren', zo stelt de korpschef. Die factoren kunnen meespelen bij de keuze om iemand aan te spreken of niet. Het is volgens de korpschef essentieel dat de politie haar keuzes kan uitleggen. Hij benadrukt verder dat daarbij achteraf gezien natuurlijk inschattingsfouten worden gemaakt, die door betrokkenen kunnen worden begrepen als etnisch profileren. In het vervolg van zijn blog zoekt de korpschef de grens van de discussie op door zich af te vragen of etnische kansberekening ook etnisch profileren is. Mag je handelen op basis van de wetenschap dat bepaalde groepen burgers meer bij bepaalde delicten betrokken zijn? De korpschef betoogt dat generaliseren ook een functie heeft en stelt dat generalisaties op basis van etniciteit snel het etiket etnisch profileren krijgt. Hij sluit af door het, in zijn ogen, centrale dilemma te schetsen: verschil zien zonder onderscheid te maken.

etnisch profileren worden behandeld. Het 'probleem' van deze verhalen is dat ze, als je preciezer kijkt, niet allemaal over (etnisch) profileren gaan.
Zo zit er een verhaal tussen van een jongeman die rende over straat en werd gestopt door de politie. De straatagenten spraken in een portofoon: 'we hebben hem, we hebben hem' om na een uitwisseling over de kleding te concluderen 'dat is hem niet'. Dit verhaal is een illustratie van een verkeerde *koppeling*, en wellicht ook van een gebrek aan fatsoenlijke bejegening door de betreffende straatagenten (zie hiervoor het gehele verhaal in het rapport), maar niet van (etnisch) *profileren*. Niet de associatie tussen uiterlijke kenmerken en deviantie is de aanleiding, maar informatie over uiterlijke kenmerken van een specifieke persoon die wordt verdacht van een misdrijf (signalement). Dat is echt iets anders.
De suggestie die wordt gedaan om etnisch profileren tegen te gaan, is dat de politie zich zou moeten richten op 'objectief gedrag'. Die suggestie doet niet alleen Amnesty International (2013b), maar is ook gedaan door de politiechef van Amsterdam naar aanleiding van het onderzoek van Çankaya (2012). De vraag is wat deze suggestie inhoudt. Als je kijkt naar de wijze waarop het eigen initiatief van straatagenten tot stand komt, dan is er maar één patroon dat 'objectief gedrag' als uitgangspunt neemt: *constateren*.[23] In de overige patronen speelt objectief gedrag geen rol: het gaat dan over de wetenschap (*koppelen*) of het vermoeden dat er iets speelt wat voor de politie relevant is. Voor zover gedrag hierbij een rol speelt, is het lastig objectiveerbaar. Als de politie zich uitsluitend richt op objectief gedrag, loopt zij ook heel veel mis. Niet alles wat niet mag, is direct in het straatbeeld waarneembaar. Subjectiviteit is inherent aan de opdracht van de politie. De opgave is wat mij betreft niet om het signaleren te beperken tot objectief gedrag, maar om de eigen betekenisgeving onder ogen te zien. Die opgave is wat mij betreft onderdeel van praktijkprofessionalisering.

Dit voorbeeld laat zien op welke wijze de blauwe patronen van waarde kunnen zijn. Overigens niet zozeer als een beschouwing achteraf, maar als model vooraf. Op deze manier kan, zo is mijn overtuiging, meer recht worden gedaan aan de complexiteit van het politiewerk en kan beter worden begrepen waarom het politieoptreden is zoals het is. In die zin hoop ik dat de blauwe patronen het begrip voor het politieoptreden (verder) kunnen bevorderen. Ik bedoel dat hier in de zin van het inleven in de dilemma's waarmee straatagenten in hun werk soms te maken hebben.

Naast doelgroepen aan de zijlijn is er een doelgroep in het speelveld: politiemensen. Mijn hoop is dat uitvoerende politiefunctionarissen het model van de blauwe patronen kunnen gebruiken bij het reflecteren op de eigen praktijk. In de vorige subparagraaf heb ik benadrukt dat ik het onderzoeken van de eigen praktijk een onderdeel vind van het praktijkprofessionalisme van de politie. Op deze plek gaat het om de wijze waarop de blauwe patronen daarbij een hulpmiddel kunnen zijn.

23. Ik heb, mede gezien het gehanteerde wetenschapsperspectief (zie hoofdstuk 2), wat moeite met de term 'objectief gedrag'. Het veronderstelt een onderscheid met 'subjectief gedrag'. Dat onderscheid kan ik niet plaatsen. Ik gebruik de term, omdat het in de discussie wordt gebruikt.

Reflectie kan plaatsvinden in het optreden en op het optreden. Reflectie in het optreden vindt plaats in het straatdomein en situatiedomein, terwijl reflectie op het optreden in het organisatiedomein gestalte krijgt. In het eerste geval is de opgave voor straatagenten dat zij begrijpen wat zij aan het doen zijn als zij het aan het doen zijn. De blauwe patronen kunnen daarbij helpen. Dat vraagt dat straatagenten zich de cognitieve kaart eigen maken, zodat zij in concrete situaties kunnen denken: 'Ik merk dat ik me nu te veel laat leiden door het gedrag van de burger (*positioneren*) in plaats door wat de burger heeft gedaan (*moraliseren*).' Ik geloof dat reflectie-in-actie voor het politiewerk van waarde kan zijn, al besef ik ook dat de dominantie van professionele intuïtie veelal weinig ruimte voor reflectie in het moment laat. Hoe dan ook, de blauwe patronen kunnen in het kader van reflectie-in-actie een functie vervullen. Het is wel de vraag of de gebruikte terminologie daarvoor voldoende aansluit bij de belevingswereld van straatagenten. Ik vermoed van niet. Dat vereist dan nog een slag.

Reflectie-op-actie krijgt invulling wanneer straatagenten met elkaar terugkijken op het optreden en proberen te begrijpen waardoor het is gegaan zoals het is gegaan. Dit al dan niet gevolgd door suggesties om het een volgende keer anders te proberen. Deze wijze van reflecteren, die nadrukkelijk betrekking moet hebben op specifiek of concreet optreden, is kenmerkend voor de methode die Nap (2012) heeft ontwikkeld in het kader van belang-stellend ontwikkelen. Bij dit soort gesprekken tussen straatagenten kan een cognitieve kaart behulpzaam zijn. De blauwe patronen kunnen zo'n kaart zijn. Straatagenten kunnen met elkaar analyseren welke patronen dominant zijn geweest in het optreden en tot welk optreden dat heeft geleid. Wat zag jij? Welke conclusie verbond je daaraan? Het heeft wat mij betreft de voorkeur om dit gesprek onder begeleiding te doen. Dat kan een leidinggevende zijn.[24] De aanwezigheid van begeleiding vermindert de noodzaak dat straatagenten zich de blauwe patronen eigen maken, al heeft dat nog steeds de voorkeur.

Het voorgaande brengt me op het punt van degenen die leiding geven aan het politiewerk en de mensen die dit werk uitvoeren. Dit zijn in de basisteams vooral teamchefs en operationeel experts.[25] Ik ben van mening dat zij niet alleen een rol kunnen spelen in het begeleiden van het gesprek over het optreden, of dat nu tijdens een debriefing of een 'aparte' casusbespreking is, maar er ook baat bij hebben om het optreden van straatagenten zelf te begrijpen. Dat lijkt me namelijk een voorwaarde om dat optreden te kunnen beïnvloeden, wat onderdeel van hun taak is. De blauwe patronen kunnen hen helpen bij dat begrip.

De blauwe patronen verschijnen in deze 'toepassing' als een manier van kijken voor degenen die het politiewerk uitvoeren of daar sturing aan geven. Niet alleen als

24. Nap (2012) is van mening dat het innemen van een belang-stellende positie een leiderschapsopgave is, omdat het gaat over richting geven aan ontwikkeling. Hij gebruikt hierbij het perspectief van 'humble inquiry' van Schein (2013): vragen stellen uit nieuwsgierigheid, niet om te overhoren. Niet oordelen, maar proberen te begrijpen.

25. Dit zijn functienamen uit het Landelijk Functiegebouw Nederlandse Politie (LFNP).

individuele mensen, maar juist ook in het onderlinge gesprek. Daarmee kan het ook een middel in de communicatie zijn. Ik wil die functie overigens niet overschatten. Deze functie beperkt zich nadrukkelijk tot alles wat te maken heeft met het begrijpen van het (eigen) optreden. Het gesprek hierover moet er zijn om de blauwe patronen van waarde te kunnen laten zijn. Dat is, zoals eerder aangegeven, geen vanzelfsprekendheid. Het veranderen van die situatie ook niet.

Gezien het voorgaande is de vraag relevant of de blauwe patronen een rol zouden kunnen spelen in het politieonderwijs en zo ja, welke? Ik ben daar niet helemaal uit. Aan de ene kant ben ik geneigd om deze vraag positief te beantwoorden. Het is voor uitvoerende politiefunctionarissen een model om het eigen optreden te begrijpen. Hierbij geldt wel dat er voldoende ervaring moet zijn opgedaan om de blauwe patronen te kunnen verbinden aan eigen casuïstiek. Dan pas kun je de blauwe patronen echt gaan zien. Daarnaast denk ik dat de blauwe patronen relevant kunnen zijn voor het leiderschapsonderwijs. Dit in het verlengde van het eerder gemaakte punt: het is een bril waarmee ze (anders) naar het politiewerk kunnen kijken. Dat past naar mijn indruk ook wel bij de ontwikkeling naar meer 'operationeel leiderschap' (Nationale Politie, 2012a).

Aan de andere kant is de transfer van de opleiding naar het werk problematisch als het in het werk niet vanzelfsprekend is om het optreden te bespreken. Het risico is aanwezig dat het een 'modelletje' van de opleiding blijft dat in de praktijk geen rol speelt. Hiermee komen we dus opnieuw terecht op het belang van praktijkprofessionalisme. Dat is niet zonder reden. Ik beschouw de ontwikkeling naar een volwaardig praktijkprofessionalisme als de belangrijkste opgave voor de Politie, in het bijzonder waar het de basispolitiezorg betreft. Mijn nieuwsgierigheid naar de wijze waarop praktijkprofessionalisme kan worden bevorderd, stopt dan ook niet met dit boek. Ik denk dat deze pas net is begonnen.

Samenvatting

De wens om het optreden van straatagenten beter te begrijpen

Het politiewerk moet altijd beter: effectiever, professioneler, intelligenter, efficiënter en ga zo maar door. In het streven naar de verbetering van het politiewerk zijn aantrekkelijke wensbeelden vaak leidend. Deze wensbeelden vinden hun grondslag in concepten als intelligencegestuurde politie en probleemgericht politiewerk (zie o.a. Goldstein, 1979; Kop & Klerks, 2010a). Op dit moment is het streven deze wensbeelden tot realiteit te maken een onderdeel van de vorming van de Nationale Politie. Een proces dat is begonnen omwille van het versterken van de aanpak van de georganiseerde misdaad en het verbeteren van het beheer, maar zich heeft ontwikkeld tot een veranderproces dat alle aspecten van de politieorganisatie raakt (zie ook Verbeek, 2012).

De actualiteit van de vorming van de Nationale Politie mag niet verhullen dat de wensbeelden die worden nagestreefd veelal niet nieuw zijn. Het betreft in de regel verlangens die al veel langer bestaan (zie ook Kramers, 2014). Wie zich niet laat verblinden door de vernieuwingstaal van de politieleiding en haar ondersteuners ziet dat het politiewerk een sterke mate van continuïteit kent (zie o.a. Stol et al., 2004; Van der Vijver, 2007; Hoogenboom, 2009; Kleier-Kool, 2013). Dit geldt in het bijzonder voor het politiewerk in de basispolitiezorg. Dit is het domein waarin het overgrote deel van de operationele politiemedewerkers werkzaam is. Temidden van al het verandergedoe gaan zij gewoon door met wat zij altijd al deden: handelen naar bevind van zaken.

De aanleiding voor deze studie is mijn veronderstelling dat er binnen wetenschap en praktijk onvoldoende inzicht aanwezig is in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Het onderzoek dat naar het optreden van straatagenten is uitgevoerd, geeft onvoldoende antwoord op de vraag waarom straatagenten doen wat ze doen. Het antwoord op deze vraag is randvoorwaardelijk om het optreden van straatagenten daadwerkelijk te kunnen beïnvloeden. Deze studie is gericht op het beter begrijpen van het optreden van straatagenten, zodat dit optreden krachtiger kan worden beïnvloed.

Het optreden van straatagenten geoperationaliseerd
Onze kennis over het werk van straatagenten vindt zijn grondslag in het Angelsaksische observatieonderzoek dat in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw is uitgevoerd (zie o.a. Banton, 1964; Skolnick, 1966; Wilson, 1968; Bittner, 1967, 1970; Westley, 1970; Rubinstein, 1973). Deze onderzoeken boden een diepgaand inzicht in de realiteit van het dagelijks politiewerk. Een rode draad in alle bevindingen was dat straatagenten een grote mate van autonomie hebben bij het nemen van beslissingen in de uitvoering van hun werk. *De discretionaire ruimte*. Niet veel later werd duidelijk dat deze discretionaire ruimte zich ook voordeed in het politiewerk in ons land (zie Junger-Tas & Zee-Nefkens, 1977; Punch, 1983).
De invulling van de discretionaire ruimte door straatagenten krijgt gestalte door de beslissingen die zij in de uitvoering van het politiewerk nemen. Die beslissingen liggen ten grondslag aan hun optreden. In het bestaande politieonderzoek wordt van oudsher veel aandacht besteed aan het optreden van straatagenten in situaties met burgers (zie o.a. Piliavin & Briar, 1964; Reiss, 1971). Ik noem dit het *situatieoptreden*. Na verloop van tijd kwam er meer aandacht voor de bredere beslissingsruimte die straatagenten op straat hebben, zoals het op eigen initiatief staande houden van burgers (zie bijv. Alpert et al., 2005; Smith et al., 2005; Brunson & Weitzer, 2011). Ik noem dit het *straatoptreden*.
In deze studie valt de discretionaire ruimte in het straatoptreden uiteen in twee hoofdbeslissingen: de bestemmingbeslissing en interventiebeslissing. De *bestemmingbeslissing* gaat over waar straatagenten op straat (op welke wijze) naartoe gaan als er geen melding is die hen 'vertelt' waar zij moeten zijn. De *interventiebeslissing* heeft betrekking op hoe straatagenten omgaan met wat zij op straat waarnemen. In het situatieoptreden valt de discretionaire ruimte ook uiteen in twee hoofdbeslissingen: de bejegeningbeslissing en de afhandelbeslissing. De *bejegeningbeslissing* gaat over de wijze waarop straatagenten burgers behandelen en komt tot uiting in het verbale en non-verbale gedrag van straatagenten in situaties met burgers. De *afhandelbeslissing* heeft betrekking op het resultaat van het optreden (zoals een bekeuring of aanhouding).

Bestaande manieren van kijken om het optreden van straatagenten te begrijpen
In Angelsaksische landen is sinds de ontdekking van de discretionaire ruimte een zoektocht gaande naar wat de invulling van die ruimte door straatagenten verklaart. In ons land is onderzoek naar *waarom* straatagenten doen wat ze doen veel schaarser. Beschrijvende studies zijn dominant (zie ook Van Reenen, 2012a). Hoewel beschrijvende studies van meerwaarde zijn voor het verkrijgen van inzicht in hoe het optreden van straatagenten eruitziet, helpen ze weinig bij het begrijpen van hoe dat optreden tot stand komt. Voor dat begrip moeten we ons dus vooral op de Angelsaksische landen richten. In het bestaande onderzoek naar de totstandkoming van het optreden van straatagenten zijn naar mijn idee drie manieren van kijken te onderscheiden: het factorenperspectief, het culturele perspectief en het stijlenperspectief.

Het *factorenperspectief* wordt gekenmerkt door het, op basis van vooral kwantitatief onderzoek, aanwijzen van variabelen die significant verband houden met bepaalde beslissingen die straatagenten in hun optreden nemen. De kern van het factorenperspectief wordt goed zichtbaar in de overzichtsstudies waarin de balans wordt opgemaakt (zie Sherman, 1980; Riksheim & Shermak, 1993). In deze studies worden de verschillende beslissingen van straatagenten achter elkaar behandeld en wordt per beslissing aangegeven welke factoren al dan niet impact hebben op deze beslissingen. Bij factoren kan dan worden gedacht aan de achtergrondkenmerken van straatagenten (zoals leeftijd en etniciteit), de houding van straatagenten (zoals opvattingen over het werk), de kenmerken van de betrokken burgers (zoals geslacht en etniciteit) en de kenmerken van de organisatie (zoals de grootte van teams).
Het *culturele perspectief* is een uitvloeisel van het eerder aangehaalde observatieonderzoek uit de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw. In die periode is de gedachte ontstaan dat het optreden van straatagenten in belangrijke mate wordt bepaald door de waarden en normen die straatagenten met elkaar creëren en in stand houden (zie o.a. Skolnick, 1966; Ericson, 1982; Holdaway, 1983). In de loop der tijd is er ook de nodige kritiek op deze deterministische invalshoek ontstaan (zie o.a. Brown, 1988; Shearing & Ericson, 1991; Chan, 1997; Waddington, 1999a; Sklansky, 2007). Dit heeft onder andere geleid tot een discussie over hoe de relatie tussen politiecultuur en het optreden van straatagenten werkt: ligt politiecultuur mede ten grondslag aan het politiewerk of is politiecultuur veel meer een reactie op het politiewerk? Op deze vraag worden nog steeds verschillende antwoorden gegeven.
Het *stijlenperspectief* wordt gekenmerkt door het, op basis van kwalitatief onderzoek, onderscheiden van verschillende stijlen in het optreden van straatagenten, die worden beïnvloed door daaronder liggende opvattingen van straatagenten. Het stijlenperspectief gaat ervan uit dat er een relatie is tussen de waarden, normen en opvattingen van straatagenten en hun optreden (zie ook Brown, 1988). Het stijlenperspectief stelt, in tegenstelling tot het culturele perspectief, de individuele variatie centraal. Verklaringen voor het optreden hebben een individueel en psychologisch karakter (zie Herbert, 1998).
Ieder perspectief heeft naar mijn mening zijn eigen sterke en zwakke kanten. De gemene deler in de zwakke kanten is dat *de wijze waarop* het optreden van straatagenten tot stand komt, onderbelicht is. Neem als voorbeeld het factorenperspectief: men geeft wel aan welke factoren van invloed zijn op bepaalde beslissingen, maar onduidelijk blijft waardoor die invloed komt. Ieder perspectief staat op zijn eigen manier op enige afstand van het optreden. Dat is ook zichtbaar in de wijze waarop de perspectieven het inzicht in de totstandkoming van het optreden presenteren: tabellen, interviewcitaten en theoretische redeneringen domineren ten opzichte van de interacties en praktijken van straatagenten. Dit soort uitwerkingen is onmachtig in het laten zien van de dynamiek en complexiteit waarin het optreden van straatagenten tot stand komt. Mede hierdoor bieden deze perspectieven ook weinig aanknopingspunten om het optreden van straatagenten te beïnvloeden.

Op zoek naar een nieuwe manier van kijken om het optreden van straatagenten te begrijpen

Deze studie behelst een zoektocht naar een nieuw perspectief op het optreden van straatagenten. Dit perspectief moet leiden tot meer begrip van het optreden van straatagenten, zodat het mogelijk wordt om dit optreden krachtiger te beïnvloeden. In deze zoektocht heeft het begrip 'betekenisgeving' een belangrijke plek. Ik gebruik dit begrip in lijn met het werk van Weick (o.a. 1979, 1995) over *sensemaking in organizations*. Volgens Weick (1995) is de omgeving waarin mensen handelen niet objectief waarneembaar. De omgeving vertelt mensen niet wat er 'out there' aan de hand is. Mensen moeten daar zelf iets van maken door gebeurtenissen uit de omgeving op te pikken, deze vervolgens te relateren aan opgeslagen (ervarings)kennis en zo tot interpretaties te komen van wat er om hen heen gebeurt. Op deze wijze creëren mensen hun eigen situaties om daar vervolgens in te kunnen handelen. Dit gaat veelal routinematig.

Bij aanvang van het onderzoek was mijn veronderstelling dat begrip van de wijze waarop straatagenten betekenis geven aan hun omgeving essentieel is voor het begrijpen van hun optreden. Vooral het onderzoek van Manning (2003, 2007) had mij ook in die richting gewezen. Ik was bij de start van het onderzoek echter nog niet in staat om de vraagstelling precies te formuleren. Duidelijk was wel dat onderzoek naar betekenisgeving vraagt om een etnografisch veldwerk. Dit type veldwerk geeft onderzoekers namelijk de mogelijkheid om erbij te zijn wanneer mensen betekenis aan hun omgeving geven (zie Van Maanen, 1988; Emerson et al., 1995).

Omdat de etnografische onderzoeksbenadering meer nadruk legt op veldwerk dan op de analyse van de uitkomsten van het veldwerk, had ik behoefte aan een aanvullende benadering. Door mijn begeleiders werd ik op het spoor gezet van 'Grounded Theory Method' (GTM). GTM biedt onderzoekers houvast bij het puzzelen met de stukjes data die het veldwerk oplevert. Het *conceptualiseren van data* is hierbij het streven (zie Holton, 2007). Dit wil zeggen dat een onderzoeker voortdurend de vraag stelt wat er in de data aan de hand is en op basis daarvan op een steeds hoger abstractieniveau concepten ontwikkelt (zie Charmaz, 2006; Corbin & Strauss, 2008). Dit leidt uiteindelijk tot een theorie die zijn oorsprong vindt in de data.

Gedurende het veldwerk heeft het conceptualiseren van de data ertoe geleid dat voor mij steeds duidelijker werd welk inzicht ik met deze studie probeerde te verkrijgen. Dit heeft geresulteerd in de volgende vraagstelling:

Welke patronen van betekenisgeving liggen ten grondslag aan het optreden van straatagenten?

Het begrip patronen verwijst naar de regelmatigheden in de betekenisgeving van straatagenten. Vanuit het perspectief van straatagenten helpen patronen van betekenisgeving om orde te scheppen in de complexiteit waarin ze moeten optreden. De patronen zijn daarmee een uiting van het vakmanschap van straatagenten (zie ook Pieters, 2010). Patronen zijn verborgen in de praktijken van professionals. Deze studie

is erop gericht de patronen naar de oppervlakte te brengen. Hierdoor ontstaat er een modellering of conceptualisering van het vakmanschap van straatagenten. Deze conceptualisering is uiteindelijk de kern van dit boek geworden.
In het voorgaande is bij voortduring de term *straatagenten* gebruikt. Deze term leen ik van Çankaya (2012). Het betreft degenen die binnen de basisteams uitvoering geven aan het politiewerk op straat en in dit kader worden ingeroosterd voor de noodhulpdiensten. Dit zijn de diensten die de 24/7 beschikbaarheid van de politie waarborgen en een belangrijke kern zijn van de politiefunctie in onze samenleving (Van der Torre, 2011). Deze studie gaat uitsluitend over straatagenten. Het verlenen van (nood)hulp, handhaven en (in mindere mate) opsporen door geüniformeerde medewerkers die onderdeel zijn van de 24/7-dienst staat centraal.

Etnografisch veldwerk in twee basisteams en puzzelen met de opbrengsten
Het veldwerk heeft plaatsgevonden in twee (binnen)stedelijke basisteams, die in deze studie Rivierstad en Heuvelstad worden genoemd. Voor beide teams geldt dat ze ten tijde van het onderzoek verantwoordelijk waren voor de basispolitiezorg in een deel van een middelgrote gemeente in het oosten van het land. De organisatie van de teams was redelijk vergelijkbaar. De teams verschilden vooral in omvang. Het team in Rivierstad bestond uit ongeveer 45 personen, terwijl in het team in Heuvelstad ongeveer 120 personen werkzaam waren. Ook in sociaal opzicht waren er verschillen. Mede als gevolg van het verschil in omvang leken de onderlinge relaties in Heuvelstad wat anoniemer dan in Rivierstad.
Het veldwerk bestond primair uit het meedraaien van operationele diensten. Dit waren er in totaal 38. Gedurende deze diensten heb ik uiteenlopende gebeurtenissen geobserveerd en daarover met straatagenten gesproken. 'Gebeurtenissen' moeten hierbij breed worden opgevat. Het betreft onder andere interactiesituaties tussen straatagenten, de wijze waarop straatagenten op straat waarnemen en de wijze waarop straatagenten optreden in situaties met burgers. De gesprekken hadden vooral het karakter van vele, kleine en direct aan het door mij waargenomen optreden gekoppelde interviews. In Rivierstad heb ik daarnaast gebruikgemaakt van video-opnames van situaties tussen straatagenten en burgers, die waren opgenomen met zogenoemde 'bodycams'. De video-opnames boden een gedetailleerd inzicht in het verloop van de interacties tussen straatagenten en burgers.
Het veldwerk heeft bij elkaar geresulteerd in ongeveer 420 pagina's met data: beschrijvingen van gebeurtenissen tussen straatagenten en burgers, straatagenten onderling en straatagenten en mij. Deze stapel teksten heeft gefaseerd als bronmateriaal gediend voor het 'gronden' van de theorie over betekenisgeving in politiewerk. Dit 'gronden' heeft in de eerste plaats gestalte gekregen door de data, vanaf de eerste momenten van dataverzameling, initieel te coderen. Dit wil zeggen dat ik bij ieder stukje data de vraag 'wat gebeurt hier' stelde. Het antwoord op die vraag leidde tot een initiële code. Dit waren er uiteindelijk bijna 1300. Na tien diensten ben ik ook met gefocust coderen begonnen. Dit wil zeggen dat ik op basis van de initiële codes op zoek ging naar wat de data op een abstracter of meer conceptueel niveau zouden konden betekenen. Dit

waren er uiteindelijk bijna 145. De focuscodes heb ik gebruikt in de fase van conceptuele codering. Deze fase heeft geleid tot 29 conceptuele codes: de blauwe patronen.

Blauwe patronen als opbrengst van deze studie

De blauwe patronen laten zien hoe straatagenten (gezamenlijk) iets maken van hun werkomgeving, zodat zij in staat zijn om in die omgeving op te treden. De patronen geven daarmee inzicht in hoe het optreden van straatagenten tot stand komt. Ik maak onderscheid tussen organisatiepatronen, straatpatronen en situatiepatronen. Dit onderscheid is gebaseerd op het omgevingsdomein waarin betekenisgeving door straatagenten plaatsvindt: organisatie, straat of situatie. Binnen ieder domein maak ik onderscheid tussen hoofdpatronen en patronen van betekenisgeving. Binnen een hoofdpatroon vallen verschillende patronen van betekenisgeving.

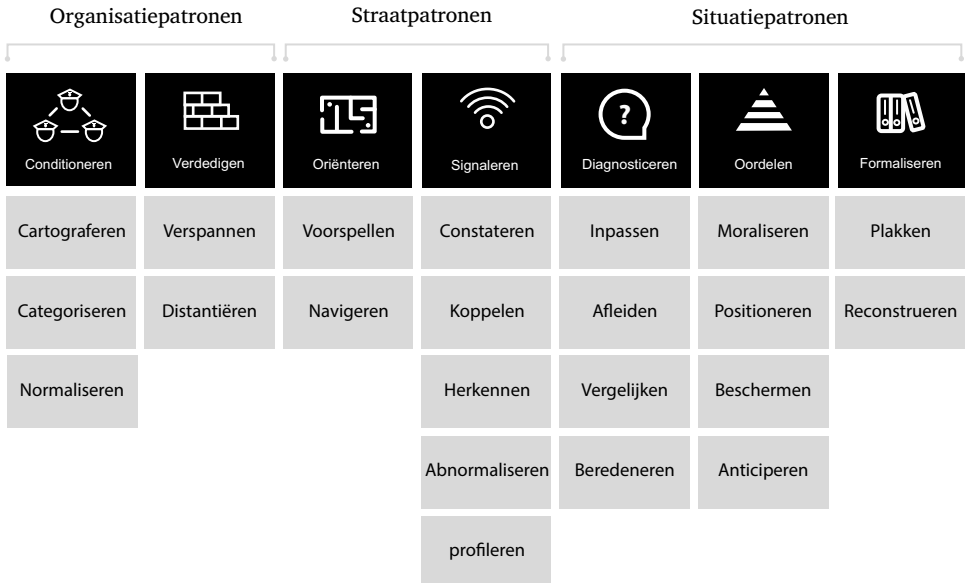
De organisatiepatronen spelen een rol op de backstage van het politiewerk. Dit is het domein achter de coulissen, dat is afgeschermd van het publiek. Hier vindt betekenisgeving *over* politiewerk plaats. Die betekenisgeving krijgt vooral gestalte in interacties tussen straatagenten. Bijvoorbeeld tijdens de briefing of aan de koffietafel. In deze interacties creëren en onderhouden straatagenten praktische politiekennis die van waarde is voor de uitvoering van het politiewerk. Dit hoofdpatroon noem ik *conditioneren*. Daarnaast dragen deze interacties bij aan het beschermen van de beroepsidentiteit. Dit hoofdpatroon noem ik *verdedigen*.

De straatpatronen spelen een rol in de coulissen van het politiewerk. Dit is het domein van waaruit het publiek kan worden aanschouwd. Betekenisgeving *in* politiewerk. Vanuit de coulissen waken straatagenten over de gang van zaken in hun werkgebied. Om hieraan invulling te kunnen geven, moeten zij in de eerste plaats bepalen waar zij in het werkgebied moeten zijn en hoe zij daar gaan komen. Dit hoofdpatroon noem ik *oriënteren*. Als straatagenten ergens zijn, kijken zij naar de stroom van ontwikkelingen die zich voor hun ogen voltrekt. Burgers zijn bezig met uiteenlopende dingen. Hun opgave is om gebeurtenissen te selecteren die voor hun taak interessant zijn. Dit hoofdpatroon noem ik *signaleren*.

De situatiepatronen spelen een rol op het toneel van het politiewerk. Dit is het domein waarin de ontmoeting met de burger plaatsvindt. Die ontmoeting ontstaat de ene keer doordat het publiek roept, terwijl de andere keer straatagenten zelf het initiatief nemen. In beide gevallen moeten straatagenten er iets van maken als zij in een situatie met de burger belanden. Betekenisgeving *in* politiewerk. De eerste opgave is het vormen van een beeld van wat er in de situatie aan de hand is (geweest). Dit hoofdpatroon noem ik *diagnosticeren*. Een beeld van de situatie 'vertelt' straatagenten niet wat er moet gebeuren. De tweede opgave is bepalen welke manier van optreden in de situatie passend is. Dit hoofdpatroon noem ik *oordelen*. De situatie is nog niet klaar als straatagenten hun oordeel hebben geveld. De derde opgave is het vertalen van de ervaringen in het politiewerk naar (de taal van) het juridisch-administratieve systeem. Dit hoofdpatroon noem ik *formaliseren*.

De zeven hoofdpatronen vallen uiteen in 22 patronen van betekenisgeving.

Figuur 1. Blauwe patronen



Organisatiepatronen voor betekenisgeving achter de coulissen: conditioneren en verdedigen
De backstage van het politiewerk is een narratieve wereld. Een wereld waarin interacties vooral verlopen door elkaar verhalen te vertellen. Door middel van verhalen creëren en onderhouden straatagenten een gemeenschappelijke kennisvoorraad en grammatica waaruit zij in meer of mindere mate op individueel niveau putten: *conditioneren*. De hier bedoelde gemeenschappelijke kennis heeft vooral het karakter van praktische politiekennis. Het betreft contextgebonden kennis die zowel bewust als onbewust met elkaar wordt uitgewisseld. Op basis van het veldwerk ben ik tot drie patronen van conditioneren gekomen:

- *Cartograferen* verwijst naar de wijze waarop straatagenten door middel van hun onderlinge interacties de sociale kaart van hun werkgebied onderhouden. Door verhalen over bekenden aan elkaar te vertellen, maken straatagenten met elkaar een soort lopend verhaal waaraan episoden worden toegevoegd (zie ook Van Hulst, 2013a). In deze interacties gaat kennis rond over het uiterlijk, de namen, de relaties, de verblijfplaatsen, de leefomstandigheden en gedragskenmerken van personen die tot de (bekende) 'doelgroep' van straatagenten behoren. Dit soort kennis speelt een belangrijke rol wanneer straatagenten deze personen op straat waarnemen (signaleren) of wanneer zij in situaties met deze personen terechtkomen (diagnosticeren en oordelen).
- *Categoriseren* heeft betrekking op het creëren en onderhouden van labels of taal voor het ordenen van (onbekende) burgers in het werkgebied. Als straatagenten in hun werk met onbekende burgers in aanraking komen, weten zij in essentie niet

wat zij van deze burgers kunnen verwachten. Zij moeten daarom aannames doen over het gedrag van burgers ten opzichte van de samenleving en de politie. Deze aannames zijn georganiseerd in categorieën: labels die zij op burgers plakken. Hierbij kan worden gedacht aan 'eencelligen', 'foute gasten', 'kakkers' en 'nette burgers'. Deze taal leren straatagenten niet op de Politieacademie, maar ontwikkelen en onderhouden zij in interacties met elkaar.

- *Normaliseren* gaat over de wijze waarop straatagenten opvattingen over wat 'goed' politiewerk is met elkaar creëren en onderhouden. In hun interacties maken straatagenten zelden expliciet wat zij verstaan onder goed politiewerk. In de verhalen die zij aan elkaar vertellen komt niettemin gewild en ongewild een perspectief op het politiewerk mee. Op deze wijze wordt in een politieteam impliciet gedefinieerd welke manier van optreden normaal is. De opvattingen die tussen straatagenten circuleren, hebben vooral betrekking op welk type politiewerk belangrijk is en welke wijze van optreden richting burgers wenselijk is.

De kennis die in het conditioneren rondgaat, wordt gebruikt voor betekenisgeving op straat en in situaties. Op deze wijze beïnvloedt dit hoofdpatroon indirect het straatoptreden en situatieoptreden. De interacties op de backstage zijn naast voorwaardenscheppend voor – ook een reactie op het politiewerk: *verdedigen*. Verdedigen is voor straatagenten een onbewuste manier in het omgaan met de spanningen die het politiewerk oproept. Door middel van hun interacties creëren straatagenten met elkaar werkelijkheden, die hun identiteit beschermen. Op basis van het veldwerk ben ik tot twee patronen van verdedigen gekomen:

- *Verspannen* verwijst naar de wijze waarop straatagenten in hun interacties het politiewerk spannender maken als reactie op het door hen ervaren gebrek aan actie in het politiewerk. Straatagenten hebben behoefte aan actievolle gebeurtenissen in het politiewerk. Deze gebeurtenissen doen zich tijdens het overgrote deel van de diensten echter nauwelijks voor. Dit roep spanning op, omdat hun beroepsidentiteit in belangrijke mate wordt bepaald door deze actie. Straatagenten beschermen zich tegen deze spanning door met elkaar een beeld te creëren van risicovol werk in een onveilige buitenwereld. Dit doen zij door elkaar spannende verhalen te vertellen en de omstandigheden waarin zij hun werk doen te 'verzwaren'.
- *Distantiëren* heeft betrekking op de wijze waarop straatagenten afstand creëren ten opzichte van hun omgeving als reactie op de oordelen over het politiewerk uit die omgeving. In de beleving van uitvoerende politiefunctionarissen voeren zij hun werk uit aan het front en in de schijnwerpers. Dat is een kwetsbare positie. Hun werk staat onder een permanente druk van zichtbaarheid en publieke verwachtingen en oordelen. Dit brengt spanning met zich mee. Straatagenten beschermen zich hiertegen door bij voortduring te benadrukken dat het politiewerk alleen kan worden begrepen door degenen die het uitvoeren. In hun interacties creëren ze een beeld van een onbetrouwbare en onwetende omgeving die op afstand staat van de werkelijkheid van het politiewerk. Die omgeving bestaat uit de samenleving, het systeem waarbinnen de politie functioneert (strafrecht en zorg), de

(directe) leiding en de 'rest' van de politieorganisatie. Zij zetten zich af tegen de omgeving, zodat zij afstand kunnen nemen van de oordelen die door deze omgeving worden geventileerd.

Kenmerkend voor de beelden die in verdedigen circuleren, is dat ze een eigen leven leiden. Ze verhouden zich losjes tot de praktijk. Ze zijn dan ook niet bedoeld om ervaringen te representeren, maar om de beroepsidentiteit te beschermen. Dat lukt in de regel goed: stabiliteit is voor verdedigen veel kenmerkender dan verandering.

Straatpatronen voor betekenisgeving in de coulissen: oriënteren en signaleren
De sociale controle van straatagenten is gebonden aan het territorium waarvoor zij verantwoordelijk zijn: het werkgebied. Zij moeten zich vanuit het perspectief van hun opdracht – het handhaven van de orde – verhouden tot dit werkgebied: *oriënteren*. Hiervoor is het essentieel om te beschikken over kennis van het werkgebied, die deels voortvloeit uit conditioneren. Op basis van het veldwerk ben ik tot twee patronen van oriënteren gekomen:

- *Voorspellen* heeft betrekking op de wijze waarop straatagenten de inschatting maken waar en wanneer politiebemoeienis nodig is. Volgens uitvoerende politiefunctionarissen ligt het werk op straat; in de stroom van gebeurtenissen op straat vindt vrijwel altijd wel iets plaats dat om politiebemoeienis vraagt. Zij weten dat het politiewerk niet gelijkmatig is verdeeld over plaatsen en momenten. Zij richten hun aandacht daarom op bepaalde plekken en (in mindere mate) tijden. Hierbij maken zij nauwelijks gebruik van de informatieproducten die door de politieorganisatie worden aangeboden. Zij vertrouwen liever op hun eigen kennis over min of meer recente incidenten en over waar welke categorieën burgers (op welke momenten) vooral verblijven.
- *Navigeren* verwijst naar de inschattingen die straatagenten maken ten aanzien van welke wegen (het snelst) naar de gewenste plek van bestemming leiden. Op het moment dat straatagenten een notie hebben van waar zij naartoe gaan, staan zij voor de opgave om de weg daarnaartoe te bepalen. Hoewel politieauto's beschikken over navigatiesystemen, blijft geografische kennis hierbij een belangrijke rol spelen. Het verwerven van geografische kennis is voor nieuwe straatagenten de enige manier om het gevoel op te heffen dat zij in een doolhof werken. Een gebrek aan geografische kennis kan een reële belemmering zijn voor de uitvoering van het politiewerk. Dit geldt vooral voor een bijzondere vorm van navigeren: het vinden van een voortvluchtige verdachte. Dan moeten straatagenten namelijk aannames doen over waar een verdachte via welke wegen naartoe gaat.

Oriënteren leidt ertoe dat straatagenten in het werkgebied vooral de plaatsen bezoeken waarvan zij weten dat er bepaalde categorieën burgers te vinden zijn. Ook bezoeken zij regelmatig plaatsen waar de laatste tijd incidenten hebben plaatsgevonden. Ervaringskennis speelt bij de bestemmingbeslissing daarmee een belangrijkere rol dan de pogingen tot informatiesturing die vanuit de politieorganisatie worden

ondernomen. Hierbij moet worden beseft dat de bestemmingbeslissing ook voor een deel willekeurig is. Straatagenten rijden ook gewoon 'rondjes', die door hen worden gerechtvaardigd vanuit de notie dat het eigenlijk niet te voorspellen is waar het politiewerk zich aandient.

Als straatagenten ergens op straat zijn, moeten zij aandacht besteden aan gebeurtenissen die gewone burgers kunnen negeren. Dat brengt hun taak om de orde te handhaven nu eenmaal met zich mee. Zij moeten, naar eigen zeggen, de straat lezen. Bepaalde gebeurtenissen worden uit de stroom van ontwikkelingen gelicht en worden geïnterpreteerd in termen van hun relevantie voor bemoeienis van de politie: *signaleren*. Dit gaat gepaard met dubbelzinnigheid. Dit komt in de eerste plaats doordat ordeverstoringen niet altijd eenduidig zijn vast te stellen. Wanneer is er bijvoorbeeld sprake van overlast? Daarnaast zijn er gebeurtenissen die niet direct waarneembaar zijn, maar niettemin relevant kunnen zijn voor politiebemoeienis. Burgers lopen bijvoorbeeld niet te koop met drugs of wapens. Straatagenten kunnen in dergelijke gevallen vermoeden dat er iets aan de hand is of gaat plaatsvinden. Op basis van het veldwerk kom ik tot vijf patronen van signaleren:

- *Constateren* vindt plaats wanneer straatagenten gedrag van burgers uit het straatbeeld lichten en dit gedrag interpreteren als grensoverschrijdend op basis van kennis van wetgeving. De werking van dit patroon is vooral afhankelijk van wat straatagenten in het straatbeeld waarnemen en over welke wetskennis zij beschikken. Het waarnemen van straatagenten vindt vooral plaats met de ogen en in mindere mate met andere zintuigen zoals de oren en de neus. De wetskennis waarover straatagenten zouden kunnen beschikken om te constateren, is relatief omvangrijk. Er is veel wat niet mag. Doordat hun wetskennis in de regel incompleet is, constateren zij niet alles wat zij zouden kunnen constateren.
- *Koppelen* vindt plaats wanneer straatagenten personen of voertuigen uit het straatbeeld lichten en weten dat er iets aan de hand is op basis van informatie die hen is aangedragen. Straatagenten ontvangen op verschillende manieren informatie over personen en voertuigen waarmee 'iets' aan de hand is dat relevant is voor hun werk. Deze informatie vormt een 'frame' waarmee naar de straat kan worden gekeken. Dit uitlichten is niet vanzelfsprekend, omdat straatagenten aangeboden informatie niet altijd onthouden of opschrijven. Technologie kan dan uitkomst bieden. Er vinden, zeker waar het voertuigen betreft, in toenemende mate automatische koppelingen plaats.
- *Herkennen* vindt plaats wanneer straatagenten personen uit het straatbeeld lichten en ten opzichte van hen verdenking genereren op basis van hun kennis van deze (specifieke) personen. Straatagenten hebben bijzondere aandacht voor personen die in hun werkgebied een reputatie hebben als notoire veroorzakers van criminaliteit en/of overlast. Over deze personen wordt veel met elkaar gesproken (*cartograferen*). Op het moment dat straatagenten deze personen in het straatbeeld zien, wordt er vrijwel direct verdenking gegenereerd. Dit geldt in het bijzonder voor de

gevallen waarin deze 'permanente verdachten' zich op de een of andere manier afwijkend gedragen ten opzichte van wat als 'normaal' geldt.

- *Abnormaliseren* vindt plaats wanneer straatagenten situaties uit het straatbeeld lichten en als verdacht interpreteren op basis van kennis van wat in bepaalde omstandigheden 'normaal' is. Straatagenten hebben (impliciete) veronderstellingen over wat in het werkgebied normale omstandigheden zijn. Deze veronderstellingen over wat op een bepaalde plaats en tijd normaal is, worden soms verstoord. Dan klopt er in de beleving van straatagenten iets niet. Dit komt door de bank genomen door het gedrag van burgers in een bepaalde context of door de aanwezigheid van burgers op bepaalde plaatsen en/of tijden. In beide gevallen genereren straatagenten verdenking.
- *Profileren* vindt plaats wanneer straatagenten personen uit het straatbeeld lichten en als verdacht interpreteren op basis van kennis over veronderstelde verbanden tussen uiterlijke kenmerken en criminaliteit en overlast. Straatagenten genereren soms ook verdenking zonder dat er sprake is van enige afwijking van wat zij als normaal veronderstellen. Het zijn dan de kenmerken van de onbekende personen die ervoor zorgen dat zij alert zijn en vermoeden dat er iets aan de hand is. Dit komt doordat straatagenten veronderstellen dat er een relatie bestaat tussen deze kenmerken – het betreft uiterlijke kenmerken en/of kenmerken van voertuigen – en de mate van grensoverschrijdend gedrag. Deze relaties zijn gefundeerd in de ervaringskennis van straatagenten.

Wat gebeurt er met de gebeurtenissen die straatagenten uit de stroom van gebeurtenissen lichten? De interventiebeslissing heb ik in het veldwerk in drie varianten gezien: laten gaan (*passeren*), waarnemingen vastleggen (*noteren*) en de activiteiten van burgers onderbreken (*interveniëren*). Over de relatie tussen de signaleringspatronen en de interventiebeslissing is van alles te zeggen. Op deze plek beperk ik mij tot twee opmerkingen.

De eerste opmerking is dat *constateren* van de vijf patronen het vaakst voorkomt. *Profileren* is de minst dominante signaleringspraktijk (zie ook Van der Leun et al., 2014). Dat *profileren* relatief weinig voorkomt, is tegenwoordig wellicht een geruststellende gedachte, al moet worden beseft dat het onderscheid tussen *abnormaliseren* en *profileren* soms dun is. *Abnormaliseren* kan als een excuus voor *profileren* dienen. Een rationalisatie achteraf, die voor onderzoekers soms moeilijk is vast te stellen.

De tweede opmerking is dat *constateren* van de vijf patronen ook het vaakst tot passeren leidt. Kortom: waargenomen grensoverschrijdend gedrag van burgers is weliswaar de meest dominante 'trigger' voor signaleren, er gebeurt relatief het minst mee. Het zijn vooral de eigen vermoedens – *herkennen*, *abnormaliseren* en *profileren* – die relatief vaak tot interveniëren leiden. Dit gebeurt veelal op basis van informatie die naar aanleiding van de vermoedens van straatagenten is opgevraagd. Wat hierbij opvalt, is dat de vermoedens van straatagenten veel vaker niet dan wel worden bevestigd nadat er door hen is geïntervenieerd. In de regel is er niets aan de hand dat wijst op grensoverschrijdend gedrag. Voor straatagenten is dit echter niet de maat der

dingen. Het natrekken van personen leidt namelijk geregeld tot de bevestiging dat men te maken heeft met personen met een criminele historie. Het onderbuikgevoel klopte.

Situatiepatronen voor betekenisgeving op het toneel: diagnosticeren, oordelen en formaliseren

Straatagenten komen naar aanleiding van meldingen en eigen signalen terecht in situaties waarin zij moeten oordelen over wat er moet gebeuren. Om dit te kunnen doen, is het voor hen van belang om een beeld te hebben van wat er aan de hand is (geweest). Zij moeten de situatie – in ieder geval tijdelijk – definiëren om optreden mogelijk te maken: *diagnosticeren*. Hierbij richten zij zich op het afhandelen van het incident en niet op eventueel achterliggende problemen. Wat is het verhaal *hier en nu*? Zij hebben in de regel weinig tijd om tot een definitie van de situatie te komen. Waarschijnlijkheid is voor hen daarom belangrijker dan bewijsbaarheid. Om te komen tot een waarschijnlijk verhaal doen zij een beroep op vier patronen van betekenisgeving:

- *Inpassen* verwijst naar het gebruik van informatie in de betekenisgeving van straatagenten met betrekking tot wat er aan de hand is. Dit betreft informatie over de betrokkenen, incidenthistorie en omstandigheden. De informatie waarover straatagenten beschikken, hebben zij in veel gevallen opgevraagd in de situatie. Straatagenten gebruiken informatie als een stuk van de puzzel van de situatie en om de verhalen van burgers waar mogelijk te valideren. Informatie leidt hen veelal niet. Het wordt ingepast in het diagnoseproces waarin ook andere patronen van betekenisgeving een rol spelen.
- *Vergelijken* heeft betrekking op het naast elkaar leggen van de verhalen van burgers om zodoende een beter beeld te krijgen van wat er aan de hand is. Wat burgers aan straatagenten vertellen, houdt geregeld verband met de belangen die zij hebben. Omdat de belangen van burgers – zeker in conflictsituaties – verschillen, lopen hun verhalen ook uiteen. Straatagenten benutten deze variëteit om overeenkomsten en verschillen vast te stellen en zodoende te werken aan hun beeld van de situatie.
- *Afleiden* verwijst naar het gebruik van indicaties uit de materiële omgeving, voor zover deze iets kunnen 'vertellen' over wat er aan de hand is. In de situaties waarin straatagenten belanden, zijn soms aanwijzingen zichtbaar die straatagenten kunnen helpen bij het definiëren van de situatie. Deze aanwijzingen kunnen betrekking hebben op het lichaam van de betrokken burgers (wonden, non-verbaal gedrag, et cetera) en op uiteenlopende andere 'dingen' (dieren, voorwerpen, et cetera). Indicaties die relevant kunnen zijn, worden door straatagenten geselecteerd en binnen de context van de situatie van een interpretatie voorzien. De indruk die zij op dat moment al van de situatie hebben, weegt hierbij zwaar.
- *Beredeneren* heeft betrekking op het aan elkaar relateren van de verschillende aanwijzingen waarover straatagenten beschikken. Samenhang is van belang voor een aannemelijk verhaal over wat er aan de hand is. Waar puzzelstukjes ontbreken, vullen straatagenten deze met aannames in. Hierbij benutten zij hun ervaringen

met eerdere, soortgelijke situaties. Deze ervaringen gebruiken zij tevens om de uiteindelijke puzzel te leggen en daarmee tot een eigen verhaal te komen over wat er aan de hand is.

Als straatagenten een beeld hebben van wat er volgens hen in een situatie aan de hand is, dan moeten zij er vervolgens iets van vinden om tot optreden te komen: *oordelen*. Welk optreden is *hier* gepast? De beslissingen die zij nemen, kunnen vergaande consequenties hebben voor de betrokken burgers. Bij het nemen van beslissingen wegen straatagenten af welke actie van hen gepast is. Dit proces is niet zo rationeel als we misschien geneigd zijn te denken. Intuïties en emoties spelen (ook) een belangrijke rol. Op basis van mijn veldwerk onderscheid ik vier patronen van betekenisgeving:

- *Moraliseren* heeft betrekking op de betekenisgeving aan het gedrag van burgers in de situatie ten opzichte van de samenleving; de medemens. Straatagenten plaatsen hun definitie van de situatie in een moreel referentiekader en komen op basis hiervan tot uitspraken over de mate waarin (het gedrag van) de betreffende burger deugt. Het onderscheid tussen burgers die zich fout gedragen en burgers die fout zijn neemt hierbij een belangrijke plek in. Vooral 'foute gasten' moeten het bij straatagenten ontgelden. Het morele referentiekader van straatagenten is opgebouwd uit een complex geheel van morele opvattingen, dat een uitvloeisel is van ervaringen die zijn opgedaan in het leven en in het politiewerk.
- *Positioneren* gaat over de betekenisgeving aan het gedrag van burgers in de situatie ten opzichte van de politie. Straatagenten hanteren hierbij als vertrekpunt dat burgers respect voor hen moeten hebben en hun relatieve status ten opzichte van hen moeten erkennen. Straatagenten 'meten' het respect dat burgers voor hen hebben aan de hand van verschillende indicatoren. Burgers die onbeleefd zijn, straatagenten onderbreken en proberen slimmer te zijn, vertonen tekenen van klein disrespect. Burgers die orders negeren, straatagenten beledigen of kleineren en spugen vertonen tekenen van groot disrespect. Tegen beide vormen van disrespect moet worden opgetreden.
- *Beschermen* heeft betrekking op de betekenisgeving aan het risico voor de eigen veiligheid in een situatie. De wetenschap dat burgers geweld tegen de politie kunnen gebruiken, zit bij straatagenten voor in het hoofd. Zij weten dat het onzeker is of zij ongeschonden uit de dienst komen. Straatagenten selecteren en interpreteren de kenmerken van de situatie waarin zij zich bevinden op basis van hun (ervarings)kennis over wat risicovolle kenmerken van situaties zijn. Zij taxeren het lichaam (fysiek vermogen) van de burgers die zij ontmoeten en letten hierbij specifiek op hun handen (wapens). Daarnaast zijn zij alert op de positie die zij ten opzichte van burgers en omstanders innemen. Straatagenten streven naar het houden van overzicht over de situatie en kijken naar de aanwezigheid van vluchtwegen.
- *Anticiperen* verwijst naar de betekenisgeving aan de interne consequenties van mogelijk optreden. De beslissingen die straatagenten nemen, hebben betrekking op het hier en nu, maar er zijn geregeld consequenties voor de (nabije) toekomst

aan de orde. Dit betreft consequenties voor henzelf en het bredere strafrechtelijke systeem waarvan zij een onderdeel zijn. Straatagenten denken vooruit en maken een zo goed mogelijke inschatting van het eigen vervolgwerk, het risico op interne problemen (bijvoorbeeld bij geweldgebruik), de aanstaande beoordeling van de rechtmatigheid van eventueel optreden en de uiteindelijke juridische haalbaarheid van de situatie die zij onderhanden hebben.

Het anticiperen door straatagenten maakt duidelijk dat een situatie vaak nog niet klaar is als zij de plaats hebben verlaten waar het optreden heeft plaatsgevonden. Er moet 'papierwerk' worden verricht dat ten dienste staat van de eigen organisatie en externe partners. De ervaringen op straat moeten worden vertaald naar de taal van het jurdisch-administratieve systeem: *formaliseren*. Op basis van het veldwerk maak ik onderscheid tussen twee patronen van betekenisgeving:

- *Plakken* vindt plaats wanneer straatagenten een formeel label toekennen aan een afgehandelde situatie. Straatagenten hebben in dit kader de beschikking over labels die voortvloeien uit wetgeving en aanvullende labels die zijn opgenomen in het basisregistratiesysteem van hun organisatie (zoals eergerelateerd geweld). In veel gevallen weten straatagenten in de situatie al wat zij op de situatie gaan plakken. In sommige gevallen bedenken zij dit pas nadat het optreden heeft plaatsgevonden. Dit doet zich vooral voor wanneer straatagenten, hoe dan ook, repressief tegen burgers (vaak 'foute gasten') willen optreden. De formele rechtvaardiging van dat optreden is dan in letterlijke zin van latere zorg.
- *Reconstrueren* heeft betrekking op de betekenisgeving die plaatsvindt wanneer straatagenten na hun optreden (samen) formele beschrijvingen maken van de situatie en het optreden dat heeft plaatsgevonden. Dit betreft beschrijvingen in de vorm van een mutatie en/of een proces-verbaal. Deze beschrijvingen vloeien voor een belangrijk deel voort uit signalering-, diagnose- en/of oordeelpatronen. Het zijn geen representaties van de werkelijkheid, maar van hun werkelijkheid. Straatagenten maken selecties wanneer zij terugkijken op wat heeft plaatsgevonden en kiezen hun woorden in de regel op een manier die (ook) tegemoetkomt aan wat zij willen dat er met een situatie gebeurt en hun eigen competentie illustreren (zie ook Komter, 2006).

Het zijn vooral de oordeelspatronen die doorwerken in de bejegening- en afhandelbeslissing (situatieoptreden). De diagnosepatronen gaan eraan vooraf en werken door via het oordelen. De formalisatiepatronen volgen op de genomen beslissingen en spelen soms een rol via *anticiperen*. Over de relatie tussen de oordeelspatronen en het situatieoptreden is van alles te zeggen. Op deze plek beperk ik mij tot een tweetal opmerkingen.

Straatagenten bejegenen burgers in eerste aanleg vaak vriendelijk en dominant. Dat is hun basishouding. In het verloop van de situatie blijft deze houding veelal dominant, maar de vriendelijkheid kan behoorlijk veranderen. *Positioneren* is hierin vooral

bepalend. Straatagenten passen hun bejegening in de regel aan op hoe burgers hen bejegenen. Andere patronen hebben ook effect, maar veel minder dan *positioneren*.
Bij de afhandelbeslissing spelen vooral *moraliseren* en *positioneren* een rol. Hierbij geldt dat het morele oordeel in veel gevallen ondergeschikt wordt gemaakt aan het positionele oordeel. Om het concreet te maken: een straatagent die een feit niet zo erg vindt en van plan is om te waarschuwen, kan gemakkelijk van oordeel veranderen wanneer een burger een 'grote bek' opzet. Zij hechten namelijk waarde aan het respect van burgers. Het is, in zekere zin, het enige lange termijn effect waarnaar zij (kunnen) streven (Bittner, 1990).

Professionele intuïtie als de kern van de blauwe patronen
De blauwe patronen helpen straatagenten om orde te scheppen in de complexiteit van hun werkomgeving. Zoals schakers die naar duizenden uren oefenen een complex geheel aan situaties op het bord herkennen (Chase & Simon, 1973), zo geven straatagenten betekenis aan wat zich op straat en in situaties afspeelt. De ervaringen die zij tijdens de uitvoering van het politiewerk hebben opgedaan, voeden in het 'hier en nu' van het politiewerk allerlei 'ingevingen' die niet zomaar te beredeneren zijn. Straatagenten beschikken over een *professionele intuïtie*. Deze professionele intuïtie maakt het hen in de regel mogelijk om hun optreden ter plaatse en met oog voor de omstandigheden vorm te geven. Straatagenten handelen naar bevind van zaken met de kernfunctie van de politie in het achterhoofd: normatieve begrenzing (Boutellier, 2011).
De normatieve begrenzing van straatagenten krijgt invulling binnen een incident- en persoonsgerichte oriëntatie. Zij begrenzen geen criminaliteitsproblemen, maar mensen in specifieke situaties. Straatagenten zijn gericht op het beantwoorden van de vraag wat hier *nu* aan de hand is en welk optreden van hen in dat kader gepast is. De problemen waarvan die incidenten veelal een uiting zijn, hebben in de betekenisgeving van straatagenten geen dominante plek. Straatagenten bestrijden symptomen en dat weten zij ook. Het is geen diskwalificatie, maar een uitvloeisel van de opdracht die zij hebben (zie ook Rood, 2013).
De professionele intuïtie van straatagenten maakt hun optreden weliswaar mogelijk, maar dat wil niet zeggen dat deze alleen maar positieve kanten heeft. Dat zou een te eenzijdige manier van kijken zijn. De professionele intuïtie zet straatagenten soms op het verkeerde been of wordt overschaduwd door emoties die hen een andere kant op dirigeren. Dat is ook begrijpelijk. Straatagenten zijn geen robocops. Er zit een mens achter het uniform. De professionaliteit in de rol van politiefunctionaris botst soms met de onvolkomenheid van de mens zelf. De menselijkheid in het politiewerk zorgt er de ene keer voor dat straatagenten niet mechanistisch, regelgedreven en bureaucratisch handelen, terwijl deze een andere keer bijvoorbeeld aan de basis ligt van het kleineren van burgers. De medaille van menselijkheid heeft simpelweg twee kanten. Beide kanten blijven we zien.
De professionele intuïtie van straatagenten is een kracht en een zwakte. De vraag is dan hoe straatagenten omgaan met de beperkende kanten van hun professionele intuïtie. Het antwoord daarop is dat zij de beperkte kanten van hun

professionele intuïtie niet onder ogen zien. Zij weten dat ervaringskennis de bron van professionele intuïtie is en vertrouwen erop dat het opdoen van ervaring voldoende is om het intuïtief vermogen te ontwikkelen. Dat is een misvatting. De ontwikkeling van een professionele intuïtie heeft baat bij het stellen van vragen bij bestaande manieren van werken en het uitproberen van nieuwe dingen. Deze invulling van vakmanschap ben ik echter nauwelijks tegengekomen. Straatagenten nemen meer verantwoordelijkheid voor de uitoefening van hun vak dan voor de ontwikkeling van hun vakmanschap. Daarmee doen ze hun professionele intuïtie tekort, omdat ze deze de kans op voortdurende ontwikkeling ontnemen. Dat heeft altijd consequenties voor de kwaliteit van werk. Zeker als beter werk dan gisteren het streven is.

De onmogelijkheid van beïnvloeden vanuit wensbeelden

Deze studie staat niet alleen in het teken van beter begrijpen, maar ook van krachtiger beïnvloeden. Ik ging er bij de start van het onderzoek van uit dat effectieve manieren van beïnvloeding enigszins logisch zouden voortvloeien uit het gegroeide begrip van het optreden van straatagenten. Gedurende het onderzoeksproces gebeurde er echter iets anders. Het toenemende begrip van het optreden van straatagenten heeft me op het punt van beïnvloeding juist terughoudender gemaakt: de essentie van de uitvoeringswerkelijkheid van het straatwerk is niet zo gemakkelijk te beïnvloeden. Het uitvoerende systeem houdt de eigen werkelijkheid in stand door bij voortduring op een vanzelfsprekende wijze betekenis te geven aan de omgeving (zie o.a. Luhmann, 1984; Von Krogh & Roos, 1995; Hernes & Bakken, 2003). Het uitvoerende systeem is in die zin 'robuust': in staat om de eigen eigenheid te vormen en te beschermen (zie Van Oss & Van 't Hek, 2008).

Deze robuustheid zorgt ervoor dat het uitvoerende systeem in belangrijke mate immuun is voor beïnvloedingspogingen van buiten het eigen systeem (zie ook Manning, 2010). Dit geldt in het bijzonder voor pogingen die niet aansluiten bij de patronen van betekenisgeving en de professionele intuïtie die daar de kern van vormt. Voorbeelden hiervan zijn het streven naar probleemgericht en intelligencegestuurd werken (zie o.a. Meesters, 2014; Van der Sluis et al., 2014), het aanbieden van operationele concepten door middel van opleiding (zie o.a. Van Reenen, 2012b) en kennismanagement door middel van een kennismanagementsysteem (zie o.a. Struiksma & Winter, 2008). Dergelijke veranderideeën hebben weinig effect op de dagelijkse praktijk van het politiewerk. Het blijven daardoor in belangrijke mate wensbeelden.

Pogingen om de uitvoering van het politiewerk substantieel te veranderen hebben in de regel weinig effect, omdat de kloof tussen de wereld van de wensbeelden op papier en de dagelijkse praktijken niet wordt overbrugd. Een belangrijke reden hiervoor is dat in veranderprocessen de wensbeelden op papier als vertrekpunt worden genomen. De 'soll'-situatie moet worden 'geïmplementeerd'. Dat implementeren verloopt in de regel moeizaam. Tijdens de rit wordt dan vastgesteld dat de 'ist' zich niet zomaar in de richting van de 'soll' beweegt. Dit wordt veelal beschouwd als een 'knelpunt' dat moet worden 'opgelost'. Dit is een manier van kijken die het ideaal in stand houdt en de signalen van de robuustheid van het uitvoerende systeem onvoldoende

serieus neemt. De maatregelen die worden genomen om de kloof tussen de 'soll' en 'ist' te overbruggen, sluiten daardoor opnieuw onvoldoende aan bij de kenmerken van de 'ist'-situatie. Dergelijke maatregelen hebben het karakter van 'meer van hetzelfde'. Als het zou werken, had het dat al wel gedaan.

Drie aangrijpingspunten voor het beïnvloeden van het politiewerk
Wie het politiewerk in de basispolitiezorg effectief wil beïnvloeden, doet er naar mijn idee verstandig aan om met zijn of haar beïnvloedingspogingen aan te sluiten bij de patronen van betekenisgeving die in het uitvoerende systeem dominant zijn (zie ook Van Twist & Schaap, 2001; Homan, 2013; Van Oss & Van 't Hek, 2014). Dit handelingsperspectief heeft twee belangrijke, met elkaar samenhangende, consequenties. De eerste consequentie is dat de wereld van abstracte veranderingen en die van het dagelijkse politiewerk alleen (beter) bij elkaar kunnen worden gebracht door de wereld van het dagelijkse politiewerk meer als uitgangspunt te nemen bij verandering. Kortom: de 'ist' centraal in plaats van de 'soll'. De tweede consequentie is dat veranderaars terughoudend moeten zijn met ambities. Omdat veranderpogingen moeten uitgaan van de 'ist', zijn grote ambities al snel naïef. Veranderingen in het politiewerk kunnen alleen via kleine stappen verlopen.
Met het vorenstaande als vertrekpunt kom ik tot drie aangrijpingspunten om betekenisgeving in het politiewerk te beïnvloeden: klein binnen groot organiseren, informatiegebruikende politiemensen en praktijkprofessionalisering.
Klein binnen groot organiseren is erop gericht om relationele nabijheid te bevorderen in een organisatorische context die wordt gekenmerkt door voortdurende schaalvergroting. Relationele nabijheid heeft een positieve impact op de kenniscirculatie tussen straatagenten en de kennis die straatagenten over elkaar hebben. Beide dragen door middel van betekenisgeving bij aan de kwaliteit van de beslissingen die in het politiewerk worden genomen. Gegeven de schaalvergroting die plaatsvindt, is het van belang om binnen een basisteam kleinere relationele verbanden te organiseren en daarnaast te bevorderen dat er rondom het politiewerk een enigszins geïntegreerd werksysteem kan (blijven) bestaan: mensen die elkaar nodig hebben om een klus goed te kunnen klaren (zie Vermaak, 2009).
Informatiegebruikende politiemensen representeert de gedachte dat het aanbieden van informatie voor beslissingen in het politiewerk de kwaliteit van deze beslissingen kan verbeteren. Informatie voor beslissingen *in* het politiewerk moet hierbij goed worden onderscheiden van informatie voor beslissingen *over* het politiewerk (zie ook Den Hengst et al., 2011). Het eerste kan invoegen in de patronen van betekenisgeving. Het tweede niet of nauwelijks. Informatiegebruik staat hiermee veel centraler dan informatiesturing. In het kader van het toevoegen van informatie in processen van betekenisgeving van straatagenten zijn twee ontwikkelingen veelbelovend: realtime intelligence en mobiele technologie. Wie het optreden van straatagenten wil beïnvloeden, doet er verstandig aan om deze ontwikkelingen met kracht door te zetten op een manier die aansluit bij de interacties en praktijken van straatagenten.

Praktijkprofessionalisering verwijst naar een manier van professionaliseren die ervan uitgaat dat het politiewerk weliswaar geen voldragen professie is, maar dat politiemensen niettemin verantwoordelijkheid moeten nemen voor de ontwikkeling van hun vakmanschap. Deze verantwoordelijkheid houdt in dat de expliciete en impliciete kennis, waarmee straatagenten betekenis geven aan hun omgeving, worden onderhouden. Dit onderhoud draagt eraan bij dat straatagenten hun binnenwereld verrijken om zodoende de variëteit in manieren om betekenis te geven aan de omgeving te vergroten (zie Hoebeke, 1995). Het oprekken van betekenisgeving staat centraal, zodat er meer of andere mogelijkheden tot optreden ontstaan. Dit klinkt wellicht wat vaag, maar het is heel concreet. Denk aan straatagenten die alerter zijn op indicaties van criminaliteit, omdat ze over meer kennis van modus operandi beschikken. Of straatagenten die eenduiger optreden, omdat gezamenlijke opvattingen zijn geëxpliciteerd.

Praktijkprofessionalisering heeft het karakter van leren in en op het werk. Het vraagt twijfel en nieuwsgierigheid in de houding van straatagenten ten opzichte van het politievak. Twijfel wil zeggen dat straatagenten ruimte geven aan het niet-weten. Het gaat om het bewustzijn van de mogelijkheid dat hun routines hen (ook) op het verkeerde been kunnen zetten. Nieuwsgierigheid wil zeggen dat straatagenten openstaan voor ervaringen en de lessen die in die ervaringen zitten verpakt. Het gaat om de bereidheid om steeds verder door te dringen tot de geheimen van het politievak (zie ook Nap, 2012). De ontwikkeling van het praktijkprofessionalisme vraagt bij uitstek om een ontwikkeling vanuit de dagelijkse interacties en praktijken van straatagenten. Er moeten blokkades voor leerprocessen worden geslecht en nieuwe manieren van vernieuwen worden uitgeprobeerd (zie ook Vermaak, 2009). Ik streef ernaar daaraan bij te dragen.

Summary

The desire to gain more insight into the actions of patrol officers

Police work always needs to improve: to become more effective, more professional, more intelligent, et cetera. This process is driven by positive concepts like intelligence-led policing and problem-oriented policing. In the Netherlands, these ambitions to improve police work form an integral part of the way the National Police Force is currently set up. These ambitions aren't new (Kramers, 2014). Those who are not blinded by the innovation speech as often used by police leaders and their policy advisors see that police work is relatively stable (see for example Stol et al., 2004; Van der Vijver, 2007; Hoogenboom, 2009; Kleier-Kool, 2013). This is particularly the case for local police work. Despite all attempts from 'outside' to change their working methods, these patrol officers do what they always have done: handle situations.

The reason for this study is my assumption that police science and its practice lack knowledge about why patrol officers do what they do. This kind of knowledge is essential for everybody who aspires to change the way patrol officers act; for everybody who wants to change police work. This study aims to gain a better understanding of the actions of patrol officers, so these actions can be influenced more effectively.

Operationalizing the actions of patrol officers

Our first 'real' knowledge of police work is grounded in observation studies from the United States and United Kingdom that hail back to the sixties and seventies of the 20th century (see for example Banton, 1964; Skolnick, 1966; Wilson, 1968; Bittner, 1967, 1970; Westley, 1970; Rubinstein, 1973). These studies provided us with a thorough insight into the reality of everyday police work. One of the outcomes was that patrol officers had a lot of autonomy when it came to making decisions: *discretion*. A short while later, studies in the Netherlands showed the same (see for example Junger-Tas & Zee-Nefkens, 1977; Punch, 1983). The way patrol officers use their discretion is reflected in the decisions they make while doing their job. These decisions shape their actions.

Traditional research on the actions of patrol officers pay a lot of attention to the decisions they make in encounters with citizens (see for example Piliavin & Briar, 1964;

Reiss, 1971). I call this *encounter acting*. These actions can be operationalized through two decisions. The first decision is related to the verbal and nonverbal ways patrol officers treat citizens (like the use of words and physical violence). I call this the *treatment decision*. The second decision refers to whether patrol officers enforce the law and, if so, what kind of enforcement takes place (like writing a ticket or making an arrest). I call this the *enforcement decision*.
After a while, researchers also paid attention to the discretion of patrol officers beyond encounters with citizens (see for example Alpert et al., 2005; Smith et al., 2005; Brunson & Weitzer, 2011). I call this *street acting*. These actions by patrol officers are also operationalized through two decisions. The first decision is related to where patrol officers go when they are not reactively called upon to handle trouble as defined by others. I call this the *destination decision*. The second decision refers to the ways in which patrol officers deal with what they observe and signal within their territory. I call this the *intervention decision* (like the stop-and-frisk).

Existing perspectives for understanding the action of patrol officers
Since the discovery of patrol officers' discretion, researchers are looking to explain the ways patrol officers' deal with their discretion. This type of research mainly takes place in Anglo-Saxon countries. In the Netherlands, research on why patrol officers act the way they do is a much rarer occurrence. Studies that describe police work are more common (see also Van Reenen, 2012a). While these descriptive studies are valuable because they provide more insight into the characteristics of patrol officers' actions, they aren't of much help when it comes to understanding these actions. In order to understand the actions of patrol officers, we have to focus on research done in Anglo-Saxon countries. Delving into these existing studies led me to discern three ways in which this understanding is presented: the factor perspective, the cultural perspective, and the style perspective.
The factor perspective is based primarily on quantitative research, and is characterized by pointing out certain variables that significantly impact the decisions of patrol officers. The fundamentals of the factor perspective are thoroughly explained in several articles (see for example Sherman, 1980; Riksheim & Shermak, 1993). These articles offer an overview of insights and discuss different decisions as made by patrol officers. For each decision, a list of variables is presented; each variable impacts the particular decision to a greater or lesser degree. Some examples of factors discussed are the age and ethnicity of the patrol officers, the attitudes of the patrol officers, and characteristics of the citizens and police organization involved.
The cultural perspective is grounded in the aforementioned first observation studies, conducted during the sixties and seventies of the 20th century. During that time, the general view was that the behavior of patrol officers was mainly determined by the values and norms held by patrol officers as a group (see for example Skolnick, 1996; Ericson, 1982; Holdaway, 1983). Over the course of time, this deterministic approach was increasingly criticized (see for example Brown, 1988; Shearing & Ericson, 1991;

Chan, 1997; Waddington, 1999a; Sklansky, 2007). Among other things, that criticism led to a debate about the relation between police culture and the actions of patrol officers – does police culture influence police work, or should it be viewed as a reaction to police work? A definite answer to this question has not yet been formulated.

The style perspective is characterized by distinguishing between the different styles patrol officers use in doing police work. These styles are mainly influenced by patrol officers' attitudes. The style perspective assumes that there is a relation between patrol officers' attitudes and their actions (also see Brown, 1988). Unlike the cultural perspective, the style perspective focuses on individual variation. Explanations for the actions of patrol officers are individual and psychological in nature (see Herbert, 1998).

Every perspective has its strengths and weaknesses when it comes to understanding the actions of patrol officers, but there are some similarities. What the weaknesses have in common is that they all neglect the ways in which the actions of patrol officers are shaped under particular circumstances. For example, the factor perspective points out variables that significantly influence particular decisions made by patrol officers, but exactly what mechanisms are involved in that influence remains unclear. Each of these perspectives is only loosely connected to the actions patrol officers take in concrete situations. This is also made clear through the way the perspectives present insights into the actions of patrol officers: tables and figures, interview quotes, and theoretical reasoning are much more common than information on the interactions and practices of patrol officers. These kinds of studies are unable to grasp the dynamics and complexity that shape the actions of patrol officers. In my opinion, this is one of the reasons why existing perspectives for understanding the actions of patrol officers fail to provide proper guidance for influencing these actions.

Looking for a new way to understand the actions of patrol officers

This study proposes a new way of looking at the actions of patrol officers. This new perspective has to lead to better understand these actions, so they can be influenced more effectively. The concept of *sensemaking* played an important part in the search for this new perspective. I'm basing this on Weick's ideas (for example 1979, 1995) about sensemaking in organizations. According to Weick, the environment in which people act is not objectively knowable. The environment doesn't tell people what is going on out there. People create their own environment, and then act within it. They do so by extracting cues from the material world, and by linking these cues to parts of their knowledge that may be helpful in defining what is going on. This way, people reduce the ambiguity of the world 'out there'. Most of the time, this is a matter of routine.

Prior to my research, I assumed that understanding the ways patrol officers make sense of their environment was crucial in order to understand their actions. Manning's research especially (2003, 2007) pointed me into that direction. However, at the start of my research, I wasn't able to formulate an adequate research question. It was clear to me that researching the ways patrol officers make sense of their

environment required ethnographic field research. This kind of research enables researchers to be present when people make sense of their environment (see for example Van Maanen, 1988; Emerson et al., 1995).
Because the ethnographic method focuses mostly on *doing* field research, I needed an additional approach to *analyze* the results of my field research. During my search for an additional approach, the Grounded Theory Method (GTM) was brought to my attention, which supports researchers in making sense of the data they collect through field research. It's a robust approach for conceptualizing data (Holton, 2007). GTM encourages researchers to constantly define what's going on in data on different levels of abstraction (see for example Charmaz, 2006; Corbin & Strauss, 2008). This eventually leads to the building of a theory grounded in field research data. During the research period, the conceptualization of data provided me with a clearer idea of the kind of insights I wanted to gain through my research. This resulted in the following research question:

Which patterns of sensemaking underpin the actions of patrol officers?

The concept of patterns refers to the regularities in the way patrol officers make sense of police work. From their point of view, patterns of sensemaking help to create order in the contextual complexity within which they have to act. In that respect, these patterns of sensemaking can be seen as an expression of patrol officers' craftsmanship (also see Pieters, 2010). Patterns are mechanisms hidden in patrol officers' practices. This study aims to externalize these mechanisms, resulting in a conceptualization of the craftsmanship of patrol officers. In essence, this book is about that conceptualization.
In the previous texts, I have consistently used the term *patrol officers*. The term refers to those police officers responsible for the police work on the streets; those who are available 24/7 as first responders. These police officers are an essential part of the position the police force holds in our society (see for example Van der Torre, 2011). This study only concerns these patrol officers.

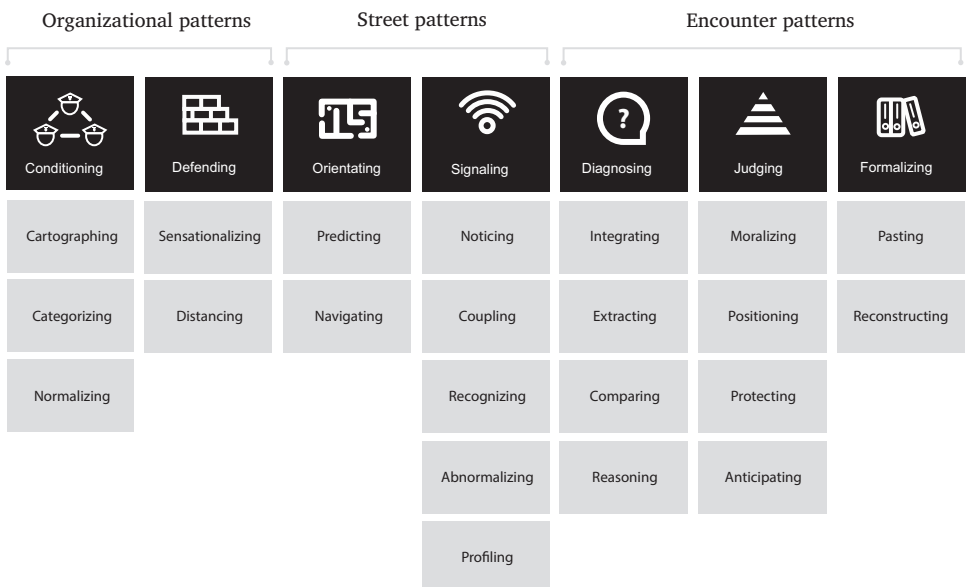
Ethnographic field research in two police teams, and data analysis
The ethnographic field research took place within two police teams: 'Rivierstad' and 'Heuvelstad'. Each police team operates in a mid-sized city in the Netherlands. While the organizational structure of both teams was similar, the teams differed in size. The police team in Rivierstad consisted of approximately 45 police officers, while the Heuvelstad police team consisted of about 120 police officers. There were also differences in social structure: relationships between police officers in Heuvelstad were slightly more anonymous than those in Rivierstad, which could be partly attributed to the difference in team size.
The field research consisted mostly of my accompanying two officers during their shift, for a total of 38 shifts. During these shifts, I observed the contexts in which patrol officers had to act, and how they acted. I asked questions related to my observations.

Besides their actions, I was also interested in the interactions between patrol officers regarding their work. While doing research on the Rivierstad police team, I also used videos of patrol officers in action, recorded by 'body cams'. Those videos provided detailed insight into the encounters between patrol officers and citizens.
The field research resulted in more than 420 pages of data, which were my starting point for developing a theory about sensemaking in police work. The process of grounding the data started at the beginning of the field research. During this phase, the grounding was characterized by 'initial coding'. Initial coding means defining every part of the data by answering the question of 'what is going on'. Each answer resulted in an initial code. All in all, I created close to 1,300 initial codes. After about ten shifts, I also started coding on a higher level of abstraction: focus coding. This process resulted in almost 145 focus codes, which I analyzed on a conceptual level. This phase of conceptual coding resulted in 29 conceptual codes: the blue patterns.

Blue patterns as the outcomes of this study
The blue patterns show how patrol officers make sense of the world out there, which in turn enables them to act. This way, the patterns provide insight into how the actions of patrol officers are shaped. I differentiate between organizational patterns, street patterns, and encounter patterns. This differentiation is based on the type of environment (domain) in which patrol officers make sense. I define patterns and subpatterns of sensemaking for each domain. A pattern consists of different subpatterns.
The organizational patterns are relevant to the 'backstage' part of police work; the area inaccessible to the public. This is where patrol officers make sense *about* police work. This kind of sensemaking consists mainly of interaction processes between patrol officers, i.e. while the briefing takes place or while drinking coffee in the cafeteria. In their interactions, patrol officers create and maintain practical knowledge that plays an important role in police practice. I call this pattern *conditioning*. Another part of the interactions of patrol officers revolves mainly around protecting their professional identity. I call this pattern *defending*.
The street patterns are relevant for the 'sidelines' of police work; the domain from which patrol officers regard the public. This is where patrol officers make sense *in* police work. Patrol officers watch over the course of events within their territory. Therefore, patrol officers first have to decide where in their patrol area their presence is needed. I call this pattern *orientating*. When patrol officers are in a particular place, they are observing the course of events. They see citizens who are in the middle of things. Their task is to select events interesting to police work. I call this pattern *signaling*.
The encounter patterns are relevant for the 'onstage' part of police work, where encounters with citizens take place. These encounters are a consequence of citizens requesting police presence, or of proactive mobilization. In both cases, patrol officers have to define what's going on. I call this pattern *diagnosing*. A diagnose of the situation doesn't tell patrol officers which course of action is appropriate; patrol officers

have to decide this by themselves. I call this pattern *judging*. The situation isn't over after patrol officers made their judgment. Patrol officers have to 'translate' the events that took place into the language of the legal-administrative system. I call this pattern *formalizing*.
These 7 patterns of sensemaking are divided into 22 subpatterns.

Figure 1. Blue patterns



Organizational patterns for making sense 'backstage': conditioning and defending
The 'backstage' part of police work is a world of narratives; a world in which interactions are characterized by telling stories. Through telling stories, street officers create and maintain a reservoir of common (practical) knowledge from which they drawn on an individual level: *conditioning*. Patrol officers use three patterns for conditioning:

- *Cartographing* refers to the way in which patrol officers update the social map of their territory through interactions. By telling stories about people who are seen as 'police property', patrol officers create a continuous story to which new episodes are constantly being added (see Van Hulst, 2013a). During these interactions, knowledge is shared about the appearances, names, relationships, places, living conditions, and behavioral characteristics of these people. This kind of practical knowledge is important for when patrol officers are watching the streets (signaling) or when they encounter these people (diagnosing and judging).

- *Categorizing* relates to the language patrol officers collectively produce and reproduce in creating a structure of unknown citizens within their territory. When patrol officers encounter unknown citizens, they don't know what they can expect. They have to make assumptions about the behavior of these citizens. These assumptions are organized in categories; labels they use to make sense of citizens. For example, 'idiots', 'bad guys', 'frat boys', and 'decent citizens'. Patrol officers don't learn this language at the Academy, but in police practice. This kind of descriptive knowledge is created and recreated through interactions with each other.
- *Normalizing* refers to the way in which patrol officers collectively create and recreate beliefs about 'good police work'. During their interactions, patrol officers seldom make explicit what they define as good police work. Nevertheless, a certain perspective on police work emerges through the stories they tell one another, whether intended as such or by happenstance. This way, patrol officers implicitly define what actions are seen as 'normal'. The beliefs that circulate among patrol officers are mainly related to which kind of police work is important and how patrol officers have to behave in their encounters with citizens.

Patrol officers use knowledge typical to conditioning in their actions on the street and in encounters with citizens. That particular pattern of sensemaking influences their behavior indirectly. The interactions that take place 'backstage' are not just conditional, but are also a reaction to what patrol officers experience in their work: *defending*. Defending is a pattern of sensemaking that helps patrol officers unconsciously deal with the tensions that come with the job. Through their interactions, patrol officers collectively create realities that protect their professional identity. I differentiate between two patterns of defending:

- *Sensationalizing* refers to the interactions through which patrol officers dramatize their police work, as a reaction to the lack of action they experience in doing their job. Patrol officers generally appreciate events that involve action and adventure. These kinds of events don't happen that often during a regular shift. This creates tension, because their identity is particularly defined by action and adventure. Patrol officers defend themselves against this tension by crafting the image of a risky job in a dangerous external world. They do this by means of telling sensational stories to each other and, in a more or less symbolic manner, by aggravating the circumstances in which they have to do their job.
- *Distancing* relates to the interactions in which patrol officers create distance between them and their environment, as a reaction to the way their environment judges the way they do their job. In the eyes of a patrol officer, police work is done at the front lines, in the spotlights. That's a vulnerable position to be in. Their work involves permanent public visibility, expectations, and judgments. This creates tension in patrol officers. They defend themselves against this tension by emphasizing that police work can only be understood by the ones who perform the job. Through their interactions, they create an image of an unknowable and unreliable environment that doesn't have a clue as to what police work is about. This

environment consists of society, the broader safety and justice system that the police force operates in, police leaders, policies, and other parts of the police organization. They keep their distance from this environment and its judgments.

The images that are a part of this defending pattern are only loosely related to police practice. They have a life of their own, and aren't indented to represent police practice as much as they are there to protect the professional identity of patrol officers. This seems to work out well: defending is characterized by stability rather than change.

Street patterns for making sense on the sidelines: orientating and signaling
The social control that is exercised by patrol officers is bound by the territory they bear responsibility for. Patrol officers have to relate to this territory from the perspective of their task: maintaining order. *Orientating*. In order to do so, it is essential to possess knowledge of this territory that partly stems from another pattern: conditioning. I differentiate between two patterns of orientating:

- *Predicting* relates to the way in which patrol officers assess where and when police presence is needed. In the eyes of patrol officers, police work is 'at home on the streets'; there is a continuous flow of events, some of which require police interference. However, they know that this kind of police work isn't evenly distributed between locations and timeframes. Patrol officers focus on certain locations and – to a lesser extent – on certain timeframes. In doing so, they mostly aren't using information as offered by police organizations, but prefer to rely on their own knowledge. This includes knowledge about recent incidents and about which category of citizens is in which place at a certain time.
- *Navigating* refers to the assessments patrol officers make regarding which route to their chosen destination is fastest. When patrol officers have an idea of where to go (predicting), they have to determine how to get there. Although police cars are equipped with a navigation system, patrol officers' own geographical knowledge still plays an important part in this process. Gaining geographical knowledge is the only way for rookies to stop feeling like they're in a labyrinth. Lack of geographical knowledge is a real obstacle for doing police work. This is particularly true when it comes to a special way of navigating: catching a fugitive. In that scenario, patrol officers not only have to assume where a suspect is going, but how as well.

Orientating results in patrol officers mainly visiting locations that are frequented by certain types of citizens. They also visit the locations of recent incidents. When it comes to determining their destination, implicit knowledge based on the officer's own experience is more important than police work based on existing police intelligence. Nonetheless, we have to realize that determining the destination of proactive police work is arbitrary as well. Patrol officers will also simply drive around, justifying this course of action by stating that, in the end, nobody can predict where they will be needed.

When officers are out on the streets, they have to pay attention to events that citizens can ignore. This comes with the task they have chosen to perform: maintaining the peace. In their own words, they have to 'read' the street. Certain events on the streets are picked up on from all that is happening, and are interpreted in terms of their relevance for police work: *signaling*. Signaling involves ambiguity, partly because it isn't always clear what constitutes a disturbance of the peace. Besides, some events aren't directly visible to patrol officers, but nevertheless may require police interference. For example, citizens don't carry guns and drugs out in the open. In these cases, patrol officers may suspect that something is going on, but they can't be sure in advance. I differentiate between five patterns of signaling:

- *Noticing* happens when patrol officers pick up on illegal behavior from the course of events, based on their knowledge of the law. The way this subpattern works is primarily determined by patrol officers' observations and their knowledge of the law. Observing the streets is mainly a visual activity, and is much less reliant on other senses, like sound and smell. It requires extensive legal knowledge. A lot of citizen behavior is illegal, but goes unnoticed due to patrol officers not possessing enough legal knowledge.
- *Coupling* refers to those situations when patrol officers pick up on certain people or vehicles from the course of events, based on offered intelligence. Patrol officers receive intelligence about people and vehicles of interest through different channels. This intelligence creates a framework through which they view the streets. Selections from the course of events on the street aren't guaranteed, because patrol officers don't always remember or write down intelligence offered by the police organization. Technology can pose a solution in this case: police work increasingly uses automatic coupling, mainly by automatic license plate recognition.
- *Recognizing* happens when patrol officers pick up on certain people, apply their knowledge of these people, and become suspicious as a result. Patrol officers pay special attention to citizens in their territory who frequently disturb the peace and who are involved in criminal activity. Patrol officers often swap stories about these people (*cartographing)*, and if they spot these known offenders on the streets, they will instantly become suspicious. This is particularly the case when these 'permanent suspects' behave in a way that differs from what patrol officers define as 'normal' for them.
- *Abnormalizing* refers to situations when patrol officers pick up on an event and become suspicious, because it doesn't match their knowledge of what is 'normal'. Patrol officers have implicit assumptions about what constitutes 'normal' for certain locations and at certain times. These assumptions aren't always met, in which case a patrol officer develops the feeling that something isn't right. That feeling is often caused by citizens behaving a particular way or by the presence of certain citizens in particular places and/or at particular times ('people out of place').
- *Profiling* happens when patrol officers pick up on unknown people from the course of events and become suspicious when testing that against their knowledge of relations between appearances (including the vehicle) and deviant behavior. In cases

like this, there is no disturbing of what officers define as normal (*abnormalizing*); the suspicion is purely based on the characteristics of these unknown people. Patrol officers assume that there is a relation between these characteristics and deviant behavior. These relations are part of experience-based knowledge.

What happens after patrol officers make these 'selections' from the course of events they encounter? During the field research, I noticed three variations of the 'intervention decision': ignoring it (letting it pass), recording their observations (mainly in their notebooks) and intervening in the life of citizens (stop-and-frisk). A lot can be said about the relation between the subpatterns of signaling and the intervention decision, but in this summary, I will cover just two key points.
The first point is that *noticing* is the most dominant practice within signaling. *Profiling* is the least dominant practice within signaling (see also Van der Leun et al., 2014). This may be a comforting thought, although we must realize that the difference between *abnormalizing* and *profiling* can be a fine line at times. *Abnormalizing* can serve as an excuse for *profiling*; a rationalization in retrospect that is hard to notice for researchers.
The second point is that *noticing* – compared to the other subpatterns – most often leads to ignoring the event in question. In other words, observations of illegal citizen behavior are indeed the most dominant stimulus for signaling, but it is relatively rare for patrol officers to act upon these observations. Their own suspicions – *recognizing*, *abnormalizing* and *profiling* – lead to a stop-and-frisk relatively often. In most cases, the decision to stop-and-frisk is partly based on intelligence gathered following their suspicion. What is remarkable is that every now and then, these suspicions are confirmed by the behavior of the citizens concerned. In most cases, what is happening isn't actually relevant to police work. In the eyes of patrol officers, this isn't the measure of all things. The intelligence they gather regularly leads to a confirmation that they are dealing with people with a criminal history. Their gut feeling was right.

Encounter patterns for making sense 'onstage': diagnosing, judging, and formalizing
There are two scenarios in which patrol officers end up in encounters with citizens: when citizens call in a situation, or in the case of a proactive stop-and-frisk. During these encounters, they have to judge for themselves what actions are appropriate. In order to do so, they have to define what was or what is going on – at least temporarily: *diagnosing*. While diagnosing, they focus on handling the incident instead of resolving any underlying problems. What is the story *here and now*? In most cases, they don't have much time to define the situation. Therefore, they strive for a probable rather than a factual story of what is going on. They use four patterns of diagnosing:

- *Integrating* refers to the use of intelligence to make sense of what is going on. This concerns intelligence about the citizens involved, any history of incidents, and the event circumstances. The intelligence used here is mainly gathered during the encounter. Patrol officers use it as a piece of the puzzle they have to solve regarding the situation. If possible, they also use intelligence to validate the stories citizens

tell them. They aren't led by intelligence; it is integrated in the process of diagnosing, for which other subpatterns of sensemaking are relevant as well.

- *Comparing* takes place when patrol officers cross-reference citizens' stories in order to gain better insight into what is going on. The stories people tell the police are often related to their interests, and because people's interests differ – particularly if there's a conflict of interest – their stories differ as well. Patrol officers use these differences to determine the similarities and differences between stories, in order to try to make sense of what is going on.
- *Extracting* relates to the use of indicators from the physical environment in order to define what is going on. In some situations that require police interference, indications may be visible that can be used by patrol officers for creating *their* story about what is going on. These indications relate mainly to the bodies of the citizens concerned (like wounds and nonverbal behavior) and a variety of other 'things' (like objects and animals). Patrol officers select the relevant indications and interpret them within the context of the situation. The first impression of this situation defines how indications are interpreted.
- *Reasoning* refers to the way patrol officers connect the different pieces of the puzzle they possess. For a probable story of what is going on, coherence is of great importance. They use assumptions to fill in the missing pieces, drawing from their past experiences in similar situations. These past experiences are also used to put all the pieces of the puzzle in the right place, in order to create their story about what is going on.

Once patrol officers have defined what is going on in a certain situation, they must make judgment calls about it in order to act upon that situation: *judging*. Which course of action is appropriate *here*? The decisions they make can have radical consequences for the citizens concerned. When making decisions, patrol officers look at the issue from different angles for the sake of determining which action is appropriate. This process isn't as rational as we might think. Intuitions and emotions play an important role as well. I differentiate between four patterns of judging:

- *Moralizing* refers to the way patrol officers make sense of citizens' behavior towards other people. Patrol officers view the situation through a moral frame of reference, using it to decide on the degree of morality of the citizens concerned and their behavior. In this respect, the difference between citizens who behave badly and citizens who are inherently bad plays an important role. Mainly, 'bad guys' are treated harshly by patrol officers. The moral frame of reference is built out of a complex whole of moral beliefs that is a consequence of experiences from life and police work.
- *Positioning* happens when patrol officers make sense of citizens' demeanor, towards them. For this, patrol officers take the fact that citizens respect their authority as a starting point. Citizens have to recognize their relative status in relation to the patrol officer. Patrol officers measure the amount of respect a citizen has for them, using different indicators in the process. Indicators of mild disrespect are

discourtesy to patrol officers, interrupting patrol officers, and trying to be cleverer than patrol officers. Indicators of serious disrespect are neglecting orders issued by patrol officers, insulting or belittling patrol officers, and spitting on patrol officers. Patrol officers believe they have to act upon both kinds of disrespect.

- *Protecting* relates to the way patrol officers make sense of the risk to their own safety. Patrol officers know that citizens may use force against them. They know it's uncertain they finish their shift unscathed. Using their experience-based knowledge about any risky characteristics of a particular encounter, they select and interpret certain indications in that encounter and adapt their actions accordingly. They rate the appearance of the citizens they encounter in terms of physical ability, paying specific attention to their hands and the potential risk of weapons. In addition, they are aware of their position in relation to the citizens and bystanders involved. Patrol officers prefer to obtain and maintain an overall view of the situation, and are always looking out for escape routes.
- *Anticipating* happens when patrol officers make sense of the internal consequences of their potential actions. The consequences of the decisions patrol officers make go beyond the here and now of the encounter. These consequences concern both themselves and the broader justice system they are a part of. Patrol officers think ahead and estimate their own responsibilities following potential actions, the risk of internal trouble, for example by the use of force, later judgment on whether said action was justified, and the (final) legal feasibility of possible action.

Anticipating makes it very clear that the situation often isn't over when patrol officers leave the scene. Patrol officers have to fill out paperwork for the sake of their own organization as well as for external partners. Their experiences on the street and during the encounter have to be 'translated' into the language of the legal-administrative system: *formalizing*. I differentiate between two patterns of formalizing:

- *Pasting* takes place when patrol officers apply a formal label to a situation they have dealt with. In this respect, patrol officers have both legal labels and additional administrative labels at their disposal. In most cases, patrol officers know which label they will apply to the situation before they act upon it. In some cases, they think about after acting. This mainly happens when patrol officers want to take repressive action against the citizens involved – often, these will be 'bad guys' – no matter what. In cases like these, formal legitimation is of later concern.
- *Reconstructing* refers to the way patrol officers formally describe their actions and the situation in which these actions took place. These descriptions are mutations or complaints, and are mainly a consequence of earlier signaling, diagnosing, and judging. They aren't representations of reality, but representations of *their* reality. When looking back on what happened, patrol officers are selective, choosing their words in a manner that illustrates their competence and lines up with their interests regarding what should be done with the case (see also Komter, 2006).

The treatment decision and enforcement decision (together: encounter acting) are mostly determined by the judging patterns. The diagnosing patterns precede these decisions, influencing them through judging patterns. Formalizing patterns follow previously taken decisions, and sometimes play a part in the decision-making process through *anticipating*. A lot can be said about the relation between judging patterns and the encounter acting, but I will cover just two key points.

In the first instance, patrol officers treat citizens generally in a friendly and dominant manner. It's their basic attitude. Over the course of the encounter, their attitude often remains dominant, but their friendly attitude can change quite significantly. *Positioning* is most important in this. Generally, patrol officers adjust the way they people to match the way they are being treated. Other patterns also play a part, but to a lesser extent.

In case of the enforcement decision, *moralizing* and *positioning* are the dominant patterns of sensemaking. In these situations, moral judgment is often secondary to position judgment. To be concrete: a patrol officer who isn't really concerned about the offense a citizen committed and is planning to let them off with a warning can easily change his mind when this citizen is disrespectful towards them. Patrol officers attach value to the respect citizens display towards the police. To a certain extent, this measure of respect is the only long-term effect they can strive for (Bittner, 1990).

Professional intuition is at the core of the blue patterns

The blue patterns are ways patrol officers create order within the complexity of their environment. Like chess players who recognize situations overlooked by amateurs thanks to thousands of hours of practice, patrol officers making sense of what is going on are guided by all kinds of hunches that can't be reasonably explained. Patrol officers possess a *professional intuition*. Most of the time, this professional intuition enables them to act while taking into account the circumstances. Patrol officers respond to situations while always keeping in mind the fundamentals of police work: normative restriction (Boutellier, 2011).

This normative restriction focuses on both incidents and people. Patrol officers don't reduce crime. They restrict citizen behavior during specific incidents. Patrol officers focus on answering the question of what is going on *here*, and on which course of action is appropriate *now*. The underlying problems related to these incidents aren't very important for the way patrol officers make sense of police work. Patrol officers are treating symptoms instead of fighting the disease, and they know it. This is not a matter of disqualifying, but a consequence of the task they are expected to perform (see also Rood, 2013).

Patrol officers' professional intuition enables their actions, but it would be one-sided to only recognize this appreciating view. That same professional intuition also constrains the actions of patrol officers. Sometimes their professional intuition guides them onto the wrong track. At other times, their emotions get in the way, leading to actions that aren't professional. This kind of behavior is understandable. Patrol

officers aren't robocops; there is a human being underneath that uniform. The need to be professional in playing their part as a police officer sometimes clashes with the failures that make us all human. The humanity of police work sometimes leads to patrol officers who act creatively, considering the consequences, while at other times, their emotions causes them to belittle citizens. These are two sides of the same coin, and that will not change.

The professional intuition patrol officers possess constitutes both their strength and their weakness. The question is how patrol officers cope with the constraining side of their professional intuition. The answer is that they don't really face this constraining side. They know that experience is the source of their professional intuition, and they believe gaining experience is enough to develop that professional intuition. This is a misapprehension. The development of professional intuition is gained through questioning existing practices and trying out new courses of action. I barely saw this notion of craftsmanship while carrying out my field research. Patrol officers take more responsibility for doing their craft than for developing their craftsmanship. This limits their professional intuition, because it blocks any possibilities of further developing this intuition. This always has consequences for someone's quality of work, particularly when their ambition is to do better than yesterday.

The impossibility of influencing police work based on concepts

This study is primarily about gaining a better understanding of the actions of patrol officers. The secondary goal is to gain insight in order to more effectively influence these actions. At the start of my research, I assumed that effective ways of influencing would derive from better understanding. While doing research, I had to adjust my assumptions. My increased understanding of the actions or behavior of patrol officers made me cautious about influencing these actions, because they can't be influenced easily. On the contrary; it is very hard to influence the action of patrol officers. The system of the 'front line' sustains their reality, by constantly making sense of their environment in a taken for granted way. The system is self-referential (see for example Luhmann, 1984; Von Krogh & Roos, 1995; Hernes & Bakken, 2003). You can also call it 'robust': capable of forming and protecting their own identity (see for example Van Oss & Van 't Hek, 2008).

The robustness leads to an (operational) system that is largely immune to attempts to influence it when these attempts are initiated from outside of the system (see for example Manning, 2010). This is particularly the case for attempts that don't fit the patterns of sensemaking as described in this study. Examples of this kind of attempts are ambitions regarding problem-oriented and intelligence-led police work (see for example Meesters, 2014; Van der Sluis et al., 2014), implementing operational concepts through education (see for example Van Reenen, 2012b), and implementing knowledge management through a knowledge management system (see for example Struiksma & Winter, 2008). This kind of ideas for change don't have much impact on police practices. Because of this, they mostly remain just that: ideas.

The previous statements are the cause of the large gap between the world of concepts and the world of daily practice. Nevertheless, the change approach concepts are still seen as a starting point. They must be 'implemented', and as mentioned before, this process of implementation fails more often than it succeeds. Change agents see this as a problem that must be fixed. This way of looking at the issue preserves the concept and doesn't take the signals of robustness seriously. Therefore, the actions that change agents take to reduce the gap between concept and practice are once again at odds with the characteristics of these practices. It is more of the same. If it would work, it would have worked by now.

Three points of action for influencing police work

Those who want to influence police work (in this case: patrolling) would be wise to connect to the patterns of sensemaking that are dominant in the system of the 'front line' (see also Van Twist & Schaap, 2001; Homan, 2013; Van Oss & Van 't Hek, 2014). There are two related consequences to this statement. The first one is that the world of concepts and the world of daily practices can only be better connected by taking the world of daily practices as a reference point for change. The second one is that change agents must be cautious about expressing major ambitions. Because attempts to change police work must be grounded in daily practices, these major ambitions are quite naive. Changes in police work only can be made one small step at a time.

Taking the abovementioned as a starting point, I have formulated three courses of action to influence sensemaking in police work: organizing small into large, intelligence-using police officers, and practical professionalization.

Organizing small into large is aimed to encourage relational proximity in an organizational context that is characterized by continuous upscaling. Relational proximity has a positive effect on both the circulation of practical knowledge between police officers and on what patrol officers know about each other. Both kinds of knowledge have a positive impact on the quality of patrol officers' decision-making using patterns of sensemaking. Considering the organizational upscaling that is already taking place, it's essential to organize small working communities within existing police teams. It is important to maintain an integral working system: a group of people who need each other to do the job well (see Vermaak, 2009).

Intelligence-using police officers represent the idea that supplying intelligence for the decision-making process in police work can improve the quality of the resulting decisions. It is important to distinguish intelligence for making decisions *in* police work from intelligence for making decisions *about* police work (see also Den Hengst et al., 2011). The first can contribute to patterns of sensemaking. The second can hardly do that. There are two promising developments going on when it comes to supplying patrol officers with intelligence to help them make sense: real-time intelligence, and mobile technology. Those who want to influence the behavior or actions of patrol officers should make an effort to continue these developments in a way that aligns with the interactions and practices of patrol officers.

Practical professionalization refers to a way of professionalizing that takes into account the fact that that police work isn't a full-blown profession, but that patrol officers nevertheless have to take responsibility for developing their craftsmanship. This responsibility involves maintaining their explicit and implicit knowledge, which they use to make sense of their environment. This maintenance contributes to enriching the inner worlds of patrol officers, so they are capable of different ways of making sense of their environment (see Hoebeke, 1995). Exercising their skills to make sense is key, because in doing so, they can create more or other courses of action. This may sound abstract, but it's actually very concrete. Think of patrol officers who possess more knowledge of modus operandi and are more vigilant about indications of crime. Alternatively, consider patrol officers who act in a more uniform manner, because their collective beliefs are made explicit.

Practical professionalization is characterized by learning on and around the job. It demands that patrol officers adopt a doubtful and curious attitude when regarding the craft of policing. Doubt means that patrol officers allow a measure of ignorance, that they become aware of the fact that their routines might also put them on the wrong track. Curiosity means being open to their experiences and the lessons that are hidden within. It's about the willingness to keep digging into the secrets of the craft of policing (see Nap, 2012). The development of practical professionalism takes place in the daily interactions and practices of patrol officers. It is necessary to eliminate obstacles in order to clear the way for learning processes, and to experiment with new ways of learning on the job (see also Vermaak, 2009). I hope I can contribute to this kind of social innovation within the police force.

Literatuurlijst

A

Addang, O., N. Kop, H. Ferwerda, J. Heijnemans, W. Olde Nordkamp, P. de Paauw & K. van Woerkom (2006). *Omgaan met conflictsituaties. Op zoek naar goede werkwijzen bij de politie*. Zeist: Kerckebosch.

Alpert, G.P. & R.G. Dunham (2004). *Understanding police use of force. Officers, suspects, and reciprocity*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.

Alpert, G.P., J.M. MacDonald & R.G. Dunham (2005). Police suspicion and discretionary decision making during citizen stops. *Criminology*, 43(2): 407-434.

Argyris, C. & D. Schön (1974). *Theory in practice. Increasing professional effectiveness*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.

Amnesty International (2013a). *Proactief politieoptreden vormt risico voor de mensenrechten. Onderkennen en aanpakken*. Amsterdam: Amnesty International.

Amnesty International (2013b). *Gelijkheid onder druk. De impact van etnisch profileren*. Amsterdam: Amnesty International.

Argyris, C. (1993). *Knowledge for Action. A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

B

Banton, M. (1964). *The policeman in the community*. London: Travistock.

Bayley, D. & E. Bittner (1984). Learning the skills of Policing. *Law and contemporary problems*, 47(4): 35-59.

Bayley, D. (1986). The Tactical Choices of Police Patrol Officers. *Journal of Criminal Justice*, 14(4): 329-348.

Beerepoot, A., A. Doornbos, A. van Hoek, M. de Laat, F. Prior, G.J. Slump & G. Walraven (2007). *Adrealine en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?*. Den Haag: Elsevier.

Berger, P.L. & T. Luckmann (1966). *The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge*. New York: Anchor Books.

Beunders, H. & E. Muller (2005). *Politie en media. Feiten, fictie en imagopolitiek*. Zeist: Kerckebosch.

Bittner, E. (1967). The police on skid row: a study of peace keeping. *American Sociological Review*, 32(5): 699-715.

Bittner, E. (1970). *The functions of the police in modern society. A Review of background factors, current practices, and possible role models*. Cambridge: MA: Oelgeschlager, Gunn & Hain.

Bittner, E. (1974). Florence Nightingale in pursuit of Willie Sutton: A theory of the police. In: H. Jacob (eds.), *The potential for reform of criminal justice*. Beverly Hills: Sage Publications, 17-44.

Bittner, E. (1983). Urban Police. In: S.H. Kadish (eds.), *Encyclopedia of Crime and Justice*. New York: Free Press, 1135-1139.

Bittner, E. (1990). Introduction. In: E. Bittner, *Aspects of Police Work*. Boston: Northeastern University Press, 3-18.

Black, D.J. & A.J. Reiss (1970). Police control of juveniles. *American Sociological Review*, 35(1): 63-77.

Bleijendaal, R., N. Naeyé, P. Chattelton & G. Drenth (2008). *Kracht van meer dan geringe betekenis. Politiegeweld in de basispolitiezorg*. Den Haag: Reed Business.

Boing, B. (2013). Professional disobedience. The impact of technology and multilevel dispatching on police practice. *European journal of policing studies*, 1(2): 91-109.

Bourdieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.

Boutellier, H. (1993). *Solidariteit en slachtofferschap. De morele betekenis van criminaliteit in een postmoderne cultuur*. Nijmegen: Sun.

Boutellier, H. (2010). Lokale wanordening. Over de rol van de politie bij de inrichting van de morele ruimte. In: B. van Stokkom, J. Terpstra & L. Guther Moor (red.), *De politie en haar opdracht. De kerntakendiscussie voorbij*. Apeldoorn/Antwerpen: Maklu-Uitgevers, 191-204.

Boutellier, H. (2011). *De improvisatiemaatschappij. Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Braga, A. (2001). The effect of hotspots policing on crime. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 578: 104-125.

Braun, D. (1999). *Sturingsperikelen in de politieorganisatie. Een verkennende antropologische studie*. Ernst & Young Consulting.

Brewer, J.D. (2000). *Ethnography*. Buckingham/ Philadelphia: Open University Press.

Brink, H. van den (2008). *Waakzaam en dienstbaar. Een portret van de Nederlandse politie*. Amsterdam: Mets & Schilt.

Brodeur, J.P. (2010). *The policing web*. Oxford/New York: Oxford University Press.

Broer, W., C.C. Schreuder & C.D. van der Vijver (1987). *Eindbalans. Organisatieverandering politie Haarlem. Resultaten na drie jaar werken met wijkteams*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Brown, M.K. (1988). *Working the street. Police discretion and dilemmas of reform*. New York: Russel Sage Foundation.

Brown, R. (2015). Tip-Toeing Through the Credibility Mine Field: Gaining social acceptance in police research. In: E. Cocbain & J. Knutsson (eds.), *Applied Police Research. Challenges and Opportunities*. London/New York: Routledge, 34-44.

Brunson, R.K. & R. Weitzer (2011). Negotiating unwelcome police encounters. The intergenerational transmission of conduct norms. *Journal of Contemporary Ethnography*, 40(4): 425-456.

Bryant, A. & K. Charmaz (2007a). Introduction. Grounded Theory Research: Methods and Practices. In: A. Bryant & K. Charmaz (eds.), *The Sage Handbook of Grounded Theory*. London/Thousand Oaks/New Delhi/Singapore: Sage Publications, 1-28.

Bryant, A. & K. Charmaz (2007b). Grounded Theory in Historical Perspective. An Epistemological Account. In: A. Bryant & K. Charmaz (eds.), *The Sage Handbook of Grounded Theory*. London/Thousand Oaks/New Delhi/Singapore: Sage Publications, 31-57.

C

Cain, M. (1973). *Society and the Policeman's Role*. London: Routledge and Keegan.

Caluwé, L. de & H. Vermaak (2006). *Leren veranderen. Een handboek voor de veranderkundige*. Deventer: Kluwer.

Çankaya, S. (2011). *Buiten veiliger dan binnen. In- en uitsluiting van etnische minderheden binnen de politieorganisatie*. Delft: Eburon.

Çankaya, S. (2012). *De controle van marsmannetjes en ander schorriemorrie. Het beslissingsproces tijdens proactief politiewerk*. Amsterdam: Academie Politie Amsterdam-Amstelland.

Chan, J.B.L. (1997). *Changing police culture. Policing in a multicultural society*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.

Chan, J.B.L. (2001). The Technology Game. How Information Technology is Transforming Police Practice. *Criminology and Criminal Justice*, 1(2): 139-159.

Chan, J.B.L. (2003). *Fair Cop. Learning the Art of Policing*. Toronto: Toronto University Press.

Chappell, A.T., J.M. MacDonald & P.W. Manz (2006). The organizational determinants of police arrest decisions. *Crime & Delinquency*, 52(2): 287-306.

Charmaz, K. (2006). *Contructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. London/Thousand Oaks/New Delhi/Singapore: Sage Publications.

Chase, W.G. & H.A. Simon (1973). Perception in Chess. *Cognitive Psychology*, 4(1): 55-81.

Chatterton, M.R. (1983). Police Work and Assault Charges. In: M. Punch (eds.), *Control in the Police Organization*. Cambridge/London: The MIT Press, 194-221.

Chatterton, M.R. (1989). Managing paperwork. In: M. Weatheritt (eds.), *Police Research: Some Future Prospects*. Aldershot/Brookfield/Hong Kong/Singapore/ Sydney: Aveburry, 107-138.

Cockcroft, T. (2013). *Police Culture. Themes and concepts*. London/New York: Routledge.

Coopey, J., O. Keegan & N. Elmer (1997). Managers' Innovations as 'Sense-Making'. *British Journal of Management*, 8(4): 301-315.

Corbin, J. & A. Strauss (2008). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Los Angeles/London/New Delhi/Singapore: Sage Publications.

Coser, L.A. (1974). *Greedy Institutions. Patterns of Undivided Commitment*. New York: The Free Press.

Crank, J.P. (2004). *Understanding Police Culture*. Ottawa: Anderson Publishing.

Czarniawska, B. (1997). *Narrating the Organization. Dramas of Institutional Identity*. Chicago/London: The University of Chicago Press.

D

Davies, A. & R. Thomas (2003). Talking Cop. Discourses of Change and Policing Identities. *Public Administration*, 81(4): 681-699.

Denkers, F. (2000a). Morele praktijken. In: P. van Beers (red.), *Moreel Kompas van de politie*. Den Haag: Koninklijke De Swart, 23-40.

Denkers, F. (2000b). Aspecten van het moreel kompas. In: P. van Beers (red.), *Moreel Kompas van de politie*. Den Haag: Koninklijke De Swart, 103-142.

Dey, I. (2007). Grounding Categories. In: A. Bryant & K. Charmaz (eds.), *The Sage Handbook of Grounded Theory*. London/Thousand Oaks/New Delhi/Singapore: Sage Publications, 167-190.

Dijk, A. van, A.B. Hoogenboom, F. Hoogewoning, M. Punch & C.D. van der Vijver (2010). *De kogel moet door de kerk. Pamflet over de toekomst van de politie*. Dordrecht: Stichting Maatschappij Veiligheid en Politie.

Dinten, van W.L., L.C. van Dinten, I.F.M. Schouten & D.C. van Voorthuijsen (2011). *Omdat de samenleving eraan toe is. Naar een lokaal contextgedreven, regionaal en landelijk systeemgedreven Nederlandse Nationale Politie*. Buren: Betuwe Promedia.

Drenth, G., J. Naeyé & R. Bleijendaal (2008). *Kracht van meer dan geringe betekenis. Sturing en toetsing van de politiële geweldsbevoegdheid*. Den Haag: Reed Business.

E

Elias, M. (1997). *Onder dienders. Onstuimig en beklemmend: de wereld van de Politie*. Amsterdam: Uitgeverij Balans.

Emerson, R.M., R.I. Fretz & L.L. Shaw (1995). *Writing Ethnographic Fieldnotes*. London/Chicago: The University of Chicago Press.

Engeström, Y. (1994). *Training for change. New approach to instruction and learning in working life*. Geneva: International Labour Office.

Ericson, R.V. (1982). *Reproducing Order. A Study of Police Patrol Work*. Toronto/Buffalo: University of Toronto Press.

Ericson, R.V. & K.D. Haggerty (1997). *Policing the Risk Society*. Toronto/Buffalo: University of Toronoto Press.

Eysink Smeets, M & E. Bervoets (2011*). De onaantastbaren. De destructieve doorwerking van onaantastbaren in wijk en buurt*. Den Haag: Nicis Institute.

F

Ferwerda, H., N. van Hasselt, T. van Dam & L. Voorham (2012). *De juiste snaar. Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alchohol en/of drugsgebruik*. Den Haag: WODC.

Fielding. N. (1984). Police Socialization and Police Competence. *The British Journal of Sociology*, 35(4), 568-590.

Fletcher, C. (1999). Listening to Narratives. The Dynamics of Capturing Police Experience. *International Journal of Listening*, 13(1): 46-61.

Flight, S. & P. van Egmond (2011). *Hits en hints. De mogelijke meerwaarde van ANPR voor opsporing*. Amsterdam: DSP Groep.

Flyvbjerg, B. (2001). *Making Social Science Matter. Why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.

Ford, R.E. (2003). Saying One Thing, Meaning Another. The Role of Parables in Police Training. *Police Quarterly*, 6(1): 84-110.

Foster, J. & S. Bailey (2010). Joining Forces: Maximizing Ways of Making a Difference in Policing. *Policing*, 4(2): 95-103.

Foucault, M. (1973). *De woorden en de dingen*. *Een archeologie van de menswetenschappen*. Baarn: Ambo.

Foucault, M. (1989). *Discipline, Toezicht en Straf. De geboorte van de gevangenis*. Groningen: Historische Uitgeverij Groningen.

Franck, E.J.H., F.A. van der Meulen, S.R. Caljouw & B. Visser (2008). *Tijdbesteding en beleving administratieve lasten Politie. Nulmeting profielen agent en rechercheur*. Hoofddorp: TNO.

Fyfe, J.J. (1998). De split second beslissing is een mythe. Politieel geweldgebruik in kritieke situaties is vaak te voorkomen. *Algemeen Politieblad*, 147(9): 14-16.

G

Geertz, G. (1973). *The Interpretation of Cultures. Selected Essays*. New York: Basic Books.

Geertz, G. (1983). *Local Knowledge. Further Essays in Interpretive Anthropology*. New York: Basic Books.

Gelderen, B. van (2013). *At the Heart of Policing. Emotional labor among police officers*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Gephart, R.P. (1996). Simulacral Environments. Reflexivity and the Natural Ecology of Organizations. In: D.M. Boje, R.P. Gephart & T.J. Thatchenkery (eds.), *Postmodern Management and Organization Theory*. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage Publications, 202-223.

Gergen, K.J. (2009). *An Invitation to Social Construction*. London/Thousand Oaks/New Delhi/Singapore: Sage Publications.

Geus, A. de (1997). *The Living Organization. Growth, Learning and Longevity in Business*. London: Longeview Publishing.

Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration*, Berkely/Los Angeles: University of California Press.

Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.

Glaser, B.G. & A.L. Strauss (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.

Goffman, E. (1959). *De dramaturgie van het dagelijks leven. Schijn en werkelijkheid in sociale interacties*. Utrecht: Bijleveld.

Goffman, E. (1974). *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.

Goldstein, J. (1960). Police Discretion Not to Invoke the Criminal Process. Low-Visibility Decisions in the Administration of Justice. *Yale Law Journal*, 69(4): 543-594.

Goldstein, H. (1963). Police Discretion. The Ideal Versus the Real. *Public Administration Review*, 23(2): 140-148.

Goldstein, H. (1979). Improvining Policing. A Problem-Oriented Approach. *Crime & Delinquency*, 25(2): 236-258.

Goodman, N. (1978). *Ways of Worldmaking*. Indianapolis: Hackett Publishing Company.

Guignon, C. & D.R. Hiley (2003). Introduction. Richard Rorty and Contemporary Philosophy. In: C. Guignon & D.R. Hiley (eds.), *Richard Rorty*. Cambridge/New York: Cambridge University Press, 1-40.

H

Halderen, R.B. van & K. Lasthuizen (2013). Creatief gebruik van bevoegdheden. Een explorerend onderzoek binnen de Nederlandse politie. *Tijdschrift voor veiligheid en veiligheidszorg*, 12(1): 16-36.

Harris, C. (2007). Police and Soft Technology. How Information Technology Contributes to Police Decision Making. In: J. Byrne & D. Rebovich (eds.), *The New Technology of Crime, Law and Social Control*. New York: Criminal Justice Press, 153-183.

Heath, S.B. & B.V. Street (2008). *On Ethnography. Approaches to Language and Literacy Research*. New York/London: Teachers College Press.

Helsloot, I., P. van Reenen & J. Groenendaal (2014). *Leidt professionalisering tot een professionele(re) politie? Verschillende logica's op professionaliteit en professionalisering binnen de politie verkend*. Renswoude: Crisislab.

Hengst, M. den, H. Regterschot & E.J. van der Torre (2011). *Real-Time Intelligence Center. Actieonderzoek*. Apeldoorn: Politieacademie.

Herbert, S. (1996). Morality in Law Enforcement. Chasing "Bad Guys" with the Los Angeles Police Department. *Law & Society Review*, 30(4): 799-818.

Herbert, S. (1997). *Policing Space. Territoriality and the Los Angeles Police Department*. Minneapolis/London: University of Minnesota Press.

Herbert, S. (1998). Police subculture reconsidered. *Criminology*, 36(2): 343-370.

Hernes, T. & T. Bakken (2003). Introduction: Niklas Luhmann's autopoietic theory and organization studies – a space of connections. In: T. Bakken & T. Hernes (eds.). *Autopoietic organization theory. Drawing on Niklas Luhmann's Social Systems Perspective*. Oxfordshire: Copenhagen Business School Press, 9-22.

Hoebeke, L. (1995). Leren: organisaties kunnen het niet, mensen kunnen het niet laten. *Holland Management Review*, (42): 40-48.

Holdaway, S. (1983). *Inside the British Police. A Force at Work*. Oxford: Blackwell.

Holmberg, L. (2003). *Policing stereotypes. A qualitative study of police work in Denmark*. Galda: Wilch Verlag.

Holton, J.A. (2007). The Coding Process and Its Challenges. In: A. Bryant & K. Charmaz (eds.), *The Sage Handbook of Grounded Theory*. London/Thousand Oaks/New Delhi/Singapore: Sage Publications, 265-290.

Homan, T. (2013). *Het et-ceteraprincipe. Een nieuw perspectief op organisatieontwikkeling*. Den Haag: Academic Service.

Hoogenboom, A.B. (2009). *Bringing the police back in. Notes on the lost and found character of the police in police studies*. Dordrecht: Stichting Maatschappij Veiligheid en Politie.

Horn, J. (1989). *Veranderingen bij de politie. Een onderzoek naar de invoering van het wijkteampolitiemodel bij de politiekorpsen van Amsterdam en Haarlem*. Alphen aan den Rijn: Samsom H.D. Tjeenk Willink.

Hulst, M.J. van (2013a). *Politieverhalen. Een etnografie van een belangrijk aspect van politieculturen*. Amsterdam: Reed Business.

Hulst, van (2013b). Storytelling at the Police Station. The Canteen Culture Revisted. *British Journal of Criminology*, 53(4): 624-642.

I

Ikner, M.A., J. Ahmad & A. del Carmen (2005). Vehicle Cues and Racial Profiling. Police Officers' Perceptions of Vehicles and Drivers. *The Southwest Journal of Criminal Justice*, 2(2): 82-100.

Inspectie Veiligheid en Justitie (2014). *Parate kennis bevoegdheden politie. 'Dit moeten we dus eigenlijk allemaal, ja iedere diender weten*.' Den Haag: Inspectie Veiligheid en Justitie.

J

Janis, I. & L. Mann (1977). *Desicion-making. A Psychological Analysis of Conflict, Choice and Commitment*. New York: Free Press.

Janssen J. & R. Sanberg (2014). Dodelijke eerzaken in Nederland. *Tijdschrift voor de Politie*, 76(6): 6-10.

Janssens, F. (2003). De strafbare belediging. Schelden doet soms zeer. *Justitiële Verkenningen*, 29(3): 37-48.

Jochoms, M.P.C.M., F. van der Laan, W. Landman, P.S. Nijmeijer & A. Sey (2006). *Op prestaties gericht. Over de gevolgen van prestatiesturing en prestatieconvenanten voor sturing en uitvoering van het politiewerk*. Den Haag: Elsevier.

Jolij, J. (2012). *Hoe een angsthaas een jokkebrok herkent*. Amsterdam: Reed Business.

Junger-Tas, J. & A.A. van de Zee-Nefkens (1977). *Een observatieonderzoek naar het werk van de politie surveillance*. Den Haag: WODC, Ministerie van Justitie.

K

Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. London: Allen Lane.

Kaouass, A. & A.B. Hoogenboom (2011). *Succesfactoren diversiteit in de politiepraktijk. Onderzoek naar succesvolle ervaringen van politiefunctionarissen*. Capgemini Consulting.

Kegan, R. (2009). What "form" transforms? A constructive-developmental approach to transformative learning. In: K. Illeris (eds.), *Contemporary Theories of Learning. Learning theorists … in their own words*. London/New York: Routledge, 35-52.

Kessener, B. & C.J.A.M. Termeer (2006). Organiseren van diepgaand leren. Veranderen als reflexief betekenisgeven. *Management & Organisatie*, 60(3-4): 236-250.

Kleijer-Kool, L. (2013). *Multicultureel politiewerk.* Den Haag: Boom Lemma.

Komter, M.L. (2006). From Talk to Text: The Interactional Construction of a Police Record. *Research on language and social interaction*, 39(3): 201-228.

Kop, N. (1999). *Blauw licht in het donker. Een onderzoek naar burn-out van en conflictbehandeling door politieagenten*. Enschede: Febodruk BV.

Kop. N. & M. Euwema (2007). *Conflict op straat: strijden of mijden? Marokkaanse en Antilliaanse jongeren in interactie met de politie*. Den Haag: Reed Business.

Kop, N. & P. Klerks (2010a). *Doctrine intelligencegestuurd politiewerk*. Den Haag: OBT.

Kop, N. & P. Klerks (2010b). *Alertheid van politiemensen bij signalen van 'onraad'. 'You cannot not behave'*. Apeldoorn: Politieacademie.

Kort, J., M.I. Fedorova & J.B. Terpstra (2014). *Politiemensen over het strafrecht*. Amsterdam: Reed Business.

Kramers, N. (2014). Een open vraag. *Tijdschrift voor de Politie*, 76(6): 3.

Krogh, G. von & J. Roos (1995). *Organizational Epistemology*. Houndmills/Basingstoke/Hampshire/London: Macmillan Press.

Kuhn, T.S. (1962). *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.

Kuppens, J., E. Bervoets & H. Ferwerda (2010). *Poortwachters van de politie. Meldkamer in dagelijks perspectief*. Amsterdam: Reed Business.

Kuppens, J., B. Bremmers, K. Ammerlaan & E. van den Brink (2011a). *Naar eigen inzicht? Een onderzoek naar de beoordelingsruimte van en grenzen aan de identiteitscrontrole*. Amsterdam: Reed Business.

Kuppens, J., B. Bremmers, E. van den Brink, K. Ammerlaan & H. Ferwerda (2011b). *Onder het oppervlak. Een onderzoek naar ontwikkelingen en (a)select optreden rond preventief fouilleren*. Amsterdam: Reed Business.

Kuppens, J., A. Appelman, T. van Ham & A. van Wijk (2014). *Met fluwelen handschoenen? Politie en de omgang met verwarde personen in Amsterdam*. Amsterdam: Reed Business.

L

Lambert, J. (1969). The Police Can Choose. *New Society*, 14: 242-243.

Landman, W., P. van Beers & F. van der Laan (2009). *Tussen politiezorg en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren*. Den Haag: Reed Business.

Landman, W. (2011). *Sturing van blauw. Een onderzoek naar operationele sturing in de basispolitiezorg*. Amsterdam: Reed Business.

Latour, B. (1993). *We Have Never Been Modern*. Cambridge: Harvard University Press.

Latour, B. (2005). *Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford/New York: Oxford University Press.

Leun, J.P. van der, M.A.H. van der Woude, R.D. Vijverberg, R.P.M. Vrijhoef & A.J. Leupen (2014). *Etnisch profileren in Den Haag? Een verkennend onderzoek naar beslissingen en opvattingen op straat*. Leiden: Universiteit Leiden.

Liedenbaum, C.M.B. (2011). *Politiewerk: tussen taak en uitvoering. Een vergelijkend onderzoek naar de basispolitiezorg in Nederland en Noordrijn-Westfalen*. Nijmegen: Wolf Publishers.

Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Loader, I. (1996). *Youth, policing and democracy*. London: Macmillan Press.

Loftus, B. (2009). *Police Culture in a Changing World*. Oxford/New York: Oxford University Press.

Luhmann, N. (1984). *Soziale systeme. Grundriß einer allgemeinen theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Luken, J.N., R.R. Dobbs & A. del Carmen (2006). Vehicle Cues and Perceptions of Driver Characterics. A Comparative Analysis of Police Officers and College Students. *The Southwest Journal of Criminal Justice*, 3(2): 127-147.

Lyman, S.M. & M.B. Scott (1967). Territoriality: a neglected sociological dimension. *Social problems*, 15(2): 236-249.

M

Manning, P.K. (1976). Rules, Colleagues and Situationally Justified Actions. In: R. Blankenship (eds.), *Colleagues in Organizations*. New York: Wiley, 263-289.

Manning, P.K. (1978). The Police: Mandate, Strategies and Appearances. In: J. Van Maanen & P.K. Manning (eds.), *Policing: a View from the Streets*. New York: Random House, 97-125.

Manning, P.K. (1988). *Symbolic Communication. Signifying Calls and the Police Response*. Cambridge/London: The MIT Press.

Manning, P.K. (1983). Organizational Constraints and Semiotics. In: M. Punch (eds.), *Control in the Police Organization*. Cambridge/London: The MIT Press: 169-193.

Manning, P.K. (1997). *Police Work. The Social Organization of Policing*. Illinois: Waveland Press Inc.

Manning, P.K. (2003). *Policing Contingencies*. Chicago/London: The University of Chicago Press.

Manning, P.K. (2007). A Dialectic of Organisational and Occupational Culture. In: M. O'Neill, M. Marks & A. Singh (eds.), *Police Occupational Culture: New Debates and Directions*. Oxford/Amsterdam/San Diego: Jai Press: 47-84.

Manning, P.K. (2008). *Technology of Policing. Crime Mapping, Information Technology, and the Rationality of Crime Control*. New York/London: New York University Press.

Manning, P.K. (2010). *Democratic Policing in a Changing World*. Boulder/London: Paradigm Publishers.

March, J.G. (1994). *A Primer on Decision Making. How Decisions Happen*. New York: The Free Press.

Mare, H. de, B. Mali, M. Bleecke & G. van den Brink (2014). *Beeld van gezag bij de politie. Maatschappelijke verbeelding en de impact van gezagsbeelden op burgers*. Amsterdam: Reed Business.

Mastrofski, S.D. (1981). Policing the Beat. The Impact of Organizational Scale on Patrol Officer Behavior in Urban Residential Neighbourhoods. *Journal of Criminal Justice*, 9(5): 343-358.

Mastrofski, S.D., R.B. Parks, A.J. Reiss, R.E. Worden, C. Dejong, J.B. Snipes & W. Terrill (1998). *Systematic Observation of Public Police. Applying Field Research Methods to Policy*. Washington DC: National Institute of Justice.

Mastrofski, S.D., M.D. Reisig & J.D. McCluskey (2002). Police Disrespect Toward the Public. An Encounter-based Analysis. *Criminology*, 40(3): 519-552.

Mazeika, D., B. Bartholomew, M. Distler, K. Thomas, S. Greenman & S. Pratt (2010). Trends in police research: a cross-sectional analysis of the 2000-2007 literature. *Police Practice and Research*, 11(6): 520-547.

Medina Ariza, J.J. (2013). Police-initiated contacts: young people, ethnicity, and the 'usual suspects'. *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, 23: 1-16.

Meesters, P.M.A. (2014). *Intelligent Blauw. Intelligence-gestuurde politiezorg in gebiedsgebonden eenheden*. Den Bosch: Uitgeverij BOXpress.

Mezirow, J. (2007). Transformative Learning: Theory to Practice. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 74: 5-12.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. *Kerngegevens Nederlandse politie 2011*. Den Haag: Ministerie van BZK.

Ministerie van Veiligheid en Justitie (2013). *Beleidsvisie ANPR*. Den Haag: Ministerie van VenJ.

Moeskops, O. (2014). *Doorbreken van organisatiepatronen*. Amsterdam: RoodPurper Publicaties.

Moors, H. & M. Jacobs (2012). Professionele ruimte: balanceren tussen handelingsvrijheid en sturing. In: F. Vlek & P. van Reenen (red.), *Voer voor kwartiermakers. Wetenschappelijke kennis voor de inrichting van de Nationale Politie*. Amsterdam: Reed Business, 41-56.

Moree, R.J., W. Landman & A.C. Bos (2014). *Speciaal blauw. Verschijningsvormen en overwegingen van specialisatie en despecialisatie binnen de Nederlandse politieorganisatie*. Amsterdam: Reed Business.

Moskos, P. (2008). *Cop in the Hood. My Year Policing Baltimore's Eastern District*. Princeton/Oxford: Princeton University Press.

Moskowitz, G.B. (2005). *Social Cognition. Understanding Self and Others*. New York/London: The Guilford Press.

Muir, W.K. (1977). *Police. Streetcorner Politicians*. Chicago: The University of Chicago Press.

N

Naeyé, J. (2005). *Niet zonder slag of stoot. De geweldsbevoegdheid en doorzettingskracht van de Nederlandse politie*. Zeist: Kerckebosch.

Naeyé, J. & R. Bleijendaal (2008). *Agressie en geweld tegen politiemensen. Beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten*. Den Haag: Reed Business.

Nap, J. (2001). *Werken aan blauw vakmanschap. Systematisch leren in de politiepraktijk*. Apeldoorn: Politieacademie.

Nap, J. (2012). *Vragen naar goed politiewerk: belang-stellend ontwikkelen van de alledaagse praktijk. Een proeve van normatieve professionalisering*. Den Haag: Boom Lemma.

Nap, J. (2013). Belangstellend ontwikkelen van de politiepraktijk. Methode met een missie? In: P. Tops, C. Sprenger & N. Kop (red.), *Kennis in de frontlijn. Ervaringen praktijkonderzoek in de politie*. Apeldoorn: Politieacademie.

Nap, J. (2014). *Macht ten goede?! Sterke arm in een complexe samenleving*. Apeldoorn: Politieacademie.

Nationale Politie (2012a*). Inrichtingsplan Nationale Politie*. Den Haag.

Nationale Politie (2012b). *Realisatieplan Nationale Politie*. Den Haag.

Nationale ombudsman (2013). *Verantwoord politiegeweld*. Den Haag.

Nieuwenhuys, A., G.P.T. Willemsen & R.R.D. Oudejans (2012). *Schieten of niet schieten? Effecten van stress op schietbeslissingen van politieambtenaren*. Amsterdam: Reed Business.

Norris, C. (1989). Avoiding trouble: the patrol officer's perception of encounters with the public. In: M. Weatheritt (eds.), *Police Research: Some Future Prospects*. Aldershot/Brookfield/Hong Kong/Singapore/Sydney: Aveburry, 89-106.

Novak, K.J. & M.B. Chamlin (2012). Racial Threat, Suspicion and Police Behavior. The Impact of Race and Place in Traffic Enforcement. *Crime & Delinquency*, 58(2): 275-300.

O

Oberweis, T. & M. Musheno (1999). Policing Identities: Cop Decision Making and the Constitution of Citizens. *Law & Social Inquiry*, 24: 897-923.

Oosten, A. van (1985). *Inspecteurs en hoofdinspecteurs. Tweede deelverslag van een onderzoek naar kaderfuncties van de gemeentepolitie.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Oss, L. van & J. van 't Hek (2008). *Onveranderbaarheid van organisaties*. Amstelveen: Lenthe Publishers.

Oss, L. van & J. van 't Hek (2014). *Onderweg. Pragmatisch veranderen in robuuste organisaties*. Deventer: Vakmedianet.

P

Paget, M.A. (1988). *The Unity of Mistakes*. Philadelphia: Temple University Press.

Paoline, E.A. & W. Terrill (2005). The impact of police culture on traffic stop searches: an analysis of attitudes and behavior. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(3): 455-472.

Pieters, C.P. (2010). *Into complexity. A pattern oriented approach to stakeholder communications*. Boca Raton: Dissertations.com.

Piliavin, I. & S. Briair (1964). Police Encounters with Juveniles. *American Journal of Sociology*, 70(2): 206-214.

Pogrebin, M.R. & E.D. Poole (1988). Humor in the Briefing Room. A Study of the Strategic Uses of Humor Among Police. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17(2): 183-210.

Politie Rotterdam-Rijnmond (2010). *Spoedassistentie Hoek van Holland. Persoonlijke verhalen van agenten uit het korps Rotterdam-Rijnmond over de strandrellen op 22 augustus 2009*. Rotterdam: Politie Rotterdam-Rijnmond.

Ponsaers, P., C. Tanghe & L. van Outrive (2009). Insights on police. Quarter of a century research on police in Europe and Anglo Saxon world. In: P. Ponsaers, C. Tanghe & L. van Outrive (eds.), *Ecole des Sciences Criminologiques Léon Cornil*. Brussels: Bruylant, 17-32.

Poot, C.J. de, R.J. Bokhorst, P.J. Koppen & E.R. Muller (2004). *Rechercheportret. Over dilemma's in de opsporing*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Pott, H.J., L. van der Sluijs & R. de Wilde (1990). Inleiding. In: R. Rorty, *Solidariteit of objectiviteit. Drie filosofische essays*. Amsterdam/Meppel: Boom, 7-18.

Prins, S. (2001). *Het psychodynamisch perspectief op organisaties: modetrend of zinvolle aanvulling op het denken over organisaties? Een literatuuroverzicht*. Leuven: Katholieke Universiteit.

Punch, M. (1983). *De Warmoesstraat. Politiewerk in de binnenstad. Een etnografische studie van politiewerk in Amsterdam*. Deventer: Van Loghum Slaterus.

R

Raad van Hoofdcommissarissen (RHC) (2005). *Politie in ontwikkeling. Visie op de politiefunctie*, Den Haag: NPI.

Ramsodit-de Graaf, A. (2014). *Situationeel handelen in de politiefrontlinie. Opmerkzaamheid in (on)voorziene multi-etnische situaties*. N.U. Ramsodit-de Graaf.

Reemst, L. van, T. Fischer & B. Zwirs (2013). *Geweld tegen de politie. De rol van mentale processen van de politieambtenaar*. Amsterdam: Reed Business.

Reenen, P. van (2004). Politie-ethiek. Buiten eensgezind, binnen verdeeld. In: B. van Stokkum & L. Gunther Moor (red.), *Onoprechte handhaving? Prestatiecontracten, beleidsvrijheid en politie-ethiek*. Dordrecht: SMVP, 57-70.

Reenen, P. van (2012a). *Tot op heden is dergelijk onderzoek niet verricht. De effectiviteit van de politie en haar legitimiteit: studies tegen het licht gehouden*. Amsterdam: Reed Business.

Reenen, P. van (2012b). Tussen politiepraktijk en politieopleiding. In: S. de Kimpe, L. Gunther Moor, F. Vlek en P. van Reenen (red.), *Professionalisering en socialisatie*. Antwerpen/Apeldoorn/Portland: Maklu, 131-152.

Reiner, R. (1978). *The Blue Coated Worker. A Sociological Study of Police Unionism*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.

Reiner, R. (2000). *The Politics of the Police*. Oxford: Oxford University Press.

Reiss, A.J. (1971). *The Police and the Public*. New Haven/London: Yale University Press.

Reiss, A.J. (1984). Consequences of Compliance and Deterrence Models of Law Enforcement for the Exercise of Police Discretion. *Law and Contemporary Problems*, 47(4): 83-122.

Renauer, B.C. (2012). Neighbourhood Variation in Police Stops and Searches. A Test of Consensus and Conflict Perspectives. *Police Quarterly*, 15(3): 219-240.

Reuss-Ianni, E. (1983). *Two Cultures of Policing. Street Cops and Management Cops*. New Brunswick/ New Jersey: Transaction Publishers.

Rienks, R. (2015). *Predictive Policing. Kansen voor een veiligere toekomst*. Apeldoorn: Politieacademie.

Riksheim, E.C. & S.M. Shermak (1993). Causes of Police Behavior Revisited. *Journal of Criminal Justice*, 21:353-382.

Roethlisberger, F.J. & W.J. Dickson (1939). *Management and the Worker*. Cambridge: Harvard University Press.

Rojek, J., G.P. Albert & H.P. Smith (2012). Examining Officer and Citizen Accounts of Police Use-of-Force Incidents. *Crime & Delinquency*, 58(2): 301-327.

Rood, J. (2013). *Wat is er mis met gezag? Een nieuwe visie op autoriteit*. Rotterdam: Lemniscaat.

Rooze, T. (2007). “Zijn adem riekte”. De taal van het proces-verbaal. *Onze Taal*, (5):116-117.

Rorty, R. (1979). *Philosophy and the Mirror of Nature*. Princeton: Princeton University Press.

Rorty, R. (1982). *Consequences of Pragmatism*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Rorty, R. (1990). *Solidariteit of objectiviteit? Drie filosofische essays*. Amsterdam/Meppel: Boom.

Rorty, R. (1999). *Philosophy and Social Hope*, London: Penguin Books.

Rubinstein, J. (1973). *City Police*. New York: Farrar, Straus en Giroux.

Ruiter, S., J. Tolsma, M. de Hoon, H. Elffers & P. van der Laan (2011). *De burger als rechter. Een onderzoek naar geprefereerde sancties voor misdrijven in Nederland*. Den Haag; WODC.

S

Sacks, H. (1972). Notes on Police Assessment of Moral Character. In: D.N. Sudnow (eds.), *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press, 280-293.

Sackman, S.A. (1991). *Cultural Knowledge in Organizations. Exploring the Collective Mind*. Newbury Park/London/New Delhi: Sage Publications.

Schein, E.H. (2013). *Humble Inquiry. The Gentle Art of Asking Instead of Telling*. San Fransisco: Berret-Koehler Publishers.

Scholtens, A., J. Groenendaal & I. Helsloot (2013). *De operationele politiebriefing onderzocht. Een onderzoek naar de effectiviteit van de operationele politiebriefing*. Amsterdam: Reed Business.

Scholtens, A. (2015). *De operationele briefing onderzocht (2). Een actie(vervolg)onderzoek om tot een effectievere politiebriefing te komen*. Amsterdam: Reed Business.

Schön, D.A. (1983). *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Schwartz, B. & K. Scharpe (2010). *Practical Wisdom. The Right Way to do the Right Thing*. New York: Riverhead Books.

Sennett, R. (2008). *The Craftsman*. London: Allen Lane.

Shearing, C.D. &. R.V. Ericson (1991). Culture as figurative action. *The British Journal of Sociology*, 42(4): 481-506.

Sherman, L.W. (1980). Causes of Police Behavior: The Current State of Quantitative Research. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 17(1); 69-100.

Siep, P. & D. de Kool (2013). *Filmende burgers en politie. De betekenis van GSM-filmpjes van burgers voor de uitvoering van politietaken en de reputatie van de politie*. Rotterdam: Center for Public Innovation.

Siesling M. & J. ten Voorde (2008). Eerwraak in het Nederlandse strafrechtelijke beleid. Een paradox van goede bedoelingen. *Panopticon*, 29(3): 13-20.

Skolnick, J.H. (1966). *Justice without Trial. Law Enforcement in Democratic Society*. New York: John Wiley & Sons.

Sklansky, D.A. (2007). Seeing Blue: Police Reform, Occupational Culture, and Cognitive Burn-In. In: M. O'Neill, M. Marks & A. Singh (eds.), *Police Occupational Culture: New Debates and Directions*. Oxford/Amsterdam/San Diego: Jai Press: 19-45.

Sluis, A. van, P. Siep & V. Bekkers (2014). *Informatiegestuurde dienders. Informatiesturing tussen theorie en praktijk*. Amsterdam: Reed Business.

Smith, B.W., K.J. Novak, J. Frank & C. Lowenkamp (2005). Explaining Police Officer Discretionary Activity. *Criminal Justice Review*, 30(3): 325-346.

Smith, D.A., C.A. Visher, L.A. Davidson (1984). Equity and Discretionary Justice: The influence of Race on Police Arrest Decisions. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 75(1): 234-249.

Smits, I., M. den Hengst, P. Wijga & R. Hagelstein (2014). *Onderzoek naar de betekenis van integrale bevraging voor het operationele politiewerk*. Den Haag: WODC.

Stokkom, B. van (2005). *Beledigd in Amsterdam. Verbaal geweld tussen politie en publiek*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Stol, W.Ph. (1996). *Politie-optreden en informatietechnologie. Over sociale controle van politiemensen*. Lelystad: Koninklijke Vermande.

Stol, W.Ph., A.Ph. van Wijk, G. Vogel, B. Foederer & L. van Heel (2004). *Politiestraatwerk in Nederland. Noodhulp en gebiedswerk: inhoud, samenhang, verandering en sturing*. Kerckebosch: Zeist.

Struiksma, N. & H.B. Winter (2008). *Wat niet weet, wat niet leert. Over de kennisfunctie bij de politie*. Groningen: Pro Facto.

Svensson, J., H. Sollie & S. Saharso (2011). *Proactief handhaven en gelijk behandelen*. Amsterdam: Reed Business.

Sykes, R. & J. Clark (1975). A Theory of Deference Exchange in Police-Civilian Encounters. *American Journal of Sociology*, 81(3): 584-600.

T

Terlouw, P. & M. van Twist (2014). *Hoe ruikt verandering? Het verstaan van veranderaars*. Den Haag: Boom Lemma.

Terpstra, J. (1996). Over families, piraten en beunen. Achterstand en subcultuur in een Nederlandse nieuwbouwwijk. *Sociologische Gids*, 43(3): 204-224.

Terpstra, J. (2002). *Sturing van politie en politiewerk. Een verkennend onderzoek tegen de achtergrond van een veranderende sturingscontext en sturingsstijl*. Zeist: Kerckebosch.

Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van het gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag: Reed Business.

Terpstra, J. (2009). Politiecultuur en politiepraktijken. Empirische en theoretische kanttekeningen bij een kernbegrip. In: G. Meershoek (red.), *Politiestudies: terugblik en vooruitzicht. Een bundel essays voor Kees van der Vijver*. Dordrecht: SMVP, 133-152.

Terpstra, J. & D. Schaap (2011). Politiecultuur: een empirische verkenning in de Nederlandse context. *Proces*, 90(4): 183-196.

Tillyer, R. & R.S. Engel (2013). The Impact of Drivers' Race, Gender, and Age During Traffic Stops: Assessing Interaction Terms and the Social Conditioning Model. *Crime & Delinquency*, 59(3): 369-395.

Timmer, J. (1999). *Politiewerk in gevaarsituaties. Omgaan met agressie en geweld van burgers in het basispolitiewerk*. Amsterdam: Centrum voor Politiewetenschappen.

Tops, P., D. van Arkel, I. van Duijneveldt, C. Hartman, P. van Os, W. van Spijker, A. van Uden & M. van Rossen (2013). *De leerzame geschiedenis van de landelijke invoering van FoBo en de lessen daaruit voort het verbinden van straat- en systeeminformatie binnen de politie*. Apeldoorn: Politieacademie.

Torre, E.J. van der (1999). *Politiewerk. Politiestijlen, community policing, professionalisme*. Alphen aan den Rijn: Samson.

Torre, E.J. van der & W.Ph. Stol (2001). *Waardevolle politieverhalen. Politie en Marrokaanse jongens*. Apeldoorn: Politieacademie.

Torre, E.J. van der (2007a). *Lokale Politiechefs. Het middenkader van de basispolitiezorg*. Den Haag: Reed Business.

Torre, E.J. van der (2007b). Politiecultuur. In: C.J.C.F. Fijnaut, E.R. Muller, U. Rosenthal & E.J. van der Torre (red.), *Politie. Studies over haar werking en organisatie*, Deventer: Kluwer, 495-522.

Torre, E.J. van der, P.J. Gieling, M.C. Dozy, F.C. van Leeuwen & W. Hamoen (2011). *Veilig Politiewerk. De basispolitie over geweldgebruik*. Apeldoorn: Politieacademie.

Torre, E.J. van der (2011). *Politiewerk aan de basis: stevig en nuchter*. Apeldoorn: Politieacademie.

Trujillo, N. & G. Dionisopoulos (1987). Cop Talk, Police Stories, and the Social Construction of Organizational Drama. *Central States Speech Journal*, 38(3/4): 196-209.

Twist, M.J.W. van & L. Schaap (1991). Een theorie over autopoietische systemen voor de sociale wetenschappen. Een vorm van eigentijds geloven. *Beleidswetenschap*, 5(4): 299-322.

Twist, M.J.W. van (1995). *Verbale vernieuwing. Aantekeningen over de kunst van de bestuurskunde*. Den Haag: VUGA.

V

Van Maanen, J. (1973). Observations on the Making of Policemen. *Human Organizations*, 32(4): 407-418.

Van Maanen, J. (1975). Police Socialization. A Longitudinal Examination of Job Attitudes in an Urban Police Department. *Administrative Science Quarterly*, 20(2): 207-228.

Van Maanen, J. (1978a). The Asshole. In: J. Van Maanen & P.K. Manning (eds.), *Policing. A View from the Streets*. New York: Random House, 302-328.

Van Maanen, J. (1978b). On Wachting the Watchers. In: J. Van Maanen & P.K. Manning (eds.), *Policing. A View from the Streets*. New York: Random House, 309-349.

Van Maanen, J. (1983). The Boss: First-Line Supervision in an American Police Agency. In: M. Punch (eds.). *Control in the Police Organization*. Cambridge/London: The MIT Press, 275-317.

Van Maanen, J. (1988). *Tales of the Field. On Writing Ethnography*. London/Chicago: The University of Chicago Press.

Verbeek, L. (2012). Vraagstukken bij de vorming van de Nationale Politie. In: F. Vlek & P. van Reenen (red.), *Voer voor kwartiermakers. Wetenschappelijke kennis voor de inrichting van de Nationale Politie*. Amsterdam: Reed Business, 33-40.

Vermaak, H. (2009). *Plezier beleven aan taaie vraagstukken. Werkingsmechanismen van vernieuwing en weerbarstigheid*. Deventer: Kluwer.

Vijver, C.D. van der (2004). De basispolitiezorg; ontwikkelingen, knelpunten en structuur. In: F. Vlek, K. Bangma, K. Loef & E. Muller (red.), *Uit balans: Politie en bestel in de knel. State-of-the-art van kennis en inzichten*. Zeist: Kerckebosch, 81-100.

Vijver, C.D. van der (2007). Doolhof of kaleidoscoop? In: D. Hilarides & P. Tops (red.), *Passie voor politie. In het hart van het vak*. Apeldoorn: Politieacademie.

Vijver, C.D. van der (2012). *De professionaliteit van de politie. Wat moet centraal staan in toekomstig onderzoek?*. Amsterdam: Reed Business.

Vinzant, J.C. & L. Crothers (1998). *Street-Level Leadership. Discretion & Legitimacy in Front-Line Public Service*. Washington D.C.: Georgetown University Press.

W

Waddington, P.A.J. (1999a). *Policing Citizens. Authority and Rights*. London/New York: Routledge.

Waddington, P.A.J. (1999b). Police (canteen) Subculture. An Appreciation. *British Journal of Criminology*. 39(2): 287-309.

Walker, R. (1989). *The Coherence Theory of Thruth. Realism, Anti-Realism, Idealism*. Londen: Routledge.

Weick, K.E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*. New York: McGraw-Hill Inc.

Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage Publications.

Weick, K.E. (1990). The Vulnerable System. An analysis of the Tenerife Air Disaster. *Journal of Management*, 16(3): 571-593.

Weick, K.E. (1993a). Sensemaking in Organizations. Small Structures with Large Consequences. In: J.K. Murnigham (eds.), *Social Psychology in Organizations. Advances in Theory and Research*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 10-37.

Weick, K.E. (1993b). The Collapse of Sensemaking in Organizations. The Mann Gulch Disaster. *Administrative Science Qarterly*, 38(4): 628-652.

Weick, K.E. & K.M. Sutcliffe (2001). *Managing the Unexpected. Assuring High Performance in an Age of Complexity*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Weick, K.E., K.M. Sutcliffe & D. Obstfeld (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4): 409-421.

Weisburd, D. & A.A. Braga (2006). Hotspot Policing as a Model for Police Innovation. In: D. Weisburd & A.A. Braga (eds.), *Police Innovation. Contrasting Perspectives*. Cambridge/New York: Cambridge University Press, 225-244.

Westley, W.A. (1970). *Violence and the Police. A Sociological Study of Law, Custom, and Morality*. Cambridge/London: The MIT Press.

Wilson, J.Q. (1968). *Varieties of Police Behavior. The Management of Law and Order in Eight Communities*. Cambridge: Harvard University Press.

Withrow, B.L. (2004). Driving While Different. A Potential Theoretical Explanation for Race-Based Policing. *Criminal Justice Policy Review*, 15(3): 344-364.

Wolcott, H.F. (2008). *Ethnography. A Way of Seeing*. Lanham/New York/Toronto/Plymouth: Altamira Press.

Wong, T, M. Blom & A. van der Laan (2013). De inhaalslag van vrouwen? Omvang, aard en trends in criminaliteit onder meisjes en vrouwen. In: A. Slotboom, M. Hoeve, M. Ezinga & P. van der Helm (red.), *Criminele meisjes en vrouwen. Achtergronden en aanpak*. Den Haag: Boom Lemma, 11-42.

Worden, R.E. & R.L. Shepard (1996). Demeanor, Crime, and Police Behavior. A Reexamination of the Police Services Study Data. *Criminology*, 34(1): 83-105.

Y

Young, M. (1991). *An Inside Job. Policing and Police Culture in Britain*. Oxford: Clarendon Press.

Bijlage 1
Focuscodes

F1	Aanwezigheidsoverdaad	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben, vooral tijdens rustige diensten, de neiging om met bepaalde meldingen 'mee te rijden' als gevolg waarvan er geregeld veel politie bij meldingen/in situaties aanwezig is.
F2	Actiebehoefte	Uitvoerende politiefunctionarissen, in het bijzonder jonge mannelijke, hebben door de bank genomen een voorkeur voor gebeurtenissen die actievol zijn en van hen fysieke inspanningen vragen.
F3	Actieherhaling	Uitvoerende politiefunctionarissen vertellen elkaar geregeld verhalen over actievolle gebeurtenissen die zij hebben meegemaakt of waarvan zij hebben gehoord. In de gesprekken komen geregeld dezelfde gebeurtenissen terug. Anekdotes leiden een min of meer zelfstandig bestaan.
F4	Administratieafstemming	Uitvoerende politiefunctionarissen stemmen na een situatie veelal af op welke wijze deze in het informatiesysteem terecht moet komen en wie hierbij wat doet.
F5	Administratiefrustratie	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden de administratieve handelingen die naar aanleiding van hun acties moeten plaatsvinden veelal het meest frustrerende onderdeel van hun werk.
F6	Administratieontduiking	Uitvoerende politiefunctionarissen houden bij de uitvoering van hun werk geregeld rekening met de administratieve handelingen die naar aanleiding van een bepaalde actie moeten worden verricht. Dit kan aanleiding zijn om de actie aan een collega door te schuiven (bijv. in geval van een aanhouding).
F7	Afrekengevoel	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben soms de indruk dat zij door 'de' organisatie/ 'de' leiding worden afgerekend op het gebruik van geweld.
F8	Assistentiebelang	Uitvoerende politiefunctionarissen hechten veel waarde aan de snelle beschikbaarheid van assistentie door collega's, mocht een situatie uit de hand lopen. Deze beschikbaarheid is volgens hen van invloed op het optreden (er al dan niet kort op zitten).
F9	Autosignalering	Uitvoerende politiefunctionarissen krijgen bij hun signalerende taak (in toenemende mate) ondersteuning van technologie die kentekens van voertuigen scant en koppelt aan relevante en beschikbare databases.
F10	Begrensde probleemperceptie	Uitvoerende politiefunctionarissen zien personen en gebeurtenissen als 'probleem' voor zover deze zich binnen hun werkgebied bevinden/voordoen. Als personen gaan verhuizen, beschouwt men dit al snel als 'probleem opgelost'.
F11	Beoordelingsdistantie	Uitvoerende politiefunctionarissen zetten zich af tegen partijen die als taak hebben om het politieoptreden te sturen of te beoordelen, zoals het OM of de Rijksrecherche (maar soms ook de rechtelijke macht). Zij kijken naar het politiewerk vanachter het bureau en dat kan niet.

F12	Beroepsmedelijden	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben soms de neiging om medelijden te hebben met 'politieagenten' als beroepsgroep. Risicovol en onregelmatig werk, werken in de donkere kant van de samenleving, relatief laag salaris, werkend in een glazen huis: het zijn zelfgeschetste beelden die hier uitdrukking aan geven.
F13	Bestemmingloosheid	Uitvoerende politiefunctionarissen bewegen zich – bij afwezigheid van meldingen – veelal zonder expliciete en gerichte bestemming door hun werkgebied.
F14	Bestuurdersprimaat	Uitvoerende politiefunctionarissen stemmen (heel) soms af waar zij gaan surveilleren, maar meestal is er geen afstemming en bepaalt de bestuurder waar men naartoe gaat.
F15	Betrokkenheidsambivalentie	Uitvoerende politiefunctionarissen verhouden zich ambivalent ten opzichte van bemoeienis van leidinggevenden bij hun werk. Zij willen betrokkenheid van leidinggevenden bij hun werk, maar deze betrokkenheid mag hun handelingsvrijheid niet aantasten.
F16	Bijzonderheidsgevoel	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben het gevoel dat de politie een bijzondere beroepsgroep met een specifieke cultuur is, die eigenlijk alleen te begrijpen is als je er een onderdeel van bent.
F17	Boeteonbegrip	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden de bekeuringen voor bepaalde (verkeers) overtredingen buitensporig hoog en dit heeft invloed op hun 'verbaliseergedrag'.
F18	Bovengedrag	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het (veelal) van belang om de interacties met burgers te domineren.
F19	Briefingmatch	Uitvoerende politiefunctionarissen signaleren op straat soms personen en auto's die zij 'kennen' door de briefing.
F20	Burgeraanmoediging	Uitvoerende politiefunctionarissen moedigen bepaalde (bekende) burgers geregeld aan om op het 'goede pad' te blijven.
F21	Burgeradvisering	Uitvoerende politiefunctionarissen adviseren burgers met wie zij in een situatie te maken hebben gehad vaak met betrekking tot toekomstig gedrag.
F22	Burgerafschrikking	Uitvoerende politiefunctionarissen proberen in bepaalde situaties het gedrag van burgers te beïnvloeden door te benadrukken wat er gebeurt wanneer een burger in zijn/haar gedrag persisteert.
F23	Burgerafwijkingen	Uitvoerende politiefunctionarissen 'weten' van burgers (uit de 'doelgroep') in wat voor omstandigheden zij zich bevinden en constateren op basis daarvan wanneer een situatie daarvan afwijkt en 'verdacht' is.
F24	Burgerlabels	Uitvoerende politiefunctionarissen hanteren labels of categorieën waarmee zij burgers in 'hokjes' plaatsen. Bij deze labels horen ook verwachtingen ten aanzien van het gedrag van burgers.
F25	Burgerrelatering	Uitvoerende politiefunctionarissen wisselen met elkaar informatie uit over 'wie zij met wie hebben gezien' en 'wie wat van wie is' (broer, zwager, etc.).
F26	Burgerwaarde	Uitvoerende politiefunctionarissen houden bij hun optreden rekening met de toegevoegde waarde die burgers voor de politie hebben in termen van informatie.
F27	Capaciteitsgemis	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn veelal van mening dat de politie over te weinig capaciteit beschikt om haar taken goed uit te kunnen voeren.
F28	Collegiale aftroeving	Uitvoerende politiefunctionarissen troeven elkaar onderling geregeld af. Hiervoor kunnen verschillende aanleidingen zijn, maar humor vervult vrijwel altijd een rol.
F29	Combi-indicaties	Uitvoerende politiefunctionarissen combineren verschillende kenmerken die gerelateerd zijn aan een burger (automerk, kleding) om te bepalen of hij/zij hun aandacht nodig heeft.

F30	Contextverergering	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben veelal de neiging om de omgeving waarin zij op enig moment aanwezig zijn 'zwaar' te definiëren. De sfeer is ergens bijvoorbeeld al snel grimmig.
F31	Contextuele verdachtheid	Uitvoerende politiefunctionarissen bepalen 'wat' verdacht is vooral op basis van de omstandigheden waarin zij 'iets' waarnemen en de 'kennis' die zij hebben ten aanzien van wat in die omstandigheden 'normaal' is.
F32	Dader(on)begrip	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben veelal geen begrip voor de criminele daden van burgers en expliciteren dit ook richting burgers wanneer daar aanleiding voor is.
F33	Daderdegradatie	Uitvoerende politiefunctionarissen laten zich geregeld in weinig positieve bewoordingen uit over de intelligentie van de daders met wie zij in hun werk te maken hebben.
F34	Daderoriëntatie	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn in situaties sterk gericht op, al dan niet aanwezige, verdachten/daders en dit gaat ten koste van de oriëntatie op het slachtoffer. Dit speelt bij mannen veelal meer dan bij vrouwen.
F35	Definitieprimaat	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn van mening dat zij goed kunnen bepalen of burgers hulp/zorg nodig hebben en hebben er weinig begrip voor dat (zorg)partners die noodzaak soms anders definiëren.
F36	Diagnose-informatie	Uitvoerende politiefunctionarissen ontvangen, veelal op basis van het doorgeven van het kenteken, informatie die hen helpt bij het bepalen wat met een burger aan de hand is. Dit gebeurt aan de hand van codes/getallen.
F37	Doelinflexibiliteit	Uitvoerende politiefunctionarissen laten (verkeers)overtredingen regelmatig schieten wanneer zij op iets anders georiënteerd zijn.
F38	Effectiviteits-twijfel	Uitvoerende politiefunctionarissen twijfelen aan de effectiviteit van de aanpak van criminaliteit. Zij zijn vooral van mening dat criminelen niet te veranderen zijn.
F39	Effectoriëntatie	Uitvoerende politiefunctionarissen houden bij hun optreden richting burgers (soms) ook rekening met het effect dat dit optreden heeft op het toekomstig gedrag van burgers.
F40	Fysieke inschatting	Uitvoerende politiefunctionarissen schatten in situaties in welke fysieke tegenstand zij kunnen verwachten en in welke mate zij die tegenstand – veelal als koppel – aankunnen.
F41	Gemoedsinvloed	Uitvoerende politiefunctionarissen merken dat hun gemoedstoestand ook invloed heeft op hun optreden. Zij kunnen om verschillende redenen hun dag niet hebben en burgers, maar ook collega's merken dat.
F42	Gevaarbeoordeling	Uitvoerende politiefunctionarissen houden bij hun optreden (oordelen/afdoen) richting burgers ook rekening met het gevaar dat burgers veroorzaken voor hun medemens.
F43	Gevarieerd normbesef	Uitvoerende politiefunctionarissen variëren inwelk gedrag van politiefunctionarissen – zoals bellen achter het stuur en roken in situaties met burgers/op straat – zij toelaatbaar vinden.
F44	Geweldsambivalentie	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben veelal een ambivalente houding ten opzichte van geweld. Zij verafschuwen geweld in de samenleving, maar vinden het gebruik van geweld door de politie vaak een aantrekkelijk onderdeel van het politiewerk.
F45	Geweldsbeperking	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn veelal van mening dat zij worden beperkt in het gebruik van geweld. Dit als gevolg van allerlei 'inzethobbels'.
F46	Gezichtsbehoud	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het belangrijk om te voorkomen dat zij richting burgers (waaronder omstanders) gezichtsverlies lijden.
F47	Glazen-huisgevoel	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben het gevoel dat zij – vooral in hun uniform – in een glazen huis werken en iedereen op hen let.

F48	Grensexplicatie	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het van belang dat zij richting burgers duidelijk maken (verbaal en non-verbaal) waar hun grenzen liggen met betrekking tot welk gedrag zij wel en niet accepteren (en daar ook naar optreden).
F49	Grensoverschrijdingszetje	Uitvoerende politiefunctionarissen 'dagen' burgers soms uit om de grens van het toelaatbare te overschrijden, zodat ze kunnen overgaan tot aanhouden.
F50	Handelingsadviezen	Uitvoerende politiefunctionarissen geven elkaar geregeld, vaak tijdens de briefing, handelingsadviezen met betrekking tot specifieke (bekende) burgers. Zij beschikken over kennis met betrekking tot de 'gebruiksaanwijzing' van burgers.
F51	Herkenningspunten	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben, wanneer zij zich bewegen door hun werkgebied, 'punten' die zij gebruiken om zich te oriënteren op waar zij zijn en welke weg zij moeten nemen.
F52	Historiemoralisatie	Uitvoerende politiefunctionarissen gebruiken (onder andere) de informatie die zij (eventueel) van de meldkamer doorkrijgen over de antecedenten van een burger bij het bepalen van de mate waarin een burger 'fout' is.
F53	Hokjesbewustzijn	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn zich (in wisselende mate) bewust van het eigen mechanisme om burgers te labelen/in hokjes te plaatsen.
F54	Humorbelang	Uitvoerende politiefunctionarissen hechten veel waarde aan humor in het werk en zijn ervan overtuigd dat 'de' politie een specifieke soort humor heeft. Humor vervult verschillende functies.
F55	Identiteitsafbakening	Uitvoerende politiefunctionarissen ontlenen hun beroepsidentiteit in belangrijke mate aan 'boeven vangen', terwijl hun werk daar beperkt betrekking op heeft.
F56	Impactvergroting	Uitvoerende politiefunctionarissen proberen, binnen de grenzen van het systeem waarbinnen zij functioneren, hun (eigen beeld van de) impact op de omgeving te vergroten. Dit doen zij onder andere door burgers naar 'binnen te trekken' op momenten dat dit voor hen het meest vervelend is.
F57	Incidentele rust	Uitvoerende politiefunctionarissen benadrukken geregeld tegen buitenstaanders – die een dienst meegaan – dat de 'normale' dienst vaak druk is, maar dat het nu rustig is.
F58	Ingespeeldheid	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het vooral voor groepsoptreden van belang dat zij de manier van optreden van collega's kennen en dat zij onderling op elkaar zijn ingespeeld. Dit geeft hen meer zekerheid in het groepsoptreden en draagt volgens hen bij aan effectiviteit.
F59	Intercollegiaal reflectiegebrek	Uitvoerende politiefunctionarissen reflecteren met elkaar beperkt op het eigen/gezamenlijke optreden. Een uitzondering hierop zijn georganiseerde evaluatiemomenten, die incidenteel plaatsvinden.
F60	Introspectieve verantwoording	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het veelal van belang dat zij hun manier van optreden ten opzichte van zichzelf kunnen verantwoorden.
F61	Kameleongedrag	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben in hun werk te maken met een grote variëteit aan burgers en moeten met deze burgers contact maken. Zij passen hun gedrag (taalgebruik, stemgeluid, dominantie in het gesprek, etc.), overigens in wisselende mate, aan op wie zij voor zich hebben.
F62	Ketenanticipatie	Uitvoerende politiefunctionarissen houden rekening met het vervolg dat aan een gebeurtenis/zaak kan worden gegeven in de strafrechtketen.
F63	Kleineringsirritatie	Uitvoerende politiefunctionarissen worden in interacties met sommige burgers gekleineerd, zonder dat zij daar echt iets tegen kunnen doen. Dit vinden zij vaak de meest irritante situaties, omdat zij zich aangetast voelen in hun waardigheid als politiefunctionaris.

F64	Koppelklik	Uitvoerende politiefunctionarissen werken veelal in tweetallen en vinden het vaak belangrijk dat zij ook persoonlijk een goede klik hebben, zodat het leuk werken en praten is.
F65	Krachtoriëntatie	Uitvoerende politiefunctionarissen, vooral (jonge) mannen, oriënteren zich ten aanzien van burgers vaak op de kracht waarover zij beschikken. Kracht geeft enige status, ook tussen uitvoerende politiefunctionarissen.
F66	Legitimeringmoeite	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben soms moeite om hun manier van optreden richting burgers ten opzichte van deze burgers te legitimeren. Er zijn echter burgers die daar nadrukkelijk om vragen en geen genoegen nemen met een 'waarom-daarom'-redenering.
F67	Leidingdistantie	Uitvoerende politiefunctionarissen zetten zich soms af tegen hun leidinggevenden. Er zijn twee redenen dominant. Een gebrek aan aandacht en een gebrek aan praktijkinzicht van de leidinggevende.
F68	Locatiebeleid	Uitvoerende politiefunctionarissen hanteren voor hun optreden op specifieke locaties soms vuistregels, zoals 'altijd bekeuren'.
F69	Lokaleringsgok	Uitvoerende politiefunctionarissen schatten, op basis van eventuele (meldkamer) informatie en eigen ervaring, in waar een verdachte die op de vlucht is zich kan bevinden.
F70	Lokaliseringsinformatie	Uitvoerende politiefunctionarissen informeren elkaar regelmatig over 'wie zij waar hebben gezien', zodat iedereen weet waar zij bepaalde burgers kunnen tegenkomen of vinden.
F71	Matsexplicitatie	Uitvoerende politiefunctionarissen geven bij een waarschuwing geregeld nadrukkelijk aan waarmee burgers 'wegkomen'. Dit is vaak een boetebedrag.
F72	Meldingontduiking	Uitvoerende politiefunctionarissen ontwijken soms bepaalde meldingen, bijvoorbeeld door nog niet 'vrij' te geven na een afgehandelde melding of door zich niet aan te bieden, omdat het geen 'leuke' meldingen zijn of omdat het tegen het einde van de dienst loopt.
F73	Meldkamerverificatie	Uitvoerende politiefunctionarissen gebruiken meldkamerinformatie om te beoordelen of de informatie die zij van een (staandegehouden) burger hebben gekregen klopt.
F74	Morele gebiedsoriëntatie	Uitvoerende politiefunctionarissen verdelen het gebied waarin zij werken in 'goede' en 'slechte' delen.
F75	Omgevingsverdreiging	Uitvoerende politiefunctionarissen ervaren de omgeving waarin zij werken vaak als dreigend, terwijl daar niet altijd aanleiding voor lijkt te zijn.
F76	Ongelukprojectie	Uitvoerende politiefunctionarissen laten zich bij het maken van afwegingen met betrekking tot verkeersovertredingen ook leiden door ervaringen die zij hebben met ernstige verkeersongelukken. Deze verkeersovertredingen bepalen mede hoe 'erg' zij bepaalde verkeersovertredingen vinden.
F77	Ongerichte richting	Uitvoerende politiefunctionarissen krijgen bij 'voortvluchtige' verdachten vaak informatie van de meldkamer die weinig houvast biedt bij het bepalen waar de verdachte (ongeveer) is.
F78	Onmaatjewaardig	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden dat iedere collega recht heeft op zijn of haar eigen stijl, maar met collega's die sterk escalerend gedrag vertonen of angstig zijn, gaan zij liever niet 'op de auto'.
F79	Onvermogenexplicatie	Uitvoerende politiefunctionarissen geven richting burgers geregeld aan dat zij hun situatie niet kunnen oplossen/er niets mee kunnen en alleen 'pleisters plakken'.

F80	Organisatiegeroddel	Uitvoerende politiefunctionarissen bespreken af en toe interne kwesties met elkaar, zoals het functioneren van collega's, het opereren van leidinggevenden en promoties. Op die momenten is men achterdochtig met betrekking tot de aanwezigheid van onderzoekers.
F81	Praatplaats	Uitvoerende politiefunctionarissen voeren het overgrote deel van hun groepsgesprekken vaak op een specifieke plaats in het bureau, zoals in een (eigen) kantine of op een andere plek in de buurt van een koffieautomaat.
F82	Praktijkdominantie	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn ervan overtuigd dat het politiewerk wordt geleerd door ervaring op te doen en vinden het in hun werk noodzakelijk om op onderdelen af te wijken van wat hen tijdens een politieopleiding is geleerd.
F83	Preventief geweldsgeloof	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn er veelal van overtuigd dat het gebruik van geweld door de politie een preventief afschrikkende werking heeft en eigenlijk meer zou moeten worden toegepast.
F84	Problematiekambivalentie	Uitvoerende politiefunctionarissen verhouden zich in veel gevallen ambivalent ten opzichte van de problematiek in hun werkgebied. Zij zien het tegengaan van criminaliteit en verhogen van veiligheid als hun missie of doel, maar zijn er voor hun werkplezier ook afhankelijk van. Als het in het werkgebied rustiger wordt, heeft dit voor hen vaak geen positieve connotatie.
F85	Proportionaliteitsgeloof	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn (per definitie) van mening dat hun optreden proportioneel is. Burgers krijgen de politie die zij verdienen en roepen het optreden van de politie veelal over zichzelf af.
F86	Redeneereenvoud	Uitvoerende politiefunctionarissen hanteren, op eigen ervaring gebaseerde, redeneringen over (het ontstaan van) criminaliteit en onveiligheid. In veel gevallen worden enkelvoudige relaties gelegd tussen fenomenen, zoals 'rap en gangsters', 'drugsgebruik en vermogensdelicten' en 'drank en geweld'.
F87	Relatieambivalentie	Uitvoerende politiefunctionarissen verhouden zich soms ambivalent ten opzichte van burgers die geregeld overtredingen begaan en misdrijven plegen. Ze veroordelen hun daden en gedrag tegen de politie, maar hebben er soms ook een soort van bewondering voor.
F88	Resocialisatieongeloof	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben veelal weinig geloof in het 'beter' maken van criminelen. Jeugdinstellingen en gevangenissen maken het gedrag in hun ogen vaak erger dan het was.
F89	Respectbelang	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het essentieel dat burgers hen met respect behandelen. Burgers die tutoyeren of in hun ogen op een andere manier een gebrek aan respect tonen, worden gecorrigeerd.
F90	Respectmetertje	Uitvoerende politiefunctionarissen stellen in situaties met burgers vast in welke mate zij respect voor de politie hebben. Dit doen zij aan de hand van het verbale en (in mindere mate) non-verbale gedrag van burgers.
F91	Retroformalisatie	Uitvoerende politiefunctionarissen treden soms op zonder juridische grond (aanhouden, verbaliseren). Deze wordt er later bijgezocht en gevonden.
F92	Risicoindicatoren	Uitvoerende politiefunctionarissen hanteren diverse indicatoren om op basis van de situatiekenmerken in te schatten welk risico zij lopen. Zij kijken vooral naar de positie van burgers ten opzichte van hen en naar de handen van burgers.
F93	Risicoinformatie	Uitvoerende politiefunctionarissen ontvangen, veelal op basis van het doorgeven van het kenteken, informatie die hen helpt bij het bepalen welk risico een burger voor hen vormt. Dit aan de hand van een gevarenclassificatie.

F94	Roosterpraat	Uitvoerende politiefunctionarissen spreken zeer geregeld met elkaar over het rooster. Er is geen 'intern' onderwerp waarover meer wordt gesproken.
F95	Routebepaling	Uitvoerende politiefunctionarissen moeten aan de lopende band bedenken op welke wijze zij vanuit een bepaalde plek (het snelst) op een andere plek moeten komen. Dit weten zij vanaf het bureau veelal beter dan vanaf andere plekken.
F96	Routinesurveillance	Uitvoerende politiefunctionarissen rijden of fietsen vaak langs vaste plekken in het werkgebied. Dit doen zij op basis van een routine, die naar eigen zeggen op ervaring is gebaseerd.
F97	Rustigheidsgroei	Uitvoerende politiefunctionarissen die al wat langer (meer dan tien jaar) op straat werkzaam zijn, ervaren vaak dat zij rustiger zijn geworden en minder vaak geweld gebruiken dan voorheen.
F98	Samenlevingsdistantie	Uitvoerende politiefunctionarissen voelen geregeld afstand tot de samenleving, omdat burgers naar hun idee vaak tegen de politie zijn en weinig snappen van het politiewerk.
F99	Samenlevingspessimisme	Uitvoerende politiefunctionarissen laten zich geregeld negatief uit over de toestand van de samenleving. Zij zien vooral een toename van problemen, vooral waar het gebruik van alcohol, drugs en wapens door jongeren betreft. Ze zijn zich bewust van de kleuring die hun ervaringen aan hun beeld van de samenleving geven.
F100	Situatieambiguïteit	Uitvoerende politiefunctionarissen worden geregeld geconfronteerd met situaties waarin het voor hen onduidelijk is wat er aan de hand is. Ze moeten het doen met wat je kunt zien en wat burgers hen vertellen. Daar moet iets van worden gemaakt.
F101	Situatie-indicaties	Uitvoerende politiefunctionarissen gebruiken ook 'dingen' die zij waarnemen in een situatie (gedrag van een hond, voorwerpen, etc.) om te bepalen wat er aan de hand is.
F102	Situatie-intuïtie	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn ervan overtuigd dat zij in situaties aanvoelen wat er aan de hand is (wel/niet liegen van een burger) of gaat gebeuren (wel/niet wegrennen van een burger).
F103	Spelopvatting	Uitvoerende politiefunctionarissen beschouwen hun interacties met burgers in de samenleving (ook) als een spel waarin zij – als vertegenwoordiger van het uniform – een rol spelen.
F104	Spiegelgedrag	Uitvoerende politiefunctionarissen laten zich in hun bejegening en afhandeling veelal leiden door het gedrag van de burger. Zij weerspiegelen het respect dat de burger toont en doen er dan vaak nog een schepje bovenop.
F105	Stijlafkijking	Uitvoerende politiefunctionarissen leren hun manier van optreden onder andere door te kijken naar hoe collega's het doen en daar al dan niet 'iets' voor zichzelf uit te halen. Er is vaak niet één voorbeeld, maar meer een praktijk van verschillende elementen bij verschillende collega's waarvan iets wordt overgenomen.
F106	Stijlafspraken	Uitvoerende politiefunctionarissen maken onderling wel eens afspraken over hoe zij op een bepaald moment of ten opzichte van een bepaalde burger optreden. Vaak houden deze afspraken in dat 'het' of 'hij/zij' 'kort' wordt gehouden.
F107	Stijlmatching	Uitvoerende politiefunctionarissen werken het liefst samen met collega's die er ongeveer dezelfde werkstijl erop nahouden.
F108	Straatbeeldafwijkingen	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben een beeld van wat in een bepaald gebied 'normaal' is en signaleren op basis daarvan wat afwijkt.
F109	Straatoriëntatie	Uitvoerende politiefunctionarissen oriënteren zich meer op de straten dan op de wijken van hun werkgebied. Aan straten worden eerder bepaalde betekenissen gekoppeld, zoals personen die er veel rondhangen, dan aan wijken.

F110	Straatprimaat	Uitvoerende politiefunctionarissen beschouwen de straat als hun primaire werkdomein. Het 'goed' zijn op straat, het 'kennen' van de straat, het kunnen 'lezen' van de straat, maar ook het straatwerk an sich: het is waar het allemaal om draait in de basispolitiezorg.
F111	Strafbalans	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden het belangrijk dat er een 'juiste' verhouding is tussen daad en straf. Bij overtredingen kunnen zij deze balans zelf enigszins beïnvloeden, maar bij misdrijven zijn zij op dit punt afhankelijk van het vervolg in de strafrechtketen.
F112	Strakheidgeloof	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben veelal de overtuiging dat zij in de contacten met burgers weinig ruimte moeten geven voor dominant gedrag van burgers ('er kort op zitten'). Dit geloof wordt naar eigen zeggen gevoed door hun ervaringen.
F113	Symbolische afdoening	Uitvoerende politiefunctionarissen proberen burgers geregeld gerust te stellen dat de politie iets doet aan hun situatie door aan te geven dat ze 'het' vastleggen. Dit is een symbolische manier om de situatie af te doen.
F114	Systeemteleurstelling	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn veelal teleurgesteld in het functioneren van het 'systeem'. Het betreft vooral het strafrechtsysteem, dat echte criminelen onvoldoende aanpakt, en het zorgsysteem, dat onvoldoende in staat is om onder andere verslaafden en risicojeugd adequaat te behandelen.
F115	Teamidentiteit	Uitvoerende politiefunctionarissen identificeren zich veelal sterk met het team waarin zij werken en voelen zich aan het team verbonden. Zij zetten zich regelmatig, in wisselende, af tegen andere teams en de rest van de organisatie.
F116	Teamstijl	Uitvoerende politiefunctionarissen in een team hebben in hun manier van optreden vaak overeenkomstige kenmerken. Deze kenmerken – die vaak te maken hebben met de mate waarin burgers ruimte krijgen en de snelheid waarmee wordt 'doorgepakt' – liggen ook ten grondslag aan het imago dat het team heeft bij personen van andere teams of andere organisatieonderdelen.
F117	Teamvakantie	Uitvoerende politiefunctionarissen gaan soms en deels (in de zin van niet iedereen) met elkaar op vakantie. Er is vaak een soort 'harde kern', die dit soort activiteiten met elkaar onderneemt.
F118	Territoriaal eigenaarschap	Uitvoerende politiefunctionarissen voelen zich in algemene zin eigenaar van het gebied waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Op bepaalde plekken wordt dit eigenaarschap extra sterk gevoeld, bijvoorbeeld op horecapleinen.
F119	Testzaken	Uitvoerende politiefunctionarissen beschouwen rechtszaken waarbij de politie partij is als een soort van referentie die duidelijk maakt of het systeem de politie steunt en het politiewerk nog snapt.
F120	Trefinschatting	Uitvoerende politiefunctionarissen moeten bij een 'voortvluchtige' verdachte op basis van gebrekkige informatie bepalen waar zij denken dat de verdachte ongeveer is.
F121	Uniformrepresentatie	Uitvoerende politiefunctionarissen ervaren het uniform veelal als symbool voor hun representatie van de politie als instituut.
F122	Vakontdekking	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden en ervaren dat het politievak het best kan worden geleerd door zelf op straat uit te vogelen hoe het werkt en naar collega's te kijken. Om het vak snel te leren, is het van belang om veel variatie te hebben in situaties waarin moet worden opgetreden.
F123	Verantwoordelijkheidswijzing	Uitvoerende politiefunctionarissen wijzen burgers in bepaalde situaties op hun eigen verantwoordelijkheid in het oplossen van hun 'problemen'.

F124	Verbale krachtmeting	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben geregeld verbale krachtmetingen met burgers waarin zij proberen burgers 'verbale klappen' uit te delen.
F125	Verdachtenjacht	Uitvoerende politiefunctionarissen jagen het meest actief op verdachten – in dit geval: burgers die worden gezocht en kunnen worden aangehouden – die 'de' politie te slim af zijn geweest en op een eerder moment zijn ontkomen.
F126	Verhaalbeoordeling	Uitvoerende politiefunctionarissen beoordelen de verhalen die burgers vertellen over hun betrokkenheid bij situaties op hun logica en consistentie.
F127	Verhaalcompositie	Uitvoerende politiefunctionarissen maken – wanneer zij niet weten wat er is gebeurd – (vaak samen) een verhaal over wat er gebeurd zou kunnen zijn. Hierbij gebruiken zij verschillende bronnen van input.
F128	Verhaalconfrontatie	Uitvoerende politiefunctionarissen scheiden – in conflictsituaties – de betrokken burgers om afzonderlijk de verhalen van deze burgers aan te horen. Deze verhalen brengen zij vervolgens samen in hun zoektocht naar wat er aan de hand is.
F129	Verhalenlandschap	Uitvoerende politiefunctionarissen worden, wanneer zij zich door het werkgebied verplaatsen, vrijwel voortdurend 'getriggerd' om anekdotes te vertellen over gebeurtenissen die zij ten aanzien van deze locaties of personen hebben meegemaakt. Deze 'triggers' houden verband met de locaties en personen die worden waargenomen.
F130	Verificatie-informatie	Uitvoerende politiefunctionarissen gebruiken externe informatie geregeld om vast te stellen of de verhalen die burgers hen vertellen 'kloppen'.
F131	Verkeerafkeer	Uitvoerende politiefunctionarissen vinden verkeershandhaving veelal een weinig aantrekkelijk onderdeel van het politiewerk.
F132	Vertelcompetentie	Uitvoerende politiefunctionarissen zijn veelal 'goed' in het vertellen van verhalen en het 'goed' kunnen vertellen van verhalen is veelal van belang voor de informele positie in de groep.
F133	Verwijderingsoplossing	Uitvoerende politiefunctionarissen beschouwen het wegsturen van burgers van bepaalde plekken als een manier om een probleem aan te pakken en hun eigenaarschap over het territorium te illustreren.
F134	Vluchtigheidsongemak	Uitvoerende politiefunctionarissen ervaren dat zij hun collega's – als gevolg van onder andere de grootte van teams en de 24/7 roosters – eigenlijk maar weinig zien en soms niet goed kennen. Dit vindt men veelal niet prettig, omdat dit weinig mogelijkheden geeft om de kwaliteiten/stijl van elkaar te leren kennen en gericht aan problemen in het gebied te werken.
F135	Voorgronden	Uitvoerende politiefunctionarissen schatten in of zij een voldoende (juridische) basis hebben om een burger aan te houden.
F136	Voorkeursthema's	Uitvoerende politiefunctionarissen hebben veelal een bepaald thema – zoals jeugd of drugs – waarvoor zij bijzondere aandacht hebben (vaak samenvallend met een taakaccent). Dit is van invloed op wat zij signaleren.
F137	Vrouwelijke breedheid	Vrouwelijke uitvoerende politiefunctionarissen leggen, (veel) meer dan hun mannelijke collega's, de nadruk op de harde én zachte aspecten van het politiewerk (en brengen vaak ook meer 'zachtheid' in de praktijk).
F138	Vrouwobservaties	Uitvoerende politiefunctionarissen – die man en jong zijn – kijken wanneer zij op straat zijn geregeld naar vrouwen die langs komen rijden, fietsen of lopen. Vooral wanneer zij samen een koppel zijn.
F139	Waarnemingsbeperkingen	Uitvoerende politiefunctionarissen moeten de orde handhaven, maar veel van wat 'wanorde' is, is vastgelegd in regels die zij niet kennen. Dit zorgt voor beperkingen bij het constateren van overtredingen en sommige misdrijven.

F140	Wederzijdse signalering	Uitvoerende politiefunctionarissen signaleren niet alleen burgers (uit de doelgroep) die zij kennen, maar worden ook door hen gesignaleerd. Burgers uit de doelgroep kennen bijvoorbeeld de kentekens van 'burgerauto's' van de politie.
F141	Werkdiscussie	Uitvoerende politiefunctionarissen wisselen soms, en vooral binnen de context van 'het koppel', hun meningen uit over wat zij 'goed' politiewerk vinden.
F142	Werkgebiedpersonificatie	Uitvoerende politiefunctionarissen kennen veelal de burgers die in hun werkgebied geregeld om politiële aandacht vragen ('de doelgroep') en weten waar deze burgers zich veelal ophouden. Zij hebben een soort van 'burgerkaart'.
F143	Zekerheidsdominantie	Uitvoerende politiefunctionarissen voelen zich – althans, zo lijkt het voor de buitenwereld – vrij zeker over hun optreden. Zij weten wat zij in uiteenlopende situaties moeten doen en laten op dit punt weinig twijfel toe.
F144	Zingevingmomenten	Uitvoerende politiefunctionarissen ontlenen hun zin in het werk aan specifieke gebeurtenissen, zoals een aanhouding op heterdaad/een zaak die direct rond is, een fysieke krachtinspanning, een zinvolle de-escalatie, maar ook een compliment van een burger.

Bijlage 2
Initiële codes

Rivierstad (2010-2011)

Videobeelden

IR1	Handen als indicatie voor gevaar
IR2	Irritatie over dronken burgers
IR3	Aanvoelen van een verzetje
IR4	Pijn vervelende burgers hoeft niet verzacht te worden
IR5	Naar de grond werken als laatste optie
IR6	Eigen veiligheid eerst
IR7	Opschalen voor groepsoptreden
IR8	Het niet willen laten lopen
IR9	Historie die meespeelt
IR10	Moeite met de verbale strijd
IR11	Losjes naar het doel toe
IR12	Bedreiging leidt tot emotie
IR13	Verontschuldiging als het nodig is
IR14	Adrenaline na geweldgebruik
IR15	Als het geduld op is, kun je mee
IR16	Preventieve waarschuwingen
IR17	Aanhouden als ze niet wil luisteren
IR18	We moeten op een gegeven moment wel optreden
IR19	Willen weten waar burgers naartoe gaan
IR20	Naar het misdrijf toepraten

Verslag veldwerk

IR21	Direct over de heftigste momenten in het werk praten (17-11)
IR22	Ben je wel gescreend? (17-11)
IR23	Roosters zijn belangrijk (17-11)
IR24	Verhalen over aanhoudingen doen het goed (17-11)
IR25	De briefing als moment om samen de omgeving te maken (17-11)

IR26 Overtuigd van meerwaarde harde lijn (17-11)
IR27 Videobeelden geen evaluatiemateriaal (17-11)
IR28 Kijken videobeelden trekt collega's aan (17-11)
IR29 Verschil in optreden tussen collega's (17-11)
IR30 Voorkeurstaken (17-11)
IR31 Bewijsdrang van nieuwelingen (17-11)
IR32 Meer oog voor elkaar dan voor de omgeving (17-11)
IR33 'Managen' van verwachtingen (bij aangifte) (17-11)
IR34 Een hart onder de riem steken (17-11)
IR35 Aangeven wie wordt ingeschakeld (17-11)
IR36 Identificeren van een eencellige op basis van uiterlijk en verbale kwaliteiten (17-11)
IR37 Overtuigd dat burgers verkeerd beeld hebben van wat de politie kan (17-11)
IR38 Overtuigd dat ellende van generatie op generatie overgaat (17-11)
IR39 Bij toetreden situatie vaststellen van wie men last kan krijgen (17-11)
IR40 Uitpikken op basis van de briefing (17-11)
IR41 Verifiëren van het verhaal van de burger (17-11)
IR42 Omgaan met weerstand: de norse en amicale (17-11)
IR43 Identificeren van bekende excuses (17-11)
IR44 Voorkomen van papierwerk stemt tevreden (17-11)
IR45 Bewonderen van het lokale volk ('mooi volk') (17-11)
IR46 Afstemmen hoe je z.s.m. op plaats van bestemming komt (17-11)
IR47 Overtreden van een protocol omdat de situatie erom vraagt (17-11)
IR48 Weten wie je voor je hebt (17-11)
IR49 Vaststellen wat er is gebeurd (17-11)
IR50 Zorgen dat een burger je niet onderbreekt als je praat (17-11)
IR51 Proberen de dader/verdachte te plaatsen op de sociale kaart van de stad (17-11)
IR52 Voelen of een burger geloofwaardig is (19-11)
IR53 Overtuigd dat overlast en verslaving nu één keer samen gaan (19-11)
IR54 Aanmoedigen om het leven te beteren (19-11)
IR55 Ruimte bieden voor een lolletje (19-11)
IR56 Observeren van verkeersovertredingen kent weinig ambiguïteit (19-11)
IR57 Letten op signalen van drugs dealen (19-11)
IR58 Bezoeken van bekende overlastplekken (IGP-plekje) (19-11)
IR59 Natrekken van kentekens om vast te stellen wat gepast is (19-11)
IR60 Identificeren van een foute gast op basis van antecedenten (19-11)
IR61 Met een grote bek kan een burger een bon verwachten (19-11)
IR62 Overtuigd dat foute gasten zo veel mogelijk moeten worden bekeurd (19-11)
IR63 Meenemen van de gevaarsetting (verkeer) in de afhandeling (19-11)
IR64 Opvatting collega (koppel) beïnvloedt de afhandeling? (19-11)

IR65 Goed gevoel over complimenten burger (19-11)
IR66 Meenemen van het verwachte effect in de afweging (19-11)
IR67 Overtuigd zijn dat aantasting normen en waarden optreden verdient (19-11)
IR68 Collega's helpen bij verwerken gebeurtenissen (19-11)
IR69 Teleurstelling over hoe politiewerk vanachter het bureau wordt beoordeeld (19-11)
IR70 Prestatienormen beïnvloeden het handelen niet (19-11)
IR71 Bewust van categorisering/vooroordelen (19-11)
IR72 Zelfbeeld van een kameleon (19-11)
IR73 Leren van de-escalerend optreden van collega's (19-11)
IR74 Humor tijdens de briefing (25-11)
IR75 Verzamelen van informatie om de geloofwaardigheid vast te stellen (25-11)
IR76 In de situatie niet met elkaar in discussie gaan (25-11)
IR77 Mooie auto's met niet 'passende' bestuurders als indicatie (25-11)
IR78 Vaststellen of de combinatie van kenmerken/elementen kan 'kloppen' (25-11)
IR79 Trots ontlenen aan het aantal mini-pv's (25-11)
IR80 Niet stapelen van bekeuringen (25-11)
IR81 Verkeerscontroles koppelen aan problemen (25-11)
IR82 Spelen van een 'spel' met burgers: belonen en straffen (25-11)
IR83 Streven naar probleemoplossing (25-11)
IR84 'Afrijden' van de vaste plekken in de binnenstad (25-11)
IR85 Duidelijk maken van je stijl aan nieuwelingen (25-11)
IR86 Identificeren van foute gasten op basis van mooie auto's en bontkraagjes (25-11)
IR87 Onzekerheid over wat op de briefing stond (25-11)
IR88 Imiteren van Turkse burgers (25-11)
IR89 Navigeren van nieuwelingen door de binnenstad (25-11)
IR90 Verbazing over dat hij hem niet kent (25-11)
IR91 Doorgeven van een overlastgevende man aan de wijkagent (25-11)
IR92 Verhalen burgers scheiden en apart aanhoren (25-11)
IR93 Omgaan met mondige burgers (25-11)
IR94 Corrigeren van gedrag van een burger zonder duidelijke basis (25-11)
IR95 Zoeken naar foute gasten (25-11)
IR96 Het eigen werk spannend maken (25-11)
IR97 Gebruik van bijnamen uit het criminele circuit (25-11)
IR98 Overtuigd dat de veelplegers niet te verbeteren zijn (25-11)
IR99 Spiegelen van gedrag burger (25-11)
IR100 Identificeren van keurige burgers aan houding ten opzichte van politie (25-11)
IR101 Voorkomen dat je om de tuin wordt geleid (25-11)
IR102 Zo veel mogelijk bekeuren van foute gasten (25-11)

IR103 Verkrijgen van respect van allochtone jongeren door repressief optreden (25-11)
IR104 Delen van kennis over omstandigheden van burgers a.d.h.v. humor (01-12)
IR105 Voorkomen dat je burgers om je heen/achter je hebt bij optreden (01-12)
IR106 Overtuigd zijn dat 'er hoog invliegen' effectief is (01-12)
IR107 Weten waar welke groepen in de stad zitten (01-12)
IR108 De aanwezigheid van de doelgroep wordt beïnvloed door het weer (01-12)
IR109 Praten over vrouwen in de auto (01-12)
IR110 Overtuigd zijn dat kinderen zich op latere leeftijd tegen de politie keren (01-12)
IR111 Definiëren van 'gasten aan de kant zetten' als surveillanceopgave (01-12)
IR112 Voorkomen dat collega's denken dat 'je em drukt' voor meldingen (01-12)
IR113 Geraakt worden door betrokkenheid van kinderen bij incidenten (01-12)
IR114 Overtuigd zijn dat zichtbaar en duidelijk optreden preventief werkt (03-12)
IR113 Overtuigd zijn dat consistent handelen zorgt dat burgers de grens weten (03-12)
IR114 Uitstralen dat niet me je te sollen valt (03-12)
IR115 Aanwijzingen in de briefing over hoe te handelen bij specifieke personen (03-12)
IR116 Discussiëren over wat (wettelijk) mag tijdens de briefing (03-12)
IR117 Voelen dat de jongen gaat 'lopen' (wegrennen) (03-12)
IR118 Bewust van dat je al snel gaat denken dat ze allemaal fout zijn (03-12)
IR119 Zoeken naar een milieu-PV voor het onderwijs (03-12)
IR120 Definiëren als aso-stad: grote bek en respectloos richting politie (03-12)
IR121 Nieuwelingen schrijven meer mee tijdens de briefing (03-12)
IR122 Bekende personen/veelplegers zijn redelijk snel te kennen (03-12)
IR123 Denken meer in straten dan wijken (03-12)
IR124 Imiteren van typische lokale burgers (03-12)
IR125 Bewust van ontstaansgeschiedenis imitatiegedrag (03-12)
IR126 Vooraf besluiten hoe af te handelen (03-12)
IR127 Onbegrip m.b.t. de hoogte van bekeuringen (03-12)
IR128 Niet stapelen van bekeuringen (03-12)
IR129 Interpreteren van de gevaarsetting (03-12)
IR130 Terugdraaien van eigen besluiten/mini niet insturen (03-12)
IR131 Meewegen van de 'volheid' van de overtreding (doorrijden bij rood licht) (03-12)
IR132 Bekeuren op gevoel (03-12)
IR133 Overtuigd zijn van hardnekkigheid veelplegerproblematiek (07-12)
IR134 Bespreken van familierelaties burgers bij briefing (07-12)
IR135 Lachen om partners die advies over optreden geven (07-12)
IR136 Relativeren van de overlast die burgers ervaren (07-12)
IR137 Overtuigd zijn van de meerwaarde van een strakke lijn van de politie (07-12)

IR138 Liefde voor het straatwerk (07-12)
IR139 Observeren in lijn met taakaccent (07-12)
IR140 Waarde hechten aan onderlinge afspraken/eigen protocol (horeca) (07-12)
IR141 Overtuigd van meerwaarde repressief optreden (07-12)
IR142 Geraakt worden door de woorden van burgers (07-12)
IR143 Zorgen over een klacht van een burger (07-12)
IR144 Waarde hechten aan eigen oordeel over optreden (07-12)
IR145 Niet meewegen van mogelijkheid van een klacht (07-12)
IR146 Interpreteren van centrale kenmerken van Rivierstad als stad (07-12)
IR147 Beperken van aanwezigheid politie t.b.v. voorkomen escalatie (07-12)
IR148 Interpreteren van rijgedrag bestuurders (07-12)
IR149 Schrijven van foute gasten als arbeidsvreugde (07-12)
IR150 Meespelen van locatie in afhandeling (07-12)
IR151 Duidelijk maken van ondergeschikte positie burger (07-12)
IR152 Afhandelen van bepaalde situaties is altijd repressief (07-12)
IR153 Identificeren van wat niet klopt/combinatie persoon en locatie (07-12)
IR154 Losse manier van doen tijdens de briefing (16-12)
IR155 Laagdunkend praten over intelligentie sommige daders (16-12)
IR156 Ouwehoeren tijdens de briefing (16-12)
IR157 Zelfbescherming door niet noemen van namen van collega's (16-12)
IR158 Stellen van grenzen aan gedrag verdachte (16-12)
IR159 Frustraties over hoe het systeem (papierwerk, strafrecht) werkt (16-12)
IR160 Ergeren aan kakkers die je kleineren (16-12)
IR161 Aanmoedigen om uit handen van de politie te blijven (16-12)
IR162 In kaart brengen van het netwerk rondom een foute gast (16-12)
IR163 Kijken naar 'asociale' kenmerken (16-12)
IR164 Overschatten van ervaring van oudere dienders (16-12)
IR165 Bekeuren van een kakker (21-12)
IR166 Bekeuren is afhankelijk van eigen oordeel, niet van (officieuze) normen (21-12)
IR167 Niet actief zoeken naar personen die op de briefing staan (21-12)
IR168 Overtuigd zijn van nadelen van werken in eigen woongebied (21-12)
IR169 Bestemmingloos rondrijden (de natte vinger) (21-12)
IR170 Observeren van combinatie auto en persoon (21-12)
IR171 Afgaan op intuïtie (21-12)
IR172 Aanmoedigen om geen rare dingen te doen (21-12)
IR173 Rekening houden met de feestdagen bij bekeuren (21-12)
IR174 Vluchten voor minder leuke taken (21-12)
IR175 Corrigeren van een collega (21-12)
IR176 Overtuigd zijn dat houding burgers t.o.v. politie situatieafhankelijk is (21-12)
IR177 Hebben van desinteresse in korpsstructuur (21-12)
IR178 Fysiek straffen van burgers/verdachten (21-12)

IR179 Calculeren wat je met elkaar kunt verzetten (21-12)
IR180 Verhalen over vakmanschap (21-12)
IR181 Medelijdend praten tegen een jonge winkeldievegge (21-12)
IR182 Wrijving in de hiërarchie (21-12)
IR183 Praten over een 'drukker' (21-12)
IR184 Tussendoor de briefing raadplegen (21-12)
IR185 Negatieve gevoelens over de staat van de samenleving (28-12)
IR186 Discussiëren n.a.v. videobeelden (28-12)
IR187 Overtuigd zijn van werking preventie geweld (28-12)
IR188 Humoristisch vertellen over de sociale omstandigheden van de doelgroep (28-12)
IR189 Bespreken van hoe het gaat met specifieke personen/doelgroep tijdens lunch (29-12)
IR190 Zoeken naar bekeuringsmogelijkheden bij foute gast (29-12)
IR191 Overtuigd zijn dat eigen contact helpt bij kennen van personen/doelgroep (29-12)
IR192 Boven halen van de onderste steen (identiteit) (29-12)
IR193 Opzien tegen de duur van de dienst (29-12)
IR194 Voorzichtigheid bij het bespreken van de interne perikelen (29-12)
IR195 Acteren op een aanwijzing van een wijkagent (29-12)
IR196 Doelloos rondrijden (29-12)
IR197 Bekritiseren van de korpsdirectie (29-12)
IR198 Relatieconflict oplossen (29-12)
IR199 Adresseren van roosterperikelen (04-01)
IR200 Niet meer schrijven bij te hoge bekeuringen (04-01)
IR201 Constateren van sturingsgebrek (04-01)
IR202 Concurreren met collega's/bonnen (04-01)
IR203 Indicaties van verdacht gedrag (04-01)
IR204 Onbegrip over gebrek aan managementaandacht voor drugsproblematiek (04-01)
IR205 Aantrekkingskracht van een zware aanhouding (04-01)
IR206 Rijden naar hotspots waar altijd wel klandizie is (04-01)
IR207 Overtuigd zijn dat 'erboven op zitten' helpt in kennen doelgroep (04-01)
IR208 Nette lui zijn eerder geloofwaardig (04-01)
IR209 Kennen van lui als manier om escalatie te voorkomen (04-01)
IR210 Signaleren op basis van de briefing (12-01)
IR211 Gevoel van teleurstelling over OM-opvolging (12-01)
IR212 Trots op waardering burger (12-01)
IR213 Reflecteren op 'situationeel onrecht' bij bekeuren (12-01)
IR214 Reflecteren op sturingsontwijking politieagenten (12-01)
IR215 Bewust van sturende werking verwachtingen (12-01)
IR216 Optellen van waarschuwingen tot een bekeuring (12-01)
IR217 Irritatie over spreken in het Turks (12-01)

IR218 Uitwisselen van verwachtingen over of een persoon 'pluis' is (12-01)
IR219 Grappen met een fietser zonder licht (12-01)
IR220 Bellen in een telefooncel als indicatie van verdachtheid (12-01)
IR221 Assisteren van collega's op afstand (12-01)
IR222 Doorgeven van codes door de meldkamer t.b.v. vaststellen wie je voor je hebt (12-01)
IR223 Hopen dat de bestuurder niet heeft gedronken (12-01)
IR224 Happig zijn op het verbaliseren van foute gasten (12-01)
IR225 Aanpassen van accent op de burger (12-01)
IR226 Beargumenteren van de afstand tussen korpsleiding en werkvloer (12-01)
IR227 Belang hechten aan een praktijkchef, die er is als het nodig is (12-01)
IR228 Moeite hebben met controle op het werk (12-01)
IR229 Zorgen dat je op tijd bent voor de overdracht (12-01)
IR230 Verbazen over allochtone jeugd (12-01)
IR231 Helpen van een collega met de weg (12-01)
IR232 Imiteren van Turken (12-01)
IR233 Toenemende belangstelling voor auto's gedurende de nacht (12-01)
IR234 Doorverwijzen als zelfbescherming (17-01)
IR235 Naar buiten gaan met je maatje (17-01)
IR236 Geven van aanwijzingen over het gewenste optreden bij bepaalde adressen (17-01)
IR237 Overtuigd zijn van zinloosheid van investeren in bepaalde personen (17-01)
IR238 Ergeren aan burgers met een weerwoord (17-01)
IR239 Fysiek afstraffen van bedreiging tegen de politie (17-01)
IR240 Voorkomen van onderlinge discussie in situaties/op straat (17-01)
IR241 Inlichten van een collega over een eencellige (17-01)
IR242 Meten met fysiek vermogen burger (22-01)
IR243 Waarderen van fysiek vermogen collega's (22-01)
IR244 Overtuigd zijn dat burgers altijd aan het kortste eind trekken (22-01)
IR245 Identificeren van de doelgroep op basis van hun 'angst' voor de politie (22-01)
IR246 Overtuigd zijn van escalerende en de-escalerende werking van aanwezigheid (22-01)
IR247 Aanvoelen wanneer iets (niet) uit de hand loopt (22-01)
IR248 Discussiëren over wie hier nu het slachtoffer is (22-01)
IR249 Labelen van de sfeer als grimmig (22-01)
IR250 Verbaal raken van jongeren (22-01)
IR251 Om de tuin geleid door jongeren (22-01)
IR252 Zelfmedelijden? (22-01)
IR253 Praten over roosterperikelen (roosteren versus plannen) (01-02)
IR254 Bewustmaken gevaarlijk verkeergedrag burger (01-02)
IR255 Reflecteren op discriminatie bij eigen 'jaaggedrag' (01-02)

IR256 Definiëren wat de 'normale' situatie is (01-02)
IR257 Bezoeken van een hotspot gerelateerd aan taakaccent (01-02)
IR258 Opkomen van argwaan bij gebruik vreemde taal door burger (01-02)
IR259 Laten gaan waar je niet van bent (01-02)
IR260 Overtuigd zijn dat het effect van politiewerk ongewis is (01-02)
IR261 Discussiëren of het verdacht is (01-02)
IR262 Reflecteren op eigen optreden n.a.v. videobeelden (16-02)
IR263 Belang hechten aan een teamchef die voor de formatie/het team strijdt (16-02)
IR264 Roosterperikelen definiëren als strijd met de teamleiding (05-03)
IR265 Aanwijzingen voor eigen veiligheid bij optreden bij een woning (05-03)
IR266 Ervaren (hebben) dat hoogopgeleid publiek meer 'zuigt' (05-03)
IR267 Zoeken van 'oplossing' in fysieke interventie (05-03)
IR268 Voeren van verbale strijd om identiteit boven water te krijgen (05-03)
IR269 Uit de anonimiteit halen als (zelfbedachte) strategie (05-03)
IR270 (Niet kunnen) verantwoorden van optreden richting burger (05-03)
IR271 Ergeren aan burgers die 'dapper lopen te doen' (05-03)
IR272 Teleurgesteld zijn over de oogst van de nacht (05-03)
IR273 Betrokkenheid bij het privéleven van elkaar (01-04)
IR274 Uiten van onbegrip over 'hoe het in de organisatie gaat' (01-04)
IR275 Ongenoegen over beperkte inzet/besluit korpsdirectie (01-04)
IR276 Geinen over burgers/de 'doelgroep' (01-04)
IR277 Binnentreden bij een eencellige (01-04)
IR278 Toepassen van lekencriminologie (rap en gangsters gaan samen) (09-04)
IR279 Gebruik van humor in een ernstige zaak (09-04)
IR280 Onbegrip over aanwijzing van het OM over vorderen (09-04)
IR281 Noteren van het reilen en zeilen van de doelgroep (21-04)
IR282 Niet serieus nemen van reactie burgers (21-04)
IR283 Opkloppen van de jeugdproblematiek (21-04)
IR284 Gissen naar hoe het zit, maar toch oordelen (21-04)
IR285 Afvragen wat de invloed van koppels is (21-04)
IR286 Geestig napraten over de AMOK-training (18-05)
IR287 Niet acteren op mogelijke herkenning van jongeman n.a.v. briefing (18-05)
IR288 Bagatelliseren van overlastklachten van burgers (18-05)
IR289 Empathie voor een meisje in de knel (18-05)
IR290 Benadrukken van daadkracht, desnoods door optreden op het randje (18-05)
IR291 Overstap naar functie zonder noodhulp beargumenteren vanuit intimidaties door burgers (31-08)
IR292 Benadrukken dat je langzaam moet fietsen om goed te kunnen waarnemen (26-06)
IR293 Jezelf weer student voelen na wisseling team, omdat zoveel anders is (26-06)

IR294	Veel koffie drinken als verschil met het vorige team definiëren (26-06)
IR295	Sturing door teamleiding als een bepalende factor m.b.t. tot het verschil zien (26-06)
IR296	Constateren dat jezelf snel meegaat in wat in een team 'normaal' is (26-06)
IR297	Aangeven van juiste familierelaties burgers na.v. de briefing door een ervaren collega (26-06)
IR298	Geven van feedback op aangiften noodhulp vanuit de teamrecherche (26-06)
IR299	Discussie over welk wapen een vrijgekomen burger vooral bij zich heeft (26-06)
IR300	Maken van een ironische grap over recht op zelfverdediging burger (26-06)
IR301	Bewustwording ten aanzien van het gebrek aan reflectie op/verdieping van eigen handelen (26-06)
IR302	Terugblikken op oncollegiaal gedrag nieuwe coördinator horeca; aanleiding interne conflicten (26-06)
IR303	Vertrek collega's verklaren uit hun teleurstelling over hoe de organisatie met hen omgaat (26-06)
IR304	Zichzelf als ongeschikt voor horeca-inzet zien, omdat hij de voorkeur heeft langer te praten (26-06)

Interviewverslagen

IR305	Willen weten wat de kwaliteiten van de ander zijn
IR306	Voelen van teleurstelling over verdwenen teamgevoel (van ploeg naar team)
IR307	Constateren dat er binnen meer een team is dan buiten
IR308	Zoeken naar kwaliteit van elkaar bij groepsoptreden
IR309	Gevoel hebben dat groepsoptreden te veel los zand is geworden
IR310	Overtuigd zijn dat vluchtigheid in onderling contact feedback belemmert
IR311	Stimulering (intercollegiale) reflectie door videobeelden
IR312	Rekening houden met ontvankelijkheid bij geven feedback
IR313	Weten wat de ander bezighoudt
IR314	Aankondigen van eigen cliché-uitspraken
IR315	Zingeving ontlenen aan helpen slachtoffers
IR316	Minimaal inspannen voor burgers die eigen problemen veroorzaken
IR317	Ervaringen in het werk leiden tot ander perspectief op samenleving
IR318	Behoefte aan een overheid die harder is tegen burgers die problemen veroorzaken
IR319	Zorgen over geweld (vooral in horeca)
IR320	Onbegrip over 'normale' jongeren die zich in het weekend 'verliezen'
IR321	Jongeren roepen optreden van de politie over zichzelf af

IR322	Mee (laten) spelen van eigen gemoedstoestand
IR323	Belang hechten aan duidelijkheid van eigen optreden
IR324	Historie met burgers laten meespelen
IR325	Bewustzijn ten aanzien van beroepsdeformatie
IR326	Slachtoffers die er 'fout' op komen te staan
IR327	Ervaring leidt tot meer overzicht en rustigheid
IR328	Begrip van gevolgen optreden is teken van ervaring
IR329	Geen voorbeelden van eigen onzekerheid rondom optreden
IR330	Stimulerend effect van kijken naar optreden andere collega's
IR331	Bewondering voor collega's die losjes hun doel bereiken
IR332	Kort houden van burgers als zelfbescherming
IR333	Neerbuigend spreken over mensen 'achter de tafel'
IR334	Voorkomen van gezichtsverlies
IR335	Rekening houden met effect van toestaan beledigingen op omstanders
IR336	Ontstaan van Hannes in sketch
IR337	Draaglijk maken/luchtig houden van werk met humor
IR338	Missen van een chef/coördinator op straat
IR339	Opslokking van chefs door 'de' organisatie
IR340	Gevoel hebben dat chefs alles belangrijker vinden dan sturing
IR341	Overtuigd zijn dat aandacht voor persoon (van leiding) op orde is
IR342	Behoefte aan leiding die beslissingen motiveert
IR343	Binding voelen met team, niet met politieregio
IR344	Weten wat er in het gebied speelt essentieel voor binding
IR345	Administratieve frustratie
IR346	Doorgeschoten proceduredrang
IR347	Eigenaar voelen van gebied
IR348	Trots ontlenen aan zorg voor de stad
IR349	Voorkeur blijft bij het straatwerk
IR350	Gehecht zijn aan autonomie in het werk
IR351	Afkeer hebben tegen het schriftelijke werk
IR352	Gevoel hebben dat de afhandeling zoveel efficiënter kan
IR353	Zoeken naar passende oplossingen in situaties
IR354	Een dikke huid als kenmerk van professionaliteit
IR355	Doorpakken als het moet
IR356	Meegaan in de dynamiek van de samenleving
IR357	Koffietafel als plek om wel eens op situaties terug te blikken
IR358	Weten te veel van alles, te weinig van iets (wetgeving)
IR359	Zoeken naar hoe het beste contact met jongeren te maken
IR360	Aansluiten bij belevingswereld burgers/jongeren
IR361	Voelen van noodzaak om snel te beslissen in situaties
IR362	Geloven in meerwaarde van preventief geweld
IR363	Variëren van stijl van optreden op basis van context (plaats-tijd)
IR364	Rekening houden met wie je bent (koppel)

IR365	Inschatten wat je samen fysiek aankunt
IR366	Achteraf juridisch rondmaken
IR367	Genuanceerde feedback
IR368	Rekening houden met ontvankelijkheid voor feedback
IR369	Geleefd worden door situaties en bureaucratie
IR370	Ongeremde capaciteitsbehoefte
IR371	Opvolgingsverlangen richting burgers
IR372	Zoeken van oorzaken in opvoeding
IR373	Argwanend ten opzichte van intentie burgers
IR374	Situaties (verkeerd) inschatten door categorisering
IR375	Willen geloven dat burgers 'verbeteren'
IR376	Weten wie je voor je hebt
IR377	Kort en strak houden als je er niets mee hebt
IR378	Onzekerheid m.b.t. intercultureel optreden
IR379	Moeite met twijfel aan oprechtheid van handelen
IR380	Mogelijkheid burgerklachten remt handelen niet
IR381	Klachten als stimulans tot leren
IR382	Rekening houden met verbaal onvermogen eencellige
IR383	Irritatie ontstaat vooral bij 'nette lui' die beledigen
IR384	Inzicht willen hebben in motivatie achter houding burgers t.o.v. politie
IR385	Cynisch over mogelijkheden tot wereld verbeteren
IR386	Niet optreden vanwege praktische en 'systeem'-redenen
IR387	Onderbuikgevoel belangrijke functie bij 'aan de kant zetten'
IR388	Antenne voor wat afwijkt/'niet klopt'
IR389	Tijd nodig om doelgroepen te leren kennen
IR390	Historie met burgers helpt bij gepast handelen
IR391	Team biedt veiligheid
IR392	Tevredenheid over betrokkenheid teamleiding
IR393	Noodzaak om een beeld te vormen wat er aan de hand is
IR394	Scenario's in je hoofd afspelen
IR395	Juridische beoordeling van wat mag en kan
IR396	Beperkingen van eigen vooringenomenheid
IR397	Motivatie vanuit het hart, zeker niet het salaris
IR398	Geloofwaardigheid burger(s) is een factor
IR399	Doel voor ogen houden
IR400	Voortdurende alertheid, ook privé
IR401	Beperkende werking van regels en wetten
IR402	Zingeving ontlenen aan ondersteunen slachtoffers
IR403	Verkeersongelukken kleuren het beeld bij overtredingen
IR404	Trots op het afgaan op gevaar
IR405	Leermomenten zijn er iedere dag
IR406	Aangetrokken voelen tot de familiaire politiecultuur
IR407	Definiëren van politiewerk als acteerproces (rol aannemen)

IR408	Behoefte om het te zien als spel/te beschermen tegen de realiteit
IR409	Beleving hebben dat de maatschappij hard is
IR410	Overtuigd zijn dat je burgers in problemen maar beperkt kunt helpen
IR411	Incidenteel hebben van oprechte interesse in situatie burgers
IR412	Frustratie over leidinggevenden die contact met politiewerk zijn verloren
IR413	Verbazen over dat leidinggevenden zich niet kwetsbaar opstellen
IR414	Gevoel hebben dat leiding niet oprecht geïnteresseerd is in zijn werk
IR415	Ervaren dat leiding niet in staat is om te helpen bij bepaalde vraagstukken
IR416	Ervaren dat het team te intern gericht is/weinig op partners gericht
IR417	Overtuigd zijn dat er te weinig personeel is om het werk goed te doen
IR418	Waarde hechten aan collegiale kantinegesprekken als vorm van verwerking
IR419	Overtuigd zijn van uniekheid en relativerende werking politiehumor
IR420	Definiëren van wij/zij-verhouding tussen politie en burgers (zij als verliezers)
IR421	Fijn vinden om te mogen acteren in een mooi stuk samenleving
IR422	Bewustzijn m.b.t. kennisoverdracht door middel van verhalen/interactie
IR423	Behoefte hebben aan meer richting in gezamenlijk handelen en terugkoppeling
IR424	Maken van onderscheid tussen openbare-ordedienst (horeca, voetbal) en noodhulp
IR425	Belang hechten aan duidelijkheid in optreden/grenzen aangeven
IR426	Spiegelen als expliciete strategie (ander bepaalt de toon)
IR427	Belang hechten aan geloofwaardigheid politie (doen wat je zegt/doorpakken)
IR428	Overtuigd zijn dat beleidsbepalers (OM) geen idee hebben waar het omdraait
IR429	Behoefte hebben aan mogelijkheden om woorden kracht bij te zetten
IR430	Door ervaring leren dat bepaalde irritaties alleen maar energie kosten (‘zuigen’)
IR431	Zichzelf beschouwen als iemand die voorop heeft gelopen in eenduidig optreden
IR432	Moeite hebben met voortslepende problemen van burgers
IR433	Eenduidigheid interpreteren als professionaliteit van optreden
IR434	Behoefte hebben aan gerichte inzet op vakgebied/affiniteit (betere sturing)
IR435	Politiemensen beschouwen als eigenwijze mensen
IR436	Vertrouwen in collega’s bevordert samenwerking
IR437	Zorgen over doelloosheid en normvervaging jeugd
IR438	Bewust van kleuring beeld samenleving door ervaringen bij politie

IR439	Ervaring dat rechtvaardigheidsgevoel werken bij de politie niet makkelijker maakt
IR440	Verdedigen van eigen team dat door anderen als 'cowboyteam' wordt gezien
IR441	Overtuigd van noodzaak om het 'kort te houden' in de binnenstad
IR442	Motivatie om bij de politie te gaan, is gebaseerd op beeld dat afwijkt van huidig beeld
IR443	Centraal stellen van rechtvaardigheidsgevoel, normen en waarden
IR444	Aansprekend vinden om van 'hot naar her te vliegen'
IR445	Behoefte hebben om iets te betekenen voor anderen
IR446	Definiëren van heftige momenten als de mindere kant van het werk
IR447	Ergeren aan burgers met wie geen gesprek te voeren is
IR448	Belangrijk vinden om je woordje klaar te hebben
IR449	De-escaleren benoemen als kenmerk van eigen werkstijl
IR450	Doorpakken als burgers grenzen overschrijden
IR451	Benoemen van 'rust uitstralen' als kwaliteit/kenmerk optreden
IR452	Teamleden die vaak met elkaar werken, zijn op elkaar ingewerkt ('half woord genoeg')
IR453	Openlijk corrigeren van een collega is nog nooit nodig geweest
IR454	Teleurgesteld over weinig prioriteit voor drugsproblematiek
IR455	Overtuigd dat veel criminaliteit uit drugs voortkomt (verslaafde veelplegers)
IR456	Willen oppakken van drugsproblematiek, o.a. via opleiding
IR457	Opvatting hebben dat je met drugsaanpak meer aan de voorkant komt
IR458	Teleurgesteld over hoe lang het duurt voordat 'zij' problemen oppakken
IR459	Van mening zijn dat veel vrijheid in het werk voor- en nadelen heeft
IR460	Communicatie in de teamleiding als 'probleem' zien
IR461	Overtuigd zijn dat eigen verantwoordelijkheid stimulerend werkt
IR462	Van mening zijn dat in sturing meer onderscheid tussen mensen nodig is
IR463	Constateren dat collega's vaak niet het grotere geheel van IGP-opdrachten kennen
IR464	Definiëren van teamchef als praktijkman in plaats van beleidsman
IR465	Ervaren dat teamchef soms iets te kort door de bocht is
IR466	Misbruik maken van vrijheid komt soms voor
IR467	Constateren dat er veel wordt geouwehoerd, maar ook keihard wordt gewerkt
IR468	Overtuigd dat strakke sturing in het team niet gaat werken
IR469	Beeld hebben van optreden van collega's
IR470	Bij beeldvorming rekening houden met situationele karakter van het optreden
IR471	Optreden een beetje aanpassen aan het maatje

IR472	Twee gezichten van het optreden (zachte en harde kant) belangrijk vinden
IR473	Ervaren dat politiemensen/collega's niet afstompen, maar betrokken blijven
IR474	Aanspreken op een manier die wordt geaccepteerd als kwaliteit optreden zien
IR475	Positief zijn over de mate van feedback in het team
IR476	Tijdens teamdag over thema feedback gesproken
IR477	Ervaren van een grote mate van veiligheid in de groep (om aan te spreken)
IR478	Constateren dat de meeste collega's alleen met teamleiding van doen hebben
IR479	Genuanceerd kijken naar praktijkkennis/gevoel van de korpsdirectie
IR480	Frustratie ontstaat wanneer onpraktische veranderingen erdoor worden gedrukt
IR481	Zich afvragen wie sommige (onpraktische) veranderingen bedenkt
IR482	Noodhulp als manusje van alles ervaren
IR483	Bevolking Rivierstad in drieën delen: culturelen, middenstanders en arbeiders
IR484	Definiëren van de traditionele burgers van Rivierstad als 'pauper'
IR485	Ervaren dat je vooral één (negatieve) kant van de lokale samenleving ziet
IR486	Overtuigd zijn dat oude arbeiderssteden een bepaalde bevolking met zich meebrengen
IR487	Imiteren burgers van Rivierstad vooral als grappig zien
IR488	Ontstaan van 'Hannes' in rollenspel
IR489	Bewaren van mooie uitspraken van burgers (door Evert)
IR490	Hannes en kamper als synoniemen zien
IR491	Eencellige als landelijke uitdrukking zien
IR492	Belangrijk vinden dat je in werkstijl dicht bij jezelf blijft
IR493	Breed op kunnen treden (diverse situaties) noodzakelijk vinden voor politieman/vrouw
IR494	Leren van effect van optreden op burgers – resulteert vaak in korter houden
IR495	Eigen normen en waarden als richtinggevend voor optreden zien
IR496	Belangrijk vinden om naar jezelf te blijven kijken
IR497	Verschillen in werkwijze (coaching van studenten, etc.) tussen teams als probleem zien
IR498	Rivierstad, gezien de grootte van de stad, als 'vrij crimineel' zien
IR499	Van mening zijn dat horeca-aanpak 'goed is weggezet'
IR500	Mate waarin collega's effect van eigen optreden centraal stellen verschilt
IR501	Door opleiding verschillen tussen korpsen en eenheden ervaren

IR502	Mooi vinden dat in het team mensen elkaar aanspreken en dan verder gaan
IR503	Teleurstelling over de wijze waarop korpsleiding met hem is omgegaan
IR504	Positief oordelen over wat hij bereikt heeft op verschillende thema's
IR505	Trots zijn op aan de basis hebben gestaan van initiatieven/ ontwikkelingen
IR506	Trotsheid op het bereikte compenseert de ellende in de loopbaan
IR507	Ervaren dat teamchef zich niet met meer beleidsmatige zaken bemoeit
IR508	Constateren dat weinig bemoeienis prettig is, maar ook beleid missen
IR509	Teamchef als operationele man zien, die ertussen staat
IR510	Vertellen van anekdote over de teamchef die 'de stad is van ons' roept
IR511	Functie van teamchef als primair beleidsmatige functie zien
IR512	Niet kunnen voorstellen dat teamchef doorstroomt naar hoger niveau
IR513	Missen dat afspraken met partners worden geborgd/op papier worden vastgelegd
IR514	Voldoening vooral halen uit ondersteunen/helpen collega's
IR515	Teleurgesteld over niet aanpakken van bekende criminelen, terwijl we alles weten
IR516	Verplaatsen in hoe burgers de criminaliteit ervaren
IR517	Frustratie over focus van OM en politieleiding op aantal verdachten
IR518	Geloof hebben in snel en 'preventief' aanhouden
IR519	Overtuigd zijn dat huidige horeca-aanpak positief effect heeft
IR520	Overtuigd zijn dat schoon en heel de criminaliteit vermindert
IR521	Zorgen over verpaupering van achterstandswijk
IR522	Van mening dat opknappen achterstandswijk veel te lang duurt (geen geld)
IR523	Belangrijk om iedereen in de wijk te kennen
IR524	Van mening dat ze niets doen aan verschrikkelijke dingen
IR525	Gevoel hebben dat ze alleen brandjes blussen
IR526	Van mening zijn dat ze geregeld niet verder kijken dan hun neus lang is
IR527	Mensenhandel opvatten als vreselijke praktijk waar politie te weinig aan doet
IR528	Van mening dat basispolitiezorg wordt uitgemolken; blijft te weinig werk over
IR529	Basispolitiezorg opgevat als 'restwerk' dat niet door partners wordt opgepakt
IR530	Aanpak drugs opgevat als 'pappen en nathouden'; korte klappen
IR531	Door te veel wisseling/groot team niet gericht aan aanpak problemen kunnen werken
IR532	Ervaren dat je door 24/7 de collega's eigenlijk maar heel weinig ziet

IR533	Vinden dat collega's weinig initiatief nemen om probleemgericht te werken
IR534	Van belang vinden dat de politie burgers serieus neemt, ook als problemen niet oplosbaar zijn
IR535	Definiëren van professionaliteit als het kunnen verdelen van je aandacht over werkterreinen
IR536	Professionaliteit ook zien als rustig kunnen blijven in hectische omstandigheden
IR537	Overtuigd zijn dat echte professionaliteit (alle aspecten afdekken) pas met de jaren komt
IR538	Van mening zijn dat politie dicht bij 'core business' moet blijven
IR539	Anders denken van partners als verrijking zien voor aanpak politie
IR540	Ervaren dat feedback en reflectie in klein comité plaatsvinden
IR541	Impliceren dat je wel ziet wat er fout gaat, maar mensen het ook zelf laat ontdekken
IR542	Overtuigd zijn dat groeien het best gaat wanneer je het zelf uitvogelt/ontdekt
IR543	Benadrukken dat hij door de tijd rustiger is geworden/minder vaak geweld gebruikt
IR544	Terugkijken op optreden van vroeger en concluderen dat dit qua geweld echt niet kon
IR545	Benadrukken dat je slecht tegen dronken en vervelende burgers kunt
IR546	Expliciteren dat je burgers tot over het randje brengt, zodat je er wat mee kunt
IR547	Geen momenten van twijfel meer kennen in het werk; altijd een oplossing vinden
IR548	Belangrijk vinden dat je weet hoe de dingen geregeld zijn (procedures, netwerk, etc.)
IR549	Voor leren van politievak is het van belang dat je in gevarieerde situaties terechtkomt
IR550	Nauwelijks binding ervaren met het korps
IR551	Van mening zijn dat korpsdirectie 'omhoog gevallen' is en zichzelf te serieus neemt
IR552	Benadrukken dat eigen team vaak met nieuwe ontwikkelingen/werkwijzen komt
IR553	Voelen van trots over binding in het team/zien als een 'warm bad'
IR554	Andere teams beschouwen als teams waar men elkaar niet vertrouwt
IR555	Van toegevoegde waarde voor het team zijn als collegiaal beoordelingscriterium definiëren
IR556	Jammer vinden om het geweldige team te verlaten
IR557	Uitspreken van teleurstelling over afnemende drukte in uitgaansgebied
IR558	'Dingen meemaken' aanhalen als reden om bij de politie te gaan

IR559	Amsterdam definiëren als gebied waar het meeste gebeurt
IR560	Afwijzing korps Amsterdam verklaren uit aandacht voor diversiteit in die periode
IR561	Tevreden zijn dat je in huidig werkgebied bent beland
IR562	Gevoel hebben tegen de bierkaai te vechten, spier te zijn zonder ruggengraat
IR563	Ervaren dat justitie en de rechterlijke macht niet snappen waarmee je bezig bent
IR564	Illustreren van het vechten tegen de bierkaai met een voorbeeld van geweld tegen politie
IR565	Voelen van boos- en gefrustreerdheid n.a.v. ontslag van rechtsvervolging van een dader
IR566	Bewust zijn dat je als politiefunctionaris een vertekend beeld van de wereld krijgt
IR567	Van mening zijn dat er harder moet worden gestraft, omdat 'ze' niet leren
IR568	Van mening zijn dat de politie juist heel veel mag en kan (i.t.t. 'politie mag niets')
IR569	Voorkeur hebben om nog iets sneller te mogen fouilleren
IR570	Benadrukken dat wanneer je geen feeling hebt voor wie wel/niet, het een politiestaat wordt
IR571	Gevoel hebben dat justitie en rechterlijke macht de politie in de steek laten
IR572	Ervaren dat het met verdachten die zich verzetten of misbruik maken altijd enigszins persoonlijk wordt
IR573	Frustratie heeft vooral betrekking op mensen die van alles en iedereen misbruik maken
IR574	Van mening zijn dat ze die keer dat ze worden gepakt ook moeten worden veroordeeld
IR575	Blijven benadrukken dat er in die situatie proportioneel is gehandeld/ geweld is gebruikt
IR576	Onbegrip hebben over het gelijke gewicht dat verklaring verdachte en politieman van rechter krijgt
IR577	Vraag oproepen 'waar je het nog voor doet' als zaken door rechters zo worden afgehandeld
IR578	Niet gesteund worden door systeem zien als meest vervelende dat je als politieman kunt meemaken
IR579	In beginjaren ervaren dat altijd netjes zijn tegen burgers niet werkt in de stad; komt niet aan
IR580	Overtuigd zijn dat in 'lagere klassen' het recht van de sterkste geldt
IR581	Omschrijven van leerervaring als 'aanpassen op degene die tegenover me staat'

IR582	Overtuigd zijn dat je pas respect van een burger krijgt als je goed je punt kunt maken
IR583	Benadrukken dat een onvriendelijke burger onvriendelijkheid terugkrijgt
IR584	Als voordeel zien dat burgers uit 'lagere klasse' indammen of over de grens gaan
IR585	Impliceren dat je graag wilt dat burgers zich gaan gedragen conform wat je als politieman wenst
IR586	Irritant vinden wanneer burgers neerbuigend doen, zonder dat je er iets mee kunt ('grijs gebied')
IR587	Bang zijn dat je de zelfbeheersing verliest vanwege gedrag 13-jarig meisje
IR588	Medelijden hebben met kinderen die helemaal 'kapot' zijn door opvoeding
IR589	Ontevreden zijn over gebrek aan prioriteit binnen eigen organisatie voor drugs
IR590	Weinig kennis hebben van de precieze omvang van de jeugdproblematiek in werkgebied
IR591	Overtuigd zijn dat gewapende overvallen grotendeels door 'opgeschoten jeugd' worden gepleegd
IR592	Eén collega zien als de meest waardevolle collega voor het straatwerk
IR593	Professionaliteit definiëren als met verschillende burgers en in verschillende situaties effectief zijn
IR594	'De straat lezen' als een belangrijke kwaliteit zien
IR595	Het weloverwogen beslissingen kunnen nemen in stresssituaties als meest onderscheidend zien
IR596	Onderscheid maken tussen gewoon meldingen rijden en je eigen werk maken
IR597	De stad pas echt interessant vinden als de scholen 'uitgaan'
IR598	Belangrijk vinden om integriteit nog aan te halen als kenmerk van professionaliteit
IR599	Van mening zijn dat niet-integere politiemensen de naam van de politie aan gort slaan
IR600	'Boef vangen' als kenmerk van een mooie dag; hoe groter de boef, hoe mooier de dag
IR601	Zien van motivatieverschillen tussen collega's en daar moeite mee hebben
IR602	'Oordeel' over 'bange collega's' een dilemma vinden (moet het wel/niet kunnen?)
IR603	Van belang vinden dat collega's zij-aan-zij staan, ook als het spannend wordt
IR604	Lastig vinden dat studenten niet handelen op 'jouw' manier, maar toch op achtergrond houden

IR605	Benadrukken dat je achterdochtig bent en impliceren dat veel burgers niet te vertrouwen zijn
IR606	Van belang vinden dat je geloofwaardigheid burgers goed schat; beschikken over mensenkennis
IR607	Benadrukken dat je m.b.t. geloofwaardigheid burgers door schade en schande wijs bent geworden
IR608	Moeilijk vinden wat voor soort jongens je voor je hebt en hoe je er dan in moet gaan
IR609	Niet naïef willen zijn in hoe gevaarlijk sommige jongeren zijn
IR610	Overtuigd zijn van de meerwaarde van het kennen van de jongeren
IR611	Meerwaarde van contact met jongeren aan informatiepositie relateren
IR612	'Staan' voor respectvolle, maar duidelijke benadering richting jongeren
IR613	Kennen van de identiteit als iets belangrijks zien (willen weten wie ze zijn)
IR614	Onderscheid maken tussen opschrijven en vastleggen (systeem); niet alles wordt vastgelegd
IR615	Van mening zijn dat basispolitiezorg meer moet worden gekend in lopende onderzoeken
IR616	Benadrukken dat het reguliere werk in de basispolitiezorg wordt onderschat door rest organisatie
IR617	Aangeven dat je van veel bevoegdheden gebruikmaakt, maar collega's dat niet doen
IR618	Ervaren dat teamleiding niets doet met criminaliteitsproblemen die worden aangegeven
IR619	Vrijheid zelf wel lekker vinden, maar constateren dat het ook tot improductiviteit leidt
IR620	Gevoel hebben dat hard werken niet gezien en gewaardeerd wordt (maakt niets uit)
IR621	Teamchef bestempelen als 'praktijkdier', die te veel verplichtingen heeft
IR622	Van mening zijn dat er te veel op zijn beloop wordt gelaten, niet bespreekbaar wordt gemaakt
IR623	Verwijzen naar de informele hiërarchie binnen het team en rol informele leiders
IR624	'Op elkaars lip zitten' beschouwen als mooi, maar soms ook als veroorzaker negativiteit
IR625	Politiecultuur ook zien als factor die 'de tent kan afbreken'
IR626	Ontstaan van motivatieproblemen door ervaren gebrek aan steun na incidenten
IR627	Niet serieus nemen van beoordelingssystematiek functioneren
IR628	Gevoel hebben in de organisatie een nummer te zijn, maar niet weten of dat gevoel terecht is
IR629	Niet naar groot team willen, vanwege gevoel te gaan 'zwemmen'

IR630	In nieuw team werkstijl als 'praten, praten, praten' definiëren (i.p.v. 'doorpakken' in vorig team)
IR631	Noodzaak van 'praatstijl' verklaren uit grootte gebied en duur voordat assistentie er is
IR632	Onderscheid maken tussen 'lullen' en 'poetsen'
IR633	'Zwaaien naar bevolking' als verschil zien met politiewerk in vorig werkgebied
IR634	Manier van werken tussen twee teams eigenlijk als onvergelijkbaar zien
IR635	Gespitstheid op straat is in de stad anders dan in het buitengebied
IR636	Benadrukken dat nieuwe team zichzelf als familie beschouwt
IR637	Van mening zijn dat het in het vorige team van belang was om 'aanwezig te zijn'
IR638	Constateren van verschil in leren: meer breedte in stad versus meer diepte in buitengebied
IR639	Ervaren dat leren vooral plaatsvindt door naar collega's te kijken en zelf uit te proberen
IR640	Collega's eigenlijk overal als hulpvaardig ervaren
IR641	Prettig werken beschouwen als 'elkaars manier van handelen kennen'
IR642	Ervaren dat andere teams vorige team inderdaad als 'haantjes' of 'cowboys' beschouwen
IR643	Imago vorig team verklaren uit manier van optreden: 'met de bek vooraan staan'
IR644	Benadrukken dat je snel went aan stijl nieuwe team
IR645	Expliciteren dat ze eerst is gaan kijken hoe men in het nieuwe team handelt
IR646	Terugkijken op feedback in het vorige team: nog geven van te veel ruimte
IR647	Leren om 'kort te houden': steeds beter weten waar de grens moet liggen
IR648	Ervaren dat de 'kort erop'-stijl in het nieuwe team afwijkend is
IR649	Constateren dat er een groot gat zit tussen de opleiding en de praktijk
IR650	Praktijkervaringen blijven veel beter hangen dan theorie uit het onderwijs
IR651	Ervaren dat je tijdens het onderwijs veel leert zonder dat je er in de praktijk iets mee doet
IR652	Van mening zijn dat stijl van optreden ook wel bij jou als persoon moet passen
IR653	Ervaren dat er een gemeenschappelijke manier van handelen in het team is
IR654	Constateren dat collega's die de stijl niet overnemen vaak ook weg zijn gegaan

Heuvelstad (2011-2012)

IH01	Onbekend zijn met elkaar (13-10)
IH02	Humoristisch 'belachelijk' maken van elkaar (13-10)
IH03	Hanteren van manieren om invloed op de straat te verhogen (13-10)
IH04	Verlenen van service aan burgers (13-10)
IH05	Maken van grappen over seks/homofilie (13-10)
IH06	Beoordelen van gevaarsetting in het verkeer (13-10)
IH07	Benoemen van 'klasse'/welvarendheid burger (13-10)
IH08	Kiezen voor de weg van de minste inspanning (13-10)
IH09	Meewegen van 'waarde' van burgers voor politie (informatie) (13-10)
IH10	Complimenteren van waarnemingsvermogen collega (13-10)
IH11	Gebruikmaken van de informatie van de briefing (13-10)
IH12	Overtuigd zijn dat politiewerk op straat wordt geleerd (13-10)
IH13	Uitproberen wat op straat werkt als leermanier (13-10)
IH14	Teleurgesteld zijn in manier van optreden van een collega (13-10)
IH15	Kennen van de stijl van optreden van elkaar is belangrijk (13-10)
IH16	Corrigeren van een collega (bellend rijden) (13-10)
IH17	Definiëren van de goede stukken van de stad (13-10)
IH18	Jagen op bepaalde personen/eigen 'projecten' (13-10)
IH19	Overtuigd zijn dat veel managers politiewerk niet begrijpen (13-10)
IH20	Rechtvaardigen van rondrijden zonder specifieke bestemming (13-10)
IH21	Kijken naar kenmerken van een auto om te zien of er wat aan de hand is (13-10)
IH22	Opvragen van informatie van de meldkamer t.b.v. helderheid (13-10)
IH23	Definiëren van de status van een pand (drugspand) op basis van 'ervaring' (13-10)
IH24	Laten passeren van de mogelijkheid om illegaliteit van mensen vast te stellen (13-10)
IH25	Rechtvaardigen vanuit perspectief partners (zitten er ook niet op te wachten) (13-10)
IH26	Roddelen over een leidinggevende die het niet snapt (13-10)
IH27	Burgers labelen als 'pisvlek' (13-10)
IH28	Checken of iemand kan meeluisteren (OT) (13-10)
IH29	Praten over het uiterlijk van vrouwen (13-10)
IH30	Geven van moreel oordeel over burgers en impact op afhandeling (13-10)
IH31	Verdiepen in de situatie van de burger (13-10)
IH32	Uitspreken van de 'verstandigheid' van burgers/daders (13-10)
IH33	Aanvoelen of de tranen van daders echt zijn (13-10)
IH34	Hebben van een voorkeur voor meldingen met actie en sensatie (13-10)
IH35	Oordelen over de omstandigheden waarin burgers tot daden komen (13-10)

IH36 Elkaar met humor de maat nemen (13-10)
IH37 Waarde hechten aan de fysieke gesteldheid van collega's (13-10)
IH38 Signaleren op basis van signalement burger (13-10)
IH39 Adviseren van burgers over toekomstig (beter) gedrag (13-10)
IH40 Geven van feedback over de rolverdeling (13-10)
IH41 Niet geloven van rechtvaardiging/excuus burger (13-10)
IH42 Signaleren op basis van een combi van persoons- en autokenmerken (13-10)
IH43 Beoordelen van een dag zonder voldoende actie als 'kwakkeldag' (13-10)
IH44 Observeren van vrouwen ('breed kijken') (13-10)
IH45 Interpreteren van de sfeer als dreigend in uitgaansgebied Heuvelstad (20-10)
IH46 Uitleggen dat surveillanten 'anders' werken dan 'normaal' (20-10)
IH47 Koppelen van verwacht gedrag aan typen burgers (20-10)
IH48 Vergelijken van koopkracht criminelen met eigen koopkracht (20-10)
IH49 Maken van seksgerelateerde grappen (20-10)
IH50 Signaleren en aanspreken van bekend persoon uit de doelgroep (20-10)
IH51 Surveilleren bij een standaardplek voor verslaafden (20-10)
IH52 Natrekken bij de meldkamer leidt tot een ander oordeel over de afhandeling (20-10)
IH53 Meewegen van 'waarde' van burgers voor politie (informatie) (20-10)
IH54 Discussiëren met een burger over wat er eigenlijk aan de hand is (20-10)
IH55 Waarde hechten aan tegengaan beeld dat de politie over zich heen laat lopen (20-10)
IH56 Vragen aan burgers of ze het optreden begrijpen (20-10)
IH57 Aangeven waarmee burgers wegkomen/wat de straf had kunnen zijn (20-10)
IH58 Filteren waaraan je in het 'portoverkeer' aandacht moet besteden (20-10)
IH59 Overtuigd zijn dat groepsoptreden extra training vereist (20-10)
IH60 Overtuigd zijn dat burgers in het prostitutiegebied vaak 'hoerenlopers' zijn (20-10)
IH61 Maken van onderscheid tussen heroïnehoertjes en gewone hoertjes (20-10)
IH62 Meepakken van leuke meldingen en waar assistentiebehoefte wordt vermoed (20-10)
IH63 Verklaren van aandacht voor bepaalde overtredingen vanuit taak en tijd (20-10)
IH64 Verafschuwen van hoeren en hoerenlopers (20-10)
IH65 Bewust zijn van eigen vooroordelen (20-10)
IH66 Benadrukken van de slechtheid van de mensen waarmee zij te maken hebben (20-10)
IH67 Overtuigd zijn van het kunnen 'lezen van gezichten' (20-10)

IH68 Tegenspreken van verklaring van een burger (20-10)
IH69 Afleiden van immorele karakter van een burger uit contextkenmerken (20-10)
IH70 Tegenspreken van verklaring burger wordt niet altijd gepikt (20-10)
IH71 Samenhang van het burgerverhaal als indicator van geloofwaardigheid (20-10)
IH72 Acteren (mede) op basis van de briefing (20-10)
IH73 Relateren van personen aan elkaar in de zoektocht naar betekenis (20-10)
IH74 Rekening houden met aanwezigheid ('hogere') collega m.b.t. gedrag (20-10)
IH75 Benadrukken van bruikbaarheid van in hokjes plaatsen (20-10)
IH76 Benoemen van burgers als pisvlekken (20-10)
IH77 Waarde hechten aan het zijn van de baas op straat (20-10)
IH78 Toestand van de burger (drank, drugs) 'vertelt' veel over 'of je aan bak moet' (20-10)
IH79 Bepalen van geloofwaardigheid door verhaal en waarneembare 'dingen' (20-10)
IH80 Lokaliseren van verdachte op basis van 'real-time informatie' getuige (20-10)
IH81 Waarde hechten aan een heterdaadje (20-10)
IH82 Lachen om het gebrek aan intelligentie van de dader (20-10)
IH83 Massaal reageren op een melding/overdaad van agenten (22-10)
IH84 Afspreken om bepaalde burgers weinig ruimte te geven (22-10)
IH85 Definiëren van openbare-ordehandhaving als een apart vak (22-10)
IH86 Afstand nemen van leidinggevenden die weinig met de straat hebben (22-10)
IH87 Benadrukken van hebben van gevoel voor als het uit hand loopt (22-10)
IH88 Onderscheid maken tussen jonge en oude garde m.b.t. definitie 'mooie dienst' (22-10)
IH89 Benadrukken van meerwaarde van kennen burgers voor de-escalatie (22-10)
IH90 Mooi vinden dat het goed gaat met voormalig crimineeltje (22-10)
IH91 Vermoeden dat eventuele efficiëntie van NP toch niet naar blauw gaat (22-10)
IH92 Ervaren worden (door anderen) als team van 'cowboys' (22-10)
IH93 Aanhouden als het omslagpunt is bereikt (22-10)
IH94 Samen overmeesteren bij verzet (22-10)
IH95 Afschermen van situatie van omstanders (22-10)
IH96 Aanhouden van iemand die hen filmt en in diskrediet brengt (22-10)
IH97 Eerst handelen, dan een juridische grond definiëren (22-10)
IH98 Kritisch reflecteren op het groepsoptreden (22-10)
IH99 Blijven aanstaren/non-verbale krachtmetingen (22-10)

IH100 Anticiperen (met eigen (af)handelen) op of een zaak rond te krijgen is (22-10)
IH101 Samenwerken met portiers is ook een dilemma/sommige 'rotte appels' (22-10)
IH102 Vorderen/verwijderen van een lastige jongen (22-10)
IH103 Willen aanhouden van een burger die de politie belachelijk maakt (22-10)
IH104 Kiezen van de verkeerde om te overmeesteren (22-10)
IH105 Benadrukken dat er altijd een formele grond is om handelen te rechtvaardigen (22-10)
IH106 Rekening houden met administratie bij kiezen van wijze van afhandelen (22-10)
IH107 Dominant worden wanneer burger hem belachelijk maakt/geen respect toont (22-10)
IH108 Afschrikken door benoemen van consequentie bij persisteren in gedrag (22-10)
IH109 Mooi vinden dat je het stadsvolk niet beleefd hoeft aan te spreken (8-11)
IH110 Gevoel hebben dat hij het jammer vindt dat het probleemgebied er niet meer is (8-11)
IH111 Vertellen van handelinganekdotes bij de 'praatkast' (8-11)
IH112 Verhalen over een 'kakkerlak' die tijdens het verhoor geen krimp gaf (8-11)
IH113 Burgerdienst (drugs) definiëren als 'sectie stiekem en geheim' (8-11)
IH114 Van mening zijn dat capaciteit voor coördinatie ten koste gaat van het straatwerk (8-11)
IH115 Splitsen van de taken: zoeken van verdachte en ontfermen over slachtoffer (8-11)
IH116 Niet kunnen vinden van locatie waar ze moeten zijn (8-11)
IH117 Samen betekenis geven aan wie de verdachte is (8-11)
IH118 Weinig aandacht schenken aan emotie slachtoffer (8-11)
IH119 Confronteren van verdachte en slachtoffer, ondanks angst slachtoffer (8-11)
IH120 Elkaar in de zeik nemen over competentie en rang (8-11)
IH121 Praten in New Kids-stijl (8-11)
IH122 Benadrukken dat agressie niets oplost tegen patiënt inrichting (8-11)
IH123 Gevoel hebben voor het karretje te zijn gespannen door hulpverleningsinstelling (8-11)
IH124 Kunnen zien/inschatten of iemand onberekenbaar is (8-11)
IH125 Doorgeven van ongenoegen over onnodige inzet (8-11)
IH126 Geloven in toegevoegde waarde van geweld met geweld bestrijden (8-11)
IH127 Van mening zijn dat gebruiken geweld steeds moeilijker wordt gemaakt (8-11)

IH128 Gevoel hebben dat politiemensen (te) snel in het beklaagdenbankje terechtkomen (8-11)
IH129 Geloven in afschrikkende werking geweld (8-11)
IH130 Afgaan op intuïtie dat iets niet klopt (8-11)
IH131 Benadrukken dat politiewerk door extra taken overeenkomt met verwachtingen (8-11)
IH132 Door de auto uit te gaan en te praten leer je de doelgroep kennen (8-11)
IH133 Hebben ervaren dat de doelgroep je als nieuweling test/hoever kunnen gaan (8-11)
IH134 Laten passeren van een scooter zonder licht, omdat je al een bestemming hebt (8-11)
IH135 Verdachtheid afleiden uit de logica van het handelen/gedrag van burger (8-11)
IH136 Ondervragen van de getuige/verdachte gericht op vaststellen onlogica (8-11)
IH137 Verifiëren van verhaal getuige/verdachte via collega op PD (8-11)
IH138 Aanmoedigen van getuige/verdachte om op het rechte pad te blijven (8-11)
IH139 Tegenstrijdig redeneren ten aanzien van noodzaak tot aanhouden (8-11)
IH140 Rechtvaardigen van niet aanhouden op basis van toekomstig informatiebelang (8-11)
IH141 Constateren van 'kopieergedrag' bij nieuwelingen (8-11)
IH142 Grof in de mond in bijzijn van een burger, collega die repareert (8-11)
IH143 Rechtvaardigen van galgenhumor op basis van ellende die men ziet (8-11)
IH144 Aanmoedigen van collega om lijk te bekijken vanwege staat van ontbinding (8-11)
IH145 Vertellen over ritje naar hulpverlening vanwege mooie receptioniste (8-11)
IH146 Functie van wijkagent definiëren als tegenovergestelde van boeven vangen (8-11)
IH147 Definiëren van kakkerlakken als degene die de maatschappij verzieken (8-11)
IH148 Gewone/andere boeven accepteren het als ze een tik krijgen en praten in verhoor (8-11)
IH149 Maken van harde grappen over het lijk (8-11)
IH150 Niet verstaan van Nederlandse taal als signaal van dat het niet kan kloppen (12-3)
IH151 Opstellen inhoud proces-verbaal op basis van hoe het optreden had gemoeten (12-3)
IH152 Geven van handelingsadviezen tijdens de briefing (12-3)
IH153 Veranderingen in uiterlijk burgers leiden tot verandering in herkenbaarheid (12-3)

IH154 Teleurgesteld zijn dat er geen foto is genomen (12-3)
IH155 Aangeven van gewenste stijl van bejegenen/aanpakken (tandje bij opdoen) (12-3)
IH156 Willen weten van namen van collega's die verdachte hebben laten ontsnappen (12-3)
IH157 Geven van (losse) opdracht naar aanleiding van hotspotinformatie (12-3)
IH158 Probleem als opgelost beschouwen wanneer het zich verplaatst naar buiten stad (12-3)
IH159 Controleren gegevens n.a.v. een signaal van de ANPR n.a.v. woninginbraken (12-3)
IH160 Aangeven dat je door ANPR veel meer 'meepakt' (12-3)
IH161 Vragen naar theorie slachtoffer over dader diefstal (12-3)
IH162 Adviseren van burger om 'wat rust te vinden' (12-3)
IH163 Toelichten van noodzaak om af te wijken van wat de opleiding leert (12-3)
IH164 Bewust van discriminatie en straffen gedrag burgers (12-3)
IH165 Distantiëren van het Verkeershandhavingsteam (12-3)
IH166 Belangrijk vinden dat je optreden naar jezelf kunt verantwoorden (12-3)
IH167 Van mening zijn dat sommige verkeersboetes (te) hoog zijn (12-3)
IH168 Benadrukken van belang van gedragsverandering bij burgers (12-3)
IH169 Lachen om een handelingsanekdote (12-3)
IH170 Negeren van ANPR-signaal in auto (12-3)
IH171 Construeren van een verhaal over hoe het gegaan kan zijn (12-3)
IH172 Benadrukken dat het tijdens rustige diensten moeilijk is jezelf te motiveren (12-3)
IH173 Vertellen aan collega's hoe je een bepaalde persoon overmeestert (12-3)
IH174 Onder de indruk zijn van kracht lid doelgroep/ex-bajesklant (12-3)
IH175 Mooi vinden als je veel van je lichaam vraagt (12-3)
IH176 Inschakelen van een tolk als de communicatie met een burger niet lukt (12-3)
IH177 Overleggen over al dan niet meenemen van de vrouw; verschil van opvatting (12-3)
IH178 Leggen van verband tussen huidige gebeurtenis en toelichting specialisten (12-3)
IH179 Van mening zijn dat de doelgroep vooral 's avonds leeft (12-3)
IH180 Overtuigd zijn dat de politie harder moet optreden om respect te krijgen (12-3)
IH181 Discussiëren over de balans tussen hard en zacht in het optreden (12-3)
IH182 Functie van wijkagent wegzetten als 'zachte' functie (12-3)
IH183 Ervaren dat voormalig team er minder strak op zat dan huidig team (12-3)
IH184 Gevoel hebben dat je soms op gebruik geweld wordt afgerekend (12-3)

IH185 Benadrukken dat je niet anders gaat optreden na correctie op geweldsgebruik (12-3)
IH186 Niet reageren op een oproep winkeldiefstal omdat je privéverplichtingen hebt (12-3)
IH187 Natrekken n.a.v. een ANPR-melding (12-3)
IH188 Corrigeren van tutoyerende burger (12-3)
IH189 Definiëren van je werk als 'beslissen over leven en dood' (12-3)
IH190 Discussiëren over verhouding tussen (gevaar) werk en salariëring (12-3)
IH191 Humoristisch praten over fanatieke verkeersagenten (15-3)
IH192 Van mening zijn dat sommige collega's onzekerheid ophangen aan wetskennis (15-3)
IH193 Afzetten tegen andere eenheid (15-3)
IH194 Aangeven welke fysieke tegenstand je van een burger kan verwachten (15-3)
IH195 Waarschuwen voor eigen veiligheid naar aanleiding van aandachtsvestiging op briefing (15-3)
IH196 Achteraf uitwisselen van kritiek op de briefing (15-3)
IH197 Gevoel hebben dat eigen team door omgeving als 'cowboyteam' wordt gezien (15-3)
IH198 Sceptisch zijn over vorming Nationale Politie (15-3)
IH199 Maken van (amicaal) contact in een arbeiderswijk (15-3)
IH200 Richting burger(s) benadrukken dat je grens/irritatiepunt is bereikt (15-3)
IH201 Afschrikken door middel van geweld in een handelingsanekdote (15-3)
IH202 Vrouwen kijken en bespreken tijdens de surveillance (15-3)
IH203 Maken van populaire praatjes met leden van de doelgroep (15-3)
IH204 Grappen maken over eencelligen (15-3)
IH205 Benadrukken bij een burger dat je zelf ook bijna het verkeerde pad was ingeslagen (15-3)
IH206 Informeren van een collega over bekende personen (15-3)
IH207 Verklaren van niet bekeuren overtredingen vanuit 'afgestomptheid' (15-3)
IH208 Tevreden zijn over snelle collegiale actie n.a.v. diefstal (15-3)
IH209 Met weemoed terugkijken naar hoe men vroeger boeven ving (15-3)
IH210 Succesvolle zoektocht naar verdachten wijden aan niet gangbaar model auto (15-3)
IH211 Voorbijganger definiëren als een 'kakkerlak' (15-3)
IH212 Terugkijken op en napraten over een mooie zaak, want 'direct boter bij de vis' (15-3)
IH213 Eerste signalering op basis van de twee letters van het kenteken (15-3)
IH214 Weten dat je goed zit door 'spichtig gedrag' bestuurder/bijrijder (15-3)
IH215 Definiëren van de zaak/situatie als 'de krenten in de pap' (15-3)
IH216 Collega/brigadier (in zijn bijzijn) definiëren als 'papieren tijger' (15-3)

IH217 Handen en ogen als indicaties van verdacht gedrag (15-3)
IH218 Afwijkend gedrag definiëren binnen de context waarin het zich voordoet (15-3)
IH219 Bontkraagjes associëren met jongens die stoer lopen te doen (15-3)
IH220 Afleiden van geloofwaardigheid op basis van hoe de fiets ligt (15-3)
IH221 Moreel veroordelen in gesprek met de verdachte (15-3)
IH222 Scheiden van de betrokkenen en hun verhalen (15-3)
IH223 Burger wijzen op eigen verantwoordelijkheid (15-3)
IH224 Verbaal terechtwijzen van een burger (15-3)
IH225 Achteraf in de auto 'afbranden' van een burger (15-3)
IH226 Tegen eigen principes in schrijven van milieuverbaal voor opleiding (15-3)
IH227 Terugblikken op de dienst in termen van 'lekker werken' met een collega (15-3)
IH228 Aandoen van handschoenen in de auto als voorbereiding op evt. geweldgebruik (15-3)
IH229 Aangehouden verdachte in zijn gezicht kleineren (15-3)
IH230 Teleurgesteld zijn dat het niet op vechten is uitgedraaid (15-3)
IH231 Samen burgers met elkaar in verband brengen (22-3)
IH232 Definiëren van verzet van burgers als aantrekkelijk kenmerk situatie (22-3)
IH233 Foto's bekijken van de doelgroep (22-3)
IH234 Door middel van een flatscreen in de werkruimte zaken onder aandacht brengen (22-3)
IH235 Bespreken hoe sterk iemand van de doelgroep is (22-3)
IH236 Overtuigd zijn dat beelden beter werken dan woorden bij signalement (22-3)
IH237 Meepakken van de goede dingen van iedereen als manier om te leren (22-3)
IH238 Vervelend vinden dat de doelgroep jou ook in privéomstandigheden herkent (22-3)
IH239 Ervaren dat het geweld en disrespect tegen de politie toenemen (22-3)
IH240 Surveilleren bij een bekende overlastplek (22-3)
IH241 Definiëren van de huidige 'staat' van agressie van iemand uit de doelgroep (22-3)
IH242 Herkennen van een burger, maar niet zeker weten wie hij is (22-3)
IH243 Rondrijden/fietsen en naar vrouwen kijken, definiëren als aantrekkelijk deel werk (22-3)
IH244 Eigen contact als meest essentieel zien voor opbouwen kennis doelgroep (22-3)
IH245 Overtuigd zijn dat de doelgroep de politie eerder ziet dan anderen (22-3)
IH246 Navigeren door de stad vooral afhankelijk van eerdere meldingen en ervaringen (22-3)

IH247	Verantwoorden waarom we rijden waar we rijden (22-3)
IH248	Ontwikkelen van eigen stijl op basis van afkijken goede dingen anderen (22-3)
IH249	Verontschuldigen over het 'lullige begin' van de dienst (22-3)
IH250	Jagen op een persoon, omdat hij de politie te slim af is geweest (22-3)
IH251	Vermoedelijk overdrijven van situatie in een wijk (22-3)
IH252	Ervaren dat eigen stijl in een ander team al snel als te hard wordt gezien (22-3)
IH253	Niet kennen van het gebied maakt vinden van verdachte lastig (22-3)
IH254	Voortdurend bekeuren van verslaafden zien als manier om zooi te voorkomen (22-3)
IH255	Behoefte hebben aan actie tijdens een rustige dienst (22-3)
IH256	Niet instemmen met een collega die weer terug naar het bureau wil (22-3)
IH257	Willen weten wat een overlastpleger loopt te doen (22-3)
IH258	Mogelijkheid tot aanhouding als stok achter de deur (bij volharding) gebruiken (22-3)
IH259	Situatie als 'niet genoeg' voor aanhouding schatten (22-3)
IH260	Iets zoeken om hem voor te pakken vanwege zero-tolerance beleid (22-3)
IH261	Hebben van onbegrip over planning van capaciteit; te weinig als het druk is (22-3)
IH262	Scheiden van verhalen van betrokken burgers (22-3)
IH263	Een bange hond als indicatie zien dat er iets is gebeurd (22-3)
IH264	Verwachten dat een slachtoffer van huiselijk geweld aangifte intrekt (22-3)
IH265	Bespreken wat er in het proces verbaal wordt opgenomen (22-3)
IH266	Moreel 'bepraten' van een situatie/man (10-5)
IH267	Vragen naar mijn geheimhouding bij de briefing (10-5)
IH268	Koppelen van incidenten aan een mogelijke dader tijdens de briefing (10-5)
IH269	Ironische opmerkingen naar aanleiding van een ex-gedetineerde (10-5)
IH270	Uitwisselen van locaties waar iemand zich veel ophoudt (10-5)
IH271	Van mensen 'af zijn' wanneer ze elders gaan wonen (10-5)
IH272	Geïnteresseerd zijn in door mij geconstateerde verschillen met andere teams (10-5)
IH273	Verdedigen van het teamimago (10-5)
IH274	Niet begrepen voelen bij toelichten bedoeling onderzoek (10-5)
IH275	Tijdige beschikbaarheid van assistentie als verklaring voor verschil in optreden (10-5)
IH276	Regen geven als reden waarom je in het buitengebied rijdt (10-5)
IH277	Benadrukken dat de route ook door 'gevoel' tot stand komt (10-5)

IH278 Verontschuldigen over het niet weten van de locatie van een melding (10-5)
IH279 Aanvoelen/'weten' dat je niet de goede kant oprijdt (10-5)
IH280 Constateren dat de navigatie niet goed is ingesteld (10-5)
IH281 Verdelen van de betrokkenen om verhaal aan te horen (10-5)
IH282 Vragen of een collega met een studente meegaat om verhaal aan te horen (10-5)
IH283 Combineren van de verhalen van betrokkenen (10-5)
IH284 Concluderen dat 'we er niets mee kunnen' (10-5)
IH285 Anticiperen op het vervolg in de strafrechtketen (10-5)
IH286 Doorverwijzen naar de wijkagent (10-5)
IH287 Expliciteren richting burgers dat de noodhulp 'pleisters plakt' (10-5)
IH288 Handelen richting mij legitimeren vanuit perspectief recherche (10-5)
IH289 Kennen van personen leidt tot weten hoe ze te benaderen (10-5)
IH290 Overtuigd zijn dat kennen van personen de-escalerend werkt (10-5)
IH291 Definiëren van interactie met burgers als 'ook een spelletje' (10-5)
IH292 Benadrukken dat kennen van werkgebied langzamer gaat dan personen (10-5)
IH293 Verbeteren collega ten aanzien van persoon die (niet) op de briefing staat (10-5)
IH294 Definiëren van huidige dienst als 'rustig', in tegenstelling tot 'normaal' (10-5)
IH295 Weerstand tegen uitsluitend plannen op basis van cijfers (10-5)
IH296 Nauwelijks geïnteresseerd zijn in gebeurtenissen buiten werkgebied (10-5)
IH297 Vragen naar wens om aangifte te doen (10-5)
IH298 Allochtone burgers definiëren als 'ze' (10-5)
IH299 Maken van een grap over eerwraak (10-5)
IH300 Terugkoppelen aan meldkamer dat het 'niet echt strafrechtelijk' was (10-5)
IH301 Delen van een mooi verhaal over een aangifte van een 65-jarige man (10-5)
IH302 Corrigeren van route door meldkamer (10-5)
IH303 Wachten tot de ontbrekende schakel in het verhaal is gesproken (10-5)
IH304 Vragen of iedereen het eens is met de 'oplossing'/gang van zaken (10-5)
IH305 Tegen collega uitspreken dat je een betrokkene niet vertrouwt (10-5)
IH306 Afhouden door aan te geven 'er niets mee te kunnen' (10-5)
IH307 Generaliseren van situatie/gedrag in (bepaalde) allochtone families (10-5)
IH308 Muteren beschouwen als afhandelen van de situatie (10-5)
IH309 Vertellen over dreiging tijdens voetbalwedstrijd (14-5)
IH310 Bespreken onder welke code de gebeurtenis wordt geregistreerd (14-5)

IH311 Meer zelf kunnen doen als voordeel van klein team/buitengebied definiëren (14-5)
IH312 Actie als voordeel van stedelijk team definiëren (14-5)
IH313 Niet laten onderbreken door/'bovengedrag' ten opzichte van verdachte (14-5)
IH314 Uitwisselen van hoe het privé gaat (14-5)
IH315 Overtuigd zijn van beter scannen omgeving door ervaring (14-5)
IH316 Bespreken van casuïstiek tussen studenten en surveillanten (14-5)
IH317 'Waarschuwen' van een collega dat ik alles noteer (14-5)
IH318 Voelen van teleurstelling over niet controleren 'wijf' na drugsvangst (14-5)
IH319 Toelichten waarom verslaafden/zwervers worden gecontroleerd (14-5)
IH320 Rijden op doorgaande wegen, omdat die het drukst zijn (14-5)
IH321 Signaleren van een verdacht groepje, omdat er een bekende bijstaat (14-5)
IH322 'Krachtmeting' tussen bekende Antilliaan en student (14-5)
IH323 Geven van toelichting op controle na verongelijkte reactie bekende Antilliaan (14-5)
IH324 Beredeneren dat er in een pand illegale dingen moeten gebeuren (14-5)
IH325 Vragen naar 'burgerkennis' van collega met meer ervaring (14-5)
IH326 Actie in het werk als beperkt, maar conform verwachting, definiëren (14-5)
IH327 Definiëren van stafdiensten als vijf uur mentaliteit (14-5)
IH328 Benadrukken dat het altijd rustig is als je iemand meeneemt (14-5)
IH329 Een boef vangen als hoop van de rest van de dienst definiëren (14-5)
IH330 Niet willen dat het vangen van een boef te gemakkelijk gaat (14-5)
IH331 Een winkeldief als onaantrekkelijke boef definiëren (14-5)
IH332 Met andere collega's sarcastisch bespreken dat het 'lekker druk' is (14-5)
IH333 Mijn eigen twijfels over geloofwaardigheid buurjongen in buurtonderzoek (14-5)
IH334 Elkaar de maat nemen over melding tijdens avondeten (14-5)
IH335 Vragen aan bewoners of ze de verdachte hebben gezien (14-5)
IH336 Stevig meenemen van een verdachte na een achtervolging te voet (14-5)
IH337 Verontschuldigingen en pijn van verdachte wegwuiven (14-5)
IH338 Direct teruggeven van gestolen geld aan slachtoffer (14-5)
IH339 Ouwehoeren over wie bij de achtervolging het snelst was (14-5)
IH340 Tegen verdachte benadrukken dat het te laat is voor spijt (14-5)
IH341 Definiëren dat verdachte bij 'ons thuis' is en huisregels toelichten (14-5)
IH342 Laten overtuigen door collega dat student PV van aanhouding moet maken (14-5)
IH343 Nabespreken aanname gepleegd feit verdachte ten behoeve van registratie (14-5)

IH344 Overleggen ten behoeve van registratie/afhandeling melding/ aanhouding (14-5)
IH345 Toelichten dat bij onzekerheid over wapen naar de grond werken het beste is (14-5)
IH346 Collega definieert hard aanpakken als 'ook een beetje beroepsdeformatie' (14-5)
IH347 Benadrukken dat het goed kan dat burgers in werkgebied een wapen hebben (14-5)
IH348 Overtuigd dat inspecteurs in de openbare-ordeaanpak minder doortastend zijn (14-5)
IH349 Trots zijn op eigen bijdrage aan de openbare orde aanpak (14-5)
IH350 Afgeven op ander korps met betrekking tot wijze van overnemen aanpak (14-5)
IH351 SMS complimenten ontvangen van teamchef n.a.v. aanhouding (14-5)
IH352 Toename van eigen besef dat er mentale ruimte is voor een stevige politie (14-5)
IH353 Vertellen over recente gebeurtenis waarbij collega bewusteloos is getrapt (24-5)
IH354 Vragen of de verdachte is aangepakt door de betreffende collega's (24-5)
IH355 Benadrukken dat jij hem wel had aangepakt als je erbij was geweest (24-5)
IH356 Aankondigen dat je in dat geval gebruikmaakt van discretionaire bevoegdheid (24-5)
IH357 Benadrukken dat als chefs het mogen, wij het ook mogen (24-5)
IH358 Veel praten met collega tijdens nachtdienst als 'fijn' definiëren (24-5)
IH359 Intensiteit van collegiale gesprekken afhankelijk van klik tussen individuen (24-5)
IH360 Onbegrip over verschil in 'inzethobbels' (toestemming, etc.) geweldsmiddelen (24-5)
IH361 Verwijzen naar eigen verantwoordelijkheid burgers voor oplossen conflicten (24-5)
IH362 Aangeven dat je klaar bent met het gesprek met (zeurende) burger (24-5)
IH363 Eigenwijsheid/mondigheid dronken studenten als meest vervelend vinden (24-5)
IH364 Drukte in café als indicator zien van hoe druk de (horeca)dienst wordt (24-5)
IH365 Drukte, actie en conflicten sussen als kenmerken van mooie dienst zien (24-5)
IH366 Benadrukken dat je als politiemens bent veranderd, rustiger bent geworden (24-5)
IH367 Impliceren dat de hardheid van het optreden wordt bepaald door burgers (24-5)
IH368 Aan collega doorgeven dat die burger echt vervelend is (24-5)

IH369 Overleggen of ze die melding willen hebben (24-5)
IH370 Opmerken dat dronken burger beter iets anders kan drinken (24-5)
IH371 Aanspreken van dronken burger op gebrek aan respect voor de politie (24-5)
IH372 Benadrukken tegen collega dat burger mazzel heeft dat hij rustiger is geworden (24-5)
IH373 Tegen collega ridiculiseren van een vraag die leidinggevende heeft gesteld (24-5)
IH374 Aangehouden verdachte richting collega's definiëren als een 'kakkerlak' (24-5)
IH375 Focus leggen op het gebeurde en dan pas op het slachtoffer (24-5)
IH376 Afdwingen van medewerking van de verdachte in het cellencomplex (24-5)
IH377 Afstemmen van het aanhoudingstijdstip voor de registratie/het verbaal (24-5)
IH378 Collegiaal bespreken van interne plaatsingsperikelen (24-5)
IH379 Overtuigd zijn van toegevoegde waarde preventief optreden (24-5)
IH380 Uiten van waardering voor 'intern optreden' teamchef (24-5)
IH381 Constateren dat er veel 'kakkerlakken' zijn vanavond (24-5)
IH382 Aanmoedigen van burger om rekening te houden met omgeving (24-5)
IH383 Klein maken van burger wanneer deze het eigen gedrag ontkent (24-5)
IH384 Vorderen van jongeman om vermoedelijke belediging toch te 'sanctioneren' (24-5)
IH385 Aanzet geven voor/'uitlokken' van escalatiegedrag van burger (24-5)
IH386 Hebben van verschillende percepties over de 'drukte' van de horecadienst (30-5)
IH387 Navragen of een bepaalde burger nog onder de veelplegers valt (30-5)
IH388 Signaleren van en 'kennisoverdracht' m.b.t. een bekende burger (30-5)
IH389 Op computer bekijken van persoon die collega bewusteloos heeft getrapt (30-5)
IH390 Surveilleren definiëren als 'rondje boeven vangen' (30-5)
IH391 Afstemmen om vanavond in de 'wacht' voetbal te kijken (30-5)
IH392 Benadrukken dat je willekeurig surveilleert, maar wel met soort patroon (30-5)
IH393 Een wijk als irritant definiëren, omdat er allemaal eencelligen wonen (30-5)
IH394 Jezelf in een slachtofferpositie 'drukken'/ blauwe reageerbuisjes (30-5)
IH395 Klagen over eigen rooster (30-5)
IH396 Geen behoefte hebben aan 'weer zo'n dienst' met aanrijdingen (30-5)
IH397 Voorkeur hebben voor 'een beetje fatsoenlijk letsel' (30-5)
IH398 Jezelf definiëren als 'aapjes in een pak' n.a.v. kijkende burgers (30-5)
IH399 Benadrukken dat je gewend raakt aan 'kijkende' publiek (30-5)
IH400 Uitspreken van hoop dat er meldingen met meer spektakel komen (30-5)

IH401 Langs wijk rijden leidt weer tot verhalen (30-5)
IH402 Definiëren van wijk als erg gevaarlijk/dreigend voor politie (30-5)
IH403 Afzwakken van dreiging/gevaar van wijk door collega (30-5)
IH404 Beschikken over beperkte kennis van situatie/organisatie andere korpsen (30-5)
IH405 Ontwijken van melding/meldkamervraag vanwege bijkomende administratie (30-5)
IH406 Gebruiken van bestaande/huidige 'koppeling' aan melding als ontwijkstrategie (30-5)
IH407 Afzetten sterke identificatie van collega's met eigen openbare-ordegroep (30-5)
IH408 Praten over wintersportvakantie met collega's (30-5)
IH409 Definiëren van wijk als 'lekker wijkje' (30-5)
IH410 Melding zien als 'flutmelding' (30-5)
IH411 Opgelucht zijn dat melding geen winkeldief betreft (30-5)
IH412 Positief waarderen dat het werk voor de politie is beperkt (30-5)
IH413 'Lekker hun eigen probleem van maken' als werkwijze om werk te beperken (30-5)
IH414 Verkeersovertreding duiden als 'daar wil ik nog wel voor schrijven' (30-5)
IH415 Indruk krijgen dat de meesten weinig affiniteit hebben met verkeer (30-5)
IH416 Inrichting recherchewerk aanmerken als inefficiënt (30-5)
IH417 Teleurgesteld voelen over melding achtervolging die al is gestopt (30-5)
IH418 Afstemmen van surveillancelocaties (30-5)
IH419 Mensen wegsturen zien als manier om vrijbuiterplek te voorkomen (30-5)
IH420 Hebben van verbazing over werkwijze collega (30-5)
IH421 Bedenken hoe je moet rijden om verdachte bus tegen te komen (30-5)
IH422 Opvragen van extra/actuele informatie om verdachte bus te vinden (30-5)
IH423 Burger als 'kneus' zien, mede omdat hij al in de auto bekende (30-5)
IH424 Niet kunnen achterhalen of een scooter als gestolen is opgegeven (30-5)
IH425 Oneens zijn over 'voorstelbaarheid' boosheid verdachte n.a.v. 'binnentrekken' (30-5)
IH426 Van mening zijn dat criminelen licht worden gestraft (30-5)
IH427 Aanmoedigen burger om 'goede gedrag' vol te houden (30-5)
IH428 Discussie over geloofwaardigheid van 'goede gedrag' burger (30-5)
IH429 Opgelucht zijn dat andere auto aan aanrijding wordt gekoppeld (30-5)
IH430 Zien van wijk activeert verhaal over trekken van wapen (30-5)
IH431 Plot verhaal achterwege laten, omdat het spanning eraf haalt (30-5)
IH432 Verdachte tegen collega omschrijven als 'zo dom als achtereind van varken' (30-5)

IH433 Dienst typeren als 'dooie dienst' (30-5)
IH434 Aangeven het 'lullig' te vinden om iemand die 'niet wijs' is hard aan te pakken (7-6)
IH435 Praten over collega die vorige week bewusteloos is getrapt (7-6)
IH436 Uitwisselen informatie over burger n.a.v. waarneming op straat (7-6)
IH437 Beperkte aandacht voor verkeer verklaren uit drukte noodhulp (7-6)
IH438 Opluchting omdat melding tijdens eten naar een ander wordt doorgezet (7-6)
IH439 ANPR zien als 'extra stukje ogen' (7-6)
IH440 Nodig vinden om doelgroep snel te leren kennen (7-6)
IH441 Illustreren dat wat 'verdacht' is ook afhangt van betrokken burger (7-6)
IH442 Collega als 'maatje' benoemen (7-6)
IH443 Rijden langs plekken waar soms illegale prostitutie plaatsvindt (7-6)
IH444 Letten op welke prostituees er staan, zodat je weet wie ontbreekt (7-6)
IH445 Initiële inschatting van illegale prostitutie blijkt niet te kloppen (7-6)
IH446 Benadrukken dat de politie het leuk vindt als er mensen meegaan (7-6)
IH447 Overtuigd zijn dat burgers een verkeerd beeld van politiewerk hebben (7-6)
IH448 Benadrukken dat 'goede volk' alleen verkeershandhavingsteam ziet (7-6)
IH449 Politiewerk in de 'zwarte kant van de samenleving' positioneren (7-6)
IH450 Een pallet voor een raam als 'verdacht' opvatten (7-6)
IH451 Anticiperen op vluchtgedrag burger bij melding van een ander (7-6)
IH452 Iemand 'een tijdje niet hebben gezien' in retroperspectief als logisch zien (7-6)
IH453 Voorbeeld gebruiken om falen hulpverlening te illustreren (7-6)
IH454 Frustratie over dat met bevindingen politie vaak niets wordt gedaan (7-6)
IH455 Benadrukken dat informatie over antecedenten helpt bij bepalen verdachtheid (7-6)
IH456 Beoordelen van waarschijnlijkheid verhaal prostituee (7-6)
IH457 Aan collega voorstel doen voor surveillancelocatie (7-6)
IH458 Discussiëren of je iemand van de doelgroep een waarschuwing zou moeten geven (7-6)
IH459 Verkeersovertreder proberen inzicht te geven in risico eigen gedrag (7-6)
IH460 Moreel toespreken en vervolgens 'matsen' van verkeersovertreder (7-6)
IH461 In de auto 'verklaren' dat hij bekeuringsbedragen veel te hoog vindt (7-6)
IH462 Discussiëren over wel of niet meer schrijven voor bepaalde overtredingen (7-6)
IH463 Eigen 'bekeuringsbeleid' verklaren uit ervaring met ernstig incident (7-6)
IH464 Overtuigd zijn dat stevig gesprek meer effect heeft dan een boete (7-6)

IH465 Bekeuren op afstand (7-6)
IH466 Gedrag prostituee verklaren uit drugsverslaving (7-6)
IH467 Uitwisselen van gedragskenmerken van 'doelgroeper' (7-6)
IH468 Teleurstelling over een situatie die niet escaleerde (11-6)
IH469 Uitwisselen frustraties van verkeerde meldkamerinformatie als basis om op te treden (11-6)
IH470 Expliciteren van een meningsverschil over 'parkeerbeleid' bureau (11-6)
IH471 Vragen naar consequenties van mijn onderzoek voor eigen persoon (11-6)
IH472 Uitvragen van signaleringsinformatie bij eenheid ter plaatse (11-6)
IH473 Negatief uitlaten over feit dat verdachte Antilliaan is (11-6)
IH474 Expliciteren dat je 'slecht' bent in (navigeren in) wijk en dat dit 'kut' is (11-6)
IH475 Overleggen of ze een melding kunnen 'meepakken' (11-6)
IH476 Uiten dat je het best spannend vindt in het (nieuwe) team (11-6)
IH477 Positief uitlaten over de recente Amoktraining (11-6)
IH478 Illustreren van 'gevaar' Antillianen met anekdote (11-6)
IH479 Uiten van opluchting dat de collega 'ook boert' (11-6)
IH480 Snel willen weten waar de verdachte is (11-6)
IH481 Confronteren van 'verdachte' met gegeven uit gesprek 'getuige' (11-6)
IH482 Op tafel krijgen van de achterliggende reden (11-6)
IH483 Een samenvattend oordeel geven over de situatie (ordinaire ruzie) (11-6)
IH484 Ontmoedigen van het doen van aangifte door burgers (11-6)
IH485 Bij elkaar brengen van de verhalen en tot een oordeel komen (11-6)
IH486 Overtuigen van (andere) burger dat hij geen aangifte moet willen doen (11-6)
IH487 Schetsen van consequenties om ontmoediging aangifte kracht bij te zetten (11-6)
IH488 Overdrijven van het ten laste gelegde delict als laatste ontmoedigingspoging (11-6)
IH489 Voor burger 'invullen' dat hij niet zit te wachten om mee te gaan (11-6)
IH490 Expliciteren van het leerpunt voor de burger (11-6)
IH491 Legitimatie eigen optreden (ook) bij justitie zoeken (11-6)
IH492 'Grappig' vinden om na situatie erop te reflecteren (11-6)
IH493 Afstemmen over de inhoud van de administratieve afhandeling (11-6)
IH494 Relativeren van het machokarakter van het team (11-6)
IH495 Constateren van een tweedeling in het team door horecateam (11-6)
IH496 Constateren van ongelijkheid door lidmaatschap horecateam (11-6)
IH497 Uiten van schaamtegevoel over aanhoudingsgedrag sommige collega's (11-6)
IH498 Onderbreken/overdragen van situatie voor andere melding (11-6)
IH499 Beperkt kunnen reproduceren van meldkamerinformatie/signalement (11-6)

IH500 Kiezen om de omgeving af te speuren in plaats van naar de melder te gaan (11-6)
IH501 Burgers vragen naar informatie t.b.v. vinden verdachte (11-6)
IH502 Afstemmen of ze kunnen aanhouden (11-6)
IH503 Hebben van verschil van mening of 'openbaar' roken moet kunnen (11-6)
IH504 Proberen de verdachte verbaal in de toom te houden (11-6)
IH505 Naar de grond werken van de verdachte (11-6)
IH506 In bijzijn van verdachte hem een 'kakkerlak' noemen (11-6)
IH507 Benadrukken dat gedrag van de verdachte hem niet helpt (11-6)
IH508 Aanspreken van het 'slachtoffer' op haar gedrag (11-6)
IH509 Situatie/burger afzetten tegen Antillianen (11-6)
IH510 Moeite hebben met Antillianen, omdat ze precies weten hoever ze kunnen gaan (11-6)
IH511 Afgeven op andere teams (12-7)
IH512 Leggen van relatie tussen twee burgers (12-7)
IH513 'Discussie' over waar een burger/verdachte zich ophoudt (12-7)
IH514 Terugbrengen van het aantal overlastplegers waarvoor extra aandacht nodig is (12-7)
IH515 Benadrukken dat leidinggevenden zichzelf veel te serieus nemen (12-7)
IH516 Bespreken van een collega die niet helemaal zeker van zichzelf is (12-7)
IH517 Zuchtend naar een collega kijken bij een verhaal van een burger/slachtoffer (12-7)
IH518 Discussiëren met het slachtoffer over hoe het gegaan kan zijn (12-7)
IH519 Bij napraten spreken over een 'vreselijke vent', omdat hij 'arrogant' is (12-7)
IH520 Vrouwen als minder sterk definiëren (politieagente) (12-7)
IH521 Handelingsanekdote vertellen om eigen fysieke kracht te illustreren (12-7)
IH522 Uiten van onvrede over hoe de organisatie met haar (loopbaan) omgaat (12-7)
IH523 Vervelend vinden dat ze in ander team opnieuw aan acceptatie moet werken (12-7)
IH524 Gevoel hebben er niet toe te doen voor de politieorganisatie (12-7)
IH525 Teleurstelling voelen over dat zij geen goede overdracht kunnen regelen (12-7)
IH526 Het nu als probleem van de leiding beschouwen (12-7)
IH527 Politieopleiding als 'wennen' zien, omdat je eigen werkwijze moet afleren (12-7)
IH528 Politieopleiding beschouwen als plek om 'kunstjes te leren' (12-7)
IH529 Meerwaarde van eigen werk vooral zoeken in kennen van de doelgroep (12-7)
IH530 'Verzet' van burger heeft aantrekkingskracht (12-7)

IH531 Afkeuren van dominante, escalerende stijl van collega richting burgers (12-7)
IH532 Leiding heeft benadrukt dat feedback rechtstreeks moet worden gegeven (12-7)
IH533 Delen van informatie die tijdens de briefing is genoteerd (12-7)
IH534 Indruk krijgen dat agent op taalgebruik let in mijn bijzijn (12-7)
IH535 Overtuigd zijn dat gedrag jonge 'criminelen' in jeugdinstelling erger wordt (12-7)
IH536 Weg weten vanaf bureau, maar niet per definitie vanaf andere plek (12-7)
IH537 Expliciteren dat je nog niet weet hoe je overal het snelst kunt komen (12-7)
IH538 Benadrukken dat er geen radio in nieuwe auto zit, omdat het zou afleiden (12-7)
IH539 Uiten van frustratie over parketpolitie en definiëren als 'wannabe noodhulp' (12-7)
IH540 Aan collega doorgeven dat 'ze' op plek vaak drugs gebruiken (12-7)
IH541 Informatie opvragen over de richting waarin de verdachte gaat (12-7)
IH542 Expliciteren van ervaring dat 'ze' vaak verder zijn dan je denkt (12-7)
IH543 Raadplegen van collega via porto voor naam bij signalement (12-7)
IH544 Jammer vinden dat je overtreding ziet terwijl je er niet op af kan (12-7)
IH545 Creëren van doorbraak in conflict door onverwachte actie wijkagent (12-7)
IH546 Achteraf expliciteren dat je niet precies kunt 'plaatsen' wat er aan de hand was (12-7)
IH547 Meerwaarde van wijkagent zien in 'weten wat er aan de hand is' (12-7)
IH548 Verschillende beelden bij aantrekkelijkheid melding reanimatie (12-7)
IH549 Klagen van andere teams over Heuvelstad beschouwen als jaloezie (12-7)
IH550 Getraindheid en 'ingespeeldheid' als kracht van horecateam zien (12-7)
IH551 Een collega de maat nemen voorafgaand aan de briefing (18-7)
IH552 Twee Marokkanen in wijk als 'ongebruikelijk' definiëren (18-7)
IH553 Delen in welke straat een verdachte/burger vaak te vinden is (18-7)
IH554 Gezamenlijke genoegdoening over boete n.a.v. belediging (18-7)
IH555 Gezamenlijke onzekerheid over wat er met de kentekenplaten aan de hand is (18-7)
IH556 Inschakelen van een verkeersspecialist voor expertise (18-7)
IH557 Richting burgers aankondigen dat ze de wijkagent zullen inschakelen (18-7)
IH558 Zonder aanleiding 'scheuren' op een buitenweg (18-7)
IH559 Gokken/intuïtief aanvoelen wat er aan de hand is (18-7)
IH560 Grappen over een Turkse collega in zijn afwezigheid (18-7)

IH561 Verschil tussen optreden in teams verklaren uit beschikbaarheid assistentie (18-7)
IH562 Problematiek buitengebied als minder interessant kwalificeren (18-7)
IH563 Imiteren van bekakte burger in een handelingsanekdote (18-7)
IH564 Concluderen dat 'wij' ons moeten aanpassen aan alle bevolkingslagen (18-7)
IH565 Centralist voorkomt aanwezigheid van te veel politiemensen (18-7)
IH566 Onderscheid maken tussen een gewone winkeldiefstal en een met actie (18-7)
IH567 Zorgen maken over jeugd, drugs en wapens (18-7)
IH568 Van mening zijn dat er veel te weinig personeel is (18-7)
IH569 Wijkagent benadrukt dat burenruzies geen politiezaak zijn (18-7)
IH570 Zoeken van een verdachte op basis van een globale richting (18-7)
IH571 Tijd beschouwen als factor voor de kansrijkheid van de zoektocht (18-7)
IH572 Tekenen van de verkeerssituatie om zeker te weten dat het klopt (18-7)
IH573 Omstanders die opmerken dat er wat veel politie aanwezig is (18-7)
IH574 Amicaal waarschuwen naar aanleiding van lopen door rood licht (18-7)
IH575 Twijfelen over wat leuker is: groot team/stad of klein team/stad (26-7)
IH576 'Aftappen' van de verhalen van beide partijen (26-7)
IH577 Samen concluderen dat 'we' er niets mee kunnen (26-7)
IH578 Ontmoedigen van aangifte doen door te stellen dat tegenpartij het ook doet (26-7)
IH579 'Vastleggen' als manier om het communicatief af te doen richting de burger (26-7)
IH580 Benadrukken dat de actie van de 'tegenpartij' geen strafbaar feit betreft (26-7)
IH581 'Simpele' aannames over de situatie en cultuur in Somalië doen (26-7)
IH582 Benadrukken dat 'we' er nog niet zoveel mee kunnen, omdat het verbaal is (26-7)
IH583 Informatie toevoegen aan locatie, zodat collega's weten wat er aan de hand is (26-7)
IH584 Zelf vaststellen of er sprake is van geluidsoverlast (26-7)
IH585 Een student influisteren wat hij moet vragen (26-7)
IH586 Beleefd afkappen van melding/klacht burger als competentie/kunde zien (26-7)
IH587 Hebben van beperkt geloof in effectiviteit veelplegeraanpak in groter geheel (26-7)
IH588 Definiëren van organisatiecultuur politie als 'specifieke cultuur' (26-7)
IH589 Voelen van beperkingen in het gebruik van geweld (26-7)
IH590 Corrigeren van student: politie mag genoeg, maar weet dat vaak niet (26-7)
IH591 Feit dat je samen veel meemaakt als 'bijzonder' zien (26-7)

IH592	Onderstrepen van belang van elkaar blindelings kunnen vertrouwen (26-7)
IH593	Illustreren dat er soms collega's zijn met wie je geen dienst wil draaien (26-7)
IH594	Benadrukken dat je met huidige collega blindelings vertrouwen voelt (26-7)
IH595	'Blijven zitten als het spannend wordt', zien als kenmerk van 'falen' (26-7)
IH596	Signaleren van een afwijkende situatie bij een zwerver: hij zit op een fiets (26-7)
IH597	Afdoen van gordel als voorbereiding op een mogelijke sprint (26-7)
IH598	Doorgeven aan collega welk deel van de straat jij waarneemt (26-7)
IH599	Discussiëren over betekenis van mooi weer in relatie tot drukte avond/nachtdienst (26-7)
IH600	Langs (gedoogde) prostitutieplek rijden om 'te laten zien dat we erop zitten' (26-7)
IH601	Ondersteunen van raamprostitutie, omdat het zichtbaar en controleerbaar is (26-7)
IH602	Afzetten tegen mensen bij de gemeente die praktijk niet kennen (26-7)
IH603	Klagen over de 'bijstand' die ze moeten geven voor afvoeren verdachten (26-7)
IH604	Aangeven van onvrede bij chef van dienst (26-7)
IH605	Provocerende verdachte tegen collega's definiëren als 'pisvlek' (26-7)
IH606	Het 'oortje' beschouwen als indicator dat ik een 'collega' ben (26-7)
IH607	Amicaal doen met een verdachte die vriendelijk tegen de politie is (26-7)
IH608	Samen concluderen dat een student goed functioneert en het 'allemaal snapt' (26-7)
IH609	'Lekker werken' wil zeggen dat het 'een beetje doorloopt' (26-7)
IH610	Vertellen over spelletjes die men doet als het minder druk is (26-7)
IH611	Enthousiast terugkijken van de eigen actie op camerabeelden (26-7)
IH612	Vermoeden dat beelden van grensoverschrijdend optreden soms worden gewist (26-7)
IH613	Onbegrip over uitblijven van ambulance/medische ondersteuning (26-7)

Dit boek gaat over hoe straatagenten betekenis geven aan de omgeving waarin zij moeten optreden. Hoe lezen zij de straat? Hoe stellen zij vast wat er in een situatie aan de hand is? Hoe komen zij tot oordelen over wat er moet gebeuren? Dergelijke vragen worden in dit boek beantwoord.
Op basis van etnografisch veldwerk worden tweeëntwintig patronen van betekenisgeving – blauwe patronen – onderscheiden die ten grondslag liggen aan de uitvoering van het politiewerk in de basispolitiezorg. Deze patronen bieden een nieuw perspectief op het politiewerk en geven een unieke inkijk in het vakmanschap van straatagenten.
De blauwe patronen worden uitvoerig beschreven en voorzien van uiteenlopende, levendige voorbeelden uit het dagelijks politiewerk. Deze beschrijvingen maken duidelijk dat de betekenisgeving van straatagenten in belangrijke mate wordt gevoed door hun professionele intuïtie.
Het boek eindigt met het inzicht dat de betekenisgeving van straatagenten nauwelijks van buitenaf kan worden beïnvloed. Dat moeten straatagenten zelf doen. Zij benutten de eigen uitvoeringspraktijk echter onvoldoende om hun intuïtie te ontwikkelen. Dat is een belemmering voor beter politiewerk.

Wouter Landman is een onderzoekende adviseur bij Twynstra Gudde Adviseurs en Managers. Hij houdt zich vooral bezig met veranderprocessen en onderzoek binnen de politie. Daarnaast draagt hij bij aan de professionalisering van politiemensen, in het bijzonder leidinggevenden. Hij publiceerde onder andere over organisatieontwikkeling en leiderschap bij de politie.

BOOM | LEMMA
UITGEVERS