

# SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In dit rapport wordt verslag gedaan van de evaluatie van het project Toezicht en Veiligheid, waarin gemeente Amsterdam, Regiopolitie Amsterdam-Amstelland en Stadtoezicht Amsterdam samenwerken. In het kader van de samenwerking is in het najaar van 2000 een nieuwe functie van 'Medewerker Toezicht en Veiligheid' bij Stadtoezicht Amsterdam gecreëerd. Deze zogenoemde MTV-ers leveren extra toezichtcapaciteit in de openbare ruimte. De MTV-ers worden ingezet bij de door de politie geprioriteerde projecten ter bestrijding van agressie en geweld. In de evaluatie door onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL wordt nagegaan op welke wijze de MTV-ers worden ingezet en welke invloed de inzet van MTV-ers heeft op het terugdringen en voorkomen van agressie en geweld.

De evaluatie heeft met name betrekking op de samenwerking tussen MTV-ers en de politie gedurende de eerste negen maanden van het project. Voor het onderzoek zijn observaties verricht, gesprekken gevoerd met sleutelinformanten van de politie en de dienst Stadtoezicht en schriftelijke enquêtes afgenomen onder de direct bij de toezichtprojecten betrokken personen (MTV-ers en politiemensen). In het kader van deze evaluatie zijn alle zes toezichtprojecten uit de periode januari-september 2001 en één evenement (het Kwakoe Festival) in het onderzoek betrokken.

## **Observaties**

Uit de observaties blijkt dat de omgang met het publiek op straat goed verloopt. Uit de reacties blijkt dat mensen blij zijn met de aanwezigheid van de MTV-ers en dat men veronderstelt dat bepaalde vormen van overlast dankzij de MTV-ers zijn verminderd. Het publiek op straat geeft gehoor aan het verzoek van de MTV-ers om bijvoorbeeld niet te fietsen in een voetgangersgebied of een verkeerd geparkeerde auto te verplaatsen.

## **Gesprekken met sleutelinformanten**

Volgens de projectleiders van de wijkteams van de politie, die voor de projectmatige aansturing en ondersteuning van de MTV-ers verantwoordelijk zijn, functioneren de MTV-ers goed en krijgen zij van de politieagenten veel waardering voor hun werk. Bovendien is tussen de MTV-ers en de politieagenten een collegiale band ontstaan. Volgens de projectleiders van de politie tonen de MTV-ers zich enthousiast, leergierig, en zijn hun sociale vaardigheden goed. Met name dit laatste is van belang, aangezien goede sociale vaardigheden een voorwaarde zijn voor het op effectieve wijze uitvoeren van toezicht. Bovendien zijn sociale vaardigheden een belangrijk onderdeel van de opleiding tot MTV-er. Verder wordt door de sleutelinformanten verondersteld dat de aanwezigheid van MTV-ers een positieve bijdrage heeft geleverd aan de veiligheid op straat en dat agressie en geweld is teruggedrongen.

## *Samenwerking*

Volgens de sleutelinformanten is de samenwerking tussen de Regiopolitie Amsterdam-Amstelland en de dienst Stadtoezicht in de eerste negen maanden van het project goed verlopen. Een knelpunt dat door de politie wordt genoemd, is de wijze van leidinggeven door Stadtoezicht. Volgens de sleutelinformanten kan de effectiviteit van

de MTV-ers worden vergroot, als de MTV-ers gericht worden aangestuurd. Hoewel men over het algemeen zeer positief is over de teamleiders van Stadstoezicht, is men kritisch over de afnemende kwaliteit van hun begeleiding. Dit kwaliteitsverlies schrijft men voornamelijk toe aan het feit dat elke teamleider zijn aandacht moet verdelen over twee MTV-teams. In de gesprekken is verder gewezen op het cruciale belang van een adequate opleiding van de groepsbegeleider, de leidinggevende MTV-er binnen het team MTV-ers. De groepsbegeleiders, die zijn geworven onder de bestaande groep MTV-ers, zijn aangesteld zonder extra opleiding te hebben gekregen. Enkele sleutelinformanten menen dat de groepsbegeleiders niet voldoende zijn voorbereid op hun leidinggevende taken.

Daarentegen zijn enkele projectleiders van de politie ook niet tevreden over hun eigen rol bij de begeleiding en aansturing van MTV-ers. Zij zeggen onvoldoende tijd te hebben gehad voor een adequate begeleiding en aansturing, waardoor de verwachtingen met betrekking tot de projectmatige aansturing van de MTV-ers niet altijd zijn waargemaakt. Zo vond bijvoorbeeld, in tegenstelling tot wat in het convenant is overeengekomen, niet bij elk wijkteam een dagelijkse (de-)briefing van de MTV-ers plaats. Al met al hebben de MTV-ers met diverse leidinggevendenden (projectleider politie, coördinator Stadstoezicht, teamleider en groepsbegeleider) te maken. Problemen in de afstemming en coördinatie liggen hierbij op de loer.

### *Taken*

De taken van de MTV-ers bestaan vooral uit het houden van toezicht in de openbare ruimte en het voorkomen van agressie en geweld. In de praktijk betekent dit dat MTV-ers het grootste deel van hun werktijd, circa zeven uur, zichtbaar aanwezig zijn op straat en personen aanspreken op onwenselijk gedrag. Het corrigeren van ongewenst gedrag leidt volgens de sleutelinformanten tot minder agressie en geweld. Uit observaties blijkt dat door het gezag dat de geüniformeerde MTV-er uitstraalt personen eerder geneigd zijn ongewenst gedrag te beëindigen dan het geval zou zijn als een willekeurige voorbijganger hierover een opmerking maakt. In veel gevallen kan escalatie door het preventief ingrijpen of bemiddelend optreden van MTV-ers worden voorkomen. Bij dreigende escalatie of daadwerkelijk geweld roepen de MTV-ers de hulp van de politie in.

### *Bevoegdheden*

Het merendeel van de sleutelinformanten is van mening dat de MTV-ers geen extra bevoegdheden moeten krijgen. Aangezien MTV-ers dezelfde bevoegdheden hebben als burgers, moeten zij er voor zorgen dat zij deze bevoegdheden zo effectief mogelijk gebruiken. Daarenboven beschikken MTV-ers, in tegenstelling tot burgers, over een portofoon waarmee ze snel de assistentie van de politie kunnen inroepen. Overigens wijzen enkele sleutelinformanten er op dat sommige MTV-ers geneigd zijn meer taken uit te voeren dan is opgedragen. De MTV-ers moeten hierop worden aangesproken en worden afgeremd. Volgens de sleutelinformanten is het belangrijk dat er voor wordt gewaakt dat de MTV-ers geen taken van de politie overnemen en dat ze zich beperken tot hun signalerende en toezichthoudende taak.

Hoewel de geïnterviewde sleutelinformanten benadrukken dat er geen exacte cijfers zijn te geven waaruit de effecten van het MTV-project kunnen worden afgeleid, meent men toch aanwijzingen te hebben dat de aanwezigheid van de MTV-ers gunstige gevolgen hebben gehad voor de veiligheid in hun gebied. Ook de positieve reacties van het publiek (bijvoorbeeld van bewoners en winkeliers) op het toezicht van de MTV-ers lijkt een belangrijke indicatie van de gunstige resultaten van het MTV-project.

## **Mening MTV-ers**

Uit de resultaten blijkt dat het merendeel van de MTV-ers tevreden is over de opleiding. Zij zijn van mening dat zij goed zijn opgeleid voor de taken die ze moeten uitvoeren. Wel is een meerderheid van de MTV-ers van mening dat zij onvoldoende bevoegdheden hebben om hun werk goed uit te voeren. Verder zijn zij van mening dat zij een positieve bijdrage leveren aan de veiligheid en het tegengaan van agressie en geweld op straat.

De MTV-ers voeren hun werkzaamheden met plezier uit en blijken een hoge betrokkenheid bij hun werk te hebben. Ook de contacten met het publiek op straat verlopen volgens hen zelf goed. Verder geven zij aan dat de samenwerking met de MTV-ers uit het eigen team goed is, evenals met de politieagenten en politieursurveillanten, terwijl zij over de samenwerking met toezichthouders van Stadstoezicht in de I/D-regeling om onduidelijke redenen minder positief zijn. De MTV-ers zijn positiever over de briefing dan over de debriefing. Op verzoeken van MTV-ers om assistentie van de politie wordt volgens hen door de politie goed en snel gereageerd.

Over het algemeen lijken de MTV-ers kritischer te zijn geworden in de loop van het project. Wellicht zijn de wittebroodsweken voorbij en komen de eerste irritaties naar boven. De MTV-ers zijn met name minder positief geworden over de opleiding, hun uniform, de debriefing, de samenwerking met de projectleider van de politie en de samenwerking met de toezichthouders van Stadstoezicht in de I/D-regeling.

## **Mening politieagenten**

Niet alle geënquêteerde politieagenten blijken op de hoogte te zijn van het project Toezicht en Veiligheid en de stationering van MTV-ers in hun wijkbureau. Het merendeel van de respondenten denkt dat de ervaringen met de voormalige stadswachten van invloed zijn geweest op de verwachtingen over het project Toezicht en Veiligheid en de MTV-ers. Uit de enquête blijkt dat relatief weinig geënquêteerde politiemensen een negatief beeld van de voormalige stadswachten hebben (17%), terwijl volgens hen bijna de helft van de politiecollega's (45%) een negatief beeld van de voormalige stadswachten heeft.

Verder blijkt dat ruim drie kwart van de politiemensen (84%) positief is over de samenwerking met de MTV-ers. De politiemensen blijken echter bij de start van een toezichtproject minder positief te zijn over de inzet van MTV-ers dan na afloop van het project. Dit betekent dat zij in de loop van een toezichtproject positiever zijn gaan denken over de MTV-ers. Blijkbaar leiden de contacten met de MTV-ers tot een positiever oordeel. Ongeveer de helft van de geënquêteerde politieagenten heeft een positief oordeel over de mate waarin de MTV-ers zijn voorbereid op hun taken, over hun sociale vaardigheden, de uniformen en de bevoegdheden van de MTV-ers.

In de opleiding van de MTV-ers moet volgens enkele politieagenten meer aandacht worden besteed aan conflicthantering, bemiddeling en assertiviteitstrainingen. Enkele politieagenten doen het voorstel om de MTV-ers een bepaalde periode met politieagenten te laten meelopen om zo inzicht te krijgen in de gang van zaken bij het desbetreffende wijkteam. Hierbij lijken de politieagenten met name de politiecultuur en de daarbijbehorende bevoegdheden te bedoelen. Zij noemen in dit verband vooral ook de portofoondiscipline, die volgens enkele politieagenten tekort schiet. Op de vraag welke bevoegdheden de MTV-ers missen, wordt veelvuldig door politieagenten aangegeven dat MTV-ers met name meer mogelijkheden zouden moeten krijgen om verbaliserend op te treden. Daarentegen geeft ook een aantal politieagenten expliciet aan dat MTV-ers juist

geen extra bevoegdheden dienen te krijgen: ze zijn de ogen en oren van de politie en dat moet ook zo blijven.

### **Tenslotte**

Al met al kan worden geconcludeerd dat de betrokkenen over het algemeen positief zijn over het project Toezicht en Veiligheid. Zij zijn van mening dat de inzet van de MTV-ers heeft geleid tot een verbetering van het toezicht in de openbare ruimte. Door het preventieve toezicht dat de MTV-ers uitoefenen, lijkt agressie en geweld te worden voorkomen en te worden teruggebracht. Dit is voornamelijk een resultaat van de toezichthoudende, bemiddelende en preventieve taken die de MTV-ers op straat uitoefenen. Voor situaties waarin zich daadwerkelijk agressie en geweld voordoet, zijn zij aangewezen op de assistentie van de politie. Via de portofoon wordt in dat geval om assistentie gevraagd.

Tenslotte blijkt dat de politie en Stadstoezicht de samenwerking in de kader van het project Toezicht en Veiligheid graag willen voortzetten en uitbreiden.