

Blauw en andere kleuren  
**CULTUURVERSCHILLEN IN COMMUNICATIE  
TUSSEN POLITIE EN ALLOCHTONEN**

oktober 2003

*Auteurs*

Frank Leenders

Barbara Wesselingh

CVO – Centrum voor Verslavingsonderzoek

Oudegracht 325

3511 PC Utrecht

T : +3130 2381495

F : +3130 2381496

<b>INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>4</b>
<b>HOOFDSTUK 1 VRAAGSTELLING EN METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING .....</b>	<b>10</b>
VRAAGSTELLING.....	10
METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING .....	11
<i>Politiefunctionarissen</i> .....	12
<i>Allochtone jongeren</i> .....	14
<b>HOOFDSTUK 2 OMGANG TUSSEN POLITIE EN ALLOCHTONEN: DE PRAKTIJK.....</b>	<b>18</b>
KNELPUNTEN IN DE INTERACTIES.....	18
<i>Taalproblemen</i> .....	19
<i>Lichaamstaal</i> .....	19
<i>Omgangsvormen</i> .....	20
<i>Verwachtingspatronen</i> .....	22
<i>Misbruik of achterdocht</i> .....	23
SOORT INTERACTIES .....	24
MAROKKAANSE PROBLEEMJONGEREN .....	26
<i>Problemen in perspectief</i> .....	30
ANTILLIAANSE PROBLEEMJONGEREN .....	31
VAN GEDOGEN NAAR NO-NONSENSE .....	33
<b>HOOFDSTUK 3 VERKLARINGEN VANUIT DE PRAKTIJK.....</b>	<b>34</b>
FUNCTIES: DE WIJKAGENT EN DE AGENT IN DE NOODHULP.....	34
INDIVIDUELE FACTOREN IN INTERCULTURELE COMMUNICATIE .....	38
<i>Attitude</i> .....	38
<i>Kennis van andere culturen</i> .....	40
<i>Vooroordelen en stereotypen</i> .....	41
MULTICULTURALISERING VAN DE POLITIE? .....	43
<b>HOOFDSTUK 4 INTERCULTURELE COMMUNICATIETHEORIE .....</b>	<b>45</b>
INTERCULTURELE COMMUNICATIETHEORIEËN .....	45
INTERCULTURELE THEORIE EN POLITIEPRAKTIJK: EEN DISCUSSIE .....	47
<b>CONCLUSIES EN ONDERZOEKSAANBEVELINGEN .....</b>	<b>52</b>
<b>LITERATUUR.....</b>	<b>57</b>
<b>BIJLAGE 1 TOPICLIJST INTERVIEWS: POLITIE .....</b>	<b>62</b>
<b>BIJLAGE 2 TOPICLIJST INTERVIEWS: JONGEREN.....</b>	<b>64</b>

## Inleiding

---

Op 17 mei 2001 werd de eerste ‘Stapel en De Koning Lezing’ uitgesproken door zijn excellencie J.M. Saleh, gouverneur van de Nederlandse Antillen. In zijn presentatie, getiteld ‘Respect’, betoogde de gouverneur onder andere dat Antillianen op een geheel andere wijze met elkaar communiceren dan allochtone Nederlanders. Na de lezing van de gouverneur waren de communicatieproblemen tussen autochtone politiefunctionarissen en allochtone burgers een thema tijdens de forumdiscussie. Er is van alles mis met het wederzijds respect tussen politie en allochtone burgers, maar wanneer de onderlinge communicatie zou worden verbeterd, zal dat het respect voor elkaar ten goede komen, zo was de teneur tijdens de discussie.

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat taal een cultuurkenmerk bij uitstek is en dat in iedere cultuur op geheel eigen wijze, zowel verbaal als non-verbaal, met elkaar gecommuniceerd wordt. Wanneer vertegenwoordigers van verschillende culturen met elkaar proberen te communiceren leidt dit veelvuldig tot merkwaardige, en vaak pijnlijke, misverstanden (zie onder andere Shadid, 1994; Hall, 1977 en Erickson, 1979). Ook in het (spaarzame) wetenschappelijk onderzoek dat is uitgevoerd naar communicatie tussen autochtone politiefunctionarissen en allochtone burgers in Nederland blijkt regelmatig sprake te zijn van wederzijds onbegrip (zie bijvoorbeeld Coppes e.a., 1997, Yesilgöz, 1995).

Het CVO herkende veel in deze discussie vanuit een ander onderzoeksgebied waarop het zich heeft begeven, namelijk de multiculturalisering van de verslavingszorg (zie onder andere: Braam e.a., 1998; Leenders e.a., 2001).

Met de resultaten van deze explorerende studie hopen de onderzoekers aanknopingspunten te bieden voor verder onderzoek en een bijdrage te leveren aan verbetering van de communicatie tussen politie en allochtone burgers.

Het onderzoeksverslag heeft de volgende opbouw:

In hoofdstuk 1 komen de vraagstelling en de methodologische verantwoording aan bod. Vervolgens worden in drie hoofdstukken de resultaten van het explorerend onderzoek gepresenteerd.

Hoofdstuk 2 beschrijft veelvoorkomende problemen in de communicatie die zich in die dagelijkse politiepraktijk in de omgang met allochtone burgers voordoen.

Hoofdstuk 3 beschrijft factoren die volgens de respondenten van invloed zijn op de (problematische) communicatie. De nadruk ligt hierbij op het perspectief van de politiefunctionaris.

Hoofdstuk 4 beschrijft een tweetal interculturele communicatietheorieën. Er wordt geëxploreerd in hoeverre deze theorieën een verklaring bieden voor de daarvoor beschreven communicatieproblemen.

Tot slot conclusies en onderzoeksaanbevelingen.

## Samenvatting

---

In opdracht van het Programma Politie en Wetenschap is een explorerende studie uitgevoerd naar de communicatie tussen politie en allochtonen. In de dagelijkse politiepraktijk blijkt deze communicatie niet zelden problematisch te verlopen. De probleemstelling luidt:

- Wat zijn de problemen in communicatie tussen politie en allochtonen?

Deze probleemstelling is opgesplitst in twee deelvragen:

- In hoeverre zijn de problemen in de communicatie tussen politie en allochtonen bepaald door etnische cultuurverschillen?
- In hoeverre zijn de problemen in de communicatie tussen politie en allochtonen te verklaren door andere factoren dan etnische cultuurverschillen?

In vier politieregio's zijn in totaal 24 diepte-interviews gehouden. Er zijn twaalf wijkagenten en vijf agenten in de noodhulp geïnterviewd. Verder een voormalig hoofdcommissaris, twee politiecontactfunctionarissen, de grondlegger van Landelijk Expertise Centrum Politie en Allochtonen, een baliemedewerker, een toezichthouder en politiepersoneelsfunctionaris.

Tevens zijn in de Utrechtse wijk Kanaleneiland 28 allochtone jongeren geïnterviewd.

De voornaamste gebruikte methoden zijn open (diepte-)interviews. Daarnaast zijn ter voorbereiding en ter oriëntatie op het onderwerp tevens literatuur en internetbronnen bestudeerd en is een wetenschappelijk congres bezocht. Daar waar het een aanvulling vormt op de resultaten zijn relevante bronnen in de rapportage aangehaald. Het rapport kan echter niet als een uitputtende literatuurstudie worden beschouwd.

### **Omgang tussen politie en allochtonen: de praktijk**

In het eerste inhoudelijke hoofdstuk wordt de aard van de communicatieproblemen tussen politie en allochtonen beschreven. Tevens wordt aandacht besteed aan de vraag naar de soort interacties, waarin de beschreven communicatieproblemen vooral plaatshebben. Tot slot wordt een tweetal specifieke probleemgroepen geïdentificeerd, waarmee zich volgens de respondenten de meeste problemen voordoen.

Alle geïnterviewde politiefunctionarissen hebben cultuurverschillen tijdens de communicatie met bepaalde groepen allochtone burgers ervaren. De manier waarop zij daarmee omgaan en of dit als problematisch wordt ervaren verschilt per agent. Communicatieproblemen doen zich voor op het gebied van taal, lichaamstaal en verschillen in omgangsvormen en verwachtingspatronen.

Het behoeft geen nadere uitleg dat taalproblemen het overbrengen van een boodschap bemoeilijkt. Agenten vinden het daarnaast lastig dat kinderen van allochtonen vaak ingezet worden als tolk, zeker wanneer het kind zelf het onderwerp is van gesprek.

Een belangrijk aspect van communicatie is het interpreteren van lichaamstaal. Vooral het interpreteren van temperamentvol gedrag lijkt belangrijk in het politiewerk. Bepaald temperamentvol gedrag zou bij bepaalde allochtone groepen veel voorkomen. In korte tijd beslist een agent of het om emotioneel of agressief gedrag gaat en handelt als zodanig. Kennis en ervaring is van belang bij het interpreteren van verschillende vormen van gedrag. Hoewel veel agenten van mening zijn dat iedere burger op dezelfde wijze benaderd dient te worden, lijken andere agenten gelijksoortig gedrag bij verschillende groepen anders te benaderen. Gedrag dat bij de een als temperamentvol wordt gezien, kan bij de ander als agressief worden bestempeld, hetgeen tot verschillende interventies kan leiden.

Andere bronnen van verwarring tijdens interacties zijn verschillen in omgangsvormen. Een voorbeeld daarvan heeft betrekking op oogcontact tijdens conversaties. Het aankijken van de gesprekspartner blijkt in de ene cultuur als gepast te worden beschouwd, terwijl het in de andere cultuur als hoogst ongeleefd wordt ervaren. In bepaalde situaties, zoals verhoorsituaties, kan dit ernstige gevolgen hebben. Ook andere verschillen in omgangsvormen kunnen leiden tot problematische situaties, zoals manieren van communiceren of gebruiken in de omgangsregels tussen man en vrouw.

Ook lijken bepaalde verwachtingspatronen die iemand heeft ten aanzien van de politie te kunnen verschillen, mede op grond van ervaringen met politie in het land van herkomst. Ook meer algemene verwachtingspatronen kunnen een rol spelen, zoals normen voor het uittrekken van schoenen bij binnenkomst in een woning. Verwachtingspatronen kunnen ook een rol spelen wanneer agent en burger dezelfde culturele herkomst hebben. Sommige allochtone agenten ervaren dit vaak als negatief, zeker wanneer de agent als verrader wordt gezien of als de burger verwacht 'wel iets te kunnen regelen'.

Verder ervaren agenten tijdens interculturele ontmoetingen regelmatig wantrouwen van allochtone burgers. Enerzijds hebben veel agenten het gevoel dat sommige allochtonen misbruik maken van hun 'allochtoon zijn' waarbij beschuldigingen over discriminatie makkelijk worden geuit. Anderzijds speelt wantrouwen en achterdocht in omgang met vooral bepaalde allochtone jongeren een reële rol.

Interculturele communicatieproblemen lijken tijdens hulpverlenende taken nauwelijks voor te komen, taalproblemen soms daargelaten. Hoewel problemen in de communicatie met allochtonen ook worden gemeld met betrekking tot dienstverlenende taken, worden de meeste problemen ervaren tijdens conflictsituaties, vooral in het kader van overlast en criminaliteitsbestrijding.

Problemen in de omgang met allochtone burgers doen zich vooral voor met Marokkaanse en Antilliaanse jongens en jongemannen. Over de eerste groep klagen agenten moeilijk contact te kunnen krijgen en wanneer dit wel lukt, loopt het vaak snel uit de hand. Contacten hebben meestal een negatieve lading. Vooral contacten in verband met een samenscholingsverbod heeft tot veel frustraties over en weer geleid. In sommige wijken lijkt de kloof tussen politie en de Marokkaanse jongeren te groeien. Zowel aan de kant van de politie als de jongeren klinken verhalen over verharding in de omgang en

aanhoudingen van onschuldige personen op grond van summiere signalementen, die gevoelens van discriminatie en uitsluiting onder deze jongeren vergroten. Wederzijdse beeldvorming tussen politie en Marokkaanse jongeren is zeer negatief. Wel plaatsen sommige respondenten de problemen in perspectief. Sommige agenten melden dat de problemen vooral worden veroorzaakt door een relatief kleine groep, maar dat een veel grotere groep Marokkaanse jongeren daaronder lijdt in de vorm van sociale uitsluiting. In steden met grote Antilliaanse gemeenschappen melden agenten ook veel problemen in de omgang met Antilliaanse jongens en jongemannen. Delicten van deze jongeren kenmerken zich volgens meerderen door het gewelddadige karakter ervan. Ook met deze groep jongeren zou het moeilijk zijn om contacten te leggen. Agenten klagen over een gebrek aan respect. En als het al tot discussie komt met deze jongeren, dan kan het er al snel hevig aan toegaan. Eerdergenoemd temperamentvol gedrag kan snel leiden tot spanningen en escalaties. Sommige agenten met veel ervaring met deze groep pleiten voor een omzichtige benadering en stellen dat het investeren in goede contacten voordelen biedt bij het oplossen van problemen met deze groep.

### **Verklaringen uit de praktijk**

In hoofdstuk 3 zijn factoren behandeld die mogelijk bijdragen aan communicatieproblemen tussen de politie en allochtonen. Volgens de respondenten liggen in de hier genoemde factoren aanknopingspunten ter verbetering van de communicatie. De aan de orde gekomen factoren bevinden zich op drie niveaus: de functie, de persoon en de organisatie.

Aan de kant van de politie zijn vooral wijkagenten en agenten in de noodhulp (bijvoorbeeld surveillance) geïnterviewd. Deze functies lijken sterk van invloed op de communicatie met allochtonen. De geïnterviewde jongeren hebben over het algemeen een positiever beeld over de wijkagenten dan over agenten in de noodhulp. Wijkagenten zijn meer betrokken en zouden meer affiniteit hebben met de jongeren en - vooral voor Marokkaanse jongeren belangrijk - beter in staat onderscheid te maken tussen de 'goeden' en de 'kwaden'. Eventueel opgebouwd vertrouwen is echter broos. Enige nuancering is hier op zijn plaats. Sommige jongeren zijn geneigd wijkagenten minder serieus te nemen en dichtten hen een *softer* imago toe. Ten aanzien van agenten in de noodhulp lijken vooral gevoelens van wantrouwen en argwaan te bestaan, vooral onder de Marokkaanse jongemannen.

De verschillen lijken gedeeltelijk te verklaren uit de verschillen in functies. Waar agenten in de noodhulp vooral korte contacten hebben in veelal probleemsituaties, hebben de wijkagenten de taak om contacten op te bouwen in de wijken. Zij hebben meer mogelijkheden voor verdieping van de contacten en het oplossen van problemen. Problemen kunnen vaak vanuit meerdere perspectieven worden benaderd, waaronder een maatschappelijk perspectief. Bovendien werken agenten in de noodhulp vaak vanuit de auto, hetgeen een optimaal contact met burgers niet ten goede komt, volgens meerdere agenten. Idealiter vullen de functies elkaar aan, maar dit lijkt niet altijd het geval. Zorgvuldig opgebouwde contacten door de wijkagent, kunnen door de noodhulp worden ondermijnd.

Een aantal factoren op persoonsniveau lijkt van invloed op het verloop van interculturele communicatie. Attitude, kennis van andere culturen en omgaan met vooroordelen zijn voorbeelden die regelmatig tijdens interviews aan de orde kwamen.

Volgens veel respondenten is attitude, de manier waarop een agent zich (van te voren) opstelt tijdens een interactie, van grote invloed op het verloop van de interactie. Attitude laat zich omschrijven als een continuüm van *gesloten* naar *open*. De vraag of de *gesloten* kant meer voorkomt binnen de politie lijkt gerechtvaardigd. Als dat zo is, welke consequenties heeft dit voor de omgang met allochtonen? Is er een verschil in attitude tussen wijkagenten en agenten in de noodhulp? Spelen leeftijd en opleiding van de agent een rol? Verder lijken aan beide kanten van het continuüm mogelijk een aantal valkuilen verborgen te liggen. Een te *open* houding kan leiden tot loyaliteitsconflicten. Een te *gesloten* houding tot meer problemen in de omgang met allochtonen.

Een andere discussie die ook tijdens de interviews naar voren komt is, in hoeverre een agent kennis dient te hebben van andere culturen die in de samenleving zijn vertegenwoordigd. De een noemt dit ondoenlijk, gezien de enorme diversiteit. Een respectvolle houding zou voldoende zijn. De ander vindt een bepaalde basiskennis noodzakelijk om professioneel op te kunnen treden. Een 'juiste' interpretatie van gedrag helpt bij het bepalen van de 'juiste' interventies. De meningen zijn verdeeld over de vraag of tijdens opleiding en bijscholing voldoende aandacht aan kennis over andere culturen wordt besteed.

Diverse agenten geven aan dat wederzijdse vooroordelen een grote rol spelen in hun omgang met bepaalde vooral problematische groepen. Een aantal zegt zich bewust te zijn van het gevaar van negatieve stereotyperingen en daar in meer of mindere mate alert op te zijn. Anderen lijken wel in deze valkuil te trappen. Dit lijkt van invloed op het vermogen 'goeden' van de 'slechten' te onderscheiden. Andersom hebben ook agenten last van de vooroordelen die bepaalde jongeren ten aanzien van hen vertonen. Sommige jongeren zijn er volgens de respondenten van overtuigd dat de agenten erop uit zijn om hun op te kunnen pakken, zodra ze de kans krijgen.

Ook op het niveau van de organisatie liggen factoren die de communicatie met allochtone burgers beïnvloeden. Sommige respondenten vinden een cultuurverandering wenselijk om die communicatie te verbeteren. Ondanks een verscheidenheid aan individuen, teams en korpsen zou er sprake zijn van een typerende politiecultuur, die wel wordt beschreven als 'wit, man en hetero'. Ondermeer allochtonen binnen de organisatie zouden meer moeite moeten doen zich staande te houden. Zij zouden zich dienen aan te passen aan de 'witte' cultuur. Bij de vraag in hoeverre dit de dagelijkse communicatie met allochtonen beïnvloedt, wordt vooral op twee aspecten gewezen. Ten eerste zou te weinig gebruik worden gemaakt van de kennis en expertise die reeds bij de politie aanwezig is. Ten tweede zou binnen de huidige politiecultuur weinig animo bestaan onder agenten om zich expertise ten aanzien van multiculturaliteit eigen te maken.

### **Theorie en praktijk**

In de literatuur zijn geen theorieën voor handen met betrekking tot politie en interculturele communicatie. In hoofdstuk 4 is beknopt een aantal meer algemene interculturele communicatietheorieën beschreven, die mogelijk behulpzaam kunnen zijn in de zoektocht naar verklaringen voor communicatieproblemen tussen politie en

allochtonen. Raciale en linguïstische theoretische benaderingen lijken te kort te schieten. Theorieën die rekening houden met de perceptie van de communicatiepartners lijken nog het meest bruikbaar. Voorbeelden zijn *de theorie van adaptieve interculturele communicatie* van Ellingsworth en *de theorie van de culturele identiteit* van Collier en Thomas. De bevindingen uit deze theorieën zijn afgezet tegen factoren die door respondenten tijdens de interviews zijn aangegeven. Een aantal zaken die tijdens het onderzoek naar voren kwamen lijkt hiermee te worden bevestigd.

- De perceptie over iemands eigen groepslidmaatschap lijkt zeer relevant, waarvoor ook uit de empirie aanwijzingen komen. Zo vinden verreweg de meeste respondenten dat iedereen op dezelfde wijze benaderd dient te worden. Pas wanneer bepaalde cultuurverschillen de communicatie lijken te belemmeren kan men zich alsnog trachten aan te passen, aldus sommigen. Zo worden interculturele ontmoetingen niet onnodig geculturaliseerd.
- In hoofdstuk 3 werd de vraag opgeworpen of een *gesloten* attitude ten aanzien van allochtonen niet vaker voorkomt onder politiefunctionarissen. Een veelgehoorde mening onder agenten is dat allochtone medeburgers zich aan Nederlandse maatstaven dienen aan te passen. Deze agenten lijken minder bereid zich aan te passen aan de allochtone gesprekspartner, qua communicatiestijl en culturele opvattingen. De theorie van Ellingsworth voorspelt dat een gesloten houding een effectieve communicatie belemmert. Een open houding zou een effectieve houding bevorderen en dit komt zeker ook voor onder agenten. Wel lijkt er vanuit de politiepraktijk een grens te bestaan aan de openheid die een agent zich kan veroorloven. Een te open houding kan immers tot loyaliteitsproblemen leiden.
- Ook kennis van andere culturen neemt een plaats in de genoemde theorieën. Aanpassing aan de gesprekspartner vergt enige kennis van diens culturele achtergrond, maar ook een juiste toepassing van deze kennis. Dergelijke expertise is volgens sommige agenten van belang voor een professionele uitvoering van hun taken. Anderen zien bezwaren gezien de hoeveelheid verschillende culturen in de samenleving en achten verdieping in al die culturen ondoenlijk. Anderen waarschuwen voor onnodige culturalisering.
- Setting, doel, proces en resultaat van een interculturele interactie zorgen voor een leereffect, dat zowel functioneel als disfunctioneel kan zijn, aldus de theorie. Resultaat van dit leerproces zijn vooroordelen en stereotypen die tijdens iedere volgende ontmoeting worden versterkt of afgezwakt. Gespiegeld aan de empirie lijkt dit een reële voorstelling van zaken. Vooral agenten in de noodhulp lijken het risico te lopen bepaalde jongeren onbedoeld over een kam te scheren, doordat zij vooral in contact komen met criminele leeftijdsgenoten. Verder zeggen andere agenten op te moeten passen niet somber te worden over aspecten in de samenleving. Dat een dergelijk leerproces ook functioneel kan zijn blijkt uit het feit dat sommige agenten die veel met bepaalde probleemgroepen werken, leren hun interventies aan te passen, waardoor zij effectiever zeggen om te gaan met die groepen.

Culturele identiteiten.

De theorie van de culturele identiteit Collier en Thomas gaat ervan uit dat communicatie grotendeels wordt bepaald door de culturele identiteit die gesprekspartners elkaar



toekennen. Uit deze theorie komen twee aspecten naar voren die relevant zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvragen met betrekking tot de factoren die communicatieproblemen veroorzaken. Ten eerste dat culturele identiteiten gebaseerd kunnen zijn op etniciteit, maar net zo goed op sekse, leeftijd, beroep, groepslidmaatschap, sociaal-economische positie, woonwijk et cetera. Ten tweede dat de oorzaak van miscommunicatie tussen (groepen) mensen met verschillende culturele achtergronden, vaak te snel en eenzijdig wordt gezocht in de cultuurverschillen.

# Hoofdstuk 1 Vraagstelling en methodologische verantwoording

---

In dit hoofdstuk wordt de vraagstelling uiteengezet. Daarna volgt de methodologische verantwoording.

## **Vraagstelling**

Zoals gesteld in de inleiding zou het regelmatig misgaan in de communicatie tussen de politie en allochtonen. Een groot deel van de communicatieproblemen zou te wijten zijn aan cultuurverschillen die bestaan tussen bepaalde etnische groepen in de samenleving enerzijds en, in dit geval, de politie anderzijds. Dit zou leiden tot wederzijds onbegrip, hetgeen weer een gebrek aan respect tot gevolg heeft. De vraag is echter in hoeverre etnische cultuurverschillen ten grondslag liggen aan de problematische communicatie, dan wel in hoeverre andere invloeden tevens een rol spelen. Met deze vragen in gedachte is besloten tot een explorerende studie met de volgende vraagstelling:

- Wat zijn de problemen in communicatie tussen politie en allochtonen?

Deze probleemstelling is vervolgens opgesplitst in twee deelvragen:

- In hoeverre worden de problemen in de communicatie tussen politie en allochtonen bepaald door etnische cultuurverschillen?
- In hoeverre worden de problemen in de communicatie tussen politie en allochtonen verklaard door andere factoren dan etnische cultuurverschillen?

Voorbeelden van andere factoren dan etnische cultuurverschillen zijn onder andere: sekse, leeftijdscategorie, beroepsgroep, groepslidmaatschap, sociaal economische positie.

In het volgende hoofdstuk zullen de verhalen uit de praktijk worden behandeld. De vraag naar de aard van de communicatieproblemen zal hierin worden beantwoord, evenals de vraag met welke specifieke groepen voornamelijk problemen worden ondervonden. In het derde hoofdstuk worden factoren behandeld die kunnen bijdragen aan een problematische communicatie, zoals die tijdens interviews worden gemeld door de respondenten. Het gaat hier dus om verklaringen voor de beschreven communicatieproblemen vanuit de praktijk.

Het vierde hoofdstuk behandelt enkele interculturele communicatietheorieën. Bovendien wordt gekeken in hoeverre deze theorieën een houvast bieden om de communicatieproblemen met allochtonen te verklaren. Dit is van belang om te bepalen in welke mate etnische cultuurverschillen communicatieproblemen veroorzaken, dan wel of andere verklaringen wellicht meer voor de hand liggen.

## ***Methodologische verantwoording***

Bij problemen in communicatie tussen politie en allochtonen zijn de meningen en ervaringen van beide partijen van belang. Daarom is er in dit onderzoek voor gekozen zowel politiefunctionarissen als allochtone burgers te interviewen. Respondenten van beide partijen zijn op een open wijze geïnterviewd aan de hand van een aantal topics.

Ter voorbereiding van het samenstellen van de topiclijsten zijn relevante studies doorgenomen en zijn interviews gehouden met twee respondenten buiten de politieorganisatie:

- een onderzoeker interculturele communicatie, die onderzoek doet naar de beeldvorming bij politie en Marokkaanse jongens,
- een directeur van een gespecialiseerd communicatie- en onderzoeksbureau, dat zich richt op de multiculturele samenleving en specifieke groepen allochtonen.

Met politiefunctionarissen is tijdens de interviews gesproken over de volgende onderwerpen (zie ook bijlage 1):

- Demografie en functie;
- Beschrijving van het werkgebied van de respondent
- Door de respondent ervaren cultuurverschillen in communicatie met allochtone burgers;
- Belemmerende factoren in de communicatie met allochtone groepen;
- Bevorderende factoren in de communicatie met allochtone groepen;
- Verschillen tussen ordehandhavende contacten en dienstverlenende contacten;
- Visie van respondent op politiewerk in een multiculturele samenleving; en
- Vervolgonderzoek.

De topiclijst voor de interviews met allochtone burgers is minder uitgebreid dan die voor politiefunctionarissen. Met hen zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen (zie ook bijlage 2):

- Woonwijk
- Visie op en contacten met politie
- Communicatieproblemen met politie
- Eigen attitude
- Beknopte demografie

## **Politiefunctionarissen**

In totaal zijn aan de kant van de politie van november 2002 tot en met januari 2003 24 diepte-interviews gehouden. Er zijn twaalf wijkagenten en vijf noodhulpagenten geïnterviewd. Daarnaast zijn interviews gehouden met een aantal andere personen die zijn verbonden aan de politiekorpsen, hetgeen verderop nader wordt toegelicht.

In de vier grote steden wonen de grootste allochtone gemeenschappen en bevinden zich een aantal buurten met aanzienlijke allochtone jongerenproblematiek: de Schilderswijk in Den Haag, Kanaleneiland in Utrecht, Zuid in Rotterdam en Oud-West in Amsterdam. Het onderzoek is uitgevoerd in twee van de vier grote steden. Daarnaast is een middelgrote stad in het onderzoek betrokken die minder op de voorgrond treedt met allochtone jongerenproblematiek in vergelijking met de vier grote steden. Ten slotte is gekozen voor een regio met een snel groeiende allochtone gemeenschap en een relatief jong politiekorps.

Voor het onderzoek zijn vier politieregio's benaderd:

- de regiopolitie Haaglanden met als onderzoeksstad Den Haag
- de regiopolitie Utrecht met als onderzoeksstad Utrecht
- de regiopolitie Gelderland-Zuid met als onderzoeksstad Nijmegen
- de regiopolitie Flevoland met de onderzoekssteden Almere en Lelystad

Alle vier politieregio's die voor het onderzoek zijn benaderd hebben hun medewerking aan het onderzoek verleent.

De eerste contacten met de vier politieregio's zijn gelegd met een medewerker van de afdeling communicatie. Tijdens het contact met de medewerker is uitgelegd wie de opdrachtgever van het onderzoek is en zijn aanleiding, doel, relevantie van het onderzoek en de beoogde werkwijze (van de onderzoekers) uiteengezet.

Vervolgens is in samenwerking met de afdeling communicatie een geschikte wijk in de regio gekozen: een wijk waar politieagenten in hun dagelijks werk contact hebben met allochtone en autochtone burgers. Er is naar gestreefd om in elke wijk zowel wijkgebonden agenten als niet wijkgebonden agenten van de surveillancedienst te interviewen.

Voor het onderzoek is het van belang onderscheid te maken tussen twee functies van politiefunctionarissen met betrekking tot de communicatie met burgers. In de rapportage onderscheiden we de wijkagent en de agent in de noodhulp:

*De wijkagent* De functie van de wijkagent is de laatste jaren aan verandering onderhevig geweest. Behalve aanspreekpunt in wijk, is hij tevens verantwoordelijk voor het opbouwen van contacten met diverse instanties die in de wijk actief kunnen zijn. Het blijkt dat bij verschillende korpsen verschillende termen worden gehanteerd voor de wijkagent 'nieuwe stijl'. Termen als netwerker, wijkgebonden agent en buurtregisseur worden gehanteerd. In dit rapport wordt wijkagent gebruikt, refererend aan de huidige functie.

*Agent in de noodhulp* Ook surveillant of surveillanceagent genoemd. Deze is minder wijkgebonden dan de wijkagent, hoewel meestal wordt geopereerd vanuit een (wijk)bureau. De agent in de noodhulp handelt meldingen af die vanuit de (centrale)meldkamer worden doorgegeven. Contacten met burgers vinden vooral plaats vanuit een ordehandhavende en, in mindere mate, dienstverlenende functie.

Daarnaast is nog sprake van de volgende functies:

*Politiecontactfunctionaris* Personen binnen de korpsen met een gerichte taak met betrekking tot het onderhouden van contacten met bepaalde gemeenschappen, dan wel het coördineren van gerichte projecten ten aanzien van deze gemeenschappen. Ook worden zij ingezet ter bemiddeling in het geval van problemen. Deze functie kan worden uitgevoerd door een politiefunctaris, maar dat hoeft niet. Ook maatschappelijk werkers worden ingezet voor deze functie.

Ook wordt soms melding gemaakt van een Expa-medewerker. Expa staat voor Expertisecentrum Politie en Allochtonen. Dit centrum werd opgericht om te zoeken naar oplossingen voor problemen van de politie in de multiculturele samenleving.

Tijdens een tussentijdse evaluatie bleek het aantal interviews met wijkgebonden agenten in de meerderheid. We zijn actief agenten in de noodhulp gaan werven via de afdelingen communicatie van de vier regio's. Het aantal noodhulpagenten is desondanks relatief laag gebleven. Daarom is tijdens enkele interviews met wijkagenten ook gevraagd naar hun vroegere ervaringen als surveillanceagent.

Behalve actief werven van niet wijkgebonden agenten is tijdens het onderzoek geen invloed uitgeoefend op de samenstelling van de respondentgroep binnen de regio's. Dat wil zeggen, we hebben niet specifiek om mannelijke, vrouwelijke, autochtone of juist allochtone respondenten gevraagd.

Voor dit onderzoek zijn van november 2002 tot en met januari 2003 interviews gehouden met:

- twaalf wijkagenten.
- vijf agenten in de noodhulp

Daarnaast zijn binnen de vier regio's interviews gehouden met:

- een toezichthouder bij de politie;
- een baliemedewerker
- twee politiecontactfunctionarissen (een politieagent en een maatschappelijk werker)
- een personeelsfunctionaris (met als taak werving en behoud van allochtonen)

Ten slotte zijn buiten de regio's nog twee respondenten geïnterviewd:

- de grondlegger van het Landelijk Expertisecentrum Politie en Allochtonen;

- een voormalig korpschef en portefeuillehouder Allochtonen en Minderheden in de Raad van Hoofdcommissarissen.

De gesprekken met de politiecontactfunctionarissen en de voormalig korpschef hebben invulling gekregen al naar gelang hun functie en ervaring op het gebied van het onderwerp van dit onderzoek.

De interviews duurden variërend van drie kwartier tot meer dan anderhalf uur. Met toestemming van de respondenten zijn geluidsopnamen gemaakt, die verbatim zijn uitgewerkt. De uitgewerkte interviews zijn geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve data-analyse programma QSR Nvivo.

Naast interviews met politiefunctionarissen zijn tevens allochtone jongeren geïnterviewd (zie volgende paragraaf), om tevens ‘de andere kant van het verhaal’ te horen. Deze interviews zijn gehouden gedurende de periode van politie-interviews. Na de gesprekken met allochtone jongeren volgden nog gesprekken met agenten. Het was daarom mogelijk om uitspraken die door meerdere Marokkaanse jongens waren gedaan, voor te leggen aan de politiefunctionarissen.

### **Allochtone jongeren**

In de interviews benadrukten de respondenten binnen de politieorganisatie vooral de communicatieproblemen met allochtone jongeren. Interviews met allochtone burgers hebben zich dan ook vooral toegespitst op jongeren. In totaal 28 personen geïnterviewd: zestien Marokkanen, zes Turken, drie Surinamers en drie Afghanen. De leeftijd van de respondenten varieerde van 12 tot 22 jaar, met twee uitschieters van 27 en 43 jaar. Onder deze respondenten zijn slechts twee vrouwen.

Gezien de beperkte middelen en tijd is binnen dit explorerende onderzoek gekozen om niet in alle regio’s allochtone burgers te interviewen maar ons te beperken tot een regio. Hierdoor konden binnen deze regio meer respondenten worden benaderd en kon uitgebreider en dieper op de problematiek worden ingegaan.

Kanaleneiland heeft het hoogste percentage allochtone bewoners in Utrecht en de wijk wordt gerekend tot één van de problematische wijken in de vier grote steden. Overlast in Kanaleneiland wordt vooral veroorzaakt door Marokkaanse jongeren.

De wijkagent van Kanaleneiland is voor dit onderzoek geïnterviewd. Bovendien zijn voor het onderzoek twee wijkagenten geïnterviewd uit twee andere Utrechtse wijken. Beide respondenten zijn ook bekend met de problematiek in Kanaleneiland.

Tijdens het onderzoek is in Kanaleneiland vooral gezocht naar allochtone jongeren in de leeftijd van 12 tot 24 jaar. In eerste instantie zijn voornamelijk Marokkaanse jongens benaderd, in een later stadium, nadat de medewerking groter bleek dan verwacht, zijn ook andere allochtone groepen jongeren en jonge allochtone vrouwen benaderd.

Dataverzameling heeft vooral plaatsgevonden gedurende de laatste twee weken van het veldwerk, in de tweede helft van januari 2003.

Om de medewerking van deze respondentengroep te bevorderen is gekozen voor:

- een directe benadering,
- een korte vragenlijst,
- een vergoeding van tien euro per respondent.

Bovendien is besloten om geen bandopnamen te maken van de interviews omdat dit de situatie wellicht te veel zou beïnvloeden..

De eerste minuten van contact met potentiële respondenten bleken cruciaal. Een afwijzing van een verzoek tot medewerking leek vaak dichterbij dan 'het groene licht'. Potentiële respondenten werden door een van de onderzoekers benaderd met het verzoek om een korte vragenlijst af te nemen. Vervolgens werd het doel van het onderzoek uitgelegd.

Sommigen respondenten lieten in eerste instantie weten nooit met de politie in aanraking te zijn gekomen en daarmee doelden zij op strafrechtelijke contacten. Dit werd gepareerd met de mededeling dat het in het onderzoek niet alleen om strafrechtelijke contacten ging, maar ook om interacties in het algemeen. In feite kon dus iedereen in aanmerking komen om mee te doen. Sommige respondenten, die in eerste instantie op grond van dit argument niet wilde medewerken, bleken achteraf het meest op hun kerfstok te hebben. Tijdens de inleiding van het interview werd de respondent duidelijk gemaakt dat een goede afronding van het onderzoek eigenlijk niet mogelijk was zonder zijn hulp. Voor een deel van de respondenten was dit genoeg om tot medewerking te besluiten. Voor de anderen was er nog de laatste troef, het respondentgeld.

De interviews met jongeren in Kanaleneiland zijn gehouden aan de hand van een beperkter aantal topics dan met politiefunctionarissen (zie bijlage 2).

Bovendien zijn de interviews niet opgenomen op band. De verwachting was dat respondenten dit bedreigend zouden vinden. De kans dat ze niet mee wilden werken of minder open zouden spreken zou daardoor toe kunnen nemen. Verder was de interviewsetting niet ideaal. De verwachting was dat er op straat zou worden geïnterviewd, terwijl uiteindelijk een groot deel van de interviews in een cafetaria kon worden afgenomen. Tijdens de interviews schreven de onderzoekers zoveel mogelijk op en direct na het veldwerk zijn de interviews uitgewerkt op de computer.

Ten slotte is gekozen om een financiële vergoeding van tien euro te geven aan respondenten. Behalve dat sommige twijfelaars over de streep konden worden getrokken, bleek er nog een voordeel aan te kleven. De onderzoekers hadden sterk de indruk dat een aantal respondenten zich extra serieus genomen voelde, hetgeen een positieve uitwerking leek te hebben op het verloop van het interview. Men nam ruim de tijd en beperkte zich niet tot snelle beantwoording van de vragen. Vaak kwam er extra discussie op gang hetgeen soms interessante extra informatie opleverde. De andere kant van de medaille was dat sommigen probeerden om voor een tweede keer te worden geïnterviewd. Behalve dat dit extra oplettendheid vergde van de onderzoekers leverde dit geen problemen op

De meeste jongeren zijn overdag geworven in en rond het winkelcentrum Kanaleneiland, een plaats waar veel allochtone jongeren te vinden zijn. Daarnaast zijn enkele jongeren op andere plaatsen in de wijk geworven, waaronder een beruchte 'hangplek', een plein bij een kleiner winkelcentrum in de buurt.

De respondenten die in het winkelcentrum werden geworven en instemden tot participatie, werden uitgenodigd om mee te gaan naar een cafetaria, waar een rustig tafeltje beschikbaar was voor een gesprek. De respondenten kregen daar van de onderzoekers een drankje aangeboden, hetgeen overigens opvallend vaak werd afgeslagen. Het voordeel van interviewen in het cafetaria was dat bekenden van de respondent zich niet met het gesprek bemoeiden en daarmee de antwoorden van de respondent niet beïnvloedden. Dit in tegenstelling tot drie interviews die op straat werden gehouden in de buurt van een drukke hangplek. Daar trokken de interviews aandacht van anderen die erbij kwamen staan en zich in het gesprek mengden en het verloop ervan verstoorden.

*Bij de eerste paar vragen merkte je al dat de vragen niet serieus beantwoord werden. Dit was voor een deel te wijten aan het feit dat er in de buurt geen plek was waar ik even rustig met de respondent naar toe kon gaan, wat tot gevolg had dat anderen er omheen kwamen staan en dat beïnvloedde het vraaggesprek waarschijnlijk wel. Zo gaf de eerste Marokkaanse respondent in eerste instantie een andere naam op (Pieter), ook maakte hij veel grapjes en nam de vragen niet serieus. Het leek erop dat hij meer bezig was met wat de andere leeftijdsgenoten van hem vonden dan dat hij de vragen beantwoordde. Dit duurde ongeveer een kwartiertje en ik heb dat maar even gelaten. Ze stookten elkaar op en legden elkaar woorden in de mond. Ik bleef echter zijn antwoorden herhalen, gekoppeld aan de vraag, en zo, na een tijdje, trok hij wat bij en werd hij serieuzer in zijn antwoorden. Het nieuwe was er toen ook een beetje af en zo werden we meer met rust gelaten tijdens het interview. Dat hij op het laatst serieuzer was in zijn antwoorden bleek ook uit het feit dat hij vertelde dat hij eigenlijk anders heette. (veldnotitie)*

Zoals gezegd zijn in Kanaleneiland in totaal 28 personen geïnterviewd: zestien Marokkanen, zes Turken, drie Surinamers en drie Afghanen. De leeftijd van de respondenten varieerde van 12 tot 22 jaar, met twee uitschieters boven van 27 en 43 jaar. De leeftijd van de vooral de laatste persoon bleek volkomen verkeerd te zijn ingeschat door de onderzoekers. Onder de geïnterviewden waren twee vrouwelijke respondenten. Dit is een minderheid, omdat de onderzoekers zich voornamelijk op mannelijke respondenten hebben gericht en omdat onder de weigeraars vooral vrouwen waren. Ongeveer eenderde van de personen die we om medewerking aan een interview vroegen, heeft geweigerd, zoals gezegd vooral vrouwen. Met name de 'moslima's' gaven meestal aan geen tijd te hebben. Het is onduidelijk of een vrouwelijke onderzoeker onder deze groep meer respons zou hebben gekregen. De mannelijke weigeraars hadden meestal 'geen zin' of gaven aan niet in Kanaleneiland te wonen en niet veel over deze wijk te vertellen te hebben.

De voorkeur ging ernaar uit dat interviews in een één-op-één situatie zouden plaatsvinden, maar dit is niet altijd gelukt. Het kwam voor dat een groepje zich niet liet scheiden. In die gevallen werd besloten om een interview tussen een onderzoeker en maximaal twee personen te laten plaatsvinden. In totaal is dit drie keer voorgekomen.

De interviews met jongeren in Kanaleneiland duurden tussen de twintig minuten en ruim drie kwartier. De meeste interviews namen ongeveer een half uur in beslag.





## Hoofdstuk 2 Omgang tussen politie en allochtonen: de praktijk

---

In dit hoofdstuk wordt de omgang tussen politie en allochtonen beschreven aan de hand van interviews met politiefunctionarissen en allochtone jongeren. Diverse interacties en situaties worden geschetst die volgens de respondenten vaak voorkomen in de dagelijkse politiepraktijk in de multiculturele samenleving.

Inherent aan het politiewerk vinden de beschreven interacties vaak plaats in de context van orde- en wetshandhaving. Daarnaast heeft de politie tevens dienstverlenende taken en ook vanuit die rol worden voorbeelden genoemd. Wel lijkt het zo te zijn dat tijdens de dienstverlenende taken minder communicatieproblemen worden ervaren dan tijdens het handhaven van orde en wet.

In de omgang met bepaalde allochtone groepen komen meer problemen voor dan met andere groepen. Deze groepen zullen dan ook expliciet aan bod komen. Dit zijn voornamelijk verhalen over de interactie met Marokkaanse en Antilliaanse jongens en jonge mannen. Zoals vermeld in het vorige hoofdstuk zijn voor dit onderzoek voornamelijk Marokkaanse jongens geïnterviewd en komen Antilliaanse jongeren in deze rapportage niet aan het woord.

Vragen die in dit hoofdstuk van belang zijn luiden:

- Welke voorbeelden van interculturele interacties worden genoemd door politiefunctionarissen en hoe wordt hiermee omgegaan?
- Wanneer leiden dergelijke interacties tot problemen en met wie?

Allereerst zullen in dit hoofdstuk voorbeelden worden behandeld die voorkomen in de omgang van politie met verschillende allochtone groepen en die vaak een meer algemeen karakter hebben, dan wel betrekking hebben op meerdere etnisch culturele groepen. Vervolgens zal specifieker op een aantal groepen, met name Marokkaanse en Antilliaanse jongeren, worden ingegaan.

### ***Knelpunten in de interacties***

Alle geïnterviewde politiefunctionarissen zeggen cultuurverschillen in de communicatie met allochtonen te ervaren. Hoe met dergelijke verschillen wordt omgegaan en in hoeverre deze als problematisch worden ervaren verschilt per diender.

Bepaalde cultuurverschillen in communicatie zouden zich volgens de respondenten voornamelijk bij oudere allochtonen voordoen. Meestal gaat het dan om eerste generatie allochtonen die decennia geleden naar Nederland zijn gekomen als ‘gastarbeider’. Deze oudere mensen houden vaak nog vast aan de gebruiken van het land van herkomst en lijken te zijn blijven hangen in de tijd dat zij naar Nederland kwamen. Volgens de respondenten gaat het hierbij meestal om Turkse en Marokkaanse mensen uit plattelandsgebieden. Dit betekent in de praktijk dat de politie alleen met de man des huizes in contact kan treden en dat er bovendien vaak taalproblemen zijn.

Verder melden de respondenten cultuurverschillen in de omgang met jongere allochtonen, ook bij tweede en derde generaties. Veel voorbeelden betreffen dan vooral Marokkaanse en Antilliaanse jongeren, waarop we later terug zullen komen. Jonge Turken zouden zich grotendeels hebben aangepast aan de Nederlandse samenleving en zouden nauwelijks te onderscheiden zijn van Nederlandse jongeren. Over Surinamers worden nauwelijks verhalen verteld als het gaat om cultuurverschillen.

### **Taalproblemen**

Met zowel Marokkanen, Turken als Antillianen worden taalproblemen ervaren. In contact met Turken en Marokkanen komen taalproblemen vooral voor bij de eerste generatie, met familieleden die middels gezinshereniging in Nederland zijn en met huwelijkspartners uit het land van herkomst. Taalproblemen met Antillianen komen voor met bewoners van alle leeftijden, maar het lijkt minder in het oog springend dan bij Turken en Marokkanen. Taalproblemen worden in alle soorten politiecontacten ervaren. Bijvoorbeeld als iemand aangifte komt doen of als de politie ouders benadert over het (ongewenste) gedrag van hun kinderen. Of als kinderen, soms van heel jonge leeftijd, fungeren als tolk voor hun ouders, wat lastig is bij delicate onderwerpen en zeker als het kind zelf onderwerp van gesprek is.

### **Lichaamstaal**

Veel respondenten ervaren cultuurverschillen in de non-verbale communicatie. Antillianen zouden luid spreken, opgewonden en 'met het hele lichaam', dat wil zeggen veel arm bewegingen en dicht bij de toehoorder. Ook Marokkanen en Turken drukken zich emotioneler uit dan autochtone Nederlanders, wat bekend staat als zuidelijk of Mediterraan temperament. Temperamentvol wordt zo verward met boos en een beetje boos met woedend. Deze manier van communiceren kan makkelijk worden ervaren als bedreigend of intimiderend. Bekendheid met deze manier van communiceren helpt om de aard van de situatie in te schatten. Dergelijke verschillen in non-verbale communicatie komen voor tijdens zowel dienstverlenende als in ordehandhavende contacten. Een juiste interpretatie van temperamentvol gedrag is essentieel om bepaalde situaties niet te laten escaleren. Een diender dient soms in enkele seconden te beslissen of bepaald gedrag als agressie bestempeld moet worden of dat het emotioneel temperamentvol gedrag is.

*Als er nou een vechtpartij geweest is. En eigenlijk wil die man of die vrouw alleen maar uitleggen dat hij is aangevallen. Dat ziet er heel apart uit. Het lijkt dan net of hij weer wil gaan vechten. Dus wat je dan vaak doet is dat je mensen gaat vastpakken om ze uit elkaar te houden. En dat wekt bij hem dan weer de suggestie op dat wij denken dat hij de verdachte is. [...] Als je dan ook nog een taalprobleem hebt, dan is het helemaal erg. Je ziet zoveel bewegingen door elkaar heen lopen. Jas uitgooien en van alles. Heel emotioneel. En je eigen spanning. Je moet denken aan je eigen veiligheid. Je moet handelen en je weet niet waar het over gaat en dan al die drukke personen om je heen. Dan ga je misschien soms wat ruwer te werk omdat je niet weet wat je ermee aan moet. Ook al ben je verbaal heel sterk en weet je jezelf rustig te houden, het blijft moeilijk om dan*

*duidelijk te krijgen wat er speelt.*  
(agent in de noodhulp)

Andere dienders erkennen dat het kennis en ervaring vereist om in dergelijke hectische situaties de juiste beslissingen te nemen. In een flits wordt besloten tot het al dan niet toepassen van geweld.

*Als je de juiste kennis hebt dan kun je er ook de juiste interpretatie aan geven. Ik weet nog wel, toen ik nog niet zoveel contact had gehad met Antillianen. [...] We hadden hier vroeger een verstokte junk, een van de top overlastgevers die we hadden hier in de wijk [...] hij had ruzie gemaakt met een winkelier [...] Mijn collega meldt zich nog even uit. Hij kende hem en had ervaring met hem. Ik loop naar hem toe en zeg: 'Je bent aangehouden.' Hij komt naar me toe met zijn armen wijd. En begint van: 'Wat moet je, ik heb niets gedaan.' Dus ik zie die vent zo op me afkomen, met die kop met rastahaar en een grote baard en ik denk: 'Val aan'. Dus het gevolg was dat die meneer vervolgens in een heupzwaai op de motorkap van de Mercedes lag en vervolgens opgevouwen werd en een paar boeien om zich heen kreeg.*

*En dat later die collega van mij zei: 'Waarom trok je hem nou meteen over je heup? Die jongen deed helemaal niets. Hij stond alleen met je te praten.' Ik zeg: 'Nou hij komt zo op mij aflopen, ik ga niet wachten.' Ik ging uit van de stelling: de eerste klap is goud waard. Maar dat is dus niet altijd waar. Kijk, als een Nederlander zo op je af komt lopen, dan is het raak. Dat is heel anders. Maar goed, zoiets neem ik dan ook meteen ter harte dan. Je moet ervan leren. Dat verschil zie je dan.*

(wijkagent)

Uit bovenstaand citaat komt niet alleen naar voren dat het interpreteren van gedrag een kwestie van ervaring en kennis is, maar ook dat gelijksoortig gedrag bij verschillende etnische groepen tot andere interpretaties kan leiden. Gedrag dat bij een autochtone Nederlander als agressief zou worden geïnterpreteerd, wordt bij een Antilliaan bijvoorbeeld als temperamentvol gezien. Sommige agenten geven dan ook aan dat ze verschillende groepen soms verschillend bejegenen om het hetzelfde doel te bereiken, een cultuursensitieve benadering. Veel agenten zijn echter juist van mening dat iedereen altijd hetzelfde benaderd dient te worden. Bij een dergelijke aanpak kan de 'temperamentvolle Antilliaan' als agressief bestempeld en behandeld worden. Kortom, de interpretatie van gedrag kan leiden tot verschillende benaderingen.

### **Omgangsvormen**

Ook subtielere verschillen in verbaal en non-verbaal gedrag tijdens interculturele interacties kunnen leiden tot pijnlijke misverstanden. Een voorbeeld hiervan heeft betrekking tot het aankijken van de gesprekspartner. Een aantal Turkse respondenten (zowel onder politiepersoneel als onder de jongeren) meldt dat het voor veel Turkse mensen niet van respect getuigt om degene tegen wie men praat in de ogen te kijken. In Nederland wordt dit eerder geassocieerd met desinteresse, onzekerheid of met het verhullen van de waarheid. Volgens deze respondenten kan dit tot serieuze problemen

leiden, zeker in verhoorsituaties. Het neerslaan van de ogen door een verdachte, dat respectvol en beleefd is bedoeld, kan anderszins worden geïnterpreteerd. Ook bij prangende interventies kan sneller verwarring en ergernis optreden.

Er zijn nog andere omgangsvormen die kunnen leiden tot misverstanden. Dienders die werken in wijken met veel Antillianen en Marokkanen klagen vaak over onbeleefde of zelfs grove omgangsvormen bij deze groepen. Een gebiedende manier van praten door Antillianen wordt opgevat als minachting. Andersom kan ook de combinatie van taalproblemen en beleefdheid bij oudere allochtonen ook leiden tot misverstanden.

*Je moet je er soms bewust van zijn dat als ze 'ja' zeggen niet altijd 'ja' bedoelen. Dan zeggen ze 'ja, ja...' en staan ze vriendelijk naar je te lachen, terwijl jij denkt een afspraak met ze te hebben en dan komen ze gewoon niet opdagen. Jij denkt dan: 'Wat een asociaal gedoe.' Maar zij hebben het dan gewoon niet begrepen, maar zeggen wel 'ja' uit beleefdheid. Het is dan onbeleefd om te zeggen: 'Sorry, ik begrijp u niet.' Dan moet je het echt goed onderbouwen of op een briefje schrijven, anders heb je alleen maar miscommunicatie. Jij ergert je, maar die mensen snappen er dan gewoon niets van.*

(agent in de noodhulp)

Voorts noemen veel politiefunctionarissen de rol van de vrouw binnen bepaalde groepen moslims, die van grote invloed is op de communicatie. Meerdere mannelijke agenten melden dat zij geen contact kunnen leggen met vrouwen uit deze moslimgemeenschappen. Wanneer de man niet thuis is wordt de deur soms niet open gedaan, of wordt de telefoonverbinding verbroken wanneer een mannelijke agent belt, aldus de mannelijke respondenten. Sommige respondenten zouden graag een grotere rol zien van deze vrouwen bij de opvoeding van hun zonen, vooral refererend aan Marokkaanse gezinnen.

*De buurtvader projecten zijn goed, maar een grotere winst zou volgens mij behaald kunnen worden bij de moeders [...] Nederlands is één ding, maar er komt nog veel meer bij kijken, het gaat dan ook meer om opvoedcursussen. Of in ieder geval de Marokkaanse moeders kennis laten nemen van onze maatschappij. Ik heb heel sterk de indruk als ik zo links en rechts eens bij gezinnen binnenkom, dat de moeders veel meer zijn blijven hangen in de Marokkaanse cultuur. Ze verschuilen zich dus ook in de keuken zodra je aan de deur komt. Pa doet het woord en moeders mag even heel snel een kopje koffie brengen en daar houdt het dan mee op. Dan is ze heel snel weer weg. Als ze al binnen komt. Dat maak ik nog steeds mee. Dan denk ik: hier is iets niet goed. Althans in onze optie. Misschien gebeurt het in Marokko in bepaalde streken. Dat is nog tot daaraan toe, maar dat dit hier gebeurt, is heel vreemd. En dat zijn dus ook de gezinnen, waarbij de kinderen de ouders manipuleren. Doordat die kinderen goed Nederlands praten.*

(wijkagent)

Ook vrouwelijke agenten voelen zich soms belemmerd in hun werk, wanneer bepaalde moslimmannen hen niet serieus nemen of zelfs niet met hen willen spreken. Anderzijds lukt het deze vrouwelijke agenten soms weer wel contact te krijgen met moslimvrouwen.

## Verwachtingspatronen

Onder allochtone burgers kan ook onbegrip ontstaan op grond van verwachtingspatronen die men heeft ten opzichte van de politie. Deze verwachtingen zijn soms gebaseerd op het beeld dat men heeft over de politie in het land van herkomst. Bij een melding van geluidsoverlast kan de melder bijvoorbeeld verwachten dat de politie direct de geluidsapparatuur in beslag zal nemen. Dit zou immers in het land van herkomst ook gebeuren, terwijl het hier gewoon is eerst een aantal keren te waarschuwen, alvorens tot dergelijke drastische maatregelen wordt overgegaan. Het vergt soms enige uitleg om te voorkomen dat er ruzie ontstaat tussen de politie en de melder, aldus een wijkagent uit Den Haag.

Ook allochtone agenten worden soms geconfronteerd met bepaalde verwachtingspatronen van allochtone burgers. Dat geldt dan vooral voor mensen met dezelfde culturele achtergrond. Een Surinaamse agent vertelt dat hij omgang met Surinamers vaak het moeilijkst vindt. Juist van hen krijgt hij soms verwijten dat hij voor de voormalige kolonisators werkt, hetgeen men dan verraad vindt. Hoewel Turkse agenten in Nederland vaak juist op respect en lof kunnen rekenen van andere Turken, worden ook zij wel eens met bepaalde verwachtingspatronen geconfronteerd.

*In Turkije is het contact tussen de politie en burgers totaal anders. Je kunt daar alles met geld regelen. Of met kennissen of macht. Hier is dat niet zo. Maar, dat gevoel zit er wel ingebakken. Dus ze verwachten soms van je dat je partij zal trekken. Als je dat niet doet, heb je het gedaan. Dan ben je een klootzak. Een Turkse klootzak. Dan kun je maar beter weg gaan anders komen er problemen.*  
(agent in de noodhulp)

Opvallend veel agenten noemen spontaan het gegeven dat bij veel Turkse en Marokkaanse gezinnen verwacht wordt dat bezoekers hun schoenen uitdoen bij het betreden van de woning. Meestal geldt dit dan dus ook voor agenten, die om welke reden dan ook langskomen. Sommige agenten in de noodhulp geven aan dat het tijdens hun diensten niet mogelijk is om aan deze wens te voldoen, aangezien ze ieder moment kunnen worden weggeroepen voor spoedgevallen. De manier waarop agenten hiermee omgaan is in veel gevallen tekenend voor de attitudes die agenten hebben ten aanzien van het omgaan met cultuurverschillen. Het gaat hierbij niet zozeer om de vraag of agenten wel of niet hun schoenen uitdoen, maar om de manier waarop dit bespreekbaar wordt gemaakt.

*Er zijn voor mij gewoon grenzen, ik trek mijn schoenen niet uit als ik daar voor mijn werk kom. Dat vinden die mensen niet leuk maar ik kom daar niet voor mijn lol en dan denk ik, ik trek mijn schoenen niet uit en dan is het voor hun best wel een shock dat jij naar binnenwalst met je schoenen aan want dat mag niet, maar ja.*  
(agent in de noodhulp)

*Het probleem is niet zozeer dat er verschillen zijn. Het probleem is in mijn optiek dat je open moet staan voor de andere cultuur. Als je bij een Turk binnenkomt, zie je alle schoenen onder de trap staan. Hij verwacht dus dat jij je schoenen uitdoet. Nou sommige collega's zeggen: ik doe mijn schoenen niet uit en die denderen dus door. Zo werkt dat dus niet. Je moet hun geloof en hun cultuur respecteren. Dat schoenenprobleem kun je onderbouwen door te zeggen: 'Meneer, ik ben van de politie, ik zit in de noodhulp. Als er wat gebeurt moet ik zo snel mogelijk weg kunnen. Ik heb hoge schoenen aan en dan moet ik eerst al mijn veters losmaken. Daar heb ik geen tijd voor. Met alle respect. Ik respecteer uw geloof. Ik veeg mijn voeten goed af. En dan kom ik bij u binnen.' Dan kan hij ja of nee zeggen. Ik heb nog nooit meegemaakt dat ze weigeren. En anders dan blijf ik wel in de hal staan en doen we daar zaken. Het respect voor elkaar is gewoon heel belangrijk.*  
(agent in de noodhulp)

### **Misbruik of achterdocht**

Sommige agenten melden dat het regelmatig voorkomt dat vooral tijdens ordehandhavende taken allochtonen de neiging hebben om misbruik te maken van hun 'allochtoon zijn'. Tijdens het uitschrijven van bekeuringen of tijdens aanhoudingen worden beschuldigingen van discriminatie makkelijk geuit. De irritatie hierover is groot en meestal weigeren agenten dan nog verder te discussiëren over de bekeuring en schrijven direct een bekeuring uit. Vaak zijn deze uitingen bedoeld om frustratie te ventileren en zou er geen serieuze betekenis achter gezocht moeten worden. Soms echter, vooral in de omgang met problematische jongeren, is het werkelijk bedoeld om een reactie uit te lokken die later tegen de agent gebruikt kan worden. Een agent heeft een eigen manier ontwikkeld om met dergelijke uitlatingen om te gaan.

*Een oplossing. Dus je bent een bekeuring aan het schrijven en dan proberen ze je uit de tent te lokken. Ik doe dan mijn bonnenboekje weg. Heb zijn rijbewijs en kenteken in mijn handen. Dat doe ik in mijn zak. En dan ga ik op mijn gemak op mijn hurken bij de auto zitten. En dan zeg ik: 'Ik heb alle tijd. Wilt u erover praten? Ik ga u dan nu even uitleggen dat ik dit niet doe om te discrimineren.' Dan vertel ik een heel verhaal over mezelf en hoe lang ik bij de politie werk. Een heel lang verhaal. En aan het eind zeg ik: 'Ik kom het zo vaak tegen dat mensen dat zeggen. Wat ik nou wel eens zou willen weten is: waarom denkt u dat nou? Komt dat omdat ik blond haar heb en blauwe ogen? Een arisch voorkomen?' Dan worden ze helemaal confuus. En dan hebben ze iets van schiet nou maar op met dat verbaal zodat we weer verder kunnen. Dus dan ga ik terugzuigen van: 'U gaat mij niet vertellen dat ik op moet schieten, dat bepaal ik.' Het is gewoon een spelletje dat je mee moet spelen.*  
(wijkagent)

Eenzijds kunnen dergelijke uitlatingen vaak met een korreltje zout worden genomen en zijn ze niet als serieuze beschuldigingen bedoeld. Anderzijds komt uit de interviews met allochtone jongeren in een problematische wijk in Utrecht wel het beeld naar voren dat er achterdocht en wantrouwen tegenover de politie bestaat onder allochtone jongeren. Dit

geldt niet alleen voor jongeren die veelvuldig met de politie in aanraking komen, maar ook voor jongeren met weinig politiecontacten. Vooral Marokkaanse jongeren hebben het gevoel dat de politie harder tegen hen optreedt dan tegen autochtone jongeren of Turkse jongeren, een beeld dat overigens ook door Turkse jongeren wordt bevestigd. Er werden veel uitspraken gedaan als: *'Nederlanders krijgen waarschuwingen, Marokkanen meteen een boete'* (Marokkaanse jongen, 14jr) of *'Tegen Turken doen ze wel aardig, maar tegen Marokkanen niet'* (Turkse jongen, 16jr).

### **Soort interacties**

Onder de politierespondenten heerst grote consensus over de soort interacties waarbij communicatieproblemen met allochtone burgers niet of nauwelijks voorkomen. Tijdens hulpverlenende taken komen over het algemeen weinig communicatieproblemen door cultuurverschillen voor, aldus de meeste respondenten. Wanneer burgers in noodsituaties een beroep doen op de politie lijken cultuurverschillen minder belemmerend te zijn dan bij interacties in het kader van ordehandhaving. Hooguit doen zich tijdens dergelijke noodsituaties taalproblemen voor.

Hoewel interculturele communicatieproblemen vooral lijken voor te komen tijdens conflictsituaties, worden echter ook verhalen gemeld over problemen tijdens dienstverlenende taken. Tijdens de voorbereidingsfase van het onderzoek is tevens gesproken met een onderzoeker van het Multicultureel Instituut Utrecht, die onderzoek doet naar de contacten tussen Marokkanen en politie. Hij meldt dat te snel doorverwijzen naar slachtofferhulp na een aangifte bij sommige groepen in verkeerde aarde kan vallen.

*Beeldvorming speelt ook in 'positieve' situaties, bijvoorbeeld bij aangifte doen. Politie wordt gezien als rechtshandhaver. Als bij aangifte van inbraak eerst wordt gezwaaid met folders van slachtofferhulp, denkt een Marokkaan dat politie niets voor hem of haar kan doen. En dat er niets wordt gedaan om de daders te vinden. Oplossing kan zijn duidelijk te zijn over de procedures, dat naast daders vinden er ook aandacht is voor het slachtoffer. Maar dat slachtofferhulp en daders vinden gescheiden zaken zijn. Eerst het daderverhaal en dan pas de slachtofferhulp aanbieden. Verder wordt vaak geen aangifte gedaan uit schaamte. Staat de politie straks op de stoep voor aanvullende informatie. Bovendien is er de assumptie dat politie hem toch niet zal geloven omdat hij Marokkaan is. En er is weinig vertrouwen in politie. Zijn in hun ogen toch vaak watjes.*  
(onderzoeker)

Afgaand op de gesprekken met agenten doen de meeste communicatieproblemen zich vooral voor tijdens orde- en wethandhavende taken, vooral in verband met overlast en criminaliteitsbestrijding. Meer specifiek: de meeste problemen tijdens interacties tussen politie en allochtone jongeren vinden plaats in verband met het hangen op straat in groepen. Rondhangende jongeren zijn voor bewoners een voorname bron van overlast en verminderen volgens velen de leefbaarheid van de buurt. Vooral dienders uit de surveillancedienst bijten zich stuk op dit overlastprobleem (Bervoets, 2001; Bervoets & Stol, 2001). Zij worden geacht te reageren op meldingen van bewoners, maar hebben in deze de beschikking over beperkte middelen. Tussen agenten en allochtone jongeren



bestaan over en weer vaak zeer negatieve stereotypen. Met name tijdens interacties die verband houden met het wegsturen van de jongeren worden deze versterkt. Het onbegrip over het samenscholingsverbod is groot onder de jongeren, zij hebben het idee dat ze niets fout doen. Veel jongeren zeggen het gevoel te hebben dat de politie hun uitdaagt 'een foute stap te zetten, zodat ze aangehouden of bekeurd kunnen worden'. Andersom voelen dienders zich in hun gezag aangetast door deze jongeren en houden zij de jongeren extra goed in de gaten (Bervoets & Stol, 2001). Tegelijkertijd dienen de agenten als het ware op eieren te lopen bij de benadering van de straatgroepen, aangezien maar een beperkt deel van de groep zich bezig houdt met criminele handelingen.

*Je moet altijd voorzichtig zijn bij de benadering, want je weet toch meestal niet wie je voor je hebt. Er staan ook jongens bij die nooit iets flikken en aan de Hogeschool studeren en er alleen maar bij staan voor hun broertje. Als je die te grof wegstuurt, dan gaat ie natuurlijk steigeren: 'Wat heb ik gedaan?' En die discussie moet je vermijden, want meestal ben je dan verder van huis.  
(agent in de noodhulp)*

De vraag is echter in hoeverre etnische cultuurverschillen en interculturele communicatieproblemen bij dit soort interacties een rol spelen. Het wegsturen van hangjongeren is immers geen verschijnsel dat slechts bij allochtone jongeren voorkomt. Gevoelens van onrechtvaardigheid zullen ook autochtone jongeren niet vreemd zijn, wanneer zij worden weggestuurd. Volgens sommigen, zowel dienders als jongeren, is hier echter wel degelijk sprake van een cultuurverschil. Er lijkt een aantal factoren met een culturele grondslag te zijn dat het onbegrip over en weer vergroot. Het straatleven is in de Marokkaanse en Turkse culturen ingebed. Zoals de vaders elkaar opzoeken bij de moskee en theehuizen, zo ontmoeten hun zonen elkaar op straat. Voor veel autochtonen is een dergelijke straatcultuur ongewoon en gaat er een bedreigende sfeer van uit. De overlast die er van uit gaat is vaak - zeker niet altijd - subjectief, vermoeden enkele geïnterviewde wijkagenten. Volgens een van hen zijn overlastgevoelens soms eerder een probleem van de klager dan van de jongeren waarover wordt geklaagd.

*Stel je het verschil voor: je hebt pas een nieuwe auto en er staan vijf oude mannetjes omheen, beetje te kijken en te roken. En dan staat er een groepje van vijf donkere jongemannen met kapotte kleren. Wat is het verschil? Dat is apart. Met dat soort gevoelens krijgt de politie vaak te maken. Is de overlast objectief dan kun je er iets mee, maar is het subjectief... Dan hoef ik niet met die jongens te gaan communiceren, maar juist met de vrouw die belde. Vragen waarom ze zich zo onveilig voelt [...] Ik ben dan ook zo geïnteresseerd in de beller, daar moeten ze eens onderzoek naar doen. Want wie is die beller? Is die ook van Antilliaanse of Marokkaanse afkomst? [...] Wij Nederlanders hebben gewoon geen verstand van cultuur. Hoe zuidelijker je gaat des te meer leeft men op straat en des te heftiger zijn de discussies. Staan ze op de hoek te dominoën, biertje erbij, dat is dan overlast? We moeten in Nederland nog veel leren over hoe het werkt bij de ander. We hebben geen verbinding. Als een oma zegt: 'Mijn kleindochter komt thuis met een Antilliaan, zo'n leuk jong.' Dan zijn alle Antillianen ineens anders dan voorheen. Dan heb je een verbinding.*

(wijkagent)

Ook andere agenten hebben het gevoel dat allochtone hangjongeren eerder gevoelens van overlast en onveiligheid oproepen in vergelijking met autochtone hangjongeren.

*Als je echt over hanggroep jongeren hebt dan blijven ze denk ik gewoon hetzelfde. Alleen wat je heel vaak ook bij omwonenden merkt is dat wanneer bijvoorbeeld een groepje Marokkanen staat te hangen dat iedereen een beangstigend gevoel heeft. En staat er een groepje Nederlandse jongeren te hangen - en onder hen heb je natuurlijk ook bekende groepjes die net zo erg zijn - dan bellen ze minder snel.*

(agent in de noodhulp)

Bij interacties met betrekking tot het samenscholingsverbod voelen vooral Marokkaanse jongeren zich vaak bevestigd in hun beeld dat de politie hen allemaal over een kam scheert en de 'goeden' niet van de 'kwaden' weet te scheiden. Het wegsturen wordt vaak geïnterpreteerd als dat men ergens van wordt verdacht. Het is de agenten in hun ogen niet zo zeer om de samenscholing te doen, als wel om het zoeken van verdachten. Hierop wordt verderop teruggekomen.

*We worden vaak weggestuurd als we op straat staan, ook als ik voor mijn eigen flat sta, maar dan kunnen ze me toch niks maken [...] Bij een groep Marokkanen bij elkaar denken ze meteen dat je iets gedaan hebt en zo behandelen ze je ook. Ik ben heel groot, dus dat valt wel op, maar mijn vriend daar is kleiner en lijkt al snel op anderen die wel iets hebben gedaan.*

(Marokkaanse man, 19jr)

### **Marokkaanse probleemjongeren**

Een groep waar de meeste problemen mee worden ervaren door politiefunctionarissen zijn Marokkaanse jongens en jonge mannen. In de media zijn problemen met deze groep veelvuldig belicht, meestal in verband met problemen op het gebied van orde en

criminaliteit. Ook vanuit de sociaal wetenschappelijke hoek is veel aandacht besteed aan deze groep (o.a. Coppes et al. 1997; van Gemert, 2002). De politie besteedt noodgedwongen veel tijd en aandacht aan deze groep. Maar daar waar zij contact probeert te leggen, lijkt het vaak meteen al mis te gaan. Veel agenten klagen dat deze groep het moeilijkst is te benaderen, zeker in groepsverband. En wanneer er al contact is, dan is het moeilijk om het gesprek ergens over te laten gaan.

*Ik probeer af en toe een praatje te gaan maken, maar als ik aankom dan valt het meteen stil en willen ze gewoon niet met je praten. Het is me tot nu toe maar een keer gelukt om daar een half uur een praatje te houden, maar dan gaat het vooral ook over 'doet je pistool het ook?' Maar goed, voor mezelf was het behoorlijk wat.*  
(wijkagent)

*Met Marokkaanse jongeren hebben we toch heel veel problemen meteen aan het begin van een gesprek. Dat hebben we bij geen andere groepen zo sterk, contact is altijd mogelijk. Maar bij Marokkaanse jongeren hoeven we maar uit de auto te stappen en zij menen al meteen te weten waarom we bij hun komen. Ze hebben al meteen vooroordelen. Als we gewoon eens vragen hoe het is, staan ze vast perplex. Ik doe het wel eens op die manier en dan gaat het ook wel, maar toch merk je altijd dat ze liever niet met je willen praten. Altijd is er strijd. Ze kunnen er gewoon niet tegen als iemand van bovenaf zegt dat ze weg moeten gaan.*  
(agent in de noodhulp)

Sommige kenners van de Marokkaanse cultuur geven aan dat de emotionele manier van communiceren ook vaak tot misverstanden kan leiden. Jonge Marokkaanse jongens komen vaak niet alleen oververhit over tijdens discussies, maar ook uitdrukkingen als 'Ik ga je pakken' en 'Ik weet waar je woont' hebben een cultuurbepaalde inslag, aldus sommige respondenten. Voor deze jongens is het iets wat je tussen neus en lippen door zegt, terwijl het voor Nederlandse begrippen intimiderend en bedreigend is. De vraag in het laatste geval is: in hoeverre is hier sprake van een etnisch cultureel kenmerk of van groeps cultuur? Een Haagse wijkagent vergelijkt het met autochtone Hagenezen in de volksbuurten, die vaak elke zin met het woord 'kanker' larderen: 'Daar moet je niet veel van aantrekken, dat stond gewoon op zijn leesplankje.'

Contacten met politie bevatten meestal een negatieve boodschap, aldus veel respondenten bij zowel de politie als de jongeren. Zoals genoemd klagen veel geïnterviewde jongeren voortdurend te worden weggestuurd op grond van een samenscholingsverbod. Het wegsturen van groepen op grond van het samenscholingsverbod lijkt een waar kat-en-muis-spel te zijn geworden en heeft geleid tot frustraties over en weer. Veel Marokkaanse jongeren zeggen zich geïntimideerd te voelen door passerende agenten. Bovendien zou de politie snel zijn met de harde aanpak (bekeuringen, aanhoudingen et cetera), er wordt nauwelijks meer gepraat of onderhandeld. Sommigen zeggen hierdoor zelf ook niet meer bereid te zijn tot contact met de politie.

*De politie rijdt eerst een paar keer langs en staart je dan lang aan. Vervolgens stappen ze uit de auto, heel wantrouwend zijn ze dan. Dan spreken ze je aan en*

*het gesprek begint meestal nog wel rustig maar eindigt vaak in een harde woordenwisseling en soms bijna in echt vechten. [...] Meestal gaan we al weg als ze eraan komen. Ik praat nu niet meer met ze want ze pakken je op voor een verkeerd woord.*

(Marokkaanse man, 21jaar)

Ook sommige agenten geven aan dat zij zelf weinig meer geneigd zijn om Marokkaanse jongens positief te benaderen. Op hun beurt voelen ook zij zich uitgedaagd. Over het algemeen wordt geconcludeerd dat de politie en Marokkaanse jongeren *'het wel een beetje met elkaar hebben gehad.'* De gemoederen lijken af en toe dan ook dusdanig op te lopen dat er over en weer hardhandiger wordt opgetreden dan dat dit met andere groepen het geval is. Verschillende geïnterviewde Marokkanen klagen dat er makkelijker en meer geweld wordt gebruikt door de politie, ook nadat men al is aangehouden.

*Je moet een reden hebben om iemand aan te houden, maar hier houden ze je zo vaak voor niets aan. En vaak ook ruw en gemeen. Ik kreeg laatst tijdens een aanhouding een tik op mijn neus, en dan van 'Oh sorry, dat ging per ongeluk, ik zag je niet.' En nou willen ze ook nog gaan fouilleren [...] Ik moet kalm blijven, maar het ligt aan de agent. Ik heb me voorgenomen dat als een agent me nog een keer slaat, sla ik terug. Het is mijn eer, al moet ik vier jaar zitten. Er zijn ook goede agenten en ik snap best wel dat ze af en toe gefrustreerd raken, maar ik laat me niet meer slaan.*

(Marokkaanse man, 19jaar)

*Het contact met de politie verschilt per keer. Soms zijn ze aardig en soms wordt je respectloos behandeld. Die keer dat ik mee moest naar het bureau omdat anderen een pistool bij zich hadden werd ik door een buitenlandse agent uitgescholden en toen ik terug schold sloeg hij mij onder m'n reet met een gummiknuppel. Dat mag toch niet volgens mij?*

(Marokkaanse jongen, 16jaar)

Bovenstaande citaten zijn voorgelegd aan een aantal geïnterviewde agenten. Zij bevestigen deze verhalen gedeeltelijk. Wel geven zij aan dat het belangrijk is om dit soort voorvallen in de juiste context te zien. Het gaat vaak om recidivisten die maar moeilijk van straat te houden zijn. Na opgepakt te zijn, lopen ze vaak al weer snel op straat rond. Het volgende citaat is tekenend voor de context waarin het er soms ruw aan toe kan gaan:

*Het blijft een bron van frustratie. Niet alleen bij Marokkaanse jongens dat ze telkens worden aangehouden, maar ook bij de dienders hier. Je weet gewoon dat die gasten weer een auto hebben, een leren jas, een nieuw trainingspak. Hoe kan dat nou? En zo'n diender met vrouw en kinderen moet de eindjes aan elkaar knopen. Dat geeft wel eens frustraties over en weer. Niet dat ik een beschuldigende vinger naar mijn collega's wil uitsteken, maar het gebeurt. En dan wordt er wel eens eentje van zijn bromfiets getrokken.*

*Interviewer: En dan wordt er wel eens een tik teveel uitgedeeld?*

*Ja. Dat is puur in het heetst van de strijd. Adrenaline tot boven je haargrens. Dan moet je achter de verdachte aanrennen, heb je hem eindelijk en dan heeft hij ook nog eens een grote mond. Dan wordt er inderdaad wel eens een tik uitgedeeld. Maar op zich, de Marokkaanse jeugd klaagt daar niet over. Die weten hoe de vork aan de steel zit en als ze aangehouden worden dat ze dan onderuit geschopt kunnen worden. Ik heb nog nooit gehad, dat er klachten over gekomen zijn. Het is een spelletje. Dat zeggen zij ook: 'Een keer op de tien word ik aangehouden dus waar klaag ik over.' Die gasten zien het ook als een spel en zij zijn wat dat betreft scherper dan wij.*

(agent in de noodhulp)

Volgens een aantal respondenten zijn Marokkaanse jongens meesters in het manipuleren en bedriegen. Delicten zouden altijd worden ontkend ook al is men betrappt.

*Wat mij opvalt aan Marokkaanse jeugd is dat ze met heel veel gemak kunnen liegen. Je weet het natuurlijk niet altijd of ze liegen, maar vaak weet je dat ook wel. En dat ze dan met zo veel gemak in je gezicht kunnen liegen en dat verbaast me. Ze kunnen zich ook vaak heel goed verkopen en weten zich met de juiste praatjes heel snel weer vrij te praten. Ik word daar wel eens moedeloos van, en het ligt nooit aan hemzelf en het is altijd een ander.*

(wijkagent)

Het niet erkennen van eigen schuld of medeplichtigheid is overigens iets dat tijdens een aantal interviews met Marokkaanse jongens opviel. Zo vertelt een zestienjarige Marokkaanse jongen drie keer te zijn opgepakt door de politie. Twee keer wegens autodiefstal en een keer omdat twee vrienden een pistool bij zich hadden. Hoewel hij erbij was en eenmaal zelfs in de gestolen auto zat bleef hij overtuigd van zijn onschuld. Zijn vrienden hadden het gedaan, niet hij.

Toch is er ook een andere kant van het verhaal als het gaat om ontkennen of het verdraaien van de waarheid. Een aspect dat door meerdere respondenten wordt gemeld, heeft betrekking op signalementen: 'Marokkanen lijken allemaal op elkaar.' Meerdere geïnterviewde jongens klagen dat ze regelmatig worden aangehouden op verdenking van criminele handelingen, als straatroof en auto-inbraken. Vooral het rijden op een scooter betekent vaak aangehouden worden, aldus enkele respondenten. Ook dit verhaal over de signalementen is voorgelegd aan (een tweetal) agenten. Hoewel zij in een andere wijk of stad werkzaam zijn herkennen beiden dit wel. Een summier signalement is voldoende om iemand staande te mogen houden. En de signalementen die slachtoffers of getuigen opgeven, blijken op veel Marokkanen van toepassing. Volgens een agent komt het wel vaker voor dat vier of vijf verschillende jongeren worden aangehouden voor een en hetzelfde vergrijp.

*Je krijgt een bepaald signalement en op dat signalement mag je aanhouden. Hoe summier dat signalement ook is. Dan blijkt aan het bureau wel of hij het is, ja of nee. Ja, en dan heb je kans dat als er een verdachte is, dat er vier aangehouden worden. Iedereen die bezig is, ziet wel iemand die aan dat signalement voldoet,*

*dus worden ze aangehouden. Dat kan inderdaad wel frustrerend zijn voor die jongens. Dat begrijp ik wel.*  
(agent in de noodhulp)

Hoewel sommige respondenten de groepscultuur bij Marokkanen benadrukken, zeggen anderen juist dat Marokkanen binnen groepsverband eenlingen zijn. Een gegeven dat volgens een van de wijkagenten kan worden aangewend om door te dringen in een groep.

*Bij Marokkanen is dat geen probleem. Een Marokkaan is een eenling. Een Marokkaan gaat alleen voor zichzelf, daar ben ik van overtuigd. Ze verraden elkaar wel niet direct. Vaak wel. Maar als ze het niet doen is dat alleen omdat ze het niet willen zeggen. In Marokkaanse groepen zitten meestal drie rotte appels, waarvan twee uit hetzelfde nest. En de rest hangt daar een beetje omheen. Maar in feite hebben ze niets met die rotte appels te maken. Ze werken allemaal of gaan naar school. Maar als ik op zo'n groep afstap, dan begint een van die rotte appels meteen tegen me uit te varen. Dan doe je een bepaalde belofte als hij zo doorgaat. En dan zie je de anderen een beetje in de lach schieten. Daarna moet je ook doorgaan bij zo'n man. Die moet je publiekelijk gewoon totaal op zijn plek zetten. En dat respecteren ze ook. Ze respecteren het als je niet over je heen laat lopen.*  
(wijkagent)

### **Problemen in perspectief**

Uit bovenstaande verhalen blijkt dat beeldvorming over en weer zeer negatief kan zijn tussen politie en Marokkaanse jeugd. De roep om respect is luid onder Marokkaanse jongens. Agenten klagen echter dat dit andersom nou juist totaal ontbreekt bij Marokkaanse probleemjongeren. Aan beide kanten wordt het handelen beïnvloed door deze beeldvorming, waardoor ze dieper in de negatieve spiraal belanden en er moeilijk weer uitkomen. Toch is het niet alleen maar wederzijds wantrouwen en onbegrip die de relatie tussen politie en Marokkaanse jeugd kenmerkt. Een aantal agenten heeft wel affiniteit met deze groep en heeft zich ook meer verdiept in de problematiek. En ook bij de Marokkaanse jongeren zijn geluiden te horen die duiden op begrip voor de andere kant en inzicht in de eigen rol in deze problemen.

Een wijkagent meldt dat een grote groep allochtone, voornamelijk Marokkaanse, jongeren in zijn wijk lijdt onder de problemen die veroorzaakt worden door een relatief kleine groep Marokkaanse jongens. De naam van de wijk is dusdanig slecht geworden dat dit het zoeken van werk en dergelijke bemoeilijkt, vooral wanneer bekend is dat iemand uit deze wijk komt. Dat geldt zeker voor Marokkaanse jongens. Sociale uitsluiting is voor deze groep vaak een realiteit. Een aantal Marokkaanse respondenten uit deze wijk meldt dat ook uitgaan nauwelijks meer mogelijk is voor hen. Ze worden niet toegelaten in discotheken van de binnenstad, een gegeven dat ook in ander onderzoek van het CVO is geobserveerd (Faasen et al, 2003). Andere mogelijkheden tot vertier in de buurt ontbreken of, als ze er al zijn, is dit meestal van korte duur wegens problemen met weer een kleine groep. Enkelen geven ronduit toe dat dit er toe heeft geleid dat ze soms inbraken plegen in winkels, deels uit verveling, maar ook simpelweg uit materieel gewin.

Veel respondenten voelen zich over een kam geschoren en in een hoek gedrukt: de hoek van de 'kut-Marokkanen'.

Uitsluiting komt in de media naar voren als een zorgelijk fenomeen. In toenemende mate komen signalen van geïntegreerde en (goed)opgeleide voornamelijk moslimjongeren die zich uitgesloten voelen. Enerzijds voelen zij zich niet meer thuis in hun eigen cultuur, anderzijds voelen zij zich niet geaccepteerd in de samenleving waarin zij zijn geïntegreerd. Op het congres Jeugdcriminaliteit onder etnische minderheden (Rotterdam, 22 november 2002) noemt criminoloog Bovenkerk dat juist onder deze geïntegreerde groep jongeren de kans op crimineel gedrag toeneemt.

Een ander opvallend aspect was het gevoel van schaamte bij sommige geïnterviewde Marokkanen. Over Antillianen en Turken wordt vaak gemeld dat zij trots zijn op hun achtergrond en cultuur. Antillianen zouden daarbij vaak verwijzen naar hun slavernijverleden en daarmee soms hun eigen gedrag verklaren. Turken zouden hun trots ook uit het verleden halen, maar dan uit het feit dat ze nooit zijn onderdrukt door andere volkeren. Bij sommige Marokkanen lijkt dit minder het geval te zijn, zelfs eerder het tegenovergestelde. Soms lijken zij gebukt te gaan onder de negatieve beeldvorming. Sommigen lijken zich te schamen voor hun achtergrond of proberen kenmerken van die achtergrond te verbergen. Een respondent vertelt speciaal zijn 'Marokkanenkrulletjes' te hebben weggeschoren. Een ander had zijn haar geblondeerd. Enerzijds deden zij dit uit praktisch oogpunt (om een discotheek binnen te komen), anderzijds leek er werkelijk sprake te zijn van schaamte, vanwege de negatieve beeldvorming omtrent Marokkanen. Ook een jonge Marokkaan (12) zegt zich wel eens te schamen, 'omdat ze [Marokkanen] vaak slechte dingen doen en mensen beroven en zo.'

### **Antilliaanse probleemjongeren**

Antilliaanse probleemjongeren vormen de tweede groep die zeer nadrukkelijk naar voren komt in de verhalen van politiefunctionarissen als het gaat om communicatieproblemen en cultuurverschillen. Dit geldt dan alleen voor de onderzoekssteden waar zich (grote) gemeenschappen met Antillianen bevinden, met name Den Haag, Almere en in mindere mate Nijmegen. Het is in de literatuur reeds beschreven dat onder deze groep specifieke vormen van criminaliteit meer voorkomen in vergelijking met andere groepen, net zoals dat geldt voor Marokkaanse jongeren (Bovenkerk et al., 1999). Antilliaanse probleemjongeren zijn veelvuldig betrokken bij de handel in drugs en delicten kenmerken zich vaak door het gewelddadige karakter ervan (van San, 1998). Ook sommige respondenten zien deze verschillen tussen deze groepen.

*Kijken we naar straatroven gepleegd door Antillianen, dan zien we vaak dat die gebeuren zonder vervoersmiddelen. Dus te voet. Kijken we naar Marokkanen dan zien we dat het vaak gebeurt op gestolen vervoersmiddelen: brommers et cetera. Kijken we naar lichamelijk letsel bij een slachtoffer van bijvoorbeeld een straatroof. Bij Antillianen vaak ernstig. Bij Marokkanen, meestal, minder ernstig. Dat betekent niet dat het delict dat ze plegen minder ernstig is, maar de manier van handelen wel. Ze praten met elkaar. Het lijkt wel of de modus operandi besproken en bedacht wordt. Zo doen we het en niet anders.*  
(wijkagent)

Meerdere respondenten proberen verklaringen te geven voor het vaak gewelddadige karakter van de Antilliaanse probleemjongeren. Een Haagse wijkagent meent dat het komt doordat ze zich moeilijk kunnen uiten en dan maar snel teruggrijpen op geweld. Dit zou dan vooral gelden bij relatieproblemen. Bovendien zou de gezinssituatie van veel Antilliaanse probleemjongeren, vaak zonder vader, bijdragen aan probleemgedrag. Een politiecontactfunctionaris - zelf Antilliaan - zegt nog steeds van Antilliaanse geweldplegers te horen dat zij zich beroepen op het slavernijverleden: *'Nu zijn wij aan de beurt.'* Hij benadrukt dat er een groot verschil is in beleving tussen Antilliaanse jongeren en bijvoorbeeld autochtone jongeren als het gaat om gezagsdragers als de politie. Zwart-wit tegenstellingen, een historie van onderdrukking zijn zaken die nog steeds 'gevoeld' worden, aldus deze Antilliaanse politiefunctionaris. Alle geïnterviewde agenten die met Antilliaanse probleemjongeren te maken hebben klagen dat deze zeer respectloos zijn tegenover de politie. Uit diverse uitingen tijdens ontmoetingen met Antilliaanse probleemjongeren zou regelrechte minachting spreken.

*Je merkt het bij Antillianen al op de manier waarop ze langs komen lopen. Als wij aan komen rijden met de auto en ze steken voor je over, dan spugen ze voor de wagen op de grond. Gewoon om te laten zien dat: ik heb geen respect voor jou. Dat soort dingen merk je vooral op straat.*  
(agent in de noodhulp)

Verder valt het de respondenten op dat Antilliaanse probleemjongeren zich enerzijds onbereikbaar of onverschillig op kunnen stellen, alsof ze de agent niet zien en horen. Wanneer ze worden weggestuurd wegens een samenscholingsverbod stellen zij zich dan passief op, is een veelgehoorde klacht. Anderzijds wanneer de discussie wel wordt aangegaan kan het er hevig aan toe gaan met veel bewegingen en armgezwaai. Op veel agenten komt dit intimiderend en agressief over. Zij voelen zich onveilig en kunnen gespannen raken, waardoor situaties makkelijker kunnen escaleren terwijl er feitelijk weinig aan de hand is.

Volgens agenten die veel met Antilliaanse probleemjongeren te maken hebben kan men hen beter enigszins omzichtig benaderen. Direct op de eigen strepen staan en het gezag laten gelden als agent heeft meestal weinig effect. Zeker wanneer Antilliaanse probleemjongeren in groepen staan zou een agent die iets van een van hen wil, rekening moeten houden met de gevoeligheid voor status binnen de groep. Iemand voor schut zetten voor de anderen werkt in die zin averechts.

Sommigen zeggen dat het zinvol is om te proberen op de juiste momenten contacten te leggen met individuen uit de groep en hen uit de anonimiteit halen. Wanneer deze contacten een positief karakter hebben, ontstaat de mogelijkheid om deze personen als sleutelfiguur te gebruiken om iets binnen de groep voor elkaar te krijgen. Een wijkagent in Den Haag heeft zich verdiept in de contacten met de Antilliaanse gemeenschap en heeft ervaren dat het investeren in goede contacten veel voordelen biedt bij de oplossing van diverse problemen met deze groep

*De problemen in de wijk hadden voornamelijk met Antillianen te maken. Dan kun je zeggen, ik ga het gewoon als een agent bekijken, maar dat heb ik dus niet*



*gedaan. Ik moest eerst zorgen dat ik in die Antilliaanse wereld terechtkom. Dat men me kent, want ik merkte meteen als ik een gesprek wilde beginnen, dat ik werd aangekeken, zo van hier zit een barrière [...] Toch heb ik intensieve contacten weten te krijgen en ineens gingen er allemaal deuren open, want ze bleken elkaar ook allemaal te kennen. Er zit dus gewoon een hele structuur van families door de stad heen, dat zie je gewoon. Dan wordt het leuk, want je merkt dat je iets doet waar je een heleboel informatie mee krijgt. Met die contacten zie je dat een probleem dat echt al jaren speelt, binnen een mum van tijd is opgelost. (wijkagent)*

### ***Van gedogen naar no-nonsense***

Dit onderzoek vindt plaats in een fase waarin zich bij een aantal korpsen een overgang voltrekt van gedogen naar no-nonsense of zero-tolerance. Bij sommige korpsen is dit al een aantal jaar geleden in gang gezet, maar de gevolgen ervan en aanpassingen hierop lijken nog in volle gang. Zo meldt een aantal politieagenten dat ze een jaar geleden de harde kern jeugdcriminelen ‘van straat hebben gehaald’. Het vacuüm dat deze groep achterliet, probeerden de voormalige meelopers in te pikken. Harde kern jongeren lijken door de meeste agenten als verloren te worden beschouwd. Voor hen zou vooral moeten worden gezocht naar maatregelen om ze van straat te houden. De meelopers zijn nog ‘kneedbaar’ en kunnen nog een goede richting op worden geduwd. Daarvoor is wel een integrale aanpak nodig, aldus een aantal agenten, waarmee een samenwerking bedoeld wordt tussen de justitiële en strafrechtelijke instanties, hulpverlening, jeugdzorg, private sector et cetera. Ook worden daarmee diverse projecten bedoeld, waarin dergelijke kneedbare jeugdcriminelen intensief begeleid worden om ze op het rechte pad te krijgen en te houden. De gemeente wordt geacht de regie op zich te nemen van de integrale aanpak. Hoe complex de samenwerking tussen enerzijds politie en justitie, die een enigszins overeenkomende visie hebben op het probleem, en anderzijds de gemeente verwijzen we naar publicaties van Bervoets (2001) en Bervoets en Stol (2001). Er lijkt een teneur te bestaan onder politiemensen, dat men heeft geleerd van het verleden (*‘we moeten de teugels niet meer zo laten vieren’*) en tevens hoop heeft het met de komende generatie anders en beter te doen. De komende generatie zou volgens sommigen al op zevenjarige leeftijd in de gaten moeten worden gehouden en meteen gecorrigeerd wanneer het misgaat, *‘anders ben je al te laat.’* Ook dringt men er op aan om ouders stevig op hun verantwoordelijkheden te wijzen. Als het gaat over de jeugdproblematiek, dan is er volgens een groot deel van de respondenten sprake van cultuurverschillen in de opvoeding van kinderen. Vooral Marokkaanse kinderen zouden vaak worden opgevoed vanuit een visie die *‘mogelijk goed zou werken in het Rifgebergte van de jaren vijftig’* (Marokkaanse personeelsfunctionaris), maar de kinderen niet voorbereidt op het leven in de moderne Nederlandse samenleving. De een is van mening dat de vaders meer moeten worden betrokken bij de opvoeding, terwijl de ander de rol van de vaders overschat vindt en dat de sleutel juist bij de moeders ligt, die vaak te afzijdig gehouden zouden worden.

## Hoofdstuk 3 Verklaringen vanuit de praktijk

---

In het vorige hoofdstukken werd de aard van de communicatieproblemen uit de politiepraktijk beschreven. Diverse vormen van communicatieproblemen met specifieke groepen kwamen aan bod. Vervolgens werd ingegaan op de aard van de interacties waarbij dergelijke problemen voorkomen, volgens de respondenten. Daarna op twee specifieke groepen waarmee de meeste problemen worden gemeld.

In dit hoofdstuk ligt de nadruk meer op de verklaringen die tijdens interviews worden gegeven voor communicatieproblemen. Daarbij komen verschillende aspecten die van invloed kunnen zijn op de communicatie aan bod.

Allereerst zal worden bekeken in hoeverre de functie van een agent van invloed kan zijn op de communicatie met allochtone burgers. Vervolgens wordt een aantal factoren in communicatie beschreven die vooral op individueel niveau van belang lijken. Tot slot wordt kort ingegaan op de rol van de politieorganisatie op de communicatie met allochtonen.

### ***Functies: de wijkagent en de agent in de noodhulp***

In dit onderzoek zijn vooral wijkagenten en agenten in de noodhulp geïnterviewd. Allen hebben dagelijks contact met allochtonen. Mede door de verschillen tussen de functies (zie ook hoofdstuk 1) treffen zij allochtonen in verschillende situaties en kijken diens gevolge met een ‘andere bril’ naar die contacten in hun dagelijks werk.

Uit de interviews met de jongeren komt vrij duidelijk naar voren dat jongeren over het algemeen een positiever beeld hebben over de wijkagenten dan over surveillanceagenten. Wijkagenten zijn volgens de meeste geïnterviewde jongeren meer betrokken bij en op de hoogte van het reilen en zeilen in de wijk.

*Volgens mij zijn wijkagenten meer om in te grijpen als er problemen zijn op straat. Het is veel persoonlijker [...] Het contact is, denk ik, wel anders. Het is meer eigen. Een wijkagent kent de mensen en de houdingen die jongeren soms hebben. Zij kijken daar meer doorheen dan andere agenten.*

(Surinaamse man, 20jr)

*Het contact met die wijkagenten is heel anders dan het contact met andere agenten. Wijkagenten luisteren beter en ze doen hun best om echt dingen aan jongeren te leren, hoe het wel moet. Het is wel zo dat wijkagenten soms minder serieus genomen worden dan andere, echte agenten.*

(Turkse man, 20jr)

Hoewel de wijkagenten door de jongeren over het algemeen positiever worden beoordeeld, lijken er twee kanten aan de verhalen van de jongeren te zitten. Enerzijds zijn wijkagenten, volgens de meeste jongeren, beter in staat om een constructief contact te

onderhouden met de jongeren. Daarmee zouden ze beter in staat zijn om de ‘goeden’ van de ‘kwaden’ te onderscheiden, een belangrijk thema voor veel van de geïnterviewde jongens.

Anderzijds zijn onder hen ook negatievere verhalen te horen. In het laatste citaat werd al genoemd dat wijkagenten niet altijd serieus worden genomen. Binnen sommige groepen lijkt het idee te heersen dat agenten die zich positief trachten op te stellen ten opzichte van jongeren, watjes zijn, geen echte agenten. Bovendien lijkt onder een deel van de jongeren per definitie een vijandbeeld te bestaan ten aanzien van de politie. Een wijkagent die beter geïnformeerd zou zijn dan de noodhulp roept daarmee extra wantrouwen op, aangezien deze wellicht eerder in staat is om belastend materiaal boven tafel te krijgen. Bij een wijkagent moet je sowieso uit de buurt blijven, is dan de redenatie die enkelen er op nahouden.

Tot slot is een aantal jongens van mening dat het niet uitmaakt welke functie een agent heeft, maar gaat het om de persoonlijke invulling. Het belangrijkste is in hun ogen eerlijkheid en duidelijkheid. Een agent mag hard en streng zijn, zolang hij maar rechtvaardig is. Toch lijkt het de vraag in hoeverre dergelijke kwaliteiten van een diender door de jongeren worden herkend en erkend. Zo werd een wijkagent door een aantal Marokkaanse jongemannen de hemel in geprezen wegens vermeende kwaliteiten als: streng en duidelijk, respectvol en inlevend. Een andere wijkagent die door de onderzoekers werd geïnterviewd en dezelfde kwaliteiten leek te hebben, kon in de ogen van dezelfde jongeren echter niets goed doen.

*Een tijd geleden was er een hele grote verkeerscontrole, ik geloof de grootste die er ooit is geweest. Haalden ze je hier van de weg en leidden je naar een groot plein voor alcoholcontrole en dat soort dingen. Wij zaten met een paar vrienden in de auto en moesten ook mee. En daar stond K., en echt je kon zien dat hij blij was. Hij probeerde echt alles eruit te trekken, papieren, alles controleren, echt alles. Maar er was niks mis, dus toen hebben we hem ook gezegd van: ‘Dit had je niet verwacht zeker? Van deze Marokkanen.’ K. zien we hier vaak, maar hij is sneaky.*

(Marokkaanse man, 18jr)

Uit het interview met de desbetreffende agent kwam een beeld naar voren van een agent die zich wist in te leven in de problematiek van de Marokkaanse jongeren en hen respectvol behandelde. Waar nodig leek hij streng, maar rechtvaardig. Kortom allerlei eigenschappen die door de Marokkaanse jongemannen (waaronder de man van het citaat hierboven) zo worden gewaardeerd. Het feit echter dat deze agent alles controleerde tijdens de verkeerscontrole (routine) en zich volgens de jongens blij gedroeg werd uitgelegd als dat hij erop uit was om hen op iets te pakken. Dit is een duidelijk voorbeeld hoe broos het vertrouwen is tussen deze jongeren en de politie.

De functie van agent in de noodhulp is om problemen op te lossen die worden gemeld vanuit de meldkamer. De contacten die de surveillanceagent met burgers heeft zijn vaak kort en vinden veelal plaats binnen een context van probleemsituaties. De noodhulpagent beweegt zich, meestal per auto, tussen diverse spoedklussen. Inherent aan het werk van de agent in de noodhulp worden problemen door hem vaak benaderd vanuit het

perspectief van overlast- en criminaliteitsbestrijding (zie ook: Bervoets & Stol, 2001). Sommige respondenten beschrijven het dagelijks werk van de agent in de noodhulp ook als 'pleisters plakken'. Er is over het algemeen geen ruimte voor verdieping van de contacten.

De taak van wijkagent is het opbouwen van een netwerk, dit te onderhouden en uit te bouwen. Hij heeft tijd om contacten met sleutelfiguren te onderhouden, hoewel een aantal wijkagenten klaagt dat zij hier in de praktijk graag meer tijd in wil steken.

De functies van wijkagent en agent in de noodhulp verschillen duidelijk van elkaar. Idealiter vullen zij elkaar aan. De informatie van de wijkagent en het onderhouden van contacten met bepaalde groepen door de wijkagent, zouden het de noodhulp makkelijker moeten maken om hun taken uit te voeren. Andersom kan de noodhulp heikele problemen aanpakken, die de contacten van de wijkagenten in gevaar zouden kunnen brengen wanneer de laatste dit zelf zou doen. Hierbij kan worden gedacht aan het aanhouden van verdachten binnen bepaalde risicogroepen in de wijk, waarmee de wijkagent met veel moeite contact heeft opgebouwd.

Volgens een aantal respondenten is het van belang dat de wijkagent en agent in de noodhulp goed op de hoogte zijn van elkaars activiteiten en werkwijzen. Dit lijkt niet altijd het geval te zijn. Zo blijkt dat ze elkaar ook 'voor de voeten kunnen lopen'.

*Ik merk het bijvoorbeeld heel sterk bij mensen van de noodhulp. Er zijn er een aantal bij die anders optreden dan ik. Die breken dan in een paar seconden heel veel af wat ik al die tijd heb opgebouwd. Daar loop ik steeds tegenaan. Intern probeer ik dat dus wel een beetje onder de aandacht te brengen. Maar ja, daar ontbreekt het je ook vaak weer aan tijd. Je ziet die collega's ook niet altijd om dat eens goed onder de aandacht te krijgen. En dan denk ik van nou, zo'n cd-rommetje of zo'n cursusje dat moet gewoon standaard in het programma zitten en eigenlijk moet dat veel vaker. Niet een keer in het kwartaal.*

(wijkagent)

Kenmerkend voor een groot deel van de situaties waarin de noodhulp zich dagelijks begeeft - de ordehandhavende taken - is dat de agent en de andere partij tegengestelde belangen hebben. De burger ziet de agent dan liever gaan dan komen. De druk tijdens dergelijke interacties kan soms oplopen. Vanuit dat perspectief is het niet echt verwonderlijk dat de jongeren meestal positiever zijn in hun oordeel over wijkagenten in vergelijking met agenten in de noodhulp. Wanneer de noodhulpagent een melding krijgt van een groep hangjongeren in een wijk, heeft hij in feite maar beperkte mogelijkheden, meestal wegsturen. Om meer gewicht in de schaal te leggen, beroept een surveillanceagent zich eerder op de autoriteit van zijn uniform. In het voorbeeld van de hangjongeren ziet een wijkagent zich vaak voor een andere situatie gesteld. Wijkagenten bewegen zich dagelijks in de wijk waar deze jongeren wonen en ze komen ze waarschijnlijk vaker tegen. De houding: 'Ik ben van de politie en jij moet wegwezen', kan een wijkagent zich vaak niet permitteren. Hij ziet diezelfde jongens steeds weer en zijn taak is om in het contact te investeren. Om een contact op te bouwen zal daar dus eerder een dialoog op gang komen. Zoals een wijkagent stelt:

*Vraag aan die jongens waarom ze daar staan. Misschien hebben ze wel een reden, misschien willen ze wel iets, misschien willen ze wel iets anders.*  
(wijkagent)

Echter, de verschillen in functie spelen hier weer een rol:

*Dan moet je een hele hoop tijd in investeren en daar hebben wij gewoon geen tijd voor. Dus dat is het verschil. Wij zijn vaak degene die langsrijden en zoeken naar dingen en de wijkagent komt een praatje maken en eens gewoon gezellig ouwehoeren met die jongens. .*  
(agent in de noodhulp)

Een aantal respondenten is positief te spreken over het principe van 'kennen en gekend worden'. In feite treden hierdoor zowel agent als de burger uit de anonimiteit. Vooral wijkagenten werken volgens dit principe, terwijl de noodhulpagenten daar meestal minder tijd en ruimte voor hebben. Ondanks dat veel wijkagenten klagen dat er bij de tegenwoordige functie van wijkagent veel bureau - en volgens sommigen te weinig straatwerk - komt kijken, zeggen de meeste geïnterviewde jongeren de wijkagenten wel te (her)kennen. Afgaand op de verhalen lijkt 'kennen en gekend worden' het beoogde doel te hebben. Veel jongens zeggen waarde te hechten aan duidelijkheid, iets waar 'kennen en gekend worden' voor staat.

*We hadden hier een wijkagent J., die deed wel goed werk. Hij pakte je alleen op als je echt iets had gedaan. Daar hebben we echt respect voor. Dat had hij ook voor ons, hij was straight en duidelijk. Maar hij ging ook praten met onze ouders in de moskee, hij was goed weet je wel, maar die anderen...*  
(Marokkaanse man, 18jr)

*Wijkagenten zijn aardiger dan andere agenten. Andere agenten kijken meteen al heel boos en weten niet eens of je iets gedaan hebt of niet. [...] Zoals ik al zei zijn wijkagenten veel aardiger, ze zeggen je gedag en praten gewoon met je. Ze zijn wat persoonlijker in hun benadering.*  
(Turkse jongen, 16jr)

Een wijkagent heeft meerdere perspectieven om een situatie te benaderen, waaronder het maatschappelijk perspectief. Bovendien zoekt een wijkagent naar lange termijn oplossingen voor problemen in de wijk.

Zowel wijkagenten als agenten in de noodhulp die zijn geïnterviewd melden dat zij problemen in de communicatie met allochtone burgers ervaren. Wel lijkt het erop dat vooral de laatstgenoemden minder mogelijkheden tot hun beschikking hebben hier op constructieve wijze mee om te gaan. Zoals hierboven geschetst lijken deze beperkingen deels terug te voeren op de inhoud van de functie van agent in de noodhulp, alsmede de manier waarop de meeste agenten in de noodhulp zich verplaatsen. Meerdere dienders zeggen dat werken vanuit de politieauto niet bevorderlijk is voor een optimale communicatie met burgers. Wijkagenten hebben meer mogelijkheden binnen hun functie om (effectief) te communiceren met de burgers. Bovendien begeven zij zich vaker te voet

of per fiets in de wijk. Wijkagenten lijken over het algemeen meer tevreden te zijn over de manier waarop hun contacten met allochtonen verlopen.

### ***Individuele factoren in interculturele communicatie***

Met individuele factoren worden persoonskenmerken bedoeld die volgens respondenten van invloed zijn op de manier waarop agenten communiceren. Voorbeelden hiervan zijn: attitude, iemands kennis over andere culturen, vooroordelen en stereotypen et cetera. Hieronder zal een aantal van deze aspecten worden behandeld zoals die tijdens interviews aan de orde zijn geweest. In het volgende hoofdstuk wordt, met behulp van interculturele communicatietheorieën, nagegaan in hoeverre dergelijke factoren van belang zijn tijdens interculturele interacties en of deze mogelijk verklaren waarom het in de communicatie met bepaalde groepen misgaat.

Cultuurverschillen zijn vaak moeilijk te verwoorden, maar worden eerder fysiek en direct beleefd (Tennekes, 1990). Dit merken we ook tijdens interviews. Individuele factoren die mogelijk van belang kunnen zijn tijdens interculturele communicatie spelen zich vaak op een onbewust niveau af.

#### **Attitude**

Volgens veel respondenten is de manier waarop een agent zich (van te voren) opstelt tijdens een interactie, attitude, van grote invloed op het verloop ervan. Attitude kan worden beschreven als een continuüm met aan de ene kant een *gesloten* houding en aan de andere kant een *open* houding. Iemands houding is geen vaststaand, maar een dynamisch gegeven. De houding ten aanzien van verschillende etnisch culturele groepen kan bovendien sterk verschillen. In feite wordt de houding telkens bij iedere ontmoeting opnieuw bepaald, hoewel er wel een soort basishouding lijkt te bestaan. De manier waarop iemand zich opstelt tijdens een interactie met iemand met een andere culturele achtergrond lijkt gedeeltelijk te worden bepaald door zijn of haar opvattingen over de omgang met diversiteit in de samenleving.

*We zijn wel in Nederland dus we moeten wel naar onze maatstaven en waarden en normen kijken. Dat moeten we handhaven. Zij moeten zich aanpassen. Wij passen ons ook aan hen aan, alleen niet in die mate dat wij onze waarden en normen moeten veranderen zodat het hun beter uitkomt. Dat vind ik heel belangrijk.*  
(agent in de noodhulp)

Tijdens de interviews met agenten is regelmatig de mening naar voren gekomen dat allochtonen, die in Nederland wonen, zich dienen aan te passen aan de hier geldende gebruiken, normen en waarden. Zeker wanneer het gaat over probleemgroepen (bijvoorbeeld Marokkaanse en Antilliaanse jongeren) komt deze opinie sterk naar voren. Een cynische en fatalistische houding die vaak onder gemarginaliseerde jongeren voorkomt (Bervoets, 2001) helpt een tegemoetkomende attitude onder agenten niet in de hand. Agenten met een gesloten attitude lijken minder bereid zich aan te passen aan de gesprekspartner, qua communicatiestijl en culturele opvattingen. Zij beroepen zich op de gedachte dat zij iedereen gelijk benaderen en behandelen, ongeacht iemands culturele

achtergrond. De vraag is of dit in de praktijk ook tot dezelfde uitkomst van de interactie leidt.

Aan de andere kant vinden we agenten met een *open* attitude ten aanzien van diversiteit. Mensen met een dergelijke attitude accepteren het feit dat er cultuurverschillen bestaan en zien dit eerder als een verrijking van de samenleving dan als potentiële bron van problemen. Zij zijn bereid zich te verdiepen in andere culturen en staan open voor andere inzichten, '*Het is een kwestie van geven en nemen*', zoals een wijkagent het verwoordde.

*De politie mist zijn doel als ze voorbij gaan aan dergelijke culturele aspecten. Je moet het weten, beter nog: accepteren, er open voor staan. Weten is iets anders dan doen. Ik heb het idee dat de politie het wel weet. Maar het is een vorm van acceptatie. Wat je hoort is: 'Verdomme, wat is dat nou? Zij moeten zich aan óns aanpassen.'* Bij mij zeggen de collega's dat niet meer, ik ben dan te mondig of zo.  
(politiecontactfunctionaris van Antilliaanse afkomst)

Het is de vraag of de *gesloten* kant meer voorkomt binnen de politie en, als dat zo is, welke consequenties dit heeft voor de omgang met allochtonen. Op grond van de interviews lijkt de vraag gerechtvaardigd of laatstgenoemde houding meer voorkomt onder noodhulpagenten dan onder wijkagenten. Sommige respondenten vermoeden dat het hebben van een open houding meer met leeftijd van doen heeft. Volgens hen zijn het juist vaker de oudere agenten met meer ervaring die meer open staan voor 'andere culturen'. Ook opleidingsniveau zou van invloed zijn op de houding van de agent, aldus sommigen.

Een andere vraag is of aan beide kanten van het continuüm mogelijk een aantal valkuilen verborgen ligt. Zo zou een te open houding kunnen leiden tot loyaliteitsproblemen. Te gesloten leidt wellicht eerder tot conflicten tijdens culturele interacties.

Een valkuil waar vooral wijkagenten, volgens sommigen, voor dienen te waken is om niet te veel verstrengeld te raken met hun doelgroep of buurt. Sommige wijkagenten hebben bijvoorbeeld als taakaccent om netwerken op te bouwen met bepaalde groepen. Soms kan dat de jeugd in het algemeen zijn in een wijk, maar het komt ook voor dat een wijkagent de taak heeft om vooral binnen een bepaalde etnische gemeenschap contacten te leggen.

*Plaats iemand 70% van zijn tijd in een buurt en 30% op het bureau. Ik voorspel je waar die zich uiteindelijk naar richt, zeker bij cruciale punten, de buurt. Uit puur aanpassingsgedrag, want hij denkt: ik moet overleven. En dat betekent: waar ben ik het meeste van mijn tijd? Waar heb ik de meeste last van? Hij richt zich naar het bureau als hem het uitzicht gegeven wordt dat hij daar niet lang meer zit en dat hij ergens anders naar toe gaat. Dan neemt ie daar vriendelijk afscheid van en gaat ergens anders heen. Dat soort bewegingen zie je allemaal voortdurend gebeuren. Moet je denk ik ook haast tegen zijn gekomen in de interviews. Hoe lang zitten mensen in een bepaalde buurt. Hoe geëngageerd zijn zij aan mensen en buurten?*

(voormalig hoofdcommissaris)

Tijdens interviews beschrijven twee wijkagenten dit inderdaad als een belangrijke valkuil. Een van hen besteedt 75 procent van zijn tijd aan het leggen en onderhouden van contacten binnen de Antilliaanse gemeenschap. Op wellicht onorthodoxe wijze heeft hij zich met hart en ziel op zijn taak gestort. Hij is diep in de gemeenschap doorgedrongen en velen uit de gemeenschap nemen hem in vertrouwen. Tijdens het interview schetst hij een aantal dilemma's die verbonden zijn aan zijn werkwijze.

*Aan de ene kant wil ik dat mijn collegae zo werken als ik dat doe, maar aan de andere kant ik ga daar heel ver in om dat vertrouwen te winnen. Ik zit zo een uur lang bij mensen thuis zomaar over niks te praten. Op dit moment kan ik gewoon naar binnen lopen want ik bel aan en ik loop naar binnen en er is niemand die vraagt van wat kom je doen [...] Het heeft wel zijn nadelen want men verwacht er natuurlijk een hele hoop van. Je moet heel duidelijk zijn in het verwachtingspatroon ik kan niet alles voor ze regelen. Dat betekent bijvoorbeeld: 'Ik heb een bekeuring gekregen, kun je zorgen dat het morgen wordt geregeld?' Nee, dat kan niet, maar dat moeten ze duidelijk weten. Maar ik sta altijd voor mensen klaar, er zijn bepaalde mensen die mijn gsm nummer hebben en die staat thuis ook altijd aan.*  
(wijkagent)

Dezelfde agent vertelt dat hij bij informatie over ernstige delicten in conflict kan komen over hetgeen hij met dergelijke informatie kan doen.

*Wij krijgen hier informatie over drugshandel dat wil je niet weten. Alleen ik kan er niets mee, want ik kan mijn eigen bronnen niet blootleggen. Ik zal altijd aan de rechtbank moeten uitleggen van wie ik dat heb. Dat is gevaarlijk [...] Ik moet altijd weer bij de rechtbank vertellen hoe dat dan zat. Vertel ik het niet dan kan ik gegijzeld worden. Dat vind ik op zich niet zo erg, want ik ga niet mensen in een positie brengen die ik niet wil en die levensgevaarlijk kan zijn.*  
(wijkagent)

Uit het interview met deze agent komt naar voren dat bij een dergelijke taakopvatting, het vaak afwegen betekent tussen de politietaak en het vertrouwen dat individuen uit de doelgroep in hem stellen. Zoals eerder de voormalig hoofdcommissaris voorspelde kiest deze agent, als het op bepaalde cruciale punten aankomt, voor de individuen uit de gemeenschap boven zijn politietaak. De andere wijkagent waarbij dit thema speelde was duidelijker over zijn grenzen. Hoewel ook hij veel verder ging dan andere collega's in het opbouwen van vertrouwensrelaties met personen uit de wijk en uit verschillende gemeenschappen, ging hij hierin niet zo ver als de eerste.

### **Kennis van andere culturen**

Een andere factor is kennis van andere culturen. Een aantal geïnterviewde agenten geeft aan kennis over andere culturen belangrijk te vinden voor het dagelijks werk. Een voorbeeld hiervan uit hoofdstuk 2 is van het temperamentvolle gedrag van bijvoorbeeld Antillianen en Marokkanen. Een juiste interpretatie van het gedrag op grond van



dergelijke kennis helpt een onderscheid te maken tussen emotioneel en agressief gedrag en overeenkomstig te handelen. Het helpt de voorspelbaarheid van gedrag te verhogen en te kiezen voor een effectieve interventie. Zo bevordert dit de professionaliteit, aldus meerdere agenten. Ook in ander onderzoek is naar voren gekomen dat kennis bijdraagt aan een effectiever optreden naar de doelgroep toe (Bervoets, 2001).

Anderen vinden dat onzin en zijn de mening toegedaan dat een open, respectvolle bejegening van elkaar voldoende is. De vraag die zij vaak stellen is: in hoeveel culturen wil je dan verdiepen? Hoeveel verschillende culturen zijn er binnen onze multiculturele samenleving? Maar aan de andere kant, is kennis over andere culturen wellicht te verhogen door meer globale, tussen verschillende culturen overeenkomende, eigenschappen en processen te bestuderen?

Een vraag is of er in de opleiding en bijscholing van agenten voldoende aandacht wordt besteed aan kennisoverdracht met betrekking tot verschillende culturen. Veel respondenten zeggen dat hier te weinig aandacht aan wordt besteed. Scholing in (interculturele) communicatieve vaardigheden zou een onderschoven kindje zijn binnen de opleidingen. Kennis wordt vooral opgedaan in de praktijk. Met name bij de vorming van jonge dienders is de begeleider van grote invloed. Communicatieve vaardigheden van die begeleider wordt niet zelden overgenomen door de jonge diender, aldus sommigen. Andere respondenten vinden dat er voldoende aandacht aan dergelijke vaardigheden wordt besteed in de opleidingen. Het geven van voorbeelden blijkt echter vaak moeilijk. Ook wordt het beeld geschetst dat cursussen of modules over cultuurverschillen, vaak door studenten als 'uitrustuurtjes' worden gezien. Er lijkt vaak niet veel interesse. Een respondent die bijscholingscursussen over cultuurverschillen organiseert voor politiefunctionarissen geeft ook aan dat interesse hiervoor gering is. De betreffende respondent heeft in ieder geval een creatieve oplossing gevonden om zijn lessen onder brede aandacht te krijgen.

*Je moet altijd, nou ja altijd, een link leggen met de dagelijkse politiepraktijk. Als voorbeeld dat integraal werken met Marokkaanse jongens. Als je dat zou geven, daar komen de geïnteresseerden op af en de grote massa niet. Dan noem ik hetzelfde 'Terugvordering wederrechtelijk verkregen gelden bij Marokkaanse jongeren'. Vierhonderd aanmeldingen. Daar heb ik het dan een half uur over om vervolgens op die andere zaken te komen. En iedereen had er wat aan, 'hartstikke leuk'.*

(Expa-medewerker)

### **Vooroordelen en stereotypen**

Uit de interviews blijkt dat vooroordelen over en weer een grote rol kunnen spelen in de communicatie. Zeker in de omgang met problematische groepen is de invloed groot. Zo kan een negatieve ervaring met bijvoorbeeld een Marokkaanse jeugdcrimineel de negatieve stereotypen over Marokkaanse jongeren versterken. Deze kunnen in dat geval de opstelling van de agent bepalen tijdens een volgende ontmoeting met een Marokkaanse jongen.

*Je moet er wel voor oppassen dat je niet echt negatief wordt. [...] Er wordt een beroving gepleegd en negen op tien keer: altijd weer een Marokkaan. Dat krijg je wel als je hier langer zit. En met Antillianen heb je dat ook best wel. Dat ze een slechtere naam krijgen hier rondom het station.*  
(wijkagent)

Politiefunctionarissen, en met name agenten in de noodhulp, worden vaak geconfronteerd met negatieve uitwassen van de allochtone jeugdproblematiek. Hoewel veel agenten zeggen zich bewust te zijn van het gevaar van negatieve stereotypering, lijkt dit bij sommigen toch steeds op de loer te liggen. Zij beroepen zich op 'harde cijfers en feiten' ('negen van de tien tasjesrovers hier zijn Marokkaan') om vervolgens in de valkuil te trappen van een foutieve extrapolatie 'op het gevoel'. Het feit dat een groot deel van de plegers van een bepaald delict dezelfde afkomst hebben, wordt ten onrechte geïnterpreteerd als dat de meeste van hen met die afkomst dergelijke delicten plegen, terwijl het om een relatief kleine groep gaat. Uiteraard geldt dit niet voor iedere diender. Er zijn ook agenten geïnterviewd die juist zeer alert zijn op deze valkuil.

*Er wordt gekeken, oh ja, dat is een donkere vent in een dure auto, dat zal wel een crimineel zijn of, die zal wel verkeerd bezig zijn. Maar dat is een mentaliteitskwestie. Ik heb het in meerdere korpsen gevraagd: 'Waarom houden jullie donkere mensen in een dure auto staande?' 'Ons opgebouwde referentie kader zegt dat hoofdzakelijk donkere mensen in een dure auto bezig zijn met criminaliteit.' [...] Het is een vorm van generaliseren, stigmatiseren. Ik denk, als professional zijnde, moet je vanuit een objectief kader werken. Elke situatie weer opnieuw beoordelen. En niet denken: 'Vorige keer is het zo geweest, dan zal het nu ook wel zo zijn.' Ik begrijp het niet. Elke persoon benader ik weer opnieuw, anders.*  
(politiecontactfunctionaris)

De communicatie kan niet alleen worden bemoeilijkt door de eigen vooroordelen van de politieagent, maar ook door de vooroordelen van de burger ten aanzien van de politie, zo blijkt uit meerdere verhalen. We zagen bij het voorbeeld van de hangjongeren al dat sommige groepen jongeren het gevoel hebben dat het de politie niet is te doen om alleen samenscholing te voorkomen, maar juist op zoek zijn naar redenen om hen te kunnen oppakken. Vooral bij Marokkaanse jongens en jongemannen lijkt dit gegeven te spelen.

*Zij hebben die beeldvorming: 'Het maakt niet uit wat, ze komen voor mij. Mij geloven ze toch niet. En ik kan zeggen wat ik wil, ik heb het toch gedaan'. De stelling 'een Marokkaan liegt altijd', dat zit er bij hen nog altijd in. Op het moment dat je zegt 'Wat heb je uitgevreten dan?' is dat een bevestiging daarvan, dus die vraag stel ik niet. Af en toe floept de vraag er wel eens uit. Jezelf heb je niet altijd in de hand.*  
(wijkagent)

Het lijkt erop dat (negatieve) beeldvorming over en weer een belemmerende rol speelt in de communicatie tussen politie en bepaalde groepen. Een belangrijke vraag is echter in hoeverre de stereotypen en vooroordelen worden gevormd op basis van etniciteit of dat wellicht subculturele verschillen van groter belang zijn.

### ***Multiculturalisering van de politie?***

Sommige respondenten zijn van mening dat om te komen tot een betere communicatie met allochtonen in de samenleving, een cultuurverandering binnen de politieorganisatie wenselijk is. Hoewel er sprake is van een grote verscheidenheid aan individuen, teams en korpsen, lijkt het toch aannemelijk dat er gesproken kan worden van een (typerende) politiecultuur. Een cultuur die verschilt met bijvoorbeeld die van onderwijzers of medici.

*Ik zeg altijd: 'We hebben geen Antilliaanse problematiek, we hebben cultuurproblematiek'. En wil je iets doen aan dat probleem, dan moet je iets doen aan de structuur van een organisatie, en doe je dat niet dan heb je een probleem. (politiecontactfunctionaris, gespecialiseerd in Antillianen problematiek)*

Een aantal respondenten, waaronder een voormalige korpschef, is van mening dat er binnen de politie nog steeds een basishouding overheerst die te omschrijven is als 'wit, man en hetero'. Allochtonen, vrouwen en homo's zouden in deze optiek extra inspanningen moeten leveren om zich staande te houden, een gegeven dat ook in literatuur is beschreven (zie onder andere: de Vries, 1999). De voormalige hoofdcommissaris bemerkt bij het merendeel van de politiefunctionarissen in alle lagen van de organisatie de, meestal onuitgesproken, mening dat allochtonen in Nederland zich dienen aan te passen aan Nederlandse gebruiken, waarden en normen. Zoals we eerder zagen, komt deze mening ook onder geïnterviewde agenten voor. De uitzonderingen, agenten met affiniteit voor allochtonenproblematiek, worden door hem gekenmerkt als roependen in de woestijn. *'Het zijn er waarschijnlijk meer dan dat je weet, maar ze komen niet aan bod, want de andere macht is groter'*, aldus de voormalig hoofdcommissaris. Ook de meeste allochtone politiefunctionarissen onder onze respondenten hebben moeite (gehad) hun weg te vinden binnen de organisatie en zich hierin staande te houden. Zij hadden vaak het gevoel dat zij werden geacht zich aan te passen aan de heersende 'witte' cultuur.

*De politie is een keiharde wereld. Als je het niet aankunt, je bent te zwak, dan lig je er gewoon uit. Er zijn ook collega's die mij niet mogen. Die mijn persoon niet mogen omdat ik Turk ben. Die hebben daar moeite mee. Ze zullen het niet letterlijk durven zeggen, maar je voelt dat. Ik vind dat het hun probleem is. Ik heb er geen last van, ik heb er geen moeite mee, dus ik laat het zo. Ik ga daar heel anders mee om. Ik word er juist sterker van. Om te laten merken: ik ben dan wel allochtoon, maar ik ben er wel. Ik sta naast je en als jij dat niet accepteert is het jouw probleem. Hier heb ik dat niet mee gemaakt hoor. Over het algemeen word ik hier geaccepteerd. Ze zullen er zeker wel zijn. Het ligt ook aan jezelf. Als je geprikkeld bent omdat je altijd het gevoel hebt dat je gediscrimineerd wordt, dan*

*sluit je je af. Je moet die mensen ook een kans geven om jou te leren kennen. Dan gaan ze er al heel anders mee om. Het werkt altijd van twee kanten.*  
(agent in de noodhulp)

*Ik ben daar als rechercheur bij zwaar georganiseerde criminaliteit begonnen [in een team gericht op Antillianen problematiek]. Als enige Antilliaan binnen zo'n team met alleen Friezen en Groningers. Je wilt niet weten hoe moeilijk ik het had wat communicatie betreft naar die mensen toe. [...] Daar kwam ik als zwarte man tussen. Ik moest daar als expert, expertise neerzetten. In een blanke samenleving, in een autoritair hiërarchisch systeem als de politieorganisatie moet ik als zwarte man... En wat ik als extra zware last heb ervaren, was dat ik het probleem was, dat zij moesten behandelen namelijk Antilliaanse problematiek. Al die geintjes over Antillianen, 'klootzakken, teringlijders', daar moest ik mee om zien te gaan.*  
(politiecontactfunctionaris)

Met betrekking tot de vraag op welke wijze de cultuur binnen de organisatie van invloed is op de dagelijkse communicatie met allochtonen, wijzen de respondenten die cultuurverandering wenselijk achten op twee aspecten. Ten eerste wordt, volgens hen, te weinig gebruik gemaakt van de kennis en expertise die reeds bij de politie in huis is. Voorbeelden waarbij dit wel gebeurt lijken voornamelijk incidenteel en projectmatig. Zowel allochtone als autochtone politiefunctionarissen die affiniteit hebben met allochtonenproblematiek zouden vaak een geïsoleerde positie innemen binnen teams en korpsen, uitzonderingen daargelaten. Ten tweede zou er binnen de huidige cultuur weinig animo bestaan onder politiefunctionarissen zich de expertise eigen te maken. Er zou een gebrek aan interesse zijn voor cursussen, discussiedagen en workshops met betrekking tot werken in een multiculturele samenleving.

Wanneer een organisatie als de politie op zoek is naar handvatten om te komen tot een betere omgang met allochtone probleemgroepen, dan roept het bovenstaand beeld een aantal vragen op. Staat een politiecultuur, zoals hierboven geschetst, een professionele aanpak van de interculturele communicatieproblemen in de weg? Zo ja, hoe wordt deze cultuur in stand gehouden en waar liggen aanknopingspunten ter verbetering van deze situatie?

## Hoofdstuk 4 Interculturele communicatietheorie

---

In de literatuur zijn geen theorieën gevonden met betrekking tot politie en interculturele communicatie. In dit hoofdstuk wordt derhalve teruggegrepen naar meer algemene theorieën over interculturele communicatie die de, in de vorige hoofdstukken, beschreven communicatieproblemen tussen politie en allochtone burgers mogelijk (gedeeltelijk) helpen verklaren. Het betreft hier geen uitputtende literatuurstudie over interculturele communicatie en de auteurs hebben niet de pretentie volledig te zijn, het dient slechts een aanzet te geven tot discussie. Na een beknopte uitleg van de theorieën worden bevindingen uit deze theorieën afgezet tegen factoren die door respondenten tijdens de interviews zijn aangegeven. Een aantal zaken dat tijdens het onderzoek naar voren kwam lijkt hiermee te worden bevestigd.

### ***Interculturele communicatietheorieën***

Communicatie tussen personen met verschillende culturele achtergronden kan diverse problemen opleveren. Zelfs wanneer taal geen belemmering (meer) is, dan is het nog de vraag of beide actoren dezelfde ideeën hebben over hetgeen er wordt gecommuniceerd. De betekenis van non-verbale signalen kan voor beiden totaal verschillen en tot misverstanden, onbegrip en zelfs wantrouwen leiden. Is er tijdens zo'n interculturele ontmoeting ook nog eens sprake van een hiërarchische ongelijkheid, zoals het geval is tussen een agent en een burger, dan wordt het nog complexer. Om misverstanden tijdens dergelijke interacties te verklaren wordt vaak verwezen naar cultuurverschillen, terwijl tevens diverse andere factoren voor de hand liggen. Wanneer te weinig rekening wordt gehouden met de invloed van bepaalde factoren op het verloop van het proces van de interculturele communicatie, zal cultuur al snel worden gezien als de enige bepalende factor. Zelfs als een onafhankelijke variabele die het gedrag van het individu te allen tijde determineert (Shadid, 1994 & 1998). Sommige voorbeelden die in dit rapport worden genoemd, zullen in feite niet zozeer te maken hebben cultuurverschillen, maar wel als zodanig door respondenten worden ervaren. Het is niet altijd eenvoudig te bepalen of problemen in de communicatie tussen politie en allochtonen te verklaren zijn als zijnde cultuurverschillen of dat er andere mechanismen aan ten grondslag liggen (sociaal economische factoren, groepsprocessen et cetera).

Wanneer wordt gesproken over interculturele communicatie wordt vaak verwezen naar interacties tussen personen die raciaal, etnisch of linguïstisch van elkaar verschillen. In een poging om de vaagheid van de term cultuur te omzeilen zijn theoretici onder andere op de proppen gekomen met termen als interraciaal en interetnische communicatie (Shadid, 1998). Shadid haalt Knapp aan door te stellen dat, hoewel termen als ras makkelijker zijn te definiëren dan cultuur, deze niet relevant hoeven te zijn voor communicatie. Raciale verschillen kunnen samen gaan met culturele verschillen, maar dat gegeven is onbruikbaar om communicatieproblemen mee te verklaren, aangezien dergelijke verklaringen blijven steken op stereotyperingen en vooroordelen. Verder geeft Knapp een ander voorbeeld van de onjuistheid van de term: communicatie tussen een

blanke en zwarte Amerikaan is per definitie interracial, maar hoeft niet intercultureel te zijn. Terwijl de communicatie tussen een zwarte Amerikaan en een Ghanees niet interracial is maar wel intercultureel, omdat zij immers over verschillende kennis- en interpretatieschema's beschikken (Shadid, 1998).

Een andere theoretische invalshoek is de linguïstische. Vanuit deze visie heeft de term interculturele communicatie betrekking op interacties waarbij een van de communicatiepartners de gebruikte taal niet als moedertaal heeft, ongeacht het niveau van bekwaamheid van die taal. "In dat geval beheersen de communicatiepartners niet dezelfde kennissystemen en ook niet dezelfde linguïstische middelen om de betreffende kennis in de interactie tot uitdrukking te brengen" (Knapp in: Shadid, 1998, p.76). Shadid brengt daar tegenin dat deze opvatting moeilijk standhoudt in het geval van tweede en derde generatie immigranten. Wat is immers de moedertaal: Nederlands of de taal van het herkomstland? Een ander argument volgens de auteur is onduidelijkheid met betrekking tot de rol van dialecten. Is een ontmoeting tussen een Limburger en een spreker van standaard Nederlands altijd intercultureel of zijn sociaal-economische en religieuze verschillen van mogelijk groter belang?

Een mogelijk belangrijker argument voor de moeilijke toepasbaarheid van de eerdergenoemde benaderingen is dat deze geen rekening houden met de perceptie van de gesprekspartners. De benadering die Shadid voorstaat, laat de perceptie van de participanten van elkaars groepslidmaatschap bepalen of een ontmoeting als intercultureel moet worden aangemerkt. Een ontmoeting tussen personen met verschillende raciale, etnische of culturele achtergronden *kan* intercultureel van aard zijn, maar is dat niet automatisch. Het kan intercultureel worden gemaakt wanneer door één of door beide gesprekspartners het cultureel anders zijn wordt benadrukt. Dit kan zowel expliciet als impliciet zijn.

Shadid heeft zich verdiept in de diverse communicatietheorieën, in een poging om een theoretisch fundament te leggen onder het relatief nieuwe vakgebied van interculturele communicatie. Twee bestaande theorieën spelen hierbij een belangrijke rol: *de theorie van adaptieve interculturele communicatie* van Ellingsworth en *de theorie van de culturele identiteit* van Collier en Thomas.

In de theorieën van Ellingsworth en die van Collier en Thomas wordt aangenomen dat een ontmoeting tussen twee mensen met verschillende culturele referentiekaders in principe, hoewel niet altijd, intercultureel van aard is. De waarneming van het cultureel anders zijn en het toeschrijven van een verschillende culturele identiteit aan een ander, vinden in eerste instantie plaats op grond van kenmerken als kleding, naam, manier van spreken, raciale kenmerken en andere waarneembare identiteitssymbolen. Het verschil in culturele identiteit dat aan het begin van de ontmoeting wordt vastgesteld, kan volgens beide theorieën gedurende de interactie worden versterkt of verzwakt. Culturele identiteit verwijst naar de identificatie met en ervaren acceptatie binnen een groep met een gedeeld systeem van zowel symbolen en betekenissen als normen en waarden voor gedrag (Shadid, 1993 & 1994).

1) *Adaptieve interculturele communicatie* van Ellingsworth. Deze theorie houdt rekening met situationele, procesmatige en inhoudelijke factoren die een rol spelen bij een doelgerichte communicatie tussen twee personen van verschillende culturele achtergronden. Van een interculturele ontmoeting kan pas sprake zijn als de communicatiepartners het noodzakelijk vinden om gedurende de ontmoeting hun communicatiestijl (hun verbale en non-verbale gedrag) en hun culturele opvattingen wederzijds aan te passen en dit ook daadwerkelijk doen. Dit is nodig volgens de theorie van Ellingsworth, omdat door culturele verschillen een juiste interpretatie en voorspelbaarheid drastisch worden gereduceerd. Aanpassingen gebaseerd op incomplete of onjuiste kennis van elkaars cultuur en een foutieve inschatting van de mate waarin de gesprekspartner zich aanpast aan die cultuur, kan tot misverstanden leiden en compromitterend of beledigend worden opgevat met gevolgen van dien. Kennis van elkaars cultuur en voorzichtig aftasten in hoeverre de partner er zich aan conformeert is van belang voor goed verloop van de communicatie. Setting en doel zijn van belang en ook het proces en resultaat. Afgezien van het halen van de initiële doelen, heeft de ontmoeting invloed op de persoon van de deelnemers. Een bevestiging of juist afzwakking kan plaatsvinden van wederzijdse stereotypen en vooroordelen, hetgeen een nieuw startpunt vormt bij een volgende gelijksoortige interactie. Het resultaat van dit leereffect kan functioneel zijn of niet. Dit hangt af van in hoeverre een volgende persoon uit die cultuur voldoet aan het nieuw ontwikkelde stereotype en of deze dus toepasbaar is of niet. Kortom, *interculturele ontmoetingen leiden niet automatisch tot competentie in interculturele communicatie, maar heeft slechts de potentie dit te bewerkstelligen.*

2) *De theorie van de culturele identiteit* van Collier en Thomas houdt sterk rekening met de invloed van culturele identiteit op het communicatieproces. Deze identiteiten kunnen dus gebaseerd zijn op etniciteit, maar ook op andere kenmerken als sekse, leeftijdscategorie, beroepsgroep, groepslidmaatschap, sociaal economische factoren et cetera. Noodzakelijke aanpassingen tijdens een culturele ontmoeting worden op vergelijkbare wijze beschreven als bij Ellingsworth. Collier en Thomas stellen dat: *competentie in interculturele communicatie een gedrag vereist dat geschikt en effectief is voor de beide culturele identiteiten die aan het ontstaan is tijdens de conversatie. Hoe meer de aan de communicatiepartner toegeschreven culturele identiteit overeenkomt met de door de partner zelf erkende identiteit, des te groter is de culturele competentie* (in: Shadid, 1994).

### ***Interculturele theorie en politiepraktijk: een discussie***

Hierboven zijn meerdere theoretische benaderingen van interculturele communicatie de revue gepasseerd. In deze discussie is het de vraag in hoeverre de theorie behulpzaam kan zijn bij het zoeken naar verklaringen voor de communicatieproblemen tussen politie en allochtonen in de samenleving. Bevindingen uit de theorieën worden afgezet tegen factoren die door respondenten tijdens de interviews zijn aangegeven.

## **Perceptie**

Allereerst werd vastgesteld dat raciale en linguïstische benaderingen van interculturele communicatie nadelen hebben wanneer ze worden toegepast op de praktijk. Bij raciale verschillen is lang niet altijd sprake van culturele verschillen. Althans deze hoeven niet van invloed te zijn op de communicatie, wanneer culturele referentiekaders worden gedeeld. Dit gegeven komt ook duidelijk naar voren tijdens de interviews. Zo ervaren veel agenten in de omgang met bijvoorbeeld Surinaamse Nederlanders nauwelijks communicatieproblemen die aan cultuurverschillen toegeschreven kunnen worden. Met sommige andere groepen die minder uiterlijke verschillen (bijvoorbeeld huidskleur) vertonen – bijvoorbeeld - zijn de ervaren cultuurverschillen veel groter. Ook linguïstische benaderingen, die het belang van de moedertaal benadrukken, schieten tekort wanneer problematiek met tweede en derde generatie immigranten worden beschouwd. Wat is immers hun moedertaal?

Belangrijkere tekortkoming van de bovenstaande benaderingen is dat ze geen rekening houden met de perceptie van de gesprekspartners tijdens interculturele ontmoetingen. Afgaande op de praktijk lijkt de perceptie over groepslidmaatschap juist zeer relevant. Theorieën die dit wel doen spreken pas over interculturele communicatie wanneer minstens één van de gesprekspartners, impliciet of expliciet, het anders zijn benadrukt. Volgens Collier en Thomas is het tijdens een interculturele ontmoeting van belang de elkaar toegekende identiteiten zoveel mogelijk overeen te laten komen met de eigen erkende identiteit. Komt ze overeen, dan is er geen noodzaak tot interculturele communicatie.

Deze benaderingen lijken aan te sluiten bij de verhalen van de meeste respondenten. De meeste zijn van mening dat iedere gesprekspartner in eerste instantie hetzelfde benaderd dient te worden, ongeacht culturele herkomst. Pas wanneer cultuurverschillen de communicatie lijken te beïnvloeden, kan men zich alsnog proberen aan te passen, is de gedachte. Bovendien worden interacties vanuit die visie niet onnodig geculturaliseerd. Men benadert elkaar in eerste instantie als mens, daarna wanneer nodig als mens met een andere afkomst. Zoals een wijkagent het verwoordt: *In principe moet je iedereen hetzelfde benaderen als individu. Pas wanneer het moet kun je je aanpassen.*

Bij de zoektocht naar verklaringen voor interculturele communicatieproblemen in de politiepraktijk gaat de voorkeur uit naar theoretische benaderingen die wel uitgaan van de perceptie van de gesprekspartners. Dit geldt voor de beschreven theorieën van Ellingsworth en die van Collier en Thomas.

## **Attitude**

Wanneer aan de voorwaarde van het door (één van) de gesprekspartners ervaren anders zijn is voldaan, is het volgens de theorie van Ellingsworth van belang is dat de gesprekspartners hun communicatiestijl en hun culturele opvattingen aanpassen. En dus ook het belang inzien om dit te doen om te komen tot een effectieve communicatie. Dat verwijst dus naar de attitude van de deelnemers aan de interactie. In het vorige hoofdstuk zagen we reeds dat iemands attitude zich laat omschrijven als een continuüm van *open* naar *gesloten*. Uit de interviews komt het vermoeden naar voren dat een gesloten houding relatief vaak voorkomt onder politiefunctionarissen. En wellicht vaker bij agenten in de noodhulp dan bij wijkagenten. Een veelgehoorde mening onder agenten is dat allochtone medeburgers zich aan Nederlandse maatstaven dienen aan te passen. Deze agenten lijken



minder bereid zich aan te passen aan de allochtone gesprekspartner, qua communicatiestijl en culturele opvattingen. Uitgaande van de interculturele communicatietheorie van Ellingsworth is de vraag gerechtvaardigd of deze houding een effectieve communicatie in de weg staat. Immers door een gesloten houding wordt een juiste interpretatie en voorspelbaarheid van het gecommuniceerde drastisch gereduceerd, hetgeen zeker in conflictsituaties tot problemen kan leiden.

Ook de open houding komt voor onder agenten. En dit lijkt weer meer bij wijkagenten het geval te zijn. Het is de vraag of dat laatste te maken heeft met de taken die aan de functie verbonden zijn (zie vorige hoofdstuk), dan wel persoonskenmerken zijn die vaker onder wijkagenten voorkomen. Volgens de theorie is een open attitude een voorwaarde voor een effectieve interculturele communicatie. Vanuit de politiepraktijk bezien ligt er echter een grens aan de mate van openheid. Een te open houding kan een politiefunctaris immers in een loyaliteitsconflict brengen, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk.

### **Kennis**

Wanneer iemand een voldoende open houding heeft ten aanzien van de gesprekspartner en dus bereid is communicatiestijl en opvatting af te stemmen, is de volgende stap het hebben van kennis over diens cultuur en vooral de juiste toepassing hiervan (culturele expertise). Eerder zagen we dat kennis over andere culturen, volgens sommigen, bijdraagt aan een professionele uitvoering van het politiewerk. Door een juiste interpretatie van bepaald gedrag, kan een juiste interventie worden gekozen. Wanneer kennis over de andere cultuur tijdens interacties echter verkeerd wordt gebruikt kan dit tot misverstanden leiden. Kennis kan onjuist of incompleet zijn. Tevens kan er sprake zijn van een foutieve inschatting van de mate waarin de gesprekspartner zich aanpast aan die cultuur. Het aangepaste gedrag kan dan compromitterend of beledigend worden opgevat. Of zoals de geïnterviewde onderzoeker zei:

*Verdiepen in de cultuur, oppervlakkig, daar wat communicatietruckjes uit vissen of wat algemeenheden, legt nadruk op de cultuur en niet meer op het individu. Het individu verdwijnt onder de noemer 'cultuur'. Als een diender begint over z'n moeder, zal de jongen zeggen: 'Laat mijn moeder er buiten, het gaat hier toch over mij?' De goodwill om de cultuur wat te begrijpen werkt niet altijd positief. (onderzoeker)*

Kortom: ook hier lijkt een zekere spanning te bestaan tussen de theorie en de politiepraktijk. Zeker wanneer tevens de bezwaren van een aantal respondenten in beschouwing wordt genomen. Zij worstelen met vragen als: hoever moet die kennis reiken? Van hoeveel in Nederland aanwezige etnische groepen moet een diender zich verdiepen in de achtergrond?

### **Leerproces**

De theorie hecht verder groot belang bij de setting, doel, proces en resultaat van de interactie. Hierbij zou sprake zijn van een leerproces waarbij stereotyperingen worden gevormd, die zowel functioneel als disfunctioneel kunnen zijn. Functioneel is het

wanneer de stereotyperingen toepasbaar blijken tijdens de volgende ontmoeting met iemand met dezelfde achtergrond.

Dit lijkt ook in de hier onderzochte politiepraktijk zeer relevant te zijn. In het tweede hoofdstuk werd vastgesteld dat de meeste communicatieproblemen zich vooral in situaties lijken voor te doen, waarbij het belang of doel van de agent tegengesteld is aan die van zijn interactiepartner(s). Vaak zijn het conflictsituaties. Bovendien werken veel geïnterviewde agenten in wijken waar zich veel problemen met specifieke groepen voordoen – vooral Marokkaanse of Antilliaanse jongemannen. Op grond van de theorie kan de voorspelling worden gedaan dat wanneer de omgang met bepaalde groepen telkens in een dergelijke negatieve context plaatsvindt, (negatieve) vooroordelen en stereotyperingen bekrachtigd worden. Verder voorspelt de theorie dat deze tevens het gedrag bepalen tijdens de volgende ontmoeting met iemand met een (schijnbaar) zelfde achtergrond. Dit hoeft uiteraard niet terecht te zijn. Het resultaat van het leerproces is dan niet functioneel.

Op grond van diverse interviews, zowel die met de politie als de jongeren, lijkt dit een reële voorstelling van zaken te zijn. Dit lijkt sterker op te gaan voor agenten in de noodhulp dan voor wijkagenten, die veel bezig zijn met het opbouwen van netwerken in de wijken en dus ook minder conflictueuze ontmoetingen hebben met burgers. Het belangrijkste gevolg hiervan lijkt te zijn dat een aantal agenten moeite heeft om de ‘goeden’ van de ‘kwaden’ te onderscheiden. Dit leidt tot groeiende frustraties over en weer en een verdieping van de kloof die reeds bestaat tussen politie en bepaalde groepen. Een ander gevolg dat sommige agenten melden tijdens de interviews, is het gevaar van het ontwikkelen van een steeds somberder kijk op de samenleving, wanneer zij langdurig in probleemwijken werken.

Het resultaat van het leerproces tijdens een interactie kan ook functioneel zijn. Wanneer tijdens het proces van de interactie de situatie escaleert (er ontstaat agressie) en het resultaat is negatief (er vallen slachtoffers), dan heeft dit invloed op de persoon van de deelnemers aan die interactie. Die ervaring wordt meegenomen naar een volgende vergelijkbare situatie. Uit de interviews blijkt dat agenten die met bepaalde groepen werken proces en resultaat incalculeren. Een voorbeeld wordt gegeven door een wijkagent die veel met Antilliaanse straatjongeren van doen heeft. Hij vertelt dat het weinig zin heeft om binnen een groep Antilliaanse jongeren een individu voor het blok te zetten. Status binnen de groep is voor deze jongeren dusdanig belangrijk dat de kans op (gewelddadig) verzet groot is. Beter is het deze persoon buiten de groep zien te krijgen en dan aan te spreken, en hem zo geen ‘gezichtsverlies’ te laten lijden.

### *Culturele identiteiten*

Een belangrijke vraag is die naar de rol van etniciteit bij de bepaling van cultuurverschillen in de communicatie tussen politie en allochtonen. De communicatie tussen twee gesprekspartners wordt voor een belangrijk deel bepaald door de culturele identiteit die de gesprekspartners elkaar toekennen. Culturele identiteiten kunnen gebaseerd zijn op etniciteit, maar ook op andere factoren als sekse, leeftijd, beroep, groepslidmaatschap, sociaal economische positie, woonwijk et cetera. Al in het begin van dit hoofdstuk werd beschreven dat, wanneer de invloed van dergelijke factoren op het verloop van het proces van de interculturele communicatie wordt verwaarloosd, cultuur al

snel, maar ten onrechte zal worden gezien als de enige bepalende factor, en zelfs als een onafhankelijke variabele die het gedrag van het individu te allen tijde determineert. Op deze wijze, en vooral in een migrantensituatie, is het gevaar aanwezig dat miscommunicatie meer dan strikt noodzakelijk wordt geculturaliseerd, met alle gevolgen van dien (Shadid, 1994). Dit lijkt vooral op te gaan bij problemen. Ter vergelijking, Haan et al. (2001) lieten in een studie naar escalatierisico's bij openbare ordeverstoringen zien dat bijvoorbeeld sociaal economische factoren een belangrijker rol spelen dan etnisch culturele achtergrond.

Respondenten melden bij groepen waarmee problemen worden ervaren, zoals Marokkaanse en Antilliaanse probleemjongeren, meer cultuurverschillen dan bij niet-problematische groepen. Maar ook hier is de vraag of etniciteit de belangrijkste factor is. Sommige respondenten zijn van mening dat de basis van problemen ligt bij de sociaal-economische situatie waarin allochtone probleemjongeren zich vaak bevinden, maar dat deviante uitingsvormen wel per culturele groep variëren en dus mogelijk een culturele grondslag hebben (zie hoofdstuk 2).

Met betrekking tot oorzaken van deviant gedrag van sommige Marokkaanse en Antilliaanse jongeren zoeken sommige respondenten het in de opvoeding. Marokkaanse jongeren zouden vaak worden opgevoed zoals dat gebruikelijk is (of zelfs was) in het land van herkomst. Hiermee zouden bepaalde vaardigheden die in een westerse samenleving van pas zouden komen onderbelicht blijven, waardoor een sociale achterstand wordt opgebouwd. Ook bij Antilliaanse jongeren wordt vaak naar de opvoeding gewezen. Binnen de Antilliaanse cultuur zou de vader vaak ontbreken tijdens de opvoeding, hetgeen zijn weerslag zou hebben op de jongeren. Wanneer dergelijke verklaringen hout snijden, zou dat betekenen dat bepaalde problemen gedeeltelijk een culturele oorsprong hebben.

Voor een grondige beantwoording van de vraag naar de rol van etnische cultuurverschillen bij communicatieproblemen tussen politie en allochtonen, is verder onderzoek nodig. Bovenstaande maakt wel duidelijk dat de invloed van cultuurverschillen op de communicatie op de juiste waarde geschat moet worden en andere invloeden niet over het hoofd dienen te worden gezien. Dit betekent niet automatisch dat de aandacht voor de processen die van belang zijn bij interculturele communicatie kan verslappen. Zelfs al zouden problemen in de omgang met allochtonen (bijna) altijd te wijten zijn aan andere factoren dan etnisch culturele verschillen, dan nog lijkt het wenselijk om hieraan bij de vorming van politiefunctionarissen aandacht te blijven besteden. Dit omdat, zoals Shadid (1994 & 1998) al waarschuwde, cultuur maar al te vaak als oorzaak van problemen wordt gezien.

## Conclusies en onderzoeksaanbevelingen

---

### **Knelpunten in de communicatie**

De hoofdvraag van dit explorierend onderzoek is die naar de communicatieproblemen tussen politie en allochtonen. Hierbij gaat het om de aard van de communicatieproblemen, de situaties waarin deze zich voordoen en met wie of met welke groepen deze problemen aan de orde zijn.

#### *Algemene communicatieproblemen*

Met betrekking tot de aard van de communicatieproblemen kwam uit de interviews naar voren dat agenten tijdens de omgang met allochtone burgers verschillen ervaren met taal, lichaamstaal, omgangsvormen en verwachtingspatronen.

Taalproblemen bemoeilijken uiteraard de communicatie, maar het wordt vooral lastig gevonden wanneer kinderen van immigranten als tolk worden ingezet, zeker wanneer deze zelf het onderwerp van gesprek zijn.

De interpretatie van lichaamstaal kan ook problemen geven, waarbij het er in de politiepraktijk vooral om gaat onderscheid te maken tussen temperamentvol en agressief gedrag.

Ook verschillen in omgangsvormen kunnen leiden tot misverstanden en vooral verwarring over elkaars bedoelingen, waardoor onnodig irritaties kunnen ontstaan.

Hetzelfde geldt voor verwachtingspatronen die allochtone burgers kunnen hebben ten aanzien van politie in het algemeen, en ten aanzien van allochtone politiefunctionarissen in het bijzonder. Blijkens de verhalen van politiefunctionarissen kan de communicatie tevens worden bemoeilijkt door wantrouwen jegens de politie.

Bovengenoemde verwarringen worden met diverse allochtone groepen ervaren van verschillende leeftijdsklassen. In hoeverre deze verwarringen als problematisch worden ervaren verschilt per politiefunctionaris, maar ook per culturele groep waarmee zich communicatieproblemen voordoen. De meeste communicatieproblemen doen zich voor tijdens conflictsituaties, met name in het kader van overlast en criminaliteitsbestrijding. In mindere mate komen problemen ook voor tijdens dienstverlenende taken, zoals bij aangiftes.

#### *Specifieke groepen*

Volgens de respondenten doen de meeste communicatieproblemen zich voor met Marokkaanse en Antilliaanse jongens en jongemannen. Contacten met Marokkaanse probleemgroepen zijn vaak moeilijk op te bouwen en te onderhouden. Bovendien hebben deze contacten vaak een negatieve lading en vinden ze geregeld plaats in het kader van het samenscholingsverbod. De wederzijdse beeldvorming lijkt veelal zeer negatief. Onder jongeren lijkt dit te worden versterkt doordat velen van hen het idee hebben dat politie de 'goeden' niet van 'kwaden' weet te scheiden. Een grote groep Marokkanen lijkt te lijden onder het gedrag van een kleine groep Marokkaanse jongemannen, in de vorm van sociale uitsluiting.

Een andere groep die naar voren komt in verband met communicatieproblemen is die van Antilliaanse jongens en jongemannen. Delicten hebben vaak een gewelddadig karakter en contacten met Antilliaanse probleemgroepen zijn moeilijk te leggen en te onderhouden. Binnen deze groepen zou een gebrek aan respect heersen voor politie. Temperamentvol gedrag kan leiden tot spanning en escalaties. Een omzichtige benadering en investeren in goede contacten met deze jongeren zou voordelen bieden bij de oplossing van problemen met deze groep.

### **Verklaringen**

Een andere belangrijke vraag in dit onderzoek is de rol van etnische cultuurverschillen bij communicatieproblemen met allochtonen. Dienen oorzaken te worden gezocht in cultuurverschillen die op etniciteit zijn gebaseerd of zijn andere factoren van belang? Om tot een sluitende beantwoording te komen voor dit dilemma is meer onderzoek nodig. Wel komen uit de data mogelijke aanknopingspunten naar voren die richting kunnen geven bij het vinden van verklaringen voor de communicatieproblemen.

#### *Verklaringen uit de praktijk*

Vanuit de interviews komen factoren naar voren die kunnen worden ingedeeld in drie aandachtsgebieden: de functies van politiefunctionarissen, de organisatie en persoonskenmerken.

De functies van wijkagent en agent in de noodhulp lijken sterk van invloed op de communicatie. Wijkagenten hebben vanuit hun functie meer mogelijkheden en perspectieven om problemen in de wijk aan te pakken, waaronder een meer maatschappelijk perspectief. Allochtonen jongeren lijken dit te herkennen en oordelen vaak positiever over wijkagenten. Agenten in de noodhulp hebben juist vaak korte contacten in veelal probleemsituaties en werken bovendien vaak vanuit de dienstauto. Beide functies zouden elkaar moeten aanvullen, maar dit lijkt niet altijd het geval. Door de wijkagent opgebouwde contacten kunnen na een actie van de noodhulp worden ondermijnd.

Sommige respondenten achten een cultuurverandering binnen de politie wenselijk om de communicatie met allochtonen te verbeteren. Voor allochtone medewerkers van de politie zou het meer moeite kosten om zich binnen de organisatie staande te houden in vergelijking met hun autochtone collegae. Met betrekking tot de communicatie met allochtonen worden in dit verband twee zaken genoemd die van belang worden geacht. Ten eerste zou te weinig gebruik worden gemaakt van de bij de politie reeds aanwezige kennis en expertise. Ten tweede zou binnen de huidige politiecultuur onder agenten te weinig animo bestaan om zich de expertise ten aanzien van multiculturaliteit eigen te maken.

Op persoonsniveau worden ook factoren gemeld die de communicatie met allochtonen beïnvloeden. Genoemde persoonskenmerken van invloed op de communicatie zijn leeftijd, opleidingsniveau, sexe, geografische ligging werk- en woongebied, ervaring en persoonlijke visie. Dergelijke factoren worden ook beschreven in de meer algemene theorieën over interculturele communicatie.

### *Theorie en praktijk*

Wanneer theorieën over interculturele communicatie worden vergeleken met de verhalen uit de praktijk, blijkt dat deze elkaar kunnen aanvullen maar soms ook op gespannen staan.

Volgens dergelijke theorieën is de houding van belang voor het verloop van de communicatie tussen personen met een verschillende achtergrond. Ook uit de interviews komt naar voren dat de attitude van een agent tijdens een interactie van grote invloed lijkt op het verloop ervan. Attitude wordt beschreven als een continuüm van *open* naar *gesloten*. De indruk bestaat dat een gesloten attitude vaker voorkomt onder politieagenten. Het is de vraag welke consequenties dit zou hebben voor de omgang met allochtonen. Verder lijkt de vraag gerechtvaardigd of een open houding vaker voorkomt onder wijkagenten dan onder agenten in de noodhulp. Verder lijkt in de politiepraktijk lijkt wel een grens te bestaan aan de openheid die agenten zich kunnen veroorloven. Een te open houding kan leiden tot loyaliteitsproblemen.

Verder komt zowel uit de praktijkverhalen als de theorie naar voren dat kennis over andere culturen kan bijdragen aan een betere communicatie. Kennis op zich is volgens de theorie niet voldoende, het gaat ook om de juiste toepassing ervan: expertise. Hoewel een deel van de agenten dergelijke expertise noodzakelijk vindt om professioneel op te kunnen treden, vinden anderen het ondoenlijk om kennis op te doen over alle verschillende culturen die de samenleving rijk is. Anderen waarschuwen voor onnodige culturalisering van interacties, wijzend op het stigmatiserende effect dat dit kan hebben.

De theorie beschrijft dat setting, doel, proces en resultaat van een interculturele interactie een leereffect tot gevolg hebben dat zowel functioneel als disfunctioneel kan zijn. Met betrekking tot de versterking of afzwakking van wederzijdse vooroordelen en stereotypen, lijkt dit van groot belang voor de dagelijkse politiepraktijk. Vooral in relatie tot allochtone jongeren. Vooral agenten in de noodhulp lijken door dergelijke processen het risico te lopen allochtone jongeren over een kam te scheren. Ervaringen met vooral criminele en overlastveroorzakende jongeren worden geprojecteerd op een veel grotere groep jongeren of op de eigen ideeën over de samenleving. Dat laatste kan leiden tot somberheid.

Uit de theorie van de culturele identiteit komen twee voor de onderzoeksvragen relevante aspecten naar voren:

- 1) Culturele identiteiten die personen elkaar toekennen kunnen worden gebaseerd op etniciteit, maar ook op vele andere factoren.
- 2) Oorzaken van miscommunicatie tussen (groepen) mensen met verschillende culturele achtergronden worden vaak te snel en eenzijdig gezocht in de cultuurverschillen.

Om de vraag te beantwoorden in hoeverre communicatieproblemen tussen politie en allochtonen door de etnische cultuurverschillen worden veroorzaakt, is verder onderzoek nodig. Wel lijkt het zinvol om cultuur te beschouwen als een van de vele mogelijke factoren die van invloed kunnen zijn op communicatieproblemen. Voor politiefunctionarissen, werkend in een multiculturele samenleving, lijkt het raadzaam

zich altijd bewust te blijven van het risico om onbewust een te grote waarde toe te kennen aan de factor cultuur in het geval van problemen. Wanneer men zoekt naar oplossingen voor problemen van en met allochtone probleemjongeren is het aan te bevelen diverse factoren in beschouwing te nemen waaronder cultuur, zonder onnodig de nadruk te leggen op cultuur.

### **Aanbevelingen voor verder onderzoek**

Er werd reeds geconcludeerd dat, om de invloed te bepalen van etnische cultuurverschillen op de communicatie tussen politie en allochtonen, nader onderzoek nodig is. Verder werd geconcludeerd dat de problemen in de communicatie zich voornamelijk toespitsen op bepaalde allochtone probleemjongeren. Vooral in de omgang met Marokkaanse en Antilliaanse jongens en jongemannen worden problemen gemeld. Het wordt dan ook aanbevolen vervolgonderzoek te richten op deze groepen. De volgende onderzoeksvragen zijn daarin relevant:

- Wat zijn de belemmerende en faciliterende factoren in de communicatie tussen politie en allochtone probleemgroepen?
- Welke daarvan zijn terug te voeren op etnische cultuurverschillen?
- Welke daarvan zijn terug te voeren andere factoren dan etnische cultuurverschillen?

Met betrekking tot de te onderzoeken jongeren wordt aanbevolen het onderzoek te richten op groepen en niet op individuen. Daarvoor zijn twee redenen op te voeren. De eerste is dat de communicatieproblemen met allochtone jongeren vooral in groepsverband lijken voor te komen. De tweede reden is van methodologische aard. Het lijkt de onderzoekers ondoenlijk om één-op-één situaties te observeren, zonder de communicatie daarmee te verstoren.

### **Onderzoeksgroepen**

Het onderzoek dient zich te richten op politiefunctionarissen, jongeren en sleutelfiguren. Aan de kant van de politie worden wijkagenten en agenten in de noodhulp onderzocht. Daarnaast lijkt het aanbevelenswaardig ook politiecontactfunctionarissen en eventueel (jeugd-)rechercheurs te betrekken.

Bij allochtone jongeren kan worden gedacht aan Marokkaanse en Antilliaanse jongeren. Daarnaast zou het onderzoek zich idealiter ook kunnen richten op Turkse en Surinaamse jongeren. Over deze groepen worden minder communicatieproblemen gemeld. Het lijkt dan ook interessant om te vergelijken tussen de groepen. Tot slot zouden ook autochtone jongeren in het onderzoek moeten worden betrokken. Ook kan worden gedacht aan gemixte groepen.

Onder sleutelfiguren worden personen verstaan die relevant zijn in de omgeving (de wijk) van de jongeren. Dit kan dus variëren van de plaatselijke horecaondernemer tot leraar.

### **Methoden**

Gezien de complexiteit van het onderwerp wordt gedacht aan een combinatie van methoden: (diepte-)interviews, observaties en bronnenonderzoek.

*Selectie van wijken* Allereerst dienen wijken te worden geselecteerd. Daarbij zou met een aantal aspecten rekening moeten worden gehouden. Ten eerste worden uiteraard buurten geïnccludeerd waar zich veel problemen met bepaalde groepen voordoen. Vaak zijn dit zogenaamde achterstandswijken. Ter vergelijking zou het goed zijn, indien mogelijk, om zowel multiculturele als uniculturele wijken te includeren. Hoewel vanuit praktisch oogpunt beperkingen zijn te verwachten, lijkt een variatie aan typen wijken gewenst. Wel dienen de te vergelijken onderzoeksgroepen tevens in vergelijkbare buurten te worden onderzocht. Dit om de invloed van sociale positie van de wijk te controleren.

*Interviews* Er worden diepte-interviews met betrokken gehouden: politiemensen, jongeren en sleutelfiguren. Betrokkenen die tevens onderwerp van de observaties zijn kunnen meerdere malen worden geïnterviewd, met betrekking tot de observaties.

*Observaties* Zoals gezegd wordt aanbevolen om observaties te doen van interacties tussen agenten en groepen jongeren. Daarbij wordt aanbevolen om vanuit twee perspectieven te observeren: van binnenuit de groep en van buitenaf.

*Bronnenonderzoek* Meldingen bij de meldkamer door burgers over de betrokken groep kunnen worden betrokken bij het onderzoek. Het doel hiervan is onder meer om inzicht te krijgen in de beller, degene die overlast ondervindt. Een ander doel is te kijken of meldingen over specifieke groepen tot andere handelingen leiden dan bij meldingen over andere groepen.



## Literatuur

---

Bennis, H., Extra, G., Muysken, P. en Nortier, J. (2002). *Een buurt in beweging. Talen en Culturen in het Utrechtse Lombok en Transvaal*. Amsterdam: Aksant.

Bervoets, E. (2001a). Politie en Marokkaanse jongens: lessen uit een interregionaal politieproject. *Proces*, 80(5-6), 89-95.

Bervoets, E. en Stol, W. (2001b). Waarom veel projecten rond Marokkaanse jongeren vastlopen. Bijdrage aan de evaluatie van het CRIEM-beleid. *Tijdschrift voor de Politie*, 6, 29-37.

Bervoets, E.J.A. (2002). Politie en bestuur na 11 september in multi-etnische stadswijken. Open en eerlijke dialoog in de wijk is noodzakelijk. *Tijdschrift voor de Politie*, 5, 10-14.

Bol, M.W. (2002) Jeugdcriminaliteit over de grens. Een literatuurstudie naar ontwikkeling, wetgeving, beleid, effectieve preventie en aanpak (ten aanzien) van jeugdcriminaliteit *buiten* Nederland. WODC Onderzoeksnotities.

Bouazza, H. (2002). Nederland slikt te veel onzin van moslims. *NRC Handelsblad*. 20 september.

Bovenkerk, F. (1998). Politie en allochtonen: een modderig experiment. *Proces*, 3, 179-182.<sup>1</sup>

Bovenkerk, F., M. van San, S. de Vries (1999). *Politiewerk in een multiculturele samenleving*. Beek-Ubbergen: Tandem Felix

Bovenkerk, F., Y. Yeşilgöz (1999). Multiculturaliteit in de strafrechtpleging? *Beleid en Maatschappij*, 26 (4), 230-251.

Faasen, I., Verbraeck, H., Braam, R. (2003). *Moeilijk bereikbare jongeren in het Utrechtse uitgaansleven*. Utrecht: Centrum voor Verslavingsonderzoek.

Fijnaut, C.J.C.F., E.R. Muller, U. Rosenthal (red.), *Politie. Studies over haar werking en organisatie*, Alphen aan de Rijn: Samsom 1999.

Gemert, F. van (1998). *Ieder voor zich: kansen, cultuur en criminaliteit van Marokkaanse jongens*. Amsterdam: Het Spinhuis.

---

<sup>1</sup> Reactie op artikel Vrij, A. en Winkel, F.W. (1989). Politieverhoor van allochtonen. *Proces*, 3, 76-83.

Gemert, F. van, M. Fleisher (2002). *In de greep van de groep. Een onderzoek naar een Marokkaanse problematische jeugdgroep*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

de Haan, W.J.M., M. Althoff, E. Egelkamp, J.H.L.J. Janssen, J.D. de Jong, A.M. van der Laan, S. Miedema, J.A. Nijboer, M. Zwaan (2000). *Wetenschappelijk verslag sectie Criminologie. Programma Recht 8: Criminaliteit en geweld in het publieke domein*. Groningen: Faculteit der Rechtsgeleerdheid.

de Haan, W.J.M. de, A.M. van der Laan, J.A. Nijboer (2001). *Escalatieisico's bij openbare ordeverstoringen. Een onderzoek naar de relatie tussen de politie en jongeren in de Oosterparkbuurt in Groningen en het Overtoomse veld in Amsterdam na de ongeregelde heden in 1997-1998*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Holtwijk, I. (2002) De verovering van een wijk. *Volkskrant Magazine*. 5 oktober.

Hortulanus, R.P., J.E.M. Machielse (red) (2002). *De Multiculturele uitdaging. Het Sociaal debat, deel 7*. 's-Gravenhage: Elsevier bedrijfsinformatie bv.

Jans, R. (2000). 'Sjhel hedi oe-nta f-Hollanda?' (Hoe lang woont u al in Nederland?). *Algemeen Politieblad*, 6, 10-11.

Jans, R. (2002). Interactieve bejegening van allochtone lastpakken. CD-roms over omgang met Marokkaanse probleemjongeren. *Algemeen Politieblad*, 12, 12-15.

Kamp, H.M. op den, C. Halfhide, F.M.H.M. Driessen (2002). *Het ging gewoon vanzelf. De vroege loopbaan van criminele allochtone jongens*. Bureau Driessen. Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek.

Komter, M. (2001). Dilemma's in de verhoorkamer. *Tijdschrift voor de Politie*, 3, 25-31.

Kooten, M. van, en Stol, W. (1998). Gedragscode voor politieonderzoekers. *Tijdschrift voor de Politie*, 5, 27-28

Kop, N., Spaan, R.A., Lelij, B. van der & Driessen, F.M.H.M. (1997). *Politie en publiek: Een onderzoek naar de interactie politie en publiek tijdens de surveillancedienst. Politiestudies no. 19*. Arnhem: Gouda Quint / Kluwer rechtswetenschappen.

Koppelaar, L., Winkel, F.W. en Steen, J.C. van der (1986). Psychologische kanttekeningen bij artikel 27 Sv: een experiment rond etnische origine, ritmisch gedrag en verdacht zijn. *Delikt en Delinkwent*, 16 (1), 25-37.

Leuw, E. (1997) *Criminaliteit en etnische minderheden een criminologische analyse*. Den Haag, Ministerie van Justitie WODC.

May, R.F., B.J.C. Middelkoop (1999). Elke ontmoeting met een cliënt is een ontdekkingsreis. *Epidemiologisch bulletin : tijdschrift voor volksgezondheid en onderzoek in Den Haag* 34, 2/3, p. 2-7.

Meloen, J.D. (1997). *Omdat we Marokkanen zijn zeker?* Leiden: Rijksuniversiteit Leiden, Faculteit der Sociale Wetenschappen, Leids Instituut voor Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek (LISWO).

Muller, E.R., Otten, M.H.P., Rosenthal, U., Torre, E.J. van der (1998). *Incident en ongeregeldheden Amsterdam-West, 23 april 1998: Marokkaanse jongeren, politie en bestuur*. Alphen aan den Rijn: Samson.

Nieuwenhuizen, E. (2002) Media en beeldvorming. Dat mag ook wel eens worden gezegd. Het schijntaboe over minderheden en criminaliteit. *Zebra-Magazine* 2/juni 2002.

Phalet, K, C. van Lotringen, H. Entzingen (2000) *Islam in de multiculturele samenleving. Opvattingen van jongeren in Rotterdam*. Universiteit Utrecht. European Research Centre on migration and Ethnic Relations.

Post, M.G.J. (2001). De totale institutie als multiculturele samenleving? Etnische en culturele diversiteit als onderdeel van penitentiair beleid. *Proces*, 2001, 9-16.

Redactie. (2002). *Is de politie paraat? Meerjarenverslag Paraat 1997-2001*. Vereniging Paraat.

Rossum, W. van (1996). Spiegel en omkeringen in de rechtszaal. *Recht der Werkelijkheid*, 17/1, p.39-52.

Sandfort, T. en I. Vanwesenbeeck (2000). *Omgangsvormen, werkbeleving en diversiteit bij de Nederlandse politie*. NISSO Studies Nieuwe Reeks, nr. 23. Delft: Eburon.

Soudijn, K. (2002). Onderzoek in de multiculturele samenleving. *De Academische Boekengids*, 31,4-6.

Scheffer, P. (2000). Het multiculturele drama. *NRC Handelsblad*. 29 januari.

Scheffer, P. (2000). Het multiculturele drama: een repliek. *NRC Handelsblad*. 25 maart.

Schoof, R (2002). Roep om meer veiligheid is in hoge mate symbolisch. Onderzoeker Frits Vlek over de meetbaarheid van politiewerk. *NRC Handelsblad*. 10 oktober.

Shadid, W.A. (1998). *Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Shadid, W.A.R. (1994). *Beeldvorming: de verborgen dimensie bij interculturele communicatie. Rede bij aanvaarding bijzonder hoogleraarschap interculturele communicatie KUB*. Tilburg: University Press

Shadid, W. (1993). Intercultural communication in the medical sector. In: Shadid, W. and Nas, P.J.M. (red.) *Culture, development and communication*. Leiden: CNSW.

Shadid, W.A. (1995). Cultuurverschil en maatschappelijke marginaliteit. In: Banton, M. e.a. (red.) *Met het oog op de toekomst*. Zwolle: Tjeenk Willink.

Shadid, W.A. en Koningsveld, P.S. van. (1999). Politieke correctheid, beeldvorming en interculturele communicatie. In: Shadid, W.A. en Koningsveld, P.S. van. (red.) *Beeldvorming en interculturele communicatie. Sociaal-wetenschappelijke en sociolinguïstische studies*. Tilburg: Tilburg University Press.

Shadid, W.A. (2000). Communicatieve competentie in interculturele communicatie. *Psychologie en Maatschappij*, 24 (1), 5-15.

Stol, W., R. van Treeck, E. Bervoets (1998). Problemen met Marokkaanse jongeren. Aanpak, onderzoek en expertiseontwikkeling in één project. *Het Tijdschrift voor de Politie*, 60, nr 9.

Tennekes, J. (1990). *De onbekende dimensie: Over cultuur, cultuurverschil en macht*. Leuven/Apeldoorn: Garant.

Verkuyten, M.(1997). *Redelijk racisme: gesprekken over allochtonen in oude stadswijken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Verkuyten, M., 1988, *Zelfbeleving en identiteit van jongeren uit etnische minderheden*. Arnhem: Gouda Quint.

Vogelzang, P. (1986). Opsporingsonderzoek is onderscheid maken! Over de werkwijze van de politie. *Proces* 65, 11, p.307-308.

Vrij, A. en Winkel, F.W. (1989). Politieverhoor van allochtonen. *Proces*, 3, 76-83.

Vrij, A., Peeters, M.M. en Winkel, F.W. (1991). Perceptuele vertekeningen in crossculturele politieke ondervraging. Een experiment rond etnische afkomst, sociale vaardigheden en verdacht zijn. *Tijdschrift voor de Politie*, 8-11.

Vrij, A. en Winkel, F.W. (1990). Culturele verschillen in spreekstijl van Surinamers en Nederlanders: de relatie tussen 'zakelijkheid' en misleiding' bij een politieverhoor. *Recht der Werkelijkheid*, 11(1), 3-15.

Westerink, M. (2002). Antilianen in Almere: Speciaal team werd door succes overbodig. *Algemeen Politieblad*, 14, 4-5.

Willemse, H., Tjoen Tak Sen, K. en Meijs, B. (1984). Huidkleur en politieke bejegening. *Nieuwsbrief Nederlandse Rechtspsychologen*, 5(1), 3-22.

Winkel, F.W. en Koppelaar, L. (1986). Politie en allochtonen: non-verbale communicatiefouten en verdacht zijn. *Proces*, 9, 232-240.

Z-A. (2000). Marokkanen in Nijmegen. Een verkenning van de problematiek. *Afdeling O&S*

## Bijlage 1 TOPICLIJST INTERVIEWS: POLITIE

---

Onderstaande topiclijst is gebruikt tijdens de interviews met politiefunctionarissen. Het betrof een open interview, aan de hand van de topiclijst. Daar waar de respondent blijk gaf van specifieke kennis van zaken, werd dit nader geëxploreerd.

### Respondent: demografische en werkgerelateerde gegevens

- Leeftijd, sekse, etnische achtergrond.
- Achtergrond: opleiding, werk.
- Functie, werk- en aandachtsgebied, dienstverband, verhouding bureau-/surveillanceertijd.

### Werkgebied

- Beschrijving van de wijk: culturele samenstelling, met name het aandeel Turken, Marokkanen, Antillianen en Surinamers in de wijk.
- In hoeverre is de wijk aan te merken als 'probleemgebied', in vergelijking met andere wijken? Zo ja, waar aan is dat te wijten? *Bijvoorbeeld groot aandeel burgers met lage sociaal-economische positie of juist allochtonen, of een combinatie van beide.*
- Waarin onderscheidt de wijk zich van andere wijken?  
*Bijvoorbeeld in de Utrechtse wijk Lombok wonen veel allochtonen, toch staat deze wijk niet in het rijtje probleemwijken Kanaleneiland, Hoograven, Zuilen en Overvecht (zogenoemde probleemwijken). Wat is er anders aan Lombok?*

### Praktijk ervaringen

- Ervaart de respondent in het dagelijks werk cultuurverschillen in de communicatie/omgang met burgers? Zo ja:
  1. Met welke groepen? En met welke subgroepen (*jongens, ouderen et cetera*)?
  2. Wat voor culturele verschillen? Hoe wordt daarmee omgegaan?  
*Voorbeelden: heeft dit te maken met taalproblemen, omgangsvormen, non-verbale communicatie, beeldvorming, 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> generatieproblemen et cetera.*
  3. Leiden dergelijke verschillen tot problemen? *Voorbeelden.*
  4. Wat wordt gedaan om deze problemen te tackelen?
  5. In zoverre hierboven nog niet aan de orde gekomen: kan de respondent typische voorbeelden geven van cultuurverschillen in de communicatie met Marokkanen, Turken, Antillianen en Surinamers?
- Kan er in de genoemde voorbeelden een onderscheid worden gemaakt in de taken van de agent: dienstverlener of ordehandhaver.
- TOEGEVOEGD: indien gebiedsgebonden agent: in hoeverre komen problemen met name voor wanneer 'onbekende agenten' in de wijk optreden bij incidenten?
- TOEGEVOEGD: indien surveillance agent: in hoeverre bestaan verschillen in (de doeltreffendheid van) het optreden tussen en wijkgebonden agent en een surveillance agent? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet?

Na veldwerk onder allochtone jongeren in de Utrechtse wijk Kanaleneiland zijn de volgende items toegevoegd ter verificatie bij de nog resterende politie-interviews.

### Op straat gehoorde verhalen:

- Met name Marokkaanse jongeren worden vaak weggestuurd van hangplekken, zeggen ze. Dit levert irritaties op, vooral op de manier waarop dat gebeurt. Ze hebben het gevoel dat ze meteen op de 'harde, onvriendelijke of zelfs intimiderende' wijze worden aangepakt. Meteen dreigen met boetes. Anderen melden met onnodig geweld te zijn bejegend. Sommigen praten daarom niet meer met agenten, 'want dan krijg je meteen weer een boete.' Hoe kijkt de agent hier tegenaan?
- Vooral Marokkaanse jongens hebben het gevoel over een kam geschoren te worden. Vooral met signaleringen zouden fouten worden gemaakt of wordt men snel als verdachte aangezien. Wat klopt hier van?
- Worden Marokkaanse jongeren anders benaderd dan Nederlandse jongeren?
- Hoe omschrijft de respondent de verhouding tussen Marokkaanse jongeren en de politie?

### Belemmeringen politiewerk, als gevolg van cultuurverschillen

- Belemmeren cultuurverschillen het politiewerk? *Wellicht is dit in bovenstaand deel al besproken. In dat geval gaat het er hier om voorbeelden uit te diepen.*
  1. Voorbeelden van (etnisch) cultureel bepaalde communicatieproblemen die het politiewerk bemoeilijken.
  2. De voorbeelden die besproken zijn proberen 'te schillen' van niet etnisch cultureel bepaalde aspecten, bv sociaal-economische aspecten, groepsculturele aspecten.
  3. Wanneer het gaat over criminele allochtone jongeren, in hoeverre verschilt de communicatie nou met criminele autochtone jongeren? M.a.w. hou je dan nog etnisch culturele aspecten over?
- Komen bepaalde cultuurverschillen het politiewerk juist ten goede?
- Wederom: Kan er in de genoemde voorbeelden een onderscheid worden gemaakt in de taken van de agent: dienstverlener of ordehandhaver.

### Visie van de respondent op politie & multiculturaliteit

- In hoeverre houdt de politie rekening met de culturele achtergrond van burgers waarmee zij in contact treden? *Voorbeelden.*
- In hoeverre zou de politie daar idealiter rekening mee moeten houden volgens de respondent?
- Is er in de opleiding cq bijscholing rekening gehouden met werken in een multiculturele samenleving? *Voorbeelden.*
- Zo ja, hoe wordt dit in de dagelijkse praktijk toegepast?
- Wat ontbreekt er aan expertise bij de politie met betrekking tot werken in een multiculturele samenleving? Waar is behoefte aan?

### Onderzoek & Respondenten

- Waar is behoefte aan bij de politie, qua onderzoek?
- Op welke manier zou er onderzoek kunnen worden gedaan naar de cultuurverschillen in de communicatie tussen politie en allochtonen?
- Kan respondent ons in contact brengen met collega's die veel op straat werken? *Met name in wijken met veel allochtone bewoners.*

## Bijlage 2 TOPICLIJST INTERVIEWS: JONGEREN

---

Onderstaande topiclijst is gebruikt tijdens interviews met jongeren in de Utrechtse wijk Kanaleneiland. De jongeren werden op straat benaderd. Zij werden ter plekke geïnterviewd of uitgenodigd om op het terras van een cafetaria in het overdekte winkelcentrum een consumptie te gebruiken. Het betrof een open interview aan de hand van onderstaande lijst. Respondenten werden aangemoedigd eventueel extra relevante informatie toe te voegen aan het interview. De interviews waren van kortere duur dan bij de politie, aangezien de inschatting was dat de bereidheid tot medewerking zou afnemen.

Respondent:

### Woongebied

- *Omschrijving van de wijk. Persoonlijke beleving. Hoe zie jij je wijk?*
- *Denk je dat bewoners en politie deze wijk als 'probleemgebied' ervaren, in vergelijking met andere wijken? Zo ja, waar aan merk je dat? En, zo ja, hoe komt dat? Hoe zie je dat zelf?*

### Praktijk ervaringen

Politiecontacten:

- *Mate van contact met politie*
  - *Kom je wel eens in contact met de politie? Zo, ja wat voor contacten zijn dat dan?*
- *Hoe verlopen contacten met de politie?*
- *Hoe ga je om met dergelijke contacten? (Hoe reageer jij? Word je kwaad? Wat doe je om het contact naar wens te laten verlopen?)*
- *Is jouw etnisch culturele achtergrond van invloed op de contacten met de politie?*  
.....
  6. *Zo ja, op welke manier? (Voorbeelden)*
  7. *En hoe komt dat?*

Wijkgebonden agent:

- *Ken je het verschijnsel wijkgebonden agent of netwerker of wijkagent?*
- *Zijn er (vaste) agenten in de wijk die vaker ziet? Heb je daar contact mee?*
- *Als je een wijkgebonden agent kent: hoe vind je dat hij of zij functioneert?*
- *Is het contact met die agent(en) anders dan met andere agenten? Zo ja, wat is dan anders?*

Verschillen in omgang met autochtonen en allochtonen:

- *Merk je verschil in contacten met Nederlandse agenten en allochtone agenten? Zo ja, is dat anders? Zo ja, waar ligt dat dan aan?*
- *In hoeverre word jij anders benaderd door de politie dan een Nederlandse jongere?*
- *In zoverre hierboven nog niet aan de orde gekomen: kan de respondent typische voorbeelden geven van cultuurverschillen in de communicatie met politie en ... [afhankelijk van etniciteit].*



### Visie van de respondent op politie & multiculturaliteit

- *Houdt de politie rekening met de cultureel etnische achtergrond van burgers waarmee zij in contact treden? Voorbeelden.*
- *Zou de politie daar idealiter rekening mee moeten houden volgens de respondent? M.a.w. zou het anders moeten, en zo ja, hoe dan?*
- *Wat ontbreekt er (aan expertise) bij de politie met betrekking tot werken in een multiculturele samenleving? Waar is behoefte aan?*
- *Wat kan de politie bijdragen om de contacten te verbeteren en de beeldvorming te veranderen?*
- *Wat kunnen jij en je vrienden bijdragen om de contacten te verbeteren en de beeldvorming te veranderen?*

### Respondent: demografische en werkgerelateerde gegevens

- *Leeftijd .... \* Man/vrouw*
- *Waar ben je geboren? ..... En je ouders? Moeder: ..... Vader: .....*
- *Dagbesteding: .....*
- *Opleiding: .....*
- *Woonwijk: .....*