



Universiteit
Leiden

The Netherlands

Meer dan enkel een instrument: technologie-identiteit en het gebruik van technologie door wijkagenten in België en Nederland

De Paepe, J.

Citation

De Paepe, J. (2025). Meer dan enkel een instrument: technologie-identiteit en het gebruik van technologie door wijkagenten in België en Nederland. *Cahiers Politiestudies*, 2025-4(77), 41-62. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/4285540>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/4285540>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Meer dan enkel een instrument

Technologie-identiteit en het gebruik van technologie door wijkagenten in België en Nederland

Cahiers Politiestudies
Jaargang 2025-3, nr. 77
p. 41-62
© Gompel&Svacina
ISBN 978-94-6371-594-2



Jasper De Paepe¹

Eerder onderzoek toont aan dat wijkagenten technologie op zeer uiteenlopende manieren gebruiken in hun dagelijkse werkzaamheden. Dit artikel onderzoekt mogelijke verklaringen voor deze variatie door te analyseren hoe wijkagenten in België en Nederland technologie waarnemen, interpreteren en toepassen. Vanuit een Science and Technology Studies-perspectief, met de sociale constructie van technologie als uitgangspunt, richten we ons op de invloed van percepties en betekenissen op het gebruik van digitale tools. Onze bevindingen tonen aan dat technologiegebruik geen louter top-down proces is, maar sterk wordt gevormd door de ervaringen, overtuigingen en werkcontext van wijkagenten. Zelfs binnen dezelfde organisatie kunnen zij technologie op verschillende manieren integreren, afhankelijk van hun professionele identiteit en wijkcontext. Dit onderzoek benadrukt het belang van een sociale benadering bij technologie-implementatie binnen de politie, waarbij naast de juiste tools ook de menselijke factoren centraal staan.

I. Inleiding

Politiediensten zijn altijd sterk aangetrokken geweest tot het integreren van nieuwe technologieën in hun activiteiten (Chan, 2001; Manning, 1992, 2014; Yu & Carroll, 2022). Niettemin, wordt het huidige politielandschap gekenmerkt door een aanzienlijke versnelling van de technologische vooruitgang (Tanner & Meyer, 2015; Yu & Carroll, 2022). Deze snelle evolutie manifesteert zich op verschillende manieren (De Paepe & Easton, 2024), van de toenemende afhankelijkheid van kunstmatige intelligentie en data-analyse voor voorspellend politiewerk (Bullock et al., 2020; McDaniel & Pease, 2021) tot de wijdverspreide toepassing van bodycamera's (Braga et al., 2020; Pyo, 2021) en gezichtsherkenningssystemen (Bradford et al., 2020; Bullock et al., 2020). Daarnaast hebben digitale communicatiemiddelen de interactie tussen politiefunctionarissen

¹ Jasper De Paepe is promovendus verbonden aan het Institute of Security and Global Affairs van de Universiteit Leiden.

en het publiek sterk veranderd (Bradford et al., 2022; Terpstra et al., 2022; Wells et al., 2024).

Het is daarbij opvallend dat, zodra technologie haar intrede doet in de politiepraktijk, de manier waarop politiefunctionarissen deze gebruiken aanzienlijk kan verschillen. Hierdoor krijgt de technologie in de praktijk uiteenlopende verschijningsvormen, afhankelijk van hoe zij wordt ingezet en toegepast (Egnoto et al., 2017; Lum et al., 2017; Willis et al., 2022). Zo kwamen Tanner en Meyer (2015) tot de vaststelling dat binnen hun casestudy van een politieafdeling in de Verenigde Staten, politiefunctionarissen op verschillende manieren omgaan met mobiele digitale terminals, mobiele telefoons en bodycamera's. Ze onderscheiden drie strategieën: uitdagen, waarbij politiefunctionarissen de technologie omarmen of ertegen protesteren; neutraliseren, waarbij ze de apparaten vermijden of de afhankelijkheid verminderen; en omleiden, waarbij ze de technologie op onbedoelde manieren hergebruiken (Tanner & Meyer, 2015).

Uit de Belgische en Nederlandse context blijkt dat met name wijkagenten² een grote mate van autonomie hebben om te bepalen hoe zij technologie inzetten in hun dagelijkse werkzaamheden (De Paepe, 2025; Terpstra & Salet, 2022). Zo kwam De Paepe (2025) op basis van zijn etnografisch onderzoek tot de vaststelling dat wijkagenten in België en Nederland een grote mate van autonomie hebben om hun prioriteiten en hun handelwijzen te bepalen, wat zich tevens weerspiegelt in hun technologiegebruik. De auteur illustreerde dit aan de hand van vier verschillende stijlen die aantonen hoe divers de operationele praktijk is. Zo zijn er situaties waarbij wijkagenten technologie volledig integreren in hun werkzaamheden en niet meer zonder kunnen, terwijl er ook momenten waren waarbij wijkagenten er bewust voor kiezen om technologische hulpmiddelen zo min mogelijk te gebruiken (De Paepe, 2025).

Hoewel het duidelijk is dat er een grote variëteit bestaat in de manier waarop politiefunctionarissen technologie inzetten in de praktijk, wordt de onderliggende reden voor deze verschillen nog onvoldoende belicht. Dit artikel onderzoekt de mogelijke verklaringen van deze variëteit door te focussen op de wijze waarop wijkagenten in België en Nederland technologie waarnemen, interpreteren en toepassen in hun dagelijks werk. De centrale vraag die we hierbij stellen is: **hoe beïnvloeden de percepties en betekenissen die wijkagenten toekennen aan technologie het gebruik en de adoptie ervan in hun dagelijkse praktijk?** Via etnografisch onderzoek onder wijkagenten in beide landen analyseren we hoe hun ervaringswerelden en interpretaties richting geven aan technologische toepassingen. We gebruiken daarbij het concept van technologie-identiteit, een operationalisering van de sociale constructie van technologie binnen de wetenschappelijke discipline van Science and Technology Studies, om onze observaties systematisch te analyseren.

Dit artikel is als volgt opgebouwd. Ten eerste introduceren we Science and Technology Studies als breed kader om de adoptie van technologie in de samenleving te begrijpen. We richten ons specifiek op de stroming van de sociale constructie van technologie binnen Science and Technology Studies, die als reactie op technologisch determinisme benadrukt dat technologie niet neutraal is, maar gevormd wordt door de sociale dynamiek en interacties van gebruikers. Dit theoretische kader leggen we direct in

² In deze bijdrage wordt de term 'wijkagent' gehanteerd voor zowel de Belgische als de Nederlandse context.

verband met bestaand onderzoek naar technologie in de politiepraktijk. Ten tweede lichten we onze methodologische benadering toe, waarbij we beschrijven hoe we etnografisch onderzoek hebben uitgevoerd bij wijkagenten in België en Nederland. Ten derde presenteren we onze bevindingen, met een focus op hoe wijkagenten de identiteit van de technologieën waarmee ze werken waarnemen, interpreteren en toepassen in hun dagelijks werk. Ten vierde reflecteren we binnen het discussiegedeelte op de implicaties van deze bevindingen voor de politiepraktijk en formuleren we suggesties voor toekomstig onderzoek. Tot slot vatten we de centrale inzichten samen in de conclusie.

2. Gebruik van technologie bij de politie: Science and Technology Studies

Science and Technology Studies is een interdisciplinair vakgebied dat de complexe en dynamische relaties tussen wetenschap, technologie en maatschappij onderzoekt (Timmermans & Berg, 2003). Onderzoekers binnen dit vakgebied benadrukken dat technologische ontwikkelingen niet alleen voortkomen uit technische vooruitgang, maar ook sterk worden beïnvloed door sociale, politieke en culturele factoren. Technologie is dus niet neutraal; ze vormt en wordt gevormd door de samenlevingen die haar creëren en gebruiken (Bijker et al., 1993; Bijker & Law, 1992; Latour, 1992; MacKenzie & Wajcman, 1999).

Science and Technology Studies ontstond als reactie op technologisch determinisme, een visie die technologie beschouwt als de belangrijkste kracht achter maatschappelijke veranderingen (Williams & Edge, 1996). Technologisch determinisme benadrukt de kracht van technologie door deze los te koppelen van de bredere sociale en politieke context waarin ze opereert. Dit perspectief suggereert vaak dat technologische vooruitgang zich volgens een interne, logische dynamiek ontwikkelt, die de maatschappij vormt om zich aan de technologie aan te passen (Timmermans & Berg, 2003; Williams & Edge, 1996).

Hoewel de auteurs dit perspectief niet expliciet benoemen, vertonen bepaalde studies binnen het politieonderzoek hier duidelijke aansluiting mee. Zo schetsen Terpstra et al. (2022) de opkomst van de ‘abstracte politie’ in verschillende landen, terwijl Gundhus (2022) de impact van de Noorse ‘intelligentie-doctrine’ op het politiewerk beschrijft. In het onderzoek van beide auteurs wordt benadrukt dat technologie een aanzienlijke bijdrage heeft geleverd in het ontstaan van een afstandelijk politieapparaat. Dat komt onder andere tot uiting in de manier waarop technologie de autonomie van politiefunctionarissen op het terrein heeft ingeperkt, waardoor hun besluitvorming steeds meer wordt gestuurd door datagestuurde systemen en vaste protocollen (Gundhus, 2022; Terpstra et al., 2022). Andere onderzoekers, zoals Lorenz et al. (2021), stellen echter dat geavanceerde technologieën vooral hebben geleid tot de standaardisatie van vaardigheden, niet van werkprocessen. Dit houdt in dat technologie politiefunctionarissen weliswaar uniforme tools en werkwijzen biedt, maar niet precies voorschrijft hoe ze hun taken moeten uitvoeren. In plaats daarvan zorgt technologie ervoor dat de benodigde vaardigheden gestroomlijnd en gelijkgetrokken worden (Lorenz et al., 2021).

Een belangrijke kritiek op het deterministische perspectief is de reductionistische benadering, die de relatie tussen technologie en maatschappij te simplistisch weergeeft. Dit soort denken schrijft ‘supertechnologische’ krachten toe aan technologieën en

werkwijzen, terwijl empirisch onderzoek aantoont dat dergelijke verklaringen vaak niet standhouden (Basalla, 1989; Timmermans & Berg, 2003). Zo bekritiseert O'Neill (2022) het concept van de abstracte politie waarbij ze wijst naar het gebrek aan concrete voorbeelden die dit ondersteunen, vooral in rechtsgebieden waar deze processen zich geleidelijk voltrekken. Daarbij zou de abstracte politie te weinig rekening houden met de invloed van neoliberalisme als een belangrijke politieke en economische kracht die de hedendaagse politiestructuren vormt (O'Neill, 2022).

2.1 De sociale constructie van technologie

Deze kritiek op technologisch determinisme vormt de basis voor de benadering van de sociale constructie van technologie, een stroming binnen Science and Technology Studies. Een belangrijk argument binnen de sociale constructie van technologie is dat technologieën geen gevolg zijn van een puur rationele of onvermijdelijke vooruitgang, maar worden gevormd door complexe onderhandelingen en afwegingen tussen politieke, economische en culturele factoren (Bijker, 1992; Bijker et al., 1993; Bijker & Pinch, 1987; Stump, 2006).

Zoals Bijker en Law (1992) aangeven, ontstaan technologieën uit compromissen die de uiteenlopende prioriteiten van verschillende maatschappelijke belanghebbenden weerspiegelen, waaronder professionals, economische belangen en sociale waarden. Het succes of falen van technologieën hangt niet af van hun inherente eigenschappen, maar van de dynamische interactie tussen technologie en de sociale context waarin deze ingebed is (Bijker & Law, 1992). Centraal in dit perspectief staat het concept van interpretatieve flexibiliteit, wat inhoudt dat verschillende sociale groepen technologische artefacten op verschillende manieren interpreteren en ermee omgaan, vaak afhankelijk van hun context en behoeften (Bijker, 1992).

Dit perspectief keert vaak terug in heel wat empirisch onderzoek naar de politiewerking waaruit blijkt hoe belangrijk het is om rekening te houden met de menselijke en organisatorische elementen bij het gebruik van technologie (Andreescu & Kim, 2022; Dekker et al., 2020; Delle Donne & Fortin, 2020; Egnoto et al., 2017). Uit deze onderzoeken blijkt dat de manier waarop technologie wordt gebruikt, wordt gevormd door de cultuur, voorkeuren en routines van de agenten die de technologie implementeren. Zo kunnen persoonlijke overtuigingen en ervaringen van agenten of organisatorische invloeden bepalen in hoeverre een nieuwe technologie wordt omarmd of juist op weerstand stuit (zie ook: Lum et al., 2017).

Manning (1992, 2014) benadrukt dat technologie niet zomaar een statisch hulpmiddel is, maar een dynamisch, sociaal geconstrueerd concept dat zowel tastbare elementen omvat, zoals fysieke apparatuur, als ontastbare aspecten, zoals de symbolische betekenissen die eraan worden toegekend door degenen die het installeren, onderhouden en gebruiken (Manning, 1992, 2014). Deze symbolische functies zijn ingebed in werkprocessen en organisatiestructuren van de politie, waardoor technologie een betekenis krijgt die verder gaat dan haar praktische toepassingen. Bovendien wordt de manier waarop technologie wordt geïnterpreteerd en toegepast beïnvloed door lokale werkpraktijken, interne machtsdynamiek en bredere politieke trends (Byrne & Marx, 2011). Deze wisselwerking kan soms leiden tot spanningen tussen nieuwe technologieën en gevestigde politiepraktijken (Ernst et al., 2021; Lum et al., 2017).

Soms kan technologie bestaande werkprocessen juist versterken (Easton, 2019). Meijer et al. (2021) onderzochten voorspellend politiewerk in Berlijn en Amsterdam en concludeerden dat algoritmisering geen vaststaand traject volgt, maar wordt beïnvloed door de bestuurscultuur en bestaande organisatiestructuren. In plaats van dwingend voor te schrijven hoe ze moeten worden gebruikt, ‘conditioneren’ algoritmen sociale praktijken door de wisselwerking tussen menselijk gedrag, institutionele structuren en technologische mogelijkheden. Daarnaast benadrukt hun onderzoek dat algoritmische bias niet uitsluitend een technisch probleem is, maar ook voortkomt uit organisatorische keuzes. De impact van deze bias hangt namelijk af van hoe het systeem wordt geïntegreerd in de dagelijkse praktijk (Meijer et al., 2021).

Fussey et al. (2021) onderzochten de relatie tussen technologie en politiewerk, met name door het gebruik van geautomatiseerde gezichtsherkenningssystemen (AFR) in het Verenigd Koninkrijk. Hun onderzoek benadrukt de dynamische interactie tussen technologie en praktijkmensen, waarbij ze benadrukken dat technologieën zoals AFR-algoritmen weliswaar de besluitvorming van agenten sturen en beïnvloeden, maar deze niet volledig bepalen. De algoritmen zijn niet star of onwrikbaar; in plaats daarvan worden ze gevormd en aangepast door een verscheidenheid aan invloeden van de politie (Fussey et al., 2021). Op vergelijkbare wijze stellen Aston en O'Neill (2023) dat technologieën zoals bodycamera's niet neutraal zijn in interacties tussen politie en publiek. Deze technologieën kunnen het gedrag van agenten beïnvloeden, hoewel agenten er nog steeds voor kunnen kiezen om ze te negeren (Aston & O'Neill, 2023).

2.2 Technologie-identiteit als raamwerk

Om gestructureerd en systematisch de betekenisgeving ten aanzien van technologie in kaart te brengen, hebben Ulucanlar et al. (2013) het concept van technologie-identiteit ontwikkeld. De auteurs onderzochten hoe technologie-identiteiten de adoptie en verspreiding van medische technologieën binnen het openbare gezondheidszorgstelsel (National Health Service) in het Verenigd Koninkrijk beïnvloeden. In hun etnografische casestudy naar acht technologieën toonden zij aan dat gebruik niet alleen wordt bepaald door klinische effectiviteit of kostenefficiëntie, maar vooral door de sociaal geconstrueerde identiteit van een technologie. Zo werd in hun onderzoek geconstateerd dat sommige technologieën, ondanks hun klinische effectiviteit, slechts beperkt werden verspreid omdat ze als experimenteel of risicovol werden gezien (Ulucanlar et al., 2013).

De auteurs (2013: 98) definiëren technologie-identiteit als ‘a narrative or discursive presence of the technology that delineates a particular set of attributed characteristics and performative expectancies as representative of the technology’s distinctiveness and value’. Deze definitie benadrukt dat technologieën niet enkel beoordeeld worden op hun technische specificaties of efficiëntie, maar ook op basis van de verhalen en interpretaties die eromheen worden gevormd. Met andere woorden, technologie krijgt een identiteit door hoe zij wordt gepresenteerd en besproken in bijvoorbeeld beleidsdocumenten, marketing, media en de dagelijkse praktijk. Die identiteit weerspiegelt niet alleen hoe de technologie functioneert, maar ook hoe ze wordt gezien, wat ervan verwacht wordt en wat ze symboliseert. Deze verhalen kunnen afkomstig zijn van uiteenlopende actoren, zoals ontwikkelaars, beleidsmakers, zorgprofessionals en gebruikers, en beïnvloeden mede of en hoe een technologie wordt geaccepteerd.

Om technologie-identiteit te analyseren, onderscheiden Ulucanlar et al. (2013) verschillende onderling verweven dimensies. De eerste daarvan is de biografie van de technologie. Dit verwijst naar haar oorsprong, ontwikkelingstraject en verwachte toekomst. Hoe en waar een technologie is ontstaan, welke kenmerken haar onderscheiden van bestaande oplossingen, en hoe zij zich naar verwachting verder zal ontwikkelen, zijn allemaal aspecten die van invloed kunnen zijn op hoe zij wordt waargenomen. Daarbij kunnen zowel het uiterlijk als de functionaliteit van een technologie bijdragen aan de indruk van nieuwheid of geloofwaardigheid. Een digitaal hulpmiddel of apparaat dat er vernieuwend uitziet en intuïtief lijkt in gebruik, kan sneller worden geaccepteerd, zelfs wanneer bewijs over effectiviteit nog beperkt of niet eenduidig is (Ulucanlar et al., 2013).

Een tweede belangrijke dimensie is effectiviteit. Hiermee wordt niet alleen bedoeld op de mate waarin de technologie haar beoogde doel bereikt, maar ook op hoe efficiënt en kosteneffectief zij wordt geacht te zijn. De beoordeling hiervan kan aanzienlijk verschillen tussen betrokken partijen. Ontwikkelaars of leveranciers benadrukken doorgaans de prestaties van de technologie, terwijl gebruikers of beleidsmakers juist terughoudender kunnen zijn en effectiviteit pas na langduriger gebruik in de praktijk vaststellen. In sommige gevallen ontstaat hierdoor een spanning tussen de officiële communicatie over de technologie en de ervaringen van degenen die ermee werken (Ulucanlar et al., 2013).

De derde dimensie betreft bruikbaarheid, ofwel hoe de technologie functioneert binnen bestaande werkprocessen en welke bredere voordelen zij mogelijk oplevert. Er is vaak een verschil tussen de technische mogelijkheden van een technologie en de praktische waarde die zij daadwerkelijk heeft in alledaagse werksituaties. Een systeem of toepassing kan op papier veelbelovend zijn, maar weinig bijdragen als het niet aansluit bij de behoeften, routines of werkcultuur van gebruikers. Tegelijkertijd kan bruikbaarheid verder reiken dan het directe gebruik, bijvoorbeeld doordat een technologie bijdraagt aan beleidsdoelen, organisatorische hervormingen of verbeterde dienstverlening (Ulucanlar et al., 2013).

Daarnaast vormen risico's een essentieel onderdeel van technologie-identiteit. Deze risico's kunnen betrekking hebben op onzekerheid over de betrouwbaarheid of ongewenste effecten van een technologie, maar ook op bredere gevolgen zoals verstoren van bestaande structuren of verantwoordelijkheden. Sommige technologieën kunnen werkwijzen en denkbeelden met zich meebrengen die botsen met gevestigde praktijken, wat tot weerstand kan leiden. Ook organisatorische of financiële risico's kunnen een rol spelen, bijvoorbeeld als de invoering van een technologie gepaard gaat met hoge kosten, extra werklust of de noodzaak om bestaande processen ingrijpend te wijzigen (Ulucanlar et al., 2013).

Ten slotte zijn er de vereisten die een technologie stelt aan haar omgeving. Dit betreft zowel cognitieve en praktische als structurele voorwaarden die nodig zijn om de technologie succesvol in te zetten. Denk hierbij aan benodigde vaardigheden, scholing of begeleiding, maar ook aan aanpassingen in infrastructuur, werkwijzen of regelgeving. Sommige technologieën kunnen pas ten volle functioneren als zij ingebed zijn in een organisatie die flexibel genoeg is om deze vereisten te accommoderen. Wanneer die randvoorwaarden ontbreken, bestaat het risico dat een technologie ongebruikt blijft of suboptimaal wordt ingezet (Ulucanlar et al., 2013).

Door deze verschillende dimensies samen te brengen, ontstaat een rijker begrip van hoe technologie-identiteiten worden gevormd in de interactie tussen ontwerp, gebruik en betekenisgeving. Het concept technologie-identiteit maakt duidelijk dat het succes van technologie niet uitsluitend afhangt van haar technische kwaliteiten, maar ook van de verhalen die eromheen ontstaan, de context waarin zij wordt ingevoerd, en de uiteenlopende perspectieven van betrokken actoren. Deze benadering helpt om innovatie breder te begrijpen, als sociaal en organisatorisch proces waarin verwachtingen, interpretaties en praktijken samenkomen.

3. Methoden

Tussen april 2022 en juli 2024 werden in totaal 545 uur aan directe observaties uitgevoerd bij wijkagenten in een stedelijke regio in zowel België als in Nederland waar respectievelijk 6 wijkcommissariaten en 3 basisteams werkzaam zijn. Hoewel deze regio's geografisch en cultureel van elkaar verschillen, zijn ze erg gelijkaardig qua demografische samenstelling, stedelijke ontwikkeling, veiligheidsvraagstukken en de lokale politieorganisatie. Beide gebieden bestaan uit een verstedelijkte conglomeraat met diverse bevolkingsgroepen. De inwoners komen uit uiteenlopende sociaaleconomische achtergronden, met variaties in inkomensniveaus en etnische diversiteit. Bovendien herbergen beide steden instellingen van hoger onderwijs, wat leidt tot een aanzienlijke aanwezigheid van studenten.

De wijkagenten werden zowel tijdens hun werkzaamheden in de wijk als op kantoor geobserveerd. Deze observaties boden een diepgaand inzicht in hun verantwoordelijkheden, de uitdagingen die ze tegenkomen en hun interacties met zowel het publiek als professionele partners. Daarnaast leverden informele gesprekken tijdens pauzes en rustige momenten waardevolle extra inzichten op. Deze gesprekken onthulden hoe wijkagenten hun rol zien, zowel binnen als buiten de politieorganisatie. Specifiek werd onderzocht hoe zij verschillende technologieën waarnemen, interpreteren en in hun dagelijks werk integreren – of juist afwijzen. Door deze subjectieve ervaringen centraal te stellen, krijgen we beter inzicht in de redenen achter de keuzes die politiefunctionarissen maken bij het gebruik van technologie (zie ook: Easton et al., 2009).

De observaties zijn uitgevoerd door één onderzoeker, die in het kader van zijn promotietraject onderzoek doet naar de relatie tussen technologie en gemeenschapsgerichte politiezorg. Er werd geen standaard geformaliseerd observatieprotocol gehanteerd; in plaats daarvan werd een inductieve en verkennende benadering toegepast, geïnspireerd door kwalitatief etnografisch onderzoek. Het doel was om op systematische wijze inzicht te verkrijgen in (1) welke taken wijkagenten uitvoeren, (2) hoe deze taken zich manifesteren in de praktijk, en (3) welke rol technologie daarbij speelt. De onderzoeker hield tijdens en na de observaties gedetailleerde veldnotities bij, die later systematisch werden vastgelegd met behulp van caseverslagen. Om de validiteit van de interpretaties te versterken, werden informele gesprekken gevoerd met de geobserveerde wijkagenten. Deze gesprekken dienden om beter te begrijpen waarom bepaalde technologieën op een specifieke manier werden gebruikt of juist vermeden. Vragen richtten zich onder meer op eerdere ervaringen, praktische belemmeringen en percepties van nut of noodzaak. De combinatie van observatie en gesprek maakte het mogelijk om niet alleen gedrag te registreren, maar ook de onderliggende betekenissen en motieven te reconstrueren.

Bij de analyse van de gegevens hebben we het concept van technologische identiteit gebruikt als kader om de percepties en representaties van technologieën binnen de context van politiewerk te begrijpen. Met behulp van Atlas.TI codeerden we systematisch de veldnotities op basis van de concepten biografie, effectiviteit, bruikbaarheid, risico's en vereisten. Biografie onderzoekt de levensbeschrijving die wijkagenten toedichten aan de technologie die ze gebruiken zowel nu als in de toekomst. Effectiviteit beoordeelt de gepercipieerde impact van technologieën op politieoperaties. Bij bruikbaarheid analyseerden we welk nut de wijkagenten toekenden aan de technologie. Risico's brengen de operationele en organisatorische bezwaren in kaart. Tot slot beschrijft het aspect vereisten welke voorwaarden nodig zijn om technologie effectief te gebruiken.

4. Resultaten

4.1 Wijkagenten en hun technologiegebruik

Wijkagenten in België en Nederland spelen een cruciale rol in het verzamelen en delen van informatie in de wijken waar zij werkzaam zijn. Ze zorgen ervoor dat de politie op de hoogte blijft van lokale zorgen en behoeften, terwijl ze tegelijkertijd het beleid, de acties en de prioriteiten van de politie vertalen naar begrijpelijke en relevante boodschappen voor het publiek. Daarnaast fungeren ze als brug tussen de politie en lokale organisaties, zoals scholen, sociale diensten en buurtinitiatieven. Door samen te werken aan kwesties zoals jeugdcriminaliteit, burenruzies en drugsmisbruik, dragen ze bij aan een veiligere en hechtere gemeenschap. Dankzij hun dagelijkse interacties bouwen wijkagenten vertrouwen op, waardoor burgers zich gehoord voelen en de politie als toegankelijk en betrokken wordt ervaren (zie ook: Easton et al., 2009; Terpstra, 2008, 2019).

Om hun werkzaamheden te ondersteunen, maken wijkagenten in beide landen voornamelijk gebruik van Informatie- en Communicatietechnologieën (ICT), die hen helpen bij het produceren, opslaan, verzenden en delen van informatie in verschillende formaten, waaronder tekst, spraak, data, grafische weergaven en video (Nuth, 2008). Daarbij werd al snel duidelijk dat de autonomie die zij hebben in het vormgeven van hun rol ook invloed heeft op hoe zij deze technologie hanteren. Wijkagenten hanteerden een verschillende en gevarieerde aanpak in het gebruik van digitale hulpmiddelen zowel op straat als op kantoor. Opvallend was dat deze variatie in technologische voorkeuren en gebruikspatronen zich zowel in België als in Nederland voordeed. Hoewel de bredere beleidskaders en technologische infrastructuur tussen beide landen niet identiek zijn, bleken wijkagenten in de praktijk vergelijkbare afwegingen te maken bij het integreren van technologie in hun werk (zie ook: De Paepe, 2025).

De manier waarop een wijkagent technologie toepaste, varieerde aanzienlijk. Deze aanpak was daarbij niet statisch of strikt persoonsgebonden, maar flexibel. Soms omarmden wijkagenten digitale tools volledig en maakten deze een vast onderdeel van hun routine. Op dat moment werd technologie gezien als een onmisbaar hulpmiddel om informatie te beheren, contact te onderhouden en snel in te spelen op de behoeften van de gemeenschap. Er waren ook situaties waarbij wijkagenten eerder terughoudend waren in hun gebruik van technologie en soms sceptisch waren over het nut van deze tools. Tijdens deze momenten werd de voorkeur gegeven aan traditionele werkwijzen

en werd technologie alleen gebruikt wanneer het absoluut noodzakelijk was (zie ook: De Paepe, 2025).

4.2 Betekenisgeving van technologie

Om deze variatie in het gebruik van ICT door wijkagenten te verklaren, maken we gebruik van het concept van technologische identiteit. We behandelen achtereenvolgens de biografie, effectiviteit, bruikbaarheid, risico's en vereisten van de gebruikte technologieën.

4.2.1 Biografie

Alle wijkagenten in zowel België als Nederland erkenden dat zij een groot aantal digitale middelen tot hun beschikking hadden. Het was voor hen echter niet altijd duidelijk hoe deze ICT-tools tot stand kwamen en wat het specifieke doel ervan was. Omdat het doel, de toegevoegde waarde en de relevantie van deze tools nooit duidelijk werden uitgelegd, ontstond er binnen sommige lokale teams een bepaald narratief. Soms geloofden wijkagenten dat hogere leidinggevendenden in samenwerking met IT-specialisten deze tools vooral hadden ontwikkeld om hun eigen carrière te bevorderen of hun zichtbaarheid binnen het management te vergroten. Hierdoor werden ICT-tools vaak gezien als prestigeprojecten in plaats van praktische hulpmiddelen ter ondersteuning van hun werk. Wanneer wijkagenten de noodzaak of voordelen van nieuwe systemen niet begrepen, waren ze eerder geneigd deze als onnodige verstoringen te beschouwen dan als waardevolle middelen.

Wijkagent B. staat op het wijkcommissariaat gekend als een scepticus ten aanzien van technologie. Tijdens het avondeten steekt hij dan ook een hele tirade af over politie en technologie. B. haalt aan dat er een grote fragmentatie is van de verschillende ICT-applicaties die de politie gebruikt. Hij stelt dat dat vaak komt doordat commissarissen die een bepaalde functie ambiëren oplossingen bedenken voor problemen die er niet zijn. (observaties BE)

Er waren eveneens situaties waarbij wijkagenten wel een idee hadden over de doelstelling van ICT-toepassingen en de reden waarom deze werden geïmplementeerd. Zij erkenden vaak dat eerdere systemen verouderd waren en zagen de noodzaak voor modernisering, ondanks de tijd en moeite die nodig waren om zich aan te passen. Zij hadden vaak een duidelijk zicht op de manier waarop digitale hulpmiddelen hun werkzaamheden zouden kunnen ondersteunen. Dit besef leidde tot een meer positieve houding ten opzichte van de technologie en stimuleerde hen om actief deel te nemen aan het integreren van de nieuwe hulpmiddelen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Wijkagent L. haalt aan dat hij het systeem wel heel handig vindt omdat je nu zelf veel informatie kan vinden en ontrafelen terwijl je vroeger nog vaak de meldkamer diende te contacteren. (observaties NL)

Ondanks de verdeeldheid over de mate waarin de huidige ICT-toepassingen de wijkagenten zouden kunnen ondersteunen, erkende elke wijkagent in beide landen dat de politieorganisatie technologie zoveel mogelijk dient te omarmen. Hun steun voor de

toekomstige investeringen in technologische toepassingen was daarbij eerder algemeen en abstract, zonder concrete ideeën of specifieke rechtvaardigingen.

Wijkagent T haalt aan dat digitalisering cruciaal is wanneer we een politieorganisatie wensen die compatibel is met de eenentwintigste eeuw. Als de samenleving verandert, moet de politie ook veranderen. (observaties BE)

Wanneer er door de onderzoeker werd doorgevraagd om hun antwoord concreet te maken, gaven wijkagenten hun redenering doorgaans op twee manieren weer. Soms werd de politie vergeleken met de private sector en benadrukten wijkagenten dat, aangezien bedrijven de digitale transformatie omarmden, het publiek van de politie eenzelfde manier van responsiviteit begon te verwachten. Er werd ook regelmatig verwezen naar de toenemende digitalisering van criminaliteit waarbij wijkagenten stelden dat, als criminelen technologie gebruikten, de politie haar aanpak moest aanpassen om gelijke tred te houden.

Een wijkagent stelt dat dat sommige oudere collega's nieuwe veiligheidsproblemen, zoals cybercrime, wegwuiven of er simpelweg geen interesse in hebben. Volgens hem wordt cybercrime vooral aangepakt door de jongere generatie, maar dit hangt grotendeels af van hun bereidheid. Deze jonge inspecteurs kampen met een tekort aan capaciteit – zowel in personeel als in kennis en technologie. Bovendien ervaren zij hoge druk, omdat ze vaak op basis van IT-kennis uit hun vrije tijd de oudere generatie moeten bijstaan. Hij merkte ook op dat ethische hackers nauwelijks aansluiting vinden bij de politie vanwege de gebrekkige verloning. Hij stelt: 'Waarom zou iemand kiezen voor de politie wanneer ze in de privé 5 keer zoveel verdienen?' (observaties BE)

4.2.2 Effectiviteit

Er werd vaak zowel door Belgische als Nederlandse wijkagenten erkend dat ICT-tools hun mobiliteit aanzienlijk kunnen verbeteren, wat zowel tijdsbesparingen als een grotere zichtbaarheid bij de gemeenschappen in hun wijk met zich meebrengt. Voorheen moesten veel administratieve taken op kantoor worden uitgevoerd, wat betekende dat wijkagenten tijdens hun patrouille aantekeningen in hun notitieboekjes maakten en vervolgens terug naar het bureau moesten om de informatie in het systeem in te voeren. Dankzij de introductie van tablets en andere digitale hulpmiddelen kunnen wijkagenten nu, in principe, gegevens direct invoeren terwijl ze onderweg zijn. Deze verandering kan tijd besparen die anders aan administratieve taken zou zijn besteed en draagt eraan bij dat wijkagenten zichtbaar blijven in het veld. Zij hebben de mogelijkheid hun werk in de wijk voort te zetten en tegelijkertijd hun administratie efficiënter af te handelen, hoewel dit afhankelijk is van factoren zoals de betrouwbaarheid van apparatuur en internetverbindingen.

Vandaag gaat Wijkagent W zich voornamelijk bezighouden met de controle van verlofhouders van vuurwapens. W. haalt daarbij aan dat er een aparte app hiervoor is die hij heel handig vindt: 'Vroeger moest ik met een mapje naar de burger toe, papieren invullen, in de computer steken en nu kan ik meteen die taak afhandelen via mijn mobiel. Dat is erg handig' (observaties NL).

Ondanks de voordelen van mobiliteit waren er situaties waarbij wijkagenten nog steeds de voorkeur hadden om terug naar kantoor te gaan om hun gegevensinvoer af te ronden. Een belangrijke reden hiervoor waren technische problemen met de digitale hulpmiddelen. In België waren er bijvoorbeeld frequente klachten over tablets en software die niet goed werkten, wat ertoe leidde dat wijkagenten vaak alleen basisinformatie in het veld invoerden en de rest later op kantoor op een computer wilden afhandelen. Een andere veelvoorkomende klacht, die door wijkagenten in zowel België als Nederland werd gedeeld, was de moeilijkheid om grote hoeveelheden informatie in te voeren op de tablets of smartphones. De kleine schermen en onhandige toetsenborden maakten het tijdrovend en omslachtig om gedetailleerde gegevens in te voeren. Deze frustratie zorgde ervoor dat wijkagenten de voorkeur gaven aan het afronden van hun rapporten op kantoor, waar ze efficiënter konden werken met een standaardtoetsenbord en een beter functionerend systeem. Deze technische beperkingen belemmerden het volledige potentieel van de digitale hulpmiddelen, waardoor wijkagenten terugvielen op traditionele methoden om ervoor te zorgen dat hun werk nauwkeurig werd afgerond.

Wijkagent M geeft aan dat hij regelmatig gebruikmaakt van zijn persoonlijk gsm toestel als back-up voor het geval dat de applicaties op zijn werktablet niet werken. De tablets lopen volgens hem regelmatig vast of hebben plots geen mobiele internetverbinding meer. Daarnaast stel wijkagent M dat zelfs wanneer alle apparatuur naar behoren werkt, hij zijn volledige administratieve afhandeling afwerkt op zijn vaste computer. Hij vindt immers dat de widgets en knoppen te dicht bij elkaar staan waardoor hij gemakkelijk iets kan goedkeuren waarbij dat niet de bedoeling is. (observaties BE)

Hoewel het gebruik van ICT-tools ervoor kan zorgen dat wijkagenten meer tijd buiten het kantoor doorbrengen en daardoor zichtbaarder zijn in de gemeenschap, maakt dit hen niet per se toegankelijker. In zowel België als Nederland merkten wijkagenten op dat sommige burgers, terwijl ze administratieve taken op straat uitvoerden, hen vaak ten onrechte aanspraken met de veronderstelling dat ze parkeerboetes uitschreven. Om deze misverstanden te voorkomen, begonnen sommige wijkagenten zich met hun rug naar de straat te draaien, zich terug te trekken naar hun auto's of zich naar rustigere plekken te verplaatsen om hun werk af te ronden.

De wijkagent wijst me op een interessante ontwikkeling die ik reeds ook al had opgemerkt. Sinds het gebruik van een tablet gebeurde het dat burgers denken dat ze worden bekeurd voor een fout geparkeerd voertuig, terwijl de wijkagenten louter hun administratief afwerken. Dat zorgt ervoor dat wijkagenten zich niet of minder met de aangezicht naar een voertuig situeren bij het invoeren van hun gegevens in de tablet. (observaties BE)

Naast de mogelijke verhoogde mobiliteit zagen wijkagenten in zowel België als Nederland aanzienlijke waarde in de toegang tot politiedatabases. Deze systemen boden hen een schat aan informatie die ze konden raadplegen voordat ze het veld ingingen. Door inlichtingenrapporten te lezen en door de verschillende informatiesystemen te bladeren, konden wijkagenten waardevolle inzichten verzamelen over recente gebeurtenissen in hun wijken of problemen die de lokale bewoners aangingen. Deze toegang stelde hen in staat om hun patrouillegebieden binnen te gaan met een duidelijker begrip

van de situatie, waardoor ze werden uitgerust met de kennis die ze als noodzakelijk beschouwden om effectiever te reageren.

Wijkagent D zegt: 'Ik vind het toch minder prettig om de wijk in te gaan zonder dat ik me heb ingelezen. Ik moet toch eerst eens mijn mailtjes en whatsappjes bekijken. Stel je voor dat er iets gebeurt is in je wijk, je erbij staat en geen idee hebt wat er aan de hand is. Dat is niet handig.' (observaties NL)

Naast de voordelen van digitale informatie werd er tijdens sommige situaties door wijkagenten ook de waarde van digitale communicatie erkend. Wijkagenten gingen dan actief op zoek naar verschillende online communicatiemethoden, zoals WhatsApp en sociale media, om in contact te komen met bewoners. Deze digitale tools werden door hen gezien als een middel om de kloof tussen de politie en de gemeenschap te verkleinen, waardoor het voor bewoners gemakkelijker werd om contact op te nemen met vragen, zorgen of informatie. Veel wijkagenten waren ervan overtuigd – en hadden vaak bewijs – dat het gebruik van deze platforms hen in staat stelde om aanwezig te blijven, zelfs in gebieden die ze niet fysiek vaak konden bezoeken. Voor burgers was het een handige en toegankelijke manier om hun wijkagent te bereiken, zonder naar het politiebureau te hoeven gaan of op een persoonlijk gesprek te moeten wachten. Deze digitale toegankelijkheid zorgde ervoor dat wijkagenten benaderbaar en goed geïnformeerd bleven, zelfs wanneer ze niet fysiek aanwezig waren.

De wijkagent werkt in een uitgestrekt gebied en is daar pas een paar maanden aangesteld. Hij vindt het erg belangrijk om elke dag op zijn elektrische fiets door de wijk te fietsen. Volgens hem waarderen de bewoners het om hem af en toe in de buurt te zien. Hij erkent echter ook dat het gebied zo uitgestrekt is dat het zelfs met een elektrische fiets onmogelijk is om elke dag overal te zijn. Om in contact te blijven met de gemeenschap gebruikt hij Instagram. Door updates over zijn activiteiten te posten, kan hij de bewoners toch laten zien wat hij in de buurt doet, zelfs als ze hem die dag niet persoonlijk hebben gezien. (observaties NL)

Er deden zich ook situaties voor waarbij wijkagenten eerder volledig afwijzend stonden tegenover het gebruik van online platforms. De wijkagenten hun voornaamste kritiek was dat de beschikbare online databases onvoldoende context boden en niet dezelfde diepgang en nuance bevatten als de informatie die zij zelf op het terrein verzamelden. Volgens hen konden digitale systemen de rijkheid van lokale kennis, opgebouwd door persoonlijke observaties en interacties, niet evenaren. In deze situaties benadrukten wijkagenten het belang van fysieke aanwezigheid in de wijk en stelden zij dat digitale communicatie nooit een volwaardige vervanging kon zijn voor directe interactie met burgers.

Wijkagent R. haalt aan dat hij tijdens de corona pandemie één van de weinige wijkagenten was die zoveel mogelijk fysiek contact bleef opzoeken met zijn wijkbewoners. Hij vindt dat face-to-face contact nog steeds belangrijk is om een goede vertrouwensband te ontwikkelen. (observaties BE)

4.2.3 Bruikbaarheid

Een belangrijke factor die de acceptatie en het gebruik van digitale tools door wijkagenten beïnvloedt, is de bruikbaarheid van de technologie. Voor wijkagenten om digitale tools te omarmen en effectief te gebruiken, moeten ze deze als daadwerkelijk nuttig ervaren in hun dagelijks werk. Deze waargenomen bruikbaarheid is cruciaal om te bepalen of wijkagenten bereid zijn deze technologieën in hun routines op te nemen. In dit kader wordt de praktische waarde van ICT-tools vaak gepresenteerd in termen van efficiëntie. Wijkagenten verwachten vaak dat deze tools hen zouden moeten helpen om hetzelfde werk, of zelfs meer, te doen, maar in minder tijd. Deze verwachting weerspiegelt een verlangen naar gestroomlijnde werkprocessen en minder tijd besteed aan administratieve taken, zodat wijkagenten zich meer kunnen concentreren op hun kerntaken in het veld.

Volgens wijkagent C. is er nog veel papierwerk binnen de politie. Dat maakt ze dan ook duidelijk door een grote hoop dossiers op haar bureau te laten neerploffen. Ze stelt dat er hier nog efficiëntiewinsten te boeken zijn. (observaties BE)

Om de efficiëntie daadwerkelijk te verbeteren, moeten digitale tools voldoen aan de specifieke behoeften van de rollen en werkomgeving van de wijkagenten. Dit betekent dat de tools intuïtief, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar moeten zijn. Als de tools te complex zijn of vatbaar voor storingen, kunnen ze juist frustratie en vertragingen veroorzaken, waardoor de beoogde efficiëntie niet wordt bereikt. De bruikbaarheid van digitale tools in het politiewerk gaat daarom niet alleen over technologische vooruitgang, maar ook over het waarborgen dat deze tools aansluiten bij de praktische realiteit van het politiewerk.

Wijkagent B. haalt aan dat de mobiele politie-app die hij gebruikt werd ontwikkeld in een andere context waardoor hij deze tool niet optimaal kan gebruiken omdat bepaalde informatie die hij moet registreren bijvoorbeeld over mensen die co-housen³ niet gekend zijn in het systeem. (observaties BE)

Een belangrijke factor bij het gebruik van digitale tools door wijkagenten is dat ze de toegevoegde waarde van deze tools zelf moeten ervaren. Het is vaak niet voldoende om alleen van collega's te horen over de voordelen om wijkagenten ervan te overtuigen deze tools in hun dagelijkse routines op te nemen. Hoewel het gebruikelijk is dat sommige wijkagenten enthousiast spreken over hoe bepaalde tools hun werk efficiënter of effectiever hebben gemaakt – vaak met solide bewijs en voorbeelden – leidt dit niet altijd tot brede acceptatie binnen het team.

Wijkagent A zegt: 'Ik zie dat Instagram wijkagent G echt heeft geholpen om contact te leggen met mensen, maar het zou niets voor mij zijn.' (observaties NL)

De relevantie van digitale tools voor wijkagenten hangt daarbij vaak af van de specifieke kenmerken van de wijken waarin ze opereren. Elke wijk heeft zijn eigen unieke set uitdagingen die van invloed zijn op hoe wijkagenten de bruikbaarheid en toepasbaarheid van verschillende digitale tools waarnemen. Een tool die in het ene gebied

³ Een leefvorm waarin bewoners elk over een eigen woning beschikken, maar tegelijkertijd gebruikmaken van gedeelde faciliteiten zoals een keuken, woonkamer of tuin.

zeer effectief blijkt te zijn, kan in een ander gebied minder nuttig of zelfs onnodig zijn, afhankelijk van de specifieke behoeften en omstandigheden van de omgeving. Zo stelden sommige wijkagenten dat de digitale kloof bij de burger zeker niet mag worden onderschat.

Wijkagent P. haalt daarbij aan dat hij in het verleden wel eens schrok van de gebrekkige digitale geletterdheid van sommige burgers. Zo was hij eens aanwezig bij een oude vrouwelijke buurtbewoner om haar te helpen met de invulling van een formulier. De vrouw had geen idee hoe ze zich digitaal kon aanmelden. (observaties NL)

Dat zorgt er dan voor dat wijkagenten hun werkzaamheden aanpassen naargelang de behoeften van deze specifieke doelgroep. De wijkagenten merkten op dat het gebruik van sociale media minder effectief zou zijn in het verbinden met oudere bewoners.

‘In mijn wijk wonen uitsluitend omaatjes, bij hen werken flyers over babbeltrucs en dergelijke het best.’ (observaties NL)

Omgekeerd werden digitale tools soms juist als een cruciaal middel gezien om in contact te komen met en te blijven communiceren met buurtbewoners. Dit was vaak het geval in wijken met veel studenten of middenklassegezinnen, waarbij de ouders overdag werken en de kinderen op school zijn. In sommige gevallen werden ICT-toepassingen ook ingezet om te communiceren met moeilijk te bereiken bewoners, vaak vanwege specifieke groepsdynamieken in de wijk die fysiek contact minder uitnodigend maakten.

Wijkagent H. is actief op Facebook en gebruikt regelmatig de Messenger-functie om contact op te nemen met bepaalde bewoners in zijn wijk. Het is in zijn wijk vaak niet wenselijk om fysiek bij iemand aan te bellen, omdat dit de indruk kan wekken dat er over iemand ‘geklikt’ wordt. Via Facebook probeert hij te peilen wat er speelt in de wijk en maakt hij afspraken met buurtbewoners op een andere locatie dan hun huis (observaties, NL)

4.2.4 Risico's

Wijkagenten gaven aan dat het gebruik van ICT-toepassingen het risico met zich meebracht dat de grens tussen hun privé- en werktijd vervaagde. Vooral digitale communicatietoepassingen zoals e-mail, WhatsApp en sociale media zou kunnen leiden tot de verwachting dat wijkagenten altijd beschikbaar moesten zijn. Sommige wijkagenten hadden het gevoel dat het gebruik van deze tools de verwachting bij burgers zou creëren dat zij snel antwoord zouden krijgen op al hun vragen, terwijl het werk van de wijkagent juist vaak traag en op de lange termijn is, in tegenstelling tot de snelle reactie die wordt verwacht bij noodhulp of interventies.

Wijkagent D. haalt aan dat hij zijn online zichtbaarheid zo miniem mogelijk wil houden. Hij heeft wel in het verleden reeds een burger gehad die zijn privé-nummer online had teruggevonden en hem op die manier had bereikt via Whatsapp. Dat vond wijkagent D. niet zo prettig. Hij wenst werk en privé zoveel mogelijk gescheiden te houden. (observaties BE)

Deze vrees dat burgers misbruik zouden maken van de online aanwezigheid van wijkagenten keerde regelmatig terug. Een specifieke vrees, vooral onder Nederlandse wijkagenten, was het risico van doxxing – een praktijk waarbij persoonlijke informatie van een individu, zoals hun thuisadres, telefoonnummer of zelfs gezinsgegevens, openbaar online wordt gedeeld, vaak met kwaadwillige bedoelingen. Sommige wijkagenten vreesden dat ontevreden individuen of georganiseerde groepen sociale media zouden kunnen gebruiken om hen op te sporen, te intimideren of zelfs tegen hen te wreken buiten hun professionele capaciteit.

Wijkagent V is terughoudend om zijn nummer te delen met burgers. Hij is bang dat burgers misbruik gaan maken van de informatie die hij deelt. Hij haalt daarbij aan dat hij steeds meer verhalen hoort over dienders die worden ‘gedoxxed’. (observaties NL)

Terwijl digitale communicatietools als verstorend werden gezien voor de balans tussen werk en privéleven, zouden digitale tools voor het opslaan en delen van informatie een andere balans kunnen verstoren, namelijk die tussen ‘harde’ en ‘zachte’ informatie. Veel wijkagenten uitten zorgen over welke informatie wel of niet gedeeld moest worden. Ze benadrukten dat niet alle gegevens onmiddellijk in een database moesten worden geupload of breed verspreid. Sommige details – vooral zachte informatie zoals persoonlijke indrukken, informele observaties of gemeenschapsgevoelens – werden beter binnen het directe team gehouden dan formeel vastgelegd in politierapporten of toegankelijk gemaakt voor een breder netwerk. Wijkagenten vreesden dat informatie die werd opgeslagen in de politiedatabase onvoldoende genuanceerd geïnterpreteerd kon worden.

Wijkagent H. toont me dat hij een eigen systeem heeft op zijn computer waarbij hij onder zijn naam verschillende mappen heeft met informatie uit zijn wijk. H. kiest voor dit systeem omdat alles invoeren in de database ertoe leidt ‘dat je de regie verliest’. Dat kan er dan toe leiden dat je jouw ‘informanten’ of wijkbewoners onvoldoende beschermt waarbij er een vertrouwensbreuk kan ontstaan wanneer een collega bepaalde gevoelige informatie gebruikt. (observaties NL)

Naast hun voorzichtigheid met betrekking tot de balans tussen harde en zachte informatie, was er ook bezorgdheid over het verlies van waardevolle gegevens. Veel wijkagenten, vooral in België, ontdekten dat tijdens de overgangen tussen verschillende politie-databases, belangrijke informatie vaak verloren ging of moeilijk terug te vinden was. Ze gaven aan dat gegevens die ze zorgvuldig hadden gedocumenteerd, soms niet goed werden overgedragen van het ene systeem naar het andere. Om dit probleem te omzeilen, vertrouwden sommige wijkagenten op Excel-bestanden, Word-documenten of persoonlijke aantekeningen om belangrijke details bij te houden. Hoewel deze alternatieve methoden hen hielpen om continuïteit te waarborgen, legden ze ook de inefficiënties in de officiële digitale infrastructuur bloot.

Wijkagent F. heeft een lange Excel lijst met allerlei adressen, telefoonnummers en persoonlijke gegevens van zijn wijkbewoners. Zeker sinds de overgang van de ene database naar de andere, heeft F. minder vertrouwen in het langdurig gebruik van bepaalde applicaties. Hij stelt dat de politie vaak de neiging heeft om nieuwe applicaties of systemen te ontwikkelen die de voorgaande databases niet integreren. (observaties BE)

4.2.5 Vereisten

Wijkagenten benadrukten dat elk digitaal hulpmiddel dat werd geïntroduceerd, vanaf het begin probleemloos moest werken. Wanneer een nieuw ICT-hulpmiddel in de beginfase technische storingen vertoonde of niet gebruiksvriendelijk bleek, raakten wijkagenten snel gefrustreerd. Deze eerste negatieve ervaringen leidden vaak tot blijvende weerstand, waardoor sommigen weigerden de technologie te gebruiken, zelfs nadat verbeteringen waren doorgevoerd. Deze weerstand beperkte zich niet tot het specifieke hulpmiddel dat initieel faalde, maar beïnvloedde ook de houding ten opzichte van toekomstige technologische innovaties. In veel gevallen bleven slechte ervaringen jarenlang nazinderen, waardoor wijkagenten sceptisch werden over nieuwe digitale oplossingen. Een eerdere mislukking kon een diepgeworteld wantrouwen creëren, wat hun bereidheid om bestaande werkmethoden aan te passen verder verkleinde.

De wijkcommissaris waarschuwt me op voorhand voor het klagen van de buurt-inspecteurs ten aanzien van het gebruik van technologie. De wijkcommissaris geeft aan dat het cruciaal is wanneer een bepaalde technologie of innovatie wordt geïmplementeerd, deze meteen naar behoren werkt. Indien er in het beginstadium reeds fouten worden opgemerkt, zal dat meteen zorgen voor een negatieve teneur doorheen het verdere implementatieproces en zelfs bij de implementatie van andere digitale middelen. (observaties BE)

Naast technische betrouwbaarheid benadrukten veel wijkagenten dat effectief gebruik van digitale hulpmiddelen specifieke vaardigheden vereist. Training werd herhaaldelijk genoemd als een cruciale factor om nieuwe technologieën succesvol in het dagelijks werk te integreren. Toch uitten veel wijkagenten hun frustratie over het beperkte opleidingsaanbod binnen de politie. In zowel België als Nederland waren formele trainingen vaak te kort, te zeldzaam of te algemeen, waardoor ze onvoldoende aansloten op de praktische uitdagingen in het veld.

Wijkagent D krijgt een mail over de update van een politie-app die volgens hem niet relevant is voor zijn werkzaamheden: 'Twee dagen opleiding hierover gehad en uiteindelijk nooit iets mee gedaan. Het is weggegooid geld.' (observaties NL)

Soms gaven wijkagenten aan dat trainingen vooral gericht waren op de technische werking van systemen, maar nauwelijks ingingen op hoe deze effectief konden worden ingezet in de dagelijkse praktijk. Hierdoor voelden velen zich onvoldoende voorbereid bij de introductie van nieuwe ICT-hulpmiddelen. In plaats van een gestructureerde leeromgeving moesten wijkagenten vaak zelf experimenteren, vertrouwen op collega's of zelfstandig informatie opzoeken om de benodigde vaardigheden te ontwikkelen. Dit gebrek aan formele ondersteuning versterkte de weerstand tegen digitale hulpmiddelen: wijkagenten die worstelden met het gebruik ervan, raakten gefrustreerd en minder gemotiveerd om nieuwe technologieën te omarmen.

Hierbij wordt aangehaald dat de ICT-dienst niet of weinig aanspreekbaar zijn en de wijkinspecteurs worden aangesteld op hun zelfredzaamheid of op hulp van collega's. Zeker de hulp van jonge collega's blijkt een grote meerwaarde te zijn. (observaties BE)

Hoewel organisatorische ondersteuning, zoals training voor digitale hulpmiddelen, algemeen wordt erkend als essentieel, maakten sommige wijkagenten zich zorgen dat de politieorganisatie te restrictief was in het gebruik ervan. Soms zagen wijkagenten de invoering van deze digitale middelen gepaard gaan met de implementatie van extra procedures die hun werk ingewikkelder maakten in plaats van het te vergemakkelijken. Deze bureaucratische lasten veroorzaakten frustratie en weerstand, omdat zij de veranderingen als ontwrichtend in plaats van voordelig ervaarden.

Wijkagent G. start zijn shift met het doorscrollen van zijn mailbox en zijn oog valt op een mail van de sociale media dienst van de politie. De sociale media dienst wil meer verantwoording over hoe hij zijn account zal gebruiken. Dat zorgt ervoor dat wijkagent G. bij de jeugdagenten klaagt over hoe hij voor alles moet verantwoording afleggen. Wijkagent J. die meeluisterde met het gesprek stelt: 'Ze willen allemaal dat we op sociale media zitten, maar ze doen niks voor ons. Beter pleur je die app van je smartphone.' (observaties NL)

5. Discussie: technologiegebruik als een sociale constructie

In deze bijdrage werd er gezocht naar mogelijke verklaringen voor de uiteenlopende manieren waarop wijkagenten technologie gebruiken in hun dagelijkse werkzaamheden. Dit werd gedaan vanuit een sociaal-constructivistisch perspectief, waarbij de focus ligt op de visies en percepties van wijkagenten over technologie en hoe deze hun gebruik ervan beïnvloeden. Specifiek is dit onderzocht binnen het kader van het concept technologie-identiteit, dat inzicht biedt in hoe gebruikers technologie interpreteren en ermee omgaan. Daarbij is gekeken naar hoe wijkagenten de biografie van technologie, de effectiviteit, bruikbaarheid, risico's en vereisten inschatten.

Hieruit blijkt dat technologische toepassingen allesbehalve een vaststaande of neutrale tool zijn, maar onderhevig aan de betekenisgeving en continue herinterpretatie van degenen die het gebruiken op het terrein. Opvallend is dat deze percepties sterk uiteen kunnen lopen. Zo ervaren wijkagenten soms een gebrek aan duidelijke richtlijnen over hoe technologie kan bijdragen aan hun operationele werkzaamheden, waardoor ze onzekerheid voelen bij het gebruik ervan. Het gebeurt eveneens dat technologie juist wordt gezien als verstrengeld met een veelheid aan regels en procedures, die eerder als beperkend en bureaucratisch worden ervaren. Dit spanningsveld illustreert hoe technologie niet losstaat van de sociale en organisatorische omgeving, maar daarentegen wordt gevormd door en impact heeft op de manier waarop politiefunctionarissen hun taken uitvoeren.

De vraag rijst waar deze uiteenlopende percepties vandaan komen. Daarin zien we twee belangrijke verklaringen. Ten eerste is de functie van wijkagent uiterst veelzijdig, waarbij verschillende rollen samenkomen. Wijkagenten spelen een cruciale rol in het opbouwen van vertrouwen binnen de gemeenschap, het bemiddelen bij conflicten en het bieden van ondersteuning aan kwetsbare groepen. Bovendien wordt van wijkagenten verwacht dat zij relevante informatie verzamelen uit de wijk en deze op een doeltreffende en gestructureerde manier beheren en delen met andere instanties en politiediensten. Deze brede waaier aan taken maakt het werk niet alleen divers, maar ook complex. Wijkagenten moeten voortdurend schakelen tussen verschillende verwachtingen en prioriteiten, wat hen dwingt keuzes te maken over waar ze hun

aandacht op richten. Aangezien het praktisch onmogelijk is om aan alle verwachtingen tegelijk te voldoen, vullen wijkagenten hun rol op uiteenlopende manieren in. Dit heeft direct invloed op hun perceptie van technologie: afhankelijk van hoe zij hun functie definiëren, zien zij technologie als een waardevol hulpmiddel of juist als een belemmering in hun werk.

Ten tweede – en dit hangt nauw samen met de eerste verklaring – speelt de context een grote rol, namelijk de specifieke wijken waarin wijkagenten werkzaam zijn. De omstandigheden in deze wijken kunnen sterk variëren, wat invloed heeft op hoe wijkagenten technologie in hun werk integreren. In sommige wijken geven wijkagenten aan dat zij technologie gebruiken omdat de gemeenschap dit verwacht. Aan de andere kant zijn er wijken waar de verwachting volgens de wijkagenten juist andersom is. In deze gevallen geven wijkagenten aan dat hun burgers liever op een traditionele, fysieke manier benaderd worden, waarbij face-to-face interactie en persoonlijk contact centraal staan. In dergelijke wijken kan technologie als minder relevant of zelfs als een barrière worden ervaren. Deze verschillen in wijkcontexten zorgen ervoor dat wijkagenten technologie op verschillende manieren gebruiken en waarderen, afhankelijk van de gepercipieerde verwachtingen en behoeften van de gemeenschap waarin ze werken (zie ook: Bull et al., 2024).

Hoewel dit sociaal-constructivistische perspectief enige duidelijkheid biedt over de menselijke invloed op technologie-adoptie, komt het ook met enkele belangrijke kritieken. Een veelgehoorde kritiek op de sociale constructie van technologie is dat het vaak te veel de nadruk legt op de individuele percepties van gebruikers, waarbij de bredere context en de rol van andere actoren als contextvariabele worden gezien, terwijl ook deze actoren actief betekenis verlenen aan de technologie (Bijker, 2009). Daarnaast bestaat er binnen de sociale constructie van technologie het gevaar dat technologie te homogeen wordt gepresenteerd, alsof alle technologieën op dezelfde manier functioneren en dezelfde interactie aangaan met gebruikers (Timmermans & Berg, 2003). Daarbij wordt mogelijks onvoldoende rekening gehouden met de unieke eigenschappen van verschillende technologieën of de verschillende manieren waarop deze technologieën met hun gebruikers interageren.

Toekomstig onderzoek zou kunnen beginnen vanuit een langetermijnperspectief, waarbij zowel de ontwikkeling, implementatie als het gebruik van een specifieke technologie wordt onderzocht. Dit onderzoek zou zich kunnen richten op hoe een bepaalde tool tot stand is gekomen, met nadruk op de verschillende fasen van het proces, van ontwerp tot gebruik. Hierbij zou gekeken kunnen worden naar de verschillende perspectieven van betrokken actoren, zoals de ontwikkelaars, beleidsmakers, management, gebruikers en burgers die op uiteenlopende manieren met de technologie in aanraking komen. Dit zou een dieper begrip kunnen opleveren van hoe de technologie niet alleen technisch functioneert, maar ook welke betekenis eraan wordt toegekend door de verschillende betrokkenen, en hoe deze betekenissen evolueren door de tijd en de interacties van de diverse actoren.

6. Conclusie en implicaties

Dit artikel is ingegaan op het thema van het gebruik van technologie bij wijkagenten. We hebben daarbij gebruikgemaakt van een Science and Technology Studies-perspectief,

meer bepaald de sociale constructie van technologie. Onze bevindingen dragen bij aan bredere discussies over technologie in de politie door aan te tonen dat technologische verandering niet slechts een top-down proces is, gedreven door beleidsmakers en IT-ontwikkelaars. In plaats daarvan is het gebruik van digitale tools sociaal geconstrueerd, beïnvloed door de persoonlijke ervaringen, percepties en professionele omgevingen van wijkagenten. Wijkagenten accepteren of verwerpen technologie niet passief op basis van het ontwerp of de beoogde functie ervan; ze interpreteren en integreren deze op basis van hun eigen praktische behoeften, eerdere ervaringen en de context waarin ze werken.

Een belangrijk inzicht uit deze studie is dat de perspectieven van wijkagenten over biografie, effectiviteit, bruikbaarheid, risico's en vereisten een cruciale rol spelen in de vraag of zij nieuwe technologieën integreren in hun werkzaamheden. Deze factoren worden niet alleen gevormd door organisatorische beleidsmaatregelen, maar zijn ook sterk gebonden aan de manier waarop wijkagenten invulling geven aan hun rol. Dat kan ervoor zorgen dat zelfs binnen dezelfde politieorganisatie wijkagenten die naast elkaar werken heel verschillende niveaus van betrokkenheid bij digitale tools hebben. Dit wordt veelal beïnvloed door hun eigen overtuigingen, eerdere ervaringen met technologie en het gebied waarin ze werkzaam zijn.

Deze studie benadrukt uiteindelijk dat technologiegebruik in de politie niet alleen gaat om het hebben van de juiste tools – het gaat erom ervoor te zorgen dat wijkagenten de waarde ervan inzien, de juiste training ontvangen en de flexibiliteit hebben om deze tools aan te passen aan hun specifieke operationele behoeften. Dit impliceert dat politieorganisaties verder moeten kijken dan een puur technische of operationele benadering van digitale tools en in plaats daarvan de menselijke en sociale dimensies van technologische verandering moeten erkennen. Het implementeren van nieuwe technologie gaat niet alleen over het leveren van de juiste software, hardware of infrastructuur – het gaat ook om het begrijpen van hoe wijkagenten deze tools waarnemen, interpreteren en integreren in hun dagelijks werk.

Als wijkagenten de praktische waarde van een tool niet inzien of als eerdere mislukkingen hen sceptisch hebben gemaakt, is er waarschijnlijk weerstand, ongeacht hoe geavanceerd of goedbedoeld de technologie ook is. Bovendien kunnen sommige wijkagenten zich overweldigd voelen door nieuwe digitale eisen, vooral wanneer ICT-tools worden geïntroduceerd zonder adequate begeleiding of zonder aandacht voor zorgen over werkdruk en werk-privébalans. Bovendien moeten politieorganisaties erkennen dat verschillende wijken en politierollen verschillende technologische benaderingen vereisen. Wijkagenten die werkzaam zijn in technologisch onderlegde gemeenschappen, kunnen digitale communicatieplatforms essentieel vinden voor interactie, terwijl wijkagenten die werken in gebieden met een aanzienlijke digitale kloof mogelijk meer afhankelijk zijn van traditionele face-to-face interacties.

Door de sociale dynamiek van technologiegebruik te erkennen, kunnen politieorganisaties strategieën ontwikkelen die adoptie bevorderen, zorgen aanpakken en ervoor zorgen dat digitale tools daadwerkelijk het politiewerk verbeteren in plaats van een extra last te worden. Dit vereist voortdurende dialoog met wijkagenten, praktische trainingsprogramma's en een openheid voor het aanpassen van technologieën op basis van feedback uit de praktijk, in plaats van directe naleving te verwachten.

Bibliografie

- ANDREESCU, V., & KIM, D. (2022). Drivers of police agencies' resistance to body-worn camera adoption. *International Journal of Police Science and Management*, 24(4), 437–452. <https://doi.org/10.1177/14613557221126492>
- ASTON, E., & O'NEILL, M. (2023). "It's ok, I'm not using Facebook": Mitigating the effects of digital technologies on perceptions of procedural justice in police-public encounters. <http://researchrepository.napier.ac.uk/Output/3592963>
- BASALLA, G. (1989). Continuity and Discontinuity. In G. Basalla (Ed.), *The Evolution of Technology* (pp. 26–63). Cambridge University Press. <https://doi.org/doi:10.1017/CBO9781107049864.003>
- BIJKER, W.E. (1992). The Social Construction of Fluorescent Lighting. In *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (pp. 75–104). MIT Press.
- BIJKER, W.E. (2009). How is technology made? That is the question! *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), 63–76. <https://doi.org/10.1093/cje/bep068>
- BIJKER, W.E., HUGHES, T. PARKE., & PINCH, T.J. (1993). *The social construction of technological systems : new directions in the sociology and history of technology*. MIT Press.
- BIJKER, W.E., & LAW, J. (1992). General Introduction. In *Shaping technology/building society : studies in sociotechnical change* (pp. 1–17). MIT Press.
- BIJKER, W.E., & PINCH, T. (1987). The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. In *Social Studies of Science* (Vol. 14, pp. 17–50).
- BRADFORD, B., ASTON, E., & WELLS, H. (2022). "Virtual Policing", Trust and Legitimacy. In J. Terpstra (Ed.), *The Abstract Police. Critical reflections on contemporary change in police organisations* (pp. 213–239). Eleven.
- BRADFORD, B., YESBERG, J.A., JACKSON, J., & DAWSON, P. (2020). Live Facial Recognition: Trust and Legitimacy as Predictors of Public Support for Police Use of New Technology. *British Journal of Criminology*, 60(6), 1502–1522. <https://doi.org/10.1093/bjc/azaa032>
- BRAGA, A.A., BARAO, L.M., ZIMMERMAN, G.M., DOUGLAS, S., & SHEPPARD, K. (2020). Measuring the Direct and Spillover Effects of Body Worn Cameras on the Civility of Police–Citizen Encounters and Police Work Activities. *Journal of Quantitative Criminology*, 36(4), 851–876. <https://doi.org/10.1007/s10940-019-09434-9>
- BULL, M., DE PAEPE, J., CAWTHRAY, T., & EASTON, M. (2024). Spatial Relations and Police Legitimacy in a Digitally Mediated World. *European Journal of Policing Studies*, 1–24. <https://doi.org/10.5553/EJPS.000014>
- BULLOCK, J., YOUNG, M.M., & WANG, Y. (2020). Artificial intelligence, bureaucratic form, and discretion in public service. *Information Polity*, 25, 491–506. <https://doi.org/10.3233/IP-200223>
- BYRNE, J.M., & MARX, G. (2011). Technological Innovations in Crime Prevention and Policing. A Review of the Research on Implementation and Impact. *Cahiers Politiestudies*, 3(20), 17–40.
- CHAN, J.B.L. (2001). The technological game: How information technology is transforming police practices. *Criminal Justice*, 1(2), 139–159.
- DE PAEPE, J. (2025). From data to dialogue: how neighbourhood police officers in Belgium and the Netherlands navigate the use of technology in their work. *Policing in the Digital Society*.
- DE PAEPE, J., & EASTON, M. (2024). Community policing en technologie : uitdagingen en kansen in het digitale tijdperk. In T. Van den Broeck, S. De Kimpe, & D. Van Nuffel (Eds.), *Community policing: Nieuwe impulsen voor gemeenschapsgerichte politiezorg in België* (pp. 397–432). Politeia.
- DEKKER, R., VAN DEN BRINK, P., & MEIJER, A. (2020). Social media adoption in the police: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101441. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101441>
- DELLE DONNE, J., & FORTIN, F. (2020). Innovation and policing: Factors influencing the adoption of social medias by members of Quebec police organizations. *Policing (Oxford)*, 14(3), 726–739. <https://doi.org/10.1093/POLICE/PAY079>
- EASTON, M. (2019). Digitalisering brengt politie dichter bij de essentie van een gemeenschapsgerichte politiezorg. *Cahiers Politiestudies*, 50(1), 59–66.
- EASTON, M., PONSAERS, P., DEMARÉE, C., VANDEVOORDE, N., ENHUS, E., ELFFERS, H., HUTSEBAUT, F., & MOOR, L.G. (2009). *Multiple Community Policing : Hoezo ?* (Issue January). Academia Press.

- EGNOTO, M., ACKERMAN, G., ILES, I., ANN ROBERTS, H., STEVEN SMITH, D., FISHER LIU, B., & BEHLENDORF, B. (2017). What Motivates the Blue Line for Technology Adoption? Insights from a Police Expert Panel and Survey. *Policing: An International Journal*, 40(2), 306–320. <https://doi.org/10.1108/PIWSM-D3-2016-0031>
- ERNST, S., TER VEEN, H., & KOP, N. (2021). Technological innovation in a police organization: Lessons learned from the National Police of the Netherlands. *Policing (Oxford)*, 15(3), 1818–1831. <https://doi.org/10.1093/policing/0000000000000000>
- FUSSEY, P., DAVIES, B., & INNES, M. (2021). “Assisted” facial recognition and the reinvention of suspicion and discretion in digital policing. *British Journal of Criminology*, 61(2), 325–344. <https://doi.org/10.1093/bjc/azaa068>
- LATOUR, B. (1992). Where Are the Missing Masses? The Sociology of a Few Mundane Artifacts. In *Shaping Technology-Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (pp. 225–259). MIT Press.
- LORENZ, L., MEIJER, A., & SCHUPPAN, T. (2021). The algocracy as a new ideal type for government organizations: Predictive policing in Berlin as an empirical case. *Information Polity*, 26(1), 71–86. <https://doi.org/10.3233/1P-200279> (Original work published 2021)
- LUM, C., KOPER, C.S., & WILLIS, J. (2017). Understanding the Limits of Technology’s Impact on Police Effectiveness. *Police Quarterly*, 20(2), 135–163. <https://doi.org/10.1177/1098611116667279>
- MACKENZIE, D., & WAJCMAN, J. (1999). The Social Shaping of Technology. In *Information Technology & People* (2nd ed., Issue 2). Open University Press.
- MANNING, P.K. (1992). Information Technologies and the Police. *Crime and Justice*, 15, 349–398. <https://doi.org/10.1086/449197>
- MANNING, P.K. (2014). Information Technology and Police Work. In M. Bruinsma & D. Weisburd (Eds.), *Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice* (pp. 2501–2513). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5690-2_254
- MCDANIEL, J.L.M., & PEASE, K.G. (2021). Predictive policing and artificial intelligence. In *Predictive Policing and Artificial Intelligence*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429265365>
- MEIJER, A., LORENZ, L., & WESSELS, M. (2021). Algorithmization of Bureaucratic Organizations: Using a Practice Lens to Study How Context Shapes Predictive Policing Systems. *Public Administration Review*, 81(5), 837–846. <https://doi.org/10.1111/puar.13391>
- NUTH, M.S. (2008). Taking advantage of new technologies: For and against crime. *Computer Law and Security Report*, 24(5), 437–446. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2008.07.003>
- O’NEILL, M. (2022). Plural Policing and the Abstract Police. In A. Verhage, M. Easton, & S. De Kimpe (Eds.), *Policing in Smart Societies. Palgrave’s Critical Policing Studies*. (pp. 69–85). Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-83685-6_5
- PRO, S. (2021). Do Body-Worn Cameras Change Law Enforcement Arrest Behavior? A National Study of Local Police Departments. *American Review of Public Administration*, 51(3), 184–198. <https://doi.org/10.1177/0275074020982688>
- STUMP, D.J. (2006). Rethinking Modernity as the Construction of Technological Systems. In *Democratizing Technology: Andrew Feenberg’s Critical Theory of Technology* (1st ed., pp. 3–18). State University of New York Press. <https://www.ebsco.com/terms-of-use>
- TANNER, S., & MEYER, M. (2015). Police work and new ‘security devices’: A tale from the beat. *Security Dialogue*, 46(4), 384–400. <https://doi.org/10.1177/0967010615584256>
- TERPSTRA, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk : een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*.
- TERPSTRA, J. (2019). *Wijkagenten en veranderingen in hun dagelijks werk*. Politie & Wetenschap – Radboud Universiteit.
- TERPSTRA, J., & SALET, R. (2022). Community policing in the age of abstract police. In J. Terpstra, R. Salet, & N.R. Fyfe (Eds.), *The Abstract Police. Critical reflections on contemporary change in police organisations* (pp. 81–102). Eleven.
- TERPSTRA, J., SALET, R., & FYFE, N.R. (2022). Abstract Police Organisations: Distantiation, Decontextualisation and Digitalisation. In A. Verhage, M. Easton, & S. De Kimpe (Eds.), *Policing in Smart Societies. Palgrave’s Critical Policing Studies*. (pp. 9–26). Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-83685-6_2
- TIMMERMANS, S., & BERG, M. (2003). The practice of medical technology. *Sociology of Health and Illness*, 25(SPEC. ISS.), 97–114. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.00342>

- ULUCANLAR, S., FAULKNER, A., PEIRCE, S., & ELWYN, G. (2013). Technology identity: The role of sociotechnical representations in the adoption of medical devices. *Social Science and Medicine*, 98, 95–105. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.09.008>
- WELLS, H.M., ANDREWS, W., CLAYTON, E., BRADFORD, B., ASTON, E.V., & O'NEILL, M. (2024). "Free Text Is Essentially the Enemy of What We're Trying to Achieve": The Framing of a National Vision for Delivering Digital Police Contact. *European Journal of Policing Studies*, 7(1–2), 14–35. <https://doi.org/10.5553/ejps.000017>
- WILLIAMS, R., & EDGE, D. (1996). The social shaping of technology. *Research Policy*, 25(6), 865–899. [https://doi.org/10.1016/0048-7333\(96\)00885-2](https://doi.org/10.1016/0048-7333(96)00885-2)
- WILLIS, J.J., KOPER, C.S., & LUM, C. (2022). An Assessment of Police Technology and the "Iron Cage" of the Abstract Police in the United States. In J. Terpstra, R. Salet, & N.R. Fyfe (Eds.), *The Abstract Police. Critical reflections on contemporary change in police organisations* (pp. 151–167). Eleven.
- YU, S., & CARROLL, F. (2022). Insights into the Next Generation of Policing: Understanding the Impact of Technology on the Police Force in the Digital Age BT. In R. Montasari (Ed.), *Artificial Intelligence and National Security* (pp. 169–191). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06709-9_9