

Universiteit Leiden

# *Reality shock*

*Een zoektocht naar de reality shock en de ervaren gevolgen voor de motivatie, houding en gedrag van buitengewoon opsporingsambtenaren*

Naam: Deepak Manna  
Studentnummer: 1286102  
Master: Management van de Publieke Sector  
Scriptiebegeleider: Nadine Raaphorst  
Tweede lezer: Valérie Pattyn

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.2 <i>Probleemstelling</i>	5
1.3 <i>Wetenschappelijke relevantie</i>	5
1.4 <i>Maatschappelijke relevantie</i>	6
<b>2. Theoretisch kader</b>	<b>6</b>
2.1 <i>Definitie Reality shock</i>	7
<b>2.2 <i>Categorieën van mismatch tussen verwachtingen en realiteit</i></b>	<b>8</b>
2.2.1 <i>Discrepantie verwachting en realiteit job content</i>	8
2.2.2 <i>Discrepantie verwachtingen en realiteit beleid en organisatie</i>	9
2.2.3 <i>Discrepantie verwachting en realiteit supervising en mentoring</i>	10
<b>2.3 <i>Gevolgen van de reality shock</i></b>	<b>10</b>
2.3.1 <i>Motivatie</i>	11
2.3.2 <i>Houding en gedrag</i>	11
<b>3. Casus</b>	<b>14</b>
3.1 <i>Casus selectie</i>	14
3.2 <i>Buitengewoon opsporingsambtenaar</i>	15
<b>4. Methodologische kader</b>	<b>18</b>
4.1 <i>Methode</i>	18
4.2 <i>Respondenten</i>	19
4.3 <i>Data-Analyse</i>	19
4.4 <i>Betrouwbaarheid en Validiteit</i>	21
<b>5. Bevindingen van het onderzoek</b>	<b>22</b>
<b>5.1 <i>Reality shock</i></b>	<b>22</b>
5.2 <i>Job content</i>	22
5.3.1 <i>Takenpakket</i>	22
5.3.2 <i>Vaardigheden</i>	24
5.3.3 <i>Waardering</i>	25
5.4 <i>Beleid van de organisatie</i>	<b>25</b>
5.4.1 <i>Bureaucratie</i>	25
5.5 <i>Supervising en Mentoring</i>	26
5.6 <i>Ondersteuning collega's</i>	27

<b>5.7 Gevolgen reality shock</b>	28
5.7.1 Motivatie	29
5.7.2 Houding en gedrag	30
<b>6. Conclusie</b>	31
<b>7. Discussie</b>	32
<b>8. Beperkingen en vervolgonderzoek</b>	35
8.1 Beperkingen van het onderzoek	35
8.2 Vervolgonderzoek	35
<b>Referenties</b>	37
<b>Bijlage</b>	40

## 1. Inleiding

Mensen maken gaandeweg hun leven verschillende veranderingen mee in hun leven. Een van de belangrijkste veranderingen in het leven van een persoon is de verandering van student naar werkende. Mensen gaan op zoek naar een vaste baan in plaats van de bijbanen, die zij in het verleden hadden. Na het voltooien van een studie kiezen de meeste personen tussen hun 20<sup>e</sup> en 30<sup>e</sup> levensjaar om de overstap van student naar werkende te maken (Arnett, 2007).

Een daadwerkelijke overgang van student naar werknemer kan in de meeste gevallen gepaard gaan met bepaalde verwachtingen. De verwachtingen, die de mensen hebben, kunnen over verschillende factoren gaan. Zo kunnen er verwachtingen zijn over de inhoud van het werk. Daarnaast is het ook mogelijk, dat er verwachtingen zijn over de context van het werk (Riordan, 2007). Op verschillende manieren is het mogelijk om verwachtingen te scheppen. In de meeste gevallen gebeurt dit tijdens en door de genoten opleiding (Glebbeek, 1988).

Na verloop van tijd is het mogelijk, dat nieuwkomers erachter komen dat er een discrepantie bestaat tussen de verwachtingen en de realiteit. De discrepantie wordt door de nieuwkomers als problematisch ervaren. Deze discrepantie, tussen de positieve verwachtingen vooraf aan het werk en de negatieve realiteit achteraf, staat in de literatuur bekend als de *reality shock* (Blau, 1960., Kramer, 1975., Veenman, 1984)

Een voorbeeld van een *reality shock* is de ervaring met de bureaucratie van een organisatie. In dit voorbeeld is dat de grootte van de bureaucratie, een hoge vorm van formalisatie en een groot aantal regels en procedures waaraan gehouden moet worden. De overmatige bureaucratie ook wel bekend als de *red tape* (Bozeman, 1996) past niet binnen het verwachtingspatroon van de nieuwkomers. Veel hulpverleners hebben namelijk de verwachting, dat zij veel tijd en middelen hebben om burgers te helpen. Nieuwkomers gaan ervanuit dat de organisatie daar voldoende ruimte voor biedt (Blau, 1960., Moynihan en Panday, 2007).

Corcoran (1981) beweert in zijn onderzoek, dat een *reality shock* door velen ervaren wordt. In dit onderzoek staat de *reality shock* bij *street level bureaucrats* met een orde handhavende taak, namelijk buitengewoon opsporingsambtenaren centraal.

*Street level bureaucrats* voorzien de burgers van publieke diensten door voorgeschreven beleid van het openbaar bestuur uit te voeren. Bij het uitvoeren van de diensten zijn de *street*

*level bureaucrats* de frontofficemedewerkers. Zij werken namelijk op straat en komen direct in contact met burgers. De samenleving is gebaat bij een goede publieke dienstverlening. Om deze reden wordt er onderzoek gedaan naar de *reality shock* bij opsporingsambtenaren. Een *reality shock* bij opsporingsambtenaren kan namelijk gevolgen hebben voor de uitvoering van de publieke dienstverlening. Blau (1960), Kjeldsen (2012), Kramer (1975) en Veenman (1984) beweren dat een *reality shock* gevolgen kan hebben voor de motivatie, houding en gedrag van een persoon.

Uit het onderzoek van Manzoor (2012) is gebleken, dat de motivatie van een medewerker gevolgen kan hebben op de effectiviteit en de efficiëntie van een medewerker. Als een werknemer gemotiveerd is dan heeft hij ook plezier bij het presteren. Daarnaast zal hij zijn tijd ook efficiënt besteden. De *street level bureaucrats* zijn de uitvoerders van beleid en tevens ook personeel van het openbaar bestuur (Lipsky, 1980). Daardoor kan een *reality shock* gevolgen hebben voor de uitvoering en kwaliteit van publieke dienstverlening.

In verschillende onderzoeken naar *reality shock* staan hulpverleners, zoals verplegers, leraren en maatschappelijk werkers, centraal (Al Awaisi, 2015., Blau, 1960., Farrel, 2016., Kjeldsen, 2012., Kramer, 1975., Veenman, 1984., Wolff, 2007). Binnen de *street level bureaucrats* zijn er echter ook beroepsgroepen met een orde handhavende taak, zoals de buitengewoon opsporingsambtenaren. Naar *street level bureaucrats* met een orde handhavende taak is er echter weinig onderzoek gedaan. Terwijl ook *street level bureaucrats* beleid van het openbaar bestuur uitvoeren en deel uitmaken van de publieke dienstverlening. De ordehandhavers hebben net als de hulpverleners te maken met regelgeving. Tevens hebben zij ook te maken met een bepaalde mate van discretionaire ruimte binnen hun functie (Lipsky, 1980., Steden, 2012).

De *reality shock* bij buitengewoon opsporingsambtenaren wordt onderzocht middels kwalitatief onderzoek. Daarbij wordt er onderzocht op welke manier de *reality shock* ervaren wordt. Daarnaast wordt er getracht om de gevolgen van de *reality shock* aan het licht te brengen. Er is sprake van explorerend onderzoek, aangezien er weinig onderzoek gedaan is naar *reality shock* bij *street level bureaucrats* met een orde handhavende taak. Door interviews te houden met opsporingsambtenaren zal naar voren komen op welke wijze de opsporingsambtenaren een *reality shock* ervaren hebben en welke gevolgen zij ervaren hebben.

Aangezien er in dit onderzoek sprake is van explorerend onderzoek, zal er gebruik worden gemaakt van *sensitizing concepts* (Blumer, 1954). Deze *sensitizing concepts* zullen niet getest of getoetst worden, maar fungeren als hulpmiddel voor de uiteindelijke analyse van dit onderzoek. De bevindingen uit de eerdere onderzoeken zullen als leidraad genomen worden door de factoren waaruit de *reality shock* bestaat, volgens de vorige onderzoeken, mee te nemen in dit onderzoek. Er blijft voldoende ruimte om nieuwe aspecten aan het licht te brengen, waardoor het onderzoek ook een inductief karakter heeft.

### 1.2 Probleemstelling

Het uiteindelijke doel van het onderzoek zal door middel van de volgende hoofvraag bereikt worden:

*Ervaren buitengewoon opsporingsambtenaren een reality shock, zo ja welke aspecten van het werk ervaren zij als een reality shock en wat zijn de ervaren gevolgen voor hun motivatie, houding en gedrag?*

Door de hoofdvraag te beantwoorden wordt het duidelijk of de opsporingsambtenaren de *reality shock* ervaren en hoe zij dat ervaren hebben met de bijbehorende gevolgen.

### 1.3 Wetenschappelijke relevantie

Het concept *reality shock* is in de literatuur onderzocht, maar er bestaan nog lacunes binnen de literatuur over de *reality shock*. De lacunes hebben zowel betrekking op het concept *reality shock* als op de literatuur over de *street level bureaucrats*. Zo is er voornamelijk onderzoek gedaan naar de *reality shock* bij de *street level bureaucrats* met een hulpverlenende taak (Al Awaisi, 2015., Blau, 1960., Farrel, 2016., Kjeldsen, 2012., Kramer, 1975., Riordan, 2007., Veenman, 1984., Wolff, 2007). Er zijn echter ook andere beroepsgroepen binnen de publieke sector, die nog niet onderzocht zijn. Omdat het volgens Corcoran (1981) mogelijk is dat veel mensen te maken hebben met een *reality shock* is het aannemelijk, dat ook andere beroepsgroepen een *reality shock* ervaren. Het onderzoek naar de *reality shock* bij opsporingsambtenaren is een toevoeging op de *street-level bureaucracy* literatuur, omdat er in het verleden nauwelijks onderzoek is gedaan naar *street level bureaucrats* met een orde handhavende taak.

Doordat er een grote verscheidenheid van beroepsgroepen bestaat binnen de publieke sector is het mogelijk, dat de mensen met een ander beroep de *reality shock* anders ervaren. In dit onderzoek, waar opsporingsambtenaren centraal staan, zullen medewerkers van de publieke

sector met een orde handhavende taak onderzocht worden. Door een explorerend onderzoek te doen kunnen er aspecten naar voren komen, die in de andere onderzoeken zijn uitgebleven. Hierdoor kan het inzicht over *reality shock* in verschillende contexten duidelijker worden.

Het orde handhavende aspect bij de opsporingsambtenaren zorgt er mede voor, dat zij een andere type ambtenaar zijn dan de hulpverleners. De opsporingsambtenaren hebben binnen hun werkdomein de beschikking over geweldsbevoegdheden (Steden, 2012). Hierdoor is het mogelijk, dat opsporingsambtenaren een *reality shock* op basis van de verwachtingen over de werkzaamheden anders beleven.

Verder is er een verschil tussen het contact met burgers. Met de hulpverleners komen de burgers in de meeste gevallen vrijwillig in contact komen. Daarentegen komen de burgers in de meeste gevallen juist niet vrijwillig in contact met ordehandhavers (Bakker, 2011). Het is voorstelbaar dat een ordehandhaver een *reality shock* anders ervaart. Door het feit dat niet-vrijwillig contact vaker tot incidenten kan leiden, waar geweld aan te pas kan komen.

Daarnaast volgen opsporingsambtenaren een opleiding van vier maanden (Steden, 2012). De hulpverleners uit de onderzoeken naar *reality shock* hebben een opleiding van een aantal jaren genoten (Al Awaisi, 2015., Kramer, 1975., Veenman, 1984). Mogelijkerwijs ervaren de opsporingsambtenaren een *reality shock* omtrent de eigen vaardigheden anders.

#### *1.4 Maatschappelijke relevantie*

Naast de wetenschappelijke relevantie bestaat er ook een maatschappelijke relevantie. De opsporingsambtenaren hebben de taak om de openbare orde te handhaven. In de eerdere onderzoeken is gebleken, dat een *reality shock* gevolgen heeft voor het personeel (Blau., 1960., Kjeldsen, 2012., Kramer, 1975., Riordan, 2007., Veenman, 1984). De ambtenaren, die centraal staan in dit onderzoek, zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van publieke dienstverlening. De gehele samenleving is gebaat bij een goede en betrouwbare publieke dienstverlening (Bakker, 2011). Als de *reality shock* gevolgen heeft voor de mensen, die het werk uitvoeren, dan is het maatschappelijk relevant om te onderzoeken of de opsporingsambtenaren een *reality shock* ervaren en hoe de gevolgen er voor deze ambtenaren uitzien.

## **2. Theoretisch kader**

Onder verschillende beroepsgroepen is er onderzoek gedaan naar *reality shock* (Blau, 1960., Kjeldsen, 2012., Kramer, 1975., Veenman, 1984). Deze onderzoeken wijzen uit dat een

*reality shock* en de ervaren gevolgen afhankelijk kunnen zijn van de context van het werk (Riordan, 2007). Onder het kopje ‘Definitie van een *reality shock*’ worden de verschillende definities van een *reality shock*, die gehanteerd zijn in eerdere onderzoeken, weergegeven. In paragraaf 2.2 ‘Categorieën van *mismatch* tussen verwachtingen en realiteit’ zullen de verschillende categorieën van *mismatches* tussen verwachtingen en realiteit, die een *reality shock* mogelijk kunnen veroorzaken, worden benoemd. Tenslotte worden de bevindingen over de ervaren gevolgen van een *reality shock* in paragraaf 2.3 getoond.

### **2.1 Definitie *reality shock***

Kramer (1975) gebruikt de volgende definitie voor *reality shock* ‘‘*the discovery that school-bred values conflicted with work-world values*’’. Het volgende citaat van Veenman (1984) beschrijft de *reality shock* in de onderzoeken bij leraren: ‘‘*the collapse of the missionary ideals formed during teacher training by the harsh hand rude reality of everyday classroom life*’’. De *reality shock* is ook bij andere beroepsgroepen onderzocht, zoals maatschappelijk werkers en fysiotherapeuten.

De *mismatch* kan voortkomen uit verwachtingen over de werkzaamheden of over het contact met burgers en collega’s (Blau, 1960., Kjeldsen, 2012). Een *reality shock* bestaat volgens verschillende onderzoeken uit drie componenten, namelijk het hebben van positieve verwachtingen, een negatieve realiteit en het problematisch ervaren van deze *mismatch* (Blau, 1960., Delaney, 2003., Duchscher, 2009., Kim, 2014., Kjeldsen, 2012., Kramer, 1975., Veenman, 1984) Indien een van de drie componenten ontbreekt dan is er geen sprake van een *reality shock*.

Het onderzoek van Corcoran (1981) wijst uit, dat een *reality shock* door velen binnen een samenleving ervaren wordt. Hoewel de term *reality shock* doet vermoeden dat er sprake is van een momentopname, blijkt uit het onderzoek van Veenman (1984) dat een *reality shock* een paar maanden tot een jaar kan duren. Een *reality shock* hoeft echter niet alleen ervaren te worden bij een overgang van student naar werknemer. Er zijn namelijk meerdere momenten wanneer een *reality shock* ervaren kan worden. Zo is het volgens Dean (1988) mogelijk om een *reality shock* te ervaren bij verandering van baan. Fisher (1986) geeft in zijn onderzoek aan, dat het mogelijk is om een *reality shock* te ervaren binnen eenzelfde organisatie. In het onderzoek naar de *reality shock* bij opsporingsambtenaren ligt de focus op de ervaring van een *reality shock* als personen nieuw een organisatie binnentreden.

### **2.2 Categorieën van *mismatches* tussen verwachtingen en realiteit**



De *mismatch* tussen de verwachtingen vooraf en de realiteit achteraf wordt door Riordan (2007) onderverdeeld in vier categorieën. Het eerste aspect, waar de *mismatch* plaats kan vinden, is *job content*. *Job content* gaat over het takenpakket, de vaardigheden van een medewerker en waardering van burgers. Het tweede aspect is de context van het werk. Bij de context van het werk gaat het om de arbeidsomstandigheden. In de onderzoeken naar de *reality shock* staat het beleid van de organisaties centraal. Een *mismatch* tussen verwachtingen en de realiteit kan ook ondervonden worden door gebrek aan *supervising en mentoring*. Met *supervising en mentoring* wordt de begeleiding door het management bedoeld. Het vierde, dat een *mismatch* kan veroorzaken, is het gebrek aan ondersteuning van collega's (Riordan, 2007).

### 2.2.1 Discrepantie verwachting en realiteit job content

Riordan (2007) zet uiteen dat *job content* bestaat uit het takenpakket, erkenning en prestatie. Het takenpakket bestaat uit de dagelijkse werkzaamheden conform de functieomschrijving. Met erkenning wordt de perceptie van waardering bedoeld. Tenslotte bestaat het aspect *content* ook uit de prestatie van een werknemer. Aangezien de prestaties afhankelijk zijn van de vaardigheden, wordt er in dit onderzoek gekeken naar de vaardigheden van de werknemers.

Onderzoeken wijzen uit, dat nieuwkomers in het begin denken een goed beeld te hebben van de werkzaamheden. Desondanks komen de nieuwkomers volgens Kramer (1975) en Veenman (1984) tot de ontdekking, dat er een *mismatch* bestaat tussen de verwachtingen en de realiteit. Hieraan ten grondslag ligt het uitgebreidere takenpakket dan aanvankelijk werd verwacht. Achinstein (2006) merkt op dat leraren te maken hebben met een hogere werkdruk dan verwacht. Onderschatting van bepaalde aspecten van het werk spelen hierbij een essentiële rol. Verschillende onderzoeken naar *reality shock* komen tot soortgelijke bevindingen (Feinman en Nemser, 2001., Farrel, 2016., Ganser, 2002., Veenman, 1984). Daarnaast is het mogelijk dat de *mismatch* wordt veroorzaakt door de onderschatting van de leraren over het contact met de ouders.

Ook verplegers ervaren een *mismatch* op het gebied van het takenpakket. Verscheidene onderzoeken beweren dat verplegers de mate van verantwoordelijkheid, de hoge werkdruk op de intensive care en het blijven communiceren met dokters niet verwacht hadden (Andersson, 2010., Delaney, 2003., Veenman, 1984).

Het tweede aspect van *job content* behelst de vaardigheden van nieuwkomers. Uit de onderzoeken naar *reality shock* is gebleken dat nieuwkomers in het begin verwacht hadden capabel genoeg te zijn om het werk uit te voeren. In het onderzoek van Feinman en Nemser (2001) veronderstelden leraren goed om te kunnen gaan met de problemen van kinderen. In tegenstelling tot hun verwachting bleken de leraren minder goed met de problemen van de kinderen om te kunnen gaan. Op deze wijze kan er sprake zijn van een *reality shock* op basis van vaardigheden. Verplegers verwachten in het onderzoek van Delaney (2003) en Andersson (2010), dat zij goed om kunnen gaan met de gevoelens van patiënten. In de werkelijkheid worden zij geconfronteerd met een andere realiteit. Onderzoeken uit het verleden beweren, dat nieuwkomers tijdens de werkzaamheden bewust worden van hun eigen tekortkomingen. Hieruit blijkt dat de verwachtingen en de realiteit niet met elkaar overeenkomen (Al Awaisi, 2015., Delaney, 2003., Feinman en Nemser, 2001., Duchscher, 2009., Wolff, 2007).

Waardering vormt het derde aspect van *job content*. Dit aspect wordt onderzocht in het onderzoek van Blau (1960) onder maatschappelijk werkers en bij Kjeldsen (2012) onder fysiotherapeuten. In beide onderzoeken blijkt dat de nieuwkomers veel waardering verwacht hadden van burgers. Het tegendeel is echter waar in de realiteit ontvangen de nieuwkomers namelijk niet de waardering, die zij verwacht hadden. Kjeldsen (2012) verklaart dit aan de hand van de ervaring van liegende en bedriegende burgers om op die manier toch in aanmerking te komen van de gewenste hulp.

### *2.2.2 Discrepantie verwachtingen en realiteit beleid en organisatie*

Beleid van organisaties wordt in de onderzoeken naar *reality shock* gedefinieerd aan de hand van het bureaucratisch structuur. In de bureaucratische inrichting zijn namelijk alle regels en procedures vastgelegd. Nieuwkomers hebben de verwachting dat de bureaucratie hen zou helpen hun idealen te verwezenlijken. In de onderzoeken van Blau (1960) en Kjeldsen (2012) komt tot uiting dat hulpverleners de verwachting hebben dat werkzaamheden zo zijn ingericht, dat zij de burgers op een correcte en makkelijke manier kunnen helpen. In de realiteit worden zij echter vaak beperkt door de bureaucratie. De administratieve taken nemen veel meer tijd in beslag dan verwacht. Kjeldsen (2012) beweert dat de hulpverleners minder tijd hebben voor persoonlijk contact met de cliënten door verplichte administratieve taken.

Kim (2014) stelt dat leraren verwacht hadden meer middelen beschikbaar te hebben om de taken uit te voeren. Verplegers hadden de veronderstelling dat er gezocht werd naar idealistische professionals (Duchscher, 2009., Gaede, 1978). In de realiteit blijkt volgens de

onderzoeken van Duchscher (2009) en Gaede (1978) dat er gezocht wordt naar effectieve en efficiënte werknemers. De eerdere onderzoeken stellen, dat er een *mismatch* bestaat tussen de verwachtingen en de realiteit.

### *2.2.3 Discrepantie verwachting en realiteit supervising en mentoring*

Kramer (1975) geeft in haar onderzoek te kennen dat verplegers verwacht hadden voldoende ondersteuning en feedback te ontvangen van het management. De begeleiding en de feedbackmomenten staan in het onderzoek van Kramer (1975) bekend als de *safety net*. Eenmaal aan het werk is de realiteit minder positief voor de verplegers. Zij worden namelijk naar eigen zeggen niet goed ondersteund. Onderzoeken waar verplegers centraal staan worden soortgelijke bevindingen gedaan (Andersson, 2010., Delaney 2003., Duchscher, 2009).

Onderzoeken waar leraren centraal staan, wijzen uit dat de nieuwkomers op zichzelf zijn aangewezen als zij taken niet goed kunnen uitvoeren. Hulp van het management is minimaal of blijft in sommige gevallen zelfs uit. Bij de leraren was net zoals bij de verplegers de verwachting, dat er sprake zou zijn van goede begeleiding (Farrel, 2016., Karge, 1993., Kim, 2014., Veenman, 1984). Onderzoeken naar beide beroepsgroepen beweren, dat er een *mismatch* bestaat tussen de verwachtingen en de realiteit als het gaat om begeleiding van managers.

### *2.1.4 Discrepantie verwachtingen en realiteit ondersteuning van collega's*

De laatste categorie waardoor een *reality shock* volgens Riordan (2007) ervaren kan worden, is de ondersteuning van collega's. De verwachting bij leraren in het onderzoek van Kim (2014) is dat zij gesteund zouden worden door de collega's bij moeilijkheden. Vooral door de werknemers, die al langer actief zijn binnen de organisatie. In de praktijk blijken de nieuwkomers echter weinig steun te krijgen van de collega's. Bij verplegers in de onderzoeken van Delaney (2003), Duchscher (2009) en Kramer (1975) komen dezelfde bevindingen terug. Bij de onderzoeken naar verplegers blijkt er ook sprake te zijn van pesten op de werkvloer.

## **2.3 Gevolgen van de *reality shock***

Onderzoeken naar de *reality shock* wijzen uit, dat een *reality shock* gevolgen kan hebben voor de motivatie, houding en gedrag van een nieuwkomer (Blau, 1960., Delaney, 2003., Duchscher, 2009., Kim, 2014., Kjeldsen, 2012). Onder de volgende paragrafen zijn onderzoeksbevindingen van de gevolgen van een *reality shock* uiteengezet. De gevolgen zijn

onderverdeeld in motivatie, houding en gedrag. Motivatie houdt de wens in iets in vervulling te zien gaan en de bereidheid te hebben daarvoor in actie te komen (Manzoor, 2012). De houding behelst de persoonlijke waardeoordelen van nieuwkomers over de werkomgeving en de bijbehorende fenomenen, zoals het waardeoordeel over burgers en ondersteuning van collega's (Delaney, 2003., Duchscher, 2009). Uit de houding van een nieuwkomer komen gedragingen voort. Daarom zijn houding en gedrag samen van een toelichting voorzien.

### 2.3.1 Motivatie

Onderzoeken hebben uitgewezen, dat een *reality shock* op het gebied van de *job content* de volgende gevolgen kan hebben voor de motivatie van hulpverleners. Delaney (2003) stelt dat nieuwkomers bij een ruimer takenpakket dan aanvankelijk gedacht geconfronteerd kunnen worden met hun tekortkomingen. De tekortkomingen hebben het gevolg dat de medewerkers een lager zelfbeeld van zichzelf zouden kunnen krijgen. Hierdoor is het mogelijk dat zij het werk met minder motivatie zullen uitvoeren (Manzoor, 2012). Zij hebben weliswaar de bereidheid getoond ergens voor in actie te komen, maar de twijfel dat zij een wens in vervulling kunnen zien gaan, is toegeslagen. Omdat een zelfbeeld gevolgen heeft voor de motivatie, wordt dit gevolg in dit onderzoek onder motivatie geschaard..

Verschillende onderzoeken hebben aannemelijk gemaakt, dat administratieve taken en meer bureaucratie dan verwacht tot gevolg kunnen hebben dat nieuwkomers een lagere motivatie hebben (Blau, 1960., Delaney, 2003., Kim., 2014., Kjeldsen, 2012). De hulpverleners doen het werk namelijk met de intentie om burgers te helpen (Blau, 1960., Kjeldsen, 2012). Door de hoeveelheid administratie is er volgens de nieuwkomers minder tijd om werkzaamheden uit te voeren, die daadwerkelijk van nut zijn voor de burgers. In de organisatie wordt er meer waarde gehecht aan het uitvoeren van administratieve taken in plaats van het daadwerkelijk helpen van de burgers. Door de administratieve taken en de bureaucratie is het behalen van de verwachte resultaten volgens de onderzoeken van Blau (1960) en Kjeldsen (2012) niet altijd mogelijk.

### 2.3.2 Houding en gedrag

Een *reality shock* zou ook kunnen gevolgen hebben voor de houding en gedrag van nieuwkomers. Blau (1960) en Kjeldsen (2012) stellen in hun onderzoeken dat minder

positieve resultaten dan verwacht consequenties kunnen hebben voor de houding en gedrag. Volgens de onderzoeken vindt deze verandering plaats wegens het niet kunnen verwezenlijken van de verwachte resultaten. De idealistische houding van de nieuwkomers verandert als zij een *reality shock* ervaren hebben. Na een *reality shock* hebben zij een realistischere kijk op de werkzaamheden en voornamelijk op de resultaten, die behaald kunnen worden.

Kjeldsen (2012) en Blau (1960) beweren, dat de houding tegenover de burgers verandert. De hulpverleners voerden het werk namelijk uit met de intentie om de burgers te helpen. De houding van de hulpverleners verandert, wanneer zij erachter komen dat burgers leugenachtige verhalen gebruiken om hen te misleiden. Kjeldsen (2012) geeft in zijn onderzoek weer, dat de fysiotherapeuten minder vertrouwen hebben in de burgers en een argwanende houding aannemen.

Volgens diverse onderzoeken zou de ervaring van de *reality shock* van ondersteuning en feedback van managers en collega's mogelijk tot dezelfde gevolgen kunnen leiden. Onderzoeken stellen dat de houding van de nieuwkomer in het begin open is (Andersson 2010., Delaney, 2003., Duscher, 2008., Jasper, 1996., Kramer., 1975). Verder blijkt hieruit dat dat de open houding van de nieuwkomers verandert naar een gesloten houding, wanneer zij geen feedback of hulp ontvangen (Duchscher, 2009).

Hieronder wordt er in een tabel weergegeven onder uit welke categorieën een *reality shock* kan bestaan. Per categorie zijn er verschillende aspecten, waardoor een persoon een *reality shock* kan ervaren. Tenslotte zijn mogelijke gevolgen van een *reality shock* weergegeven. De invulling van de tabel is gebaseerd op de literatuur over *reality shock*.

**Tabel 1: Categorieën van mismatches en mogelijke gevolgen van een reality shock**

	<b>Aspecten</b>	<b>Gevolgen van een <i>reality shock</i></b>
<b>Job Content</b>	Takkenpakket	Minder motivatie om het werk uit te voeren. Minder idealistische houding.
	Vaardigheden	Minder motivatie om het werk uit te voeren.
	Waardering	Minder motivatie om de mensen te helpen.  Argwanend richting de burgers.
<b>Beleid van de organisatie</b>	Bureaucratie	Minder motivatie om het werk uit te voeren.  Minder idealistische houding.
<b>Supervising en Mentoring</b>	Ondersteuning	Minder open houding tegen overleidinggevende.

	Feedback	Minder motivatie om het werk uit te voeren.
<b>Ondersteuning collega's</b>	Ondersteuning  Feedback	Minder open houding tegen over de collega's.  Minder motivatie om het werk uit te voeren.

### 3.Casus

#### 3.1 Casus selectie

In dit onderzoek wordt de *reality shock* bij ambtenaren met een orde handhavende taak onderzocht. In voorgaande onderzoeken naar *reality shock* hebben *street level bureaucrats* centraal gestaan. Vrijwel alle onderzoeken hebben met elkaar gemeen, dat *street level bureaucrats* met een hulpverlenende taak onderzocht werden (Al Awaisi, 2015., Andersson, 2010., Blau, 1960., Farrel, 2016., Kjeldsen, 2012., Kramer, 1975., Riordan, 2007., Veenman, 1984., Wolff, 2007). Binnen de *street level bureaucrats* zijn er ook beroepsgroepen met een orde handhavende taak. Naar dit type ambtenaar is er weinig onderzoek gedaan. Vandaar ook de keuze om voor dit onderzoek buitengewoon opsporingsambtenaren te onderzoeken.

In grote lijnen komen de onderzochte groepen overeen met de buitengewoon opsporingsambtenaren. De opsporingsambtenaren zijn *street level bureaucrats* en komen veelvuldig in contact met burgers (Lipsky, 1980., Stedin, 2012). Tevens behoren zij tot het personeel van de overheid. Een orde handhavende taak zorgt ervoor, dat ambtenaren te maken hebben met een andere context omtrent het werk. De onderzoeken naar de *reality shock* hebben uitgewezen, dat de context van invloed kan zijn op zowel de ervaring van de *reality shock* als de ervaren gevolgen. Door de *reality shock* specifiek bij deze groep te onderzoeken, wordt er onderzocht hoe ambtenaren met een orde handhavende taak een *reality shock* ervaren.

#### 3.2 Buitengewoon opsporingsambtenaar

De politie is er om de veiligheid van Nederland te waarborgen. Het lukt de politie niet om dit zonder hulp te realiseren. Aan de gemeente is de taak weggelegd om veiligheid van het land te bevorderen. Buitengewoon opsporingsambtenaren zijn in het leven geroepen om dit te kunnen verwezenlijken. De laatste tijd spelen buitengewoon opsporingsambtenaren een grotere en belangrijker rol binnen de samenleving. Zij treden vaker op en worden ook vaker ingezet om de orde te handhaven (Steden, 2012).

Een buitengewoon opsporingsambtenaar, onder de regionale toezichthouders groep, valt te herkennen door een zilverkleurig insigne. Voor de medewerkers die in het openbaar werken en met burgers in contact komen, is het sinds 2008 verplicht om het insigne te dragen. Indien opsporingsambtenaren voor hun werk anoniem moeten zijn, dan hebben zij niet de verplichting het insigne te dragen.<sup>1</sup>

Voordat een functionaris een buitengewoon opsporingsambtenaar kan worden, moet er aan een aantal wettelijke eisen worden voldoen. Eerst moet er een positief oordeel door het ministerie van Veiligheid en Justitie geveld worden over het volgende: De opsporingsbevoegdheid moet voor de functionaris noodzakelijk zijn om het werk uit te voeren. Verder moet het werk van de functionaris niet opgepakt kunnen worden door de politie. De opsporingsambtenaren moeten door het ministerie ook als betrouwbaar beschouwd worden. De betrouwbaarheid van een opsporingsambtenaar wordt vastgesteld door een screening. Uit een screening moet blijken, dat een persoon niet over een strafblad beschikt.<sup>2</sup>

Indien de functionaris aan alle hiervoor genoemde eisen voldoet, is hij verplicht een boa basis examen af te leggen. Het examen wordt door het ministerie van Justitie en Veiligheid afgelegd en valt ook onder de verantwoordelijkheid van het ministerie. Na het behalen van het examen ontvangt de deelnemer een getuigschrift met een geldigheidsduur van 5 jaar. Indien die vijf jaar versteken zijn dan dient de opsporingsambtenaar het examen opnieuw te behalen. Wanneer er aan alle eisen wordt voldaan dan wordt de persoon officieel tot buitengewoon opsporingsambtenaar beëdigd (Steden, 2012).

Opsporingsambtenaren beschikken over verschillende bevoegdheden. Zo hebben zij de bevoegdheid om burgers te vragen hun identiteitskaart te tonen. Opsporingsambtenaren zijn daarnaast bevoegd om zowel een proces-verbaal als een strafbeschikking uit te schrijven. Hierdoor vallen zij in sommige gevallen onder gemeentelijke verantwoordelijkheid en in

---

<sup>1</sup> <https://www.justis.nl/producten/boa/>

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/circulaires/2011/01/10/circulaire-boa>



andere gevallen onder de verantwoordelijkheid van de officier van justitie. Opsporingsambtenaren hebben indien nodig de beschikking over geweldsmiddelen als pepperspray, een diensthond of zelfs een vuurwapen. Over welke middelen een opsporingsambtenaar kan beschikken verschilt per gemeente en per domein (Steden, 2012).

Aangezien de opsporingsambtenaren over de bijzondere bevoegdheden bezitten, staan zij onder strenge controle. Indien opsporingsambtenaren gebruik maken van geweld dan kunnen burgers beroep doen op de Algemene wet bestuursrecht. Op deze wijze genieten de burgers rechtsbescherming.

Voorheen bestonden er wel 115 varianten van opsporingsambtenaren, dit is gereduceerd tot zes domeinen. De functie van de opsporingsambtenaar is bepalend onder welk domein de opsporingsambtenaar valt. Per domein kunnen de kwalificaties en bevoegdheden verschillen. De zes domeinen zullen hieronder verder toegelicht worden. De toelichting bestaat uit de mogelijke functies binnen een domein en aan welke bekwaamheidseisen voldaan moet worden.

#### *Domein 1: Openbare ruimte*

Personen die actief zijn binnen domein 1 richten zich voornamelijk op de lokale veiligheid. Hierbij moeten zij ervoor zorgen dat voornamelijk kleine incidenten, die de openbare orde verstoren, aangepakt worden. Hierbij kan gedacht worden aan parkeercontroleurs en de brandweercommandant.

Bekwaamheidseisen: een boa in domein 1 moet in het bezit zijn van een basisdiploma en indien de boa politiebevoegdheden heeft dan zal hij moeten voldoen aan de bekwaamheidseisen van de RTGB. Voor de specifieke taken is de werkgever verantwoordelijk om haar personeel op te leiden.

#### *Domein 2: Milieu, welzijn en infrastructuur*

Personen onder Domein 2 houden zich bezig met natuur en milieu. Hierbij behoren zowel het welzijn van de mensen als die van de dieren. Opsporingsambtenaren, die actief zijn in Domein 2, houden zich bezig met het opsporen van milieudelicten. Het is ook mogelijk dat milieudelicten economisch van aard zijn.

Bekwaamheidseisen: een boa actief in domein 2 moet ook in bezit zijn van een basisdiploma en als hij politiebevoegdheden heeft dan moet de boa ook aan de bekwaamheidseisen voldoen

van de RTGB. Verder volgt er na de basisopleiding ook een vervolgopleiding. Hier wordt er niet ouderwets lesgegeven, maar wordt er gebruik gemaakt van praktijksituaties om de opsporingsambtenaren goed voor te bereiden voor het werk. De vervolgopleiding geldt voor de mensen die hun boa status ontvangen hebben na 1 januari 2011. Voor degene die hun boa status voor 31 december 2010 hebben behaald, is er een andere opleiding. Deze personen moeten een bijspijkerkursus bijwonen. De bijspijkerkursus is afgeleid van de vervolgopleiding ook hier staan praktijksituaties centraal.

### *Domein 3: Onderwijs*

Onder domein 3 vallen de leerplichtambtenaren. Zij moeten ervoor zorgen dat de leerplichtwet en de daaraan gerelateerde wetgeving gehandhaafd worden.

Bekwaamheidseisen: personen, die vallen in domein 3, moeten in bezit zijn van het basisdiploma en de bekwaamheidseisen volgens de RTGB als zij politiebevoegdheden hebben. Aan de werkgever zelf om haar personeel op te leiden voor de specifieke taken.

### *Domein 4: Openbaar vervoer*

Een boa actief in de vierde domein zorgt ervoor dat de strafbare feiten binnen het openbaar vervoer worden aangepakt. Een boa in domein 4 werkt voor een organisatie, die verantwoordelijk is voor de dienstverlening.

Bekwaamheidseisen: een boa in domein 4 moet in het bezit zijn van een boa-ov. Het gaat hier om een verzwaard diploma ten op zichten van de andere opsporingsambtenaren, die al voldoende hebben aan een basisdiploma. De opleiding is een onderdeel van Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Met behulp van de opleiding wordt er geprobeerd om het personeel zo goed en gericht mogelijk op te leiden. Voor dit diploma moet er een examen afgelegd worden.

### *Domein 5: Werk, inkomen en zorg*

Deze opsporingsambtenaren zijn verantwoordelijk voor de handhaving op het gebied van inkomen, werk en sociale zaken. Hierbij kan gedacht worden aan de uitvoering van de Participatiewet en de regelingen omtrent de ouderen en de arbeidsongeschikten.

Bekwaamheidseisen: personen van domein 5 moeten in bezit zijn van een basisdiploma indien zij politiebevoegdheden hebben dan moeten zij voldoen aan de bekwaamheidseisen van RTGB.

#### *Domein 6: Generieke opsporing*

Domein 6 valt een beetje buiten de boot vergeleken met de andere domeinen. Zo is er geen specifieke taakuitoefening bekend. Pas als de taakomgeving niet past in de andere domeinen dan valt de taakuitoefening in domein 6. Of een boa in domein 6 valt wordt bepaald door de minister van Veiligheid en Justitie.

Bekwaamheidseisen: personen in domein 6 moeten ook in het bezit zijn van een basisdiploma en moeten aan de bekwaamheidseisen voldoen van de RTGB als zij politiebevoegdheden hebben. Binnen domein 6 zijn er wel verschillende diensten, die geleverd worden. De werkgever is daarom verantwoordelijk om haar personeel op te leiden voor de specifieke taken.

## **4. Methodologisch kader**

### *4.1 Methode*

In de wetenschap wordt er onderzoek gedaan met drie doeleinden, namelijk verklaren, beschrijven of verkennen (Babbie, 2010). In het onderzoek naar de *reality shock* bij opsporingsambtenaren komen alle drie doeleinden samen. Het beschrijvende deel van het onderzoek bestaat uit het aantonen of opsporingsambtenaren een *reality shock* ervaren. Zo ja, dan is gekeken hoe de opsporingsambtenaren, die zijn onderzocht, een *reality shock* ervaren hebben. Tenslotte was er ook ruimte voor de opsporingsambtenaren om zelf aan te geven door welke aspecten zij een *reality shock* ervaren, dit is het verkennende deel van het onderzoek.

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is er in dit onderzoek gekozen voor kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek maakt het mogelijk om een proces of fenomeen, in dit onderzoek is dat de *reality shock* en de ervaren gevolgen van een *reality shock*, te beschrijven en indien mogelijk te verklaren (Boeije, 2005). Daarnaast is het ook mogelijk middels kwalitatief onderzoek om factoren, die niet in de theorie weergegeven zijn, te achterhalen. Om die reden is er ook gekozen voor een semigestructureerd interview. Bij een semigestructureerd interview kan er namelijk gedetailleerd gevraagd worden naar de *reality shock*. Het semigestructureerd karakter van het interview heeft als functie dat aspecten van een *reality shock*, die in de literatuur genoemd zijn, meegenomen worden in het onderzoek.

Daarnaast hadden de respondenten de ruimte om andere onderwerpen, die niet in de vragenlijst terugkomen, te introduceren (Robson, 2011).

De concepten, die gevonden zijn op basis van de literatuur worden in het onderzoek als leidraad genomen. Aangezien de ervaring van een *reality shock* afhankelijk is van de context, is er gebruik gemaakt van *sensitizing concepts* (Blumer, 1958). De *sensitizing concepts* zijn terug te vinden in het interviewtranscript (Bijlage). *Job content*, beleid van een organisatie, *supervising en mentoring* en ondersteuning van collega's zijn de vier categorieën van *mismatches*, die herleid kunnen worden uit het onderzoek van Riordan (2007).

#### 4.2 Respondenten

Er is gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproef. De respondenten, die deelnemen aan dit onderzoek moeten namelijk aan een aantal eisen voldoen. Zij moeten in het bezit zijn van een boa status en minimaal een jaar actief zijn als opsporingsambtenaar. De laatstgenoemde eis is gebaseerd op het feit, dat een *reality shock* ervaren wordt in het eerste jaar als werknemer. Hoewel buitengewoon opsporingsambtenaren verdeeld kunnen worden in verschillende domeinen, is er geen aanleiding om uit te gaan van het feit dat de opsporingsambtenaren een *reality shock* anders zullen ervaren. Er zijn in totaal 15 opsporingsambtenaren onderzocht. Er zijn geen respondenten meegenomen in dit onderzoek, die actief zijn in het domein twee of vijf.

#### 4.3 Data-analyse

Om de data van dit onderzoek te analyseren is er een codeerproces vooraf gegaan. Zowel de hoofdcodes als de subcodes vloeien voort uit de bestaande literatuur over de *reality shock*. Tevens zijn de interviews, die gehouden zijn met de opsporingsambtenaren, gebaseerd op de hoofd- en subcodes. De geschreven literatuur toont aan dat een *reality shock* bestaat uit een *mismatch* tussen positieve verwachtingen en een negatieve realiteit. Deze *mismatch* moet door de respondent ook als problematisch ervaren worden. Tijdens het coderen (Verhoeven, 2007) wordt er per respondent een indeling gemaakt van de verwachtingen, realiteit en de ervaring daarvan en een eventuele *reality shock*.

De 4 categorieën van Riordan (2007) worden in dit onderzoek gebruikt als hoofdcodes. Subcodes voor dit onderzoek zijn afgeleid uit de andere onderzoeken naar *reality shock*, maar kunnen ook voortkomen uit de output van de respondenten (Verhoeven, 2007). De subcodes

zijn meegenomen in het onderzoek om overzicht te creëren en een juiste analyse te maken op basis van de respons. De codering van het interview wordt in de volgende tabel weergegeven en daarna verder toegelicht.

**Tabel 1: Codering van de interviews**

Hoofdcodes	Subcodes	Gevolgen Subcodes
<i>Job content</i>	Takenpakket Vaardigheden Waardering	Al deze subcodes kunnen gevolgen hebben voor: - Motivatie - Houding en gedrag
Beleid van de organisatie	Bureaucratie	
<i>Supervising en mentoring</i>	Ondersteuning en Feedback	
Ondersteuning collega's	Ondersteuning Feedback	

Op basis van de hoofdcodes en de subcodes is er een analyse gemaakt van de interviews. Per hoofdcodes is er door te kijken naar de subcodes bekeken of de positieve verwachtingen overeenkomen met de realiteit en of er sprake is van een mismatch. Als er sprake is van een *mismatch* tussen de verwachtingen en de realiteit dan is er onderzocht of de *mismatch* ook als problematisch ervaren werd. Indien dat het geval is, dan kan er namelijk sprake zijn van een *reality shock*. Op het moment dat er sprake is van een *reality shock* is er onderzocht welke gevolgen een *reality shock* kan hebben voor de motivatie, houding en gedrag van de desbetreffende opsporingsambtenaar. Op deze manier is er geprobeerd om te onderzoeken of

er sprake is van een *reality shock* en welke eventuele gevolgen een *reality shock* kan hebben voor de onderzochte opsporingsambtenaren.

#### 4.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Validiteit is de mate waarin het onderzoek de variabelen meet waar het uitspraken over doet. Het is mogelijk dat een respondent tijdens een interview sociaal wenselijke antwoorden geeft en daarna achteraf rationaliseert. Door het doorvragen naar de ervaring van een *reality shock* en verdere toelichtingen te vragen met voorbeelden heb ik getracht om deze risico's te reduceren. Het afnemen van diepte-interviews en het nauwgezet analyseren van de vergaarde data vergen veel zorgvuldigheid. Indien aan deze voorwaarden voldaan wordt, is het afnemen van diepte-interviews een goede methode om kwalitatieve informatie zo gedetailleerd mogelijk te verkrijgen (Verhoeven, 2007., Weiss, 1994)

De interne validiteit van het onderzoek wordt gewaarborgd door het houden van interviews gebaseerd op de concepten van voorgaande onderzoeken naar *reality shock*. Hierdoor kan er gesteld worden, dat het onderzoek intern valide is (Ibid). De externe validiteit van dit onderzoek is echter minder goed gewaarborgd. In het onderzoek worden er namelijk 15 opsporingsambtenaren geïnterviewd, terwijl er veel meer opsporingsambtenaren zijn.

Betrouwbaarheid is de mate waarin de bevindingen van een onderzoek overeenkomen met de bevindingen bij een herhaling van hetzelfde onderzoek (Babbie, 2010). De data van het onderzoek zijn verzameld met behulp van interviews. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen, is er gebruik gemaakt van een interviewtranscript. Het interviewtranscript is terug te vinden in de bijlage. Door dit transcript te gebruiken kunnen de respondenten bij herhaling van dit onderzoek op dezelfde wijze bevroegd worden. De wijze van interviewen bestaat onder meer uit welke open vragen gesteld zijn en op welke manier er is doorgevraagd naar de ervaringen van de respondenten.

### 5. Bevindingen van het onderzoek

Het volgende onderdeel bestaat uit de bevindingen van het onderzoek. De vier categorieën van Riordan (2007) zijn bij de bevindingen leidend. Eerst zullen de bevindingen gepresenteerd worden over het feit of opsporingsambtenaren een *reality shock* ervaren. Vervolgens zijn de ervaren gevolgen, op basis van de interviews, van een *reality shock* uiteengezet.

## **5.1 Reality shock**

### *5.2 Job content*

Het eerste onderdeel, dat verder toegelicht wordt, is de *job content*. Verwachtingen hierover kunnen namelijk leiden tot een *reality shock*. In deze paragraaf zijn takenpakket, vaardigheden en waardering in kaart gebracht.

#### *5.3.1 Takenpakket*

Over het takenpakket hebben de meeste opsporingsambtenaren verwachtingen. Een groot deel van die opsporingsambtenaren geeft aan dat de verwachting, die zij hadden over het werk, niet overeenkomt met de realiteit. In de praktijk komen de ondervraagde opsporingsambtenaren tot de conclusie dat in de realiteit het takenpakket uitgebreider is dan verwacht. Deze beleving blijkt ook uit het interview met respondent 14. Hij duidt het verwachtingspatroon en de realiteit met de volgende woorden.

*‘Mijn verwachting over het werk was, dat ik moest posten niet meer dan dat. Wat eigenlijk ook de kerntaak is van deze afdeling. (...) In de praktijk blijkt dat er meer van je wordt verwacht dan alleen blijven zitten in je voertuig en waarnemen. Je blijft niet alleen zitten in je of op je post, maar als er iets gebeurt dan treed je ook daadwerkelijk op. De mensen moeten ook dynamischer zijn, omdat de medewerkers nu in bezit zijn van een vuurwapen. Voorheen moesten de opsporingsambtenaren juist niet optreden ook, omdat zij geen wapen hadden’.*

Op de vraag of de opsporingsambtenaar problemen had met een groter takenpakket antwoordde hij het volgende:

*‘Nee het was voor mij geen tegenvaller, dat ik meer moest doen dan verwacht. Het zorgt er namelijk voor dat het werk minder statischer wordt. Het is juist goed dat het werk uitgebreider is’.*

De meeste opsporingsambtenaren reageren met soortgelijke antwoorden. De eerste twee componenten van een *reality shock* zijn aanwezig, namelijk positieve verwachtingen en een negatieve realiteit. De derde component namelijk het problematisch ervaren van de *mismatch*



ontbreekt echter. Doordat de *mismatch* niet als problematisch ervaren wordt, is er bij een groot gedeelte van de ondervraagde opsporingsambtenaren geen sprake van een *reality shock*.

Er zijn echter wel opsporingsambtenaren, die een *reality shock* ervaren op basis van een *mismatch* tussen de verwachtingen en de realiteit over het takenpakket. Respondent 2 geeft aan dat hij een *reality shock* ervaart, omdat hij verwacht had met het werk hulpbehoevender te kunnen zijn dan in de werkelijkheid blijkt.

*‘Mijn verwachting als parkeercontroleur was, dat je meer betrokken zou zijn met de burgers. Ik had namelijk verwacht dat ik met het werk hulpbehoevend zou zijn naar mensen, maar dat was het niet. (...) In de praktijk werkt het namelijk anders. Je hebt je standaardwerk en daar moet je aan houden. Op het moment dat je naar buiten gaat, wordt er van je verwacht dat je met bonnen terugkomt. Het was meer een productiebedrijf.*

De respondent geeft niet alleen aan dat er een *mismatch* bestaat tussen de verwachtingen en de realiteit. De opsporingsambtenaar geeft ook aan dat hij de *mismatch* als problematisch ervaarde.

*‘Als iemand ergens voor 5 minuten parkeert en hij heeft niet betaald. Dan moet je volgens de regelgeving een boete schrijven, maar het kan zo zijn dat een ouder zijn kind ophaalt. Op het moment dat je dit ziet dan moet je iemand bekeuren, want jij moet ook je quota halen. In het begin had ik daar moeite mee. Ik kwam uit een ander vakgebied en daar stond het menselijke en burgerlijke centraal. Wat ik voor werk deed en wat ik in mijn hoofd had, was in tweestrijd met elkaar. (...) Het hulpbehoevende wat ik had verwacht was er niet’.*

Het takenpakket zag er volgens de respondent niet uit zoals hij verwacht had. Bovendien zorgt het werk er niet voor dat de respondent zijn doel, namelijk behulpzaam zijn richting de burgers, kon verwezenlijken. De *mismatch* en het problematisch ervaren daarvan kan ervoor zorgen dat een opsporingsambtenaar een *reality shock* ervaart.

Naast respondent 2 geeft ook respondent 9 aan, dat er een *mismatch* is tussen de verwachtingen en de realiteit met betrekking tot het takenpakket. Zijn verwachtingen, de realiteit en de *mismatch* blijkt uit het volgende.

*‘Mijn verwachting was dat ik binnen zou komen als servicemedewerker. Ik had verwacht mensen te helpen in de tram en ook te controleren op kaartjes. Daarnaast had ik verwacht de mensen te moeten informeren over omléidingen en dergelijke’.*

De opsporingsambtenaar had niet de verwachting, dat hij in grote mate administratieve taken moest uitvoeren. Hij geeft te kennen, dat de verwachtingen niet overeenkomen met de realiteit. De *mismatch* werd door de opsporingsambtenaar tevens als problematisch ervaren.

*'Ik had niet zoveel administratieve taken verwacht. Ik had namelijk verwacht dat ik in de trams zou lopen en met name buiten zou werken. Anderen zouden de administratieve rompslomp uitvoeren voor mij. (...) We moesten vaker op straat zijn en de administratie bijhouden. Beide realiseren was eigenlijk niet mogelijk.*

Naar aanleiding van de respons van de opsporingsambtenaar kan er gesteld worden, dat er een *reality shock* ervaren is. Er is sprake van een *mismatch* tussen verwachtingen en de realiteit. Bovendien ervaaarde de opsporingsambtenaar de *mismatch* als problematisch. Bij deze opsporingsambtenaar zijn dus alle drie componenten van een *reality shock* aanwezig.

### 5.3.2 Vaardigheden

Het volgende aspect van *job content* zijn de vaardigheden van de opsporingsambtenaren. Vrijwel alle opsporingsambtenaren geven in de interviews aan, dat zij geen *reality shock* ervaren door het gevolg van een *mismatch* tussen de verwachtingen en de realiteit over de vaardigheden. In het interview met respondent 7 wordt dit het beste belicht. De respondent beschrijft in het interview, dat hij geen positieve verwachtingen had over zijn vaardigheden. Hij was zich ervan bewust, dat hij tekortkomingen zou tegenkomen tijdens het werk.

*'De opleiding, die wij volgen, is niet gericht op het werk wat wij doen. Het gaat namelijk over het standaard geweldbeheersing en het gebruik van hulpmiddelen, omdat wij natuurlijk over geweldsbevoegdheden beschikken. (...) Wij dragen dus wel een politie-uniform, maar we genieten niet dezelfde opleiding. Een agent volgt een opleiding van 4 jaar en wij een opleiding van 4 maanden, waar ook nog eens alles bij elkaar gevoegd wordt'. (...) Tijdens de opleiding wordt ook verteld dat je bekwaam en bewust wordt als je daadwerkelijk aan het werk gaat.*

Het bewust zijn van de tekortkomingen blijkt ook bij opsporingsambtenaren, die niet actief zijn bij de politie. Uiteindelijk wordt de ervaring met de praktijk, als zij daadwerkelijk de tekortkomingen ontdekken, niet als onprettig beschouwd. Zij krijgen ook hulp van collega's en leidinggevend en vinden het mede daarom geen probleem.

### 5.3.3 Waardering

De waardering van de burgers naar de opsporingsambtenaren is eveneens een aspect van *job content*. Bij enkele respondenten blijkt waardering wel een rol te spelen bij een ervaring van een *reality shock* en bij anderen weer niet. Een ervaren *reality shock* komt door een tekort aan waardering. Uit de interviews vloeit voort dat een tekort van waardering kan bestaan uit te veel agressie van de burgers of te veel vertrouwen in de burgers.

Het aspect van vertrouwen wordt het beste omschreven door respondent 7 met de volgende woorden.

*‘In het begin had ik vertrouwen in de mensen en in de samenleving. Vandaar ook de verwachting dat mensen, die ik tegenkwam eerlijk zouden zijn als ik ze zou aanspreken.*

De respondent licht de *mismatch* tussen de verwachtingen en de realiteit met een voorbeeld toe.

*‘Een tijdje geleden kwam ik aan op het paleis van Justitie. Toen ik daar een verdachte aanhield, begon hij met huilen en vertelde dat hij het niet gedaan had. Ik dacht toen bij mijzelf deze man spreekt de waarheid en vertelde hem ook dat hij wel vrijgesproken zou worden. Ik geloofde namelijk zijn verhaal. Op het moment dat wij in de zaal zitten en we geconfronteerd worden met videobeelden dan verandert het gedrag van de verdachte. Opeens zie ik toch een ander beeld van hem. De man, die mij eerst probeerde te overtuigen werd opeens opstandig en wat agressief. (...) Zeker de eerste paar keren toen ik iets dergelijks meemaakte dacht ik bij mezelf wat dom dat ik zo naïef ben geweest.*

In de uitspraak van de respondent is te zien dat er een *mismatch* bestaat tussen de verwachtingen en de realiteit. Deze uitspraak van respondent 7 symboliseert de ervaring van een *mismatch*, die bij meerdere opsporingsambtenaren gebleken is. Het blijft echter niet bij een *mismatch*, maar die *mismatch* wordt ook als problematisch ervaren. De opsporingsambtenaren geven in de interviews aan dat zij, net zoals respondent 7, de schuld bij hun eigen naïviteit leggen en de *mismatch* als problematisch ervaren.

Gebrek aan waardering blijkt niet alleen uit de leugenachtige verhalen van burgers, maar ook uit het gedrag van de burgers jegens de opsporingsambtenaren. Typerend voor de onderzochte opsporingsambtenaren is dat zij de mate van agressie, van de burgers in de richting van de opsporingsambtenaren, niet verwacht hadden.

## **5.4 Beleid van de organisatie**

### *5.4.1 Bureaucratie*

Een *reality shock* op basis van de bureaucratie van een organisatie heeft geleid tot een tweedeling. De eerste groep van de ambtenaren ervaaarde de bureaucratie als vervelend. Zij willen namelijk met behulp van hun werk het publiek belang dienen. Over de verwachtingen en de realiteit omtrent protocollen en procedures zegt respondent 1 het volgende.

*‘Mijn verwachting was dat ik dat ik iedereen zou helpen en dat het ook zou lukken. Daarom ben ik ook dit werk gaan doen. (...) De realiteit is toch anders. Wij hebben onze protocollen waar wij mee werken en scholen hebben hun eigen protocollen. Hierdoor is het mogelijk dat wij elkaar niet vinden en dat maakt het werk lastig. Verder zijn wij ook bijvoorbeeld afhankelijk van rechtszaken, die duren nu eenmaal lang. Waar ik achter ben gekomen is dat de hulpverlening stroperig werkt waardoor het niet altijd mogelijk is om mensen te helpen.*

Dat de *mismatch* problematisch ervaren wordt blijkt ook uit het interview.

*‘Kinderen moeten geholpen worden, maar door de procedures is er soms geen ruimte of zit er nauwelijks snelheid in. Ik kon me daar zeker in het begin druk om maken, want iedereen wilt dat kind dan helpen, maar dat lukt gewoon niet’.*

Net zoals respondent 1 doen ook andere opsporingsambtenaren soortgelijke uitspraken. Opsporingsambtenaren, die van toegevoegde waarde willen zijn voor de samenleving, ervaren op basis van de interviews door de *mismatch* een *reality shock*.

Er zijn echter ook opsporingsambtenaren, die het werk niet doen om bij te dragen aan de samenleving. Op de vraag of hij beperkt wordt om bepaalde doelen te realiseren zegt Respondent 11 het volgende.

*‘Als ik iets zou willen bijdragen dan had ik wel verder gestudeerd. Wil je namelijk echt iets bijdragen dan moet je hoger zitten qua functie. Hier is het gewoon je werk uitvoeren en daarnaast verdien je gewoon goed. Ik moet ook mijn huishouden doen en hier verdien ik beter dan voorheen’.*

De strekking van de uitspraken van respondent 11 komen overeen met het respons van andere opsporingsambtenaren. De arbeidsvoorwaarden zijn goed of zij zijn per toeval terecht gekomen bij de organisatie. Zij voeren het werk niet uit om een bijdrage te leveren aan de samenleving.

## **5.5 Supervising en Mentoring**

Vrijwel alle opsporingsambtenaren delen over *supervising en mentoring* dezelfde mening. De opsporingsambtenaren zeggen dat zij positieve verwachtingen hadden over de begeleiding en support van de leidinggevenden. Respondent 7 antwoordt met de volgende woorden op de vraag of hij de goede begeleiding verwacht had van het management.

*'Ik had de mate van begeleiding wel verwacht, omdat ik zelf wist dat ik bij een sterke organisatie zou komen''.*

Als de respondent dan daadwerkelijk hulp nodig heeft van een leidinggevende dan ontvangt hij dat.

*'In het begin maakte ik bij het rapporteren weleens fouten bijvoorbeeld bij het noteren van gegevens van een verdachte. Tijdens het zoeken via het systeem kon ik de verdachte daarom niet terugvinden. Daarmee werd ik geholpen door de leidinggevende. Hij legde mij uit op welke zaken ik in het vervolg moest letten'.*

Naast respondent 7 geven andere respondenten ook aan, dat zij geen *reality shock* ervaren. De positieve verwachtingen komen overeen met de realiteit, waardoor een *mismatch* uitblijft.

Bij de politie zijn er echter wel opsporingsambtenaren, die aangeven een *reality shock* te ervaren door toedoen van het management. De opsporingsambtenaren verwachten cursussen voor hun schrijfvaardigheid, omdat het aan hen beloofd was. Het verwachtingspatroon van respondent 10 komt overeen met de verwachting van meerdere opsporingsambtenaren.

*'Toen ik solliciteerde werd er mij verteld, dat ik opleidingen en cursussen zou kunnen volgen. Daardoor zou ik mezelf kunnen ontwikkelen. (...) Er zijn geen mensen om die deze cursussen te geven. Daarom krijg ik dus niet wat mij is voorgelegd'.*

Er bestaat een *mismatch* tussen de verwachtingen en de realiteit, omdat de organisatie te kennen heeft gegeven dat er weldegelijk mogelijkheden zijn om jezelf te ontwikkelen. Op de vraag of de opsporingsambtenaar deze *mismatch* ook als problematisch ervaarde, antwoordde hij het volgende.

*'Ik had daar in het begin zeker moeite mee ook omdat je stukken voor de officier moet leveren. Deze stukken moeten waterdicht zijn en jouw naam komt eronder dus dan wil je natuurlijk goed werk afgeven. Doordat je zelf vaardigheden mist is dit niet altijd mogelijk'.*

Deze *mismatch* kan ook ervaren worden door toedoen van het missen van vaardigheden, maar uit de interviews blijkt dat er over de andere vaardigheden minder hoge verwachtingen waren.

Bij dit aspect speelt de belofte van de organisatie een belangrijke rol in de ervaring van een *reality shock*. Een *reality shock* wordt door een negatieve realiteit omtrent begeleiding van het management ervaren. De drie componenten van een *reality shock* zijn bij deze opsporingsambtenaren wel terug te zien.

## 5.6 Ondersteuning collega's

Het laatste aspect waar een *reality shock* ervaren kan worden is door toedoen van ondersteuning van collega's. Op basis van de respons van de opsporingsambtenaren is er geen sprake van een *reality shock*. De respondenten zijn echter wel in twee groepen te verdelen. Respondent 2 zegt namelijk het volgende over de verwachting over collega's.

*'In de opleiding werd er gesproken over een hechte familie vandaar dat ik positieve verwachtingen had over de ondersteuning van collega's.. (...) Tijdens het werk ontstond er een hechte band tussen de collega's en was er echt sprake van een soort familie. (...) Je kunt elkaar vertrouwen en je werkt ook met elkaar op straat. In het begin loop je ook mee met een buddy, die leert je het vak. De collega's met ervaring geven tips en tools, die je kunt gebruiken om het werk goed uit te voeren.*

De positieve verwachtingen komen in de praktijk uit. Het overeenkomen van de positieve verwachtingen en een realiteit, die gelijk is, blijkt ook uit de andere interviews. Er wordt door deze opsporingsambtenaren geen *mismatch* ervaren dus ook geen *reality shock*.

Er zijn echter wel respondenten waar er wel sprake is van een *mismatch*. Zij hadden namelijk negatieve verwachtingen over de ondersteuning van collega's. Op de vraag of respondent 7 een open cultuur verwacht had zei hij het volgende.

*'Mijn verwachting was dat ik met een vaste partner zou gaan werken net zoals in de Amerikaanse films en dat de rest je vijand zou zijn. (...) Hier is het juist andersom iedereen is je maat. Je hebt helemaal geen vaste maat. Als je hulp nodig hebt kun je altijd toe stappen naar een collega.*

Met deze *mismatch* gaat er geen *reality shock* gepaard, omdat er geen sprake is van positieve verwachtingen en een negatieve realiteit. Integendeel zelfs de realiteit blijkt hier positief te zijn.

## **5.7 Gevolgen reality shock**

In het volgende onderdeel worden de ervaren gevolgen van een *reality shock* besproken. De opsporingsambtenaren hebben aangegeven, dat een *reality shock* gevolgen kan hebben voor de motivatie of voor hun houding en gedrag. Om deze reden bestaat het volgende onderdeel ook uit deze twee ervaren gevolgen.

### *5.7.1 Motivatie*

Door de ervaring van een *reality shock* geven opsporingsambtenaren in het onderzoek aan, dat hun motivatie minder kon worden door de *mismatch* over de verwachtingen en de realiteit over de *job content*. Respondent 9 geeft in het interview weer dat hij de administratieve taken niet verwacht had en dat hij daarom ook een *reality shock* ervaarde. Hij uit het gevolg van de *reality shock* met de volgende woorden.

*‘Ik had daar in het begin wel moeite mee. Ik heb in die tijd ook vaak tegen stoelpoten aangeschopt, omdat het niet het werk was wat wij moesten doen. Toen heb ik ook tegen mijn leidinggevende gezegd dat dit uit onze werkzaamheden moest’.*

Op de vraag of het gevolgen had voor zijn motivatie zei antwoordde de respondent.

*‘Als je 8 uren werkt dan verwachten ze dat je 7 uren buiten bent. Door de administratieve taken was dat eigenlijk niet mogelijk. De administratie daar keek ik eigenlijk tegenop. (...) De burgers spreken niet altijd de waarheid en daardoor ben ik nog langer bezig met de administratie’.*

De respondent geeft aan dat de administratieve taken niet bij zijn takenpakket hoort en dat hij tijdens het uitwerken van gegevens moeite had met het werk. Dit kwam mede door toedoen van de administratieve taken, die hij moest uitvoeren. Hierdoor had hij minder tijd om het werk, wat hij voor ogen had, uit te voeren wat zijn motivatie niet ten goede deed.

De opsporingsambtenaren, die een *reality shock* ervaren door het uitblijven van begeleiding bij schrijfvaardigheid, geven aan dat de *reality shock* ook gevolgen heeft voor hun motivatie. Het antwoord van respondent 10 heeft dezelfde strekking als de andere opsporingsambtenaren, die door het uitblijven van de begeleiding een *reality shock* ervaren.

Op de vraag of het missen van de schrijfvaardigheid gevolgen heeft voor zijn motivatie antwoordt hij.

*‘Je wordt wel ermee geholpen, maar omdat je de verwachting had dat je het zelf zou kunnen vind ik het vervelend om anderen te vragen. (...) Je bent best lang bezig met bijvoorbeeld een proces-verbaal. Dan heb je soms het gevoel van waarom kan ik dit niet sneller afmaken. (...) Eigenlijk wil ik dan ander werk uitvoeren, maar dat is niet mogelijk omdat het stuk af moet zijn. persoonlijk vind ik dat vervelend, omdat ik hierdoor niet kan doen wat ik wil doen.*

Uit de interviews blijkt dat het missen van de vaardigheden pas problematisch worden ervaren als de organisatie daarover valse beloftes heeft gemaakt. Doordat de cursussen uitblijven kunnen de opsporingsambtenaren minder gemotiveerd raken. Zij kunnen namelijk niet het werk uitvoeren wat zij voor ogen hadden, omdat zij langere tijd bezig zijn met bijvoorbeeld proces-verbalen.

#### 5.7.2 Houding en gedrag

Uit de reacties van de opsporingsambtenaren, die een *reality shock* ervaren hebben, blijkt dat een *reality shock* vaker gevolgen heeft voor de houding en gedrag van de opsporingsambtenaar. Zo stelt respondent 1 dat door een *mismatch* over de bureaucratie zijn houding verandert, dat blijkt namelijk uit zijn woorden. In het begin was hij idealistisch en had hij verwacht iedereen te helpen. Na de ervaring van een *reality shock* blijkt dat hij realistischer geworden is.

*‘In de werkelijkheid zie ik dat niet alles soepel verloopt. Ik ben me meer bewust dat niet alles lukt. Ik weet nu hoe het allemaal werkt en weet ook dat het niet zoveel zin heeft om me daar druk over te maken. In het begin deed ik dat vaker’.*

De respondent geeft net als de opsporingsambtenaren, die in het begin idealistisch waren aan dat hij zich toch heeft neergelegd bij het feit dat hij niet alle mensen kan helpen. Hij kijkt na de ervaring realistischer naar de doelen, die hij kan verwezenlijken. Bij verschillende respondenten is gebleken, dat een ervaring door een *reality shock* door het takenpakket voor dezelfde verandering zorgt als de bureaucratie.

Naast het idealisme kan een ervaring van een *reality shock* ook gevolgen hebben voor het vertrouwen, die opsporingsambtenaren hebben in burgers. Verschillende opsporingsambtenaren geven aan dat zij een andere houding aannemen tegenover de burgers nadat zij erachter zijn gekomen dat de burgers liegen en bedriegen. In het interview met



respondent wordt deze verandering van de houding het beste verwoord. Voorheen had hij net als andere respondenten veel vertrouwen in de burgers en dat is na de ervaring van een *reality shock* minder geworden.

*‘Op het moment dat burgers gaan liegen dan ga je toch anders naar ze kijken. Ik ben de mensen meer gaan wantrouwen. (...) Je bent meer op je hoede, dat mensen je geen oor aan naaien’.*

Naast respondent 7 geven andere opsporingsambtenaren ook aan, dat zij na de ervaring van een *reality shock* meer op hun hoede zijn en de burgers minder vertrouwen, omdat zij niet meer misleid willen worden door de burgers. De meeste opsporingsambtenaren zien zelf dat zij na de ervaring van een *reality shock* wantrouwend zijn richting de burgers. Er vindt volgens de opsporingsambtenaren een verandering van houding en gedrag plaats na een ervaring van een *reality shock*.

## **6. Conclusie**

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt:

*Ervaren buitengewoon opsporingsambtenaren een reality shock, zo ja welke aspecten van het werk ervaren zij als een reality shock en wat zijn de ervaren gevolgen voor hun motivatie, houding en gedrag?*

De opsporingsambtenaren geven in de interviews aan dat er sprake is van een *mismatch* tussen de verwachtingen van het werk vooraf en de realiteit achteraf. De *mismatch* wordt door een aantal respondenten als problematisch ervaren. Bij de respondenten, die de *mismatch* als problematisch ervaren, kan er sprake zijn van een *reality shock*. De vorm van een *reality shock* en de ervaren gevolgen kunnen echter per persoon verschillen.

In de interviews beweren enkele opsporingsambtenaren, dat zij een *reality shock* ervaren op basis van een *mismatch* tussen de verwachtingen en de realiteit over de *job content*. Er werd verwacht dat er tijdens het werk meer persoonlijk contact zou zijn met de burgers. In de realiteit bleken er meer administratieve taken in het takenpakket dan verwacht. Deze *mismatch* kan ervoor zorgen dat een persoon een *reality shock* ervaart. Op basis van het missen van vaardigheden werd door de onderzochte opsporingsambtenaren geen *reality shock* ervaren.

Daarentegen kan gebrek aan waardering bij sommige opsporingsambtenaren wel voor een *reality shock* zorgen. Zij verwachtten namelijk eerlijke burgers en weinig agressie van de

burgers jegens de opsporingsambtenaren. Uiteindelijk ervaren zij een negatieve realiteit in de vorm van leugenachtige verhalen van burgers en een grote mate van agressie in de richting van de opsporingsambtenaren.

Volgens de opsporingsambtenaren is het ook mogelijk om een *reality shock* te ervaren door het beleid van een organisatie. Zo hadden enkele opsporingsambtenaren verwacht door middel van het werk idealen te verwezenlijken. De realiteit wijst echter uit dat de doelstellingen niet behaald kunnen worden en dat het zelfs mogelijk is dat de bureaucratie van een organisatie het realiseren van die doelstellingen juist kan beperken. Deze *mismatch* kan door opsporingsambtenaren als problematisch ervaren worden.

Een *reality shock* door toedoen van een *mismatch* op basis van *supervising en mentoring* wordt door een groep opsporingsambtenaren ervaren, die actief zijn bij de politie. Aan hen werd beloofd, dat zij een cursus zouden krijgen. Deze belofte werd door de organisatie niet waargemaakt. Het werk werd hierdoor moeilijker om uit te voeren. Deze mismatch tussen de verwachtingen en de realiteit werd door de opsporingsambtenaren als problematisch ervaren. De andere opsporingsambtenaren stellen in de interviews, dat zij geen *reality shock* ervaren door een *mismatch* over *supervising en mentoring*. Daarnaast beweren de opsporingsambtenaren ook dat zij geen *reality shock* ervaren door een *mismatch* omtrent de ondersteuning van collega's.

Een *reality shock* kan gevolgen hebben voor de motivatie, houding en gedrag van een opsporingsambtenaar. Indien het voor opsporingsambtenaren niet mogelijk is om met behulp van het takenpakket of door toedoen van de bureaucratie een maatschappelijke bijdrage te leveren, kan dit blijkens dit onderzoek gevolgen hebben voor de motivatie van een opsporingsambtenaar. Daarnaast geven de opsporingsambtenaren, die een *reality shock* ervaren door toedoen van gebrek aan *supervising en mentoring*, aan dat het mogelijk is dat zij minder gemotiveerd raken, omdat zij langer bezig zijn met het werk of het werk niet goed kunnen uitvoeren.

De houding en gedrag kunnen volgens de opsporingsambtenaren ook veranderen door een ervaring van een *reality shock*. De respondenten geven in de interviews aan dat het mogelijk is na een ervaring van een *reality shock* een realistischere kijk te krijgen op de resultaten. Daarnaast kan een ervaring van een *reality shock* door toedoen van het gebrek aan waardering tot een verandering in de houding van de opsporingsambtenaren zorgen. De opsporingsambtenaren worden naar eigen zeggen wantrouwender en enkelen geven aan

minder sympathiek te worden jegens de burgers. Hierdoor is het mogelijk dat opsporingsambtenaren ook strenger optreden tegen de burgers.

De opsporingsambtenaren geven in de interviews aan, dat zij door verschillende aspecten van het werk een *reality shock* kunnen ervaren. Hoewel enkele opsporingsambtenaren eenzelfde werkcontext hebben, is het mogelijk dat een *reality shock* een andere vorm aanneemt. Hieruit blijkt dat een *reality shock* persoonsgebonden is en door eenieder anders ervaren kan worden.

## **7. Discussie**

De laatste jaren wordt veiligheid binnen de samenleving steeds belangrijker. Door deze ontwikkeling is het niet alleen de taak van de justitie en politie om voor veiligheid te zorgen. Zowel de publieke als de private sector neemt mede door politiek beleid taken op zich om zaken als sociale wanorde, criminaliteit en openbare ordeverstoring te bestrijden. In dit onderzoek is er onderzocht hoe opsporingsambtenaren een *reality shock* ervaren. Een *reality shock* kan gevolgen hebben voor de opsporingsambtenaren en om die reden ook op de publieke dienstverlening. In het verleden zijn er betrekkelijk weinig onderzoeken gedaan naar de ervaringen van een *reality shock* bij personen met een orde handhavende taak. Daarom heb ik de keuze gemaakt te onderzoeken hoe dit type ambtenaar een *reality shock* ervaart.

Bij opsporingsambtenaren en hulpverleners is te zien dat er een *reality shock* ervaren wordt door *job content* en beleid van een organisatie. In grote lijnen komen de bevindingen van dit onderzoek overeen met de onderzoeksbevindingen uit eerdere onderzoeken (Achinstein, 2006., Anersson, 2010., Farrel, 2016., Feinman en Nemser, 2001., Ganser, 2002., Veenman, 1984). Met betrekking tot de vaardigheden is er op basis van dit onderzoek wel een verschil te constateren. In tegenstelling tot de opsporingsambtenaren in dit onderzoek, blijken hulpverleners wel een *reality shock* te hebben ervaren door het missen van vaardigheden (Al Awaisi, 2015., Delaney, 2003., Feinman en Nemser, 2001., Duchscher, 2009., Wolff, 2007).

In de interviews geven de opsporingsambtenaren aan dat zij minder moeite hebben met de ervaring van een *reality shock*. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de opsporingsambtenaren in dit onderzoek met minder verwachtingen over hun eigen vaardigheden aan hun nieuwe baan zijn begonnen, Dit kan komen doordat zij een opleiding hebben genoten van kortere duur vergeleken met hulpverleners uit andere onderzoeken, die vaak een meerjarige genoten hebben (Andersson, 2010., Delaney 2003., Duchscher, 2009., Farrel, 2016., Karge, 1993., Kim, 2014., Veenman, 1984). Om die reden kunnen de

hulpverleners namelijk de verwachting hebben al klaar te zijn voor het werk, hetgeen in de realiteit anders kan uitpakken. De opsporingsambtenaren zijn zich in het begin al bewust dat zij mogelijk tekortkomingen zullen ervaren. Het is mogelijk dat een *reality shock* om deze reden uitblijft op het gebied van vaardigheden.

Er blijkt echter een verschil te zijn in de ervaring van een *reality shock* voortkomend uit de waardering van burgers. Bij de opsporingsambtenaren is op te merken dat agressie een grotere rol kan spelen in de ervaring van een *reality shock*. Bij de hulpverleners in de onderzoeken van Blau(1960) en Kjeldsen (2012) bleef het bij teleurgestelde burgers en in enkele situaties kwam er boosheid op bij de burgers. Bij de opsporingsambtenaren komt agressie vaker voor en dit kan mede komen door het orde handhavende aspect van het werk. Door burgers aan te spreken of te bekeuren op strafbare feiten kan er vaker geweld aan te pas komen dan bij het werk van de hulpverleners.

De agressie en de ervaring van een *reality shock* kunnen gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstverlening en de relatie tussen opsporingsambtenaren en burgers. Bij agressie van de burger kan er namelijk ook agressie naar boven komen bij de opsporingsambtenaren. Indien dit het geval is, is het mogelijk dat er een kloof ontstaat tussen de burgers en de opsporingsambtenaren. Een kloof kan echter ook ontstaan door een gebrek aan waardering. Zo is het mogelijk dat door de leugenachtige verhalen van de burgers opsporingsambtenaren wantrouwend worden. Deze ontwikkeling zorgt ervoor dat ordehandhavers de burgers minder vertrouwen, ook als de burgers geen fout hebben begaan. Opsporingsambtenaren kunnen hierdoor met vooroordelen te werk gaan.

In de interviews komt naar voren, dat de meeste opsporingsambtenaren geen *reality shock* ervaren door gebrek aan *supervising en mentoring*, in tegenstelling tot de bevindingen over de *reality shock* onder de onderzochte hulpverleners, die wel een mismatch ervoeren (Andersson, 2010., Delaney 2003., Duchscher, 2009., Farrel, 2016., Karge, 1993., Kim, 2014., Veenman, 1984). Het is mogelijk dat er geen mismatch ervaren wordt, doordat *supervising en mentoring* bij de desbetreffende organisaties goed geregeld zijn. Zij zijn uiteindelijk niet in aanraking gekomen met een minder positieve realiteit en ervaren naar eigen zeggen geen *reality shock*.

Hetzelfde valt ook op te merken over de ondersteuning van collega's. Daar zijn in de meeste gevallen ook positieve verwachtingen gepaard gegaan met een positieve realiteit, in

tegenstelling tot de hulpverleners uit de eerdere onderzoeken, die wel een negatieve realiteit ervoeren door gebrek aan *supervising en mentoring* en ondersteuning van collega's. Zij hadden de verwachting dat er voldoende steun zou zijn, omdat zij in de opleiding door docenten en medestudenten goed begeleid en geholpen werden (Kramer, 1975., Veenman, 1984). Door de opleiding is het mogelijk dat de hulpverleners wel een *reality shock* ervoeren en de meeste opsporingsambtenaren niet.

Opsporingsambtenaren actief bij de politie beweerden wel een *mismatch* te ervaren door het gebrek aan *supervising en mentoring*. Zij ervoeren een *reality shock*, omdat er valse beloftes gemaakt werden door de organisatie. De ervaring van een *reality shock* kan ervoor zorgen dat de werknemers minder gemotiveerd raken om het werk uit te voeren. De organisatie kan een *reality shock* bij de werknemers laten ervaren door zelf valse beloftes te maken over *supervising en mentoring* en die beloftes vervolgens niet na te komen.

## **8. Beperkingen en vervolgonderzoek**

### *8.1 Beperkingen van het onderzoek*

Er bestaan een aantal beperkingen met betrekking tot het onderzoek naar de *reality shock* bij opsporingsambtenaren. Zo zijn er in het onderzoek 15 opsporingsambtenaren onderzocht. Aangezien er sprake is van exploratief onderzoek is er gekozen om middels kwalitatief onderzoek te onderzoeken hoe de opsporingsambtenaren de *reality shock* ervaren hebben. Het nadeel van interviews is dat er slecht gegeneraliseerd kan worden naar grotere populaties. De externe validiteit van het onderzoek is hierdoor minder goed gewaarborgd.

De opsporingsambtenaren kunnen de ervaring van een *reality shock* relativiseren of rationaliseren. Het is mogelijk dat zij aspecten, die zij in het verleden wel als *reality shock* ervoeren, achterwege laten. Daarnaast moeten sommige respondenten langer nadenken over het verleden en kunnen zij aspecten vergeten zijn. Dit kan ervoor zorgen dat de interne validiteit minder goed gewaarborgd blijft.

Tenslotte is er middels interviews getracht om ervaren gevolgen van de opsporingsambtenaren te achterhalen. Aan de opsporingsambtenaren wordt gevraagd hoe zij de *reality shock* ervaren hebben op basis van hun verwachtingen en ervaren realiteit. Zij vertellen hoe zij de realiteit ervaren, maar het blijft echter hun eigen inzicht op de

werkelijkheid. De manier waarop de respondenten een situatie ervaren hebben, hoeft niet hetzelfde te zijn als de werkelijkheid. Aangezien het onderzoek gaat over de ervaring van een *reality shock* bij opsporingsambtenaren is er gekozen om de opsporingsambtenaren te ondervragen en hun ervaring van een eventuele *reality shock* mee te nemen in het onderzoek.

## 8.2 Vervolgonderzoek

Naar aanleiding van de beperkingen van het onderzoek zijn er aanknopingspunten om vervolgonderzoek uit te voeren. Het onderzoek heeft uitgewezen, dat een *reality shock* bij ordehandhavers een andere vorm aanneemt dan bij hulpverleners. Er zijn echter maar 15 opsporingsambtenaren ondervraagd. In de toekomst is het mogelijk de *reality shock* bij meerdere opsporingsambtenaren te onderzoeken.

In een vervolgonderzoek is het tevens mogelijk om te onderzoeken of contact met de burgers daadwerkelijk een grotere rol speelt in de ervaring van een *reality shock*. Bevindingen van dit onderzoek kunnen in een vervolgonderzoek bevestigd of ontkracht worden. Aangezien er sprake is van een explorerend onderzoek is het mogelijk dat er aspecten van een *reality shock* nog niet aan het licht gebracht zijn. Wat een aanleiding kan zijn om vervolgonderzoeken uit te voeren.

In de onderzoeken uit het verleden stonden veelvoudig *street level bureaucrats* met een hulpverlenende taak centraal. Gebleken is dat de context van het werk bepalend kan zijn voor de vorm van een *reality shock* is en hoe die *reality shock* ervaren wordt. Om de *reality shock* bij ordehandhavers beter te begrijpen en om nieuwe aspecten te ontdekken, is het een mogelijkheid om andere ordehandhavers te onderzoeken.

## Referenties

- Al Awaisi, H., Cooke, H., Prymachuk, S., 2015. The experiences of newly graduated nurses during their first year of practice in the Sultanate of Oman a case study. *Int. J. Nurses. Stud.* 52 (11), 1723–1734
- Andersson, P.L., Edberg, A.K., 2010. The transition from rookie to genuine nurse: narratives from Swedish nurses 1 year after graduation. *J. Contin. Educ. Nurs.* 41 (4), 186–192
- Arnett, J. J. (2007). Emerging adulthood: What is it, and what is it good for? *Child Development Perspectives*, 1 (2), 68-73.
- Babbie, E. (2010). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.
- Bakker, N (2011), *Burgerzaken en dienstverlening*, VNG
- Blau, Peter M. 1960. Orientation toward clients in a public welfare agency. *Administrative Science Quarterly* 5:341–61
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek, denk en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

- Bozeman, Barry, and Patrick Scott. 1996. Bureaucratic red tape and formalization: Untangling conceptual knots. *American Review of Public Administration* 26:1–17
- Charnley, E. 1999, 'Occupational stress in the newly qualified staff nurse', *Nursing Standard*, vol. 13, no. 29, pp. 33-6.
- Corcoran, E. (1981). Transition shock: The beginning teacher's paradox. *Journal of Teacher Education*, 32 (3), 19-23
- Dean, Roger A., Kenneth R. Ferris, Constantine Konstans. 1988. Occupational *Reality shock* and Organizational Commitment: Evidence from the Accounting Profession. *Accounting, Organizations and Society* 13 (3): 235-250
- Delaney, C. 2003, 'Walking a Fine Line: Graduate Nurses' Transition Experiences During Orientation', *Journal of Nursing Education*, vol. 42, no. 10, pp. 437-43.
- Duscher, J (2008), Transition shock: the initial stage of role adaption for newly graduated registered nurses, *Journal of advanced nursing*, volume 65 issue 5 mei 2009(1103-1113)
- Evans, J., Boxer, E. en Sanber, S. 2008, 'The strengths and weaknesses of transitional support programs for newly registered nurses', *Australian Journal of Advanced Nursing*, vol. 25, no. 4, pp. 16-22.
- Farrell, T. S. (2016). Surviving the transition shock in the first year of teaching through reflective practice. *System*, 61, 12–19.
- Fisher, Cynthia D. 1986. Organizational Socialization: An Integrative Review. In *Research in 23 Personnel and Human Resource Management*, edited by Gerald. R. Ferris and Kendrith M. Rowland, 101-145. Greenwich, CT: JAI Press
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Gaede, O. F. (1978). *Reality shock: A problem among first-year teachers*. *The Clearing House: A Journal of Educational Strategies, Issues and Ideas*, 51(9), 405-409
- Glebbeek, A, (1988). De arbeidsmarktpositie van opleidingen, *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*.
- Huling-Austin, L. (1992). Research on learning to teach: Implications for teacher induction and mentoring programs. *Journal of Teacher Education*. 43, 173-180.



- Jasper, M. 1996, 'The first year as a staff nurse: the experiences of a first cohort of Project 2000 nurses in a demonstration district', *Journal of Advanced Nursing*, vol. 24, no. 4, pp. 779-90.
- Karge, B.D., Sandlin, R.A. en Young, B.L. (1993) *Analysis of Beginning Teacher Concern Data to Restructure Preservice Teacher Education*, paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Atlanta, GA, April
- Kim, Hyunjin (2014), *Preservice teachers' motivation, sense of teaching efficacy and expectation of reality shock*, University of Rhode Island
- Kjeldsen, Anne Mette, and Christian B. Jacobsen.2012. *Public Service Motivation and Employment Sector: Attraction or Socialization?* *Journal of Public Administration Research and Theory*. Published electronically on October 29)
- Kramer, M. (1975). *Reality shock: Why nurses leave nursing*. St. Lewis: Mosby
- Lipsky, Michael. 1980. *Street-level Bureaucrats: Dilemmas of the Individual in the Public Services*. New York, NY: Russell Sage Foundation
- Manzoor, Q, *Impact of employee's motivation on organizational effectiveness*, Macrothink Institute Business Management and Strategy: vol 3, no1
- Moynihan, Donald, and Sanjay Pandey. 2007. *The role of organizations in fostering public service motivation*. *Public Administration Review* 67:40–53
- Robson, C. (2002). *Real world research: A resource for social scientists and practitioner researchers*. Oxford, UK:Blackwell.
- Riordan, S (2007), *Managing reality shock: expectations versus experiences of graduate engineers*, *SA journal of industry psychology*: vol 33 no 1, 2007
- Steden, R (2012), *Veelvormig en versnipperd*, Vrije Universiteit van Amsterdam, Amsterdam/Den Haag
- Thiel van, S. (2015), *Bestuurskundig Onderzoek*, Bussum: Coutinho.
- Van Maanen, John. 1975. *Police socialization: A longitudinal examination of job attitudes in an urban police department*. *Administrative Science Quarterly* 20:207–28
- Veenman, S. (1984). *Perceived problems of beginning teachers*. *Review of Educational Research*, 54, 143-178.

Verhoeven, N. (2007), Wat is onderzoek? Amsterdam: Boomonderwijs.

Weinstein, N. D. "The Precaution Adoption Process." Health Psychology, 1988, 7, 355–386

Weiss, R.S. (1994). Learning From Strangers. The Art and Method of Qualitative Interview Studies.

Wolff, A.C. (2007) The Coalition on Entry-level Registered Nurse Education. The Meaning of Readiness as it Pertains to Newly Graduated Registered Nurses in British Columbia. Vancouver

## **Bijlage**

### **Interviewvragen**

*Voor we beginnen met het interview wil ik u eerst bedanken voor uw medewerking. Voor mijn masterscriptie ben ik geïnteresseerd in de ervaring van mensen met een boa status over de verwachtingen die zij hebben en de realiteit van de dagelijkse werkzaamheden. Om dit te onderzoeken zullen verschillende mensen met een boa status geïnterviewd worden, waarvan u er een bent. Het interview zal voor analytische doeleinden gebruikt worden en om dit zo goed mogelijk te kunnen doen zal het interview opgenomen worden, mits u daar geen bezwaar tegen heeft. De interviews moeten uitgetypt worden en zullen alleen gezien worden door de scriptiebegeleider. Daarnaast zal uw identiteit vanzelfsprekend anoniem blijven.*

### **Persoonlijke vragen.**

1. Kunt u wat meer over u zelf vertellen?

- Wie bent u?
- Hoe oud bent u?
- Welke studies heeft u afgerond?

2. Heeft u hiervoor ook ergens anders gewerkt?

- Hoe lang hebt u daar gewerkt?
- Beviel het daar?
- Waarom bent u uiteindelijk weggegaan?

3. Uiteindelijk heeft u voor uw huidige baan gekozen. Wat waren uw motivaties om te kiezen voor uw huidige baan?

- Hoe lang bent u nu actief in uw huidige functie?

## **Onderzoek**

1. Wat waren uw verwachtingen voordat u aan uw huidige werk begon?

- Wat waren uw verwachtingen over de inhoud van het werk?
  - Takenpakket
  - Verantwoordelijkheden
  - Skills
  - Administratieve taken
- Wat waren de verwachtingen over de klanten/burgers?
  - Houding van burgers
  - Gedrag van burgers
- Welke verwachtingen had u bij het support van uw leidinggevende?
  - Steun bij moeilijkheden
  - Oplossingen bij moeilijkheden
- Welke verwachtingen had u over uw collega's?
  - Steun bij moeilijkheden
  - Oplossingen en hulp bij moeilijkheden

2. Waar heeft u deze verwachtingen opgedaan?

- Opleiding, vacature en sollicitatie

3. Verschilt de realiteit met de verwachtingen toen u net begon als u kijkt naar de inhoud van het werk?

- zo *ja*, hoe kwam dit tot uiting en kunt u dit toelichten met specifieke voorbeelden
  - Had u moeite met het verschil tussen de verwachtingen en de realiteit?
    - Waarom had u moeite met die verschillen?
  - Ervaart u de verschillen tussen de verwachtingen en realiteit nog steeds?
    - Zo ja, waar uit zich dat in?
      - Wat probeert u hiertegen te doen?
    - Zo nee wat heeft u hier tegen gedaan?
      - Bijscholen/cursus
      - Gekeken naar collega's
      - Hulp gevraagd aan anderen
- Heeft de ervaring van het niet overeenkomen van de realiteit en verwachtingen ervoor gezorgd dat u anders naar het werk bent gaan kijken?
  - Bent u anders naar het werk gaan kijken (motivatie)
  - Invloed op uw zelfbeeld/zelfkennis
- Heeft de ervaring ervoor gezorgd dat u anders te werk bent gegaan?
  - Heeft u nu andere vaardigheden opgedaan dan toen u begon met het werk?
- zo *nee*, hoe denkt u dat die verwachtingen en realiteit zo goed op elkaar zijn afgestemd?
  - Rol van de studie, vacature of sollicitatie?

#### 4. Verschilt de realiteit met de verwachtingen toen u net begon als u kijkt naar het klantcontact?

- Zo ja, kunt u dat toelichten met specifieke voorbeelden waarin dat voor u tot uiting kwam?
  - Had u moeite met de reacties van de burgers?
  - Zijn de burgers naar uw mening veeleisend?
- Heeft de ervaring van het niet overeenkomen met de realiteit ervoor gezorgd dat u anders bent gaan kijken naar burgers?
  - Is uw houding veranderd tegenover de burger?
    - Wantrouwend (nu)
- Bent u hierdoor anders te werk gegaan als u in contact komt met burgers in vergelijking met toen u net begon aan het werk?
  - Zelf een andere houding tegenover de burgers?

- Bent u van mening dat u naar eigen inzien anders bent gaan gedragen?
- Zo nee, hoe komt het dat de verwachtingen en de realiteit overeenkomen?

5. Verschilt de realiteit met de verwachtingen toen u net begon als u kijkt naar de ondersteuning van uw leidinggevende?

- zo ja, kunt u dat toelichten met specifieke voorbeelden waar dit terug te zien is?
  - was deze ervaring voor u problematisch?
    - Kunt u voorbeelden op noemen wanneer u meer ondersteuning verwacht had?
    - Hoe bent u omgegaan met de situaties?
  - Bent u actief gaan zoeken naar support/steun?
- Zo nee, waarom voldoen de verwachtingen over uw leidinggevende met de realiteit?
  - Kunt u dit toelichten met voorbeelden?
- Verschillen verwachtingen en de realiteit over de ondersteuning van uw collega's?
  - Zo ja, zijn er situaties voorgekomen wat het verschil duidelijk kan maken?
    - Wat heeft de ervaring voor gevolgen gehad voor u
      - Bent u actief gaan zoeken naar steun bij collega's?
  - Zo nee, waarom komt volgens u de overeenkomst met de realiteit overeen?

6. Bent u van mening dat uw verwachtingen in het begin onrealistisch en te idealistisch waren of niet?

- kunt u toelichten waarom u dat vindt?

### **Afsluiting**

*Voor nu is het interview afgelopen tenzij u zelf nog iets wilt toevoegen aan het stuk.*

*Tenslotte wil ik u nogmaals bedanken voor het meewerken aan het onderzoek en indien u geïnteresseerd bent in de uitkomsten dan kunnen deze met u gedeeld worden.*