

September 2020: Worstelen met de menselijke maat

Een half jaar nadat Letty Demmers als Ombudsfunctionaris politie is gestart maakt zij een eerste balans op. Nadat we de eerste zaken ingeregeld hadden, zoals een onafhankelijke huisvesting en meldpunt bij het CAOP in Den Haag en een aantal betrokken collega's zich gemeld hadden om mij voorlopig te ondersteunen, ontvingen we begin maart de eerste collega voor een persoonlijk gesprek. Sinds die tijd spraken we 65 collega's of ex-collega's die hun verhaal wilden doen. Persoonlijke verhalen die me raken.

Er is veel persoonlijk leed en het komt vaak voort uit een gebeurtenis waarover niet of nauwelijks een gesprek plaats heeft gevonden. Er wordt doorverwezen naar het VIK, waardoor de zaak steeds verder escaleert. Er zijn uiteindelijk alleen maar verliezers. Laat staan dat er iets van geleerd wordt. Ik zie overigens geen kwade wil bij alle betrokkenen en er gaan ook heel veel zaken goed. Maar desondanks zijn er een aantal aspecten die niet bevorderlijk zijn voor de gewenste veilige, gezonde en inclusieve werkomgeving die de nationale politie wil zijn. Naar die aspecten zijn we op zoek. En hoe we daar beter mee om kunnen gaan.

### Menselijke maat

Ik merk dat het korps nog worstelt met de schaalvergroting die met de komst van de nationale politie is ontstaan. Waar we als politie nabij willen zijn in de buurten en wijken van het land, wordt die nabijheid in onze organisatie minder ervaren. Het gemis aan nabijheid in fysieke zin (grote teams met minder chefs en ondersteuning), maar ook in overdrachtelijke zin (bureaucratische procedures, lange doorlooptijden en weinig ruimte voor maatwerk) roepen bij veel collega's en ex-collega's een gevoel op van gebrek aan de menselijke maat. Ik ben hierover in gesprek met korpsleiding en interne en externe stakeholders. Er is veel herkenning op deze thema's, maar waarom gaan verbeteringen dan zo langzaam? In eerdere evaluaties en rapporten zijn duidelijke aanbevelingen gedaan om o.a. de governance van de politie door te ontwikkelen. Maar onduidelijk is wat er met deze aanbevelingen is gedaan. Door de waan van alledag krijgen deze bestuurlijke vraagstukken, die permanente aandacht vragen, (te) weinig aandacht.

Uit ruim zestig gesprekken met medewerkers en oud-medewerkers constateren wij dat er enkele thema's zijn die specifiek aandacht vragen. Daarover zijn we met de korpsleiding in gesprek. Het gaat in eerste aanleg om de volgende onderwerpen:

### PTSS

PTSS is helaas een onontkoombaar beroepsrisico gebleken. De wijze waarop de organisatie de collega's bijstaat in de afhandeling van schade en re-integratie is al jaren moeilijk gebleken. Juist voor deze collega's is nabijheid en menselijke maat cruciaal. En daar ontbreekt het helaas soms aan. Er wordt weliswaar gewerkt aan een nieuw stelsel, maar er wachten nog veel collega's op de afhandeling van hun schade. En er komen dagelijks helaas medewerkers bij.

### Meldingen

Er zijn veel loketten binnen de organisatie waar collega's terecht kunnen, maar regie en triage mogen beter. De collega's in die loketten doen hun uiterste best, maar zijn veelal specialisten op een beperkt gebied, terwijl een integrale beoordeling nodig is. Omdat er per eenheid geen triage en coördinatie is, kunnen collega's verdwalen. Ik pleit voor een heldere lijn waarin de eigen chef in positie is en daarnaast per eenheid een triagepunt, waarin de verschillende expertises, zoals vertrouwenswerk en interne klacht behandelaars samenwerken en waarin de menselijke maat uitgangspunt is. Dat helpt niet alleen op individuele basis, maar helpt ook om inzicht te krijgen wat er in de eenheid speelt en wat aandacht nodig heeft. Als Ombudsfunctionaris wil ik ook niet het zoveelste loket zijn, maar werken aan een verbetering van de basis waarin samenwerking, nabijheid en de menselijke maat de boventoon voeren.

### Discriminatie, diversiteit en inclusie

Het aantal leidinggevende functies in het korps is fors verminderd. Daarmee zijn leidinggevenden in grotere teams meer op afstand gekomen. Ook op HRM-ondersteuning is flink bezuinigd en deze is veelal op afstand geplaatst. De cruciale rol van leidinggevenden in het bespreekbaar maken van ontwikkelingen en dilemma's binnen en buiten komt al snel in de knel als operationele inzet wordt gevraagd, bijvoorbeeld in een staf GBO. Gevoelige onderwerpen als inclusie, discriminatie en diversiteit vragen permanente aandacht en het bespreekbaar maken van ervaringen.

Leidinggevenden dienen daarin te worden gefaciliteerd en ondersteund. Niet alleen als er een incident escaleert, maar permanent. Dat begint al tijdens de opleiding. Hoe gaan we met elkaar om, wat zijn onze ervaringen binnen en buiten en hoe praten we daarover in het bureau en appgroepen. Door de coronacrisis is een meer persoonlijke introductie in de eenheden tot nu toe niet mogelijk geweest. Via intranet zullen we daarom wat vaker berichten. Elke drie maanden wordt een kwartaalbericht uitgebracht dat op intranet wordt geplaatst. En begin 2021 zal een eerste jaarverslag worden gepubliceerd.