

Ombudsfunctionaris politie

Den Haag, 15 mei 2020,
Onderwerp: Interne klachten.

Als ombudsfunctionaris politie is het mijn opdracht om, naast het bemiddelen in situaties waarin medewerkers vastlopen of dreigen vast te lopen in de politieorganisatie, aanbevelingen te doen om de achterliggende oorzaken aan te pakken.

Reeds voor de instelling van ombudsfunctionaris is geconstateerd dat er een groot aantal loketten in de organisatie aanwezig is die tot doel hebben de gezondheid en veiligheid van de medewerkers te bevorderen en ook voor het melden van misstanden en het onderzoeken van integriteitsschendingen zijn voorzieningen aanwezig.

Het inzicht en overzicht op al deze loketten is niet centraal beschikbaar en voor medewerkers is het niet eenvoudig een weg te vinden. Daarbij speelt dat loketten veelal een specifieke en monodisciplinaire werkwijze hebben, terwijl problemen zich veelal niet zo laten indelen en dus ook niet oplossen. Als een probleem eenmaal bij een loket in behandeling is, dan wordt al snel de vraag gesteld: is dit een misstand? Gaat het hier om een integriteitsschending? Is dit een ongepaste omgangsvorm? In plaats van de bredere vraag te stellen wat is hier aan de hand? en wat moet er gebeuren om hier verbetering in te brengen. Aspecten van leiderschap, eigenaarschap en ontbureaucratisering zijn daarbij van belang.

In februari 2020 tijdens mijn bezoek aan het korpsleidingoverleg gaf ik aan dat het ontbreekt aan eenduidige opvatting over interne klachtenbehandeling in ons korps. De externe regeling voor burgers die klagen over het optreden van de politie is een begrip. De ombudsman heeft reeds eerder aangegeven dat ook medewerkers van de politie klachtrecht hebben.

Het instellen van een interne klachtenregeling, of het expliciet bekend maken dat de "externe" klachtenregeling ook intern van toepassing is zou niet alleen dit hiaat vullen, maar zou in de uitwerking ook een harmoniserende werking kunnen hebben op de vele genoemde loketten op dit gebied. Als er per eenheid een centrale intake zou zijn zouden de verschillende loketten meer kunnen gaan samenwerken aan de aangedragen casuïstiek.

Het is van belang dat de klachtenbehandeling onder de regie van de politiechef plaats vindt. Die is het gezicht van de eenheid waar de problematiek speelt en kan op die manier ook de verantwoordelijkheid nemen. Momenteel zijn loketten verschillend gepositioneerd, zowel op eenheidsniveau, binnen de PDC, als in de korpsstaf. Ook worden er meerdere hulpconstructies ingericht zonder dat daar een heldere rol en verantwoordelijkheid voor is afgesproken. Zo zijn er meerdere projecten of programma's die zich bezig houden met de behandeling van "uitingen van ongenoegen".

Het is belangrijk dat de politieorganisatie eenvoudig en laagdrempelig benaderbaar is voor haar medewerkers. Het ontbreken van een laagdrempelige klachtenregeling met liefst een snelle en informele afdoening door de lijn is opvallend. Dit draagt wellicht bij aan mijn indruk dat daardoor veelal niet noodzakelijk geformaliseerd wordt. Bezwaar en beroep, belangenbehartiging door vakbonden en externe uitingen van ongenoegen lijken relatief veel voor te komen.

Het ligt voor de hand de afdelingen VIK een coördinerende rol te geven in de interne klachtenbehandeling. Veiligheid, Integriteit en Klachten kunnen in een brede betekenis worden gezien. De teams VGW van het PDC zouden een nauwe ondersteunende relatie kunnen hebben met de politiechefs en de coördinerende rol die VIK daarin zou kunnen vervullen.

Ik hecht eraan nog een paar opmerkingen te maken op dit vlak. De schaalvergroting van de Nederlandse politie kan schaalvoordelen hebben op aspecten als ICT, centrale inkoop en landelijke slagkracht. Bij de wijze van inrichting echter lijkt er te weinig aandacht geweest om de leidinggevenden en medewerkers te ondersteunen in hun sociale relatie. De HR ondersteuning is op afstand georganiseerd, en de omvang van teams is fors vergroot. Een klachtenregeling waarin uitingen van ongenoegen of klachten worden geformaliseerd en buiten het team om worden afgehandeld in loketten of afdelingen VIK dragen in mijn beeld niet bij aan een veilige en gezonde werkomgeving. Leiderschap, eigenaarschap en nabije professionele 1^e lijn HR ondersteuning zijn wat mij betreft belangrijke uitgangspunten bij de verbetering van de Nationale Politie als sociale frontlijn organisatie.

Letty Demmers – Van der Geest
Ombudsfunctionaris politie