

Menselijke maat, een waarde op zich

Jaarverslag 2020 ombudsfunctionaris politie

Een jaar
ombudsfunctionaris
politie

Maart 2021 •

Voorwoord ombudsfunctionaris politie



Ik ben ervan overtuigd dat de politie slechts veiligheid kan bieden aan de maatschappij als de veiligheid in de organisatie geborgd is. Dan weerspiegelt het externe optreden de interne organisatie. Net als dat de politie in de maatschappij nabijheid organiseert door middel van wijkagenten, zou de politie intern nabijheid ook moeten organiseren om de politiemensen te ondersteunen en te begeleiden in hun moeilijke werk.

Helaas heb ik in mijn eerste jaar als ombudsfunctionaris politie moeten constateren dat interne veiligheid en nabijheid nog niet op het benodigde niveau is. De politie is bij de vorming van de nationale politie georganiseerd op standaarden. Maar medewerkers, het grootste kapitaal van de politieorganisatie, zijn geen robots. Gelukkig maar, van hen wordt gevraagd professioneel te handelen, waarbij de situatie van dat moment en de omgeving mede bepalend zijn voor dat handelen.

De organisatie zal zich dus moeten transformeren naar een organisatie gericht op maatwerk. Dat vraagt om het loslaten van de doctrine dat beleidslijnen, wetten en richtlijnen sturend zijn. Zorg dat het gesprek, het luisteren, het volgen van je morele kompas de richting bepalen en beleidslijnen, wetten en richtlijnen ondersteunend zijn. Nu zien we helaas vaak dat het juridisch klopt, maar dat de medewerker volledig uit beeld is.

Inhoud

- **Voorwoord ombudsfunctionaris politie Letty Demmers**
- **De centrale thema's in 2020**
- **Worstelen met de beroepsziekte PTSS**
- **Veiligheid bij interne onderzoeken**
- **Veel loketten, weinig regie**
- **Leidinggeven aan mensen, hoe dan?**
- **Inclusie en diversiteit**
- **Instelling en werkwijze**
- **Samenvatting van de casuïstiek**
- **Adviezen en blogs**

Als ombudsfunctionaris heb ik hernieuwd kennis gemaakt met veel medewerkers. En ook nu weer werd ik geraakt door de grote mate van betrokkenheid. Betrokken bij het werk en bij de mensen in -en extern. Maar ook werd ik helaas geraakt door de persoonlijke verhalen van medewerkers die in de knel zijn geraakt en zich niet meer gesteund, gehoord en geholpen voelen door de organisatie.

Wij luisteren naar de mensen die zich bij ons melden, proberen te bemiddelen daar waar dat nog mogelijk is en gaan na of iemand het slachtoffer is of dreigt te worden van keuzes in het systeem. Op een aantal centrale thema's heeft dit geleid tot een advies aan de korpschef om zodanige wijzigingen aan te brengen dat de medewerker en collegae weer gezien en gehoord worden.

Naast aandacht voor de thema's die u verder in dit verslag kunt lezen, vraag ik aandacht voor de doorontwikkeling van de politieorganisatie als geheel en de politiefunctie in het bijzonder. De schaa sprong van eenheden van maximaal 6000 collega's naar de huidige organisatie van 65000 collega's is nog niet in zijn volle omvang en gevolgen ingedaald. De rol en positie van korpschef en korpsleiding in de strategische visie naar de toekomst als schakel tussen de politieke leiding en de eenheden is nog niet uitgekristalliseerd. De visie op de politiefunctie in het huidige decennium vraagt om reflectie en richting. De ontwikkeling om te komen tot een "politie voor iedereen" en een "politie van iedereen" vraagt om een langdurige en permanente focus daarop van iedereen in de politieorganisatie. Cultuur en leiderschap veranderen slechts langzaam. Ik vertrouw op u allen om daar krachtig en zichtbaar op te investeren.

Letty Demmers – Van der Geest,
Ombudsfunctionaris politie

Verdwaal je of dreig je vast te lopen binnen de politie?

De ombudsfunctionaris politie bemiddelt, kan doorverwijzen en onderzoekt de onderliggende oorzaken van problemen om de politieorganisatie te helpen zich door te ontwikkelen. Wij zijn bereikbaar via ombudsfunctionarispolitie@caop.nl of telefonisch: 070 – 376 57 35.

De centrale thema's in 2020

Uit de 108 meldingen die de ombudsfunctionaris in 2020 mocht ontvangen zijn in 2020 vijf centrale thema's afgeleid. Deze centrale thema's zijn:

- Worstelen met de beroepsziekte PTSS
- Veiligheid bij interne onderzoeken
- Veel loketten, weinig regie
- Leidinggeven aan mensen, hoe dan?
- Inclusie en diversiteit.

Over deze thema's die hierna nader worden toegelicht is de ombudsfunctionaris in gesprek met de korpsleiding en heeft zij adviezen uitgebracht. De ombudsfunctionaris acht het noodzakelijk dat de nationale politie op deze thema's merkbare verbeteringen doorvoert. Tot nu toe ervaart de ombudsfunctionaris op deze geagendeerde punten vanuit de korpsleiding veel herkenning en erkenning maar belangrijker is dat dit in 2021 en volgende jaren leidt tot daadwerkelijke aanpak en dus verbetering. De interne veiligheid binnen de politieorganisatie staat onder druk. Aandacht voor een veilige, gezonde, diverse en inclusieve werkomgeving in de politieorganisatie is essentieel om de maatschappelijke functie ook buiten met gezag uit te kunnen blijven oefenen.

Worstelen met de beroepsziekte PTSS

Al vanaf de start van de vorming van de nationale politie is de omgang met collega's die PTSS oplopen moeizaam. Een belangrijk deel van de meldingen in 2020 was afkomstig van inmiddels ex-collega's die nog immer met de organisatie in conflict zijn over de

afhandeling van hun restschade. Waar oorspronkelijk P-zorg ook voor collega's met PTSS in de lijn plaats vindt, valt te constateren dat gaandeweg de afstand tussen de vertrouwde werkomgeving en de veelal ex-collega steeds groter wordt. De contacten die overblijven zijn veelal juridisch van aard, slepen te lang en sluiten niet meer aan op de behoeftes van de (ex)collega's met PTSS.

De regelgeving rond PTSS is complex en regelmatig gewijzigd en brengt zowel de betrokken collega's en ex-collega's, als de organisatie snel in een zakelijke relatie waarbij financiële uitkeringen vooropstaan.

Gezien de aard van het politiewerk is het ontstaan van PTSS helaas onvermijdbaar. De ombudsfunctionaris pleit ervoor vanuit deze realiteit meer aandacht te besteden aan het voorkomen van en begeleiden van collega's met gezondheidsklachten, waaronder PTSS. Waar nu de aandacht veelal ligt op de financiële afwikkeling van de arbeidsrelatie pleit de ombudsfunctionaris voor een meer integrale benadering van omgaan met PTSS waarin re-integratie en herplaatsing, het in contact blijven en het bieden van laagdrempelige zorg en ondersteuning voorop staan. De omvang van de nationale politie en de problematiek vraagt om een meer politie specifieke invulling van de zorg voor deze doelgroep.

Al weer enige tijd wordt opnieuw gewerkt aan nieuwe regelgeving rond PTSS. Een nieuw rechtspositioneel kader zal naar de opvatting van de ombudsfunctionaris slechts een positieve bijdrage kunnen leveren als er niet alleen op rechtspositioneel gebied verbeteringen worden doorgevoerd, maar ook op het gebied van leiderschap, personele zorg, begeleiding en herplaatsing, preventie en politie specifieke voorzieningen voor PTSS-veteranen.

Veiligheid bij interne onderzoeken

Werken bij de politie vraagt een hoge mate van integriteit. Dit geldt natuurlijk qualitate qua ook voor het omgaan met collega's waartegen een intern onderzoek wordt ingesteld. Een aantal meldingen in 2020 had betrekking op de manier waarop de organisatie om ging met verondersteld niet integer gedrag.

Aspecten die daarbij speelden waren divers. Waarom worden functioneringsvraagstukken doorgeschoven naar teams VIK? Waarom elkaar niet aanspreken in een vroegtijdig stadium? De afbakening van het onderzoek voor wat betreft aard en omvang en strafrechtelijk onderzoek versus disciplinair verdient aanscherping. Lange doorlooptijden hebben een negatieve invloed en het contact tussen collega's onderling en met hun lijnchef vraagt om aandacht.

Ook de review die naar de kwaliteit van interne onderzoeken is gehouden bevestigt dat aandacht nodig is. Ook hier speelt het aspect leiderschap naar de mening van de ombudsfunctionaris een belangrijke rol. Met name de rol van de leidinggevende bij de start van een veronderstelling van mogelijk niet integer gedrag is cruciaal.

We zien dat het instellen van een intern onderzoek te veel als een autonoom en vanzelfsprekend proces wordt beschouwd. Bij de keuze of een disciplinair of strafrechtelijk onderzoek ingesteld dient te worden en zo ja met welke opdracht en afbakening dient naar de mening van de ombudsman veel nadrukkelijker stil gestaan te worden. De lijnchef zou daarin bijgestaan kunnen worden door experts met een brede ervaring rond leidinggeven, HR-aspecten, culturele achtergronden etc. De bijzondere positie van de politie als werkgever binnen een organisatie waarin het uitvoeren strafrechtelijk onderzoek als kerntaak gewoengoed is, maakt het expliciteren van deze keuze des te belangrijker in het licht van het belang van een veilige werkomgeving en de integriteit van de organisatie. Deze vorm van triage ondersteunt de lijnchef in het maken van zijn of haar keuze en als toch besloten wordt tot het instellen van een onderzoek vormt dit een helder kader voor de onderzoeker.

Veel loketten, weinig regie

Bij de start van de ombudsfunctionaris bleek dat er al veel loketten waren voor collega's in de knel. De ombudsfunctionaris heeft kennis gemaakt met een aantal loketten en met name met de collega's die die loketten vormen. Betrokken collega's die vanuit hun perspectief hun best doen om bij te dragen aan de doelstelling van een veilige, gezonde en inclusieve werkomgeving. Wat opvalt is dat het eigenaarschap, de aansturing en coördinatie diffuus is en versterking behoeft. De loketten hebben veelal een specialistisch karakter. Dat heeft als schaduwkant dat er ook vanuit dat specialisme naar de casuïstiek gekeken wordt, wat een integrale benadering belemmert. Het blijkt voor de collega's vrijwel onmogelijk zelf te bepalen bij welk loket men terecht kan voor zijn of haar problematiek. Dit wordt nog versterkt door het ontbreken van een heldere interne klachtenvoorziening. Waar de klachtenregeling voor externe klagers goed werkt is er over de mogelijkheid om intern te klagen nog steeds veel onduidelijkheid.

Ook de rol van de lijnchef en eenheidsleiding vraagt om versterking. De lijnchef als eerste aanspreekpunt voor een collega met vragen of dilemma's lijkt aan vanzelfsprekendheid te verliezen. Ook is, doordat de loketten beheersmatig divers zijn belegd, op eenheidsniveau geen integraal inzicht in de aangedragen problematiek en is het lastiger om dwarsverbanden en rode draden te duiden.

De ombudsfunctionaris pleit voor een centraal punt per eenheid onder verantwoordelijkheid van de eenheidschef waar collega's terecht kunnen om in hun problematiek begeleid en bemiddeld te worden. Dit sociale loket kan warm doorverwijzen naar de specialistische loketten en deze ook combineren omdat een eendimensionale benadering veelal onvoldoende is. Naast begeleiding of doorgeleiding kan dit centrale punt ook het verzamelpunt zijn voor de bevindingen van de aangesloten loketten zodat dwarsverbanden en rode lijnen beter aan de verantwoordelijke eenheidsleiding kan worden gepresenteerd. Dit kan de opmaat zijn naar een sociaal trendverslag per eenheid. Een ontwikkeling die in enkele eenheden al gaande is.

De voorziene combinatie van vertrouwensfuncties omgangsvormen en integriteit en de bezinning op de taak en invulling van de teams veiligheid, integriteit en klachten biedt een mooie kans om dit sociale loket onder directe verantwoordelijkheid en aansturing van de politiechefs te positioneren als een belangrijke impuls aan een veilige, gezonde, en inclusieve werkomgeving.

Leidinggeven aan mensen, hoe dan?

In vrijwel alle rode draden in dit jaarverslag is de rol van leidinggevend en leiderschap een belangrijk aandachtspunt. De kwaliteit en positionering van het eerste niveau van leidinggeven is essentieel in het creëren van een veilige, gezonde en inclusieve werkomgeving.

In het ontwerp van de nationale politie is gekozen voor teamchefs als eerste niveau van leidinggeven aan medewerkers. De personele zorg is daarmee in teams van soms meer dan 200 mensen op meerdere locaties belegd bij 1 of 2 teamchefs. In het ontwerp is de operationele aansturing belegd bij operationeel experts. Deze operationeel experts zouden vanuit de inhoud van het werk sturen. Deze inrichtingskeuze werd gekoppeld aan een vermindering en centralisering van HR-ondersteuning en expertise.

De politie heeft extern gekozen voor een concept van nabijheid en fijnmazigheid via het model van wijkagenten. Deze nabijheid en fijnmazigheid ontbeert in de personele zorg. De ombudsfunctionaris heeft waardering voor de wijze waarop teamchefs en operationeel experts desondanks proberen daaraan zoveel mogelijk invulling te geven. Ook in veel eenheden wordt ondanks dat het niet geheel spoort met de inrichtingskeuzes van de

ationale politie gewerkt aan de versterking van de positie van operationeel experts als het eerst leidinggevende niveau ook op het gebied van de p-zorg.

De ombudsfunctionaris pleit voor meer aandacht voor een fundamentele en gecoördineerde versterking van het eerstelijns leiderschap en hun ondersteuning. Waar de operatie altijd trekt zal er structureel tijd moeten worden vrijgemaakt om de personele zorg en leiderschap te versterken en dit ook te borgen in functies, opleidingen, HR-ondersteuning etc.

Een specifiek voorbeeld van waar de personele zorg en leiderschap verbetering behoeft is de begeleiding van studenten. De ombudsfunctionaris heeft daar naar aanleiding van meldingen in 2020 een onderzoek naar ingesteld. De verantwoordelijkheid voor een veilige werkomgeving is versnipperd belegd in een driehoek van eenheid (werkplek), politieacademie (onderwijs) en PDC (werkgever). Gebleken is dat deze diffuse toedeling belemmerend werkt in het snel en adequaat oppakken van knelpunten.

Inclusie en diversiteit

Dit gevoelige thema wordt binnen de politie veelal benaderd vanuit incidenten die de publiciteit halen. De ombudsfunctionaris heeft gepleit voor een structurele benadering.

De pijn in de organisatie blijft veelal onbesproken. Elkaar aanspreken is kennelijk lastig. De interne en externe reactie op incidenten roept veelal dilemma's op. Derhalve is de structurele aandacht voor een veilige en inclusieve werkomgeving een effectievere benadering. In een minder beladen moment spreken over wat raakt en bewustwording op min of meer onbewuste vooroordelen kan het begrip voor elkaar versterken. De ombouw van de "kracht van het verschil" naar "politie voor iedereen" met daarbij een interne en externe component wordt door de ombudsfunctionaris ondersteund omdat het hier zowel de interne als de externe legitimiteit van de politie betreft. Het expliciteren daarvan en urgentie op alle niveaus is noodzakelijk.

Om aansluiting te houden bij de maatschappij en ook intern een "politie voor iedereen" te zijn is er een open blik nodig door de hele organisatie om te zoeken naar versterkende factoren en actief op zoek te gaan naar belemmeringen. Door de jaren heen heeft de politie het moeilijk met de komst van medewerkers met een ander profiel dan dat klassiek aanwezig is. Of dat nu gaat om vrouwen, hoger opgeleiden, lhbt, of collega's met een migratie achtergrond, steeds blijkt dat diversiteit en inclusiviteit niet vanzelfsprekend is en aandacht vraagt op alle niveaus in de organisatie.

Instelling en werkwijze

De ombudsfunctionaris politie is op 1 januari 2020 aangesteld. Na een periode van voorbereiding is de ombudsfunctionaris vanaf 1 maart 2020 telefonisch en per mail bereikbaar voor collega's, ex-collega's en familie van beiden. De ombudsfunctionaris is gehuisvest bij het CAOP op de Lange Voorhout in Den Haag. Ook de loketfunctie en intake is bij het CAOP ondergebracht. Daarmee wordt de onafhankelijke positie benadrukt en de drempel voor melders verlaagd. De ombudsfunctionaris wordt in haar werk ondersteund door het bureau ombudsfunctionaris. De 5 medewerkers van het bureau zijn vanuit de politieorganisatie ter beschikking gesteld en slechts aan haar verantwoording verschuldigd. De taken en bevoegdheden van de ombudsfunctionaris staan beschreven op politie.nl ([link](#)) en hoe de onafhankelijkheid van de ombudsfunctionaris is gewaarborgd. ([link](#)). De ombudsfunctionaris heeft een tweeledige taak:

- a. Bemiddeling in zich daarvoor lenende casuïstiek en het doen van algemene aanbevelingen ter verbetering van een veilige, gezonde, diverse en inclusieve werkomgeving binnen de Nederlandse politie. Bij bemiddeling verkent de ombudsfunctionaris of de aangedragen casuïstiek in samenspraak tussen de

melder en de betreffende eenheid op een voor beiden bevredigende manier kan worden opgelost. De ombudsfunctionaris treedt niet op als belangenbehartiger en treedt niet op als bezwaar/beroepsinstantie.

- b. Als uit meerdere cases een rode lijn gedistilleerd kan worden verdiept de ombudsfunctionaris zich in deze problematiek en de onderliggende processen en procedures. Ter verbetering van het veilige werkklimaat binnen de politie kan de ombudsfunctionaris advies uitbrengen aan de korpschef.

De introductie van de ombudsfunctionaris politie is door de Covid-crisis minder gemakkelijk verlopen. De geplande fysieke bijeenkomsten zijn vervangen door digitale bijeenkomsten per eenheid. Tevens wordt contact onderhouden met verwante instituten als de Nationale Ombudsman, de Inspecteur-Generaal der Krijgsmacht en de Inspectie Justitie en Veiligheid. De ombudsfunctionaris overlegt periodiek met de korpschef en de centrale ondernemingsraad en publiceert kwartaalberichten en columns op het intranet van de politie.

In 2020 zijn door de ombudsfunctionaris 108 meldingen ontvangen en heeft de ombudsfunctionaris 5 keer een advies uitgebracht. Een samenvatting is verder in dit verslag opgenomen.

Samenvatting van de casuïstiek

In het eerste jaar waarin de ombudsfunctionaris politie werkzaam was, hebben 108 collega's, ex-collega's of familie van collega's contact gezocht met de ombudsfunctionaris. Met deze melders zijn een of meerdere gesprekken gevoerd, waar mogelijk in persoon bij het CAOP waar de ombudsfunctionaris gehuisvest is, soms digitaal of telefonisch vanwege de coronasituatie.

Na het eerste gesprek met een melder wordt bezien of er ruimte is voor bemiddeling of warme doorgeleiding. Veelal zijn collega's al verwickeld in bezwaar of beroep tegen beslissingen van de werkgever en in die situatie is bemiddeling in principe niet aan de orde. Naast bemiddeling in individuele gevallen is de ombudsfunctionaris gericht op het structureel verbeteren van aspecten waar collega's herhaaldelijk op stuiten en om verbetering vragen. Hoewel elke melding uniek is waren er overkoepelende thema's te benoemen. Die thema's trof u eerder in dit jaarverslag aan.

35 meldingen hadden betrekking op de omgang van het korps met PTSS. 44 meldingen gingen over rechtspositionele aspecten, integriteit en disciplinaire onderzoeken. De derde categorie was sociale veiligheid met een 15-tal meldingen. Sommige meldingen waren in meerdere categorieën te rubriceren.

Uitgebrachte adviezen en geplaatste blogs

Interne klachten

25 mei 2020

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 bezighouden 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 leidinggevend 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^elijns HR-ondersteuning zijn wat mij betreft belangrijke uitgangspunten bij de verbetering van de Nationale Politie als sociale frontlijn organisatie. Ik bied u deze notitie aan ter inspiratie, maar ook met het appel om hier vanuit strategisch niveau een impuls aan te geven. Ook hier geldt dat leiderschap en eigenaarschap op strategisch niveau essentieel is om richting te geven aan de toekomstige koers van de politie waar gezond en veilig werken het uitgangspunt moet zijn.

Omgaan met PTSS

28 oktober 2020

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. Hierdoor ontstaat er

ruimte om met menselijke maat te zoeken naar mogelijke oplossingen waardoor beide partijen nader tot elkaar kunnen komen

Sinds mijn aanstelling is een belangrijke rode lijn het signaal dat de omgang van de organisatie met de collega's of ex-collega's met PTSS-klachten en hun gezinnen, ondanks dat er veel regelingen en loketten zijn, voor verbetering vatbaar is. Ik heb inmiddels een twintigtal persoonlijke gesprekken gevoerd met (ex)collega's in deze situatie. Collega's hebben een grote behoefte aan nabijheid, eigenaarschap, snelheid en het bieden van (na)zorg met een menselijke maat. De werkwijze die ze ervaren wijkt daar in hun beleving regelmatig vanaf. Typeringen als onbenaderbaarheid, wachten, kastje naar de muur, procedureel en winnen of verliezen komen steeds terug. Ook de rol van de lijnchef wordt veelal gemist.

Juist collega's in de knel en zeker (ex)collega's met PTSS hebben behoefte aan nabijheid en persoonlijke aanspreekbaarheid. De rollen van de lijnchef en casemanager verdienen versterking. Om leiding te kunnen geven en cases te kunnen managen is mandaat nodig. Een daaraan meer ondersteunende en adviserende rol vanuit de HR en VGW-organisatie en loketten zou een minder sterk juridisch karakter verdienen, waarbij de zorgprofessionals als bedrijfsmaatschappelijk werk, korpsarts en korpspsychologen een belangrijke bijdrage kunnen leveren.

Ik ben hierover sinds maart 2020 in gesprek met de korpsleiding. Ik moet constateren dat collega's die mij benaderen herhaaldelijk aangeven dat zij bij regulier contact met de organisatie nog steeds ervaren dat de menselijke maat belemmerd wordt door bureaucratische hindernissen.

Een belangrijke positieve ontwikkeling is dat er getracht wordt de afwikkeling van een fors aantal slepende cases met betrekking tot restschade op een meer aandachtsvolle wijze op te pakken. De persoonlijke inzet van een aantal daarbij betrokken medewerkers wordt ook door een aantal collega's met PTSS waarmee deze gesprekken gevoerd worden positief gewaardeerd, echter wij krijgen ook de signalen dat de gesprekken niet altijd aansluiten bij de behoefte van de betreffende collega.

Ondanks dat er inmiddels een aantal cases wederzijds naar tevredenheid zijn afgewikkeld is er meer nodig om tot een goede afwikkeling te komen van het grote aantal cases dat nog resteert. Ik sprak hierover recentelijk op zijn verzoek met minister Grapperhaus en met het verantwoordelijke lid van de korpsleiding de heer L. Kok.

Mijn aanbevelingen zien op een herijking van de aanpak, tot nu toe, op een aantal gebieden:

1. Er dient meer tijd en capaciteit beschikbaar komt om de gesprekken te voeren op een wijze die aansluit bij de behoeften van de betreffende collega's. Voorspelbaarheid, intake, fasering en tussentijds contact zijn daarbij van belang.
2. Het verdient aanbeveling om een het kader waarlangs de vaststelling van de restschade plaatsvindt transparanter en daarmee onafhankelijk toetsbaarder te maken. Daarbij is het aspect om uit te gaan van verrekening van een deel van het eerder toegekende smartengeld een gevoelig thema.
3. Een heldere planning, communicatie, sturing en rapportage op de voortgang van de afwikkeling van deze casuïstiek zou de doelgroep, maar ook het korps en de politiek helpen om het vertrouwen in deze aanpak te vergroten.

Ik hecht eraan te benadrukken dat deze aanbevelingen niets afdoen aan de waardering die ik heb voor de collega's die met grote persoonlijke inzet de casuïstiek tot nu toe hebben behandeld.

Het is mij bekend dat er tussen ministerie, politie en vakorganisaties gesproken wordt over een stelselwijziging waarin zorg meer aandacht krijgt dan het al dan niet recht hebben op vergoedingen. Het komt mij als essentieel voor om hierin de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de politieorganisatie tevens te herijken. Een stelselwijziging is een complex traject van lange adem en gezien de aard en omvang van de problematiek zijn er in aanloop naar deze wijziging reeds op kortetermijnmaatregelen nodig. Ik pleit daarbij

vooral voor meer aandacht voor het voorkomen, signaleren en omgaan met nieuwe gevallen. Het nieuwe stelsel geeft daar naar verwachting meer ruimte voor, maar vraagt van de organisatie een vertaling in nabijheid en persoonlijke aandacht.

Interne onderzoeken en de menselijke maat

17 november 2020

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. Hierdoor ontstaat er naast ruimte om met menselijke maat te zoeken naar mogelijke oplossingen waardoor beide partijen nader tot elkaar kunnen komen ook ruimte om aan structurele oplossingen te werken voor de toekomst.

Sinds mijn aanstelling is een belangrijke rode lijn het signaal dat de omgang van de organisatie met de collega's naar wie een integriteitsonderzoek wordt ingesteld verbetering behoeft.

Het moeten ondergaan van een intern onderzoek heeft een enorme impact op politiemensen en hun directe omgeving. Waar het evident is dat de politie een hoge standaard nodig heeft op het gebied van integriteit, kwaliteit en transparantie, dient dit qualitate qua ook te gelden voor de wijze waarop de organisatie omgaat met collega's wiens gedrag wordt onderzocht.

Ik heb hierover meerdere keren met de korpschef gesproken. De uitkomsten van de review die recentelijk verschenen is, bevestigen de noodzaak om hier fundamenteel mee aan de slag te gaan. Naast de aspecten die in de review worden benadrukt zoals de kwaliteit van de onderzoeken, onderzoekers, de inrichting van VIK en het VIK-proces, gaat het mij primair om de menselijke maat, waarbij aspecten als proportionaliteit, informatievoorziening, afbakening in het onderzoek qua scope en (doorloop)tijd, opdrachtverstrekking, persoonlijke aandacht en sturing dringend verbetering behoeven. Niet alleen vanuit VIK geredeneerd, maar primair vanuit leiderschap. Het is de lijnchef als werkgever die verantwoordelijk is voor de wijze waarop menselijk met medewerkers wordt omgegaan, ook als er wellicht verwijtbare zaken zijn gebeurd waarvoor onderzoek nodig is. Ik heb de korpschef geadviseerd hiermee voortvarend aan de slag te gaan.

"Kleine zaken klein houden" zou het adagium moeten zijn. Functioneringsvraagstukken en houdingsaspecten horen in de lijn opgepakt te worden en niet verschoven te worden naar VIK. Een specifiek aspect in de door mij onderzochte gevallen is de verwevenheid tussen disciplinair en strafrechtelijk onderzoek. Ik heb gepleit voor een strikte scheiding tussen strafrechtelijk en disciplinaire aanpak. Deze scheiding zou ook de gelegenheid bieden om voor het disciplinaire aspect te kijken naar een breder samengesteld team dat de lijnchef kan ondersteunen in zijn leidinggevende taken.

Integriteitsbeleid dient structureel van aard te zijn om gewenst gedrag te versterken, de norm te bevestigen en ongewenst gedrag te voorkomen en te stoppen. Dit vraagt om permanente aandacht van de lijn en het goede gesprek daarover. Waar veel energie gestoken wordt in het onderzoeken van mogelijke integriteitsschendingen die veelal als incident worden benaderd, lijkt er minder aandacht te zijn voor de preventieve aspecten en het leren van uitkomsten van onderzoeken. Zo lijkt er bijvoorbeeld rond het "lekker van informatie en het doen van bevestigingen" een primaire neiging tot onderzoek en straffen te zijn. Waar dat voor corruptieve aspecten en lekken naar de onderwereld volstrekt logisch is, kan preventie, instructie, aanspreken en permanente aandacht voor de "lichtere vormen" wellicht een bijdrage leveren aan structurele verbetering naast de focus op incidenten.

Ik heb de korpschef geadviseerd binnen de korpsleiding een portefeuillehouder te benoemen die samen met de politiechefs vorm en inhoud gaat geven aan de benodigde verbeteringen en zal dit onderwerp nauwgezet blijven volgen.

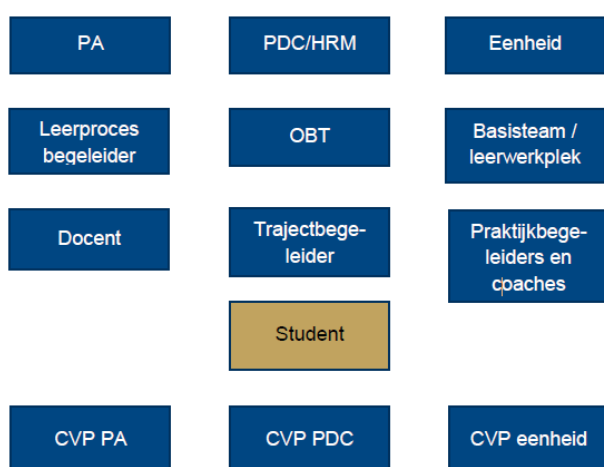
Een veilige leeromgeving voor studenten.

22 december 2020

Naar aanleiding van meerdere signalen over de interne veiligheid van studenten heeft de ombudsfunctionaris politie een beknopt onderzoek in laten stellen en hierover een advies aan de korpschef uitgebracht.

Veilige leeromgeving voor medewerkers in opleiding:

De huidige en nieuwe opleiding is verdeeld over drie kolommen, waarbij het eigenaarschap diffuus is en het niet altijd duidelijk is wie nu waar over gaat. Medewerkers in opleiding (hierna studenten) vallen in de lijn onder het Politie Diensten Centrum. De Politie Academie verzorgt de theoretische opleiding en de eenheden de praktijkbegeleiding. Studenten zijn formeel vanaf dag 1 in de operationele sterkte opgenomen. In onderstaand schema wordt deze complexe structuur en de daarbij betrokkenen uitgewerkt.



In de door ons onderzochte casuïstiek is gebleken dat studenten tijdens de opleiding niet altijd de veilige leer/werkomgeving hebben ervaren zoals zij dit mochten verwachten. Waar eenheden dit signaleerden waren zij niet altijd in de gelegenheid hierop bij te sturen. Een veilige leeromgeving is essentieel en verdient gedurende de opleidingsperiode en ook in de eerste praktijkjaren van politiemedewerkers meer aandacht. Door onzorgvuldige en ondeskundige inzet van studenten kunnen ongewenste en gevaarlijke situaties ontstaan, met nadelige gevolgen voor het korps en medewerkers, van vroegtijdige uitval en vertrek tot aan PTSS.

Medewerkers in opleiding niveau 5:

In onze verkenning hebben we ons vooral gericht op studenten niveau 5, een bijzondere categorie in ons korps dat van oudsher vooral MBO georiënteerd is geweest.

Gebleken is dat niet alle trajectbegeleiders, praktijkbegeleiders en coaches voldoende zijn opgeleid om studenten niveau 5 te begeleiden. Begeleiders zouden minimaal hetzelfde of een hoger opleidingsniveau moeten hebben. Ook is gebleken dat na de opleiding eenheden onvoldoende op de hoogte zijn van het doel waarvoor niveau 5 studenten zijn aangenomen en opgeleid. Tijdens en na de opleiding is er op meerdere plaatsen onvoldoende draagvlak (en zelfs weerstand) voor deze hoger opgeleide medewerkers, omdat deze na de opleiding direct als sr.GGP (schaal 8) worden aangesteld en binnen een aantal jaren doorstromen naar de functie van operationeel specialist A (schaal 9). Meerdere niveau 5 studenten hebben zich bij (centrale) vertrouwenspersonen en teamchefs gemeld over onveilige leerontwikkel plaatsen. Er werden signalen afgegeven over ongewenste omgangsvormen (intimidatie, pesten, vrouwonvriendelijke opmerkingen enz.) door begeleiders. Niveau 5 studenten kregen verzwarende omstandigheden/leerdoelen door begeleiders opgelegd als lastige vragen werden gesteld.

De ombudsfunctionaris acht het verstandig om het eigenaarschap voor een veilige leeromgeving (opdrachtgever en lijnfunctie) in de eenheid te beleggen. De PA en PDC (opdrachtnemers) verzorgen en ondersteunen de opleiding en rapporteren aan de eenheden over de voortgang. Hierdoor krijgen eenheden meer inzicht en invloed tijdens het opleidingstraject. Tevens wordt geadviseerd de opleiding, begeleiding en inzet van niveau 5 studenten (politiekundigen en recherchekundigen) beter te borgen. Verschillende leerontwikkelplaatsen zijn onvoldoende uitgerust en ingericht om studenten niveau 5 te begeleiden en de leerdoelen te laten halen. Een zorgvuldige en regelmatige leerontwikkelplaats scan is noodzakelijk om de kwaliteit te waarborgen.

Overigens was de versnipperde wijze waarop het eigenaarschap voor studenten georganiseerd is ook van toepassing op de vertrouwenspersonen. Ook dit is per kolom georganiseerd (zie bovenstaand schema). Waar studenten zich tijdens en na de opleiding tot vertrouwenspersonen wendden bleek de versnipperde verantwoordelijkheid niet helpend om de onveilige situaties adequaat aan te pakken. Dit had ook zijn weerslag binnen het netwerk van centrale vertrouwenspersonen. Het verdient aanbeveling de verantwoordelijkheid voor het vertrouwenswerk ook beter te koppelen aan de verantwoordelijkheden van de eenheden. Dit sluit aan bij eerdere voorstellen van de ombudsfunctionaris om per eenheid onder de regie van de eenheidschef een sociaal loket in te richten waar collega's in de knel terecht kunnen voor advies en doorverwijzing.

Blog: Discriminatie en de Nederlandse politie

Laatst gewijzigd: 09-06-2020 | 17:57

Bron: Ombudsfunctionaris

Onafhankelijk ombudsfunctionaris Letty Demmers reageert in een blog op de dood van George Floyd en de protesten die daarop volgden. Wat betekent dit voor de Nederlandse politie?

Met ontsteltenis hebben wij allemaal de beelden bekeken, die ons vanuit Amerika bereikten. Het handelen van een agent, met de dood van George Floyd als gevolg.

Massaal kwam in Amerika het protest. Wederom een zwarte man, die de dood vond door het handelen van een witte politiemann.

Protesten tegen discriminatie, tegen uitsluiting en tegen de politie.

Alleen in Amerika?

Neen, helaas ook in ons eigen land, waar artikel 1 van de grondwet hele duidelijke uitspraken doet, hebben wij nog steeds niet een inclusieve samenleving.

Wordt nog steeds niet iedereen gelijkwaardig behandeld, ongeacht afkomst, geloof, sekse of geaardheid.

Discriminatie komt overal voor, ook binnen de Nederlandse politie. Dat is een ongemakkelijke constatering maar legitimeert een vergrote aandacht daarvoor op alle niveaus van onze organisatie. Ik ontving als ombudsfunctionaris in de korte periode sinds mijn aanstelling signalen over uitsluiting, ongerechtvaardigd onderscheid en ander discriminatoir gedrag.

Als ombudsfunctionaris politie is het bevorderen van inclusiviteit en een veilige werkomgeving mijn belangrijkste opdracht en ook mijn persoonlijke drive om deze rol te vervullen. Diversiteit en inclusiviteit zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Omdat onze samenleving divers is, zal de Nederlandse politie ook een diverse politie voor iedereen moeten zijn.

Om dat echt te zijn is er veel aandacht nodig. Met het aantrekken van nieuwe collega's met een migratieachtergrond zijn we er niet. Zijn die collega's echt welkom binnen de politie of worden ze als excuus gezien en verlaten vroegtijdig het korps? Ga het echte gesprek met elkaar aan, praat met elkaar en niet over elkaar, begin met luisteren en vragen stellen en koester de verschillen.

Hoe zijn onze leidinggevendenden voorbereid op hun rol in een steeds diverser korps? Hoe worden ze daarin ondersteund? Hoe gaan we onderling het ongemakkelijke gesprek over discriminatie aan en spreken elkaar aan? Hoe voorkomen we dat collega's hun toevlucht moeten zoeken tot netwerken, de pers of politiek omdat ze de veiligheid intern onvoldoende voelen.

Interne veiligheid en externe legitimiteit zijn volgens mij nauw aan elkaar verbonden. Heb oog van collega's die doordat publiek hun gevoelens over wat in Amerika gebeurd is op hen projecteren en zich daarom niet veilig voelen om hun werk te doen. Ook hier geldt; " binnen beginnen om het buiten beter te doen".

Ik steun van harte te initiatieven die er op dit moment al gaande zijn, maar dit mag explicieter en met meer urgentie. Laten we dit trieste dieptepunt aan pakken om de Nederlandse politie intern veiliger te maken en discriminatie onder ogen te zien. Met nuance maar ook beslist.

Blog: 'Excustruus of samen verschil maken?'

Laatst gewijzigd: 17-12-2020 | 14:54

Bron: Korpsmedia

Een klein jaar nadat Letty Demmers als ombudsfunctionaris politie is aangesteld maakt zij de balans op. Wat is er in de eerste elf maanden bereikt en hoe kijkt zij terug op haar gesprekken met medewerkers?

De instelling van de ombudsfunctionaris politie was het antwoord van toenmalig korpschef Erik Akerboom op het rapport 'Medewerkers in de knel' en de door de Tweede Kamer ingediende motie, waarin deze functie werd genoemd. Hoewel dit niet door een ieder als dé oplossing werd gezien, ben ik vol energie begonnen omdat ik ervan overtuigd was en ben dat collega's het verdienen dat de organisatie meer aandacht besteedt aan veilig en gezond werken en de thema's integriteit, diversiteit en inclusiviteit niet alleen op papier beschrijft, maar daar ook echt tot in de haarvaten werk van maakt.

Vanuit die overtuiging ben ik begonnen. Hoewel de introductie minder soepel verliep door de coronacrisis wisten veel collega's, ex-collega's en betrokken buitenstaanders mij al snel te vinden. Met de mensen van mijn team heb ik inmiddels meer dan honderd collega's en ex-collega's gesproken die een signaal wilden afgeven. Veel van hen gaven aan dat zij vast waren gelopen in de organisatie en niet meer wisten hoe ze verder moesten. Verhalen die je raken en die mij stimuleren om door te gaan. Soms om via bemiddeling nog iets aan hun situatie te kunnen doen, soms door ze "warm" door te verwijzen, maar vooral om op basis van de door hen aangedragen ervaringen aanbevelingen te doen om de organisatie verder te verbeteren en het zo voor de toekomst veiliger, gezonder, integerder en inclusiever te maken.

Stand van zaken na elf maanden

Naast de gesprekken die ik periodiek met de korpsleiding voer, hebben wij als team concrete adviezen

uitgebracht op het gebied van PTSS, VIK-onderzoeken en het omgaan met klachten. In de gesprekken daarover ervaar ik herkenning op de thema's en erkenning van de noodzaak tot verbetering.

In het kwartaalbericht dat ik in september uitbracht, beschreef ik de worsteling die ik waarneem om intern dezelfde nabijheid, betrokkenheid en daadkracht waar te maken die in de buitenwereld dagelijks van ons verwacht en ook veelal waargemaakt wordt. Aanbevelingen en adviezen te over, maar wat doen we ermee, wat wordt de koers en hoe sturen we daarop?

Op dat punt van richting geven en sturen op de uitvoering ervaar ik dezelfde worsteling. Niet alles kan en niet alles kan tegelijk, maar op een aantal thema's de stap naar voren zetten, eigenaarschap nemen en sturen op de uitvoering is echt urgent. Dat constateerden we jaren geleden in het rapport "Medewerkers in de knel" en ik kom helaas tot de conclusie dat we daar nog niet echt in opgeschoten zijn.

Vershil maken

Ik heb mezelf beloofd geen "excuustruus" te willen zijn. Daarmee bedoel ik dat de instelling van de ombudsfunctionaris "de oplossing" zou zijn voor een niet veilig gevoelde werkomgeving en dat dan alles verder bleef zoals het was.

Als ombudsfunctionaris kan ik alleen het verschil maken als de organisatie bereid is niet alleen te reflecteren op haar handelen, maar ook samen wil werken aan een verandering in de organisatie, het leiderschap en het systeem, of bereid is om ingeslopen niet gewenste cultuuraspecten aan te pakken. De waarden van de politie – waakzaam en dienstbaar – zijn niet alleen de waarden die wij extern moeten laten zien, maar krijgen pas glans als die waarden ook intern zichtbaar en voelbaar zijn.

Tot slot: ik hoop dat ik in mijn volgende blog kan melden dat mijn adviezen tot merkbare interventies hebben geleid, die ten goede komen van de medewerkers. En dat de Rotterdamse slogan – geen woorden, maar daden – ook bij de politieorganisatie bewaarheid wordt.