Trots en collegialiteit

De behoefte van politiemensen
aan waardering en erkenning

Freek Hermens
Hans Boutellier
Marian van der Klein

wep
vfonds investeert in VREDE
Verwey-Jonker Instituut

Trots en collegialiteit

De behoefte van politiemensen aan waardering en erkenning

Freek Hermens
Hans Boutellier
Marian van der Klein

Met medewerking van Leora Tonus en Joris de Jong

September 2016

Verwey-
Jonker
Instituut

Inhoud

Van waar - de politie **3**

De onderzoeksopzet **5**
Leeswijzer 5

1 De interviews **7**
1.1 Waardering van binnen naar binnen 9
1.2 Omgang met vervelende situaties 15
1.3 Het verhaal over de politie, politiemensen en politiewerk 19
1.4 Beroepstrots 21

2 Waardering van burgers, samenleving, collega's en de eigen organisatie: wat de literatuur ons leert **25**
2.1 Waardering van burgers 25
2.2 De eigen sociale omgeving 28
2.3 De Interne organisatie 30
2.4 Gezagsdragers en politiek 33
2.5 De rol van de media 35
2.6 Negatieve ervaringen en weerbaarheid 36
2.7 Tot besluit 40

Epiloog **41**

Literatuur **43**

Verwey-
Jonker
Instituut

Van waar - de politie

‘Politie worden’ - veel jongetjes dromen ervan om boeven te vangen. En als ze wat ouder zijn krijgen ook veel meisjes zo’n soort verlangen. Iets doen voor de samenleving, concreet, voor de publieke zaak … het kwaad aanpakken en aan de goede kant staan. De politie vervult een cruciale functie in de samenleving, en daar willen veel mensen aan mee doen – zoveel is duidelijk. Er valt veel te zeggen over wat die functie van de politie precies is. In gesprek met politieagenten klinkt vaak de morele kant ervan door: bij willen dragen aan een goede samenleving. Het is dan ook verdedigbaar de kernfunctie te omschrijven als ‘het begrenzen van de morele ruimte die onze democratische rechtsstaat biedt’.[1]

De Amerikaanse politie-expert Sparrow (2000) spreekt van een ‘regulatory craft’, een vak dat zich bezighoudt met risico’s, controle, naleving en handhaving. Hij benadrukt het specifieke karakter van politiewerk (en andere regulerende beroepen als de douane, inspecties en dergelijke). Het gaat vaak om begrenzing van gedrag, in geval van concrete problemen, met een hoge inzet. Het kan zelfs gaan om leven en dood. Er is altijd de mogelijkheid dat er iets ernstigs gebeurt in de beroepsuitoefening. De politie staat als het ware tussen het kwade en de mensen in. Maar dat wordt ze ook niet altijd in dank afgenomen.

De politie is per definitie geen allemansvriend. Vrijwel onherroepelijk komt de politie ook wel eens tegenover je te staan, al is het maar voor een verkeersovertreding. De politie is ‘je beste vriend’[2] zolang je je aan de wet houdt (en zelfs dat gaat soms fout, bijvoorbeeld bij onterechte aanhoudingen). Daar komt bij dat het uitoefenen van gezag in de huidige samenleving geen vanzelfsprekende zaak is. In een superdiverse netwerksamenleving zijn hiërarchische verhoudingen niet langer een vanzelfsprekende zaak. Gezag moet je verdienen, wordt vaak gezegd. Politieoptreden vraagt dan ook om een nauwkeurig en precies opereren.[3]

---

1 Zie voor een nadere argumentatie onder andere Boutellier (2010).

2 Een slogan uit de jaren tachtig.

3 Zie ook Boutellier et al. (2011).

Ook in recent onderzoek (Broekhuizen e.a., 2015) werd weer bevestigd dat een prettige bejegening van burgers cruciaal is voor het vertrouwen in de politie. Mensen willen serieus genomen worden, maar zijn daarin ook wel eens veeleisend. Politiewerk is regulerende arbeid op het scherpst van de snede. De inzet is hoog, het kan er heftig aan toe gaan, en mensen verwachten soms het onmogelijke van politieagenten. Daarbij zij aangetekend dat de dagelijkse werkelijkheid vaak minder enerverend is dan vaak wordt gedacht. Politiewerk op straat bestaat uit het optreden bij incidenten in een overigens rustige, soms zelfs saaie dienst.[4] Daarbovenop is er dan nog de papierwinkel die de moderne professional moet onderhouden. Veel politiewerk mondt uit in melden en registreren – het tegendeel van die jongensdroom.

Politiewerk is vakmanschap tonen onder allerlei vormen van druk. De afwisseling van 'saai' en 'heftig', 'gezag uitstralen' en 'vertrouwen winnen', en van 'straatwerk' en 'papier' bepaalt de realiteit van het politievak. Politiewerk is gecompliceerd enerverend werk. Veel agenten verzuchten dan ook dat anderen geen idee hebben van wat hun werk inhoudt. Uit de vele interviews die gehouden zijn voor dit onderzoek wordt duidelijk dat agenten zich vaak weinig begrepen voelen. Men ervaart afstand tussen de politiewerkelijkheid en de erkenning van de omgeving. Dat kan gaan om de eigen kennissenkring, de burgers die zij tegenkomen in hun werk, de verbeelding van hun werk in de media, de uitspraken van autoriteiten of de eigen organisatie.

Het is dan ook niet vreemd dat er een stichting is opgericht die zich ten doel stelt de waardering en erkenning voor de politie (WEP) en beroepstrots op de agenda te krijgen en vorm te geven. Ook richt WEP zich op de (na)zorg en aandacht voor politiedienstslachtoffers en ex-politieambtenaren. Deze notitie is de weerslag van een traject dat het Verwey-Jonker Instituut deed voor stichting WEP. De stichting is aanvankelijk gefinancierd door het V-fonds. Gedurende het traject werd duidelijk dat ook de politieorganisatie het werk van de stichting zal dragen. Daarmee is de facto een belangrijk resultaat geboekt, want precies daar schuilt volgens veel medewerkers de potentie van een maatschappelijke gewaardeerde politiefunctie. Waardering en erkenning beginnen bij de directe omgeving van collega's en leidinggevenden.

4 Zie hiervoor onder andere het proefschrift van Landman (2015).

De onderzoeksopzet

Deze programmerende studie voor WEP richt zich op drie vormen van waardering en erkenning: vanuit de samenleving, binnen de eigen organisatie en in de sociale omgeving van politiemensen. Inzichten vanuit de praktijk en wetenschap zijn hiervoor ingezet.

De studie is gestart met een eerste verkenning van de literatuur en een aantal oriënterende gesprekken met sleutelfiguren. Een korte notitie die hieruit is voortgekomen is besproken met een groep experts op het gebied van politievraagstukken en specifiek waardering en erkenning voor het politiewerk. De uitkomsten van deze inventarisatie en de raadpleging van experts gaven inzicht in de belangrijkste concepten van waardering en erkenning. Deze inzichten vormden de basis voor een meer grondige review van de wetenschappelijke literatuur over waardering en erkenning.[5] Het hart van de studie vormen de circa veertig interviews met politiemensen en personen uit hun sociale omgeving. Het laatste – het bevragen van de sociale omgeving van politiemensen - is vernieuwend. In eerder onderzoek is het perspectief van partners, kinderen, familie en vrienden onderbelicht gebleven. Door de onderzoeksopzet biedt deze studie inzicht in de concepten waardering en erkenning vanuit praktijkperspectief, aangevuld met dat vanuit een wetenschappelijk perspectief.

Leeswijzer

Dit rapport start met de bevindingen uit de circa veertig interviews, gehouden met politiemensen en personen uit hun sociale omgeving. Aan bod komen het belang van waardering vanuit de politieorganisatie, collega's, leidinggevenden, politici, gezagsdragers, burgers en media. Ook behandelt dit hoofdstuk de behoefte aan contact met leidinggevenden en collega's bij de omgang met vervelende situaties, de behoefte aan een goed verhaal over de politie en verhalen over wat politiemensen beweegt en over wat politiewerk inhoudt. Dit hoofdstuk sluit af met een de

5 Deze review van de wetenschappelijke literatuur heeft plaatsgevonden in 2014.

drijfveren van politiemensen en wat zorgt voor werkplezier en beroepstrots.

Na dit praktijkperspectief staan in het daaropvolgende hoofdstuk de inzichten vanuit de literatuur over waardering en erkenning voor politiemensen en het politiewerk centraal. Wat of wie bevordert waardering en erkenning voor politiemensen en politiewerk? Daarbij is ook gekeken naar andere branches dan de politie, zoals de brandweer en defensie. Het geheel wordt afgesloten met een epiloog.

1 De interviews

Stichting WEP wil de komende jaren een thuis zijn voor politiemensen. In haar activiteitenprogrammering wil WEP zich richten op waar politiemensen (en hun thuisfront) behoefte aan hebben. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in dat kader een eerste peiling gedaan van de behoeften van politiemensen en hun naasten. Met 24 politiemedewerkers hebben wij semigestructureerde interviews gehouden over (behoefte aan) waardering en erkenning. Bij 15 van hen konden we ook hun naasten interviewen: meestal de echtgenoot/echtgenote of vriend/vriendin met wie de politiemedewerker samenwoonde. Vaak is de ondervraging van naasten van politiemensen nog niet gebeurd. Wij vroegen hen en de politiemensen welke factoren belangrijk zijn om het werk goed te kunnen doen; wat hen het gevoel geeft dat ze gewaardeerd worden. We vroegen wie er belangrijk is als praatpaal bij verwerking van intensieve gebeurtenissen op het werk. We vroegen hen wat er beter kan aan waardering en erkenning voor de politie, in de samenleving en intern.

Het werden mooie interviews over collegialiteit, over de moeilijke momenten op het werk, over de flauwe grappen op verjaardagen, over het leven met een politieman/- of – vrouw. Over je werk (niet) mee naar huis (willen) nemen, over de steeds losser wordende verbanden op het bureau en over politici en pers die maar niet altijd even goed lijken te begrijpen wat het politiewerk daadwerkelijk inhoudt. De meeste gesprekken vonden plaats in de thuissetting, enkele gesprekken op een politiebureau. Vaak duurden de interviews meer dan twee uur. En ze zijn allemaal gedocumenteerd. We willen alle gesprekspartners hartelijk bedanken voor hun openhartige verhalen. Zonder hen hadden we dit document niet kunnen maken.

De geïnterviewden

Hieronder beschrijven we de belangrijkste conclusies van de interviews, die grondig zijn geanalyseerd. Uiteindelijk hadden we in onze collectie een gemixt gezelschap van uitvoerende politiemensen (wijkagenten, hoofdagenten, recherche, intake en service), leidinggevenden en

politiemensen die zorg verlenen aan collega's na vervelende werkervaringen. Er is gelet op een goede verdeling van mannen en vrouwen, diverse leeftijdsgroepen en seksuele voorkeur.

Om de context zo vergelijkbaar als mogelijk te houden, zijn de interviews voornamelijk afgenomen binnen de regio Utrecht. Enkele interviews zijn afgenomen met politiemensen uit de regio Gouda/Den Haag en Amsterdam. Hieronder geven wij een korte beschrijving van de achtergrondfactoren en functies van onze gesprekspartners.

In totaal hebben 24 politiemensen (13 mannen, 11 vrouwen) deelgenomen aan een gesprek. 23 van deze 24 waren ten tijde van het gesprek werkzaam bij de politie. Eén van onze gesprekspartners is een ex-politieambtenaar.

Tabel overzicht geïnterviewden

Geïnterviewden	**Aantal**	
Hoofdagent	6	
Wijkagent	5	Waarvan één ook praktijkbegeleider
Leiding	4	één groepschef, twee wijkchefs, één chef basisteam
Recherche	1	
Intake en service	1	
Meldkamer	1	
Ex-agent	1	
WEP Buddy	3	Van wie één praktijkbegeleider en twee TCO= Team Collegiale ondersteuning
TCO en vertrouwenspersoon	1	
Bedrijfsmaatschappelijk werk en TCO	1	
Totaal	**24**	

Binnen deze studie zijn 15 mensen uit de directe sociale omgeving geïnterviewd: 12 partners, 2 kinderen en één goede 'gewone' vriendin.

In de volgende vier paragrafen vertellen we wat de politiemensen en hun naasten ons vertelden over het belang van waardering (paragraaf 2) vanuit de politieorganisatie, collega's, leidinggevenden, politici, gezagsdragers, burgers en media. Paragraaf 3 behandelt de behoefte aan contact met leidinggevenden en collega's bij de omgang met vervelende situaties. De behoefte aan een goed verhaal over de politie, over wat politiemensen beweegt en over wat politiewerk inhoudt, staan centraal in paragraaf 4. Paragraaf 5 sluit dit hoofdstuk af met de drijfveren van politiemensen en

geeft antwoord op de vragen wat politiemensen het leukste vinden aan het politiewerk en wat hen hierbij trots maakt.

1.1 Waardering van binnen naar binnen

Het belangrijkste voor politiemensen is waardering vanuit de politieorganisatie zelf: erkenning en waardering 'van binnen naar binnen'. Dat blijkt uit de antwoorden van de geïnterviewde politiemensen en mensen uit hun directe sociale omgeving op de vraag 'Voelt u zich gewaardeerd als politieman/politievrouw?' Waardering vanuit de samenleving en vanuit burgers is voor politiemensen ook waardevol. Maar als ze een keuze moeten maken, dan zetten zij de politieorganisatie op de eerst plaats. Een gevoel van waardering uit de samenleving kan niet zonder het gevoel gewaardeerd te worden door en binnen de eigen politieorganisatie. Binnen de politieorganisatie maken politiemensen een onderscheid tussen waardering van collega's en leidinggevenden. Die staan in het politiewerk en bij politiemensen het meest nabij.

Waardering door collega's
Onder politiemensen is er een grote behoefte aan waardering vanuit collega's. Zij willen dat collega's hen, en het goede en soms moeilijke politiewerk dat zij verrichten, opmerken en waarderen. Collegiale waardering heeft een grotere impact dan waardering vanuit burgers. 'Waardering vanuit de directe collega's staat bij politiemensen toch bovenaan. Omdat zij je het beste kunnen beoordelen. Die kunnen zeggen: '*goed gedaan*', aldus een van de geïnterviewden. Onderlinge waardering krijgt vorm door elkaar op de werkvloer te complimenteren voor het goede werk. Maar bijvoorbeeld ook door de jaarlijkse kerstgratificatie, een geldelijke bonus voor goed politiewerk. Al is de politie niet heel scheutig met onderlinge waardering: soms gebeurt het dat collega's elkaar voor een bonus nomineren en het team daaruit uiteindelijk zelf een winnaar kiezen.

Teamwork, groepscultuur & reorganisatie
Onder politiemensen is er sprake van een groot gevoel van onderlinge verbondenheid. Politiemensen werken als team aan een gezamenlijke missie. Het veilige gevoel onderdeel uit te maken van een team en een groter geheel is voor politiemensen waardevol en voorziet in een behoefte. Een geinterviewde: *'de groepscultuur vinden ze belangrijk, het idee van 'samen' en 'erbij horen'* en *'er samen tegenaan gaan'*. Dat betekent dat ze graag bij het team horen. Ze kennen elkaar door en door.' Informele collegiale verbanden zijn (nog steeds) belangrijk. Politiemensen

stellen het op prijs als goede resultaten als team gezamenlijk worden gevierd.

Lastiger is dat soms te organiseren in teams van grotere omvang, waar wat meer afstandelijkheid heerst. Sinds de vorige reorganisatie begin jaren negentig zou de saamhorigheid onder collega's en binnen teams zijn verminderd. De term 'los zand' valt een aantal keer. Het afscheid van ploegen die dagelijks in dezelfde samenstelling met elkaar werken zou daarmee samenhangen. Daarnaast heeft er de afgelopen decennia een maatschappelijk proces van individualisering plaatsgevonden, wat ook de aan de politie niet voorbij is gegaan. Op persoonlijk en professioneel vlak zijn bij collega's minder vaak de sterke en zwakkere eigenschappen bekend. Vroeger zagen collega's elkaar ook buiten werktijd om vaker en hadden daardoor meer kennis over elkaars privéleven. De hechte onderlinge contacten tussen collega's verlopen in deze tijd minder vanzelfsprekend. Dat komt ook omdat er minder tijd en ruimte is voor borrelen, sporten, personeelsfeestjes en teamuitjes. *'Vroeger was het een hechte gemeenschap. Collega's namen diensten van elkaar over. Intern waren er personeelsfeestjes. Buiten het werk ging je ook met elkaar om. Zoetjes aan wordt dat minder,'* aldus een partner van een politieagent.

Nog steeds bestaat er bij politiemensen een behoefte om herinneringen te delen met (oud)collega's. Graag komen zij samen en delen ervaringen en verhalen als bijvoorbeeld een oud-collega overlijdt. Er is bij politiemensen vraag naar een vertrouwde en veilige omgeving waar zij hun verhalen kunnen delen en waar anderen naar dit verhaal luisteren. Dat politiemensen in soms moeilijke situaties afhankelijk zijn van elkaar draagt daaraan bij. Politiemensen *'willen en moeten elkaar voor 100 procent kunnen vertrouwen'*. Politiemensen spreken niet voor niets vaak over 'maatjes' bij de politie.

Afgaand op de antwoorden van onze geïnterviewden zit het met onderlinge waardering wel goed. Waardering van collega's is voor politiemensen zeer waardevol, maar zij zien dit tegelijkertijd ook als een vanzelfsprekendheid. Er is geen complimentencultuur bij de politie. Waardering zou automatisch aanwezig zijn als je als politieagent goed werk levert.

Waardering door leidinggevenden

De mate waarin politiemensen zich gewaardeerd voelen door leidinggevenden wisselt. Uit de verhalen van de geïnterviewden maken wij op dat een politieagent geluk of pech kan hebben met zijn direct leidinggevende. Alle geïnterviewden hebben wel behoefte aan waardering door leidinggevenden. Ze willen dat hun leidinggevende de mensen uit zijn team kent en het goede werk dat zij doen opmerkt en waardeert.

Politiemensen willen dat hun leidinggevende (echt) weet wat er speelt op de werkvloer en naar aanleiding van die kennis complimenten/schouderklopjes geeft na goed werk. De politieman/vrouw heeft er behoefte aan dat zijn leidinggevende hem kent en ook weet hoe hij zijn werk uitvoert. Alleen op die manier kan de leidinggevende feedback geven die politiemensen op een goede manier ontvangen. *'Het is fijn als de leiding ziet wat voor werk je doet. De leiding zou een paar keer met mij in de auto mee moeten om een goed beeld te krijgen wat ik doe,'* aldus een geïnterviewde. Als een leidinggevende meegaat met diensten van de noodhulp, kan hij ook een keer de rol van maatje vervullen. Dat verhoogt daarnaast de kredietwaardigheid van een leidinggevende. En dat krediet is nodig voor acceptatie bij politiemensen van zowel positieve als negatieve feedback.

Krediet krijgt een leidinggevende vooral als hij weet wat het is om het blauwe politiewerk uit te voeren. Dat hoeft niet perse door ook zelf straatervaring te bezitten (bij voorkeur wel), maar kan ook door goed te luisteren naar het personeel. Kanttekening hierbij is overigens dat feedback geven en ontvangen nog niet in alle teams en bij alle politiemensen even gebruikelijk is.

Politiemensen willen niet het gevoel hebben dat de leiding hen ziet als een nummer of pion. Averechts werkt het dan ook als een politieagent waardering krijgt van een leidinggevende die niet weet hoe deze politieagent daadwerkelijk zijn werk uitvoert. Een geïnterviewde: 'voor mijn beoordeling moet ik elk jaar naar een hoofdinspecteur die ik niet eens ken, en die gaat dan oordelen over mij. Goed gedaan hoor ik dan, maar die hoofdinspecteur kent mij niet eens. Het hele jaar laat ze niks horen en dan wel beoordelen op basis van een papiertje.' Een andere geïnterviewde: *'nu had ik een goede beoordeling, maar zo voelt het niet. Het is te gemakkelijk. Hetzelfde als met complimenten. Het is fijn als het ergens op gebaseerd is.'*

Om te weten wat er speelt op de werkvloer moet een leidinggevende bereikbaar zijn en het personeel de mogelijkheid bieden daar snel terecht te kunnen voor een gesprek. Hij moet zijn gezicht laten zien op de werkvloer en gemakkelijk aanspreekbaar zijn. Politiemensen wensen dat leidinggevenden niet alleen negatieve feedback geven, maar ook uiten als het politiewerk wel lekker loopt. *'Ook de kleine dingen die goed gaan moet je aangeven. Niet te geforceerd, maar bij de koffieautomaat. Het wordt dan gezien wat ze doen en daar worden ze gelukkig van,'* aldus een leidinggevende.

Persoonlijke aandacht en managementverplichtingen
Een andere behoefte van politiemensen is persoonlijke aandacht van de leidinggevende. Zij stellen het bijzonder op prijs als een leidinggevende vraagt hoe het met een teamlid op persoonlijk gebied gaat. Of als een leidinggevende een kaartje/sms-bericht stuurt bij een verjaardag of als een politieagent iets vervelends heeft meegemaakt. Daarnaast stellen politiemensen het zeer op prijs als er aandacht is voor speciale gebeurtenissen, zoals bijvoorbeeld een 25 jarig dienstverband bij de politie of bij pensionering. Een aparte vermelding verdient verder de steun vanuit de leidinggevende bij een situatie waarin een politieagent in het beklaagden of verdachtenbankje komt te zitten. Dan is er vanuit politiemensen de behoefte dat de leiding en de organisatie in woord en daad pal achter hen staan. En dat ook dan aandacht is voor de politieagent als mens en hoe het hem in die omstandigheden persoonlijk vergaat.

In situaties waarin politiemensen weinig waardering ervaren van de leidinggevende kunnen overigens ook een aantal andere factoren een rol spelen. Zo zorgt de reorganisatie voor onrust binnen de gehele politieorganisatie en brengt het met zich mee dat er veel met personeel en dus ook leidinggevenden wordt geschoven. Het maakt ook dat leidinggevenden soms bezig zijn met hun eigen positie en daarom minder aandacht kunnen besteden aan het personeel. Daarnaast is het in grotere teams minder gemakkelijk om voor een gevoel van waardering te zorgen dan in kleinere teams. In minder omvangrijke teams is de fysieke en mentale afstand tussen leidinggevende en personeel kleiner. Verder hebben leidinggevenden door andere (management)verplichtingen en een hoge werkdruk soms weinig tijd voor persoonlijke aandacht en complimenten. Door onregelmatige diensten van politiemensen zien zij bovendien sommige teamleden een aantal weken niet.

Behoeften van leidinggevenden
Ook de leidinggevenden zelf hebben behoefte aan waardering en erkenning: van hun team en van hún leidinggevenden. Dit is een belangrijk en misschien vaak vergeten aspect. Belangrijk omdat leidinggevenden waardering en erkenning geven aan hun teamleden. Een voorwaarde voor het geven van waardering is ook het gevoel dat je zelf gewaardeerd wordt. Een leidinggevende: *'ik zou het fijn vinden om te krijgen. Ook de leiding heeft het nodig voor het werk. In wat we doen zit wederkerigheid. Wij waarderen de medewerkers en er moeten stappen gemaakt worden om ook de leiding te waarderen.'*

De direct leidinggevenden en de hogere echelons binnen de politie die wij spraken vinden dat er meer aandacht voor waardering moetenkomen in de

interne organisaties: *'waardering uitspreken… hoe doe je dat? En hoe zorg je als organisatie ervoor dat er genoeg waardering wordt uitgesproken intern, en onderling?'*

Onderscheid leidinggevenden en organisatie
Politiemensen maken een onderscheid tussen de direct leidinggevenden en de politieorganisatie. Een geïnterviewde verwoordt het als *'de grote boze organisatie'*. Direct leidinggevenden worden gezien als een ander deel van de grote en anonieme organisatie. 'In politieland bestaat dé organisatie echt. *'Ik vraag als leidinggevende wel eens: wie zijn dat dan? Ja, 'ze' hoor je dan. Ik ook? vraag ik dan. 'Nee jij niet'. Het is het grote kwaad dat ergens rondwaart. Van alles krijgen ze de schuld; reiskosten, portofoons, de koffie is niet goed, het kopieerapparaat is kapot.'* Vanuit de organisatie ervaren politiemensen weinig waardering. De organisatie gaat over planning, opleiding, uitrusting, mogelijkheden tot personeelsuitjes/familiedagen en vooral ook om dekking als een politieagent onder vuur komt te liggen. Die organisatie moet staan voor zijn mensen en dat voelen politiemensen niet altijd zo. En natuurlijk is er ontevredenheid over de reorganisatie, die voor onzekerheid en onrust zorgt bij het personeel. Over herplaatsingen en benoemingen lopen diverse rechtszaken van personeelsleden tegen de politieorganisatie. Sommige politiemensen hebben het gevoel dat de organisatie hen als speelpop gebruikt. Intake en service lijkt een groep die in sterke mate weinig waardering voelt vanuit zowel de organisatie als het publiek dat aan de balie komt.

Waardering door politici en gezagsdragers
Waardering door Den Haag (Tweede Kamer en minister) missen politiemensen. Politiemensen hebben het gevoel dat Den Haag niet weet en begrijpt wat het politiewerk inhoudt en wat politiemensen nodig hebben. *'De helft in Den Haag weet niet waar ze het over hebben. De politie moet dit en dat. Of we doen het al, of het kan wettelijk niet,'* aldus een geïnterviewde. De minister laat regelmatig onrealistische ballonnen los, waardoor het publiek onrealistische verwachtingen van de politie krijgt.

Enerzijds gaat het politiemensen bij kritiek op Den Haag simpelweg om betere arbeidsvoorwaarden, zoals een hoger salaris. Het is dan ook niet verbazend dat politiemensen in 2015 actie voeren voor een betere CAO en hogere lonen. Anderzijds ervaren politiemensen dat de beleidsbepalers in Den Haag het moeilijke en lastige werk dat zij doen niet begrijpen en onnodig bekritiseren. In de ogen van politiemensen is Den Haag vaak politievreemd. Mensen uit Den Haag zouden een dagje moeten meelopen met politiemensen. Politiemensen krijgen in hun ogen niet de beschikking over de middelen, bevoegdheden en instrumenten die politiemensen nodig hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Ook zijn er te veel

wetten en regels, die de politie moet handhaven en waarop burgers de politie aankijken. Bovendien doet de politie het in de ogen van Den Haag nooit goed. Er is veel kritiek en weinig openlijke waardering. Kanttekening is dat een deel van de politiemensen zich, wellicht doordat er weinig vertrouwen is in de politiek, weinig interesseert voor Den Haag.

Vanuit de burgemeesters ervaren veel politiemensen lokaal waardering. De waardering door het Openbaar Ministerie en rechters wisselt. Dit hangt samen met de in de optiek van politiemensen soms lage straffen die worden geëist en opgelegd. Burgers rekenen de politie hier soms op af, terwijl de strafmaat niet binnen de invloedssfeer ligt van de politieorganisatie.

Waardering van burgers

Dat burgers soms minder waardering uiten naar de politie en politiemensen begrijpen en accepteren politieagenten. De politie komt nou eenmaal vaak met slecht nieuws. Bijvoorbeeld wanneer politiemensen burgers aanspreken op overlastgevend gedrag, beboeten, openstaande boetes komen innen of arresteren. Toch vindt een meerderheid dat er vanuit burgers meer waardering nodig is. Agenten en hoofdagenten zijn deze mening iets vaker toegedaan dan wijkagenten. En het gebied waar een politieagent werkt heeft ook invloed op het gevoel van waardering en respect. Bijzondere plek heeft het respectvraagstuk. Politiemensen vinden respect van de burger belangrijker dan waardering. En respect voor de politie is voor verbetering vatbaar. Uit dat respect blijkt een vorm van waardering.

De oplossing waarin politiemensen het meeste heil zien om de waardering van de burgers op te krikken is door burgers het echte verhaal over het politiewerk te vertellen. Onder burgers zouden namelijk veel misverstanden bestaan over wie politiemensen zijn en wat zij doen. Veel burgers weten in de ogen van politiemensen nu niet wat dat echte politiewerk inhoudt. Door het echte verhaal te kennen, zouden burgers vanzelf meer begrip en waardering krijgen. Over dat onjuiste beeld volgt later in dit stuk een uitgebreidere beschrijving. Lastig is het wel die groep te bereiken die nu nog weinig waardering voor de politie heeft. Daarnaast zouden burgers politiemensen meer als mensen en niet alleen maar als politieman of –vrouw moeten zien.

Waardering in de media

Waardering vanuit de media wordt door politiemensen weinig gevoeld. Veel politiemensen ergeren zich aan het soms eenzijdige en negatieve beeld dat een aantal media van de politie schetsen. Politiemensen maken wel een onderscheid tussen diverse media. Natuurlijk beseffen zij dat er

soms een kern van waarheid achter zit, maar vaak vinden zij de berichtgeving gebaseerd op incidenten over slecht optreden van de politie die worden uitvergroot. Dat er maar één kant van het verhaal wordt belicht vergroot de ergernis. Ook de burgers die zich in de media (ook sociale media) negatief uitlaten zijn vinden politiemensen ergerlijk.
Voor verbetering van het beeld over de politie in de media en de relatie tussen de media en de politieorganisatie, zien politiemensen vooral een rol weggelegd voor de afdeling voorlichting en communicatie.

1.2 Omgang met vervelende situaties

Politiemensen krijgen in hun werk soms te maken met vervelende situaties. Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van dit soort ingrijpende situaties. Ook komt aan bod wie er tijdens maar vooral na dit soort gebeurtenissen belangrijk zijn voor politiemensen.

Ingrijpende situaties

Politiemensen krijgen in hun werk met ingrijpende situaties te maken. Voorbeelden van het soort incidenten dat sterk bij mensen is blijven hangen en dat in de interviews de revue passeert: dodelijke verkeersongelukken, zelfdodingen, reanimaties, huiselijk geweld met soms dodelijke afloop, kindermishandeling, scheldpartijen van burgers, vechtpartijen op straat en in de horeca en bedreiging. Enkele geïnterviewden wijzen erop dat politiemensen (in opleiding) steeds eerder in hun loopbaan te maken krijgen met dit soort gebeurtenissen.

Bij sommige politiemensen treedt er een vorm van gewenning op, wellicht ook als een soort zelfbeschermingsmechanisme. Een geïnterviewde: *'we zijn allemaal een beetje gestoord. Je ziet zoveel situaties die je eigenlijk niet zou moeten zien, en dat met regelmaat. We hebben zo allemaal een tik van de molen gekregen.'* Veel van de hierboven genoemde situaties nemen politiemensen 'mee naar huis'. Soms zijn het situaties die agenten op hun eigen leven betrekken. Bijvoorbeeld als politiemensen met een gezin te maken krijgen met een zelfdoding of verkeersongelukken met dodelijke afloop voor kinderen.

Politiemensen lijken zich door hun werk meer bewust van de dood. *'Je bent er bewust van dat je leeft. Alle ernstige ongelukken waarover iedereen in de krant leest, zie ik in de werkelijkheid. Als het een kerel van in de 30 is dan denk ik 'dat had mijn vriend kunnen zijn'.'* Na een dergelijk ingrijpende situatie houden politiemensen zich weer 'gewoon' bezig met andere werkzaamheden. *'Op het ene moment help je een oud*

vrouwtje, het volgende moment reanimeer je iemand. Of eerst een ongeluk met zwaar letsel of een huiselijk geweld situatie. Daarna weer schrijf je een bekeuring uit voor fietsen zonder verlichting,' zegt een geïnterviewde.

Eenmaal terug in de thuissituatie is een ingrijpend incident, zeker in de eerste dagen, ergens op de achtergrond aanwezig. Een geïnterviewde: *'ik weet bijna van alle lijken die ik heb gezien de details. Waar ze zijn gevonden en in welke toestand. Het zweeft ergens'*. In de meeste gevallen kan een politieagent een ingrijpende gebeurtenis 'een plekje geven' en relatief snel weer doorgaan met het reguliere werk en het normale leven. Een combinatie van situaties kan een politieagent soms opeens wel te veel worden. *'Het is een combinatie van vijf reanimaties, een dodelijk ongeluk, diefstal en uitgescholden worden in één week. Dan breekt er iets en raakt iemand gefrustreerd.'* Dat kan zelfs een mentale klap zijn een aantal jaren na pensionering. Twee illustrerende voorbeelden uit de interviews:

> *'De springer voor de trein die heeft me wel een week of twee in de greep gehouden. Ik zat een soepje te eten en ik moest er alleen heen. Bij aankomst waren mensen compleet in paniek. Ik ben het spoor opgegaan en de machinist kwam naar me toe. De trein stond ervoor en hij zei dat achter de trein iets lag, maar die machinist had de persoon niet zelf geraakt. De machinist die de persoon geraakt had was doorgereden. Het eerste wat ik vervolgens zag was een berg darmen, een losse voet [...] Het was een macaber slagveld. Dat kwam hard binnen bij mij. Ik wist dat het heavy was, maar een zelfdoding overtreft alle vormen en maten, ook qua reflectie. [...] Ik weet nog steeds de hele achtergrond van die vrouw ... Ik heb het geheel met mijn vrouw, collega en leidinggevende besproken, en na een paar keer vertellen dan zakt het. Maar ik kon mijn ogen niet dichtdoen of ik zag alle lichaamsdelen voor me.'*

> *'Op straat krijg je je zoveelste reanimatie. Of een steekpartij in een kroeg. Dan wordt je zo door de ambulancebroeder bij de brancard gezet: reanimeren maar. Die hele rit ben je daarmee bezig, [...] je ziet alles alsmaar voor je. En dan gaat hij naar de operatiekamer. De arts neemt het over en dan sta je alleen. Dan sta je helemaal onder het bloed de familieleden te woord. Dan moet je wel wat passen zetten om er mee om te gaan. Door erover te praten. Je doet een schoon overhemd aan, die oude gooi je weg. Dan vertellen de andere collega's wat zij hebben gedaan en vertel jij wat jij hebt gedaan. Op een gegeven moment is het verhaal eruit. Thuis neem ik een biertje, dan ga ik een uurtje de hond uitlaten. Dan denk je er wel aan, maar de vermoeidheid wint het dan. Je wordt er wakker mee, maar dat ebt langzaam weg.'*

Naast ingrijpende incidenten zoals hierboven beschreven, nemen politiemensen soms ook arbeidsconflicten met leidinggevenden of collega's mee naar huis. Bij sommige politiemensen hebben die conflicten zelfs een grotere impact dan de ingrijpende gebeurtenissen tijdens het politiewerk.

Wie is belangrijk als politiemensen iets vervelends meemaken?

Als politiemensen ingrijpende gebeurtenissen meemaken in het werk, dan hebben zij vooral behoefte aan collegiale ondersteuning. De leidinggevende moet er natuurlijk zijn, en thuis is de partner een praatpaal, maar de collega's zijn het allerbelangrijkst. De partner is in zo'n situatie aanvullend op de rol van collega's.
Verder heeft binnen de politieorganisatie het Team Collegiale Ondersteuning (TCO) een taak. Het TCO belt na bepaalde incidenten de collega's na die daarbij ter plaatse waren. Dit wordt bijzonder gewaardeerd door politiemensen.

Wat politiemensen nodig hebben na een ingrijpende gebeurtenis verschilt. Sommige van hen hebben geen speciale ondersteuningsbehoefte. Maar het merendeel van de politiemensen die een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt heeft de behoefte hierover te praten. Sommige agenten hebben tijd en aandacht nodig om een ingrijpende gebeurtenis van zich af te praten. Dat vertellen over de situatie zorgt ervoor dat ervaringen en emoties een plek krijgen. Politiemensen willen gehoord worden en de mogelijkheid hebben hun verhaal te doen. Bij voorkeur in een kleine en informele setting. Daarnaast is er een behoefte om niet alleen het verhaal te vertellen, maar dat dit ook begrepen wordt. Ook belangrijk: de gesprekspartner moet luisteren zonder te oordelen.

Verder kan ontspanning - zoals een ritje in de auto vanaf werk naar huis -, of inspanning – zoals een sportmoment - de ruimte bieden om een gebeurtenis een plek te geven en aan spanningsreductie te doen. Momenten waarop het niet over het politiewerk gaat, en waar de mogelijkheid is tot ontspanning, voorzien in een belangrijke behoefte.

Rol collega's bij ingrijpende gebeurtenissen

Bij collega's vinden politiemensen als eerste steun en een luisterend oor. Deze collegiale ondersteuning is dermate belangrijk, omdat collega's als geen ander begrijpen en snappen wat een politieagent meemaakt en doorstaat. Politiemensen hoeven dan niet alles uit te leggen. Zij vertellen hun verhaal en dat wordt begrepen. Een geïnterviewde: *'daarom is collegiale ondersteuning zo belangrijk. Als het daar begrepen wordt heeft het meer waarde dan alleen maar vertellen of je verhaal kwijt kunnen.' Omdat collega's hetzelfde meemaken is het gemakkelijker emoties over te brengen. 'Ik ben niet iemand die er zelf over begint. Maar met collega's*

die het ook hebben meegemaakt, gaat het gemakkelijk en natuurlijker. Gewoon op de werkvloer, dat is fijner. Als wat collega's gaan roken dan loop je even mee,' aldus een geïnterviewde. Er is bij politiemensen behoefte aan maatjes waarbij zij hun hart kunnen luchten. In de meeste gevallen heeft een politieman of –vrouw zo'n maatje op de werkvloer. Of anders een oud-collega bij wie hij zijn verhaal kwijt kan. Een geïnterviewde :*'dan moet je daar met je collega's de tijd voor nemen. Dat je even tegen die auto aan gaat staan, dat je elkaar even aankijkt, en dat je tegen elkaar zegt; hoe heb jij dat beleefd?'* Dat in tegenstelling tot vroeger politiemensen niet meer in vaste ploegen werken, kan er wel voor zorgen dat collega's elkaar minder goed kennen.

Net als vroeger heeft de politiewereld nog steeds trekken van een mannen- en machocultuur. Dat gehalte is echter afgenomen en dat biedt, meer dan vroeger, ruimte om over emoties te praten. (Foute) grappen zijn nog wel steeds een manier om ingrijpende gebeurtenissen een plek te geven en te relativeren.

Rol leidinggevenden bij ingrijpende gebeurtenissen
Ook richting de leidinggevenden hebben politiemensen een behoefte: die leidinggevende moet de politieagent het gevoel geven dat hij ziet, snapt en erkent wat er is gebeurd. Daarna moet hij de agent ondersteunen in diens behoeften. Dit kan vorm krijgen binnen een debriefing, maar eerder nog door een politieagent een sms/kaartje te sturen of even aan te spreken. Het is die steun en persoonlijke aandacht die politiemensen op prijs stellen. Bijvoorbeeld dat een leidinggevende een aantal keren vraagt wat een ingrijpende situatie met een politieagent heeft gedaan. Of dat de agent in kwestie tijd voor zichzelf, extra hulp of ondersteuning krijgt. Na een ingrijpende gebeurtenis kan een leidinggevende ook voor langere tijd aandacht besteden aan een personeelslid. Steun en aandacht zijn sleutelwoorden bij de rol van leidinggevenden.

Rol thuisfront bij ingrijpende gebeurtenissen
Nadat politiemensen op het werk hun verhaal hebben gedaan bij collega's en de leidinggevende, is de partner voor veel van hen thuis een luisterend oor, uitlaatklep, klankbord, praatpaal en steun en toeverlaat. Om ingrijpende gebeurtenissen een plek te geven is het belangrijk dat een politieagent zich vrij en veilig voelt om hierover ook in de thuissituatie te kunnen spreken. Politiemensen hebben een behoefte aan een vertrouwde omgeving. Waarin zij er op kunnen vertrouwen dat wat zij vertellen binnen die omgeving blijft. De klankbordfunctie geldt niet alleen maar voor ingrijpende gebeurtenissen, maar ook zeker voor problemen op de werkvloer.

De mate waarin politiemensen met hun partner praten over werk gerelateerde zaken verschilt. Veel van wat politiemensen meemaken, zowel positief als negatief, is al besproken met collega's op de werkvloer. Thuis is het lastiger sommige ervaringen te delen, want veel partners hebben niet dezelfde politie-ervaring. Omdat zij zich lastiger kunnen verplaatsen is er meer uitleg nodig. Politiemensen hebben niet altijd zin die te geven. Grappige dingen of heftige incidenten worden thuis vaak wel even besproken, maar dan minder tot in detail. *'We bespreken de grote lijnen met elkaar, de ranzige details laat ik achterwege,'* aldus een geïnterviewde. Vaker praten politiemensen thuis over het politiewerk als de partner binnen dezelfde politieorganisatie werkt, of een baan heeft waar hij/zij ook met ingrijpende gebeurtenissen en de dood te maken krijgt. Uitleg voor deze partner is vaak niet nodig. Zij maken ook minder een 'big deal' van een ingrijpende gebeurtenis, vergelijkbaar met collega's. Een geïnterviewde: *'omdat mijn vrouw ook bij de politie werkt hebben wij een unieke situatie. We hoeven elkaar maar een half woord te geven.'* Verder stellen sommige politiemensen het ook op prijs als het thuis even niet over de politie en het politiewerk hoeft te gaan.

Voor sommige politiemensen is het een bewuste keuze om werk en privé gescheiden te houden. De zin 'werk is werk en thuis is thuis', is tijdens meerdere gesprekken gevallen .Zij zien er vanaf ingrijpende gebeurtenissen te delen met het thuisfront om het gezin daarmee niet te belasten. Zij willen voorkomen dat de partner en kinderen zich bezorgd maken. Met vrienden en familie praten politiemensen minder vaak over het werk dan met hun partner. Vrienden en familie willen vaak de spannende verhalen horen. De gesprekken blijven daardoor wat oppervlakkig. De moeilijke dingen van het politievak worden niet besproken.
Een andere rol van partners kan zijn te signaleren dat het niet goed gaat met hun bij de politie werkende man of vrouw. De partner kan als iemand thuis te vervelend wordt, eisen dat hij hulp zoekt.

1.3 Het verhaal over de politie, politiemensen en politiewerk

Veel burgers weten niet wat het echte politiewerk inhoudt, die mening wordt breed gedeeld door de politiemensen die wij hebben gesproken. Een deel van de burgers heeft – tot ergernis van politiemensen - het stereotypebeeld dat politiemensen vooral bekeuringen uitschrijven en naast de kant van de weg automobilisten flitsen. Tussendoor zouden de politiemensen vooral koffie drinken op het bureau. Ook zou de politie soms te soft optreden. Televisieprogramma's zoals Wegmisbruikers zouden volgens sommige geïnterviewden niet meehelpen dit imago van

bonnenschrijven en soft optreden te veranderen. Een geïnterviewde: *'de helft weet niet wat er speelt. Het beeld bestaat dat er veel politiemensen zijn die er lol in hebben mensen geld uit de zakken te kloppen.'* Verder zijn bevoegdheden van de politie onder burgers vaak onbekend.
Met bovenstaande vooroordelen worden politiemensen geconfronteerd tijdens verjaardagen en andere feestjes. Door berichtgeving en commentaren in diverse media en uitspraken van politici, heeft iedereen een mening over de politie. Het huidige imago zorgt niet bepaald voor bevordering van waardering en erkenning voor politiemensen en het politiewerk. Het is ook een beeld waarover politiemensen zich op diverse plekken moeten verantwoorden, of waarvan zij het gevoel hebben dat zij dat moeten doen. Dit resulteert er soms in dat politiemensen niet vertellen of verhullen dat zij bij de politie werkzaam zijn. Niet omdat er een gebrek is aan beroepstrots, want dat is bij de meeste in grote mate aanwezig, maar omdat zij geen zin hebben zich voor de zoveelste keer te moeten verdedigen tegen het stereotypebeeld dat bij een deel van de burgers leeft.

In het begin van hun loopbaan zijn zij de discussie vaak aangegaan, maar hebben daar na verloop van tijd geen trek meer in. Bij voorkeur vermijden zij dan de confrontatie aan te gaan met burgers die er deze beelden op nahouden. Verder zien sommige burgers politiemensen niet als mensen met emoties, maar alleen als uniform. Ook zien burgers een politieagent vaak niet als individu, maar altijd als de organisatie.

Het echte verhaal over de politie moet verteld worden

Om meer waardering en erkenning te krijgen voor politiemensen, de politie en het politiewerk zouden burgers moeten weten dat politiemensen:

- Met veel ellende te maken krijgen, zoals dodelijke verkeersongelukken, zelfdodingen en huiselijk geweld et cetera. Het politiewerk is op sommige moment emotioneel zwaar.
- Vooral hulpverlenende taken hebben, zoals reanimaties, slecht nieuwsgesprekken met nabestaanden, huisbezoeken bij probleemgezinnen, burenruzies en huiselijk geweld. En dat zij door dit soort taken en andere prioriteiten niet overal tegelijk kunnen zijn.
- Handelen als anderen weglopen, bijvoorbeeld in crisissituaties en publiek geweld. In die frontlinie lopen politiemensen risico en krijgen zij te maken met geweld en belediging. Een geïnterviewde: 'bij een vechtpartij moet jij ertussen staan. Al is het een boom van een kerel.'
- Werken bij nacht en ontij, wat invloed heeft op het privé en gezinsleven.

- Mensen zijn met emoties. Die afwegingen moeten maken in een splitsecond (met risico op grote gevolgen). Zij zijn niet alleen een uniform.

Een partner van een politieagent: *'Mensen moeten er meer over nadenken dat dezelfde agent die jou een boete heeft, ook jouw kind reanimeert of uit een brandend huis trekt.'*

Politiemensen hebben het gevoel dat het werk dat zij doen voor mensen buiten de politie lastig te begrijpen is. Mensen die meer nabij een politie-agent staan hebben een beter beeld bij wat het politiewerk inhoudt. De partner begrijpt het werk daarom het beste, want aan hem/haar vertelt de politieagent wat hij op zijn werk meemaakt. Alhoewel politiemensen er ook bewust voor kiezen om thuis niet alles te vertellen. Maar ook de partner zal, als hij/zij niet bij de politie werkzaam is, nooit helemaal begrijpen wat en hoe het is bij de politie de verschrikkelijkste situaties mee te maken. *'Wat dat met je doet….dat kunnen alleen collega's werkelijk begrijpen. Om te begrijpen wat het inhoudt moet je het werk ook doen.'* Vrienden, familie en buren begrijpen het politiewerk in de meeste gevallen niet. *'Je kunt het ook niet begrijpen. Als je het zelf doet is het echt anders. Het is een beetje hoe je als man niet kan weten wat het is om te bevallen,'* aldus een geïnterviewde.

Om het soms stereotypebeeld van burgers te veranderen is het nodig het echte verhaal over de politie en politiemensen te laten zien. Dat kan door simpelweg beter te communiceren met burgers zelf. Door aangevers direct terug te bellen of slachtoffers na te bellen. Na een persoonlijke ervaring met politiemensen kan het beeld van burgers over de politie duurzaam wijzigen. Ook communicatie over het echte politiewerk via diverse media is belangrijk, bij voorkeur door politiemensen die met de voeten in de modder hebben gestaan. Sommige agenten zouden willen dat er wat minder via de persvoorlichters werd gecommuniceerd. Zij vinden het project Burger in Blauw een goed voorbeeld : politiemensen nemen daarin burgers mee tijdens hun dienst.

1.4 Beroepstrots

De politiemensen hebben wij ook gevraagd naar waarom zij in eerste instantie bij de politie zijn gaan werken, wat zij het leukste vinden aan het werk en waar zij trots op zijn in hun beroep als politieman of -vrouw. Dezelfde vragen hebben wij gesteld aan de directe sociale omgeving van onze respondenten.

Waarom bij de politie werkzaam

De meeste politiemensen die wij hebben gesproken zijn met bepaalde idealen en drijfveren aan hun politiecarrière begonnen. Het vaakst noemen zij als redenen dat zij bij de politie zijn gaan werken: spanning en actie, het afwisselende werk, de onvoorspelbaarheid, iets betekenen voor de maatschappij en mensen, het contact met (verschillende) mensen en onrecht bestrijden/voor rechtvaardigheid zorgen. Een partner van een politieman: *'hij wil graag mensen helpen en zich dienstbaar opstellen. Hij wil een stempel zetten in de samenleving. Natuurlijk is het ook wel een bepaalde kick die meespeelt. Hij wil ook gewoon boeven vangen.'*

Het leukste aan het politiewerk

Het leukste van het politiewerk sluit aan bij de redenen dat politiemensen voor het politievak hebben gekozen. Leuk vinden politiemensen het om de wet, samenleving en burgers te dienen. Een politieagent: *'we heten niet voor niets "diender". Je draagt iets bij en wil elke dag iets betekenen voor een ander.' Vaak noemen zij het boeven vangen als het leukste van het vak. '99% wil boeven vangen. Natuurlijk is helpen ook fijn, maar ik denk dat de basis van de gemiddelde diender is boeven te vangen. Ik vind actie leuk, dat je elk uur iets anders doet en om af en toe te stoeien.'* Ook is professionele vrijheid een leuk aspect van het vak. Vooral oudere agenten hebben er plezier in jongere dienders te begeleiden. Verder vinden politiemensen het een voorrecht dat zij de mogelijkheid hebben op te treden tegen strafbaar gedrag. Die verwachtingen over werkplezier zijn bij de meeste politiemensen voor een groot deel wel uitgekomen. Spanning en actie ontbreken soms wel eens. Als agenten bonnen en bekeuringen moeten schrijven geeft dit hen niet een gevoel dat zij het onrecht bestrijden.

Het minst leuk aan het werk vinden politiemensen papierwerk op het bureau en de soms rustige diensten die zij draaien. Verder ergeren sommige politiemensen zich eraan dat het soms moeilijk is door te groeien binnen de organisatie.

Beroepstrots

De politiemensen die wij hebben besproken zijn, met een uitzondering daargelaten, trots op het vak dat zij uitoefenen. Die trots zit hem vooral in het feit dat zij met professioneel werk een verschil kunnen maken en zorgen voor rechtvaardigheid voor de samenleving en het slachtoffer. Zij voelen zich een "*hoeder van de maatschappij en veiligheid*". Bij nacht en ontij staan politiemensen klaar voor de samenleving en mensen en knappen het vuile werk op. Sommige noemen het ook dankbaar werk. '*Er wordt best wat van je gevraagd. Lijken ruimen, een nare thuissituatie en ook nog eens andermans ellende op proberen te lossen. We laten ons dag*

in dag uit uitschelden, maar blijven daarin professioneel. Het werk vraagt veel, maar we zijn er wel,' aldus een respondent.

Dat de politiemensen samen met collega's en een team zorgen voor resultaat geeft een extra boost aan het gevoel van trots. Samen hebben zij het als politiemensen toch voor elkaar gekregen. Een politieagent: *'dat we met z'n allen ons stinkende best doen om het eerlijk te houden. Je doet het samen. Het is altijd de gezamenlijke inzet.'* Extra trots geeft het als een boef wordt gevangen, het liefst op heterdaad. Dat zij politieman of – vrouw zijn geeft hen in bepaalde kringen en de wijk waar zij werken in sommige gevallen een vorm van aanzien. Mensen weten wie zij zijn.

2 *Waardering van burgers, samenleving, collega's en de eigen organisatie: wat de literatuur ons leert*

In dit hoofdstuk bespreken we wat er vanuit de literatuur bekend is over de verschillende factoren en actoren die het gevoel van waardering en erkenning bij politiemensen beïnvloeden.6 Deze zijn te vinden in de directe omgeving van politiemedewerkers (gezin, familie, vrienden en buren), de samenleving (media, politiek, burgers op straat) of de eigen organisatie (collega's, leidinggevenden, de teams collegiale ondersteuning7, gezagsdragers en beleidsmakers). De centrale vraag van dit literatuuronderzoek luidt: *Wat of wie bevordert waardering en erkenning voor politiemensen en politiewerk?* We hebben ons gericht op Nederland, maar niet uitsluitend. Bovendien keken we naar andere branches, zoals de brandweer en defensie. Deze review van de wetenschappelijke literatuur heeft plaatsgevonden in 2014.

2.1 *Waardering van burgers*

Volgens de politie

De relatie tussen de burger en de politie is de afgelopen jaren veranderd. Ze zijn meer gelijkwaardig dan vroeger (o.a Beunders & Muller, 2005: 29,54). De burger is mondiger geworden en is meer op eigenbelang gericht, daarnaast zijn zij vaker hoogopgeleid en zelfbewuster. De tijd van vanzelfsprekend overwicht van de politie is voorbij; sommigen spreken zelfs van afkalvend gezag (Van Stokkom, 2013; Rood, 2013). De rapportage *Gezag, waardering en respect voor de politie van de politietop in samenwerking met de Rijksoverheid* (2010)8 stelt desalniettemin dat 'het wel mee valt met het gebrek aan waardering en respect dat burgers voor politiemensen hebben'. Ook het zogenoemde Flitspanel9 onderzoek onder

6 Het literstuuronderzoek werd uitgevoerd door Joris de Jong en Leora Tonus onder begeleiding van Marian van der Klein; dit hoofdstuk is een beperkte weergave daarvan.

7 TCO's, dit zijn de voormalige BOT's: bedrijfsopvangteams.

8 http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/12/21/samenvatting-gezag-waardering-en-respect-voor-de-politie.html

9 https://www.flitspanel.nl/Resultaten/2010.aspx

burgers (2010) stelt dat ‘negen op de tien burgers respect en waardering hebben voor de politie. Opvallend is dat burgers vaak denken dat anderen te weinig respect of waardering voor de politie hebben.

Zes op de tien ondervraagde politiemedewerkers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de mate van waardering en respect van burgers. Dit geldt minder voor medewerkers die in het primaire proces zitten (nog 50%). Als het gaat om gezag bij burgers is respectievelijk 75 en 66 proces van de politieagenten tevreden. Volgens het Flitspanel zijn het in het algemeen vaak jongeren die minder waardering en gezag hebben voor de politie. Politiemedewerkers ervaren bovendien vaak communicatieproblemen met allochtone jongeren (Leenders & Wesselingh, 2003: 4), hetgeen leidt tot minder ervaren respect van deze groep.

Volgens burgers zelf

Voor burgers zelf blijken de bereikbaarheid en de beschikbaarheid de belangrijke factoren voor respect (Van der Veer et al., 2013: 21). Over de beschikbaarheid is een derde van de burgers ontevreden, bijvoorbeeld als zij te lang moeten wachten aan de telefoon. Vooral oudere burgers zijn ontevreden over de bereikbaarheid van de politie (Moha et al., 2013: 19). ‘Het ideaalbeeld van de burger over de politie is dat zij vooral betrouwbaar, bereikbaar, professioneel en objectief moet zijn’. Dit onderzoek laat ook zien dat vriendelijkheid en empathie van de politie bepalend zijn voor de waardering. Burgers die vriendelijk en behulpzaam werden geholpen hebben een positief beeld over de politie. Wanneer een burger het gevoel heeft dat de politie hem niet serieus neemt dan resulteert dit in een negatieve beoordeling van de politie.

Sociale media

De politie gebruikt steeds meer sociale media om te communiceren met burgers (Beunders e.a., 2010; Veltman, 2011; De Vries e.a., 2011; Hoog Antink, 2012). Een voorbeeld hiervan is Burgernet (van der Vijver et al., 2009: 54). Onderzoek laat zien dat burgernet via Twitter een positief effect heeft op de waardering van burgers voor de politie (Meijer, Grimmelikhuijsen et al., 2011; Boverman et al., 2011). Via Twitter kan de politie niet alleen het handelen van burgers beïnvloeden, maar ook de beeldvorming (Boverman, 2011: 52). De volgers hebben een beter en positiever beeld van het werk en de activiteiten van de politie. Een van de respondenten zegt: *“Het gezag wordt niet zozeer versterkt maar meer gewaardeerd, omdat de activiteiten zichtbaarder worden.”* (Idem, 51)

Een betere relatie

Op diverse plaatsen wordt gewerkt aan het meer betrekken van burgers bij politiewerk, zoals in het project *‘Burger in Blauw’*, waar burgers een

dienst mogen meelopen met de politie. Het idee is dat dit project de kennis over het beroep onder burgers vergroot. De politie Arnhem Zuid betrekt burgers bij het nadenken over hoe de politie beter kan functioneren.[10] Politie en burgers spreken in informele setting over onderwerpen zoals hangjongeren en inbraakpreventie. Ook de politie Zoetermeer werkt samen met burgers met het project Wijk en Agent Samen (WAS).[11] Burgers en politie gaan samen de straat op om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. De politie raadpleegt de burgers over problemen en kwesties die in de directe woonomgeving spelen. Dit zijn maar enkele voorbeelden van de wijze waarop de poliotie burgers bij het werk betreft. Voor een uitgebreid overzicht zie Van der Land et al. (2014). Behalve de effectiviteit van politiewerk gaat het vaak ook om het inzicht geven in de werkzaamheden van de politie.

Andere branches

Ook in andere branches wordt gewerkt aan de verbetering van de relatie tussen burgers en dienst (of het imago daarvan). Een van de grootste evenementen is 'Rescue Vlissingen', een publiek evenement waaraan hulporganisaties zoals politie, brandweer, ambulance, defensie en luchtmachten deelnemen.[12] Ook andere regio's hebben soortgelijke evenementen, zoals in Almere de 'Landelijke Veiligheidsdag'.[13] Zowel de brandweer, politie, ambulance als defensie organiseren open dagen. Een ander voorbeeld is de Stichting ambulancewens.[14] De stichting bestaat uit een groep van medisch geschoolde vrijwilligers die dagelijks gratis laatste wensen vervullen van niet mobiele terminale patiënten met behulp van speciale ambulances. De brandweer organiseert in verschillende regio's voor ouderen de actie 'Broodje Brandweer'.[15]

Ook bij andere geüniformeerde beroepen is aandacht voor sociale media. Zo is er onderzoek gedaan naar de verwachtingen van burgers over het gebruik van sociale media door hulpverleningsdiensten (Van Duin, 2012). Tijdens noodsituaties verwachten sociale mediagebruikers vooral informatie te ontvangen van politie, gemeente of brandweer. Ze worden echter meestal geïnformeerd door familie of vrienden. Daarnaast denkt bijna twee derde van de respondenten dat hulpdiensten 24/7 sociale media monitoren. 80% verwacht in de nabije toekomst direct een reactie op

10 http://www.gelderlander.nl/regio/arnhem-e-o/politie-arnhem-zuid-zoekt-creatieve-burgers-1.4740441

11 www.wijkenagentsamen.nl

12 http://rescuevlissingen.nl/website/programma/

13 http://www.hulpverlening.nl/agenda/flevoland/landelijke-veiligheidsdag-almere

14 www.ambulancewens.nl

15 http://broodjebrandweer.nl

hulpkreten via sociale media. Het ministerie van defensie heeft een website[16] met per beroepsgroep de doorverwijzingen naar twitter, youtube of facebook. De brandweer daarentegen heeft geen eenduidig overzicht, maar er zijn vele twitter- en youtube-kanalen te vinden.

Conclusie waardering van burgers

Hoewel de waardering van burgers voor politiewerk niet dramatisch slecht is, lijkt deze – op basis van onze *deskresearch* - voor verbetering vatbaar. Het sterkst geldt dit voor waardering voor politiemedewerkers in het primaire proces van jongeren (met een migrantenachtergrond). Men denkt dat dit kan door een betrouwbare en bereikbare politieorganisatie waarvan de medewerkers vriendelijk en behulpzaam optreden. Maar ook door mensen meer kennis te laten maken met het feitelijke werk en zo de kennis over dit werk te vergroten. Dit laatste gebeurt ook in andere branches. Burgers geven aan geïnformeerd te willen worden; zij willen ook vooral seriéus genomen worden (Broekhuizen e.a., 2015). De burger beleeft de gezagsrelatie nu eenmaal anders dan vroeger, toen dat gezag meer vanzelfsprekend was. (Sociale) media lijken in dat verband een kans te bieden (zie ook Rotgers, 2006). Waardering van burgers betekent in deze tijd van gelijkwaardigheid van de relatie vooral dat de politie voor hen van betekenis is.

2.2 De eigen sociale omgeving

Het belang van sociale steun

Er is weinig geschreven over waardering in de directe sociale omgeving van politiemensen, terwijl wij veronderstellen dat deze van veel betekenis is voor politieagenten. Politiewerk wordt gezien als een 'hoog-risico' beroep. Een minder stabiele of gelukkige gezinssituatie heeft invloed op het presteren van een individu en de kans op uitval (Bakker, 2011: 3). In een overzichtsstudie stelt Bogaerts (2013: 28) dat 'sociale steun een positieve indicator voor weerbaarheid is' en dat dit ook geldt voor steun vanuit familieleden en kennissen. De auteur ziet het niet kunnen benutten van sociale hulpbronnen als een risicofactor (Bogaerts, 2013: 37). Hij wijst ook op de intergenerationele kant van minder weerbaarheid, zoals een gebrek aan communicatieve vermogens, inadequate opvoedingsstijlen en weinig steun.

Steun van de directe sociale omgeving speelt in ieder geval een belangrijke rol in de (mentale) weerbaarheid van politiemensen (Bogaerts, 2013; Andersson Elffers Felix, 2011: 52). Ook komt uit de literatuur naar voren

16 http://www.defensie.nl/contact/social-media

dat werkstress een negatieve invloed heeft op de onderlinge relatie tussen partners en dus de gezinssituatie (Roberts & Levenson, 2001: 1065; (Bakker, 2011). 40% van de politiemensen geeft aan stress mee te nemen naar huis en deze daar te uiten (Alexander en Walker, 1994). Uit onderzoek van Thompson et al. (1999: 5) onder vrouwelijke politieagenten is gebleken dat de partner een cruciale rol speelt in het behouden van een positieve sfeer in het gezin. In tegenstelling tot de verwachting blijkt dat er meer werkdruk wordt ervaren door de vrouw wanneer ze een partner heeft die ook bij de politie zit.

Andere geüniformeerde beroepen

De studie van Bakker (2008) laat de verschillen zien tussen het werk en de privé situatie voor wat zij noemt reddingswerkers: ambulancebroeders, brandweerpersoneel, militairen en politiemedewerkers. Dit werk is 'omgevingsgestuurd' (p. 2): men moet direct reageren op een bevel of op eisen uit de omgeving. Volgens Bakker is er een risico voor het privéleven als deze manier van functioneren normaal wordt. In tegenstelling tot het reddingswerk vraagt het normale leven om zelfsturing: zelf denken, voelen en doen. In onderstaand schema zijn de verschillen weergegeven.

Schema 1: verschillen tussen werk en privé

Werk	**Privé**
Werk als reddingwerker.	Thuis als partner, vader, moeder, vriend(in) (uitgaande van een normale leefsituatie).
Paraathied, alertheid.	Ontspanning en rust.
Van rust naar snelle actie.	Energie en acties kunnen doseren.
Inspelen op gevaar.	Leven in veiligheid.
Hoog afbreukriscio (grote kans op mislukking of schade).	Laag afbreurisciok.
Redden wat er te redden valt.	Genieten, gezondheid.
Groot appél opmentale en fysieke weerbaarheid en beschikbaarheid.	Een realistisch appél op mentale en fysieke weerbaarheid en beschikbaarheid, met daarin ruimte om 'nee, te zeggen'.

Ook literatuur over andere geüniformeerde beroepen laat zien dat sociale steun belangrijk is (Cornelisse, 2014; Bakker, 2008), maar de rol van de partner, vrienden of familie is ook daar onderbelicht.

Een voorbeeld dat de behoeften van partners laat zien is stichting InLuwte.[17] Deze stichting voor relaties van oorlogsgetroffenen, geüniformeerde geweldsgetroffenen en veteranen organiseert bijeenkomsten en ontmoetingsdagen voor partners en kinderen van de geüniformeerden. Ook deze stichting signaleert dat de rol en steun van partners en kinderen vaak onopgemerkt blijft. Ook de Brandweer laat zien dat er 'geen brandweerman bestaat zonder brandweervrouw' (bij de brandweer zijn weinig vrouwen actief).[18] Bij het brandweerkorps wordt het gezin betrokken en het korps vindt het belangrijk dat de partner en kinderen achter het werk staan van de brandweerman -vrouw of -vrijwilliger.

Conclusie over de sociale omgeving

In het algemeen wordt in de psychologische literatuur veel waarde gehecht aan de sociale steun die mensen kunnen ontvangen uit hun eigen netwerk. In het kader van de participatiemaatschappij wordt daar zelfs steeds meer beleidsmatige waarde aan gehecht. Voor de weerbaarheid van politiemensen is een stabiele situatie van belang; omgekeerd kan te veel stress van negatieve invloed zijn op de sociale situatie. De directe omgeving lijkt dus ook voor de waardering van het politiewerk van belang, waar medewerkers te maken kunnen krijgen met stressvolle situaties die ook in de thuissituatie van invloed kunnen zijn. Er is hierover echter weinig bekend, zowel wat betreft de politie als vergelijkbare beroepen. Bij andere branches bestaat wel aandacht voor de gezinnen van de betrokkenen. Met ons empirisch onderzoek hopen we hier meer zicht op te krijgen.

2.3 De Interne organisatie

De baantevredenheid bij de politie blijkt groot te zijn: driekwart van de politiemensen is zeer of tamelijk tevreden met hun baan. Er zijn twee publieke functies minder tevreden met hun baan dan politieambtenaren; de werknemers bij defensie en leraren in het middelbaar onderwijs. Voor het gevoel van waardering en erkenning van politiemedewerkers spelen verschillende aspecten van de organisatie een rol. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat een kwart van de politiemensen minder tevreden is met de financiële aspecten, de stijl van de leidinggevenden en een gebrek aan transparantie (De Koning et al., 2014: 17).

17 http://www.inluwte.nl/overons.html

18 https://www.brandweer.nl/organisatie/werken-brandweer/rangen_op_een_rijtje/hechte_groep/

Het Flitspanel (2010) heeft politiemensen ondervraagd over de politieorganisatie. Afbakening van taken lijkt van belang voor waardering: '88% van *de ondervraagden zegt dat een duidelijke afbakening van taken tot meer waardering leidt'* (de Koning et al, 2014: 53). Maar liefst 97% van de medewerkers vindt dat de beoordeling op meerdere criteria dan alleen targetcijfers gebaseerd moet zijn. Daarnaast vindt 93% het belangrijk dat leidinggevenden en bestuurders (idem: 53) achter politiemedewerkers staan. Politiemedewerkers hebben in 2010 (voor de vorming van de Nationale Politie) vele verbeterpunten voor de interne organisatie genoemd, waarbij het gaat om aandacht, feedback, successen vieren en financiële waardering. Er blijken met andere woorden tal van mogelijkheden om de organisatie en de waardering daaruit voor de medewerkers te verbeteren.

Collega's en leidinggevenden

Collega's blijken belangrijk bij de verwerking van emotionele belasting, in de vorm van samenwerking, ervaringen bespreken en elkaar steun bieden bij de verwerking van deze ervaringen. Het 'collectief vermogen' (Blouw & Kolkhuis Tanke, 2014: 18) van het team (wanneer de leden bekend en vertrouwd zijn met elkaar) draagt bij aan een gevoel van waardering. Volgens Gersons & Burger (2012) bieden collega's een luisterend oor en zijn zij belangrijk in het erkennen van wat er gebeurd is. Collega's binnen de politie noemen elkaar 'harde werkers' en 'doorpakkers' (Hulst 2013: 132). Daaruit blijkt een zekere trots op elkaar en op het werk.

'Politiemedewerkers verwachten veel van hun leidinggevende: hij wordt geacht te signaleren, op basis van de signalen actie te ondernemen, erkenning te geven en steun te bieden' (Gersons & Burger, 2012: 34). Er zijn leidinggevenden die veel aandacht, tijd en steun geven, maar het tegendeel komt ook veel voor (geen cijfers bekend). Politiemensen klagen dan dat leidinggevenden medewerkers niet goed kennen, problemen negeren of liever met de cijfers bezig zijn. Toch geeft de meerderheid van de respondenten (De Koning, 2014) aan een goede relatie met de leidinggevende te hebben. Wel moet de communicatie volgens politiemedewerkers opener en eerlijker en moet de leidinggevende minder sturen op cijfers en meer betrokken zijn bij de individuele werknemer.

Collegiale ondersteuning en bedrijfspsychologen

Het onderzoek Politiezorg eerste lijn (Gersons & Burger, 2012) geeft meer informatie over de rol van de collegiaal ondersteuner. De respondenten noemen de belangrijkste rol van de ondersteuner: 'een luisterend oor, erkenning van wat er gebeurd is en praktische hulp geven als het psychisch niet goed gaat' (idem: 35). Het feit dat er collegiale ondersteuning is, zien zij als iets positiefs.

Toch zijn de zorgverleners (Team collegiale ondersteuning en bedrijfspsychologen) vaak weinig zichtbaar voor de politiemedewerkers. Daarnaast staan de machocultuur en groepsdruk contact met de ondersteuner in de weg. Een andere belemmering is dat over een langere termijn er vaak geen contact meer is met de collegiaal ondersteuner. Ook is het voor de medewerkers onduidelijk waar ze terecht kunnen met bepaalde vragen. Daarnaast behoeft de opleiding en scholing van ondersteuners meer aandacht (Zwenk et al., 2013): er is behoefte aan eenduidigheid over de opleiding van collegiaal ondersteuner (idem: 40). Collegiale ondersteuners geven zelf ook aan bijgeschoold te willen worden.

Andere geüniformeerde beroepen

In 2010 heeft Impact onderzoek gedaan om een richtlijn psychosociale ondersteuning op te zetten voor geüniformeerden. Het rapport beveelt aan dat regio's afspraken maken over de organisatie van de nazorg na een ramp. Ook is er speciale aandacht nodig voor de opvang van leidinggevenden. Zo kunnen multidisciplinaire trainingen (van brandweer, ambulance en politie) de samenwerking tijdens rampen bevorderen. Stichting 'de Basis' biedt op haar beurt collegiale ondersteuning aan (oud)geüniformeerden.[19] Zo verzorgen zij onder andere vervolgtrainingen 'collegiaal ondersteuner' voor de brandweer en ambulance. Interessant is het feit dat de politie met de Basis een contract heeft afgesloten voor een 24/7 loket. Dienders en/of hun partners kunnen dat loket bellen en ontvangen dan gespecialiseerd onafhankelijk eerstelijns ondersteuning door maatschappelijk werkers van De Basis.

Hoijtink et al. (2012) heeft onderzoek gedaan naar de behoeften van postactieven, of wel de gepensioneerden van politie, brandweer, ambulance en defensie. Zij blijken behoefte te hebben aan regelmatig contact met de organisatie waar zij in dienst waren. Bij defensie bestaat er beleid gericht op (na)zorg voor militairen en veteranen met psychosociale problemen (Hoijtink et al. 2012). Van alle geüniformeerde beroepen, blijft alleen defensie de juridische verantwoordelijkheid houden voor oud-werknemers. Defensie beschikt over diverse instituten die dit beleid uitvoeren of de effectiviteit ervan onderzoeken. Bij politie, brandweer en ambulance bestaat er geen juridische verantwoordelijkheid vanuit de organisatie na het beëindigen van het arbeidscontract. Postactieven worden niet geregistreerd waardoor structureel contact onderhouden onmogelijk is. Defensie dient als goed voorbeeld als het gaat om veteranenzorg vergeleken met de andere geüniformeerde beroepen.

---

19 http://www.de-basis.nl/

Conclusie over de interne organisatie

Politiemensen blijken in vergelijking met andere overheidsfunctionarissen niet heel ontevreden over de eigen organisatie (onderzoek van voor de Nationale Politie). Maar er zijn talloze zaken voor verbetering vatbaar die ook zijn weerslag hebben op de gevoelde waardering van de politieambtenaar door de organisatie. Het belangrijkste hierbij zijn positieve aandacht, duidelijk afgebakende taken, openlijke steun van leidinggevenden en bestuurders en (financiële) beloning. Collega's en het teamgevoel hebben een waarde bij het geven van waardering en de verwerking van emotionele belasting. Van leidinggevenden verwachten politiemensen veel, waarbij die verwachtingen in sommige gevallen wel maar soms ook niet worden ingelost. De collegiale ondersteuner speelt een belangrijke rol binnen de politieorganisatie, die door politiemensen wordt onderkend. Er bestaat waardering voor de ondersteuning die de organisatie biedt, maar ook deze is te verbeteren. Onder meer door betere opleiding van collegiale ondersteuners. Maar vooral voor de wat langere termijn blijkt doorgaande ondersteuning vanuit de organisatie van belang. In vergelijk met defensie lijkt er niet heel veel aandacht voor gepensioneerden.

2.4 Gezagsdragers en politiek

Immanente spanning in de politiefunctie

Het politievak en de politiële bedrijfsvoering worden in sterke mate beheerst door politiek-bestuurlijke en justitiële noties (Beunders & Muller, 2005: 57). Sinds 2013 valt de politie onder het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Er is een nationale aansturing, die zich heeft te verhouden tot het openbaar ministerie en de lokale autoriteiten.[20] Belangrijk is de communicatie onderling en het op één lijn zitten – dat is niet onproblematisch. De handhavingstaak van de politie kan niet worden los gedacht van het sturende beleid van het OM. Dit heeft in het verleden 'geleid tot verwijdering tussen het openbaar ministerie en de politie, en met name verschillen in inzicht en beleid tussen de beide instellingen' (Fijnaut, 1987: 205). De beoordeling van het OM kan verschillen met die van de korpsleiding zelf. Zo oordeelt de korpsleiding politieel geweldgebruik in 93% goed, in de zin dat het volgens de regels is gebeurd, tegenover het OM 87% (Timmer, 2005: 5).

Strijd over de CAO

De Nationale Politie is in 2013 van start gegaan en is sindsdien in reorganisatie. De politievakbond ACP zette zich in voor een betere cao voor

20 http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/venj/diensten-en-instellingen

politiemedewerkers. Door een *infographic* van het ACP wordt duidelijk wat de wensen en behoeften van politiemedewerkers zijn.21 De drie hoofdthema's zijn: een beter inkomen, een duurzame en gezondere loopbaan en het beperken van negatieve gevolgen van de reorganisatie. Politiemensen voerden in 2015 al verschillende acties, zoals het sluiten van bureaus, verkeershinder en werkonderbrekingen tijdens uitgaansavonden of voetbalwedstrijden.[22] Inmiddels is er een CAO afgesloten, die werd goedgekeurd door de leden van de bonden.

Politiek

Besluiten die genomen worden door de politiek hebben uiteindelijk invloed op het werk van de politieagent op straat. Er zou sprake zijn van 'toegenomen politieke druk vanuit Den Haag en vanuit de eigen omgeving door nieuwe visies te formuleren op de veranderde kerntaak' (Beunders et al. 2010: 54). De politiek ondervindt zelf druk vanuit de media en de maatschappij. Beunders stelt hierover: 'van bestuurders en politici [wordt] verwacht dat zij snel reageren op ontwikkelingen. Het onderhouden van publieke relaties is hiermee meer een zaak geworden van het proberen om beschikbare informatie te beperken of tegen te gaan, dan zelf informatie te verstrekken' (2005: 75). Deze houding zou ook te zien zijn bij de hogere leidinggevenden van de politie die vaak onduidelijk zijn over, of laat reageren op ontwikkelingen of gebeurtenissen. Op lokaal niveau blijken raadsleden overigens redelijk tevreden te zijn over het functioneren van de politie in hun gemeente. De tevredenheid schuilt vooral in waardering voor lokale politiemensen: hun kennis, presentatie en actiegerichtheid Torre-Eilert et al (2010).

Conclusie over politiek

De politie opereert in toenemende mate in een spanningsvolle en gepolitiseerde omgeving. Met de vorming van de Nationale politie en het eenheidsdepartement Veiligheid en Justitie is de aansturing centraal, terwijl de werkzaamheden over het algemeen lokaal plaatsvinden. Het ministerie, de tweede kamer, het openbaar ministerie en burgemeesters en gemeenteraden hebben het allemaal voor het zeggen als het over de diender op straat gaat. Toch is er niet heel veel kennis beschikbaar over de wijze waarop politiek en gezagsdragers van invloed zijn op de ervaren waardering en erkenning. Ook hiervoor is aandacht in de interviews.

---

21 http://www.acp.nl/fileadmin/files/sites/acp.nl/Documenten/CAO/CAO-2015-Infographic-online4.pdf

22 www.acp.nl

2.5 De rol van de media

De relatie tussen media en politie

De media en politie hebben een wederkerige relatie, waar beide partijen hun voordeel mee kunnen doen (Hall et al, 1978; Ericson et al., 1987). 'Politiemensen zien zelf goed in dat de media belangrijk zijn voor de beeldvorming van burgers over de politie' volgens Flight et al. (2006: par 6.2). Volgens Beunders en Muller (2005) is de relatie tussen de politie en media de laatste halve eeuw sterk veranderd. Waar er vroeger een vertrouwensrelatie bestond is er nu een groot spanningsveld. Politiemensen vinden dat journalisten hun werk moeilijk maken. Journalisten zeggen op hun beurt dat de politie 'geobsedeerd is door geheimhouding, voortgedreven door angst voor hun 'imago' (idem: 14).

Beeldvorming

De media hebben afgezien van de concrete relatie een belangrijke rol in de beeldvorming; zij bepalen de thema's, de invalshoeken en de vorm van aandacht (Boverman et al., 2011). Zij bepalen de facto wat 'nieuws is', door middel van 'framing, scripting en casting'. "Feiten" worden omgevormd tot betekenisvolle verhalen (framing). Via een script wordt het verhaal op het publiek overgebracht (scripting) met behulp van personen die het verhaal vertellen (casting)" (Van der Steen et al, 2010: 27-28). Er bestaan verschillende visies op het imago van de politie in de kranten en de audiovisuele media.

Sommige auteurs menen dat de prestaties van de politie over-gedramatiseerd worden in misdaadseries op televisie (Reiner, 1985; Surette, 1998, Beunders & Muller, 2005). Politiemensen worden neergezet als heldhaftige misdaadbestrijders. Volgens Beunders (2005: 395) heeft dit belangrijke gevolgen voor hoe het publiek over de politie denkt, maar ook hoe de politie zelf aan deze verwachtingen probeert te voldoen. Anderen stellen dat de politie negatief wordt neergezet, vooral in het geschreven nieuws. Zo stelt Surette (1998) dat in kranten en op het nieuws de politie afgeschilderd wordt als 'ineffectief en incompetent'.

'Politiemensen zien zelf goed in dat de media belangrijk zijn voor de beeldvorming van burgers over de politie' volgens Flight et al. (2006: par 6.2). Zij interviewden politiemedewerkers, waarvan de meerderheid vindt dat de politie vaak negatief wordt afgebeeld in de media. Maar de politie is volgens de respondenten zelf ook van belang. Zo zeggen politiemedewerkers in verschillende functies dat 'de politie de goede informatie aan de media moet verschaffen' en dat 'de politie altijd over onveiligheid communiceert, nooit over veiligheid' (idem: 30). Een medewerker van

strategie en beleid vindt dat de politie gebruik moet maken van de media door zelf de berichtgeving te verzorgen en niet af te wachten tot het onderzoek is afgelopen.

Rotgers (2006) heeft onderzoek gedaan naar het spanningsveld tussen brandweer en politie aan de ene kant en journalisten aan de andere kant. Journalisten vormen een belangrijke schakel naar de burger. Goede externe communicatie, via de journalistiek naar de burgers, heeft als voorwaarde een goede interne organisatie en communicatie.

Issuemanagement is het proces dat erop gericht is om risico's te verminderen en de reputatie van de organisatie te managen (Lohuizen, 2005). Dit gebeurt deels via de pers. Beljon (2001) en LOPCOM (2001) onderscheiden 'first-order issues management' dat bestaat uit reacties op gebeurtenissen, en 'second-order issuesmanagement' dat is gericht op het managen van externe gebeurtenissen.

De politie heeft een voorkeur voor het 'second-order issuesmanagement'. Dit houdt in dat de politie door middel van persconferenties (externe communicatie) op een pro-actieve manier reageert op gebeurtenissen en verwachtingen, waardoor ze invloed kan uitoefenen en de situatie kan managen (Lohuizen, 2005). Persconferenties kunnen van elkaar verschillen vanwege de verschillende doelen die ze hebben. Zo stelt Klarenbeek (2003) dat de overheid (waaronder de politie) moet uitgaan van het recht van de burger om geïnformeerd te worden over het risico of de crisis.

Conclusie over de media
Het belang van de media voor waardering en erkenning is cruciaal, toch is dat slechts indirect aanwijsbaar. De media bepalen de beeldvorming over de politie, hetgeen een actief beleid van de politieorganisatie noodzakelijk maakt. Toch zijn de media slechts in beperkte mate te sturen wanneer het gaat om incidenten en crisissituaties. Het komt er te allen tijde op aan het publieke goed te informeren; de media zijn voor het merendeel van de burgers, wanneer zij er niet zelf mee te maken hebben, de belangrijkste informatiebron over de politie.

2.6 Negatieve ervaringen en weerbaarheid

Psychosociale klachten en verminderde weerbaarheid
In deze paragraaf bespreken we wat volgens de literatuur nodig is voor politiemensen om negatieve werkervaring te verwerken en weerbaar politiewerk uit te kunnen voeren. Politiewerk kan leiden tot serieuze

psychosociale klachten (Kop et al., 1999; Taris et al., 2010). Burn-out, depressie of symptomen van posttraumatische stress stoornis (PTSS) komen bij politiemensen regelmatig voor (Leino et al., 2011; Schutte et al., 2010). Zowel gebeurtenissen op straat als omstandigheden binnen de organisatie kunnen oorzaak zijn van de klachten.

Politiemedewerkers worden vaker blootgesteld aan gewelddadige incidenten dan de algemene beroepsbevolking (Hickman et al. 2011; Leino et al. 2011) en ze hebben meer te maken met intimidatie en agressie door burgers (Leino et al., 2011; Santos et al. 2009). Daarbij blijken ook hoge werkdruk, gebrek aan ondersteuning van leidinggevenden of collega's, weinig carrièreperspectieven, verandering in de organisatie en het werken in onregelmatige diensten een rol te spelen (Gerber et al., 2010; Juniper et al., 2010).

In Nederland vertoont 5 á 7 procent van de onderzochte politieambtenaren symptomen van depressie, burnout en posttraumatische stressstoornissen (PTSS) (Andersson, Elffers en Felix 2011). Ditzelfde onderzoek laat zien dat tussen 20 á 30 procent van het Nederlandse politiepersoneel 'waarschijnlijk verminderd weerbaar' is. Dit betekent dat zij minder goed bestand zijn tegen de mentale belasting van politietaken. Dat kan gepaard gaan met verminderend functioneren, verminderde motivatie en ziekteverzuim (Bogaerts, 2013). De weerbaarheid van politiemensen hangt sterk samen met hun psychosociale gezondheid, blijkt uit onderzoek van Taris et al. (2013). Mentale weerbaarheid is bij deze auteurs omschreven als 'het gevoel competent te zijn in het werk (ondanks tegenslagen), het kunnen omgaan met moeilijke omstandigheden en acceptatie van zichzelf en het leven' (pag 3).

Het onderzoek van AEF (2011) laat zien dat er veel kosteneffectiviteit te winnen valt als het gaat om weerbaarheid bij politiemedewerkers. Belangrijk is dat politiewerk door de politiek en de leidinggevenden wordt erkend als hoog risicoberoep. Het onderzoek komt met drie aanbevelingen. A. Er moet meer op weerbaarheid worden geselecteerd en de opleiding zou meer aandacht moeten besteden aan weerbaarheid, in de vorm van training en confrontatie met de werksituatie. B. Het zou helpen als operationele chefs verminderde weerbaarheid leren herkennen en medewerkers de juiste begeleiding kunnen bieden. C. Er is laagdrempelige professionele opvang nodig, waar medewerkers terecht kunnen bij hulpverleners die bekend zijn met de werkzaamheden en met de politieorganisatie.

Vergroten van steun en weerbaarheid

Uit onderzoek in Rotterdam (Vink, 2013) blijkt dat politieambtenaren na incidenten vooral behoefte hebben aan een luisterend oor om hun verhaal kwijt te kunnen. Daarnaast is betrokkenheid, begrip en erkenning van collega's belangrijk - zij vinden deze behoeften ook meestal bij collega's. Dit komt omdat collega's ervaringen en verhalen beter begrijpen. De participanten in dit onderzoek gaven aan het 'prettig te vinden als collega's en leidinggevenden op de hoogte zijn van geweldsincidenten, omdat zij dan meer erkenning ervaren' (idem: 27).

Uit groepsgesprekken van Beek et al. (2013) blijkt vooral de behoefte aan meer tijd en aandacht voor het werk. Het komt voor dat medewerkers van het ene ernstige incident naar het andere worden gestuurd, zonder dat er tijd is om ervan te bekomen. Volgens de geïnterviewden zou de weerbaarheid hierdoor vergroot worden (idem: 130). Ook blijkt het draaien van wisselende diensten een langdurig sterk effect te hebben op de mentale en fysieke gezondheid van politiemedewerkers. Politiemedewerkers zouden graag zien dat leidinggevenden vaker meedraaien op de werkvloer, want dit vergroot de ervaren steun. Daarnaast mag er ook meer aandacht worden besteed aan feedback, die (zoals we eerder zagen) teveel op cijfers gebaseerd is en alleen wordt gegeven als iets fout gaat. Politiemedewerkers vinden dat collega's en leidinggevenden 'meer complimenten mogen geven' (idem: 135).

Interventies die weerbaarheid kunnen vergroten

De literatuurstudie van Bogaerts (2013) evalueert interventies die de weerbaarheid van het politiepersoneel kunnen vergroten. De discussie over welk type interventies op wie toegepast kan worden is volgens hem nog niet ten einde. Interventies kunnen primair, secundair of tertiair zijn afhankelijk van het moment waarop de interventie wordt ingezet (Arnetz et al., 2009; Whealin et al., 2008).

Primaire interventies richten zich op het voorkomen van psychosociale ongezondheid en andere klachten, zonder dat er een traumatische gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Voorbeeld van primaire interventies zijn trauma-weerbaarheidstraining, stimulatie van een gezondere leefstijl, versterking van de fysieke gereedheid en training in weerbaarheid en uithoudingsvermogen (Plat et al., 2011). Uit het onderzoek van Bogaerts blijkt dat de trauma-weerbaarheidstraining effectief is en politiepersoneel kan voorbereiden op traumatische gebeurtenissen en dat het ook een positief effect kan hebben op de psychologische weerbaarheid.

Secundaire interventies zijn gericht op voorkoming van psychische klachten, door zo snel mogelijk in te grijpen na een incident (Bogaerts, 2013). Een voorbeeld is de methode 'psychosocial debriefing', waarbij tussen één en drie dagen na een 'traumatische gebeurtenis' emotionele en psychologische steun wordt geboden. Het doel is het voorkomen van het Post-traumatisch Stress Stoornis (PTSS). Hoewel de methode in toenemende mate wordt aangeboden door organisaties als politie, brandweer en ambulance (Wessely & Deahl, 2003), staat de effectiviteit nog altijd ter discussie. Everly et al. (2011) concludeert dat de debriefing kan leiden tot een minder grote kans op PTSS. Emmerik et al. (2002) laat in zijn meta-analyse zien dat psychologische debriefing na een traumatische gebeurtenis de kans op posttraumatische symptomen verhoogt. Om deze reden raadt de 'Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden' deze debriefing in Nederland af.

Tot slot richten tertiaire interventies zich op de medewerkers die psychische en lichamelijke klachten hebben gehad als gevolg van een traumatische gebeurtenis. Een goed voorbeeld van zo'n interventie is cognitieve gedragstherapie, die effectief blijkt te zijn als het gaat om de verhoging van weerbaarheid (Peres et al., 2011). Cognitieve gedragstherapie richt zich op het cognitief veranderen van de betekenis van de gebeurtenis en is daarnaast effectief gebleken bij politiepersoneel en andere risicoberoepen (Becker et al., 2009).

Andere geüniformeerde beroepen

De raad van brandweercommissarissen sprak in 2014 met de programmaraad over het aanbod van 'trainingen weerbaarheid specifiek gericht op de omgang met agressie en geweld' die brandweermensen in hun werk tegenkomen. Deze training is gericht op de omgang met gedragingen van veelal omstanders.[23] Ook heeft de brandweer op lange termijn het doel om mentale weerbaarheid op te nemen in het brandweeronderwijs, door middel van trainingen te verankeren in de leerstof. Defensie werkt samen met het Training en Performance Innovation (TPI).[24] Deze organisatie richt zich op het verbeteren van prestaties van mensen die werken in een complexe en veeleisende omgeving. TPI ondersteunt defensie bij het ontwikkelen en verbeteren van het soldaatsysteem en ontwikkelt teamtrainingsconcepten voor defensie. Dit heeft als doel de zelfsturing en de mentale en fysieke weerbaarheid van de mensen in de organisatie te vergroten.

---

23 http://www.brandweer.nl/actueel/nieuws/@38759/brandweer-biedt/?addfeedback=true

24 https://www.tno.nl/nl/samenwerken/expertise/earth-life-and-social-sciences/training-and-performance-innovations/

Conclusie over negatieve ervaringen en weerbaarheid
Politiewerk is riskant werk – zoveel is zeker. Politiemensen komen relatief vaak in aanraking met gewelddadige incidenten en met agressie en intimidatie door burgers. Met de aantekening dat de risico's zich vaak voordoen als incident in een overigens vaak rustige of zelfs saaie werksfeer. Negatieve ervaringen kunnen hard aankomen en leiden tot psychosociale klachten. Ook de soms lange en onregelmatige diensten kunnen hierbij versterkend werken. De cijfers zijn in zekere zin verontrustend. 20-30 procent van de Nederlandse politiemensen is 'minder weerbaar', waarvan 5-7% serieuze symptomen zoals depressie, burnout of PTSS vertoont. Er valt in die zin veel te verbeteren. Bij de politie en ook in andere branches is aandacht voor weerbaarheid en de opvang na incidenten, maar het is misschien wel nooit genoeg. Juist de steun van collega's en leidinggevenden blijkt cruciaal.

2.7 Tot besluit

Op basis van een beperkte literatuurstudie hebben we een beeld willen geven van wat er aan kennis is rond waardering en erkenning van de politie. Het gaat hier met name om het woordje 'rond'. In engere zin is er niet zo heel veel bekend over het onderwerp, maar indirect wel. De organisatie doet er om te beginnen heel veel toe. Dat is door de Nederlandse politie ook onderkend, maar het kan altijd beter. Waardering en erkenning beginnen klein, bij de collega's, de leidinggevenden en de sociale omgeving. Dat is een eerste cirkel van directe steun van collega's en sociaal netwerk rond de individuele politieagent.

Er is een tweede cirkel die gaat over de professionele organisatie. Daarbij gaat het om de signalering van problemen en de doorverwijzing naar adequate hulpverlening. Maar daarbij gaat het ook om de communicatie naar burgers (sociale media) en in geval van crisissituaties. En dan is er nog een derde cirkel van – wat we noemen – politiële politiek (van bewindslieden, burgemeesters, het OM en veiligheidspartners) die bijdragen aan het beeld van de politie. Deze derde cirkel is het minst direct te beïnvloeden, maar veronderstelt dat in ieder geval de eerste twee optimaal functioneren. Drie cirkels – met andere woorden - van waardering en erkenning die ieder op hun eigen manier te beïnvloeden zijn, of niet, of in beperkte mate.

Epiloog

Het hiervoor gepresenteerde onderzoek levert een scala op van verhalen, ideeën en hartenkreten. Het interview zelf werd vaak al ervaren als een vorm van waardering en erkenning. Toch levert het ook een vrij eenduidig beeld op van wat er wenselijk is. Opvallend is dat er veel, heel veel aandacht van de respondenten uitgaat naar wat de werkomgeving al dan niet aan waardering en erkenning biedt. Men is trots op het eigen werk en wil die nadrukkelijk gedeeld weten met de eigen mensen en de eigen organisatie. Alledaagse collegialiteit op en buiten de werkvloer wordt als de kern van de erkenning ervaren.

Vanuit de collegialiteit (die overigens vaak groot is)[25] gaat het dan al gauw ook over de interne organisatie: de leidinggevenden, de grote teams waarin men de collega's nauwelijks kent, de grote afwisseling van werktijden, de reorganisatie (natuurlijk), de verandering in de kerntaken en het contact met de politie na pensioen. Als een van de grootste werkgevers in Nederland (circa 65.000 mensen in dienst) staat de politieorganisatie voor de onwaarschijnlijke grote opgave om grootschalig te organiseren en individuele geborgenheid te bieden. Men is trots op het eigen werk, maar heeft vaak moeite met de organisatie.

Daar bovenop is er een terugkerende gedachte dat het verhaal – of beter de verhalen - van politiewerk meer en beter naar buiten moet worden gebracht. Men is het gewend om op verjaardagsfeestjes aangesproken te worden op de zoveelste boete,[26] maar het is prettig als mensen een betere kijk hebben op de dagelijkse realiteit van het werk. Ten slotte is er de vraag naar begeleiding bij de verwerking van incidenten. Men wil geen medelijden, maar wel een goed ingebedde begeleiding, waarbij geëscaleerd kan worden en waar politiemensen de weg weten te vinden naar professionele hulp om hun verhaal kwijt te kunnen bij traumaverwerking.

---

25 Hierin schuilt overigens ook het risico van een gesloten cultuur – dat thema valt echter buiten de scope van dit onderzoek.

26 De politie zou een enorme sprong in effectiviteit en waardering kunnen maken als de verkeershandhaving (inclusief de bekeuring) zou kunnen worden overgedragen aan andere organisatie (bijvoorbeeld de belastingdienst of, in de steden, de dienst stadstoezicht). Ook dit onderwerp valt buiten de scope van dit onderzoek.

Daarmee komen we aan de opbrengst van het traject dat we hebben doorlopen: wat kan WEP doen? Als we de opbrengst vergelijken met de start van het initiatief dan is dat samen te vatten met het begrip *'omkering'*; in plaats van waardering en erkenning van buiten naar binnen organiseren, zou dat beter van binnen naar binnen en van binnen naar buiten moeten. Beginnen bij de ervaringen van de collega's – deze moeten leidend zijn in de activiteiten die worden ondernomen. Vanuit de resultaten van het onderzoek is het een goede zaak dat de politieorganisatie zelf de waardering en erkenning zal dragen. In dit verband komen de volgende activiteiten naar voren.

1. Signaleren waar politiemensen mee zitten. Dit document beschouwen we als basisverkenning van wat ertoe doet voor politieagenten. Het komt erop aan hiervoor concrete mogelijkheden te bieden en 'een vertrouwensfunctie' te faciliteren waarin mensen gehoor vinden voor hun verzuchtingen rond incidenten, reacties van de collega's en de organisatie en de omgeving.
2. Agenderen bij relevante stakeholders in de interne organisatie en eventueel bij andere organisaties. Gestuurd door de ervaringen die via de eerste functie binnenkomen ontstaat inzicht in knelpunten en tekortkomingen. Het gaat hierbij eventueel om de individuele hulpvraag, maar veel meer om de functie van prikkelen en aanjagen van discussie en maatregelen voor een betere inbedding van waardering en erkenning.
3. Politiemensen ondersteunen die zelfhulp organiseren of collega's willen ondersteunen. Gebouw en personeel bieden de mogelijkheid om concrete initiatieven verder te brengen. Binnen de organisatie hebben deze uiteindelijk vaak een lage prioriteit ten opzichte van de urgente kerntaken. Buiten de organisatie om, maar wel in nauwe verbondenheid, kan WEP de organisatie zijn die er voor collega's is en ertoe doet.
4. Maatschappelijk activiteiten.Van binnen naar buiten kunnen initiatieven worden genomen om politiewerk meer onder de aandacht te brengen van publiek en politiek. Het teveel tamboereren om erkenning roept verlegenheid op, en staat haaks op het zelfbeeld van stoere, zelfstandige politieagent. Boven de belangenconflicten uit gaat het om het laten horen (en zichtbaar maken) van de verhalen van het politiewerk waar de respondenten zo trots op zijn. Ook hierin is samenspraak met de collega's van het grootste belang.

Literatuur

Ait Moha, A., Verheggen, P., & Visscher, J. (2013). *Politiemedewerkers over de politie & buitengewoon opsporingsambtenaren*, Amsterdam: Motivaction.

Alexander, D.A., & Walker, L.G. (1994). A study of methods used by Scottish police officers to cope with work-induced stress. *Stress Medicine*, 10, 131–138.

Andersson Elffers Felix (2011). *De prijs die je betaalt ... Politie: de kosten achter een hoog Risicoberoep*. Utrecht: AEF.

Arnetz, B. B., Nevedal, D. C., Lumley, M. A., Backman, L., & Lublin, A. (2009). Trauma Resilience Training for Police: Psychophysiological and Performance Effects. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 24, 1.

Bakker, A.H.M. (2008). *Weerbaarheid voor reddingswerkers: voor professionals die zich inzetten voor orde, gezondheid en veiligheid*. Den Haag: SDU

Bakker, A.H.M. (2011). Weerbaarheid in hoog-risico beroepen. *Kwartaalblad voor Recht, Bestuur en Organisatie van Hulpdiensten*, aflevering 4, jaargang 8.

Becker, C. B., Meyer, G., Price, J. S., Graham, M. M., Arsena, A., Armstrong, D. A., & Ramon, E. (2009). Law enforcement preferences for PTSD treatment and crisis management alternatives. *Behaviour Research and Therapy*, 47, 245-253.

Beek, I. V., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2013). *De psychosociale gezondheid van politiepersoneel*. Universiteit Utrecht-Faculteit Sociale Wetenschappen.

Beljon, P. (2001). *Managing Public Confidence or repositioning propaganda? Looking for strategies in effective governmental communication*. Rotterdam: Faculteit Bedrijfskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam.

Beunders, H., & Muller, E. (2005). *Politie en Media. Feiten, fictie en imagopolitiek*. Zeist: Kerckebosch.

Beunders, H., Abraham, M., Dijk, E. van, & Hoek, van A. (2010). *Politie en publiek. Een onderzoek naar communicatievormen tussen burgers en blauw*. Amsterdam: DSP Groep.

Blouw & Kolkhuis Tanke (2014). De kracht van collega's. *P&O Actueel*, 11, 46-48.

Bogaerts, S. (2013). *Literatuuronderzoek naar professionele weerbaarheid bij politiepersoneel*. Universiteit van Tilburg - Intervict.

Boverman, E., Duin, L. van, Graaf, P. de, Ritzema, J. (2011). *Politie, twitter en gezag*. Warnsveld.

Boutellier, H. (2010). Lokale wanordening; Over de rol van de politie bij de inrichting van de morele ruimte. In B. van Stokkom, J. Terpstra en L. Günther Moor, *De politie en haar opdracht; de kerntakendiscussie voorbij*. Apeldoorn: Maklu.

Boutellier, H., Steden, R. van, Bakker, I., Mein, A., & Roeleveld, W. (2011). *Positie van de politie*. Apeldoorn: Politieacademie.

Cornelisse, T. (2014). *Sociale steun, copingstijl en Posttraumatische Stress- Stoornis bij Veteranen: een Cross-Sectioneel Onderzoek*. Faculty of Social and Behavioural Sciences Theses.

Duin, M. van, P. Tops e.a. (2012). *Lessen in crisisbeheersing. Dilemma's uit het schietdrama in_Alphen aan den Rijn*. Den Haag: Boom / Lemma.

Emmerik, A.A.P. van, Kamphuls, J.H., Hulsbosch, A.M., & Emmelkamp, P.M.G. (2002). Single session debriefing after psychological trauma: A meta-analysis. *The Lancet*, 360, 766-771.

Ericson, R., Baranek, P., & Chan, J. (1987). *Visualizing Deviance*. University of Toronto Press, Toronto.

Everly, G.S., Davy, J.A., Smith, K.J., Lating, J.M., & Nucifora, F.C. (2011). A Defining Aspect of Human Resilience in the Workplace: A Structural Modeling Approach. *Disasters Medicine and Public Health Preparedness*, 5, 98-105.

Fijnaut, C.J.C.F. (1987). De relatie openbaar ministerie-politie in het kader van de herziening van de politiewet. In P. van Reenen (editor), *Het politiebestel: Opstellen over het Nederlandse politiebestel*. (blz. 191-213). Arnhem: Gouda Quint.

Flight, S., Andel, A. van den, & Hulshof, P. (2006). *Vertrouwen in de politie: Een verkennend onderzoek*. Amsterdam: DSP-groep.

Gerber, M., Hartmann, T., Brand, S., Holsboer-Trachsler, E., & Puhse, U. (2010). The relationship between shift work, perceived stress, sleep and health in Swiss police officers. *Journal of Criminal Justice*, 38, 1167-1175.

Gersons, B.P.R., & Burger, N.R.R. (2012) *Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie*. Diemen: Psychotrauma.

Hall, S., Critcher, C., Jefferson, T., Clarke, J., & Roberts, B. (1978). *Policing the Crisis: Mugging, the State, and Law and Order*. Macmillan, London.

Hickman, M.J., Fricas, J., Strom, K.J., & Pope, M.W. (2011). Mapping police stress. *Police Quarterly*, 14, 227-250.

Hoijtink, L., Young, H., Brake, H. te. (2012). *Na de dienst – een schets van de postactieve geüniformeerde". Behoefteanalyse psychosociale zorg voor postactieve geüniformeerden. Impact*. Stichting de Basis.

Hoog Antink, A. (2012). 'Politie & sociale media in Nederland'. In: *Panopticon* 33-2, 273-283.

Hulst, M. J. van. (2013). *Politieverhalen, een etnografie van een belangrijk aspect van politieculturen*. Amsterdam: Reed Business.

Juniper, B., White, N., & Bellamy, P. (2010). A new approach to evaluating the well-being of police. *Occupational Medicine*, 60, 560-565.

Klarenbeek, A. (2003). *Crisiscommunicatie bij de overheid*. Utrecht : Faculteit Communicatie en Journalistiek, Hogeschool van Utrecht.

Koning, J. de, Gravensteijn, J., Hek, P. de, Dam, J. van, Sylvia, H. (2014). *Modernisering van de arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen bij de politie: een inventariserend onderzoek*. SEOR, Erasmus Universiteit Rotterdam. In opdracht van WODC.

Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burn-out, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13, 326-340.

Landman, W. (2015). *Blauwe patronen; betekenisgeving in politiewerk*. Den Haag: Boom/Lemma (in druk).

Land, M. van der, Stokkom, B. van, Boutellier, H. (2014). *Burgers in veiligheid. Een inventarisatie van burgerparticipatie op het domein van de sociale veiligheid*, Amsterdam: Vrije Universiteit. In opdracht van WODC.

Leenders, F., & Wesselingh, B., (2003) *Blauw en andere kleuren - Cultuurverschillen in communicatie tussen politie en allochtonen*, Centrum voor Verslavingsonderzoek, Utrecht, oktober.

Leino, T.M., Selin, R., Summala, H., & Virtanen, M. (2011). Violence and psychological distress among police officers and security guards. *Occupational Medicine*, 61, 400-406.

Lohuizen, S. (2005). *Crises, communicatie, competenties: Een afstudeeronderzoek naar belangrijke kernactiviteiten en bijbehorende competenties voor het inhoudelijk organiseren van persconferenties door burgemeesters en korps-of districtschefs ten tijde van een crisis-of risicosituatie en de consequenties hiervan voor twee opleidingen van de politieacademie.* Apeldoorn: Politieacademie.

LOPCOM. (2001). *De Politie spreekt! Notitie van het Landelijk Overleg Politie Communicatie.*

Meijer, A., Grimmelikhuijsen, S., & Fictorie, D. (2011). *Burgernet via twitter. Onderzoek naar de waarde van dit nieuwe medium.* Utrecht: USBO Advies.

Peres, J.F.P., Foerster, B., Santana, L.G., Fereira, M.D., Nasello, A.G., Savoia, M., Moreira-Almeida, A., & Lederman, H. (2011). Police officers under attack: Resilience implications of an fMRI study. *Journal of Psychiatric Research*, 45, 727-734.

Plat, M.J., Frings-Dresen, M.H.W., & Sluiter, J.K. (2011). A systematic review of job-specific workers' health surveillance activities for firefighting, ambulance, police and military personnel. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 84, 839-857.

Politietop (2010). Rapportage Politietop over waardering, respect en gezag bij de politie. http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/12/21/samenvatting-gezag-waardering-en-respect-voor-de-politie.html.

Roberts, N.A., & Levenson, R. W. (2001) The Remains of the Workday: Impact of Job Stress and Exhaustion on Marital Interaction in Police Couples. *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 63, No. 4. p. 1052-1067.

Reiner, R. (1985). *The Politics of the Police*. St. Martins Press, New York.

Rood, J. (2013). *Wat is er mis met gezag?* Rotterdam: Lemniscaat.

Rotgers, G. (2006). De werkelijkheid onder ogen zien. *Onderzoek naar de invloed van een (multidisciplinair) persbeleid op de informatieoverdracht van de politie en brandweer, via de journalistiek, naar de burgers*. Afstudeerscriptie voor de opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap Universiteit Twente, Enschede.

Santos, A., Leather, P., Dunn, J., & Zarola, A. (2009). Gender differences in exposure to co-worker and public-initiated violence: Assessing the

impact of work-related violence and aggression in police work. *Work & Stress*, 23, 137-154.

Sparrow, M.K. (2000). *The Regulatory Craft: Controlling Risks, Solving Problems, and Managing Compliance.* Washington D.C.: Brookings Institution Press

Schutte, N., Bar, O., Weiss, U., & Heuft, G. (2010). Stability of posttraumatic intrusions of police officers: Acute stress reactions during a 12-month period following severe professional strain. *Psychotherapy*, 55, 233-240.

Steen, M. van der, Spek, J. van de, & Twist, M. J. W. (2010). *Figureren in het verhaal van de ander. Over gezagdragers in beeld*. Den Haag: NSOB.

Stokkom, B. van (2013). *Met gezag! Agressie tegen werknemers met een publieke taak: inzicht en uitzicht*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Broekhuizen, J., van Stokkom, B. Schaap, D., Maier, D. i.s.m. Boutellier, H. en Broers, J. (2015). *Serieus nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie.* Amsterdam: Vrije Universiteit.

Surette, R. (1998). *Media, Crime, and Criminal Justice: Images and Realities*, 2nd Edn. Wadsworth Publishing, New York.

Taris, T.W., Kompier, M.A.J., Geurts, S.A.E., Houtman, I.L.D., & Heuvel, F. van den. (2010). Professional efficacy, exhaustion and work characteristics among Dutch 172 police officers: a longitudinal test of the learning-related predictions of the demand-control model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 455-474.

Thompson, B., Kirk-Brown, A., & Brown, A. (2005). *Police women and their partners: Influence and outcomes of work stress in the family.* Griffith University.

Timmer, J. (2005) *Politiegeweld, geweldgebruik van en tegen de politie in Nederland*. Alphen aan de Rijn: Kluwer.

Torre-Eilert, T.B.W.M. van der, Bergsma, H., & Duin, M.J. van. (2010). *Lokale politiek over de politie*. Lokale Zaken, Rotterdam, Politiewetenschap 52. Apeldoorn, P&W/ Den Haag, Reed Business

Veer, L. van der, Sluis, A. van, Walle, S. van de, & Ringeling, A. (2013). *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen*. Programma Politie en Wetenschap (Apeldoorn), & Erasmus Universiteit Rotterdam. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.

Veltman, L. (2011). *Twitterende wijkagenten en de beleving van burgers. Een onderzoek naar de effecten van een twitterende wijkagent*. Masterscriptie Public Administration, Universiteit Twente.

Vijver, C.D. van der, Geurts, P., & Zoomer, O. (2009). *De tevredenheid met het laatste politiecontact*. Enschede: IPIT; Apeldoorn: Politie en Wetenschap.

Vink, A. J. M. (2013). *De nazorg nader bekeken: een onderzoek naar het nazorgtraject na incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren*. Masterthesis Universiteit van Utrecht.

Vries, A. de et al. (2011). *#SM @OOV? Visie op sociale media in openbare orde en veiligheid*. Den Haag: TNO.

Wessely, S., & Deahl, M. (2003). Psychological debriefing is a waste of time. *The British Journal of Psychiatry*, 183, 12-14.

Whealin, J. M., Ruzek, J. I., & Southwick, S. (2008). Cognitive-behavioral theory and preparation for professionals at risk for trauma exposure. *Trauma, Violence, & Abuse*, 9, 100-113.

Zwenk, F., Gouweloos, J., & Oosterbeek, M.T.J. (2013). *Collegiale ondersteuning binnen de Nederlandse Politie: De Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden in de praktij. Rapport behorend bij de pilot 'Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning*. Impact, februari 2013.

Colofon

Opdrachtgever	Stichting Waardering Erkenning Politie (WEP)
Auteurs	F. Hermens
	Prof. dr. J.C.J. Boutellier
	Dr. M. van der Klein
Met medewerking van	J. de Jong
	L. Tonus
Fotograaf	Annette Posthumus, Stichting WEP
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut
	Kromme Nieuwegracht 6
	3512 HG Utrecht
	T (030) 230 07 99
	E secr@verwey-jonker.nl
	I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: http://www.verwey-jonker.nl.

ISBN 978-90-5830-762-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2016.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Deze studie voor Stichting WEP richt zich op waardering en erkenning van politiemensen. Hierbij gaat het om drie soorten van waardering en erkenning: waardering vanuit de samenleving, waardering binnen de eigen organisatie en waardering door de directe sociale omgeving. Het Verwey-Jonker Instituut bespreekt inzichten uit de praktijk en de wetenschap. Het rapport is vooral het verhaal geworden ván politiemensen, door politiemensen en hun naasten verteld.

In het hart van deze studie staan circa veertig interviews met politiemensen en met hun partners, kinderen, familie en vrienden. Tijdens de gesprekken ging het over collegialiteit, beroepstrots, de moeilijke, leuke en grappige momenten op het werk en het leven met een politieman of –vrouw. Het bevragen van de sociale omgeving van politiemensen is vernieuwend, in eerder onderzoek komt dat perspectief minder aan bod.