

PUBLIEK PROFESSIONALISME EN GOED WERK

TOELICHTING

Op de School voor Politiek en Bestuur van de Universiteit Tilburg wordt het keuzevak 'Publiek professionalisme en goed werk' gegeven. Dit vak is ontwikkeld door de docenten [Thijs Jansen](#) en [Merlijn van Hulst](#).

Het doel van dit vak is derdejaars studenten Bestuurskunde kennis te laten maken met de leefwereld van publieke professionals. Veel van wat door politici en ambtenaren bedacht wordt als beleid, wat gewenst wordt door kiezers/burgers, kan uiteindelijk slechts gerealiseerd worden door professionals op de werkvloer.

Het realiseren van beleidsdoelen is in de praktijk vaak een strijd: bijvoorbeeld om met beperkte middelen goed werk te leveren. Daarom worden degenen die dit (moeten) doen wel 'frontlijnwerkers' genoemd. Dit 'echte werk' is tot nu toe in het internationale bestuurskundig onderzoek een van de kleinere onderzoeksobjecten gebleven. Daarin heeft traditioneel ten onrechte sterk de nadruk gelegen op publiek management en organisatie. Immers, de kwaliteit van de publieke dienstverlening hangt bepaald niet alleen van 'aansturing' door bestuur en management af. Deze hangt ook in sterke mate af van degenen die het echte werk doen: van artsen en verpleegkundigen, leraren, gezinsvoogden, re-integratiecoaches, politieagenten en anderen.

Het bestuderen van deze professionele wereld is een uitdaging. Het is een wereld die bol staat van de conflicten en spanningen. Daarmee leren professionals omgaan in de loop van hun carrière. De taal van de werkvloer is niet die van abstracte regels en beleid, maar bestaat voor een belangrijk deel uit levensechte verhalen over die ene leerling, burger, patiënt of cliënt. De verhalen zijn vaak sterk moreel geladen. In de ontmoetingen die burgers met publieke professionals hebben staat voor alle betrokkenen veel op het spel. Dit levert voor de professionals lastige dilemma's op die niet simpelweg kunnen worden opgelost met standaardregels. De vrijheid die professionals zelf hebben bij de uitoefening van hun beroep is noodzakelijk, maar tegelijkertijd altijd onderwerp van maatschappelijk debat.

In het vak Publiek professionalisme verdiepen de studenten zich in de rijke wereld van de publieke werkvloer, in wat het betekent om je werk daar dag in dag uit goed te doen. Studenten bestuderen theorieën over Good Work, street level bureaucracy, de reflective practitioner en deliberative practitioner.

Gedurende het academisch jaar 2013/2014 hebben de studenten die het vak gevolgd hebben een profiel gemaakt van een professional op basis van een door hen gehouden uitvoerig interview. Dat heeft veel profielen opgeleverd. De mooiste vier profielen zijn vanaf april 2014 op de site van Beroepseer gepubliceerd:

1. De kraamverzorgster: "Ik moest trouwen en alles liep anders, door Pawan Mohanlal
2. De griffier: "Die faciliterende rol, daar doe je het voor", door Mathieu Monteau
3. De gemeenteambtenaar: "De mens als onderdeel van het geheel", door Marc Dols
4. De wijkagent: "Betrokken en eerlijk zijn is vaak de sleutel tot succes", door Bram van Huijgevoort

Het volgen van dit vak heeft invloed op studenten: ze gaan nadenken over de vraag hoe belangrijk het voor hen zelf is om 'goed werk' te kunnen doen.

EEN PAAR CITATEN UIT REFLECTIES VAN STUDENTEN OVER WAT HET VAK HEN GELEERD HEEFT

"Geleerd heb ik ook dat het absoluut niet makkelijk is om een professional te zijn. Verschillende factoren kunnen ervoor zorgen dat je je idealen binnen je werk laat varen omdat er anders problemen kunnen ontstaan. Een mooi voorbeeld hiervan kan ik uit mijn eigen ervaring halen. Ik heb gewerkt in een callcenter bij de klantenservice van een grote verzekeringsmaatschappij. Ik werd aangetrokken voor het verlenen van hulp aan klanten. Gaandeweg bleek echter steeds meer dat ik klanten tijdens een telefoongesprek een bepaalde kant op moest duwen. Zo moest ik ze een hogere verzekering 'aansmeren' en op een gegeven moment werden er zelfs targets gesteld. Je staat dan voor de keuze: ga ik hiermee akkoord (en zet je je idealen opzij: ik ben geen persoon voor sales) of stop ik ermee, maar raak ik wel mijn inkomsten kwijt. Nu was dit enkel een bijbaan, maar tijdens je carrière kan je voor meer van zulke keuzes worden gesteld en dan hangt het maar net van je persoonlijke situatie af hoe je hiermee om moet gaan".

"Ik heb in dit vak geleerd dat het werk wat je doet betekenisvol voor je moet zijn. Als je niet optimaal meer kunt functioneren in de baan die je doet doordat je geen motivatie meer kunt opbrengen of doordat je de vaardigheden niet bezit is het van belang dit te kunnen herkennen. Dit heeft mij recent doen besluiten om ontslag te nemen bij mijn huidige baan in de horeca en iets te gaan zoeken waar ik meer genoegdoening uit haal. Doordat ik het werk niet meer van betekenis vond, gingen mijn prestaties en motivatie naar beneden. Om schade aan zowel de werkgever als ikzelf te voorkomen heb ik toen besloten daar ontslag te nemen. In die zin heeft dit vak mij dus geholpen om de juiste keuzes te maken om 'goed werk' te leveren".

"Daarnaast sprak ik dit weekend met een leeftijdsgenoot. Hij is nu bezig met de opleiding tot politieagent en hij had er moeite mee om uit te leggen wat het werk nu precies zo lastig maakte. Hij was die dag aanwezig geweest bij een uit de hand gelopen burenruzie en vertelde dat hij het moeilijk vond om toen te bepalen wat hij moest doen. Hij vertelde dat hij soms in een split-second moet bepalen hoe hij zal gaan handelen. Ik vroeg hem bewust waarom dat zo moeilijk was. Het duurde erg lang voor hij een antwoord gaf.

Toevallig had ik net die ochtend het stuk van Dick over de morele ambiguïteit van politiewerk gelezen. Ik vroeg hem daarom of hij het lastig vond om te bepalen hoe groot de schade zou zijn als hij in zou grijpen en hoe groot die schade zou zijn als hij de burens hun gang zou laten gaan. 'Ja!', zei hij. 'Ik weet dus nooit 100% zeker of mijn interventie wel een positieve invloed zal hebben op de situatie!'. Toen wist ik zeker dat ik de literatuur die ochtend begrepen had. Het deed me stiekem best wel goed dat ik door literatuur te lezen een persoon beter had begrepen".

“IK MOEST TROUWEN EN ALLES LIEP ANDERS”

door Pawan Mohanlal

ROMA

Roma is een 48-jarige getrouwde vrouw en moeder van twee studerende kinderen. Ze is kraamverzorgster en werkt bij zorginstelling ZuidZorg. Wie doorvraagt en wil weten wat haar werk inhoudt krijgt te horen dat zij zorg draagt voor de kraamvrouw en pasgeborenen, waarbij ze de kraamvrouw voorlichting en advies geeft. Daarnaast heeft zij ook de taak om te zorgen voor de overige gezinsleden en voert ze huishoudelijke taken uit. Dit alles in overleg met het kraamgezin..



Roma aan het werk

Roma is geboren op 14 februari 1965 in Paramaribo, Suriname. Samen met haar ouders, oudere broer en zusje, kwam ze op dertienjarige leeftijd naar Nederland. Eenmaal in Nederland, ging ze naar de MAVO. Als Surinaams meisje moest ze zich aanpassen aan een totaal nieuwe cultuur. Ze was het enige donkere meisje op school en voelde zich niet Alles pakte Alles pakte echter anders uit. Roma moest van haar ouders trouwen en kreeg een heel ander leven, waarin het gezin, kinderen en zorgdragen voor het gezin voorop stonden. Als hindoestaans meisje was het gebruikelijk om getrouwd het ouderlijk huis te verlaten. Daarnaast was het een ongeschreven regel dat meisjes vóór hun vijfentwintigste jaar getrouwd moesten zijn. Carrière maken zat er helaas niet in, zegt ze schouderophalend. Terwijl ze ongemakkelijk op haar pen tikt, vertelt ze dat het trouwen tevens de reden is geweest van het vroegtijdig beëindigen van haar studie aan de INAS. Haar ontwikkeling is erdoor gestagneerd.

Een aantal jaar later besloot ze om de opleiding tot leidster kinderopvang te volgen, welke ze succesvol heeft afgesloten. Na het afronden van deze opleiding koos ze ervoor om niet te gaan werken, maar voor haar nog jonge kinderen te zorgen. Op het moment waarop haar kinderen de leeftijd hadden bereikt dat ze wel kon gaan werken, bleek er een nieuw obstakel op haar pad te liggen. Het gat in haar CV was te groot geworden door de lange periode thuis. Ze moest op zoek naar iets anders

GEZIN IN PLAATS VAN STUDIE

Alles pakte echter anders uit. Roma moest van haar ouders trouwen en kreeg een heel ander leven, waarin het gezin, kinderen en zorgdragen voor het gezin voorop stonden. Als hindoestaans meisje was het gebruikelijk om getrouwd het ouderlijk huis te verlaten. Daarnaast was het een ongeschreven regel dat meisjes vóór hun vijfentwintigste jaar getrouwd

moesten zijn. Carrière maken zat er helaas niet in, zegt ze schouderophalend. Terwijl ze ongemakkelijk op haar pen tikt, vertelt ze dat het trouwen tevens de reden is geweest van het vroegtijdig beëindigen van haar studie aan de INAS. Haar ontwikkeling is erdoor gestagneerd.

Een aantal jaar later besloot ze om de opleiding tot leidster kinderopvang te volgen, welke ze succesvol heeft afgesloten. Na het afronden van deze opleiding koos ze ervoor om niet te gaan werken, maar voor haar nog jonge kinderen te zorgen. Op het moment waarop haar kinderen de leeftijd hadden bereikt dat ze wel kon gaan werken, bleek er een nieuw obstakel op haar pad te liggen. Het gat in haar CV was te groot geworden door de lange periode thuis. Ze moest op zoek naar iets anders

ZUIDZORG

Geëmotioneerd vertelt Roma dat een familielid ernstig ziek was geworden en langdurig aangewezen was op de hulp van ZuidZorg*). Ze ervoer zowel de zorg als de organisatie als zeer prettig. Dit motiveerde haar om haar ambitie, werken in de zorg, toch te gaan verwezenlijken.

Roma is bij ZuidZorg begonnen als huishoudelijk hulp, maar had wel als doel om zich binnen een jaar om te scholen binnen de instelling. Met haar manager werd afgesproken dat na een jaar de procedure tot omscholing in gang gezet zou worden.

Maar, wederom kreeg ze te maken met tegenslag. Haar manager bleek ernstig ziek en moest stoppen met haar werkzaamheden. De afspraak zich intern om te scholen ging niet door en alles liep anders dan gehoopt.

De komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)** kwam voor Roma als geropen in een periode waarin er onduidelijkheid heerste over het voortbestaan van haar baan. Tegelijkertijd heerste er een groot tekort aan kraamverzorgenden.

Ze besloot zich aan te melden voor de verkorte opleiding kraamzorg en kwam door de selectie heen. Na zeventien maanden studeren, mocht Roma zich kraamverzorgende noemen.

DE CHECKLIST

De afstudeeropdracht van haar opleiding tot kraamverzorgende bestond uit het maken van een verbeterplan. Tijdens haar stage liep Roma altijd met briefjes in haar zak, waar ze op bijhield wat ze wel en niet had verteld aan de kraamvrouw. Dat bracht haar op het idee om een checklist te maken. Toen deze eenmaal klaar was, diende de lijst getoetst te worden. Ze deelde de checklist tijdens een vergadering uit met de intentie om haar collega's hier een week mee te laten werken en van feedback te voorzien. Een stafverpleegkundige deelde haar echter mee dat dit niet de bedoeling was. Voordat de lijst uitgedeeld mocht worden, was er goedkeuring nodig. Na heel wat uitleg gegeven te hebben mocht Roma haar checklist door een kleine groep laten toetsen.

Trots vertelt ze dat ondanks de stoeve aanloop, de checklist is goedgekeurd en tot op heden door haar collega's wordt gebruikt.

WERKZAAMHEDEN

Met een grote glimlach vertelt Roma, dat ze als kraamverzorgster vaak getuige is van een fantastische gebeurtenis: een nieuw leven. Ze is vaak nauw betrokken bij de geboorte en assisteert de verloskundige tijdens of na de bevalling. Na de bevalling is zij de steun en toeverlaat van de kersverse moeder en van de andere gezinsleden. Ze zorgt voor moeder en kind in de ruimste zin van het woord. Ze geeft niet alleen lichamelijke verzorging, maar biedt ook een stukje geestelijke

ondersteuning en probeert zoveel mogelijk onzekerheid weg te nemen. Bovendien zorgt ze voor de huishouding en vangt ze mensen op die op bezoek komen.

Kortom, in de kraamperiode is zij de spil van het gezin en zorgt ze er mede voor dat het gezin kan genieten van een mooie, ontspannen kraamtijd.

Haar werkzaamheden voert Roma zelfstandig uit, maar wel volgens richtlijnen; protocollen en het beleid van ZuidZorg. Daarnaast wordt er veel gecommuniceerd met de verloskundige, omdat deze eindverantwoordelijk is. Verder dient ze zo nu en dan stagiaires te begeleiden en aan te sturen. Op de vraag waar Roma trots op is, antwoordt ze volmondig, “Mijn kinderen”. Een antwoord op dezelfde vraag, maar dan toegespitst op het werk zelf levert een langere bedenktijd op. Na lang nadenken vertelt ze dat er veel werk verricht moet worden in gezinnen waar de kraamzorg niet zo lekker loopt. Op het moment dat het allemaal loopt en al het gedane werk, de adviezen en de zorg, nut hebben gehad, geeft dat haar voldoening en een trots gevoel.

EEN LEERRIJKE OMGEVING

Roma ervaart de kraamzorg als heel uitdagend, afwisselend en onvoorspelbaar. Ze komt in contact met mensen van allerlei pluimage; rijk, arm, uit alle werelddelen, wat haar veel mensenkennis oplevert. Ze blijft dingen ontdekken en zich ontwikkelen in de kraamzorg, vindt ze. Als voorbeeld beschrijft ze een situatie waarin er zich een probleem voordeed met de taal. Ze zocht naar oplossingen om toch te kunnen communiceren met de kraamvrouw die de Engelse en Nederlandse

taal niet machtig was. Dan word je creatief, zegt ze, alsof het vanzelfsprekend is: “Dan pak je een prentenboek of je gaat tekenen. Als echt niks lukt ga je achter de computer zitten met vertalen.nl. Je probeert toch alles uit de kast te halen om te communiceren en je adviezen goed over te brengen. Er is een keer geweest dat ik samen met de kraamvrouw een goede kennis van haar heb opgebeld, die later telkens als dat nodig was als tolk heeft gefungeerd”.

EEN DIENSTVERLENENDE DIENAAR

De man en de zonen van Roma typeren haar als een zorgzame vrouw die altijd voor iedereen klaarstaat en met iedereen rekening houdt. Boos worden is niet een van haar sterkste punten, net als rekening houden met zichzelf. Roma kan zich hier goed in vinden. Ze typeert zich verder als een emotioneel mens die niet tegen onrecht en leed van anderen kan. Ze praat graag, maar klappt dicht bij mensen die haar afstandelijk of uit de hoogte behandelen. Verder is ze loyaal aan vrienden, familie en mensen met wie ze werkt. De mensen die ze lief heeft zal ze nooit voor de gek houden of in de steek laten. Met een grote glimlach zegt ze: “Mijn vriendschappen zijn voor het leven”. De glimlach verandert plots in een serieuze blik: “Maar ik vertrouw mensen snel en raak daardoor vaak teleurgesteld”. Op de vraag om dit toe te lichten, reageert Roma terughoudend. Dat is volgens haar ook typerend voor haar. Ze durft zich nooit kwetsbaar op te stellen, omdat ze niet zwak wil overkomen. Ze vindt het moeilijk om haar zwakke kanten te laten zien, omdat ze daar toch op beoordeeld wordt naar haar mening.

DILEMMA'S IN DE PRAKTIJK

Als kraamverzorgster is Roma diverse dilemma's tegengekomen. Dit komt volgens haar door het mondig worden van mensen. Tegenwoordig moet ze harder haar best doen om mensen te overtuigen van haar adviezen. In moslingezinnen is men bijvoorbeeld gewend om de baby's heel warm in te pakken. Dit kan gevaarlijk zijn op het moment dat zij warmte niet kwijt kunnen. Roma moet in een dergelijk geval hard haar best doen om mensen te overtuigen de baby's minder warm te kleden en met minder dekentjes toe te dekken.

Het kunnen omgaan met deze cultuur is een vaardigheid die Roma gaandeweg heeft weten te ontwikkelen. Moslims nemen namelijk niet alles aan, ze hebben een eigen denkwijze en gewoonten. Het dilemma bestaat uit een keuze moeten maken tussen werken volgens protocollen of werken volgens de wensen van de kraamvrouw. Ze probeert zo goed mogelijk uitleg te geven in plaats van de kraamvrouw taken op te leggen. Roma heeft namelijk geleerd dat het opleggen van taken en voorschriften alleen maar averechts werkt. Het kiezen van een middenweg is in dergelijke gevallen de beste optie volgens haar.

GEWEIGERD OM HUIDSKLEUR

Hoewel Roma het grootste gedeelte van haar leven in Nederland heeft doorgebracht en hier haar opleiding heeft genoten, brengt haar afkomst haar soms in vreemde situaties. Na een blik van teleurstelling, gevolgd door een diepe zucht vertelt ze: “Ik word ook wel eens geweigerd als kraamverzorgende omdat mensen mij niet vertrouwen in huis. Alleen vanwege mijn huidskleur”. In het begin heeft het haar enorm gekwetst. Ze voelde het als een afwijzing. Ze voelde zich niet gewaardeerd. Daar waar de Amerikaanse hoogleraar in de politieke wetenschappen, Michael Lipsky het in zijn boek *Streetlevel bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services* heeft over

het differentiëren van cliënten, lijkt er hier sprake te zijn van het tegenovergestelde. De cliënten maken onderscheid tussen de kraamverzorgenden en bepalen door wie zij behandeld willen worden. In de loop der jaren is Roma hier gewend aan geraakt en kan ze er beter mee omgaan. Op het moment dat de zorg niet ontvangen en gewaardeerd kan worden, stelt ze zich professioneel op en draagt zij de zorg over.

Dat is volgens haar een stukje ervaring: “Het is niet anders” zegt ze schouderophalend.

VOORDEEL VAN ALLOCHTOON ZIJN IN ZORG

Naast deze nare effecten wat betreft haar afkomst, ondervindt ze er ook voordelen van. Haar afkomst heeft eraan bijgedragen dat ze heel flexibel is en zich goed kan aanpassen aan verschillende situaties in verschillende gezinnen. Roma is nog geen enkel gezin tegengekomen waarbij ze dacht: dit gaat me niet lukken. Als allochtoon heeft ze zich altijd aangepast en is ze zich overal waar ze komt continu aan het aanpassen. Het is inmiddels een soort automatisme geworden.

TOEKOMSTPLANNEN

Wat betreft de toekomst is Roma duidelijk. Ze zou zich nog graag verder willen ontwikkelen. Ze wil graag het diploma van verzorgende behalen en ze wil in de nabije toekomst zoveel mogelijk cursussen en scholing volgen. Ze ziet zichzelf hier wel tot haar zevenenzestigste jaar werken en wellicht zelfs langer. Ze merkt wel dat de crisis ook gevolgen heeft voor de kraamzorg. Er worden minder baby's geboren waardoor er minder zorguren verleend worden. Mocht het aantal te verlenen zorguren niet vermeerdere en nog verder dalen, dan wil Roma toch graag actief blijven in de zorg. Een baan in de bejaardenzorg of in de kinderopvang ziet ze in dat geval wel zitten. De zorg is volgens haar de plek waar ze hoort. Met een grote glimlach, rechte rug en een trotse blik zegt Roma: “Waar ik wilde beginnen, ben ik nu en hoop ik ook te eindigen”

April 2014

Dit portret maakt deel uit van de serie *Publiek professionalisme en Goed werk*.

Zie toelichting op de site van Stichting Beroepseer: www.beroepseer.nl

“DIE FACILITERENDE ROL, DAAR DOE JE HET VOOR”

door Mathieu Monteau

GERARD VRENKEN

De functie van griffier is een bijzondere in het Nederlandse openbaar bestuur, en bestaat pas sinds 2002 als onderdeel van de dualisering van het gemeentelijk bestel dat in dat jaar werd ingevoerd.

Een van de weinige griffiers die al sinds het begin de functie bekleedt is Gerard Vrenken in de gemeente Tilburg



Gerard Vrenken

Vrenken is geboren in 1954 in Tilburg. Op de middelbare school doorliep hij HBS B, dat tegenwoordig te vergelijken is met het VWO. De B staat voor de exacte richting. Na het behalen van zijn diploma is hij meteen bij de gemeente Tilburg gaan werken. Naast zijn werk daar volgde hij in het begin diverse opleidingen aan wat nu de Bestuursacademie heet. Later studeerde hij nog rechten aan de Universiteit van Tilburg.

Hij is begonnen als trainee. In twee jaar tijd heeft hij vier keer een half jaar op geheel verschillende plekken gewerkt binnen de gemeentelijke organisatie. In de jaren daarna op het terrein van ruimtelijke ordening en projectontwikkeling en op de centrale juridische afdeling. Weer wat jaren verder schoof hij door en werd hij hoofd van de juridische afdeling van Sociale Zaken. Sinds 2002 is hij griffier.

EEN PROACTIEVE HOUDING

De basis van de griffierfunctie is het bieden van ondersteuning aan de gemeenteraad in de meest brede zin. Als griffier is Gerard samen met de andere leden van de griffie rechtstreeks door de gemeenteraad aangesteld. Dit geeft de griffie een onafhankelijke positie binnen het gemeentelijk bedrijf. Ze is geen verantwoording schuldig aan het college van Burgemeester en Wethouders (B en W). Dit in tegenstelling tot de rest van het ambtelijk apparaat. De griffie, die in totaal negen leden omvat, heeft in de praktijk echter wel veel te maken met het college van B en W: “We proberen wel rekening te houden met het college, maar formeel gezien hebben zij geen zeggenschap over ons”.

De Tilburgse gemeenteraad bestaat uit vijfenveertig leden, verdeeld over elf fracties. Alle raadsleden kunnen met vragen of problemen individueel bij de griffie terecht. Als de griffie echter zelf iets onderneemt, doet zij dit in beginsel voor de hele raad of voor een raadscommissie. De meeste zaken waarover de gemeenteraad een besluit moet nemen, zijn raadsvoorstellen die rechtstreeks van

het college komen. Bij grotere onderwerpen regelt de griffie daar meestal wat bedrijvigheden om heen, zoals een werkbezoek of een hoorzitting. Bij nog grotere onderwerpen, zaken waar ook de

burger in de stad veel mee te maken heeft, wordt de besluitvorming intensief door de griffie voorbereid. De griffie stelt dan bijvoorbeeld werkgroepen in en begeleidt het besluitvormingsproces strakker.

Zowel bij de kleinere als de grotere onderwerpen is Vrenken op zoek naar een manier van besluitvorming die leidt tot kwalitatief goede besluiten. Gedurende zo'n gezamenlijk proces worden de scherpe randjes er meestal afgeschaafd: "Dat past ook wel een beetje bij me, om die gulden middenweg op te zoeken en te kijken waar we uit moeten komen".

De gemeenteraad spoort Vrenken aan een proactieve houding aan te nemen. Als hij dingen op het spoor is, stelt de raad het op prijs als hij dat ook aandraagt. Op deze manier ervaart hij een grote mate van vrijheid. Toch zal hij deze vrijheid nooit gebruiken om volledig naar eigen inzicht te besluiten over wat de raad moet gaan doen: "Als wij iets organiseren voor de gemeenteraad, dan doen wij dat nooit op eigen houtje, wij doen dat alleen formeel of informeel in opdracht van de raad. We gaan dus geen grote dingen ondernemen, zonder dat we weten dat de raad dat ook hebben wil".

VOLDOEN AAN DRIE VOORWAARDEN

Om griffier te kunnen zijn moet je volgens Vrenken aan drie voorwaarden voldoen.

Ten eerste moet je iets hebben met politiek: "Je hoeft er dan niet per se zelf in te zitten, maar als het je niks interesseert, moet je dit vak niet kiezen".

Ten tweede krijg je als griffier op veel terreinen met veel verschillende mensen te maken. Je moet dus ook goed kunnen samenwerken.

Ten derde moet je ervoor zorgen dat je honderd procent integer bent: "Als je bepaalde spelletjes speelt, dan is je positie meteen weg. We zitten met elf fracties hier in Tilburg, groot en klein, en die dien je allemaal op een gelijkwaardige manier te behandelen".

Zijn juridische achtergrond helpt Vrenken enorm. Op momenten dat de burgemeester tijdens vergaderingen wetmatig gezien iets niet weet, moet hij blind op Vrenkens kennis kunnen vertrouwen.

Het is overigens niet zo dat Vrenken al van kinds af aan wist dat de griffierfunctie iets voor hem zou zijn. Toen hij klaar was met de middelbare school twijfelde hij heel erg. Verder studeren was toen nog niet zo'n automatisme als nu. Na wat wikken en wegen heeft hij er uiteindelijk voor gekozen om bij de gemeente aan de slag te gaan: "Achteraf gezien heb ik daar nooit een moment spijt van gehad. Ik heb hier alle mogelijkheden gehad die er zijn, ik voel me als een vis in het water".

De werkzaamheden van een griffier zijn globaal onder te verdelen in secretariële, procesmatige en inhoudelijke ondersteuning. Volgens Vrenken zie je tegenwoordig een kentering van het beeld van de griffier. Aanvankelijk waren de griffiers voornamelijk *proceduregriffier*, iemand die de processen vlot laat verlopen. Tegenwoordig moet de griffier ook op inhoudelijk gebied proactief meedenken en is het zwaartepunt verschoven naar de inhoudelijke ondersteuning

GOED ONDERSTEUNEN VAN DE RAAD

Op de vraag wat zijn motivatie is voor het doen van dit werk geeft Vrenken in eerste instantie een uitgesproken antwoord: "Kijk, uiteindelijk werkt iedereen om aan de kost te komen hè, laten we gewoon eerlijk zijn". Toch zijn er ook dieper liggende prikkels voor dit werk. Allereerst refereert hij aan de eerder genoemde interesse in politiek en bestuur: "Verder vind ik juist het mooie, en dat past ook wel bij het karakter wat ik heb, dat ondanks alle verschillen die er zijn, je uiteindelijk toch probeert toe te werken naar een bepaalde vorm van besluitvorming en dan bedoel ik niet de inhoud, maar wel het proces ernaartoe, het doel waar iedereen zich in kan vinden".

Voor Vrenken is zijn belangrijkste taak het goed ondersteunen van de raad. Als griffier heb je volgens hem vooral een dienstbare rol voor de eigen gemeenteraad. Hij vindt het van essentieel belang om goede respons te krijgen, dat de dingen die hij doet aan de behoefte van de raadsleden beantwoordt. Het goed uitvoeren van de *core business*, zoals hij het zelf noemt, ziet hij als zijn grootste succes.

Behalve deze werkzaamheden noemt Vrenken nog een aantal grote projecten waar hij mee bezig is of is geweest. Zo zijn er elk jaar enkele zwaardere onderwerpen, waar hij de gemeenteraad intensiever bij betreft. Vaak lukt het dan om zulke thema's tot een goed einde te brengen.

Toch haalt Vrenken de meeste voldoening uit het goed faciliteren van de raad. Hij zorgt er altijd voor dat hij lijntjes heeft met de raadsleden om te kunnen vragen of hij zijn werk goed doet. Verder heeft hij heel frequent contact met de raadsleden. Bovendien heeft hij twee keer per jaar een gesprek met alle fracties, waarin het onder andere gaat over de manier van faciliteren van de fracties.

“Poeh, dat is een moeilijke”, antwoordt Vrenken op mijn vraag naar de minder leuke aspecten van dit werk: “Nou ja, dat politieke gekrakeel, dat elkaar vliegen afvangen, of dat vele vergaderen, vooral voor de publieke tribune, dat komt ook voor. Ik kan daar best tegen, want ik weet dat zoiets erbij hoort, maar dat is niet altijd even effectief”.

PARADOX

In zijn boek *Street-level Bureacrats and The Dilemmas of the Individual in Public Service* (2010) beschrijft Michael Lipsky een paradox waar veel werknemers in de publieke dienstverlening mee te maken hebben. Enerzijds heeft men zich te houden aan veel voorgeschreven regels, anderzijds vereist het werk improvisatie in individuele gevallen. Om zijn werk in deze omstandigheden goed te kunnen blijven doen, ontwikkelt een werknemer routines. Deze routines zorgen voor een gat tussen het beleid wat van bovenaf is bepaald en het daadwerkelijke beleid. Op deze manier worden de aangeleerde routines het beleid.

Vrenken herkent deze situatie en weet een mooi voorbeeld te noemen: “Op grond van de gemeentewet is het zo dat als het college bepaalde vertrouwelijke informatie aanbiedt aan de gemeenteraad, de raad dan moet besluiten of ze deze informatie geheim wil houden of dat ze de geheimhouding wil opheffen. Vaak gaat het om bouwprojecten en dan wil je niet meteen dat de hele begroting op straat komt te liggen. De wederpartij kan dan meteen zien wat wij als gemeente aan geld beschikbaar hebben.

Wat wij daarop hebben gevonden, is dat wij de informatie wel beschikbaar hebben gesteld - deze kon hier op de griffie worden ingezien - maar de informatie niet formeel werd aangeboden. Zo hoefde de raad ook geen beslissing over de geheimhouding te nemen. Het klopte allemaal niet precies met de wet in de hand, maar in de praktijk ging het best handig. Totdat er een keer gedoe over ontstond. Met name de oppositiepartijen hadden gezegd dat er in Tilburg veel te vaak geheimhouding was opgelegd. Dat belemmert ons als oppositiepartijen om onze rol te vervullen, vonden zij. Toen zijn we weer volgens het boekje gaan werken, al was de praktische methode toch echt makkelijker”.

Zoals eerder gezegd is het vervullen van de dienstbare rol richting de gemeenteraad voor een griffier het belangrijkste. De *core business*, het ondersteunen van de gemeenteraad als geheel en de raadsleden individueel, dáár draait het om. Dat Vrenken dit zo belangrijk vindt, blijkt ook uit het feit dat hij uit dit aspect de meeste voldoening haalt. Natuurlijk komen er ook andere elementen om de hoek kijken bij dit werk, zoals de begeleiding bij grote projecten, het leiding geven aan de griffie, het samenwerken en de relatie met de rest van het ambtelijk apparaat.... “maar die faciliterende rol, als je die niet pakt... daar doe je het uiteindelijk voor”.

Inmiddels werkt Vrenken al elf jaar met plezier als griffier. Hij heeft niet de ambitie om nog een overstap te maken naar een andere sector. Hij merkt wel dat er bij grotere gemeenten een griffiercarroussel begint los te komen. Dezelfde baan in een andere omgeving zou hij nog niet zo verkeerd vinden: “Want weet je wat het lastige is? Je bent na verloop van tijd wel een generalist - je weet overal iets van - maar je bent geen vakspecialist meer. Het valt voor een griffier niet mee om weer een andere richting in te gaan”.

April 2014

Dit portret maakt deel uit van de serie *Publiek professionalisme en Goed werk*. Zie toelichting op de site van Beroepseer: www.beroepseer.nl

“DE MENS ALS ONDERDEEL VAN HET GEHEEL”

door Marc Dols

MARCEL MOREL

Specifiek maar ook breed. Zo zou je het werkveld van Marcel Morel kunnen beschrijven. “Alles is eigenlijk juridisch, de hele dag door. Wat er gebeurt, het is allemaal juridisch”. Morel is coördinator van het cluster Juridische zaken in de gemeente Hilvarenbeek. Daarvoor heeft hij voor diverse andere gemeenten gewerkt, maar wel steeds op juridisch gebied. Hij is al jarenlang gepassioneerd bezig met zijn werk, maar zijn hart ligt eigenlijk bij de natuur. Hij vindt dat je ook aandacht moet hebben voor dier, natuur en milieu, en dat niet alleen het recht van de sterkste geldt.



Marcel Morel

Tegen het einde van zijn Atheneum A opleiding begon Marcel Morel (1958) zich te oriënteren op wat hij na zijn middelbare school wilde gaan doen. Zou hij zijn hart achterna gaan en iets doen met natuur in de vorm van de Bosbouwschool? Zou hij rechten gaan studeren in Tilburg, of zou hij toch kiezen voor een studie aan de Hogere Hotelschool in Maastricht?

Uiteindelijk, na een gesprek met de schooldecaan, dwong zijn Atheneum A diploma hem min of meer in de richting van een studie rechten. Dit beviel hem goed en hij bleek het ook nog erg interessant te vinden: “Ik vind het leuk om dingen uit te zoeken en om met taal bezig te zijn. Juridisch werk is gewoon heel erg spelen met taal. Eén komma verkeerd kan tot een heel ander besluit leiden”.

Voordat Morel bij de gemeente Hilvarenbeek ging werken, heeft hij soortgelijke functies bekleed in de gemeenten Bergen op Zoom, Oss en Oisterwijk. In Bergen op Zoom was Morel een jaar lang als ambtelijk secretaris gedeeltelijk verantwoordelijk voor het Belgisch-Nederlands Grensoverleg – een overlegstructuur tussen een aantal grensgemeenten in Brabant en België. Vervolgens werkte hij in Oss op de afdeling Verkeer, waar hij te maken had met de juridische aspecten van de verkeerswetgeving. Na Oss heeft Morel nog negen jaar in de gemeente Oisterwijk gewerkt als algemeen juridisch medewerker.

BEZWARENCOMMISSIE

Tegenwoordig is Morel alweer vijftien jaar werkzaam bij de gemeente Hilvarenbeek als coördinator van het cluster Juridische zaken. De cluster bestaat naast hemzelf uit nog twee andere collega's. Binnen het cluster zijn de taken onderling verdeeld. Eén collega is verantwoordelijke op het gebied van Openbare orde en veiligheid. Hijzelf en de derde collega houden zich bezig met de juridische aspecten binnen de gemeente.

Zijn allereerste taak was het oprichten van een Commissie voor de bezwaarschriften, waarvan hij de secretaris werd.

In deze functie is hij een soort tussenpersoon tussen de gemeente en de commissie waarbij hij de stukken aanlevert en de conceptadviezen schrijft. Afwisselend met zijn collega's vertegenwoordigt Morel het College van Wethouders, de gemeenteraad of de burgemeester bij de rechtbank en de Raad van State, soms met ondersteuning van specialisten op een bepaald gebied.

In het verleden waren er vaak raadsleden betrokken bij hoorzittingen over bezwaarschriften. Morel zag dit niet zo zitten. Hij had in Oisterwijk ervaren hoe succesvol een onafhankelijke commissie kon zijn en wilde in Hilvarenbeek een zelfde commissie opzetten. Zo'n commissie is volgens hem "voor de burgers het beste. Zij hebben echt het gevoel dat ze bij een onafhankelijk instituut terecht komen". Op die manier wilde Morel voorkomen dat de burgers te maken kregen met "een slager die zijn eigen vlees keurt".

Tot verbazing van de mensen die al langer bij de gemeente Hilvarenbeek werkten, werd Morels raadsvoorstel direct geaccepteerd.

Morel vindt het dus belangrijk dat burgers een eerlijke behandeling kunnen verwachten als zij een bezwaarschrift indienen. Hierin laat hij ook zien dat hij zijn baan als een soort roeping beschouwt: hij doet niet alleen het werk waarvoor hij in dienst is genomen, maar heeft tegelijkertijd ook aandacht voor de omstandigheden van de burger tijdens het uitvoeren van zijn werk.*)

NATUUR VERSUS RECHT

Deze eerlijke behandeling laat ook zien hoe Morel tegen de wereld in zijn geheel aankijkt. Hij vindt dat niet alleen het recht van de sterkste moet gelden, maar dat er ook aandacht moet zijn voor dier, natuur en milieu. De Partij voor de Dieren, waar hij lid van is, sluit hier goed bij aan omdat "zij als enige partij niet het belang van de mensen voorop stelt, maar het belang van het geheel, de kosmos".

Op de vraag of hij als jurist soms moeilijkheden ondervindt met zijn opvatting over de wereld, geeft hij aan dat hij dat niet zo ervaart. Hoewel hij het soms niet eens is met besluiten die over de natuur gaan, staan die besluiten los van zijn privé mening. Als ambtenaar hoor je volgens hem nooit je privé mening te uiten "want een ambtenaar moet het algemeen belang dienen en niet zijn eigen belang". Ook als hij te maken heeft met een zaak over bijvoorbeeld megastallen, iets waartegen de Partij van de Dieren zich verzet, zal hij toch die knop omzetten en zich gewoon aan de wet houden. "Zo is het nou eenmaal".

TROTS OP HET WERK

Op de vraag aan Morel waarop hij trots is, antwoordt hij bescheiden: "Nou, ik ben niet zo snel trots op iets, het is vooral datgene wat met mijn werk te maken heeft waar ik trots op ben".

Hoewel hij privé en werk gescheiden houdt, en privé zelf zijn beslissingen neemt, is dat op het werk net iets anders. Morel hecht hier juist erg veel waarde aan het samenwerken met collega's. Dit samenwerken resulteert volgens hem in een goede onderlinge werksfeer in het gemeentehuis. Daar is hij trots op. Alles gaat in onderling overleg. Binnen dit proces is zijn rol van coördinator een ondersteunende rol en moet hij, net als zijn collega's, verantwoording afleggen aan het afdelingshoofd.

Toen een van zijn vaste collega's met zwangerschapsverlof ging, merkte hij ook snel hoezeer zij op elkaar ingespeeld waren: "Er kwam dan wel een vervanger, maar dat werkt uiteindelijk toch niet zo goed".

Verder vindt hij dat het juridische systeem zoals dat in het gemeentehuis fungeert goed in elkaar zit: “Het hele systeem van bezwaren, beroepschriften, dat mensen je vragen kunnen stellen, dat we dat allemaal op een goede manier kunnen afwikkelen - zoveel mogelijk binnen de termijnen - het geeft een goed gevoel als het allemaal goed loopt”.

Tenslotte voelt hij ook een zekere trots bij het winnen van een lastige zaak die voor de rechter is geweest: “Het geeft een goed gevoel als je van de Raad van State gelijk krijgt, een gevoel van trots. Voldoening dat je het eigenlijk toch goed gezien hebt”.

VERANDERING

Morel zegt er profijt van te hebben dat hij al langer op hetzelfde terrein werkt: “Je weet sneller alles te vinden”. Hij heeft dat gemerkt toen hij een nieuwe collega kreeg die nog weinig praktijkervaring had op juridisch gebied. Zo’n verschil aan ervaring is volgens hem uiteraard maar tijdelijk, want na een tijdje trekt het tekort aan ervaring snel bij.

Verder zegt hij dat het belangrijk is dat je op de hoogte bent van alle veranderingen op juridisch gebied omdat het recht constant in beweging is. Samen met zijn collega’s neemt hij dan ook telkens alle jurisprudentie door die er elke week bij komt. Ook hier komt weer de samenwerking naar boven: “De relevante dingen bewaren we en als er voor andere afdelingen relevante dingen in staan, dan geven we ze door. Op zich werkt dat hartstikke prima”.

Soms brengt dit ook onzekerheid met zich mee omdat je steeds echt goed per geval moet nagaan of er relevante jurisprudentie over bestaat “van de laatste paar jaar of de laatste paar maanden” om er een goed oordeel over te kunnen geven.

Als hij kijkt naar de staat van het huidige recht, vindt Morel dat er wat minder regels zouden moeten zijn. Hoewel de regering zijn mening lijkt te delen dat er minder regels zouden moeten zijn, heeft hijzelf juist het gevoel dat er almaar meer bijkomen. Voor de leek wordt het er allemaal niet makkelijker op. Hij is van mening dat de burger het recht ook moet kunnen begrijpen zonder een studie rechten te hoeven volgen: “Makkelijker wordt het er allemaal niet op. Ik krijg ook wel eens de indruk dat het voer voor juristen is om elkaar bezig te houden. Maak het maar zo ingewikkeld, dan hebben we ook weer juristen nodig om dingen uit te leggen en zo houdt het systeem zich een beetje in stand”.

Morel ziet zich nog niet zo snel van baan of werkveld veranderen. Zijn huidige werk bevalt hem goed. Zo goed zelfs dat hij niet echt een drive heeft om nu iets anders te gaan zoeken.

Noot

^{*)} Gardner H, Csikszentmihalyi M, Damon W. Het GoodWork® Project: enkele resultaten van vijftien jaar onderzoek. In: Jansen T, Brink G van den, Kole J, redacteuren. Beroepstrots, een ongekende kracht. Amsterdam: Uitgeverij Boom: 2009. p. 48-76.

April 2014

Dit portret maakt deel uit van de serie *Publiek professionalisme en Goed werk*.
Zie toelichting op de site van Stichting Beroepseer: www.beroepseer.nl

“BETROKKEN EN EERLIJK ZIJN IS VAAK DE SLEUTEL TOT SUCCES”

door Bram Huijgevoort

FRED VAN OPSTAL

Fred van Opstal is wijk- en jeugdagent in het Noord-Brabantse Sint-Willebrord. Hij heeft zijn jeugd in die regio doorgebracht en dat is volgens hem een voordeel om aansluiting bij de jeugd te vinden. Hij kent de specifieke omstandigheden en heeft het vermogen zich goed in te leven in anderen. Hij zegt dat hij ruimte in zijn werk nodig heeft om zijn werk goed te kunnen doen.



Fred van Opstal

“Ineens werd het agressief en moest ik in gevecht met een man bij wie de stoppen compleet waren doorgeslagen. Ik zag het niet aankomen. De situatie leek onder controle, totdat zijn broer de trap op kwam. Achteraf denk je, had ik dit kunnen voorkomen? Heb ik iets niet goed gedaan? Moet ik mijn werkwijze misschien aanpassen?”

Het ging om een stel dat net uit elkaar was. Ondanks dat ik de man eerder op de dag al op zijn gedrag had aangesproken, bleef hij de vrouw lastig vallen. De bron van de escalatie lag opgesloten in de culturele achtergrond van de man, die van Marokkaanse afkomst was. Voor hem veranderde de aard van de situatie op het moment dat zijn broer op het toneel verscheen. Tegenover zijn broer mocht hij geen zwakte tonen en door agressief gedrag probeerde hij te laten zien dat hij zijn mannetje stond. Deze situatie was niet te voorkomen, maar je leert er wel van.

Dit soort gebeurtenissen vormen je als agent. Het is echt een beroep dat je leert met vallen en opstaan. In mijn twintigjarige ervaring bij de politie heb ik wat dat betreft al veel meegemaakt. Je moet bepaald soort gedrag leren herkennen zodat je er goed mee om leert gaan. Daartoe is het van belang om kennis van verschillende culturen te hebben. Ook dat is van belang om een situatie goed te kunnen lezen en benaderen. Je moet bijvoorbeeld weten hoe je iemand van Antilliaanse afkomst moet benaderen. Ik heb altijd de neiging om iemand even aan te raken omdat dat positief kan uitwerken. Bij iemand van Antilliaanse afkomst moet je dat dus vooral niet doen.

Het is dus geen beroep dat voor iedereen is weggelegd, het moet al een beetje in je zitten. Voor mij persoonlijk is het werk dat bij me past. Ik sta graag met mijn voeten in de klei, tussen de mensen in.

DIE CHEF HAD DAT GOED GEZIEN

Toch heeft het even geduurd voordat ik door had dat dit werk goed bij mij aansloot. Er was zelfs een zetje van mijn toenmalige chef nodig om mij op het goede spoor te krijgen.

Na de Havo had ik nog geen idee over de richting die ik wilde inslaan en ben ik gaan werken. Het geld dat ik verdiende, gaf me een gevoel van vrijheid. Het was de start van een nieuwe fase in mijn leven en de afsluiting van een moeilijke periode.

Hoewel ik samen met mijn broer een goede jeugd heb gehad, veranderde er veel toen mijn moeder op jonge leeftijd overleed. Op mijn veertiende zag de wereld er opeens anders uit en moest ik het zelf maar zien te rooien.

Na wat losse baantjes hier en daar kwam ik uiteindelijk bij de douane terecht. Eerst in Rotterdam en daarna in Hazeldonk. In 1992 werd er bij de douane fors gereorganiseerd. De grenzen binnen Europa gingen open.

Dat betekende dat er bij de douane 140 van de in totaal 185 arbeidsplaatsen verdwenen. Als ik mijn baan wilde behouden, zou ik terug naar Rotterdam moeten. Dat zag ik niet zo zitten omdat ik niet opnieuw in het dagelijkse fileleed terecht wilde komen. Ik ben me toen gaan oriënteren op alternatieven en vernam via bekenden dat er mogelijkheden waren om via omscholing bij de politie aan de slag te gaan. Dat zag ik wel zitten en mijn chef was ook positief over deze mogelijkheid. Hij heeft er toen voor gezorgd dat ik via outplacement en een verkorte opleiding, na elf jaar bij de douane te hebben gewerkt, bij de politie aan de slag kon.

Ik begon er bij de Rijkspolitie, maar kwam al na een jaar als gevolg van een reorganisatie in Prinsenbeek terecht. Later kwam daar ook een deel van de Haagse Beemden bij, een grote wijk van Breda met meer dan 30.000 inwoners. In die periode werd er bij de politie gewerkt in subgroepen, die op thematische basis werden ingedeeld. Op aandringen van mijn chef ben ik na enige aarzeling in een subgroep gaan werken die zich bezig hield op maatschappelijke terrein. Die chef vond dat wel iets voor mij, maar met dat geitenwollen sokkengeleuter had ik niet zoveel. Althans, dat dacht ik, maar al snel merkte ik dat dit werk mij paste, dat het werk was dat ik leuk vond. Die chef had dat toen goed gezien.

HET BEHALEN VAN RESULTATEN GEEFT OOK VOLDOENING

Het is werk waarbij je letterlijk midden in de samenleving staat, waardoor je direct invloed kunt uitoefenen. Het kan gaan om het sussen van een ruzie of het organiseren van een betere afstemming tussen organisaties, zoals met de jeugdzorg. Als je samenwerkt met andere organisaties, moet je weten wat de rolverdeling is. Wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Een goede afstemming kan veel misverstanden en frustraties voorkomen. Het werk motiveert ook doordat resultaten direct waarneembaar zijn. Van positieve resultaten krijg je een goed gevoel en dat spoort je aan om nog meer te doen of om het nog beter te doen. Tegenvallers motiveren ook, maar dan anders. Omdat je ontevreden over het resultaat bent, analyseer je hoe dat komt. Waarom het anders is gelopen dan verwacht. Dan probeer je het de volgende keer op een andere manier en kijk je of dat wel werkt. Als je daardoor een positieve wending ziet, motiveert je dat weer om door te gaan.

Het verbetert ook de herkenning, waardoor je in soortgelijke situaties je aanpak kunt bijstellen.

Het behalen van resultaten geeft ook voldoening. In de Haagse Beemden was een probleem met een groep Marokkaanse jongeren die daar voor overlast zorgde. De jongeren in deze groep vertoonden een herkenbaar gedrag. Als je in de buurt kwam, ontweken ze je, liepen ze weg. Als je zo'n groep niet kunt aanspreken, kun je ook geen invloed uitoefenen. Ik moest dit gedrag dus zien te doorbreken. Omdat ik wist waar en op welk moment ze meestal bij elkaar kwamen, zorgde ik ervoor dat ik er elke

keer eerder was dan zij. In het begin bleven ze me nog ontwijken, maar als je dat een tijdje volhoudt, wordt er vaak toch eentje nieuwsgierig. Die wil dan weten wat je komt doen. Het is dan belangrijk om open en eerlijk te zijn. Zeggen dat er klachten zijn en dat je wilt weten wat er aan de hand is. Dat geeft gelijk duidelijkheid en dat vergroot de kans dat de groep in het vervolg blijft staan en wel met je in gesprek gaat. Ook in die fase proberen ze nog uit hoe ver ze met je kunnen gaan, maar als je dan volhoudt en standvastig blijft, ontstaat er een respectvol contact. Ik heb dat toen lang volgehouden en dan houden ze toch rekening met je en kun je invloed uitoefenen.

Nadat ik was overgeplaatst naar een ander werkgebied, heb ik vernomen dat de groep het contact waardeerde en dat ze het toch jammer vonden dat je er niet meer kwam. Dat is toch een blijk van waardering, waar je in combinatie met de behaalde resultaten trots op mag zijn.

IK WIL ZELF ERVAREN WAT ER SPEELT

Ik vind het ook van belang om situaties open en onbevooroordeeld in te gaan. Ik wil zelf ervaren wat er speelt, wat er aan de hand is. Informatie van collega's sla ik wel op, maar ik doe er in eerste instantie bewust niets mee. Als een collega tegen me zegt, let op met die persoon, dat is er zo één, dan is dat zijn subjectieve inschatting van die persoon. Die collega heeft daar waarschijnlijk zeer goede redenen voor, maar ik wil zelf ervaren en inschatten of ik nog iets met een persoon, die vaak al een verleden heeft, kan bereiken. In het contact ben ik altijd open en eerlijk. Ik geef aan dat ik het verleden ken, maar ook dat ik iemand ben die uitgaat van zijn eigen ervaringen. Dat we wat mij betreft met een schone lei kunnen beginnen. Ook vraag ik in de meeste gevallen of we wat voor elkaar kunnen betekenen. Door belangstelling te tonen, eerlijk en duidelijk te zijn, kun je een basis scheppen van waaruit je verder kunt werken.

Openheid en eerlijkheid werkt ook bij voetbalhooligans, maar dan op een andere manier. Laat ze weten dat je ze kent, waar ze wonen. Daarmee haal je ze uit de anonimiteit van de groep en worden ze meer benaderbaar.

Wonen ze nog thuis, dan kun je contact zoeken met de ouders. Nagaan of ze weten wat hun zoon doet en of het ze wat interesseert. Dan krijg je ook de achtergrond van zo'n persoon beter in beeld. Soms is het niet vreemd dat ze zich zo gedragen omdat ze van huis uit haast geen normen en waarden meekrijgen. Vaak zijn ze afkomstig uit een milieu met veel werkloosheid en criminaliteit. Omdat ze maatschappelijk weinig voorstellen, kijken ze naar het weekend uit. In de groep hooligans wordt er tegen ze opgekeken, zijn ze iemand. Ook het omgekeerde komt voor. Dat personen uit een goed milieu komen, hoogopgeleid zijn en een goede baan hebben. Deze personen hebben een heel ander verhaal. Ze houden zich vaak een beetje op de achtergrond zodat ze net niet in de problemen komen en de dans kunnen ontspringen. Bij voetbalhooligans is het dus belangrijk om goed te weten wat voor soort persoon je voor je hebt en welke drijfveren deze heeft.

HET HEBBEN VAN RUIMTE IN JE WERK GEEFT VRIJHEID

Het hebben van kennis van locatie, specifieke omstandigheden en een goed inlevingsvermogen zijn in dit beroep ook niet onbelangrijk. Het helpt als je net als ik afkomstig bent uit het gebied zelf. Ik woon nog steeds met mijn vrouw in de regio. We hebben er twee kinderen grootgebracht, een dochter en een zoon. Ik ben in 1959 geboren in Oudenbosch dat op een steenworp afstand van Sint-Willebrord ligt, of Theike zoals het in de volksmond wordt genoemd, afkomstig van 't Heike. Ik weet daardoor dat je in Theike niet moet communiceren in Algemeen Beschaafd Nederlands of je heel formeel moet gaan opstellen. Dan vind je geen aansluiting bij de mensen, kijken ze anders tegen je aan en wordt het veel lastiger om iets te bereiken.

Mijn werk is interessant en uitdagend, waar ik veel voldoening uit kan halen. Het krijgen van ruimte en ondersteuning van je leidinggevende is daarbij wel van groot belang. Ik ken namelijk ook de

keerzijde van de medaille. Dat ik ergens werkte waar op een gegeven moment de ruimte werd ingeperkt. Dat vind ik lastig, want dan kan ik mijn ei niet kwijt. Laat agenten toch gewoon hun werk doen en val ze niet lastig met allerlei randzaken, denk ik dan. Het hebben van ruimte in je werk geeft vrijheid en daar ben ik erg aan gehecht.

Ik hoef daarom ook niet zonnig hogerop te komen. Dat betekent binnenwerk en taken uitvoeren waar ik niet altijd achter kan staan of er mijn ei niet in kwijt kan. Laat mij dus maar lekker doen wat ik nu doe, daar voel ik mij goed bij”.

Mei 2014

Dit portret maakt deel uit van de serie *Publiek professionalisme en Goed werk*.
Zie toelichting op de site van Stichting Beroepseer: www.beroepseer.nl