

PRAKTIJKGERICHTE HANDHAVINGSCOMMUNICATIE

**VOOR DE POLITIE, GEMEENTELIJKE TOEZICHTHOUDERS
EN BUITENGEWOON OPSPORINGSAMBTENAREN**

JEROEN BAKKER EN RIA MIDDELHAM

© Copyright 2014 - Bakker, J. F., Middelham, R.

© Copyright 2014 - Formathouse®

Uitgever: Formathouse®

Omslagontwerp: Jan Hindriks

ISBN/EAN: 9789490045159

Titel: Praktijkgerichte Handhavingscommunicatie

Subtitel: Voor de politie, gemeentelijke toezichthouders
en buitengewoon opsporingsambtenaren

De auteursrechten zijn gedeponereerd en geregistreerd
bij de Merkpiaats te Amsterdam en CC Proof.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

INHOUD

Voorwoord	4
Over de auteurs	5
Leeswijzer	8
HOOFDSTUK 1. COMMUNICATIE	9
HOOFDSTUK 2. COMMUNICATIE TIJDENS HET HANDHAVEN	25
HOOFDSTUK 3. TYPEN REACTIES VAN DE BURGER EN HOE DAAR MEE OM TE GAAN	31
HOOFDSTUK 4. STRESS EN HANDHAVINGSCOMMUNICATIE	37
HOOFDSTUK 5. INFORMATIE VERGAREN EN OPSPOREN	39
HOOFDSTUK 6. MENSELIJK CONTACT	43
HOOFDSTUK 7. COMMUNICATIE MET MENSEN UIT ANDERE CULTUREN EN MET GROEPEN	47
HOOFDSTUK 8. COMMUNICATIE OP DE WERKVLOER	49

VOORWOORD

Als handhaver ben je het eerste aanspreekpunt voor het publiek op straat. Je bent daar het gezicht van de organisatie; je bent de ogen en oren van je team. Jij weet wat er speelt op straat, in de buurt, in winkels, op scholen. Je voelt aan of er spanningen zijn, of dat er ergens gevaar dreigt.

Je staat in de frontlinie, je bent voortdurend onder de mensen. Er hangt dus veel af van jouw contact met hen, van hoe je met ze omgaat. En dat heeft weer alles te maken met jouw manier van communiceren.

Maar hoe doe je dat dan? Hoe ga je om met het spanningsveld tussen enerzijds je functie als handhaver, en anderzijds het dienen van de burger en het onderhouden van contacten. Hoe zorg je ervoor dat je contact met burgers dusdanig is, dat men bereid is informatie te verstrekken en mee te werken, terwijl er ook momenten zijn dat je mensen zal moeten aanspreken of bekeuren en het belangrijk is dat je overwicht uitstraalt.

OVER DE AUTEURS

JEROEN BAKKER

Jeroen Bakker (1979) heeft ruim 15 jaar politie-ervaring. In die periode heeft Jeroen lange tijd gewerkt als wijkagent in de Rotterdamse wijk het Oude Westen, indertijd een wijk met het predicaat ‘onveilig’. Mede door de inzet van Jeroen heeft deze wijk het predicaat ‘veilig’ gekregen. De afgelopen zes jaar heeft hij diverse maatwerk onderwijsproducten ontwikkeld en trainingen gegeven als docent/trainer aan de Politieacademie te Apeldoorn. Hij is gespecialiseerd op het gebied van Gemeenschappelijke Veiligheidskunde en een cum laude afgestudeerd Bedrijfskundige. Momenteel is hij naast trainer/adviseur ook senior beleidsmedewerker Openbare Orde en Veiligheid en Crisisbeheersing in de gemeente Lopik.

RIA MIDDELHAM

Ria Middelham (1955) is haar carrière gestart in het onderwijs voor partieel leerplichtigen. Inmiddels werkt ze al meer dan 25 jaar als trainer, supervisor en coach en is ze expert in trajecten voor zowel leidinggevendend op alle niveaus, als voor de medewerkers op de werkvloer. Ze is zeer bedreven in het maken van de vertaalslag van visie, beleid en theorie naar de dagelijkse praktijk. Ze is direct, helder en geïnspireerd om het beste in iemand naar boven te halen. Ze geeft al bijna 20 jaar trainingen voor de Nederlandse Politieacademie op de terreinen van Persoonlijke Ontwikkeling en Effectiviteit, Leiderschap, Communicatie, Diversiteit en Teamcoaching. Ze verzorgt trainingen en opleidingen in de Zorg en Onderwijssector. Ze is verbonden met LevensWijs, een project dat jong en oud binnen een gemeenschap verbindt waarin zorg, kunst en cultuur samenkomen. Ze heeft een V.O. afgerond in beleids- en organisatieontwikkeling, Supervisiekunde en is eerstegraads bevoegd voor het onderwijs in de beroepsgerichte vakken in het SPO. Tevens heeft ze een driejarige opleiding bij het ITIP gedaan (Instituut Toegepaste Integratieve Psychologie). Sinds 1998 heeft zij haar activiteiten ondergebracht in Duende Training en Coaching.

HANDHAVEN = COMMUNICEREN

Definitie handhavingscommunicatie:

Alle communicatie die tot doel heeft de naleving van regels te bevorderen.

LEESWIJZER

Na introductie van een algemeen communicatiemodel in hoofdstuk 1 wordt in hoofdstuk 2 en 3 ingezoomd op de specifieke handhavingscommunicatie en de reacties van de burgers daarop. Hoofdstuk 4 behandelt het onderwerp stress, waarna in hoofdstuk 5 methoden van informatie vergaren besproken worden. De laatste twee hoofdstukken 6 en 7 behandelen de communicatie met mensen uit andere culturen, met groepen en met collega's en leidinggevenden.

De voorbeelden in **Praktijkgerichte Handhavingscommunicatie** zijn *cursief* weergegeven.

Om de leesbaarheid te bevorderen is ervoor gekozen om steeds de mannelijke vorm te vermelden; overal waar u 'hij' leest wordt vanzelfsprekend ook 'zij' bedoeld.

HOOFDSTUK 1.

COMMUNICATIE

Communiceren doe je altijd. Ook als je niets zegt. Ook als je ergens niet op reageert geef je een boodschap af. Je kunt dus niet **niet** communiceren.

Als handhaver wordt er anders naar je gekeken dan wanneer je als burger op straat loopt. Het uniform is al onderdeel van die communicatie. Hiermee geef je aan dat je onderdeel uitmaakt van een organisatie die als kerntaak heeft het handhaven van de orde en het bevorderen van de leefbaarheid.

Momenten dat de handhaver in gesprek gaat zijn onder te verdelen in:

1. Gesprekken waarin het initiatief van de communicatie bij de handhaver ligt.

Weer onder te verdelen in:

- handhaving;
- informatie vergaren;
- opsporen;
- kennen en gekend worden, of anders gezegd, de sociale communicatie.

Het werken aan een vertrouwensrelatie en zorgen dat de burger inzicht heeft in het werk van de handhaver.

2. Gesprekken die uitgaan van de burger, ondernemer, bewoner.

Handhaving zonder communicatie is een gemiste kans, maar communicatie zonder handhaving kan niet. Het kan verleidelijk zijn te denken dat communicatie de handhaving kan vervangen. Op korte termijn kan dit effect hebben, maar op de lange termijn niet. Mensen geloven de informatie over de handhaving niet meer, wat ervoor kan zorgen dat een regel niet meer wordt nageleefd.

Belangrijke vragen die je jezelf moet stellen als handhaver:

- Wat wil je de doelgroep vertellen?
- Bereikt de boodschap de doelgroep?



- Heeft je boodschap ook het gewenste effect?
- Wordt je boodschap begrepen zoals die bedoeld is?
- Wat is de onderliggende boodschap?

Om te kunnen handhaven, en vervolgens over de handhaving te kunnen communiceren, moet een regel wel handhaafbaar zijn.

HET VISITEKAARTJE VAN DE ORGANISATIE

Als handhaver ben je het gezicht, en dus ook het visitekaartje, van de organisatie. Wanneer je als handhaver een vergissing maakt, of iemand niet correct behandelt, dan zal dat afstralen op de hele organisatie. Denk maar eens aan hoe mensen spreken die zich onheus behandeld voelen door de politie. Vaak ziet men dan absoluut geen verschil meer tussen de ene en de andere agent; het zijn dan allemaal ‘hufters’. Dit legt een grote verantwoordelijkheid op de schouders van de individuele handhaver. Het uniform dat je draagt communiceert dat je onderdeel bent van een geheel. Als zichtbaar visitekaartje kan je als handhaver een grote bijdrage leveren aan de kernwaarden die de organisatie wil uitstralen. Je houding, gedrag, kleding, onderlinge omgangsvormen en non-verbale uitstraling dragen allemaal bij aan de indruk die mensen hebben van de organisatie.

Competenties die hierbij komen kijken zijn: integriteit, verantwoordelijkheid, loyaliteit, flexibiliteit, inlevingsvermogen, een verzorgde indruk maken, en ja... natuurlijk ook communicatief vaardig zijn.