

Vlucht niet in protocollen en regels, maar gebruik je verstand

In een steeds grimmiger samenleving moet de overheid repressie schuwen en juist de tolerantie bevorderen, betoogt **Alexander Brenninkmeijer**.

Ik doe een appèl aan de overheid om stil te staan bij de vraag hoe wij in onze samenleving met conflicten omgaan en hoe de overheid daarop zelf invloed uitoefent. We leven in een tijd die als grimmig wordt gekenschetst. Onze wijze van samenleven is voor 75 procent van de mensen de belangrijkste maatschappelijke kwestie. Intolerantie bepaalt meer en meer het publieke leven. De betekenis van incidenten wordt als vanzelfsprekend uitvergroot.

Ik zie twee tegenstrijdige ontwikkelingen bij de overheid. Aan de ene kant zie ik dat de professionals bij politie, Belastingdienst, UWV en SVB goede verhoudingen met burgers weten te scheppen. Het aantal klachten daalt.

Aan de andere kant zie ik een hiermee strijdige ontwikkeling. Op tal van plaatsen in de Nederlandse neemt de spanning tussen het openbaar gezag en de burger toe. Het respect voor elkaar valt weg en er vallen steeds vaker harde woorden. Er worden harde maatregelen genomen. En er is

een voortdurende roep om nieuwe repressieve bevoegdheden bij de overheid. Ik heb het dan bijvoorbeeld over politieoptreden dat onder invloed van het dogma van 'zero tolerance' zijn doel voorbij kan schieten. De professionals bij de politie zeggen tegen mij dat ze onder deze druk vanuit de politiek hun werk niet meer goed kunnen doen. De politiemans of -vrouw die geen eigen keuze mag maken en alleen maar hard mag optreden, wordt een robot.

Ook noem ik de jeugdzorg, waar veel kinderen uit angst voor incidenten uit huis geplaatst worden. Als ze vervolgens moeten wachten op de begeleiding en behandeling, verliest die plaatsing haar rechtvaardiging. De professionals in de jeugdzorg worden geregeerd door angst voor incidenten. Het effect van die angst is breed merkbaar. Er is een vlucht in protocollen en verantwoordingsformulieren. Kwajongensstreken - die van alle tijden zijn - worden met de bril van het strafrecht bekeken.

En wat zien we bij dit politieoptreden en in de jeugdzorg? Bij een Europese vergelijking scoort Nederland opmerkelijk hoog als het gaat om het aantal doden door politiekogels. Ook springt Nederland eruit als het gaat om het opsluiten van kinderen.

Wat is er in Nederland aan de hand? Het land heeft een traditie van tolerantie en het verstandig omgaan met conflicten. Nu stelt

de wereld verwonderd de vraag waar dat vermogen is gebleven. Het lijkt wel alsof wij de tolerantie voor het afwijkende verliezen. Zo ontstaat een verstikkende deken van eenvormigheid.

Conflicten en incidenten horen bij het samenleven. Maar bij het goede samenleven hoort ook het verstandig omgaan met conflicten en incidenten, elkaar respecteren. De overheid heeft daar een bijzondere verantwoordelijkheid. Die stelt de regels, en die heeft het ge-

De politiemans die geen eigen keuze mag maken, wordt een robot

weldsmonopolie. Bovendien vervult zij een belangrijke voorbeeldfunctie bij het respectvol met elkaar omgaan en het beperken van tegenstellingen en het oplossen van conflicten.

Hoe kan de overheid verstandig met conflicten omgaan? In de eerste plaats roep ik op tot meer tolerantie. Als we alsmaar gevoeliger en gevoeliger worden voor dat wat afwijkt, dan verstoort dat het evenwicht in onze samenleving. Bij het leven hoort nu eenmaal dat er incidenten zijn, dat er afwijkingen zijn van het gewone. Het heeft weinig zin incidenten uit te vergroten en op de spits te drijven.

Niet nog meer repressie. Niet

vluchten in protocollen en juridische procedures, maar met elkaar om de tafel gaan zitten. Elkaar de vraag durven stellen wat we over en weer in redelijkheid van elkaar mogen verwachten. Niet op de persoon spelen. Niet moeilijk doen over excuses of schadevergoeding als er leed is veroorzaakt. Maar vooral ons niet laten leiden door incidenten en door angstbeelden die nergens op gebaseerd zijn. Durf te relativeren.

We moeten ook meer aandacht besteden aan onze professionals. Of het nu gaat om de politie, de jeugdzorg, of om mensen die voor gemeenten werken. Voor een belangrijk deel dragen zij bij aan goede verhoudingen in onze samenleving. Die professionals moeten de ruimte krijgen om hun professionele missie te vervullen en zij moeten vanuit de politiek en vanuit het management vertrouwen krijgen. De politiek mag de richting bepalen, het management mag faciliteren, maar het is de professional die het echte werk doet. Stimuleer professionals dat zij vaardiger worden in het omgaan met tegenstellingen en conflicten. Met weinig extra aan conflictvaardigheid valt al veel winst te behalen.

Alex Brenninkmeijer is De Nationale Ombudsman. Dit is een bekorte versie van de toespraak die hij gisteren in de Tweede Kamer hield bij de aanbidding van zijn Jaarverslag 2009.