



De Inspectieraad heeft een speciaal traject opgezet voor professionalisering van het toezicht. Joke de Vries en André van den Berg van het Programma Professionalisering schetsen een beeld van toekomstige inspecteurs

‘Pats, boem, bekeuring.’ Programmamanager André van den Berg is kort over hoe het voortaan niet meer moet. ‘Ons beleid was strikt. Als inspecteur werd je geacht elke overtreding streng te bestraffen.’ De inspecteur ‘nieuwe stijl’ doet dat anders. ‘Die is niet primair gericht op handhaving maar op naleving,’ stelt Van den Berg. ‘We willen met elkaar een veiliger en rechtvaardiger samenleving bewerkstelligen. Daarom wil je dat organisaties de wet naleven. Het is de de vraag of we dat bereiken door mensen alleen maar op de bon te slingeren.’

Hoofdinspecteur Jeugdzorg Joke de Vries bevestigt dat. ‘Het is belangrijk dat je als inspecteur steeds nagaat waar een regel voor bedoeld is.’ Ze is voorzitter van de programmaraad Professionalisering en binnen de Inspectieraad portefeuillehouder Professionalisering. ‘Het gaat om je effect op een organisatie,’ stelt ze. Geen boete om de boete kortom, maar alleen een boete als dat de beste manier is om naleving van regels te bereiken.

Het programma Professionalisering streeft vergroting na van het professioneel denken en handelen van inspecteurs, binnen een vernieuwde manier van toezicht houden. Samenwerking is één van de thema’s binnen het programma. Inspecteurs gaan in één keer samen naar een organisatie of voeren inspecties voor elkaar uit. De Vries: ‘We proberen daarmee te voorkomen dat bedrijven jaarlijks heel veel inspecties krijgen.’ Binnen Staatstoezicht op de Mijnen doen inspecteurs het al op die nieuwe manier: op olieplatforms nemen zij inspecties waar voor de Arbeidsinspectie en de Voedsel Waren Autoriteit.

De inspecteur ‘oude stijl’ runde zijn eigen toko. Voor een deel zal dat zo blijven, verwacht Van den Berg. ‘Als inspecteur stap je ‘s ochtends in de auto en zie je weinig collega’s. Maar het is belangrijk te overleggen met collega’s en informatie te delen. Als inspecteurs kennis hebben van andere inspecties, kunnen ze meer samen doen.’ Hij noemt de sector chemie in Rotterdam Rijnmond als voorbeeld van een terrein waar verschillende inspecteurs al samen op inspectie gaan.

De Vries benadrukt dat lokale inspecteurs vooral niet vergeten moeten worden in de samenwerking. ‘Veel klachten over toezicht gaan over gemeentelijke toezichthouders. Het is ingewikkeld om daar goede afspraken over te maken, alleen al doordat er zo veel gemeenten zijn, met allemaal hun eigen beleid.’ Maar het kan wel, weet De Vries. Ze noemt de horeca, waar – los van het gedoe met het rookverbod – grote stappen zijn gezet in de samenwerking. In samenspraak met Horeca Nederland en de gemeenten is het aantal inspecties voor de horeca flink teruggebracht door diensten te laten samenwerken.

Op je strepen gaan staan is af en toe onvermijdelijk. ‘Het is een onderdeel van je vak om soms keihard te zijn,’ zegt Van den Berg. Maar van de nieuwe inspecteur wordt ook verwacht dat hij zich kan inleven in diegene die hij controleert en kan inschatten of hard optreden echt nodig is. Dat begint met kennis van de voorgeschiedenis, vindt De Vries. ‘Zorg dat je weet hoe de naleving van een bedrijf in het verleden was. Kijk ook wat de signalen zijn van andere inspecteurs. Als je weet dat iemand altijd keurig alles bijhoudt, maar nu met een geloofwaardig verhaal een kleine misstap maakt dan volstaat wellicht een waarschuwing. Een goede inspecteur heeft er een neus voor of bij een overtreding sprake is van overmacht of kwade wil. Als leidinggevende moet je je mensen de ruimte geven die inschatting zelf te maken, vertrouwen op hun mensenkennis.’

Het is al gezegd, boetes om de boetes sorteren weinig effect. De nieuwe inspecteur focust op naleving en beoor- >





deelt per geval hoe dát optimaal te stimuleren. 'Binnen het grijze gebied van overtredingen kun je meer ruimte laten,' vindt Van den Berg. 'Bij zware overtredingen volgt uiteraard een boete. Waar het gaat om een situatie van overmacht, onkunde of onwetendheid, valt te betwijfelen of een boete de beste manier is om een gedragsverandering teweeg te brengen.'

Vaardig kunnen communiceren is hier ook van belang, meent Van den Berg. Inspecteurs moeten kunnen luisteren én goed kunnen uitleggen waarom ze een boete uitdelen. 'Een arrogant, betweterig toontje getuigt van weinig respect. Het is beter echt te luisteren naar iemands verhaal en tegelijkertijd duidelijk te zijn over de grenzen.' Hij geeft het voorbeeld van een tachtigjarige vrouw die een slootje dichtgooit om van het ene weiland naar het andere te komen. 'Het getuigt van weinig begrip als je dan klakkeloos een boete geeft. Je kunt beter uitleggen waarom zoiets niet kan. Voor mijn part schep je de sloot daarna zelf weer open.' Onlangs hoorde hij een soortgelijk verhaal van een inspecteur. Die had een overspannen boer geholpen diens lammeren te oormerken. De boer betaalde de boete graag en was blij met een schone lei verder te kunnen.'



Ook vakmanschap is belangrijk. 'En daarmee bedoelen we niet alleen dat iedereen zich voldoende bijschoolt,' zegt Van den Berg. 'Collega's dienen elkaar ook constant te bevragen over hun afwegingen. Anders ligt willekeur op de loer.'

De inspectiediensten moeten zorgen voor professionele standaarden en investeren in vakkennis. De Vries: 'We verwachten van inspecteurs – en dat moeten we duidelijk aangeven – dat ze hun eigen afwegingen maken en op maat reageren, maar dat ze wát ze doen wel kunnen uitleggen aan collega's. Dat laatste kan tijdens intervi-



sie- of intercollegiale toetsingsbijeenkomsten.' Wat De Vries betreft gaan die vooral over de inspectiegrenzen heen. 'Juist collega's uit een andere dienst reiken door een andere blik nieuwe inzichten aan.' Haar verwachtingen van de ervaringsdag voor inspecteurs die volgend jaar wordt gehouden, zijn dan ook hooggespannen. 'Dan houden inspecteurs elkaar een spiegel voor over het effect van hun handelen. We gaan daarmee oefenen met acteurs, en wel zo dat iedereen daadwerkelijk ervaart dat ander gedrag ook een andere reactie oproept.'

Van den Berg acht de tijd rijp voor dit professionaliseringsprogramma. 'Burgers worden mondiger, de overheid gaat meer uit van eigen verantwoordelijkheid. Ondernemers hebben last van – ik chargeer – autistische en narcistisch opererende inspecteurs. Maar met oor voor ieders individuele verhaal, vertrouwen en begrip bereik je meer.' Als inspecteur moet je erover nadenken 'waartoe je hier op aarde bent', stelt De Vries poëtisch. 'Dat is niet om boetes uit te delen, maar om effect te bereiken.' Beiden zijn positief gestemd over de ingezette professionaliseringsslag. Van den Berg: 'Die past helemaal bij de basismotivatie van inspecteurs. Ze zijn bevlogen, streven een veiliger en rechtvaardiger samenleving na. Dat is een hoger doel dan het uitschrijven van een boete.'

Het Programma Professionalisering loopt tot 2011. Het is geen utopie dat toezichtgenieters tegen die tijd blij zijn met bezoek van een inspecteur. De Vries: 'Een inspecteur die hooggekwalificeerd is en vakkennis heeft, kan immers meedenken en goede adviezen geven.' ■

Europese mores

Focussen op risico's. Samenwerking tussen inspecties. Minder last, meer effect. Nederland kan dat allemaal wel willen, maar hoe zit het met de rest van Europa? Veel regels komen tenslotte uit Brussel.

Rob van Lint, namens de Inspectieraad portefeuillehouder van de werkgroep Europa, heeft daar goed zicht op. 'Nederland loopt in Europa, samen met de Scandinavische landen, voorop in het denken over vernieuwing van het toezicht,' stelt hij. 'Ook met Engeland en Duitsland zitten we ruwweg op een lijn. We delen een zakelijke manier van kijken en de rol die de overheid speelt, is onderling vergelijkbaar.' Frankrijk is heel legalistisch, weet Van Lint. 'Daar hecht men meer waarde aan het instrument regelgeving. Ook andere zuidelijke landen hebben de neiging alles in regels vast te leggen. In de Oost-Europese landen speelt de dominante staat nog steeds een overheersende rol.'

De werkgroep Europa wil het pad effenen naar een grotere gelijkgestemdheid over toezicht houden. Dat is niet onverdeeld gemakkelijk. Het buitenland kent Nederland als koopman, meent Van Lint. 'We hebben een oprecht verhaal over vernieuwing, maar het buitenland is argwanend. Dat wij risicogericht toezicht willen, vertalen zij al snel in een wens tot minder toezicht en dus betere handel. Een onterecht beeld, maar het is goed om te beseffen dat het leeft. Je kunt het dan benoemen en erover praten.' Hoe groot de verschillen zijn met het buitenland is per domein weer anders. Zo is de luchtvaart sterk internationaal geharmoniseerd, terwijl er op het gebied van wegtransport grote onderlinge verschillen zijn in de toepassing van regels en sancties. Van Lint: 'Frankrijk en Italië beboeten meteen elke overtreding van de rij- en rusttijden. Wij kijken meer naar het totaalplaatje. Als iemand voor het eerst te lang heeft doorgereden, kan een gesprek een betere stimulans zijn voor een gedragsverandering dan een boete. Overtreedt iemand stelselmatig de tijden, dan kun je juist heel streng beboeten. Dat spelen met het sanctie-instrumentarium gebeurt in Frankrijk en Italië veel minder.'

Inspecteurs ondervinden hinder van de verschillen binnen Europa. Als een vrachtwagenchauffeur in de zuidelijke landen al vier keer is beboet, gaat hij geïrriteerd het gesprek in met de Nederlandse inspecteur. Van Lint: 'Dat maakt een gelijke toepassing van de regels zo belangrijk.' De werkgroep Europa probeert het beleid te beïnvloeden, zodat de nieuwe manier van inspecteren mogelijk blijft. Van Lint noemt het voorbeeld van Europese regelgeving over overbelading van vrachtauto's. 'Wij proberen te organiseren dat die regelgeving niet zodanig wordt dichtgetimmerd dat je elke honderdste vrachtwagen die de grens passeert, moet gaan controleren. Wij bepleiten ruimte voor inspecteurs om zelf keuzes te kunnen maken en op risico's te kunnen focussen.'

Van Lint roept alle inspecteurs op om ongemakken waar ze tegenaan lopen en die ontstaan door verschillen tussen lidstaten, te melden aan hun leidinggevende of rechtstreeks bij de werkgroep Europa. 'Dan kunnen wij daar binnen Europa beleidsmatig een schwing aan geven.'

INDRUK-
WEKKENDE
VERHALEN

'Ik werd geconfronteerd met veel wanhoop'

]In Terneuzen kwam een brandweerman om het leven bij een duik naar een auto op de bodem van het kanaal. Ik werkte erna mee aan een systeembeschuwing. Kort na het ongeval sprak ik met diverse betrokkenen. De emoties waren nog vers en niet verwerkt. De interviews met brandweermannen die hun collega – een jonge vent met twee kinderen – voor hun ogen hadden zien omkomen, maakten grote indruk op me. Ik werd geconfronteerd met veel wanhoop. Je gaat daar voorzichtig en omzichtig mee om, maar wilt tegelijkertijd ook het hele verhaal boven tafel krijgen. Dat is balanceren.'

Hans Foekens senior-inspecteur Inspectie Openbare Orde en Veiligheid

DUIKONGEVAL

kijk op pagina xxx voor nog meer indrukwekkende verhalen