

# “FEEDBACK GRAAG AUB”

**I**s werken bij de politie synoniem met stress? Een grootschalig onderzoek schept duidelijkheid. Wij staan even stil bij de resultaten, samen met Dominique Van Ryckeghem, doctor in de sociologie en beleidsadviseur bij de federale politie.

Tekst Stefan Debroux  
Fotografie Lavinia Wouters



BRUSSEL – In 2006 lanceerden de federale politie en de Vaste Commissie van de lokale politie een onderzoek naar de oorzaken en gevolgen van stress en welbevinden bij de geïntegreerde politie. Dominique Van Ryckeghem, van de Directie interne relaties (DGS/DSI), leidde het project. Zij kon rekenen op de wetenschappelijke ondersteuning van professor Hans De Witte en vorsers Ine Debrabandere en Yasmin Handaja van de Onderzoeksgroep voor Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie. Van de 8000 aangeschreven personeelsleden stuurden er 4000 de vragenlijst netjes ingevuld terug, ruimschoots voldoende als representatief staal. Toen startte het dertiende werk van Hercules pas echt: de statistische verwerking van alle gegevens. Bijna twee jaar en een massa analyses en syntheses later, is het áf. Los van de resultaten is de doelstelling van het onderzoek hiermee bereikt. Primo, er bestaat een specifieke vragenlijst voor

stressonderzoek bij de politie. Secundo, op basis van de resultaten van deze nulmeting zijn er nu drempelwaarden en vergelijkingspunten voor korpsen of diensten die een eigen enquête willen afnemen. En tertio, de leidinggevenden vinden in het onderzoek heel wat inspiratie om de tevredenheid en het welzijn van hun medewerkers te verbeteren.

## Is er meer stress bij de politie dan bij andere beroepen?

Dominique Van Ryckeghem: “Neen. Om het in cijfers uit te drukken scoort het politiepersoneel gemiddeld 6,97 op 10 voor arbeidstevredenheid en 7,72 voor motivatie. Dat is vergelijkbaar met de scores in andere sectoren. Anders vertaald blijkt dat ongeveer 65% van de werknemers zich goed voelt op het werk, en 36% stress ervaart. Die stress wordt net als bij andere beroepen hoofdzakelijk veroorzaakt door een hoge werklust, een

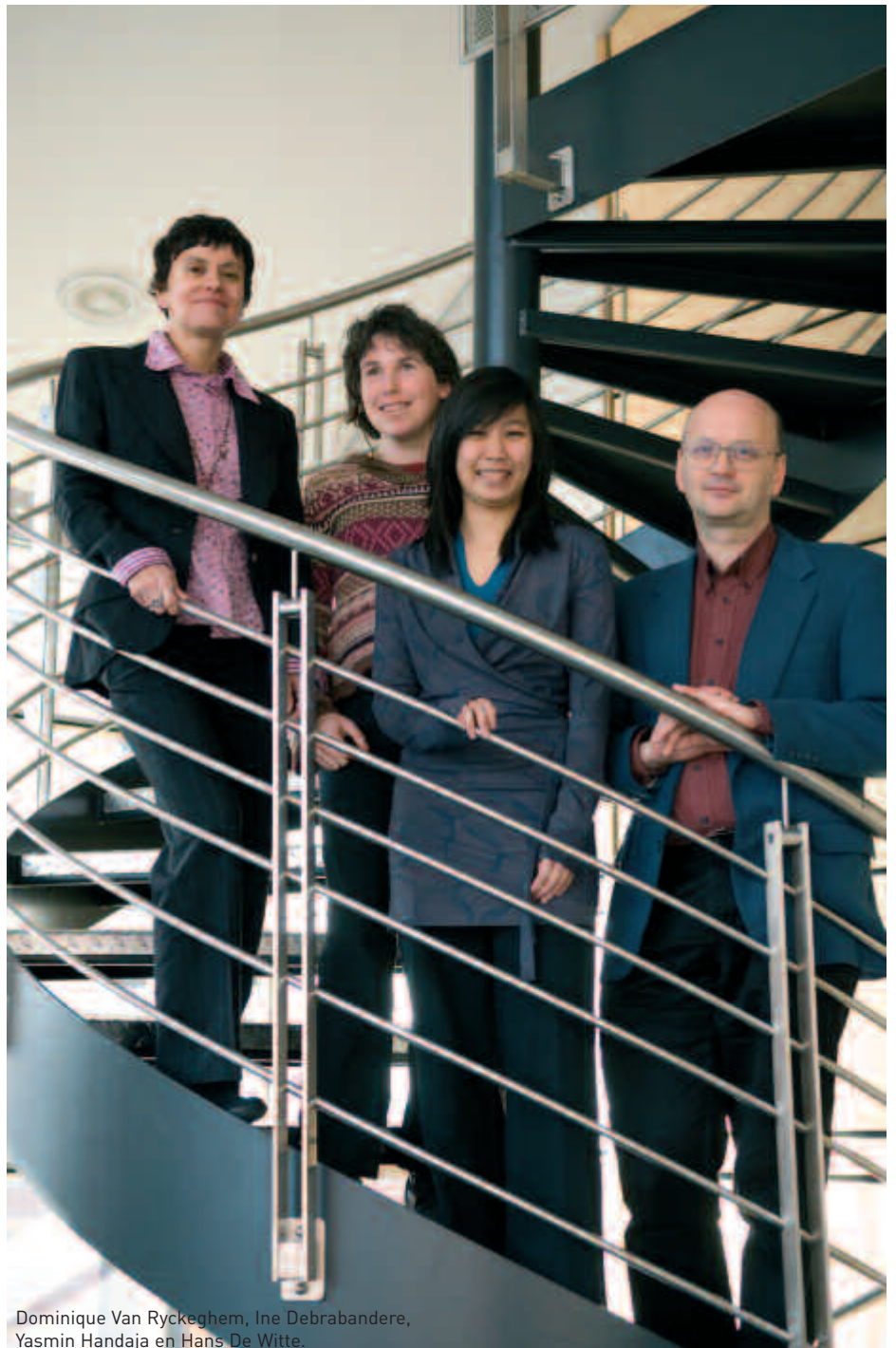
gebrek aan communicatie over de prestaties en door emotionele belasting. Dat laatste betekent dat men zich persoonlijk geraakt voelt door een zaak. Een klassiek voorbeeld is de onderzoeker die zedenfeiten onderzoekt. Deze 'stressor' komt ook terug bij beroepen in de zorgsector. Pestgedrag heeft eveneens invloed op stress. Net als andere beroepsgroepen ontsnapt ook de politie niet aan dit soort gedrag. Hoewel de groep mensen die zich gepest voelt relatief klein blijft, is de impact van pestgedrag, wanneer het voorkomt, enorm. Het geeft onder meer aanleiding tot ziekteverzuim, zelfmoordgedachten en -pogingen."

**In de vragenlijst staan veel specifieke vragen eigen aan politiewerk. Men is geneigd te denken dat die eigenheden de stressoren bij uitstek zijn.**

"Inderdaad, maar dat klopt dus niet. Een resem vragen ging over ervaringen die typisch 'politie' zijn, zoals de verwachtingen bij de bevolking of de media, het contact met en de langdurige procedures bij de controleorganen, de beschikbare middelen en de staat waarin ze zich bevinden, de hervormingen, het eventueel ervaren van identiteitsverlies sinds de hervorming, in zijn vrije tijd niet durven zeggen dat men bij de politie werkt, enz. Uiteindelijk blijkt dat die eigenheden niet echt een impact hebben op het stress- of tevredenheidsniveau van de mensen. De zaken die wél determinerend zijn, komen terug in alle beroepen, namelijk feedback krijgen over de prestaties, veelzijdigheid van de job, de behoefte aan uitdagingen en een goede verstandhouding met de chef en collega's."

**Welke politiefunctie valt het meest op in positieve zin?**

"De recherche. Daar heerst een gezond evenwicht tussen 'stressoren' zoals de emotionele en mentale belasting (bv. concentratie, nauwkeurigheid) en de 'hulpbronnen' die de mensen helpen om hun stress het hoofd te bieden. Die hulpbronnen zijn o.a. autonomie, feedback, externe waardering en opleidingsmogelijkheden. Deze balans maakt dat rechercheurs zich positief verantwoordelijk voelen; zij zijn het meest tevreden en enthousiast. De wijkwerking daarentegen scoort slecht voor enthousiasme. Dat is enigszins vreemd omdat wijkinspecteurs ook over een aantal vergelijkbare hulpbronnen als de rechercheurs beschikken zoals autonomie en uurregeling. Zij scoren echter lager op kenmerken als feedback en externe waardering. Dit tezamen



Dominique Van Ryckeghem, Ine Debrabandere, Yasmin Handaja en Hans De Witte.

met stressoren zoals het risico op agressie en de hoge verwachtingen waarmee zij dagdagelijks af te rekenen hebben, doen de tevredenheidsbalans overhellen in negatieve zin."

**En bij welke politiefunctie is het risico op stress het hoogst?**

"Dispatchers en calltakers lopen het meest risico op stress of burn-out, hoewel dit niet wil zeggen dat ze niet gemotiveerd of tevreden zouden zijn. Het hoge risico is het gevolg van een zeer hoge verantwoordelijkheid gecombineerd met weinig of geen autonomie en feedback in het werk en een relatief zware mentale belasting."

**De studie is klaar. Bedankt en boeken dicht?**

"Helemaal niet! Nu komt het erop aan dit instrument gepast en efficiënt aan te wenden. De vragenlijst staat ter beschikking en we hebben nu referentiewaarden voor vergelijkend onderzoek. Maar dit onderzoek zet nu al een aantal belangrijke boodschappen in de verf. Bijvoorbeeld waar heeft een medewerker behoefte aan om gemotiveerd en enthousiast aan de slag te gaan: een gevarieerde job waarin hij/zij zijn/haar talenten kan ontplooiën, feedback, weten tot wat zijn werk geleid heeft, en een positieve relatie met collega's en chefs." Meer info: [www.hrpol.be](http://www.hrpol.be), rubriek 'welzijn op het werk' ■