

► Aanbevelingen conferentie “Wederzijds Respect”

I. Introductie

In het kader van de campagne Wederzijds Respect werd op 25 mei 2022 een conferentie gehouden in het Atomium. Ongeveer 150 participanten hebben hieraan deelgenomen. Samen met een aantal burgers deelden de veiligheidsprofessionals hun ervaringen over verschillende onderwerpen. Hoe kan de negatieve beeldvorming over veiligheidsprofessionals op sociale media worden verbeterd? Hoe kan de klachtenprocedure voor burgers transparanter en eenvoudiger worden gemaakt? Welke acties kan de overheid ondernemen om de wederzijdse toenadering tussen de burgers en de veiligheidsberoepen te verbeteren?

Hieronder kan u een verslag vinden over de conferentie Wederzijds Respect, meer specifiek de aanbevelingen die uit de rondetafelgesprekken zijn voortgevloeid en een korte evaluatie van de conferentie.

II. Aanbevelingen thema “erkennen en herkennen”

1. Nood aan **contactmomenten** tussen veiligheidsberoepen en de burger.

1.1. Informele contactmomenten:

- 1.1.1. Informele contacten tussen veiligheidsberoepen en burger structureel inbedden, bv. bezoek aan scholen door veiligheidsberoep, bokscub met politieleden en jongeren, buurtbabbels, gemeenschapswachten die aanbellen bij oudere mensen tijdens hittegolf en bijgevolg signalen kunnen doorgeven aan bevoegde diensten,...
- 1.1.2. Burgers de mogelijkheid geven om te laten meedraaien bij veiligheidsberoepen om er zo bekend mee te worden, verbinding/banden te scheppen.
- 1.1.3. Activiteiten ontwikkelen met jongeren om hen te leren wie de veiligheidsberoepen zijn, het bevordert contact en vertrouwen. Zo kan een korte sessie worden gegeven in scholen maar eventueel ook op andere plaatsen, waar een agent naartoe gaat en men zich eigenlijk in de omgekeerde rol plaatst: eerst legt men uit wat de agent zijn rol is, vervolgens krijgt de burger de kans om aan te geven hoe hij/zij zou reageren in de situatie als agent zijnde.

2. Verbeterde communicatie en dialoog creëren:

- 2.1. Het organiseren van **dialoogplatformen zoals de conferentie (zowel lokaal als nationaal)**. Volgens de deelnemers hebben dergelijke initiatieven een positief effect op de maatschappij.
- 2.2. **Ontmoetingsmomenten** organiseren tussen **burger en veiligheidsberoepen, maar ook veiligheidsberoepen onderling**. Deze moeten zowel in de grote steden als in de kleinere dorpen georganiseerd worden.

2.3. **Dialoogmomenten organiseren tussen voetbalstewards en supporters.**

- 2.4. Debatten organiseren met jongeren in openbare instellingen voor jeugdzorg.
- 2.5. **Andere partners/veiligheidsberoepen betrekken bij contact burger – veiligheidsberoep.** Deze partners/veiligheidsprofessionals helpen elkaar in contact met burger door een verbindende actor te zijn.

Voorbeeld: Betrekken van jeugdwerkers en straathoekwerkers (met respect voor het beroepsgeheim). Of wanneer gemeenschapswachten een goed contact hebben met de burger, hen vragen toeleiding te maken naar contact politie.

- 2.6. **Aanspreekpunten** creëren op **laagdrempelig** niveau.

Voorbeeld: BIN, BUURTWIL waarbij het een groep jongeren is die zelf contact opneemt met andere jongeren en eventueel de ouders om meer informatie te geven over de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende veiligheidsberoepen.

3. Informeren van burger en veiligheidsberoepen.

- 3.1. Het op poten zetten van een **'one stop shop/platform'** om beter geïnformeerd te worden.

Voorbeeld: Onder de rubriek "[Relatie burger en veiligheidsberoepen](#)" op BeSafe, wordt getracht alle informatie te centraliseren rond de thematiek en een *one stop shop platform* zijn.

- 3.2. Het is belangrijk dat er, zoals in de campagne Wederzijds Respect wordt gedaan, blijvend wordt ingezet op het **sensibiliseren van de burger en veiligheidsberoepen wat betreft de taken en verantwoordelijkheden van de veiligheidsberoepen.** Burger weet niet meer wie wat doet en wat ieders job inhoudt.

Voorbeeld: het verschil tussen een gemeenschapswacht en een gemeenschapswachtvaststeller is niet steeds duidelijk. Zie [hier](#) voor de uitleg.

- 3.3. **Sensibiliseren en informeren rond de rechten en plichten van eenieder tijdens interventies.** Het is belangrijk dat burgers maar ook de veiligheidsberoepen zelf weten wat elkaars job inhoudt om zo ook foute verwachtingen te vermijden.

Voorbeeld: wat kan/mag een veiligheidsberoep? Zie [hier](#) voor enkele vraag en antwoorden.

- 3.4. Burgers informeren dat **veiligheidsberoepen geen alleswetters/kunners zijn.**

Voorbeeld: bij de politie zijn er veel verschillende diensten, niet elke politieagent kan alles weten maar kan je wel doorsturen naar de bevoegde dienst.

- 3.5. **Veiligheidsberoepen onderling meer informeren over elkaars verantwoordelijkheden.**

Voorbeeld: Stewards en gemeenschapswachten beter informeren over buurtinformatienetwerken.

Voorbeeld: In de opleidingen van de veiligheidsberoepen ook meteen meer informatie verstrekken over de andere veiligheidsprofessionals op het veld.

- 3.6. **Sociale netwerken en gewone media gebruiken om correcte informatie te verspreiden.**

3.6.1. Visualisatie is belangrijk om aan de burgers uit te leggen wat ieders rol inhoudt en wat de risico's zijn die verbonden zijn aan de job. Dit via een televisiespot van 30 seconden voor de volwassenen en sociale media om jongeren te bereiken.

3.6.2. Communiceer op een humoristische/relaxte (minder formele) manier op sociale netwerken.

3.6.3. Ontwikkel reclamespots die vergelijkbaar zijn met verkeersveiligheids campagnes en zend ze uit op de belangrijkste tv-zenders.

4. **Aanbevelingen over “erkennen en herkennen” van veiligheidsberoepen in scholen:**
 - 4.1. **Dialoogplatform in scholen.** De rondetafelgesprekken die tijdens de conferentie plaatsvonden zouden ook in scholen georganiseerd moeten worden waarbij leerlingen met de verschillende veiligheidsberoepen in dialoog kunnen gaan. Hier kunnen de leerlingen de veiligheidsberoepen beter leren kennen en eventuele vragen waar ze mee zitten meteen stellen. Het is belangrijk dat hier ook het positieve wordt belicht. Dit zou idealiter twee keer georganiseerd moeten worden; 1 keer in het zesde leerjaar (+-12 jaar) en nog eens in het zesde middelbaar (+-18 jaar).
 - 4.2. **Integratie van het begrip veiligheid in het schoolcurriculum** opnemen, bijvoorbeeld in een cursus burgerschap. Dit is belangrijk voor de jeugd omdat ze zeer bewust zijn van wat er in de wereld gebeurt. Thuis wordt hen geleerd "bang" te zijn voor de politie. De politieagent heeft het imago van repressie, van controle. Het is belangrijk de jongeren te doen inzien dat zij de politie nodig kunnen hebben en hen aanmoedigen zich tot de politie te wenden in geval van een probleem.
 - 4.3. Invoering van een **burgerproject “Leef mijn leven” in scholen.** Jongeren zouden een x-aantal dagen professionals uit de veiligheidssector volgen. Op die manier worden ze bewust van de realiteit van het beroep. Dit kan er eventueel voor zorgen dat ze later ook in de voetsporen van de veiligheidsprofessional willen treden.

5. **Alternatieve manieren van 'straffen':**

Voorbeeld: jongeren die kampvuur maken waar dit niet mag, brandweer moet komen en normaal krijgen zij hiervoor een boete. In de plaats van een boete kan worden voorgesteld om de jongeren een dagje bij de brandweer te laten helpen.

6. **Meer uitwisseling tussen veiligheidsberoepen.**

Voorbeeld: **complementair** inzetten van de verschillende veiligheidsberoepen. Op een kerstmarkt dat is georganiseerd door de stad/gemeente kunnen gemeenschapswachten worden ingezet voor het uitoefenen van toezicht met het oog op het verzekeren van de veiligheid. Eventuele toegangscontroles worden door politie of private bewaking gedaan.

III. Aanbevelingen thema “filmen en sociale media”

1. **Media sensibiliseren om daders en slachtoffers niet herkenbaar** in beeld te laten komen.
2. Aandacht voor **"omgaan met gefilmd worden"** laten opnemen **in de diverse opleidingen.**
3. **Communiceer met elkaar:**

Voorbeeld: “Kan je niet beter helpen in plaats van te filmen” = wijzen op burgerplicht;
Voorbeeld: Iemand die een slachtoffer filmt die gered wordt uit een verkeersongeval: “Hoe zou jij je voelen als dit jouw moeder/kind/vriend was die gered werd en een wildvreemde stond erop te filmen?”.
4. **Regelgeving inzake filmen en gefilmd worden:** aangeven van mogelijkheden en grenzen. Zie [hier](#) voor een antwoord wat betreft het filmen van politieambtenaren.
5. **Investeren in sociale netwerken:**
 - 5.1. Podcast over de veiligheidsberoepen en de discussie filmen/niet filmen.
 - 5.2. Influencers bereiken om mee een positieve boodschap uit te dragen.

- 5.3. TV-programma's zoals die er nu zijn rond de brandweer, politie, ... verder trekken naar de gemeenschapswacht, de bewakingsagent, de voetbalsteward, enz. Waarbij ook de mens achter het uniform aan bod komt.
- 5.4. Sketches: voorbeeld "Wat als... er geen politie meer zou zijn?" of "Wat als er geen bewakingsagenten zouden zijn?"

6. Aanvaarden dat er vandaag de dag gefilmd worden en dit gebruiken op een positieve manier:

- 6.1. De brandweer die gefilmd wordt die een sensibiliserende boodschap meegeeft: "de bewoners werden uit hun slaap gewekt dankzij de rookmelders die ze geïnstalleerd hadden."

7. Nadenken over het gegeven dat veiligheidsberoepen (voornamelijk politieagenten) in uniform (!) geen statuut van "publiek persoon" moeten krijgen, waardoor je ze sowieso mag filmen en de regelgeving minder ingewikkeld maakt.

8. Als uitvoerder van een veiligheidsberoep bouw je na een tijd ervaring op en krijg je vertrouwen in het eigen handelen. Deze ervaring en vertrouwen zorgt er voor dat een situatie niet escaleert.

9. Inzetten op educatie over de thematiek:

- 9.1. In scholen, zoals in het middelbaar onderwijs: vb. Safety Day, mobiele opendeurdag, theatervoorstellingen;
- 9.2. In de opleidingen voor veiligheidsberoepen;
- 9.3. Campagnes voeren die potentieel confronterend zijn:
Voorbeeld: In Duitsland nemen ze de ramptoeristen mee tot aan het incident. Op dat moment zijn ze ineens niet meer zo moedig.

IV. Aanbevelingen thema "klachten en felicitaties"

Felicitaties

1. Het creëren van **één enkel meldpunt voor felicitaties**.
2. Op poten zetten van een **campagne 'durf feliciteren'**:
 - 2.1. Belang van felicitaties onder de aandacht brengen. Aandacht geven/feliciteren zorgt voor voldoening in en van de job;
 - 2.2. Steun van de werkgevers: er kunnen door de werkgevers felicitatiecampagnes worden gevoerd voor de verschillende veiligheidsberoepen.
Voorbeeld: MIVB die veiligheidsagenten in de kijker zet en hen via campagnes feliciteert met hun werk.
3. **Positieve acties/activiteiten meer in beeld brengen** van alle veiligheidsberoepen.
4. Kenbaarheid / **kenbaar maken** van het **indienen van klachten en felicitaties**.
5. Op de website bij de politie **naast het klachtenformulier eveneens een link naar een felicitatieformulier** voorzien.

6. **Feliciteren van elkaar en collega's aansporen om elkaar te feliciteren.** De opinie heerst dat een felicitatie van een collega meer waard is dan deze van een burger, omdat de collega inzicht heeft in de werking van het systeem.
7. **Een 'katalysator' aanstellen/voorzien.** Iemand die op sociale media de positieve aspecten van de veiligheidsberoepen belicht en deze ook massaal onder de aandacht brengt. Het zien van positiviteit versterkt ook de positiviteit.

Klachten

1. **Eén enkel contactpunt oprichten of klachten centraliseren:** jongeren weten niet altijd tot wie ze zich moeten wenden als ze een probleem hebben. De oprichting van één enkel contactpunt zou de verwarring verminderen.
 - 1.1. Eén centraal meldpunt op federaal niveau voor alle klachten van burgers. Die dan vervolgens getrieerd worden en bezorgd aan de juiste diensten.
 - 1.2. De meest efficiënte oplossing betreft het creëren van een website (of een aparte pagina) waar burgers een eenvoudige formulier kunnen invullen om een klacht in te dienen tegen alle veiligheidsberoepen. Dit geldt ook voor de felicitaties. Het is hierbij van groot belang dat dergelijke formulieren snel en makkelijk kunnen worden ingevuld.
2. **Informeren van de burger:**
 - 2.1. Informatiebrochures met hoe klachten online in te dienen.
 - 2.2. Wanneer de burger een klacht zou indienen, zou hij eerst informatie moeten krijgen over hoe een gegronde klacht er eigenlijk uitziet.
 - 2.3. Overzicht van het stappenplan doorsturen naar de burger, met indicatie van in welke fase de klacht zich nu bevindt en wat er vervolgens zal gebeuren.
 - 2.4. Regelmatig terugkoppelen naar de burger, zelfs als de klacht ongegrond is, dit kan via een standaardmail met een korte uitleg.
 - 2.5. Het aanstellen van een tussenpersoon, ofwel "bemiddelaar" die de burger helpt bij het indienen van een klacht, hen informeert over hun rechten en de procedure en tot slot hen op de hoogte stellen van de opvolging van hun klacht.
 - 2.6. Het indienen van de klacht koppelen aan een mondeling gesprek, eventueel verplicht, tussen de persoon die de klacht behandelt en de burger. Dit niet alleen om contact te verbeteren en terug te koppelen over de klacht zelf, maar om de burger duidelijk uit te leggen hoe en waarom de politiemans zo te werk is gegaan.
3. **Reclamespots en affiches opmaken binnen de campagne Wederzijds Respect, waar je een QR code kan scannen die direct toegang geeft tot een rubriek "Klacht indienen?"** waar de burger alle informatie hieromtrent kan terugvinden.
4. **Het anonimiseren van klachten verbieden.** Een klacht kan wel anoniem behandeld worden, maar moet altijd vergezeld worden van een naam of telefoonnummer zodat een goede terugkoppeling kan gebeuren.
5. **Vaker gebruik van bodycams:** het gebruik van deze camera's heeft een afschrikkend effect. Bovendien kunnen, in geval van een klacht, de camerabeelden worden geraadpleegd. Op deze manier krijgen de onderzoekers een volledig beeld van de situatie en kunnen de klacht in optimalere omstandigheden behandelen.

6. Er moet een reflectie worden uitgevoerd over een **systeem/wetswijziging** dat iemand een **vertrouwenspersoon kan sturen om de klacht in zijn naam/persona uit te voeren**. Hier wordt dan gedacht aan daklozen, vreemdelingen, mensen die buiten de maatschappij vallen,... Een klacht is namelijk onontvankelijk als je deze zelf niet hebt ingediend.
7. **Investeren in meer buurtpolitie:** dit zorgt ervoor dat het aantal klachten terugdringt.
8. **Investeren in communicatie:** het is belangrijk om handelingen uit te leggen door middel van didactische communicatie. Dit kan in alle opleidingscursussen worden geïntegreerd.
9. **Informatie in scholen.** Bijeenkomsten organiseren in de zogenaamde “moeilijke” scholen, waar sprekers van de verschillende veiligheidsberoepen regelmatig hun functie komen toelichten en de bestaande problemen bespreken met de jongeren van deze scholen, die daardoor beter geïnformeerd zouden zijn en ook zouden weten tot wie zij zich moeten wenden in geval van een probleem.
10. **Verkorte klachtenbehandeling:** de klacht sneller afhandelen door de nodige middelen in te zetten. De tijd die nodig is om een klacht te behandelen, kan worden verkort om te voorkomen dat de procedure zich voortsleept. Dit zou de klager en de dader in staat stellen een beter overzicht van hun zaak te krijgen.
11. **Het probleem van het vertrouwen van de burger in het "systeem" is ook een uitdaging op het gebied van klachten.** Ook op dit vlak moet worden geïnvesteerd, zodat de burger of jongere die in moeilijke omstandigheden leeft, in het systeem begint te geloven en weet dat elk misbruik uiteindelijk kan worden bestraft en dat straffeloosheid niet wordt getolereerd. Door bekendheid te geven aan de maatregelen die de overheid heeft genomen bij de behandeling van een klacht en aan de motivering daarvan, kan dit vertrouwen worden vergroot.
12. De **termijn van wettelijk verplicht antwoord aanpassen**, zodat de dienst meer tijd heeft om klachten kwalitatief te beantwoorden, vooral aangezien er zo een groot aantal ongegronde klachten bijkomt.

V. Evaluatie conferentie “Wederzijds Respect”

Op basis van de vragenlijst die de deelnemers ingevuld hebben kan besloten worden dat de conferentie Wederzijds Respect een onverdeeld succes was. De tevredenheid over de conferentie bij de deelnemers is hoog. Een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat de conferentie relevant en vernieuwend was, en een duidelijke boodschap had.

Opvallend is de positieve respons over de rondetafelgesprekken, die door de deelnemers ervaren werden als leerzaam en relevant. 94% van de respondenten geeft aan dat de rondetafelgesprekken helpen bij het stimuleren van een positieve dialoog. Ook de quiz werd positief onthaald, maar botst wel op enkele punten van kritiek. Deze zijn echter hoofdzakelijk organisatorisch van aard.

Wanneer de toepasbaarheid van de conferentie aan bod komt, kan opgemerkt worden dat een ruime meerderheid van de respondenten aangeeft dat de conferentie een impact heeft op hun manier van werken en ze zaken zullen toepassen die er in aan bod kwamen. Tot slot bewijzen de resultaten van de vragenlijst dat het creëren van dialoog een impact kan hebben. Er is een grote vraag vanuit de deelnemers naar een lokale voortzetting van de conferentie met als doel een betere verhouding tussen de burger en veiligheidsberoepen.