

## **De-escalatie van agressie tijdens politie-burgerinteracties in het uitgaansleven**

**Politieambtenaren maken regelmatig agressie en geweld mee. In de afgelopen vier jaar is elk jaar meer dan 12.000 keer geweld tegen politieambtenaren geregistreerd, aldus de politie. Het is bekend dat agressie tegen politiemensen vaker voorkomt in uitgaansgebieden. In deze gebieden komen meer burgers samen, worden vaak meer politieagenten ingezet en is er bijvoorbeeld vaker alcohol en drugs in het spel onder burgers. Deze gebieden zijn dus bij uitstek plekken waar agressie en geweld tegen politieambtenaren relatief vaak voorkomt.**

Recentelijk hebben we bij het Nederlands Studiecentrum voor Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) gewerkt aan onderzoeksprojecten waarin wij geïnteresseerd zijn in hoe interacties tussen politie en burgers verlopen, waaronder in de-escalatie van agressie. Ook zijn wij geïnteresseerd in de rol van burgers die niet direct betrokken zijn in de interacties maar mogelijk kunnen ingrijpen. Hierbij werken wij regelmatig, maar niet alleen, met camerabeelden van camera's op straat in het uitgaansleven. In dit artikel zullen we ingaan op onze inzichten over de-escalatie van agressie en de rol van burgers hierin op basis van zeven onderzoeksprojecten van het NSCR.<sup>1</sup> Hierbij laten we ten eerste zien wat de-escalatie kan inhouden, ten tweede hoe politieagenten handelen bij conflicten tussen burgers, en tot slot gaan we in op de rol van omstanders hierbij.

### **Wat houdt de-escalatie in?**

Uit een literatuurstudie van Van Lith en collega's over verschillende de-escalatietechnieken die agenten toepassen en de effectiviteit daarvan bleek dat er geen eenduidige definitie van de-escalatie is (deel van project 1 in het kader). In deze studie is op basis van 18 wetenschappelijke studies over de-escalatie binnen het politieveld een definitie gevormd: 'een interactief proces dat voortkomt uit tegenstrijdige doelen, behoeften of wensen tussen een agent en een burger, waarbij de agent de emoties en het gedrag van de burger wil beïnvloeden om conflicten op te lossen en spanning te reduceren, ervoor te zorgen dat de burger kalm en meewerkend is en geen geëscaleerd of agressief gedrag vertoont, terwijl de agent geen geweld inzet of het laagste geweldsmiddel noodzakelijk om de veiligheid te waarborgen.'

De-escalatietechnieken die in de studies genoemd werden omvatten verschillende aspecten van het optreden van agenten, namelijk communicatiestijl, uitwisselen van informatie, empathie en begrip, zelfregulering, rolverdeling, inzet van geweld, en positionering en veiligheid. Maar twee studies hadden ook daadwerkelijk onderzocht of deze technieken effectief zijn in het veranderen van het gedrag en de emoties van de burger. Als agenten zelfregulatietechnieken toepasten, zoals kalm blijven, en als zij rolverdelingstechnieken toepasten, zoals de burger als een gelijke behandelen, dan bleef de burger vaker kalm aan het einde van de interactie. Ook voorkwamen accommoderende gedragingen van de agenten, zoals empathie tonen, vaker agressie van een burger.

In een kleinschalige interviewstudie van Sunde onder Noorse politieagenten is ingegaan op manieren waarop agenten de-escaleren (project 2). Hieruit bleek dat de-escaleren vooral op drie manieren plaatsvond: middels kalmerende communicatie, preventieve de-escalatie en fysieke de-escalatie. Kalmerende communicatie bleek vaak een combinatie van verbale en non-verbale de-escalatie, zoals spreken met ontspannen toon, warmte uitstralen en een lichaamshouding aannemen die aangeeft

---

<sup>1</sup> Van de auteurs en collega's

dat het veilig is. Een van de agenten zei bijvoorbeeld dat ze haar handen liet zien, om *“te laten zien dat ik niet gevaarlijk ben, dat ik het beste wil, oogcontact en een kalme stem”*.

Als onderdeel van fysieke de-escalatie werd besproken hoe fysieke controle kon helpen om de vrije bewegingen te beperken, wat vervolgens kon zorgen voor een rustigere situatie. Zo besprak een agent een voorbeeld waarin doordat iemand vroeg in de situatie vastgehouden werd, juist het gebruik van pepperspray of een wapenstok voorkomen kon worden om iemand onder controle te houden. Dit is interessant omdat het gebruiken van controle of kracht wel gezien lijkt te worden als gefaalde de-escalatie, terwijl het door agenten dus ook gezien kan worden als geslaagde de-escalatie. Kortom, de-escalatie kan volgens ons literatuur- en interview-onderzoek verschillende vormen aannemen. De definitie en het effect van verschillende technieken bleek alleen nog beperkt onderzocht.

### **Hoe handelen politieagenten bij conflicten tussen burgers?**

De-escalatie werd ook onderzocht door Van Reemst en collega's (2024) in een project over het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers op basis van camerabeelden uit Amsterdam (project 3). Drieëndertig conflicten werden uitgebreid geobserveerd en geanalyseerd en er werd een focusgroep gehouden met politieagenten. Er zat variatie in de conflicten: er waren één-op-één conflicten, maar gemiddeld waren er zestien burgers op enige manier betrokken bij het conflict, waarvan vijf tot zeven burgers ook enige vorm van agressie uitten.

Verschillende handelingen van agenten werden gezien; namelijk actief kijken, praten met de burgers, in diens richting bewegen, verplaatsen, aanraken, kracht gebruiken, vasthouden, blokkeren, identiteitsbewijs controleren en arresteren. Gemiddeld waren zeven agenten aanwezig in een conflict. In driekwart van de conflicten werd op enig moment een fysieke handeling uitgevoerd door tenminste één agent, dus werd de burger op een of andere manier aangeraakt, maar de meest voorkomende handelingen waren niet-fysiek. Ook leken de agenten verschillende rollen aan te nemen. Zo waren er gemiddeld maar twee agenten die een fysieke handeling verrichtte. In de focusgroep kwam naar voren dat het mogelijk is dat andere agenten aan het 'afschermen' waren. Dat is volgens hen een handeling om een veilige werkruimte voor collega-agenten te creëren en de omgeving in de gaten houden. Verschillende handelingen werden vaker en langer uitgevoerd als het conflict in een uitgaansgebied plaatsvond of als het gedrag van burgers meer agressief was, dan als dat niet zo was. Conflicten bleven doorgaans even agressief of de-escalerden nadat agenten ingrepen. Dit onderzoek gaf dus een eerste indruk van handelen van agenten bij conflicten tussen burgers.

In een grootschaliger onderzoek dat momenteel uitgevoerd wordt door van Van Dalen en collega's (in uitvoering), wordt de samenwerking tussen politieagenten en hosts bij onder andere de-escalatie van conflicten tussen burgers onderzocht (project 4). Hosts zijn een vorm van semi-formele toezichthouders die in veel grote steden in Nederland worden ingezet om misdaad en criminaliteit te voorkomen. Voor dit onderzoek zijn meer dan 200 bewakingsvideo-opnamen uit Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Eindhoven met burgerconflicten waarbij hosts of politieagenten tussenbeide komen geanalyseerd, interviews uitgevoerd en meegelopen met politieagenten en hosts. Tenslotte zijn registraties van de hosts over hun interacties met burgers en de betrokkenheid van de politie verzameld en geanalyseerd. Op basis van deze databronnen is het doel om drie vragen te beantwoorden: wat politieagenten en hosts doen om conflicten te de-escaleren, of de samenwerking met hosts het de-escaleren van conflicten door politieagenten verbetert en op welke manieren de

samenwerking tussen hosts en politieagenten kan worden verbeterd. Het doel van dit project is dus om beter te begrijpen wanneer en hoe hosts een politieagent kunnen helpen, waarmee ze burgerconflicten in de openbare ruimte beter kunnen de-escaleren.

In een project waarin niet-politiemedewerkers maar medewerkers van winkels centraal staan, werd een pilotstudie in 2023 uitgevoerd door Pallante en collega's om onder andere te bekijken welk gedrag van medewerkers effectief was in het voorkomen van de-escalatie van geweld, op basis van camerabeelden (project 5). Voorlopige bevindingen zijn dat klanten gefrustreerd kunnen raken als ze problemen ondervinden bij de zelfscankassa's, maar dat dit na interactie met medewerkers afneemt. Het precieze gedrag van medewerkers lijkt geen effect te hebben op de frustratie. Het gedrag van medewerkers was wel cruciaal bij het escaleren van geweld in drie gevallen van winkeldiefstal die we buiten de zelfscankassa's waarnamen. In deze gevallen vergroot het fysiek in bedwang houden en blokkeren van de klant het risico op escalatie. Dit project is nu uitgebreid tot een grootschaliger onderzoek, met als doel het opstellen van gedragsrichtlijnen voor medewerkers.

### **Wat is de rol van omstanders?**

Momenteel loopt er tevens onderzoek door Van Bruchem naar wat omstanders doen wanneer de politie optreedt op straat (project 6), waarbij ook (de-)escalatie aan bod komt. Doordat er vaak veel mensen in uitgaansgebieden aanwezig zijn die onder invloed van alcohol of drugs zijn, benoemden agenten in interviews dat er een hoger risico bestaat op conflict en escalatie doordat omstanders zich bemoeien met ruzies of het politiewerk. Eén agent beschreef hoe de politie handelt in uitgaansgebieden om escalatie door omstanders te voorkomen: *“Dan is het belangrijk om één lijn te trekken in hoe wij optreden. Dus als er iemand mishandeld wordt, gelijk aanhouden uit het zicht van het publiek je werk doen, zo snel mogelijk want dat trekt aandacht. Want blijf je maar soebatten en je krijgt dadelijk zóveel mensen tegen je, dan moet je de hele straat schoonvegen met de wapenstok.”* Naast de punten die de agent benoemt, wordt vaak het belang benadrukt om een veilige werkruimte te creëren door omstanders op afstand te houden, bijvoorbeeld door in een kommetje of rij te staan, met de rug naar het incident. In uitgaansgebieden maken agenten echter ook gebruik van het feit dat groepen vrienden samen aanwezig zijn. Vrienden kunnen elkaar namelijk kalmeren of mee naar huis nemen om conflicten te voorkomen of de-escaleren. Een agent vertelde tijdens een interview dat iemand werd aangehouden naar aanleiding van mishandeling na een ruzie in de kroeg: *“De verdachte is alleen maar bezig met het conflict wat er dan gebeurd zou zijn en dat het allemaal niet zijn schuld was en vooral een hoop schelden en schreeuwen. Dat is ook het moment dat die vriend erbij staat van ‘jongen luister nou gewoon, doe nou gewoon rustig.’”* In een ander project door Pallante en collega's (project 7) willen we onderzoeken of specifieke gedrag van mensen die in conflict zijn samenhang met prosociaal handelen van omstanders, zoals helpen of troosten.

### **Tot slot**

Middels het beschreven onderzoek vanuit het NSCR geven we dus inzicht in hoe conflicten in uitgaansgebieden verlopen, wat er bedoeld wordt met de-escalatie in onderzoek in het politieveld en hoe wij het kunnen definiëren, hoe politieagenten handelen bij conflicten tussen burgers, en wat de rol is van omstanders bij de-escalatie van conflicten. We hopen hiermee bij te dragen aan kennis over de-escalatie en aan het veiliger maken van het werk van politiemensen en uiteraard ook voor burgers die in contact komen met politie.

De besproken studies in dit artikel behoren bij de volgende projecten:

1. Lopend promotieonderzoek van Lenneke van Lith: Het onderzoek richt zich op hoe agenten conflicten in interacties met burgers kunnen de-escaleren. Daarvoor onderzoekt ze politie-burgerinteracties aan de hand van bodycambeelden.
2. Lopend promotieonderzoek van Hans Myhre Sunde: Het onderzoek richt zich op de dynamieken in interacties tussen politie en burgers die kunnen leiden tot geweld, en het voorkomen hiervan. In dit mixed methods onderzoek worden videodata en interviewdata gecombineerd. De besproken studie is gepubliceerd als: Sunde, H. M. (2024). How does it end well. An interview study of police officers' perceptions of de-escalation. *Nordic Journal of Studies in Policing*, 11(1), 1-21. <http://doi.org/10.18261/njsp.11.1.1>
3. Afgerond onderzoek voor Politie en Wetenschap, gepubliceerd als: Reemst, L. van, Thomas, J., Bruchem, M. van, Gerritsen, C., Bernasco, W. & Rosenkrantz Lindegaard, M. (2024). *Hoe handelen agenten bij conflicten tussen burgers? Een onderzoek op basis van video-opnames*. Politie en Wetenschap.
4. Lopend onderzoek van Mara van Dalen, Peter Ejbye-Ernst en Marie Rosenkrantz Lindegaard voor Politie en Wetenschap: Het mixed methods onderzoek (videos, interviews, meelopen, registraties) richt zich op het in kaart brengen van wat politieagenten en hosts doen om conflicten te de-escaleren, hoe zij hierin samenwerken en hoe die samenwerking kan worden verbeterd.
5. Lopend onderzoek van Virginia Pallante en collega's: het onderzoek op basis van videobeelden in winkels richt zich op begrijpen hoe winkelmedewerkers escalatie van geweld kunnen voorkomen in incidenten met klanten.
6. Lopend promotieonderzoek van Marly van Bruchem: het onderzoek richt zich op wat omstanders doen wanneer de politie optreedt op straat. Hierin worden interviews met agenten, observaties tijdens meelopen met politiediensten en videoanalyse op basis surveillance camerabeelden gecombineerd.
7. Lopend onderzoek van Virginia Pallante en collega's: het onderzoek op basis van videobeelden in de openbare ruimte richt zich op het begrijpen van de rol van emotionele expressie in het reguleren van burgeringrijpen en het verminderen van escalatie in agressieve interacties.

#### Over de auteurs



Dr. Lisa van Reemst is Universitair Docent Criminologie, Vrije Universiteit Amsterdam & Onderzoeksfellow Nederlands Studiecentrum voor Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR). [L.van.reemst@vu.nl](mailto:L.van.reemst@vu.nl)



Marly van Bruchem MSc is promovenda aan de Open Universiteit & NSCR.  
[Marly.vanbruchem@ou.nl](mailto:Marly.vanbruchem@ou.nl)



Mara van Dalen, MSc is promovenda aan de Universiteit van Amsterdam & NSCR. [mvandalen@nscr.nl](mailto:mvandalen@nscr.nl)



Dr. Peter Ejbye Ernst is onderzoeker NSCR  
[pejbyeernst@nscr.nl](mailto:pejbyeernst@nscr.nl)



Lenneke van Lith MSc is promovenda NSCR & Universiteit van Amsterdam  
[LvanLith@nscr.nl](mailto:LvanLith@nscr.nl)



Hans Myhre Sunde, MPhil is promovendus NSCR & Universiteit van Amsterdam  
[hmyhresunde@nscr.nl](mailto:hmyhresunde@nscr.nl)



Dr. Virginia Pallante is Post doc onderzoeker NSCR

[VPallante@nscr.nl](mailto:VPallante@nscr.nl)



Prof. dr. Marie Rosenkrantz Lindegaard is hoogleraar Dynamics of Crime and Violence, Universiteit van Amsterdam & Senior onderzoeker NSCR

[MRosenkrantzLindegaard@nscr.nl](mailto:MRosenkrantzLindegaard@nscr.nl)