

nsCr

Hoe handelen agenten bij conflicten tussen burgers? Een onderzoek op basis van video-opnames

Rapport voor Politie en Wetenschap

dr. Lisa van Reemst
Jo Thomas, BSc
Marly van Bruchem, MSc
dr. mr. Charlotte Gerritsen
prof. dr. Wim Bernasco
prof. dr. Marie Rosenkrantz Lindegaard

Amsterdam, 2024

Hoe handelen agenten bij conflicten tussen burgers?

Een onderzoek op basis van video-opnames

Rapport voor Politie en Wetenschap

dr. Lisa van Reemst

Jo Thomas, BSc

Marly van Bruchem, MSc

dr. mr. Charlotte Gerritsen

prof. dr. Wim Bernasco

prof. dr. Marie Rosenkrantz Lindegaard

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
Auteursbijdragen	6
1. Inleiding.....	7
1.1 Achtergrond.....	7
1.2 Doel en vraagstelling	10
1.3 Voorbereidend gesprek met docent politieacademie	11
1.4 Leeswijzer	12
2. Onderzoeksmethode	13
2.1 Geselecteerde beeldopnames.....	13
2.2 Kenmerken van de situatie, de persoon en het gedrag.....	14
2.3 Beelden, proces van coderen en analyseren.....	18
3. Beschrijving van conflicten tussen burgers.....	21
3.1 Een beschrijving van drie conflictsituaties	21
3.2 Tijd, locatie en mensen in de situatie	22
3.3 Agressie in de situatie	24
3.4 Duur van de aanwezigheid van de politie	25
4. Het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers.....	26
5. Samenhangen met handelen van politieagenten	29
5.1 Tijdstip en het handelen van politieagenten	29
5.2 Uitgaanslocatie en het handelen van politieagenten	29
5.3 Het aantal mensen in de situatie en het handelen van politieagenten.....	30
5.4 Burgers in conflict die elkaar kennen en het handelen van politieagenten	31
5.5 Agressie in de situatie en het handelen van politieagenten.....	31
6. De-escalatie en het handelen van politieagenten.....	33
6.1 Reflectie.....	33
7. Het perspectief van de politieagent.....	37

7.1	Opleiding en training	38
7.2	Frequentie van meemaken van conflicten tussen burgers.....	39
7.3	Ontvangen informatie	40
7.4	Rolverdeling.....	40
7.5	Voorbeelden van conflicten en handelen	41
7.6	Voorkomen van escalatie	42
7.7	Omstanders	43
7.8	Uitdagingen.....	43
8.	Discussie, aanbevelingen en conclusie.....	45
8.1	Discussie	46
8.2	Beperkingen.....	52
8.3	Aanbevelingen	52
8.4	Conclusie.....	54
9.	Literatuur	56
	Bijlage 1 Topiclijst focusgroep	60
	Bijlage 2 Tabellen resultaten	61

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers, op basis van de observatie en analyse van camerabeelden van de publieke ruimte. De opdrachtgever van het onderzoek was het programmabureau Politie en Wetenschap. De begeleiding vanuit Politie en Wetenschap werd verzorgd door Adriaan Rottenberg. Het onderzoek kon plaatsvinden dankzij de medewerking van veel personen en instanties. Wij danken in het bijzonder Tanja Höing en Maikel van Scheppingen van Team Technisch Toezicht van de politie-eenheid Amsterdam, de Gemeente Amsterdam en Evelien Hoeben voor hun werk bij het verzamelen van de camerabeelden, en Peter Ejbye-Ernst voor het wegwijs maken in de data en meedenken over de mogelijkheden met deze data. We danken Hafida Ball van de eenheid Amsterdam voor hulp bij organiseren van meeloopdiensten en een focusgroepgesprek. We danken tevens de deelnemers aan de focusgroep en de agenten bij wie meegelopen mocht worden. Bij de verwerking van onderzoeksgegevens speelde Juliana Augustinis een belangrijke rol. Bovendien willen we Joska Appelman en Vana Hutter bedanken voor het lezen en becommentariëren van eerdere versies van delen van het rapport. Tenslotte danken we de leden van de leescommissie voor hun bijdragen: Maarten Bollen, Barbara van Caem, Sander Flight, Laura Keesman en Jaap Timmer.

Lisa van Reemst

Jo Thomas

Marly van Bruchem

Charlotte Gerritsen

Wim Bernasco

Marie Rosenkrantz Lindegaard

Auteursbijdragen

Ontwikkeling studie: M.R.L.; W.B.

Ontvangen subsidie: M.R.L.; W.B.; C.G.

Projectadministratie: M.R.L.

Opzet methodologie: L.v.R.; M.R.L.; W.B.

Ontwikkeling meetinstrument: L.v.R.; J.T.; M.R.L.

Codering: L.v.R., J.T.

Begeleiding bij coderen: M.R.L.; W.B.

Statistische analyse: L.v.R.; W.B.

Meelopen en focusgroep: M.v.B.; L.v.R.; W.B.

Schrijven eerste versie rapportage: L.v.R.; M.R.L.

Schrijven aanvullingen en aanpassingen rapportage: W.B.; L.v.R.; M.R.L.; M.v.B.; C.G.; J.T.

1. Inleiding

Bij het uitvoeren van de basispolitiezorg wordt de politie regelmatig geconfronteerd met uiteenlopende conflicten tussen burgers onderling. Het gaat dan bijvoorbeeld om ruzies in de huiselijke sfeer, om meningsverschillen tussen klanten en winkeliers, om opstootjes tussen groepen jongeren of om conflicten tussen burgers en werknemers met een publieke taak. Vaak wordt een beroep gedaan op de politie om te voorkomen dat deze conflicten uit de hand lopen. Het voorkomen van escalatie en het oplossen van conflicten tussen burgers vormt een belangrijk onderdeel van het politiewerk. Er is echter weinig bekend over hoe politieagenten handelen bij conflicten tussen burgers en over wat hun handelen voorspelt. Dat is omdat het tot nu toe moeilijk is geweest om op een betrouwbare manier een beeld te krijgen van wat er precies gebeurt als de politie in actie komt. Je kunt dit achteraf aan burgers en politieagenten vragen, maar in dat geval weten ze niet altijd meer wat er precies is gebeurd. Registraties van incidenten kunnen, mede daarom, ook beperkt zijn. Daarom gebruiken wij in dit rapport video-opnames van de manier waarop politieoptreden in conflicten tussen burgers, om een beter beeld te krijgen van het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers.

Door video-opnames te bestuderen kunnen wij vaststellen wat er in situaties gebeurt, zonder daarbij afhankelijk te zijn van wat de betrokken politieagenten en burgers zich van de situatie herinneren en er over zeggen, en zonder fysiek aanwezig te zijn in de situatie, waardoor de onderzoeker deze kan beïnvloeden. Deze manier van meten maakt onze resultaten uitzonderlijk betrouwbaar en biedt bovendien de mogelijkheid om meer details te onderzoeken dan met andere methoden mogelijk is, in het bijzonder non-verbale communicatie zoals of zij elkaar aanraken of zich tussen conflictpartijen posteren. Deze methode maakt het ook mogelijk om nieuwe vragen te beantwoorden over politiewerk, zoals wanneer het nodig is om wapens en andere geweldsmiddelen te gebruiken en wanneer juist andere de-escalerende handelingen juist beter werken.

1.1 Achtergrond

Bestaand onderzoek naar het handelen van de politie in conflicten betreft vrijwel uitsluitend conflicten tussen burgers en politie. Hierin is de politie een van de partijen in het conflict. Regelmatig ligt de focus dan op het gebruik van agressie of geweld door of tegen politieagenten, zowel in onderzoek uit Nederland (Kuin, Kriek, & Timmer, 2020; Van der Torre et al., 2011; Van Reemst, 2020; Van Reemst, Fischer, & Weerman, 2022; Van Reemst, Fischer, & Zwirs, 2013) als in onderzoek uit andere landen (Alpert & Dunham, 2004; Jackson et al., 2021; Noppe, 2018; Wolf et al., 2009). In eerder onderzoek is ook in kaart gebracht wat de gevolgen voor agenten kunnen zijn als zij met agressie van burgers geconfronteerd worden, zoals het ontwikkelen van posttraumatische stresssymptomen en burn-outklachten (Ellrich, 2016; Ellrich & Baier, 2017).

In onderzoek naar agressie of geweld door of tegen politieagenten wordt ingegaan op de vraag in hoeverre agressie of geweld door of tegen de politie voorkomt en wat en wie de meest voorkomende situaties, plegers en slachtoffers van agressie zijn (Abraham, Flight, &

Roorda, 2011; Timmer & Visser, 2015; Van Reemst, 2020). Zo geven internationale studies naar geweld tegen de politie aan dat politieagenten die werken in gebieden met meer geweld, meer familie- en economische problemen, meer etnische ongelijkheid en een hogere bevolkingsdichtheid, meer risico lopen op het meemaken van agressie (Barrick, Hickman, & Strom, 2014; Jacobs & Carmichael, 2002; Kaminski, Jefferis, & Gu, 2003; Rabe-Hemp & Schuck, 2007). Uit onderzoek in Nederland blijkt dat politieagenten die vaker contact hebben met burgers, 's nachts en 's avonds werken en vaker in de publieke ruimte contact hebben, meer agressie meemaken (Fischer & van Reemst, 2014; Van Reemst & Fischer, 2019). Ook zou vaker agressie meegemaakt worden door jongere politieagenten (Van Reemst & Fischer, 2019), en agenten die reacties kiezen die meer agressief zijn (vs. assertief of passief) (Van Reemst, Fischer, & Zwirs, 2013). Daarnaast geven studies in buurlanden aan dat persoonlijkheidskenmerken van de politieagent zoals neuroticisme, openheid voor ervaringen en (minder) vriendelijkheid gerelateerd zijn aan het meemaken van agressie (Ellrich & Baier, 2016), net als het vaker gebruiken van geweldsmiddelen (Noppe, 2018).

Onderzoek naar geweld door de politie geeft aan dat geweldgebruik samenhangt met situationele kenmerken, zoals de regio (Kuin, Kriek, & Timmer, 2020; Paoline, Terrill, & Somers, 2021) en het aantal agenten dat aankomt in de situatie (Piza et al., 2023). Politiegeweld blijkt daarnaast vaker in het weekend en 's nachts, en in de openbare ruimte te worden gebruikt (Kuin, Kriek, & Timmer, 2020). Mannen (Crawford & Burns, 2008; Kuin, Kriek, & Timmer, 2020) en politieagenten met een lagere opleiding en minder ervaring (Paoline & Terrill, 2007) blijken daarnaast vaker geweld te gebruiken. Geweldgebruik hangt daarnaast samen met morele steun voor het gebruik van geweld van de agent (Noppe, 2016).

Studies kunnen ook gaan over politie-burgerinteracties in het algemeen, in plaats van over conflicten. Die studies brengen vaak de interactie met specifieke groepen mensen in kaart, zoals personen met een psychische stoornis, met groepen jongeren en met publiek in uitgaansgebieden (Adang et al., 2006) of tijdens specifieke situaties zoals rellen en demonstraties (Adang et al., 2009). In andere gevallen gaat het om specifieke gedragingen, zoals burgerongehoorzaamheid aan politieverzoeken (Scholtens, Helsloot, & Helsloot, 2019) of specifieke vormen van samenwerking tussen de politie en burgers, zoals burgerparticipatie bij vermissingen en 'burgerwachten' (Lam, Schoonderwoerd, & Kop, 2022; Lub & de Leeuw, 2019; Snaphaan, Pauwels, & Hardyns, 2022).

Het huidige onderzoek richt zich zoals gezegd niet op conflicten tussen politie en burger, maar op conflicten tussen burgers, waar de politie bij aanwezig is, en mogelijk ingrijpt, bijvoorbeeld om een conflict op te lossen of verdere escalatie te voorkomen. Het oplossen van conflicten is per definitie complex. Bij conflicten tussen burgers waarbij een beroep op de politie wordt gedaan gaat het bovendien vaak om situaties met een hoge urgentie, waarbij de dreiging van escalatie aanwezig is. De politie arriveert regelmatig pas ter plaatse als het conflict zich reeds enige tijd aan het ontwikkelen is, of zelfs al uit de hand is gelopen. Bij aankomst wordt verwacht dat agenten snel reageren (zoals reeds lange tijd geleden beschreven door Bittner, 1970), aan de hand van beperkte informatie en op basis van een globale inschatting van wat zich heeft afgespeeld en wie de betrokkenen zijn. Elk ingrijpen in

een lopend conflict draagt het risico in zich dat de persoon die intervenueert onderdeel wordt van het conflict, en eventueel gewond raakt (Hine et al., 2018). Ook voor de politie is het een uitdaging om te voorkomen dat dit gebeurt. Daarbij dragen politieagenten ook een zekere verantwoordelijkheid voor situaties en hun acties hierin, die zelf twijfels kunnen opleveren over hoe te handelen gedurende de situatie (Verhage et al., 2018).

Kennis over hoe politieagenten handelen in conflicten tussen burgers kan nuttig blijken bij het verder verbeteren van richtlijnen en trainingen. Daarmee kan deze kennis bijdragen aan de veiligheid van burgers en mogelijk ook de veiligheid van agenten zelf. Het behoort tot de taken van de politie om conflicten tussen burgers zo veel mogelijk in goede banen te leiden en ervoor te zorgen dat ze niet escaleren en uitmonden in geweld. Agenten krijgen in hun opleiding handvatten voor hoe zij om kunnen gaan met conflictueuze situaties. Ook bestaan er aanvullende cursussen van de politieacademie zoals “de-escalerend communiceren”. De wetenschappelijke onderbouwing van trainingen over de-escalerend handelen is echter doorgaans beperkt (Engel, McManus, & Herold, 2020). Omdat systematisch onderzoek naar het verloop van conflicten tussen burgers en naar het handelen of ingrijpen van politieagenten daarin ontbreekt, bestaat op dit moment onvoldoende kennis over hoe agenten in deze situaties handelen, met welke situationele kenmerken dit samenhangt en wat er de effecten van zijn. Het huidige onderzoek kan nieuwe inzichten opleveren, in het bijzonder over hoe agenten escalatie van een conflict kunnen voorkomen of kunnen de-escaleren.

Eerder onderzoek naar handelen in conflicten richt zich regelmatig op ingrijpen door burgeromstanders, maar zelden op ingrijpen door politieagenten. Zo is er in onderzoek naar ingrijpen door omstanders veel aandacht voor het klassieke *bystander effect*, het idee dat mensen in noodsituaties minder snel ingrijpen als er meer omstanders zijn. In laboratoriumonderzoek is dit effect vaak aangetoond, maar uit observatiestudies op basis van camerabeelden buiten het laboratorium blijkt dat de sociale relaties tussen omstanders en direct betrokkenen er meer toe doet dan het aantal aanwezige mensen (Liebst et al., 2019). Het aantal omstanders bij conflicten lijkt dus minder van belang voor de vraag om iemand ingrijpt. Daar komt bij dat in laboratoriumstudies vaak sprake is van kleine aantallen omstanders, terwijl bij de meeste conflicten in de openbare ruimte veel meer omstanders zijn, en er ook in verreweg de meeste ervan omstanders zijn die ingrijpen (Philpot et al., 2020). Observatiestudies op basis van camerabeelden naar ingrijpen door omstanders tonen verder aan dat ingrijpen afhankelijk is van de gepercipieerde ernst van de situatie: omstanders blijken eerder in te grijpen als situaties worden gezien als gevaarlijk voor de betrokkenen (Fischer et al., 2011; Lindegaard et al., 2022). Tevens toont onderzoek aan dat de mate van agressie die omstanders gebruiken bij het ingrijpen afhankelijk is van de agressie in het conflict zelf (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2021). Het laat ook zien dat ingrijpen door omstanders met stijgende intensiteit gebeurt en dat fysiek ingrijpen effectiever is dan verbaal ingrijpen in het de-escaleren van conflicten (Ejbye-Ernst, 2022; Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2022). Deze studies laten ook zien dat het gebruik van camerabeelden in het onderzoeken van conflicten in de openbare ruimte en de interacties hierbinnen veelbelovend is.

Voor politieagenten is het handelen in conflicten een deel van hun werктаak en een onderdeel van hun opleiding. Naast het voorkomen dat een conflict escaleert en het oplossen van conflicten, kunnen zij daarnaast ook andere doelen hebben dan omstanders bij het handelen in een conflict, zoals het arresteren van iemand die een strafbaar feit begaat. Het is dus onzeker of bevindingen over handelen door de politie bij conflicten tussen burgers zullen overeenkomen met bevindingen over het ingrijpen van omstanders in het algemeen. Omdat analyses van videobeelden van conflictsituaties in andere populaties aantonen dat omstanders vaak ingrijpen en dat het daarbij voor het verdere verloop van het conflict belangrijk is *hoe* ze ingrijpen (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2022), is het aannemelijk dat ook agenten door middel van specifieke gedragingen kunnen bijdragen aan de-escalatie en een vreedzame oplossing van conflicten.

Een meerwaarde van het huidige onderzoek is dat het gebruik maakt van videobeelden om het handelen door de politie bij conflicten tussen burgers te onderzoeken. Eerder onderzoek naar de rol van de politie bij conflicten tussen burgers (zie voorgaand literatuuroverzicht) is vaak gebaseerd op interviews of vragenlijsten, oftewel op informatie die de politie of burger geeft. Hierdoor is het subjectiever en minder gedetailleerd dan beeldmateriaal, bijvoorbeeld omdat het gebaseerd is op het beperkte geheugen en het perspectief van de respondenten. Videobeelden, daarentegen, leveren doorgaans zeer gedetailleerde gegevens op en kunnen systematisch geanalyseerd worden. Zo kunnen de beelden van een conflict herhaaldelijk, vertraagd en door meerdere personen worden bekeken. Ook bij directe observatie, een andere methode die gebruikt kan worden bij onderzoek naar conflicten waar de politie mee te maken krijgt, is dit niet mogelijk. Eerder criminologisch onderzoek naar andere verschijnselen heeft reeds het nut van camerabeelden voor wetenschappelijk onderzoek getoond, zoals onderzoek naar overvallen (Lindegaard, Bernasco, & De Vries, 2016) en rellen (Van Bruchem et al., 2022).

1.2 Doel en vraagstelling

Dit onderzoek heeft als doel om vast te stellen hoe politieagenten handelen bij conflicten tussen burgers en in welke situaties, in het bijzonder door middel van non-verbaal gedrag. Het onderzoek beoogt antwoord te geven op drie deelvragen.

1. Hoe handelen politieagenten bij conflicten tussen burgers?
2. In hoeverre worden handelingen door politieagenten voorspeld door observeerbare kenmerken van de situatie?¹
3. In hoeverre voorspellen deze handelingen de mate van (de-)escalatie van een conflict?

Dit onderzoek zal dus nagaan wat handelingen van de agenten zijn bij conflicten tussen burgers (deelvraag 1) en in hoeverre kenmerken van de situatie, zoals de tijd en drukte tijdens het conflict en de intensiteit van het conflict samenhangen met het handelen van politieagenten (deelvraag 2). Ook heeft het als doel na te gaan in hoeverre handelingen van

¹ Met 'voorspellen' wordt bedoeld dat onderzocht wordt of er sprake is van een systematische samenhang tussen kenmerken van de situatie en het handelen van agenten (deelvraag 2), alsook tussen het handelen van agenten en het verloop van het conflict (deelvraag 3). Er wordt geen regressieanalyse uitgevoerd.

de agenten de-escalatie of escalatie van een conflict voorspellen (deelvraag 3). Hierbij speelt op de achtergrond de vraag of op basis van de uitkomsten van het onderzoek aanbevelingen gedaan kunnen worden die bruikbaar zijn in de politieopleiding. Zijn er algemene adviezen of richtlijnen te formuleren over de manier waarop het beste kan worden gehandeld bij conflicten tussen burgers op straat?

1.3 Voorbereidend gesprek met docent politieacademie

Om met dit onderzoek bij de opleiding van politieagenten aan te kunnen sluiten is bij de start van het onderzoek een gesprek gevoerd met een docent van de politieacademie die mede de opleiding verzorgt voor Midden- en Oost-Nederland. In dit gesprek is gesproken over wat er wordt geleerd aan politieagenten in de gehele politieopleiding op mbo 4-niveau over handelen bij conflicten tussen burgers. Zo is gesproken over onderdelen van de opleiding waarin aandacht wordt besteed aan het aanspreken van burgers, aan het hanteren van conflicten en aan het handelen bij incidenten tijdens de noodhulp.

De docent gaf aan dat in de politieopleiding aandacht wordt besteed aan overwogen keuzes maken aan de hand van de *doel-aanpakanalyse*. In deze analyse wordt door de agent afgevraagd wat het doel is van het optreden, wat de risico's zijn in de situatie, wat de bevoegdheden zijn en of, en hoe, het doel bereikt kan worden. Bovendien is er volgens de docent in de opleiding aandacht voor het bewaren van de eigen rust als agent, in de veronderstelling dat dan beter nagedacht kan worden.

In het geval van een casus waarin er een conflict is tussen burgers zou volgens de docent in de politieopleiding aangeleerd worden om eerst te kijken en luisteren, om informatie te verzamelen, en vervolgens samen met collega's inschattingen te maken en te overleggen over de aanpak aan de hand van de doel-aanpakanalyse. Volgens de docent kan dit ook kort, als het risico van de situatie daarom vraagt. Daaropvolgend zou idealiter de politieagent zich bekend maken (bijvoorbeeld door "politie" te roepen), zicht op de situatie houden en aankondigen wat hij of zij gaat doen en van de betrokkenen verwacht. Bij een strafbaar feit (bijvoorbeeld in het geval het conflict voorafging aan een beroving of in het geval van belediging van de agent) kan de persoon worden gearresteerd. Op basis van inschattingen van de situatie wordt bepaald of de conflictpartijen worden gescheiden of bij elkaar worden gehouden tijdens de interactie met de politie. Er wordt volgens de docent bovendien aangeleerd om de burger zo min mogelijk aan te raken, tenzij dit op basis van inschattingen nodig wordt geacht. Ook wordt aangeleerd de burger zich gehoord te laten voelen, bijvoorbeeld door hen de situatie te laten schetsen. Indien de emoties hoog liggen kan de agent dit uit eigen perspectief beschrijven. Vervolgens worden afspraken gemaakt. Tot slot wordt een verslag geschreven. In de opleiding komen volgens de docent diverse theorieën en methoden aan bod om dergelijke strategieën te onderbouwen, zoals het ABCD-model van Jaap van der Steen en de roos van Leary.

In brede zin, dat wil zeggen zonder een directe relatie te leggen met de inhoud van de opleiding en training van agenten, beschreef de docent ook verschillen in deze algemene aanpak naar regio en precieze locatie, omvang van het conflict en de relatie tussen de burgers.

Zo zou in het geval van horecagebieden en -tijden eerder gericht kunnen worden op gevaarbeheersing in plaats van in overleg te gaan met de burger, bijvoorbeeld omdat dat minder effectief wordt geacht in het geval van middelengebruik bij de burger. Ook kan bij grotere conflicten anders opgetreden worden. Zo kan dan gekozen worden af te wachten op versterking en kunnen dan strategische vormen worden aangehouden. Ook de oorzaak van het conflict en de relatie tussen de conflictpartijen is van belang: als de relatie tussen burgers maakt dat zij contact met elkaar houden na deze interactie (bijvoorbeeld partners) zou de politieagent eerder bemiddelend optreden. Indien de conflictpartijen geen relatie met elkaar hebben zou een strategie kunnen zijn om de partijen los van elkaar weg te laten lopen.

Deze door de docent verstrekte achtergrondinformatie, wordt in dit onderzoek meegenomen in enkele methodologische keuzes (zie het volgende hoofdstuk) en in de discussie. Drie vragen die voortkomen uit het gesprek zijn (1) of in uitgaanslocaties en 's nachts vaker, maar mogelijk kortdurend, fysiek ingegrepen zal worden, (2) of als er meer mensen aanwezig zijn anders ingegrepen wordt dan als er minder mensen zijn, en (3), of als mensen elkaar kennen er een langere duur zal zijn van verbale handelingen, als uiting van bemiddelend optreden. Omdat deze informatie is verzameld op basis van één voorbereidend gesprek met één docent, worden op basis van deze vragen en informatie nog geen hypothesen opgesteld, maar worden deze vragen enkel verkend in dit onderzoek. Tevens zijn als afsluiting van het onderzoek een focusgroep en meeloopdiensten georganiseerd, met als doel om meer context te kunnen geven aan de kwantitatieve bevindingen van dit onderzoek.

1.4 Leeswijzer

Nu in dit hoofdstuk de achtergrond en de vraagstelling is gegeven en het voorbereidende gesprek met een docent van de politieacademie is toegelicht, beschrijven we in hoofdstuk 2 de onderzoeksmethode en in hoofdstuk 3 de conflicten die zijn onderzocht. In de daaropvolgende hoofdstukken wordt het handelen van de politie bij conflicten tussen burgers beschreven, op basis van de eerste deelvraag (hoofdstuk 4), en wordt bekeken welke kenmerken samenhangen met dit handelen, op basis van de tweede deelvraag (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 wordt de derde deelvraag besproken. In hoofdstuk 7 wordt het perspectief van de agent besproken, aan de hand van een focusgroep en meeloopdiensten. In het zevende hoofdstuk komen we tot een conclusie en bediscussiëren we de bevindingen.

2. Onderzoeksmethode

In dit onderzoek is hoofdzakelijk gebruik gemaakt van beeldopnames in de openbare ruimte, die voor dit onderzoek zijn geanalyseerd. Deze opnames betreffen bewegende beelden, die door camera's op publieke locaties (CCTV) zijn opgenomen. Hierbij is het mogelijk om als onderzoeker beelden terug te kijken en ben je niet afhankelijk van het perspectief van de respondent. Verder is de onderzoeker niet aanwezig in de situatie, wat een objectiever beeld geeft van hoe situaties in haar natuurlijke setting verlopen. Hoewel er beperkingen zijn aan beeldmateriaal, zoals dat er in dit geval geen geluid aanwezig is en het camerastandpunt bepalend is voor de observatie, levert deze methode dus belangrijke voordelen op.

2.1 Geselecteerde beeldopnames

In februari tot en met augustus 2017 heeft het NSCR, in samenwerking met de gemeente Amsterdam en het team Technisch Toezicht van de politie-eenheid Amsterdam, beeldopnames verzameld van conflicten in de openbare ruimte, die zich afspeelden onder het oog van door de gemeente Amsterdam geplaatste surveillancamera's. Deze camera's zijn op last van de burgemeester van Amsterdam geplaatst in gebieden die veel overlast kennen, vooral in de binnenstad en in uitgaansgebieden. Dit maakt dat de situaties die worden opgenomen op deze locaties, vaker dan in andere locaties in de stad, gerelateerd zijn aan uitgaan, en dat deze locaties drukker zullen zijn. Het onderzoek waarvoor deze videobeelden zijn opgeslagen richtte zich in eerste instantie op de rol van omstanders bij conflicten in de openbare ruimte (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2020, 2021). Tijdens het onderzoek maakten observanten in de observatieruimte gedurende hun dienst op daartoe geconstrueerde formulieren melding van alle door hen waargenomen incidenten waarbij sprake was of leek te zijn van conflicten tussen burgers. De te gebruiken criteria waren gericht op tekenen van meningsverschil, agitatie, irritatie en confrontatie ('opstootje'), zoals handgebaren, elkaar vastpakken en weglopen en terugkomen. Feitelijke agressie of geweldpleging, zoals slaan of schoppen, vormde wel voldoende indicatie voor een conflict, maar was geen noodzakelijke voorwaarde.

De opgenomen conflicten zijn dus in beginsel conflicten tussen burgers. In het beeldmateriaal van veel conflicten komt op enig moment ook de politie in beeld.² Dit biedt de mogelijkheid tot bestudering van de rol van de politie bij conflicten tussen burgers. Het beeldmateriaal van deze conflicten is veiliggesteld en, met Ministeriële toestemming, aan het

² Uit een gesprek met team technisch Toezicht blijkt dat dit vaak gebeurt omdat op grond van de observatie en melding van het incident door team technisch Toezicht de politie verzocht is ter plaatse polshoogte te nemen, ofwel omdat team technisch Toezicht door de politie verzocht wordt mee te kijken naar een conflict en de camera dus hiernaar toe draait.

NSCR ter inzage verstrekt. Dit videomateriaal is opgeslagen in het *Secure Analytics Lab (SAL)* van het NSCR.³ Het videomateriaal is uitsluitend binnen het SAL bestudeerd en gecodeerd.

Op basis van bestudering van het materiaal en eerdere ervaringen met gedragsanalyse met behulp van videobeelden hebben wij vastgesteld dat videobeelden geschikt zijn voor gedragsanalyse van de rol van de politie bij conflicten als het materiaal aan de volgende criteria voldoet:

1. Er is een interpersoonlijk conflict tussen burgers zichtbaar in het opgenomen beeldmateriaal.
2. De kwaliteit van het videomateriaal is voldoende om het gedrag met voldoende detail te kunnen observeren en categoriseren. Bij kwaliteit gaat het om de resolutie, de helderheid en het aantal frames per seconde.
3. Er zijn vooraf aan het einde of naar aanleiding van het conflict⁴ op enig moment politieagenten aanwezig en hiervan is het gedrag (deels) te zien. Het is niet noodzakelijk dat zij ook daadwerkelijk in het conflict ingrijpen.

In totaal zijn 33 conflicten gecodeerd en geanalyseerd. Hiertoe is als volgt gekomen. Op de 195 ontvangen opnames zijn 165 unieke conflicten te zien. Van een klein deel van de situaties bestaan dus meerdere opnames, geregistreerd vanuit verschillende camerastandpunten. In 147 conflicten is volgens de onderzoekers een interpersoonlijk conflict zichtbaar. Bij 70 conflicten waren op enig moment ook politieagenten aanwezig en was met voldoende zekerheid te stellen dat de situatie hiervoor of tijdens een conflict tussen burgers betrof. Hiervan voldeden 43 tevens aan de voorwaarde dat de kwaliteit van de opname voldoende was en ook het gedrag van agenten (tenminste deels) te zien was. Door de tijd die het kostte om te coderen, zijn van deze opnames (willekeurig) 33 opnames gecodeerd. De validiteit en betrouwbaarheid van de codering van de beelden heeft hierbij prioriteit gehad boven kwantiteit van de gecodeerde beelden. Deze opnames vormen dus het materiaal dat in het voorgestelde onderzoek geanalyseerd zal worden. Elke opname bevat een groot scala aan gedragingen van partijen in het conflict en agenten.

2.2 Kenmerken van de situatie, de persoon en het gedrag

Variabelen die in deze studies worden geanalyseerd zijn van verschillende niveaus. Door middel van de camerabeelden kon namelijk zowel kenmerken van de situatie, van de personen in deze situatie en het gedrag van deze personen bestudeerd worden. Voorbeelden van kenmerken van de situatie zijn of het een uitgaanslocatie is en het tijdstip van de situatie. Deze kunnen relevant zijn om te bepalen hoe de politieagent gaat handelen. Een voorbeeld van een persoonskenmerk is of iemand man of vrouw is. Gedragskenmerken die bestudeerd werden waren het handelen van de politieagenten en het conflictgedrag van burgers. Binnen

³ Het SAL is een *standalone* computersysteem dat niet in verbinding staat met het internet en het NSCR netwerk, en dat wordt gekenmerkt door een streng gebruiksprotocol. Het uitgangspunt is dat vertrouwelijk, voorzichtig en respectvol wordt omgegaan met gevoelige gegevens, waaronder persoonsgegevens.

⁴ Bijvoorbeeld enkele seconden na het einde, waarbij het mogelijk is dat de situatie gede-escaleerd is door de aankomst van de politie die nog niet zichtbaar is in beeld.

een conflictsituatie kunnen er meerdere personen aanwezig zijn, die elk meerdere handelingen uitvoeren. In de studie worden dus variabelen op drie niveaus gemeten: de situatie, de persoon en het gedrag.

Voor een systematische, betrouwbare en gedetailleerde observatie en codering van de situatie, de persoon en het gedrag is een codeerschema samengesteld, waaronder een *ethogram*. Het ethogram komt voort uit de ethologie (gedragsbiologie) en betreft een lijst met alle mogelijke gedragingen die voor de beantwoording van de onderzoeksvragen relevant zijn en die daarom geobserveerd en genoteerd dienen te worden. De codes in het codeerschema worden door een combinatie van inductie en deductie samengesteld, namelijk op basis van het beschouwen van het beeldmateriaal zonder vooropgezet doel, maar wordt ook gevoed door wat bekend is uit de literatuur en het verkennende gesprek met een docent bij de politieacademie. Deze codes voor kenmerken van de situatie, de persoon en het gedrag vormen vervolgens de data die geanalyseerd wordt, zie Tabel 1.

Tabel 1: Codes van kenmerken van situatie, persoon en gedrag

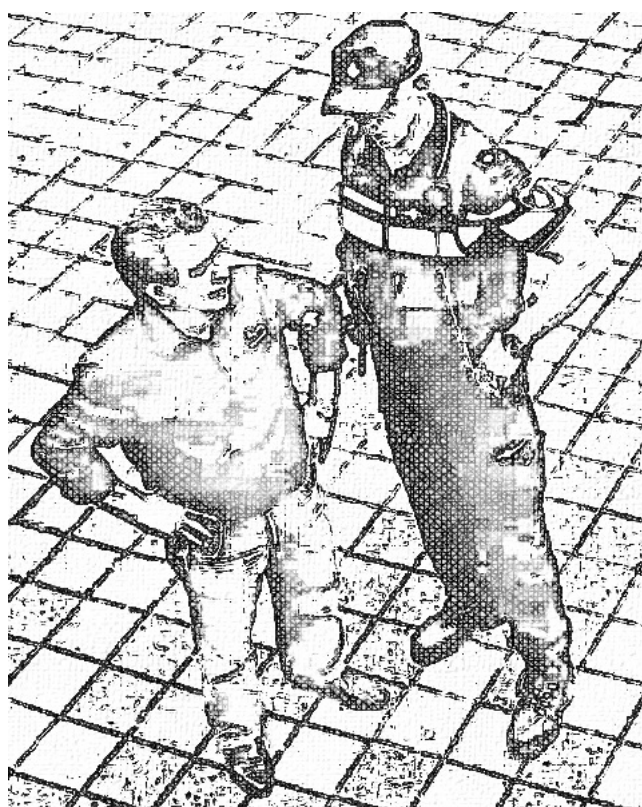
Kenmerken	Hoe vastgesteld
Situatie	
Datum en tijd	Metadata videobeeld
Uitgaanslocatie	Een van de conflictpartijen bevindt zich (deels) in, in de rij van of op terras van een uitgaansgelegenheid, waaronder club, bar, café, restaurant en bordeel, of er zijn minstens drie uitgaansgelegenheden te zien in het totale beeld.
Niveau van conflict	Hoogste niveau (zie conflictgedrag) tot dan toe door (tenminste) één van de conflictpartijen, tevens in de laatste 30 seconde voordat politie aanwezig is en achteraf aan de interactie met de politie.
Aantal mensen	Totaal aantal mensen in beeld bij start conflict en op moment dat politie aanwezig is
Intragroepsconflict	Inschatting van of de burgers die in conflict zijn elkaar kennen
Persoon	
Functie	Of iemand politieagent is, burger is, of een andere functie heeft (gemeentemedewerker, uitsmijter of beveiliging, host, ⁵ horecamedewerker)
Geslacht	Geslacht van de persoon
Transportvorm	Transportvorm die wordt gebruikt door politieagenten om beeld in te komen (lopen, fiets, scooter, motor, auto, paard).

⁵ Gastheer of gastvrouw voor bezoekers in de stad Amsterdam

Gedrag	
Conflictgedrag (in geval van burger of andere functie)	<p>Niveau 0: Er is een indicatie van een meningsverschil</p> <p>Niveau 1: Er is een indicatie van verbale agressie, waarbij het in de persoonlijke ruimte van een ander komt</p> <p>Niveau 2: Er is sprake van fysiek geweld</p> <p>Niveau 3: Er is sprake van fysiek geweld met hiërarchisch verschil (zie gedetailleerd in tekst hieronder)</p> <p>Het is door de onderzoeker aangegeven als het doel leek om via dit conflictgedrag in te grijpen bij andermans agressie: om de ander uit de situatie te halen, om de conflictpartijen te scheiden of voor iemand te zorgen.</p>
Handelen politie (in geval van politieagent)	<p>Kijken naar conflictpartij. <i>Actief kijken naar een van de mensen die agressie vertonen of mensen tegen agressie wordt vertoond (conflictpartij), zonder andere handeling</i></p> <p>Bewegen naar conflictpartij. <i>Bewegen (lopen, rennen, fietsen of bewegen met paard) naar een van de conflictpartijen.</i></p> <p>Praten met persoon. <i>In gesprek zijn, waaronder zelf praten, schreeuwen en actief luisteren.</i></p> <p>ID controleren. <i>Het krijgen van een kaart van een burger en deze aandachtig bekijken, mogelijk in combinatie met informatie opzoeken op telefoon.</i></p> <p>Blokkeren van persoon. <i>Tussen personen in gaan staan of tegenhouden van persoon.</i></p> <p>Aanraken persoon. <i>Aanraking zonder vast te houden, naar elders te leiden of kracht te gebruiken.</i></p> <p>Vasthouden persoon (zie illustratie Figuur 1). <i>Vasthouden zonder dat de ander duidelijk weerstand biedt.</i></p> <p>Verplaatsen persoon. <i>Leiden van een persoon naar andere plek.</i></p> <p>Kracht of geweld gebruiken tegen persoon. <i>Dit kan vasthouden met kracht (persoon biedt weerstand of het lijkt pijn te doen), duwen met kracht (met intentie om persoon te verplaatsen), slaan en</i></p>

	<p><i>gebruik geweldsmiddelen bevatten. Exclusief arresteren.</i></p> <p>Arresteren persoon</p> <p><i>Handen op persoons rug houden, handboeien omdoen, in auto begeleiden, of hierbij helpen.</i></p>
--	--

Figuur 1: Illustratie vasthouden persoon uit beelden



Naast de kenmerken in tabel 1 is ook genoteerd of burgers en politieagenten in beeld waren of uit beeld waren, zodat duidelijk is of deze mensen ook daadwerkelijk geen van de gedragingen vertonen of deze alleen niet zichtbaar waren (Lindegaard et al., 2017).

De handelingen van de politie, zoals genoemd onder het kopje gedrag in de tabel, zijn gebaseerd op de gedragingen die te onderscheiden waren in de videobeelden, die voortkwamen uit het gesprek bij de politieacademie (het gedrag arresteren) en voortkwamen uit eerder onderzoek .

De niveaus van conflictgedrag die gecodeerd zijn, zoals genoemd onder het kopje gedrag in de tabel, komen voort uit eerder onderzoek van Parks e.a. (2013), die zijn aangevuld op basis van ander onderzoek (hoofd- en handgebaren en agressie tegen een object bij niveau 0, Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2020; Jones et al., 2016). De niveaus worden als volgt gedefinieerd:

Niveau 0: Persoon praat verhit, gejaagd of opgewonden, is het oneens of schreeuwt, dit is ook wel te zien aan hoofd- en handbewegingen; persoon loopt na praten weg en komt weer terug; persoon wijst met wijsvinger en maakt handgebaren die 'kom maar op', 'doe normaal!' of 'ga weg' betekenen; persoon staat dichtbij ander, duwt of trekt lichtjes weg of grijpt de kleren van de ander; persoon doet jas of trui uit; of persoon slaat, trapt of duwt een object in bijzijn van ander.

Niveau 1: Persoon doet alsof hij of zij een vorm van fysieke agressie uitvoert; persoon port in iemand met hand of vinger; persoon houdt hoofd tegen andermans hoofd; persoon komt snel dichtbij ander of dringt in in andermans persoonlijke ruimte; persoon geeft een duw, trekt of sleept iemand, wat niet lijkt op slaan (geen 'hit-like' aard); of persoon houdt een ander vast om op zijn plaats te houden of soortgelijke acties

Niveau 2: Persoon slaat, duwt, trekt, gooit, stompt, schopt of krabt een ander; persoon worstelt met een ander; persoon geeft een kopstoot aan een ander; persoon houdt een ander vast met kracht; persoon biedt met kracht fysieke weerstand (bijvoorbeeld aan vastgehouden worden); of persoon gebruikt een laag-niveauwapen, zoals een handtas.

Niveau 3: Persoon voert acties uit behorend bij niveau 2, maar terwijl de ander ligt of zit, persoon wurgt de ander, persoon gebruikt of dreigt met hoog-niveau wapen, zoals mes, glazen flesje of stok.

Tijdens het coderen merkten we als onderzoekers dat bij 'niveau 0' niet altijd duidelijk was of het agressie betrof van deze persoon tegen de persoon tegen wie ze op dat moment praatte of het gedrag betrof om frustratie te uiten over wat er was gebeurd (bijvoorbeeld over de interactie die zij hiervoor hadden). Het was niet mogelijk om dat definitief vast te stellen. Er moet dus rekening mee gehouden worden dat dit niet per definitie agressie tegen een persoon betreft.

2.3 Beelden, proces van coderen en analyseren

In totaal zijn 33 conflicten onderzocht. Op de beelden waren conflicten tussen burgers te zien en was de politie op enig moment tijdens het conflict aanwezig. In de meeste gevallen was het gedrag van burgers en politieagenten goed te zien. Soms is niet iedereen de totale tijd in

beeld en soms is slechts een gedeelte van het conflict tussen burgers of van de interactie tussen burgers en politie te zien. Dat komt doordat in die gevallen 1) de opname startte nadat het conflict al gestart was, 2) na de start van het conflict het perspectief van de camera naar het conflict werd gericht, 3) de opname werd gestopt terwijl er nog interactie zichtbaar was tussen burgers en politieagenten, of 4) het perspectief van de camera werd gewijzigd terwijl er nog een conflict tussen burgers of interactie tussen burgers en politieagenten zichtbaar was. Dit laatste gebeurde doorgaans alleen als al even geen agressie van niveau 1 of hoger meer te zien was op dat moment. In twaalf van de 33 conflicten (36%) wordt ingeschat dat ook het conflict tussen burgers geheel zichtbaar was (dus is geen sprake van 1 & 2). In 21 van de 33 conflicten (63%) is er nog beeld van de situatie nadat de interactie tussen burgers en politieagenten is afgerond (dus is geen sprake van 3 & 4). Gezichtsuitdrukkingen zijn niet altijd te zien, door de afstand tussen camera en persoon of door het perspectief van de camera.

De videobeelden zijn gecodeerd met behulp van SPSS (kenmerken van situatie en persoon) en analyseprogramma Boris (tijdstip en kenmerken van gedrag). In Boris werden videobeelden afgespeeld en codeerde de onderzoeker wat hij of zij observeerde. Dit betekent dat is vastgelegd welk gedrag de onderzoeker zag en op welk moment. Dit gebeurde tijdens het herhaaldelijk afspelen van het videomateriaal, tenminste één keer per burger of politieagent in de situatie. Er is overwogen om de handelingen van de politie op een schaal te verdelen (bijvoorbeeld laag ingrijpen tot en met hoog ingrijpen), maar gezien de typen handelingen niet evident op één schaal in te delen zijn, is ervoor gekozen de handelingen los te analyseren. Voor een overzicht van de handelingen verwijzen we naar hoofdstuk 4.

De onderzoeksvragen worden beantwoord met behulp van kwantitatieve analyses van het gecodeerde onderzoeksmateriaal. Softwareprogramma SPSS versie 27 is gebruikt om de analyses uit te voeren. Naast beschrijvende analyses (frequentietabellen en kruistabellen), worden, afhankelijk van de meetniveaus van variabelen, Chi-kwadraattoetsen, onafhankelijke t-toetsen en Pearson en Spearman correlaties gebruikt om te toetsen of kenmerken van de situatie met elkaar samenhangen.

Per onderzocht kenmerk worden, indien aanwezig, resultaten gerapporteerd die getoetst konden worden en waaruit een overtuigend verband blijkt (uitkomst statistische toets: $p < .05$). Dan zal in de tekst aangegeven worden dat iets 'bleek' te gelden. Ook worden resultaten gerapporteerd die een minder overtuigend verband suggereren ($p < .10$, maar $p > .05$). Daarvoor wordt aangegeven dat iets 'leek' te gelden, omdat we niet kunnen spreken van een significant verband, maar er wel een indicatie is dat er een verband bestaat.⁶ Ook worden resultaten gerapporteerd waaruit geen verband lijkt te bestaan tussen kenmerken en de handelingen van politieagenten op basis van de onderzochte conflicten ($p > .10$) en resultaten gerapporteerd die niet goed getoetst konden worden,⁷ maar waarin wel een verband lijkt te

⁶ Doordat 33 situaties geanalyseerd zijn, is de N relatief klein om statistisch significante verbanden te vinden (er is een zogenaamd lage power). Daarom worden ook verbanden beschreven die niet statistisch significant zijn, aangezien deze relevant kunnen zijn.

⁷ Zo heeft een chi-kwadraattoets als voorwaarde dat de verwachte waarden van een cel in de analyse in tenminste 80% van de cellen 5 of hoger zijn, waar door het aantal conflicten dat is onderzocht niet altijd aan voldaan wordt.

bestaan. Ook daarvoor wordt aangegeven dat iets 'leek' te gelden, indien wel een verband gezien werd.

Belangrijk voor de interpretatie van resultaten van dit onderzoek is dat het correlationeel onderzoek betreft en niet experimenteel. Dit betekent dat voor alle verbanden die gevonden worden geldt dat niet vastgesteld kan worden wat oorzaak of gevolg is: als een verband gevonden wordt kan het conflict (bijvoorbeeld het agressieniveau van de mensen) effect hebben op het handelen van de politie (bijvoorbeeld wel of niet vasthouden). Andersom kan het handelen van de politie (wel of niet vasthouden) effect hebben op het conflict (het agressieniveau van mensen). Tevens is mogelijk dat geen van beide geldt, maar dat een externe factor oorzaak is van zowel het handelen van de politie als hoe het conflict verloopt, waardoor een verband gevonden wordt. Zo zou het aantal mensen in de situatie of wat gezegd wordt door een omstander het handelen van de politie en hoe het conflict verloopt kunnen beïnvloeden. De verbanden die gevonden worden moeten dus met dat in het hoofd geïnterpreteerd worden.

3. Beschrijving van conflicten tussen burgers

In dit hoofdstuk worden de conflicten tussen burgers waarbij politie aanwezig was, die zijn bestudeerd in dit onderzoek, beschreven. Dit betreft dus een beschrijving van de steekproef. Eerst worden drie conflicten (willekeurig gekozen) beschreven. Daarna worden kenmerken van de 33 conflicten beschreven, zoals de tijd, het aantal mensen en de agressie in de situaties.

3.1 Een beschrijving van drie conflictsituaties

Er zullen drie van de conflicten in de data worden beschreven, om een idee te geven van conflicten die voorkomen in de openbare ruimte en waar op enig moment politie aanwezig is. Deze conflicten zijn geheel willekeurig gekozen, omdat conflicten van elkaar verschillen en daarom geen van de conflicten als 'typisch' gezien wordt. Door willekeurig te kiezen is er de grootste kans dat deze een representatief beeld geven van het beeldmateriaal. Het eerste conflict betreft een fysiek conflict, namelijk een vechtpartij met relatief veel burgers, waarbij de politie fysiek ingrijpt, het tweede conflict betreft een vooral verbaal, maar ook kort fysiek, conflict, waarbij de politie kijkt, maar niet verder ingrijpt, en het derde conflict betreft een zowel verbaal als fysiek conflict, waarin de politie praat met één van de burgers.

In de eerste conflictsituatie is er zicht op een uitgaansgelegenheid en een open ruimte. Het is rond vijf uur 's nachts in juli. Vanaf het begin van de video is te zien dat mensen bij een ingang staan en met handen gebaren naar (mensen) binnen. Ongeveer een halve minuut later komt iemand naar buiten die daarbij een klap geeft aan een van de personen buiten en gelijk een duw krijgt van een ander buiten. Vervolgens ontstaat er een vechtpartij tussen meer mensen (waaronder deze drie), waarbij geslagen en geschopt wordt. Totaal zijn er tien mensen in conflict. Daarnaast zijn er enkele mensen die anderen lijken weg te (willen) trekken of tegen te houden. Een van de mensen in het conflict komt op de grond terecht en wordt, al liggend, geschopt. Ongeveer een halve minuut na het fysiek worden van het conflict komen politieagenten op paarden aan, waarbij een van de politieagenten ook een wapenstok gebruikt. De burgers zijn binnen enkele seconden uit elkaar. Er komen meer politieagenten te voet, met de motor en auto bij. Met meerdere van de mensen die betrokken waren bij het conflict wordt vervolgens, soms verhit, gepraat door de agenten. Tien minuten later is er alsnog fysieke worsteling tussen enkele van de mensen, waar de aanleiding niet van te zien is, omdat de camera hier pas na de start naartoe draait en een bus deels het zicht blokkeert. Een van de mensen trekt de ander weg en die mensen lopen daarna weg.

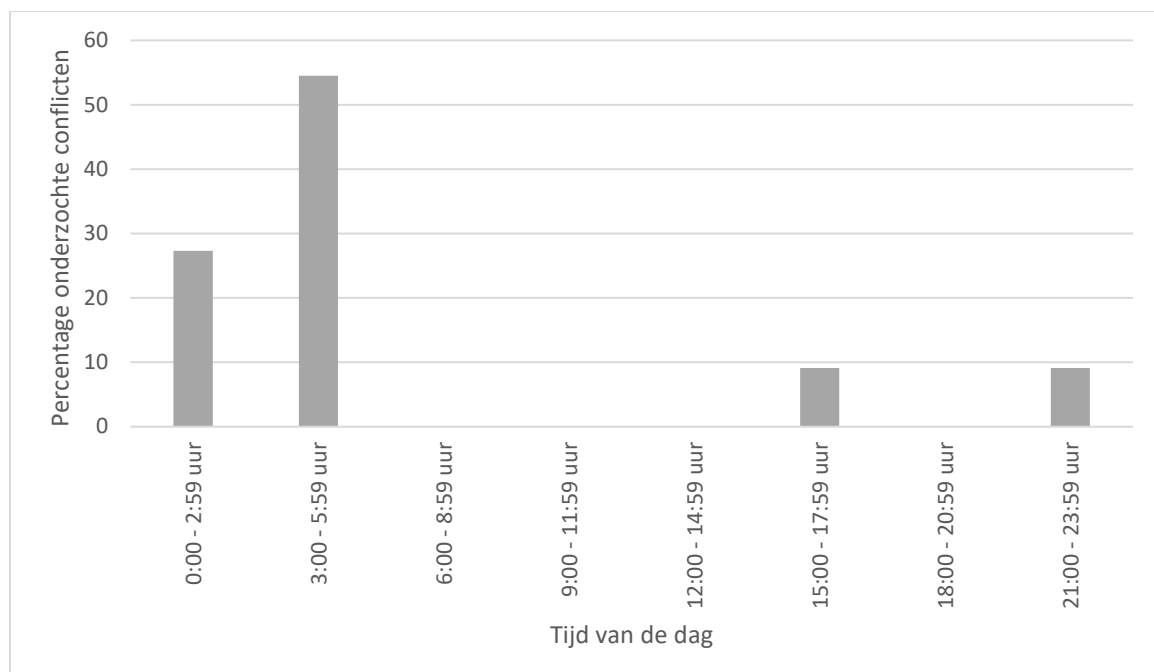
In de tweede conflictsituatie draait de camera na zicht op een steeg naar een groep van zes mensen naast twee (fout) geparkeerde auto's. Het is rond één uur 's nachts in juli. Een eerste persoon doet zijn jas uit, legt deze in de auto en loopt een stukje op de stoep. Hij wijst meerdere kanten op en komt tot stilstand. Meerdere personen van de groep praten met hem, soms met handgebaren die suggereren dat ze geïrriteerd zijn. De eerste persoon loopt alsnog verder op de stoep en daar komt een zevende persoon aan (die eerder niet in beeld was). Hij loopt de eerste persoon voorbij en loopt naar de rest van de groep. Hij praat, ogenschijnlijk verhit, met een tweede persoon. De eerste persoon mengt zich erin en wijst nu meerdere

keren in het gezicht van de zevende persoon en komt dichtbij het gezicht. Hij wordt tegengehouden door enkele anderen van de groep. Drie van de mensen lopen naar het begin van de steeg. De eerste en zevende persoon blijven in discussie, waarbij de eerste persoon op een gegeven moment een duwtje geeft aan de zevende persoon. Ook de zevende persoon loopt naar de steeg. Hij lijkt de steeg door te lopen, maar komt toch terug naar het begin van de steeg. Hij praat met veel (geïrriteerde) gebaren met de drie bij de steeg. Twee politieagenten fietsen langs, kijken nadrukkelijk naar de mensen bij het begin van de steeg en rijden door. Tien seconden later stappen twee van de mensen in de één van de auto's, een ander loopt ook naar de steeg, en de mensen in de steeg lopen de steeg door het beeld uit.

In de derde conflictsituatie is er zicht op een uitgaansgebied, rond half zes 's nachts in april. De camera draait en stopt bij zicht op een groep van vijf mensen, waarvan twee ogenschijnlijk verhit met elkaar praten, met hun hoofden dichtbij elkaar. Een derde persoon staat er soms tussen en trekt meerdere keren een van de personen weg, terwijl hij hem vasthoudt, maar de persoon die is weggetrokken komt telkens weer dichtbij en in discussie met de ander. Op een van de momenten dat een van de personen weggetrokken is, komt er een politiebusje aanrijden. Een van de mensen gaat bij het busje praten. De andere mensen verplaatsen zich (waarbij er geen verhit gepraat meer zichtbaar is) en ook de persoon die bij het busje ging praten loopt achter hen aan en uiteindelijk uit beeld.

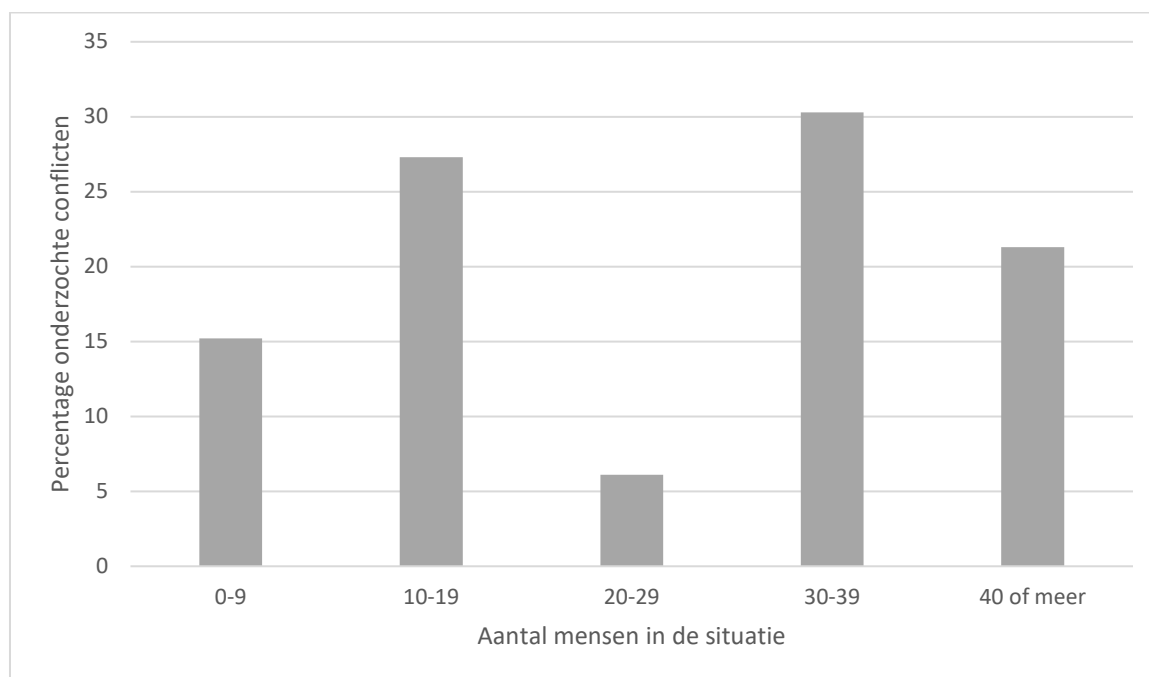
3.2 Tijd, locatie en mensen in de situatie

Zoals Figuur 1 toont, vonden alle onderzochte conflicten plaats tussen drie uur 's middags en zes uur 's nachts. Hiervan vond het merendeel plaats tussen drie en zes uur 's nachts (N = 18, 55%). De meeste andere conflicten vonden plaats tussen twaalf uur 's nachts en drie uur 's nachts.



Figuur 1. *Tijden van de dag waarop conflicten waarbij politieagenten aanwezig waren voorkwamen.*

De meeste onderzochte conflicten betroffen conflicten in uitgaanslocaties (N = 21 van de 33, 64%).⁸ Andere conflicten vonden bijvoorbeeld plaats in een winkelcentrum of gebieden met slechts enkele uitgaansgelegenheden. Figuur 2 toont daarnaast dat bij de meeste onderzochte conflicten (52%) dertig mensen of meer aanwezig waren op één moment. Deze mensen hoefden niet betrokken te zijn bij het conflict, dus konden ook enkel langslopen. Het grootste aantal mensen in een situatie bleek 91 mensen.



Figuur 2. *Aantal mensen in een situatie.*

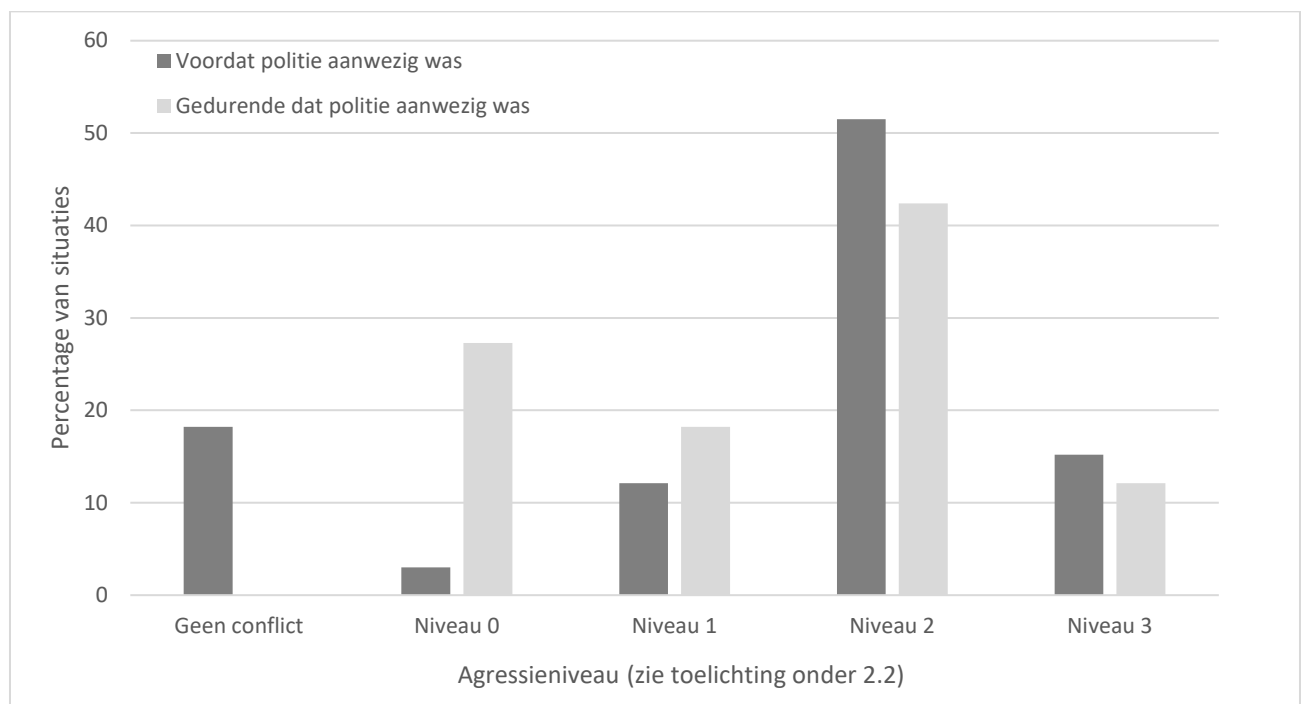
Gemiddeld waren er zestien mensen op enig moment betrokken bij de situatie (M = 15,64, SD = 10,39). Dit kan door reeds aanwezig te zijn bij de start van het conflict, of door later aan te komen, eventueel naar aanleiding van het conflict. Gemiddeld waren er zeven politieagenten (M = 6,52, SD = 4,94) op enig moment in de situatie. Daarvan vertoonden er vijf enige handeling richting een burger (M = 5,33, SD = 3,68), waarvan twee die ook meer fysieke handelingen vertoonden (kijken naar, praten met en bewegen richting een burger buiten beschouwing gelaten) (M = 2,03, SD = 2,02). Politieagenten die geen handeling vertoonden, konden bijvoorbeeld wel in overleg zijn met een collega politieagent. Daarnaast waren er gemiddeld vijf burgers die enig niveau van agressie uitten (M = 5,36, SD = 4,27) en nog twee burgers die wel soortgelijk gedrag vertoonden, maar waarvan werd ingeschat dat zij dit deden om in te grijpen (bijvoorbeeld iemand - soms hardhandig - wegtrekken) (M = 2,06, SD = 2,96). Andere actieve betrokkenen konden BOA's of beveiliging (M = 0,97, SD = 1,57), hosts of

⁸ Dit werd gebaseerd op de observatie dat tenminste één van de burgers die in conflict waren een gedeelte van de situatie in of binnen het terras van een bar, club, café, restaurant, bordeel of speelhal was (N = 10), en anders minstens drie uitgaansgelegenheden zichtbaar waren op de video gedurende de situatie (N = 12).

medewerkers ($M = 0,39$, $SD = 1,48$), of overige burgers betreffen (bv. die wel in interactie waren met andere actieve betrokkenen, maar zelf geen agressie uitten). De standaardafwijkingen (SD 's) geven aan hoeveel er variatie is in het aantal betrokkenen. Er was in de gecodeerde videobeelden minstens één politieagent en er waren maximaal 24 politieagenten betrokken bij een conflict. Bij 11 van de 33 conflicten (33%) werd ingeschat dat de burgers die in conflict waren elkaar allemaal kenden en in de andere conflicten dat enkelen of allen elkaar *niet* kenden.

3.3 Agressie in de situatie

Meestal was er al sprake van conflict tussen de burgers in de tijd voordat de politieagenten aanwezig waren in de situatie. Dit kon zowel (non)verbaal als fysieke conflicten betreffen (zie toelichting van de definitie van conflict en de agressieniveaus onder 2.2).⁹ De agressie in de conflicten wordt weergegeven in Figuur 3. Er was op het hoogtepunt van het conflict meestal sprake van fysiek geweld, namelijk niveau 2 of hoger. In een kwart van de conflicten waren er, tenminste sinds de aanwezigheid van de politie, enkel indicaties van een meningsverschil of frustraties, namelijk niveau 0. Bij 21 conflicten was achteraf aan de interactie tussen burgers en politie nog beeld. In vier gevallen was sprake van agressie van niveau 2, in één geval sprake van agressie van niveau 1 en in vier gevallen van agressie van niveau 0.



Figuur 3. Agressieniveau vooraf en tijdens dat politieagenten en burgers zich bewust waren van elkaar ('aanwezig was').

⁹ Hierbij is 'aanwezig zijn' gedefinieerd als dat tenminste een van de burgers die in conflict waren of tenminste een van de politieagenten zich bewust waren van elkaar, omdat soms al eerder in de situatie zowel de burgers als politieagenten in beeld waren, maar deze bijvoorbeeld met anderen in gesprek waren.

Fysiek geweld met hiërarchisch verschil (niveau 3) kwam in vier conflicten (12,2%) voor en werd door maximaal drie personen vertoond. Gemiddeld vertoonden twee personen fysieke agressie (niveau 2) ($M = 1,58$, $SD = 2,08$), tot een maximum van zeven personen in de situatie, waarvan van gemiddeld één persoon werd ingeschat dat dit werkelijk agressie en geen ingrijpen betrof. Gemiddeld vertoonden ook twee personen verbale agressie (niveau 1) ($M = 2,39$, $SD = 2,72$, maximaal 10) en zes personen toonden indicaties van een meningsverschil of frustratie (niveau 0) ($M = 5,73$; $SD = 5,02$).

3.4 Duur van de aanwezigheid van de politie

De duur van de aanwezigheid van de politie bij de burgers die in conflict waren varieerde. In sommige conflicten waren politieagenten minder dan een minuut aanwezig, dit ging om zeven van de conflicten (minimaal 0,08 minuten), en in andere meer dan tien minuten, dit ging om vijf van de conflicten (maximaal 16.84 minuten). Gemiddeld was de politie ruim vijf minuten aanwezig bij het conflict ($M = 5,26$; $SD = 4,55$). De tijd die verliep tussen de start van het conflict en het arriveren van de politie is niet gemeten.

4. Het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe politieagenten over het algemeen handelden bij conflicten tussen burgers, op basis van de videoanalyse. Dit hoofdstuk bespreekt dus de resultaten naar aanleiding van deelvraag 1: hoe handelen politieagenten bij conflicten tussen burgers? Hierbij wordt gekeken naar verschillende non-verbale, verbale en fysieke handelingen die de politie kon uitvoeren. In dit hoofdstuk wordt geen onderscheid gemaakt tussen type conflicten, wat wel in hoofdstuk 5 gedaan zal worden.

In de meeste conflicten handelden de politieagenten non-verbaal, verbaal én fysiek bij een conflict tussen burgers (72,7%). Een voorbeeld is een situatie waarin een vechtpartij plaatsvindt tussen meerdere burgers en politieagenten al in de buurt zijn. Vervolgens bewegen politieagenten richting de burgers die in conflict zijn (non-verbale handeling), raken zij burgers aan, houden zij burgers vast en/of verplaatsen zij burgers (fysieke handeling) en vervolgens praten politieagenten met burgers en wordt het ID gecontroleerd van burgers (verbale handeling). In Tabel 2 wordt weergegeven in hoeveel procent van de conflicten de verschillende handelingen voorkwamen.

Van de 33 onderzochte conflicten, werd in drie conflicten enkel non-verbaal gehandeld door (tenminste één van de) de aanwezige politieagenten, door uitsluitend te kijken of door in richting van de burgers te bewegen (9,1% van de conflicten). Een voorbeeld van een kortdurend conflict waarin dit gebeurde is dat politieagenten langsfietsen, een blik wierpen op de burgers die in conflict waren en niet stopten.¹⁰ In de andere 30 conflicten werd ook verbaal of fysiek gehandeld.

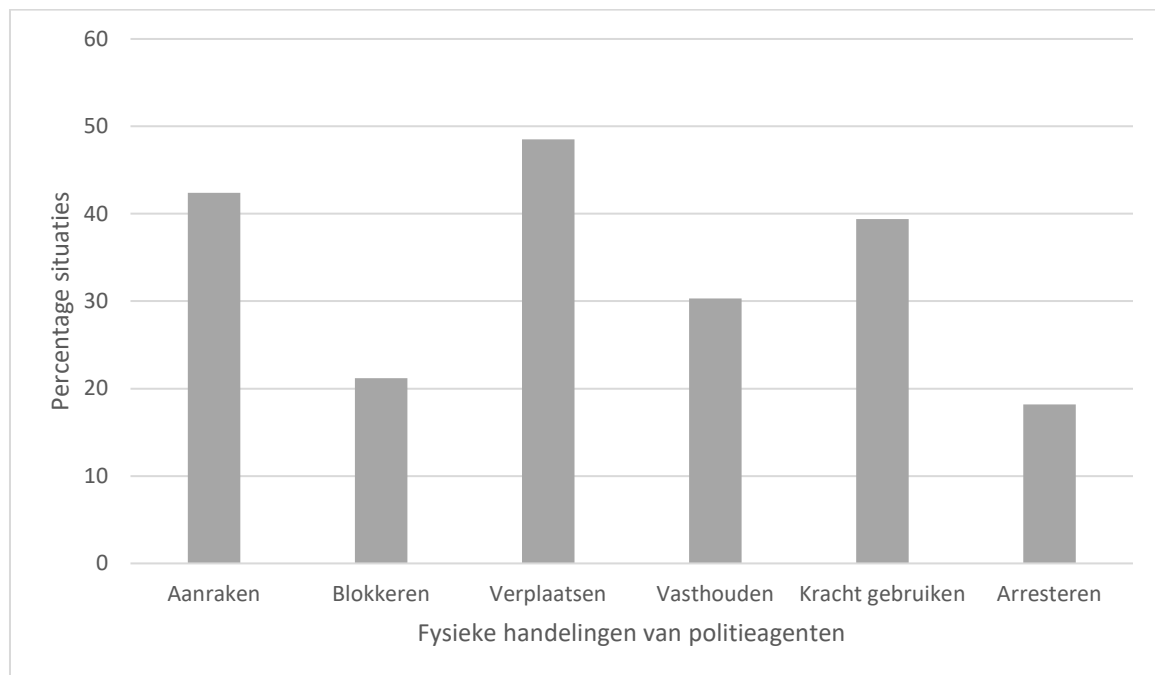
In vijf conflicten werd op zijn hoogste verbaal gehandeld door tenminste één politieagent (15,2%). In die conflicten werd door de politieagent gepraat met de burgers en/of een identiteitsbewijs van de burgers gecontroleerd. Het controleren van een identiteitsbewijs gebeurde in totaal in vijf van de 33 conflicten (15,2%). Een voorbeeld van een situatie waarbij op zijn hoogste verbaal gehandeld werd is een conflict tussen een man en een vrouw, waarbij een derde man aanwezig is. Die derde man praat soms met beiden, raakt soms de man en is bezig met zijn telefoon. Een politieagent komt vervolgens aanfietsen en de vrouw loopt weg. De politieagent praat met de man die in conflict was, waarna de mannen weglopen.

¹⁰ Een van de situaties die beschreven is in hoofdstuk 3.

Tabel 2. Overzicht van welke handelingen van politieagenten voorkwamen in de conflicten

Handelingen	N conflicten	Percentage conflicten
Non-verbaal		
Kijken (zonder andere handelingen)	29	87,9
Richting burger bewegen	27	81,8
Verbaal		
Praten	29	87,9
ID controleren	5	15,2
Fysiek		
Aanraken	14	42,4
Blokkeren	7	21,2
Verplaatsen	16	48,5
Vasthouden	10	30,3
Kracht gebruiken	13	39,4
Arresteren	6	18,2

In 25 van de conflicten (75,8%) werd door tenminste één politieagent fysiek gehandeld, door een burger aan te raken, te blokkeren, te verplaatsen, vast te houden, kracht te gebruiken of te arresteren. In Figuur 4 is ook visueel te zien in welk percentage van de conflicten de fysieke handelingen werden gebruikt. Het vaakst werd een burger verplaatst, aangeraakt of werd kracht gebruikt door een politieagent.



Figuur 4. Handelingen van politieagenten in de conflicten.

Zoals reeds genoemd in het vorige hoofdstuk waren er gemiddeld zeven politieagenten in de situatie, waarvan er vijf enige handeling richting een burger verrichtten, waarvan twee tevens fysieke handelingen vertoonden. Gemiddeld werd door vier politieagenten gekeken naar de personen in het conflict ($M = 4,48$; $SD = 3,66$) en door drie politieagenten bewogen richting een persoon in het conflict ($M = 2,97$; $SD = 2,37$). Gemiddeld werd door drie politieagenten gepraat met de personen in het conflict ($M = 3,45$; $SD = 2,81$) en meestal werd door niemand het identiteitsbewijs gecontroleerd ($M = 0,21$; $SD = 0,55$). De fysieke handelingen werden elk door gemiddeld één (aanraken, verplaatsen en kracht) of geen van politieagenten uitgevoerd (blokkeren, vasthouden en arresteren), met gemiddeld twee politieagenten die fysiek handelingen vertonen per situatie (zie pagina 16).

Per conflict werd gemiddeld vier minuten gehandeld door politieagenten ($M = 4,08$ minuten; $SD = 2,80$). Van de verschillende handelingen die door de politie werden uitgevoerd, werd, indien de handeling werd gebruikt in de situatie, het langst gespendeerd aan praten met de burgers ($M = 4,75$; $SD = 6,43$), daarna aan (enkel) kijken ($M = 3,68$; $SD = 3,73$) en daarna aan arresteren ($M = 2,81$ minuten; $SD = 2,69$).¹¹ Als losse handeling per politieagent, duurde gemiddeld een identiteitsbewijs controleren het langst van alle handelingen ($M = 1,47$ minuten; $SD = 0,89$), daarna arresteren ($M = 1,18$; $SD = 0,51$) en daarna praten ($M = 1,06$; $SD = 1,02$). Het kortst werd gespendeerd aan het gebruiken van kracht ($M = 0,08$; $SD = 0,08$) en bewegen richting een burger ($M = 0,21$; $SD = 0,15$).

In dit hoofdstuk werd het handelen van politieagenten op basis van de videoanalyse beschreven. De conclusie is dat politieagenten diverse non-verbale, verbale en fysieke handelingen vertonen bij conflicten tussen burgers: actief kijken richting de burgers die in conflict zijn, richting de burgers bewegen, met ze praten, hun identiteitsbewijs controleren, hen verplaatsen, hen aanraken, hen vasthouden, hen blokkeren, kracht tegen hen gebruiken en hen arresteren. Gemiddeld waren zeven agenten aanwezig, van wie vijf enige handeling en twee ook fysieke handelingen vertoonden. Gemiddeld werd vier minuten gehandeld en de meeste tijd werd gespendeerd aan praten, kijken en arresteren. Dit hoofdstuk zet dus een belangrijke eerste stap bij het in kaart brengen van het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers op straat. In het volgende hoofdstuk zullen de relaties tussen het handelen van de politie en kenmerken van de situatie worden beschreven.

¹¹ De tijd besteed aan de handelingen van verschillende politieagenten in een situatie zijn opgeteld. Indien bijvoorbeeld meerdere politieagenten tegelijk bezig waren met een arrestatie, is de tijd dat zij hiermee bezig waren bij elkaar opgeteld.

5. Samenhangen met handelen van politieagenten

In dit hoofdstuk wordt besproken welke handelingen van de politieagenten vaker of minder vaak werden gebruikt in welke conflicten, op basis van de videoanalyse. Dit hoofdstuk bespreekt dus de resultaten naar aanleiding van deelvraag 2: In hoeverre worden handelingen door politieagenten voorspeld door observeerbare kenmerken van de situatie? Met voorspellen wordt bedoeld dat onderzocht wordt of er sprake is van een systematische samenhang tussen het handelen van politieagenten en statische kenmerken van de situaties: tijdstip, locatie, aantal mensen aanwezig, of burgers elkaar kennen van ter voren, en agressie in de situatie voor het aankomen van agenten.

5.1 Tijdstip en het handelen van politieagenten

Op basis van de onderzochte conflicten leken handelingen niet vaker of minder vaak voor te komen overdag of 's nachts.¹² Ook bleek overdag niet langer of korter te worden gehandeld door politieagenten bij conflicten tussen burgers dan 's nachts. Zie Tabel 1 in bijlage 2. Er waren overdag ook niet minder of meer politieagenten aanwezig dan 's nachts.¹³

5.2 Uitgaanslocatie en het handelen van politieagenten

In uitgaanslocaties waren gemiddeld meer agenten aanwezig ($M = 8,14$, $SD = 5,11$) dan in niet-uitgaanslocaties ($M = 3,67$, $SD = 3,11$).¹⁴ Tabel 2 in bijlage 2 laat zien dat kijken door politieagenten, zonder dat op dat moment door hen andere handelingen verricht worden, vaker voor lijkt te komen in uitgaanslocaties dan in niet-uitgaanslocaties.¹² Dit kwam bij uitgaanslocaties altijd voor (100%), terwijl dit in andere locaties in twee derde van de conflicten voorkwam (66,7%). Ook blijkt in uitgaanslocaties langer te worden gekeken naar de burgers die in conflict zijn dan in niet-uitgaanslocaties. In uitgaanslocaties duurde dit gemiddeld ruim 4 minuten en in niet-uitgaanslocaties 1,5 minuut.

Daarnaast lijkt in uitgaanslocaties vaker door politieagenten naar burgers toe bewogen te worden dan in niet-uitgaanslocaties, namelijk in bijna alle uitgaanslocaties (95,2%) en ruim de helft van de niet-uitgaanslocaties (58,3%). Politieagenten bleken ook gedurende langere tijd zich richting de burgers in conflict te bewegen in uitgaanslocaties dan in niet-uitgaanslocaties. In beide typen locaties bewogen de politieagenten zich gemiddeld korter dan een minuut richting de burgers (0,90 vs. 0,21 minuten).

Tevens bleken politieagenten vaker een burger te verplaatsen in een uitgaanslocatie dan in een niet-uitgaanslocatie. Dit verplaatsen gebeurde in 61,9% van de uitgaanslocaties en 25,0% van de andere locaties. Ook waren politieagenten gemiddeld genomen langer bezig met deze handeling in uitgaanslocaties (0,12 vs. 0,02 minuten).

¹² Maar aan de assumpties van die toets werd niet voldaan.

¹³ Verschillen in hoeveelheid agenten worden alleen benoemd als ze significant zijn.

¹⁴ Dit is een significant verschil: $t(31) = -2,75$, $p < .05$

Minder overtuigende verbanden met de locatie werden gevonden voor het controleren van het identiteitsbewijs en het gebruiken van kracht. Politieagenten lijken in uitgaanslocaties vaker en gedurende langere tijd het ID van burger te controleren, wat niet voorkwam in niet-uitgaanslocaties en in 24 procent van de uitgaanslocaties, voor gemiddeld 0,6 minuten. Ook leek er vaker kracht te worden gebruikt in uitgaanslocaties dan in niet-uitgaanslocaties. Er werd kracht gebruikt in 52,4% van de conflicten in een uitgaanslocatie en in 16,7% van de conflicten in niet-uitgaanslocaties. Daarnaast leek er in uitgaanslocaties gedurende langere tijd kracht te worden gebruikt. Dit duurde gemiddeld zes seconden in een uitgaanslocatie en één seconde in een niet-uitgaanslocatie (0,1 minuut vs. 0,02 minuut).

Politieagenten raakten burgers niet vaker of minder vaak aan in uitgaanslocaties dan in andere locaties. Voor de handelingen waarvan het verband met de locatie niet statistisch getoetst kon worden, leken er toch enkele verbanden te bestaan. Politieagenten lijken iets vaker te praten met de burgers en het identiteitsbewijs te controleren in uitgaanslocaties dan in andere locaties, al lijken dit minder duidelijke verschillen (in 95,2% werd gepraat vs. 75,0% in niet-uitgaanslocaties; in 23,8% werd ID gecontroleerd vs. 0% in niet-uitgaanslocaties). Daarnaast leek er geen verband te bestaan tussen de locatie en het blokkeren, vasthouden of arresteren van burgers.

5.3 Het aantal mensen in de situatie en het handelen van politieagenten

Op basis van de onderzochte conflicten bleek het handelen, inclusief de duur van het handelen, door politieagenten bij conflicten tussen burgers niet gerelateerd aan het *totaal aantal* mensen in de situatie, inclusief de mensen in de omgeving, zie Tabel 3 in bijlage 2. Alleen bewegen richting een burger leek vaker voor te komen in conflicten met meer mensen, maar er werd niet meer tijd aan deze handeling besteed in conflicten met meer of minder mensen. Er waren ook niet minder of meer politieagenten aanwezig als er meer mensen waren in de situatie.

Het handelen van politieagenten bleek wel gerelateerd aan het aantal burgers dat *in conflict* was, zie Tabel 4 in bijlage 2. Naarmate er meer burgers met elkaar in conflict waren, waren er ook meer politieagenten.¹⁵ Daarbij leek er door politieagenten vaker actief gekeken te worden naar burgers en ook langer, zonder dat de politieagent op dat moment andere handelingen vertoonde. Gemiddeld waren er bijna 7 burgers in conflict in conflicten waarin actief gekeken werd en 2,5 in conflicten waarin niet actief gekeken werd. Bovendien bewogen de politieagenten vaker richting een burger als er gemiddeld meer burgers in conflict waren, dan in conflicten waarin deze handeling niet door politieagenten vertoond werd. Gemiddeld waren er bijna 7 burgers in conflict in conflicten waarin bewogen werd richting een burger en 2,5 in conflicten waarin niet bewogen werd richting een burger. Ook leek langer besteed te worden aan het bewegen richting een burger in conflict naarmate er meer burgers in conflict waren. In conflicten met meer burgers in conflict werd door de politieagenten ook vaker gepraat en meer tijd besteed aan het praten met de burgers. Er waren gemiddeld 7 burgers

¹⁵ Dit is een significant verband: $r = .59$, $p < .001$.

in conflict in conflicten waarin politieagenten praatten met burgers en 2 in conflicten waarin niet gepraat werd met de burgers.

Naarmate er meer burgers waren die in conflict waren, blokkeerden politieagenten vaker een burger. Gemiddeld waren er 10 burgers betrokken in conflicten waarin een burger geblokkeerd werd en 5 in conflicten waarin geen burgers geblokkeerd werden. Ook bleek dat naarmate er meer burgers in conflict waren, politieagenten gedurende langere tijd een burger blokkeerden. Er waren bovendien meer burgers betrokken in conflicten waarin werd aangeraakt, namelijk gemiddeld 8, dan in conflicten waarin de politieagent de burger niet aanraakte, namelijk bijna 5. Ook werd vaker verplaatst in conflicten waarin er meer burgers in conflict waren, namelijk gemiddeld 8,5, dan in conflicten waarin geen burger werd verplaatst door een politieagent, namelijk 4. Er werd door agenten niet langer of korter aangeraakt of verplaatst indien er meer burgers in conflict waren.

In conflicten met meer burgers werd niet vaker of minder vaak kracht gebruikt. Wel leek gedurende langere tijd kracht te worden gebruikt in conflicten waarin meer burgers in conflict waren. Er werd geen verband gevonden tussen het aantal burgers dat in conflict was en of het ID werd gecontroleerd, een burger vastgehouden werd en of er een arrestatie plaatsvond.

5.4 Burgers in conflict die elkaar kennen en het handelen van politieagenten

Of de burgers die in conflict waren elkaar kenden blijkt gerelateerd aan het blokkeren en verplaatsen door politieagenten, zie Tabel 5 in bijlage 2. In conflicten waarin burgers elkaar kenden, werd niet geblokkeerd, terwijl in conflicten waarin men elkaar niet kende vaker (31,8% van de conflicten), hoewel gemiddeld kort (0,03 minuut), geblokkeerd werd. In conflicten waarin burgers elkaar kenden werden burgers ook minder vaak verplaatst, namelijk in 18,2% van de conflicten, dan in conflicten waarin ze elkaar niet kenden, namelijk in 63,6% van de conflicten. Ook duurde dit gemiddeld korter als burgers elkaar niet kenden, namelijk 0,01 minuut versus 0,12 minuut.

Of burgers die in conflict waren elkaar kenden leek ook samen te hangen met hoeveel tijd door politieagenten gependend werd aan het bewegen naar de burgers toe, maar dit was een minder overtuigend verband. Er leek korter bewogen te worden richting de burgers in conflicten waarin men elkaar kenden, namelijk 0.24 minuut, dan als men elkaar niet kenden, namelijk 0.86 minuut. De andere onderzochte handelingen van politieagenten (kijken, praten, ID checken, aanraken, vasthouden, kracht en arresteren) lijken niet samen te hangen met of de burgers in de conflictsituatie elkaar kennen of niet. Ook verschilde het aantal agenten dat aanwezig was niet tussen situaties waarin de burgers elkaar kenden en situaties waarin ze elkaar niet kenden.

5.5 Agressie in de situatie en het handelen van politieagenten

Zoals mogelijk te verwachten voerden politieagenten in conflicten met hogere niveaus van agressie van burgers verschillende handelingen vaker uit dan in conflicten met lagere niveaus van agressie: bewegen richting de burger, aanraken van de burger, verplaatsen van de burger,

vasthouden van de burger en arresteren van een burger. Daarnaast leek ook vaker gepraat te worden met de burgers in de conflicten met hogere niveaus van agressie. Zie ook Tabel 6 in bijlage 2. In conflicten met hogere niveaus van agressie van burgers waren ook meer agenten aanwezig.¹⁶

Tabel 7 van bijlage 2 toont ook dat in conflicten waarin burgers meer agressiegedragingen vertoonden (alle agressieniveaus gezamenlijk) in meer conflicten en langer werd gekeken naar, bewogen naar en gepraat met de burgers in het conflict door politieagenten. In conflicten met meer agressiegedragingen (gemiddeld 42) werd vaker gekeken dan in conflicten met minder agressiegedragingen (gemiddeld 9). In conflicten met meer agressiegedragingen (gemiddeld 45) werd vaker bewogen richting een burger dan in conflicten met minder agressiegedragingen (gemiddeld 4). In conflicten met meer agressiegedragingen (gemiddeld 42) werd vaker gepraat met een burger dan in conflicten met minder agressiegedragingen (gemiddeld 3).

Ook in een groter deel van conflicten met meer agressiegedragingen raakten politieagenten een burger aan, blokkeerden ze een burger en verplaatsten ze een burger, dan in conflicten met minder agressiegedragingen. In conflicten met meer agressiegedragingen (gemiddeld 58) werd vaker een burger aangeraakt dan in conflicten met minder agressiegedragingen (gemiddeld 22). In conflicten met meer agressiegedragingen (gemiddeld 69) werd vaker een burger geblokkeerd dan in conflicten met minder agressiegedragingen (gemiddeld 29). In conflicten met meer agressiegedragingen (gemiddeld 57) werd vaker een burger verplaatst dan in conflicten met minder agressiegedragingen (gemiddeld 20). In conflicten met meer agressiegedragingen van burgers waren ook meer agenten aanwezig.¹⁷

Indien de agressie langer duurde (van alle niveaus gezamenlijk) werd bovendien langer gekeken naar de burgers in het conflict, bewogen richting een burger in het conflict, gepraat met een burger in het conflict en geblokkeerd dan als de agressie korter duurde. Als de fysieke agressie (niveau 2 of 3) langer duurde werd langer gekeken en langer kracht gebruikt, dan als de fysieke agressie korter duurde. Indien de agressie langer duurde waren ook meer agenten aanwezig.¹⁸

In dit hoofdstuk werd de relatie tussen het handelen van politieagenten en statische kenmerken uit de situatie beschreven, op basis van de videoanalyse. De conclusie is dat in uitgaanssituaties, in het geval er meer betrokkenen in het conflict waren en als burgers elkaar niet kenden er meer en langer gehandeld werd door politieagenten. Het tijdstip en het aantal mensen in de totale situatie (dus inclusief omstanders) bleken niet gerelateerd aan het handelen van de politie. Wel werd meer gehandeld in situaties waarin de burgers een hoger agressieniveau hadden. Dit hoofdstuk heeft dus een belangrijke stap genomen bij het in kaart brengen van het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers in straat, door na te gaan in welke situaties op welke manier gehandeld wordt.

¹⁶ Dit is een significant verband: $r = .64$, $p < .001$.

¹⁷ Dit is een significant verband: $r = .55$, $p < .01$.

¹⁸ Dit is een significant verband: $r = .38$, $p < .05$ voor alle agressieniveaus, $r = .55$, $p < .01$ voor alleen niveau 2 en 3.

6. De-escalatie en het handelen van politieagenten

In dit onderzoek is aanvullend op de vraag hoe politieagenten handelen (hoofdstuk 4) en welke kenmerken van de situatie hiermee samenhangen (hoofdstuk 5), ook onderzocht of handelingen van de politieagenten samenhangen met escalatie of de-escalatie van het conflict. Dit hoofdstuk bespreekt de resultaten naar aanleiding van deelvraag 3: In hoeverre voorspellen de handelingen van politieagenten bij een conflict tussen burgers de mate van (de-)escalatie van een conflict? Hierbij is agressie van burgers vergeleken voor en na het eerste ingrijpen door de politie.

In veruit de meeste conflicten was het hoogste agressieniveau van burgers vanaf dat politieagenten ingrepen lager (48% van de conflicten) of gelijk aan (48% van de conflicten) het hoogste agressieniveau in de tijd tussen tien seconden voordat politieagenten aanwezig waren en dat politieagenten ingrepen. Conflicten blijven gemiddeld dus vaak op hetzelfde agressieniveau of het agressieniveau daalt, oftewel het conflict de-escaleert, nadat politieagenten voor het eerst ingrepen.

Uit de onderzochte verbanden bleek dat conflicten waarin door politieagenten niet werd gekeken (zonder andere handeling uit te voeren) of werd gepraat, vaker de-escaleerden, zie Tabel 8 in bijlage 2. Ook leek er kortere tijd kracht gebruikt te worden in conflicten die de-escaleerden. De-escalatie hing niet samen met het aantal politieagenten in de situatie. De vraag is wat deze resultaten betekenen. Daarop reflecteren we in het vervolg van dit hoofdstuk, door uit te leggen wat met de methoden wel en niet gezegd kan worden.

6.1 Reflectie

In veel sociaal-wetenschappelijk en criminologisch onderzoek is het doel om causale uitspraken te doen over de relatie tussen verschijnselen of gedragingen. Causale uitspraken zijn uitspraken over oorzaak en gevolg, zoals 'deze kenmerken leiden tot dit gedrag'. Het kunnen vaststellen van oorzaken en gevolgen is veelal wenselijk omdat het tot sterkere, meer informatieve, conclusies en aanbevelingen leidt. In dit geval was deelvraag 3, net als deelvraag 2, bewust niet in causale bewoordingen gesteld, maar geformuleerd met het woord 'voorspellen'. Idealiter zouden we echter vaststellen of het handelen van agenten (de-)escalatie *veroorzaakt*, oftewel wat de *gevolgen* zijn van hun handelingen. Als namelijk duidelijk is dat *door* het handelen van de politie een situatie de-escaleert, dan kunnen we ook adviseren om vaker op deze manier te handelen als het doel is meer situaties te de-escaleren.

Voor het vaststellen van oorzaak en gevolg moet voldaan worden aan drie voorwaarden: (1) dat de veronderstelde oorzaak voorafgaat aan het veronderstelde gevolg, (2) dat er een (empirisch) verband is tussen beide, en (3) dat er geen alternatieve verklaring is voor het verband (Bijleveld et al., 2018, p. 1). In experimenteel onderzoek kan aan elk van deze drie voorwaarden worden voldaan. Daarom biedt experimenteel onderzoek de beste garanties om geldige uitspraken te kunnen doen over oorzaak en gevolg (Bijleveld et al., 2018, p. 6). Een experimentele opzet was in het onderhavige onderzoek om ethische redenen niet

mogelijk. Het zou vereisen dat de situaties (conflicten tussen burgers) willekeurig zouden worden ingedeeld in een experimentele conditie, waarin politieagenten wordt gevraagd wel bepaalde handelingen uit te voeren, en een controleconditie, waarin hen wordt gevraagd die handelingen juist niet uit te voeren, of een andere interventie uit te voeren. Dat is vanuit ethisch oogpunt zeer problematisch, omdat in de controleconditie aan willekeurige burgers politiezorg onthouden wordt, terwijl zij geacht worden die nodig te hebben (bijvoorbeeld als een conflict escaleert omdat de politie niet optreedt en burgers daardoor letsel oplopen), en ook omdat van willekeurige agenten gevraagd zou worden om actief aan deze procedure mee te werken.

Bij veel niet-experimenteel criminologisch onderzoek wordt wel voldaan aan de tweede voorwaarde voor het vaststellen van oorzaak en gevolg, namelijk dat er een (empirisch) verband wordt gevonden tussen de veronderstelde oorzaak en het veronderstelde gevolg. Aan de eerste en derde voorwaarde kan echter vaak niet worden voldaan. Dat wil zeggen dat niet kan worden vastgesteld of de veronderstelde oorzaak aan het veronderstelde gevolg voorafgaat, en dat ook niet aannemelijk kan worden gemaakt dat er geen alternatieve verklaring mogelijk is voor de gevonden samenhang.

Door middel van de video-opnames die voor de analyses in dit rapport zijn gebruikt, konden we in het onderhavige onderzoek wel uitstekend voldoen aan de eerste voorwaarde. Met video-opnames kunnen we immers goed vaststellen, zelfs tot op de seconde nauwkeurig, op welke momenten agenten en burgers welke handelingen uitvoerden. Daarom is bij het beantwoorden van de derde onderzoeksvraag gekozen voor een opzet waarbij rekening is gehouden met de volgorde waarin gedragingen plaatsvonden: de gedragingen van burgers voor het ingrijpen van de politie en na het ingrijpen zijn met elkaar vergeleken om de-escalatie of escalatie te kunnen vaststellen. Daarmee wordt dus niet alleen voldaan aan de tweede voorwaarde voor het vaststellen van oorzaak-gevolg relatie (er is sprake van een empirisch verband), maar ook aan de eerste voorwaarde (de veronderstelde oorzaak gaat vooraf aan het veronderstelde gevolg).

Ook in dit onderzoek kunnen we echter niet voldoen aan de derde voorwaarde. We kunnen niet met zekerheid vaststellen dat er geen alternatieve verklaringen zijn voor het geobserveerde verband tussen de handelingen van agenten en (de-)escalatie van het conflict. Het is namelijk mogelijk dat er andere kenmerken zijn die het handelen en de escalatie en de-escalatie beïnvloeden, die we hebben geobserveerd en gemeten of niet. Voorbeelden hiervan zijn de aanwezigheid van omstanders (wel gemeten) of de verbale communicatie tussen betrokkenen (niet gemeten). Om te proberen in niet-experimenteel onderzoek alternatieve verklaringen uit te sluiten kan tijdens de analyse voor geobserveerde factoren gecontroleerd worden, maar alleen als de steekproef groot genoeg is.¹⁹ Voor niet-geobserveerde factoren kan echter nooit gecontroleerd worden, ook niet in grote steekproeven.

Zoals gezegd is om deze redenen bewust gekozen voor een niet-causaal geformuleerde onderzoeksvraag: In hoeverre *voorspellen* deze handelingen de mate van (de-)escalatie van

¹⁹ Hiervoor was de steekproef in het huidige onderzoek echter te klein.

een conflict? Met voorspellen wordt in dit onderzoek bedoeld dat er empirische samenhang moet zijn tussen de handelingen en (de-)escalatie, en dat de handelingen aan de (de-)escalatie voorafgaan. Met de gebruikte gegevens en methoden kan dit wel worden vastgesteld.

Een aanvullende beperking van dit onderzoek die het trekken van conclusies bemoeilijkt is de geringe omvang van de uiteindelijk geanalyseerde steekproef. Waar in het onderzoeksplan nog sprake was van 68 bruikbare video-opnames, bleken er uiteindelijk maar 43 video-opnames geschikt voor analyse, en hiervan zijn vanwege de beperkte beschikbare tijd voor het coderen, slechts 33 opnames gecodeerd. De onderzoeksvragen vroegen om een analyse op het niveau van de situatie. Het beperkte aantal van 33 geanalyseerde situaties maakt het echter moeilijk om te controleren voor alternatieve verklaringen en verlaagt bovendien de kans om een significant verband te vinden als dit verband daadwerkelijk aanwezig is (lage statistische power). Bij lage statistische power kunnen alleen verbanden worden aangetoond die zeer sterk zijn.

Om toch informatieve conclusies te kunnen trekken, ook zonder de pretentie om causale relaties tussen het handelen van de politie en (de-)escalatie aan te tonen, waren er meerdere opties. Ten eerste hadden we op zoek kunnen gaan naar meer situaties om te analyseren. Dit bood geen oplossing omdat er slechts 10 aanvullende video-opnames van conflictsituaties beschikbaar waren. De steekproefgrootte zou daarom van 33 naar maximaal 43 situaties kunnen worden verhoogd, hetgeen de statistische power slechts zeer beperkt zou verbeteren. Dit leverde dus geen oplossing op binnen dit onderzoek. Wel zal een vervolgonderzoek voor Politie en Wetenschap met een grotere steekproef van conflicten de vraag alsnog behandeld worden.

Ten tweede was een mogelijkheid geweest om de focus van het onderzoek te verleggen en daarmee de onderzoeksvraag enigszins aan te passen. Hierbij kan wel de vraag worden gesteld hoe wenselijk dit is, aangezien doorgaans een onderzoeksvraag vooraf aan de data-analyse wordt opgesteld. Een van de mogelijke manieren om dit te doen is door de vraag naar (de-)escalatie te formuleren op het niveau van de individuele burgers die bij de conflictsituaties betrokken waren, in plaats van op het niveau van de situatie. In dat geval zouden we spreken van individuele escalatie als een persoon na het (eerste) ingrijpen door de politie minder agressief was dan daarvoor, en van de-escalatie als het omgekeerde het geval was. Omdat er in de data veel meer burgers dan conflictsituaties zijn zouden de steekproef en de statistische power in dat geval groter zijn. Een dergelijke gewijzigde vraagstelling zou echter ook tot complicaties leiden. Bij het begrijpen van individuele (de-)escalatie zouden we namelijk meer alternatieve oorzaken moeten uitsluiten door er voor te controleren. Belangrijk wordt dan bijvoorbeeld om rekening te houden met de vraag op wie het handelen van de politie gericht is, op de persoon van wie we de escalatie meten of op een andere persoon? Bovendien kunnen de burgers elkaars gedrag misschien beïnvloeden, bijvoorbeeld wanneer een persoon escalatie vertoont en een andere persoon dat gedrag imiteert. Verder wordt het gedrag van burgers die deel uitmaken van dezelfde situatie mogelijk beïnvloed door niet-

geobserveerde aspecten van die situatie.²⁰ Hiermee moet vervolgens rekening gehouden in de analyse, bijvoorbeeld door middel van een multilevel analyse. Als gevolg van dit soort analytische complicaties zou de statistische power van de analyse niet proportioneel stijgen met de mate waarin de steekproef groter zou worden.

Een andere aanpassing aan de focus van het onderzoek en daarmee onderzoeksvraag zou gedaan kunnen worden door in plaats van (de-)escalatie te willen voorspellen, het proces van (de-)escalatie te beschrijven en welke handelingen hieraan vooraf gaan, waardoor een kwalitatieve analyse geschikt zou zijn. In eerder onderzoek is bijvoorbeeld middels kwalitatieve analyse van video-opnames nagegaan in hoeverre uitingen van boosheid zichtbaar zijn vooraf aan agressie (Liebst et al., 2020) en wat de gebruikelijke volgorde is van de-escaleren door buitenstaanders (burgers) bij conflicten (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2022). In overleg met de opdrachtgever en begeleidingscommissie van dit onderzoek is besloten om een dergelijke kwalitatieve analyse nu niet te doen.

Ten derde was het mogelijk om, zonder wijziging van de onderzoeksvraag, een kwalitatieve aanvulling op de studie uit te voeren, om zodoende meer context te kunnen geven aan de bevindingen. Er is in overleg met de opdrachtgever en begeleidingscommissie gekozen voor deze laatste optie, en wel door het organiseren van een focusgroep en meeloopdiensten met agenten. Deze aanvulling wordt in het volgende hoofdstuk besproken.

²⁰ Oftewel individuen zijn genest in conflictsituaties.

7. Het perspectief van de politieagent

Om de resultaten van de kwantitatieve analyse terug te brengen naar de praktijk en daardoor de resultaten te toetsen op relevantie en validiteit, hebben wij een focusgroep en meeloopdiensten met agenten georganiseerd. Deze onderdelen zijn na afloop van het kwantitatieve onderzoek gestart.²¹ Het doel hiervan was om meer duiding en interpretatie te kunnen geven aan de kwantitatieve bevindingen van dit onderzoek. Omdat de videoanalyse gebaseerd was op video-opnames uit Amsterdam, hebben wij besloten een focusgroep te houden met en mee te lopen met diensten van de eenheid Amsterdam. Een van de onderzoekers heeft twee diensten, waarvan een dienst van het Openbare Orde Team en een van de noodhulp, meegelopen met politieagenten. De meeloopdiensten hadden als doel om incidenten waarbij er conflicten tussen burgers zijn en het handelen van de politieagenten te observeren. Aandacht zou vervolgens gericht worden op hoe het incident door de meldkamer of andere melder zou worden omschreven, hoe de agenten over het incident spreken, wat de agenten doen (wie spreken ze aan, welke vragen stellen zij, grijpen ze fysiek in, etc.), wat de rolverdeling is tussen agenten en hoe de interactie is met omstanders.

Daarnaast hebben drie van de onderzoekers een focusgroep gehouden met acht politieagenten. De focusgroep had als doel om politieagenten aan het woord te laten over hun eigen ervaringen met conflictsituaties tussen burgers en te reflecteren op vragen die onbeantwoord bleven of opkwamen door de video-analyse. De focusgroep gaf dus de mogelijkheid om het perspectief van de agenten te horen over handelen bij conflicten tussen burgers. De focusgroep vond plaats op het politiebureau, in een vergaderkamer met gesloten deur, en duurde een uur en twaalf minuten. Door de samenstelling van de focusgroep werden zowel ervaringen van politieagenten met meer als minder werkervaring, en minder recente als recentere opleidingservaring, gehoord. Alle agenten kwamen aan het woord en de agenten reageerden, naast op vragen van de onderzoekers, ook op elkaar. De focusgroep werd, met toestemming van de agenten, opgenomen en is getranscribeerd. Uit dit transcript zijn namen van de agenten en de namen van locaties weggelaten.

Om een definitie te geven, werd door de onderzoekers aangegeven dat conflicten zowel fysiek konden zijn, zoals vechtpartijen, als verbaal, zoals ruzies, en dat deze tussen bekenden of vreemden en binnenshuis of in de openbare ruimte konden plaatsvinden. De topics die aan bod kwamen tijdens de focusgroep waren: wat er over handelen bij conflicten geleerd/getraind wordt, hoe vaak conflicten tussen burgers meegemaakt worden, welke informatie wordt gekregen over het conflict door de meldkamer/melder, waarop gelet wordt in de situatie, hoe de rolverdeling tot stand komt, hoe gehandeld wordt, hoe escalatie voorkomen wordt, hoe de rol van omstanders gezien wordt en welke uitdagingen bij het handelen in conflicten tussen burgers gezien worden. Deze topics werden gekozen omdat

²¹ Beide onderdelen zijn opgenomen op verzoek van de opdrachtgever en naar aanleiding van de eerste conceptrapportage. Het was oorspronkelijk de bedoeling om vier meeloopdiensten op te nemen, maar omdat ze moeilijk te organiseren waren en in vergelijking met de focusgroep ook niet veel aanvullende informatie opleverden is besloten het bij twee meeloopdiensten te laten.

deze onbeantwoord bleven of opkwamen door de videoanalyse en ingeschat werd dat deze belangrijke informatie vormen voor het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers. De topiclijst is toegevoegd in bijlage 1. De focusgroep werd geanalyseerd door de belangrijkste thema's uit de focusgroep te identificeren, en de observaties uit de meeloopdiensten hiermee te vergelijken.

Achtereenvolgens worden resultaten van de focusgroep besproken aan de hand van de belangrijkste thema's, waarbij, indien mogelijk, informatie aan de hand van het meelopen wordt aangevuld. Tijdens het meelopen zijn slechts enkele conflictsituaties tussen burgers geobserveerd, vandaar dat de resultaten, verweven in dit hoofdstuk, in beperkte mate besproken worden. De agenten met wie in de focusgroep is gesproken hebben naast reguliere diensten, ook openbare ordediensten ('s nachts in horecagebied), waar ook wel naar gerefereerd wordt als 'pleindiensten'.

7.1 Opleiding en training

De politieagenten in de focusgroep geven aan dat in de opleiding wordt geleerd over conflictbemiddeling door middel van rollenspellen, soms met behulp van acteurs. Hierin wordt aangeleerd om conflictpartijen te scheiden, zodanig dat de burgers die in conflict zijn elkaar niet meer zien, maar de politieagenten elkaar wel. Dit werd ook geobserveerd tijdens de meeloopdiensten: na een conflict tussen twee mannen in een bar werd één van de conflictpartijen door de beveiliging in de bar gehouden, terwijl de ander buitengehouden werd. Dit leek in deze situatie ook belangrijk, want zodra ze elkaar zagen, werd geobserveerd dat ze ook naar elkaar keken en probeerden ze iets naar elkaar te roepen en dichterbij te komen.

De respondenten van de focusgroep geven aan dat vervolgens het doel is om de eerste emoties bij de burger te verminderen en ze hun verhaal te laten doen. In de opleiding is aandacht voor gesprekstechnieken en wordt geleerd om beide kanten van het verhaal te horen. Daarna kunnen de agenten bekijken wat er gedaan kan worden. Ook is er volgens de respondenten in de opleiding aandacht voor veiligheid van de politieagent zelf: er wordt geleerd eerst te bekijken of het veilig is voor de agent zelf. Hoewel er wel 'een bepaalde standaard wordt geleerd' (respondent 1, vier jaar ervaring op straat), bespreken de agenten dat veel in de praktijk afhankelijk is van de situatie, wat niet altijd gesimuleerd wordt of kan worden, zoals middelengebruik en 'maximum agressief' (respondent 1). Een van de respondenten benadrukt wel dat training met acteurs volgens hen goed werkt, maar ook maar weinig voorkomt in verband met de kosten. In de praktijk zijn de oefeningen dus vaak met collega's in dezelfde klas, wat volgens deze respondent minder goed werkt. Daarnaast is er in de opleiding aandacht voor andere aspecten die bij conflictsituaties *kunnen* komen kijken, zoals aanhouden.

Na een vraag blijkt aanvullende training niet zozeer in te gaan op hoe gehandeld wordt bij een conflict tussen burgers, zonder strafrechtelijk feit. Wel is in aanvullende training aandacht voor hoe iemand of een groep aangehouden wordt en hoe een menigte op afstand gehouden wordt, bijvoorbeeld. Hierover wordt tevens genoemd dat deze aanvullende training in de coronaperiode niet plaatsvond, dus pas recentelijk weer is opgestart. Hierbij wordt zowel

gesproken over integrale beroepsvaardigheidstrainingen (IBT-trainingen) als over trainingen die specifiek voor dit bureau of voor bijvoorbeeld Openbare Orde Teams worden gehouden. IBT-trainingen zouden zich bijvoorbeeld vooral richten op veiligheid van de agenten. Een van de respondenten vraagt zich af of collega's wel behoefte hebben aan training over conflictbemiddeling:

“Ik weet niet of collega's daar behoefte aan hebben. Om weer terug te gaan naar die basis als je al 20-25 jaar hier loopt. Om dan een training te gaan krijgen, van we hebben een ruzie, we gaan de partijen scheiden en welke technieken gaan we gebruiken. Ik kan natuurlijk niet voor iedereen praten, maar ik denk dat het over het algemeen vanzelf gaat. Dat dat gewoon een beetje die feeling is die je op dat moment hebt.” (respondent 5, 1,5 jaar ervaring op straat)

Een andere respondent noemt wel dat hij denkt dat politieagenten “gebaat zouden zijn bij een stuk meer training.” (respondent 1)

Over opleiding en training wordt dus aangegeven dat in de opleiding reeds wordt aangeleerd partijen te scheiden, emoties te verminderen en in kaart te brengen wat er is gebeurd door te praten, en dat in aanvullende training vooral aandacht is voor technieken ten behoeve van de veiligheid van de agent.

7.2 Frequentie van meemaken van conflicten tussen burgers

Het is voor respondenten niet eenvoudig om aan te geven hoe vaak zij met conflicten tussen burgers geconfronteerd worden, deels omdat er geen eenduidige definitie van bestaat. Zo worden politieagenten soms ingeschakeld voor geluidsoverlast, maar praten dan maar met één van de twee partijen, en mogelijk hebben de burgers onderling ook niet met elkaar gesproken. We bespreken dat ook dat onder conflict valt, omdat het voortkomt uit onenigheid met de ander.

Bij reguliere (noodhulp-)diensten wordt een conflict tussen burgers regelmatig meegemaakt volgens de agenten. *“Dat is in principe gewoon onze dagtaak. Elke melding is of zorg verlenen, of iets met een conflict”* (respondent 1). Wanneer doorgevraagd wordt hoe vaak dan precies, wordt twee tot drie keer per dienst genoemd bij een reguliere (noodhulp)dienst. Wanneer het gaat over openbare ordediensten, dan wordt dit vaker meegemaakt. De respondenten geven aan dat daar ook regelmatig conflicten tussen burgers en beveiligers plaatsvinden.

Tijdens het meelopen bij de noodhulpdienst vond één verbaal conflict tussen burgers plaats en tijdens de nachtdienst in horecagebied vonden twee vechtpartijen plaats. Beide diensten werden door de agenten als relatief rustig ervaren. Dit komt aardig overeen met het beeld dat door de agenten wordt geschetst in de focusgroep. Hoewel het interessant was geweest om meer diensten mee te lopen en meer conflicten tussen burgers te observeren door middel van meelopen, laat dit ook zien dat meelopen als methode om specifieke incidenten te observeren niet efficiënt is.

7.3 Ontvangen informatie

Volgens de respondenten is de informatie die zij ontvangen over een conflict, bijvoorbeeld van de meldkamer, heel gevarieerd. Zo geeft een respondent aan dat de ene keer alleen gezegd wordt dat er een conflict is met de buurman, terwijl een andere keer alle antecedenten en eerdere conflicten worden vermeld waarbij een persoon betrokken is geweest. Als bekend is wie de betrokken personen zijn, kan door het operationeel centrum gekeken worden of over hen informatie over gevaar of antecedenten bestaat. Maar soms, zo geven de respondenten aan, is er geen tot weinig informatie en wordt door de meldkamer bijvoorbeeld alleen “verhitte discussie” genoemd, die mogelijk zo uit de hand gaat lopen, met soms een summier signalement. Of er wordt genoemd dat bemiddeling nodig is. In gevallen dat de politieagent op straat een conflict ziet, wordt dit doorgegeven via de porto: *“dan geef je het door via de porto, opstootje daar en daar, en dan gaan we die kant op en dan gaan we kijken wat er aan de hand is”* (respondent 2, vijf jaar ervaring op straat). Dan worden soms de termen “opstootje”, “lastig persoon” en “onrustig” gebruikt. Ook kan door agenten op straat gevraagd worden of surveillancecamera’s mee kunnen kijken. Een andere belangrijke bron bij openbare orde diensten zijn (in Amsterdam) de hosts: *“... die zien heel veel gebeuren, als wij bijvoorbeeld er niet zijn. Van je moet die hebben of je moet die hebben. Of die zijn soms ter plaatse bij een vechtpartij en dan melden ze het via de porto aan ons”* (respondent 8, 38 jaar ervaring op straat). Concluderend wordt aangegeven dat de informatie die vooraf wordt ontvangen over een conflict tussen burgers zeer gevarieerd is. Hierin zijn verschillen tussen de noodhulpdiensten en de OOT-diensten geobserveerd tijdens het meelopen. Bij noodhulpdiensten trad de politie voornamelijk op naar aanleiding van oproepen vanuit de meldkamer, terwijl politieagenten bij OOT-diensten vaker zelf opstootjes observeerden of via collega’s of hosts op de hoogte werden gebracht van incidenten. Ook zijn de aanrijdtijden tijdens noodhulpdiensten langer omdat er in een groter gebied gewerkt wordt dan tijdens OOT-diensten. Deze verschillende informatiebronnen en het verschil in (voorbereidings)tijd voordat de agenten ter plaatse zijn, kunnen invloed hebben op hun handelen in de situatie.

7.4 Rolverdeling

De respondenten geven aan dat de rolverdeling tussen agenten in het geval van handelen bij conflicten tussen burgers tot stand komt naar aanleiding van wie als eerst iets doet: *“dat is een beetje anticiperen op wie het eerst iets doet. Als ik met [naam respondent 2] ben en hij stapt het eerst naar voren en gaat naar persoon X toe, dan weet ik al vrij zeker dat mijn taak gaat zijn: stap ik naar persoon Y toe. En andersom moet dat ook zo gaan. Niet dat je van te voren ...”* (respondent 1). Als al meerdere politieagenten aan het aanhouden zijn en de inschatting is dat dat genoeg agenten zijn, dan gaan de andere politieagenten bijvoorbeeld afschermen of een busje regelen. Afschermen houdt volgens de respondenten in: voldoende en veilige werkruimte creëren voor de andere politieagenten (bv. middens een barrière van collega’s of eventueel paarden) en de omgeving in de gaten houden. Een andere respondent geeft aan dat wel vooraf afspraken worden gemaakt als er een student bij is. Bij openbare ordediensten is er ook weinig tijd om te overleggen en wordt soms “directiever” (respondent

2) tegen anderen gezegd wat zij moeten doen. Een andere gesprekspartner beaamt dat en geeft aan dat een dergelijke directieve aanpak op dat moment ook van elkaar wordt geaccepteerd.

Een voorbeeld van hoe rolverdeling tot stand kwam tijdens het meelopen was dat agenten al bij een conflict ter plaatse waren, en de agent ter versterking zei: "Kom wij lopen via de achterkant de straat in zodat we van de andere kant de steeg afsluiten, mocht iemand snel weg willen gaan." Tijdens de meeloopdienst werd de rolverdeling en het samenwerken als uitdaging genoemd, waaronder het geval als alle collega's naar het conflict of de aanhouding gaan, terwijl niet zoveel mensen nodig zijn. Het is volgens de politieagenten bij wie werd meegelopen dan belangrijk om te kijken welke taken er nog vervuld kunnen worden, zoals bijvoorbeeld de afscherming.

Er wordt dus aangegeven dat de rolverdeling tot stand komt naar aanleiding van welke agent het eerste iets doet, en de andere agenten nemen rollen aan die daarbij ondersteunen, waaronder afschermen, oftewel een veilige werkomgeving creëren voor de andere agent(en).

7.5 Voorbeelden van conflicten en handelen

De respondenten geven desgevraagd meerdere voorbeelden van conflicten tussen burgers (waaronder ook beveiliging), waar zij bij hebben gehandeld. Zo wordt een voorbeeld besproken waarin een man zijn jas terug wilde die nog in een club lag, en daarom bonkte op de deur van een club. De medewerker van de club kon deze niet geven zonder kluisnummer, maar, mogelijk mede door drankgebruik, dit kwam niet aan bij de man. De man bleef roepen dat hij zijn jas wilde hebben, maar gaf niet de informatie om deze te kunnen geven. De politieagenten hebben toen in eerste instantie de clubmedewerker en de man gescheiden, en aangegeven dat de man morgen terug moest komen, maar later stond hij weer tegen de deur te slaan en te schoppen. Toen hebben de agenten hem aangehouden. Daarbij werden een vriend en vriendin van de man kwaad op de politieagenten. De agenten zeggen over deze situatie dat dit waarschijnlijk niet gebeurd was als de man nuchter was geweest: *"ik denk dat als iemand nuchter was geweest, dan was het gelijk opgelost geweest, dan had hij het kluisnummer kunnen noemen en klaar"* (gesprekspartner 2).

De respondenten geven aan dat het met dagdiensten, wanneer het gaat over conflictbemiddeling, vaak anders verloopt. Dan gaat het bijvoorbeeld om verkeersongevallen met materiële schade, waarbij burgers een conflict hebben rondom het invullen van het schadeformulier. Dan moeten de agenten het uitleggen (zonder kant te kiezen). *"Op een gegeven moment lukt dat wel"* (respondent 6, negen maanden ervaring op straat).

De respondenten geven aan dat als er een conflictsituatie is tussen burgers, zij in eerste instantie letten op de eigen veiligheid. Indicaties hiervoor die genoemd worden zijn of er glaswerk is, in de handen of op de grond, hoe groot de groep is, of er middelen gebruikt zijn, of handen in de zakken zitten. Ook wordt er gelet op lichaamstaal. Hierop letten gaat volgens de respondenten vaak onbewust: *"Het is niet eens dat ik daar bewust mee bezig ben, maar dat gaat gewoon vanzelf, dat je daar op let"* (respondent 5). Als er een conflict is tussen burgers is er volgens de respondenten echter meestal geen gevaar richting henzelf als agent.

Dus dan worden vervolgens stappen uitgevoerd: het zicht van de burgers op elkaar ontnemen (de burgers met de ruggen tegen elkaar zetten), als agent zicht op elkaar houden, en vanaf daar bekijken wat er is gebeurd en welke strafbare feiten eventueel zijn gepleegd. Ook in de meeloopdienst wordt geobserveerd dat bij een conflict de partijen gescheiden worden gehouden en dat ieders verhaal wordt gehoord.

Door de respondenten wordt wel opgemerkt dat de stappen die genomen worden ook afhankelijk zijn van de situatie, en vooral of er sprake is van een strafbaar feit:

“Als er een of andere ruzie is, dan ga ik niet allemaal getuigen horen, wat is er gebeurd enzo, dan is het eigenlijk meer van en nou, helemaal met die pleindiensten, [fluit scherp] opbokken, jullie die kant, jullie die kant, nou is het klaar. Ze kunnen overal wel een probleem van maken zeg maar. Kijk en. Wel strafbare feiten, dan wil je meer. Voordat je overgaat op een aanhouding, moet je wel een aangifte hebben en getuigen, want anders is het ene woord tegen het andere woord, daar kun je ook niets mee, dan ga je gelijk stuk. Dus dan wil je meer camerabeelden hebben, getuigenverhoor, dus dan moet je wat gedegener onderzoek doen voordat je overgaat op een aanhouding zeg maar. Maar gewoon conflictbemiddeling is. Niet hele.” (respondent 2).

Door andere respondenten wordt bevestigd dat bij openbare orde diensten en dieper in de nacht, “redeneren” (respondent 1) en uitleggen vaak geen zin heeft, door het vele middelengebruik waar dan sprake van is.

Concluderend wordt over het handelen bij conflicten tussen burgers aangegeven dat doorgaans gelet wordt op de eigen veiligheid, dat de burgers geen zicht (meer) hebben op elkaar, maar de agenten wel, en vervolgens te horen wat er is gebeurd. Ook wordt aangegeven dat dit handelen afhangt van de situatie, zoals het middelengebruik van de burgers.

7.6 Voorkomen van escalatie

De respondenten geven aan dat escalatie wordt voorkomen middels uitleggen, geduld en begrip. Zo geeft een agent aan:

“geduld hebben, proberen als het mogelijk is enigszins begrip te hebben. Kijken of je ze, of je daarmee een klein beetje de emotie eruit kunt halen en vervolgens inderdaad heel duidelijk uitleggen van, wat je nu aan het doen bent is niet ok. Je moet nu normaal gaan doen, want anders moeten we iets gaan doen. Dus dan probeer je op die manier te zorgen dat emoties er enigszins uitgaan dat ze weer normaal kunnen nadenken en inzien van dit is niet ok. Ik ga een ander plan trekken.” (respondent 1).

Ook wordt “gevoelsreflectie” (respondent 3, 25 jaar ervaring op straat) ingezet, bijvoorbeeld: *“ik hoor wat je zegt, ik snap dat het voor jou heel vervelend is, maar voor nu kan ik jouw jas niet halen.”* (respondent 5). Daarbij geeft de agent aan dat het belangrijk is om zelf niet “omhoog te gaan in het gevoel”. Ook worden soms keuzes voorgelegd: *“je bent misschien wel onjuist bejegend door iemand, of je hebt te veel betaald, maar je kan er nu een hele avond over inzitten, maar je bent nou in [de stad], je kan er ook wat van maken de rest van de avond.”* (respondent 2). Op de vraag wanneer overgegaan wordt op fysiek ingrijpen wordt geantwoord: *“als het niet werkt, als ze alleen nog maar op zenden staan. Wat je ook zegt, dat*

ze gewoon er doorheen gaan". Er wordt wel benadrukt dat als burgers niet fysiek naar elkaar zijn, politieagenten juridisch gezien ook beperkter zijn in wat is toegestaan. Dan kunnen ze bijvoorbeeld alleen burgers verplaatsen.

7.7 Omstanders

Door de respondenten worden omstanders vooral en unaniem besproken als mensen die zich ermee kunnen gaan bemoeien en het werk van de agent belemmeren. Dit kan zowel gaan om vrienden van mensen die bij een conflict betrokken zijn als om vreemden. Zo zegt een respondent:

"Ze kennen de context niet, dus als iemand is aangehouden en er zitten twee collega's bovenop en die houden het hoofd tegen de grond. Dat ziet er heel heftig uit natuurlijk. Ze weten A niet wat er is gebeurd en waarom er is aangehouden. Dan is er net in het nieuws weer een of andere mishandeling geweest door politiecollega's in Amerika, dat wordt meteen een op een gereflecteerd op ons. Dus dan worden kreten 'maak hem niet dood', dan denk je waar komt dit dan weer vandaan." (respondent 2).

Ook als een omstander al tussen een conflict tussen twee anderen is gesprongen wordt dit als lastiger gezien: *"Dan hebben we een conflict tussen drie mensen"* (respondent 2). Wel wordt opgemerkt dat incidenteel een omstander wil helpen. Tijdens het meelopen werd wel geobserveerd dat er bij een conflict tussen burgers een omstander (in dit geval een vriendin van één van de burgers) een burger tegen te houden, waardoor politieagenten dit niet hoefden te doen. De vraag is echter of agenten deze vrouw ook als helpende omstander opmerken. Tijdens het meelopen werd ook duidelijk dat agenten bij het handelen in conflicten ook rekening met hoe hun handelen eruitziet voor de omstanders. Zo rennen ze nooit over de pleinen, om een te groot publiek te voorkomen, wat tevens werd genoemd in de focusgroep. Daarnaast werd tijdens het meelopen verteld dat ze proberen niet met te veel mensen aanwezig te zijn of een aanhouding te verrichten, omdat dit er heftig uit kan zien voor de omstanders. Concluderend worden omstanders als hinderlijk ervaren bij het handelen in een conflict tussen burgers door de respondenten, hoewel in een meeloopdienst ook een helpende rol van een omstander is geobserveerd.

7.8 Uitdagingen

De respondenten zien desgevraagd ook uitdagingen bij het handelen bij conflicten tussen burgers. Zo vinden zij hun eigen emotieregulatie, oftewel rustig blijven terwijl de eigen (negatieve) emoties stijgen, soms lastig. *"... dat je denkt: het heeft geen zin, want als ik, ja, feller erin gaat, wordt de ander ook weer feller"* (respondent 3). Daaraan gerelateerd wordt 'rustig communiceren' genoemd: *"Dan kan je zeggen 'opzouten, wegwezen, oprotten. Maar ik doe altijd even: wil je alsjeblieft even doorlopen, weet je wel, zo.'" ... " dat vind ik soms wel moeilijk"* (respondent 4, 27 jaar ervaring op straat). Het wordt tevens als een uitdaging gezien om je aan te passen aan de burger die je voor je hebt, bijvoorbeeld in de manier van communiceren (directiever, vriendelijker, etc.). Ook noemt een respondent als uitdaging dat

het gevoel van rechtvaardigheid niet altijd bevredigd kan worden, bijvoorbeeld als er geen gronden zijn om aan te houden of te weinig tijd is om op dat moment te helpen.

De respondenten hebben middels het focusgroepgesprek meer inzicht gegeven in hoe handelen in de conflictsituatie tussen burgers aangeleerd wordt en uitgevoerd wordt. Daarmee vormen ze een belangrijke aanvulling op de kwantitatieve hoofdstukken van het rapport. In het volgende hoofdstuk zullen de bevindingen van de videoanalyse en de focusgroep gezamenlijk worden bediscussieerd.

8. Discussie, aanbevelingen en conclusie

Een belangrijk onderdeel van het politiewerk vindt plaats in interactie met burgers op straat. In het hier beschreven onderzoek hebben wij ons gericht op een specifiek soort interactie tussen burgers en agenten, namelijk het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers op straat. Eerder onderzoek heeft zich vooral gericht op agressie of geweld door of tegen politieagenten (bijvoorbeeld Kuin et al., 2020; Van Reemst, 2020), of interacties met specifieke groepen mensen (Adang et al., 2006). Politieagenten kunnen handelen bij conflicten tussen burgers op straat om een conflict op te lossen of verdere escalatie te voorkomen. Dit betreft regelmatig situaties met hoge urgentie, en de politie is regelmatig pas ter plaatse als het conflict al gaande is.

Recent onderzoek in Amsterdam toont aan dat reguliere omstanders, dat wil zeggen aanwezige burgers die niet direct bij het conflict betrokken zijn, een belangrijke de-escalerende rol innemen in conflicten tussen burgers op straat. Dat onderzoek laat zien dat er gemiddeld drie tot vier omstanders zijn die een actieve rol innemen (Philpot et al., 2020). Of er wordt ingegrepen hangt meer af van de sociale relaties tussen de omstanders en de betrokkenen bij het conflict (bij sociale relaties wordt vaker ingegrepen) dan van het totale aantal aanwezige personen (Liebst et al., 2019). Daarnaast blijkt het agressieniveau van het conflict bepaalt op welke manier omstanders ingrijpen. Als het conflict intensief is, grijpen omstanders ook in op een intensieve manier (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2021). Tot slot nemen omstanders veelal complementaire rollen in als ze ingrijpen. Over ingrijpen bij conflicten tussen burgers door reguliere omstanders is dus al een en ander bekend uit onderzoek.

In tegenstelling tot reguliere omstanders is handelen in conflicten op straat onderdeel van het takenpakket van politieagenten en zijn zij opgeleid om in deze situaties te handelen. Daarentegen zijn de agenten en de betrokken burgers zelden bekenden van elkaar, wat reguliere omstanders wel kunnen zijn. Er kunnen daardoor verschillen zijn in de rol die reguliere omstanders en politieagenten innemen in conflicten tussen burgers op straat. Hoe agenten dit doen, op welke manier ze dit doen en met welk effect was echter tot nog toe onvoldoende onderzocht. Bij het formuleren van de onderzoeksvragen speelde op de achtergrond de vraag mee of op basis van de uitkomsten van het onderzoek aanbevelingen gedaan zouden kunnen worden over de manier waarop politieagenten het beste kunnen handelen bij conflicten tussen burgers op straat, mogelijk afhankelijk van het soort conflict en de context waarin het zich afspeelt. Het onderzoek richtte zich op drie deelvragen:

1. Hoe handelen politieagenten bij conflicten tussen burgers?
2. In hoeverre worden handelingen door politieagenten voorspeld door observeerbare kenmerken van de situatie?
3. In hoeverre voorspellen deze handelingen de mate van (de-)escalatie van een conflict?

Aan de hand van een gesprek met een docent van de politieacademie zijn bovendien drie verkennende vragen opgesteld: (1) of in uitgaanslocaties en 's nachts vaker, maar mogelijk

kortdurend, fysiek ingegrepen wordt, (2) of als er meer mensen aanwezig zijn anders ingegrepen wordt dan als er minder mensen zijn, en (3), of als mensen elkaar kennen er een langere duur zal zijn van verbale handelingen, als uiting van bemiddelend optreden.

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden hebben wij video-opnames bestudeerd en geanalyseerd van conflicten tussen burgers waarbij de politie aanwezig was. Een voordeel van video-opnames als gegevensbronnen is, dat observaties betrouwbaar verricht kunnen worden door conflicten meermaals te bekijken door dezelfde of verschillende onderzoekers. Bovendien kunnen relatief veel conflicten onderzocht worden. Omdat de politie niet aan de lopende band met conflicten geconfronteerd wordt, is live observeren (zoals meelopen met diensten) vrij inefficiënt. Door van video-opnames gebruik te maken kunnen grotere aantallen conflicten op een meer systematische manier en kwantitatief geanalyseerd worden, zoals ook in dit onderzoek gebeurd is. Via kwantitatieve analyse kunnen, in aanvulling op kwalitatieve analyses van afzonderlijke cases, patronen herkend worden en verschillen, overeenkomsten en samenhangen worden vastgesteld. Met deze methode zetten we dus een belangrijke stap in het onderzoek naar het handelen van politieagenten. Toch bleef het aantal te observeren conflicten beperkt. Onze steekproef bestond uit 33 conflicten tussen burgers in Amsterdam waarin politieagenten aanwezig zijn en al dan niet ingrijpen. Deze conflicten waren vastgelegd met gemeentelijke surveillancemcamera's in de openbare ruimte, en de beelden ervan zijn vervolgens geobserveerd, gecodeerd en geanalyseerd. De surveillancemcamera's worden vooral geplaatst in de binnenstad en in uitgaansgebieden. De hier gerapporteerde bevindingen zijn op deze reden kenmerkend voor deze situaties en locaties, en beschrijven mogelijk minder goed het handelen van agenten in andere situaties en locaties zoals burenruzies en conflicten tussen huisgenoten. Aanvullend is een focusgroep gehouden met politieagenten, en is meegelopen met twee diensten, om meer duiding te kunnen geven aan de kwantitatieve bevindingen.

De meeste onderzochte conflicten op de videobeelden vonden plaats in uitgaanslocaties en tussen drie en zes uur 's nachts. In de meeste conflicten waren 30 of meer mensen aanwezig, waarvan gemiddeld 16 mensen op enige manier betrokken bleken bij het conflict en gemiddeld tussen de vijf en zeven een vorm van agressie uitten. In een derde van de conflicten kenden de partijen elkaar. Bij de meeste conflicten was sprake van fysiek geweld.

8.1 Discussie

Wij rapporteren hier onze bevindingen naar aanleiding van de drie onderzoeksvragen en vergelijken deze met de huidige kennis over de handelingen van reguliere (burger)omstanders tijdens conflicten op straat. Vervolgens reflecteren wij op beperkingen van het onderzoek en presenteren wij onze aanbevelingen en conclusies.

Hoe handelen politieagenten in conflicten tussen burgers?

Omdat er weinig bekend is over handelingen van politieagenten bij conflicten tussen burgers op straat hebben wij allereerst onderzocht hoe agenten handelen en welke handelingen het meest voorkomen. Zo kwamen wij op basis van de videobeelden tot een onderscheid in non-

verbale, verbale (samen niet-fysieke) en fysieke handelingen. Onder non-verbale handelingen vallen (actief) kijken naar één van de burgers (met afwezigheid van andere handelingen) en richting de burger bewegen. Onder verbale handelingen vallen praten met één van de burgers (met afwezigheid van fysieke handelingen) en het ID controleren van de burger. Gezamenlijk vallen deze handelingen onder niet-fysieke handelingen. Onder fysieke handelingen vallen: het verplaatsen van de burger, het aanraken van de burger, kracht gebruiken tegen de burger, het vasthouden van de burger, het blokkeren van de burger en het arresteren van de burger.

De meest voorkomende handelingen van politieagenten in onze steekproef van video-opnames waren actief kijken en praten. In de focusgroep werd besproken dat middels praten geprobeerd werd in kaart te brengen wat er was gebeurd, maar ook de emoties te verminderen, door de burger zijn of haar verhaal te laten doen. Daarna komen, in volgorde van frequentie in de steekproef, richting de burger bewegen, de burger verplaatsen, aanraken, kracht gebruiken richting de burger, de burger vasthouden, blokkeren, het ID controleren en de burger arresteren. Gemiddeld gebruiken agenten vier minuten voor hun handelingen, waarvan zij de meeste tijd besteden aan praten met burgers. In dit onderzoek hebben wij alleen geanalyseerd of en hoelang bepaalde handelingen voorkwamen in bepaalde conflicten en dus niet op welke manier deze mogelijk (in tijd) verbonden zijn aan elkaar. Zo is het mogelijk dat door de politieagent(en) eerst gepraat wordt en daarna fysiek gehandeld wordt, maar ook andersom. In de focusgroep werd duidelijk dat de burgers ook wel verplaatst worden om de partijen te scheiden en geen zicht op elkaar te laten hebben.

In driekwart van de onderzochte conflicten voerden agenten op een bepaald moment een fysieke handeling uit, maar de meest voorkomende handelingen waren verbaal of non-verbaal (oftewel niet-fysiek). Gemiddeld waren zeven politieagenten aanwezig in een conflict. Zij leken verschillende rollen in te nemen. Zo waren er per situatie gemiddeld vijf agenten die enige handeling vertoonden, waarvan gemiddeld twee agenten fysieke handelingen verrichtten terwijl de andere handelende agenten dan vooral aan het kijken en praten waren. Uit de focusgroep blijkt 'afschermen' een handeling te zijn die niet als zodanig is opgenomen in de videoanalyse. Dit wordt beschreven als fysieke en veilige werkruimte creëren en de omgeving in de gaten houden. Het is mogelijk dat de politieagenten waarvan geen handeling werd waargenomen of alleen kijken werd waargenomen in de videoanalyse dit aan het doen waren, naast eventueel overleggen met collega's.

We weten uit eerder onderzoek dat reguliere omstanders vaak ingrijpen tijdens conflicten op straat en wanneer zij dit doen, gebeurt dit veelal met drie tot vier personen tegelijk (Philpot et al. 2019). Op basis van het huidige onderzoek blijkt dit bij politieagenten twee agenten te zijn die fysiek ingrijpen en drie die niet-fysiek ingrijpen. Bovendien is bekend dat reguliere omstanders typisch complementaire rollen innemen (Bloch et al. 2018). Dit lijkt ook het geval te zijn voor agenten in het huidige onderzoek, wat lijkt overeen te komen met de instructies die zij hiervoor tijdens hun opleiding krijgen. Het gedrag van burgers, die geen opdracht hebben om in te grijpen, en het gedrag van politieagenten, die dat wel hebben, lijkt dus op elkaar als het gaat om het aannemen van specifieke rollen en dat meerdere mensen ingrijpen. Om de handelingen van politieagenten en burgeromstanders meer precies met

elkaar te kunnen vergelijken zal dit binnen dezelfde situaties vergeleken moeten worden in een toekomstig onderzoek. In de focusgroep is ook aan bod gekomen hoe omstanders worden ervaren door politieagenten bij het handelen in het geval van een conflict tussen burgers. Omstanders werden door de agenten die aan de focusgroep deelnamen unaniem als hinderlijk ervaren bij het handelen in een conflict tussen burgers, hoewel in een observatie tijdens een meeloopdienst ook een helpende rol van een omstander werd gezien.

De bevindingen roepen de vraag op hoe de rollen onder politieagenten bij het ingrijpen verdeeld worden. Deze vraag hebben we gesteld tijdens de focusgroep en dit blijkt te gebeuren aan de hand van wie het eerst wat doet. De andere agenten weten in dat geval dat zij één van de andere taken op zich kunnen, of moeten, nemen. Ook kunnen er, vooral bij openbare ordediensten, opdrachten aan collega's worden gegeven. Voor vervolgonderzoek blijft interessant om deze rolverdeling meer systematisch te onderzoeken. Zo kunnen vragen gesteld worden over in hoeverre de eerst handelende politieagent bepaalt hoe gehandeld wordt, in hoeverre sommige politieagenten vaker bepaalde rollen aannemen en welke functie de, ogenschijnlijk niet-handelende, politieagenten hebben in de situatie. Ook de bijdrage van (burger)omstanders of bijvoorbeeld beveiligers of boa's bij conflicten tussen burgers kan systematisch onderzocht worden. Zo werd in de focusgroep al wel genoemd dat informatie van hosts gebruikt wordt bij het handelen van politie'genten in het geval van conflicten tussen burgers. Hierbij kan de vraag gesteld worden in hoeverre, en in welke omstandigheden, het handelen van politieagenten en anderen (burgers, beveiligers, boa's, hosts) complementair is of kan zijn. Ook kunnen vervolgvragen onderzocht worden over de *timing* van het ingrijpen: wat is het beste moment om te handelen bij conflicten tussen burgers? Wanneer is het te vroeg en wanneer te laat?

In hoeverre worden handelingen van politieagenten voorspeld door observeerbare kenmerken van de situatie?

We hebben tevens onderzocht of er samenhang bestaat tussen handelingen van agenten en situationele kenmerken, door na te gaan in hoeverre handelingen vaker of minder vaak in bepaalde situaties voorkomen. Op basis van de onderzochte conflicten bleek de handelingsduur van agenten overdag niet te verschillen van 's nachts. Deze bevinding gaat in op de verkennende vraag, die is gesteld op basis van het gesprek met een docent van de politieacademie, of in uitgaanslocaties en 's nachts vaker, maar mogelijk kortdurend, fysiek ingegrepen zal worden. Op basis van deze bevinding lijkt dit niet te gelden voor 's nachts.

We vonden wel dat agenten anders handelen in conflicten in uitgaanslocaties dan in andere locaties. Deze andere manier van handelen bleek dus te maken te hebben met de *locatie* van het conflict en niet met het tijdstip. In uitgaanslocaties bleken politieagenten langer te kijken en bewegen naar de burgers die in conflict waren, dan in niet-uitgaanslocaties. Een verklaring hiervoor kan zijn dat agenten conflicten in uitgaanslocaties meestal meemaken tijdens (horeca) surveillancediensten, en conflicten op andere locaties vaak naar aanleiding van een melding tijdens de nooddienst. In het eerste geval is er wellicht meer gelegenheid om de situatie enige tijd te observeren, en mogelijk ook om anders in te grijpen. Ook verplaatsen

agenten vaker en langer burgers in uitgaanslocaties. Er lijkt dus vaker fysiek ingegrepen te worden door agenten in uitgaanslocaties, wat vooral geldt voor verplaatsen. In uitgaanslocaties zijn conflicten in het algemeen wellicht ingewikkelder en moeilijker te interpreteren voor agenten, bijvoorbeeld omdat er een hogere kans is dat de burgers die in conflict zijn middelen hebben gebruikt. Mogelijk verklaart de complexiteit van de situaties in uitgaanssituatie dat de handelingen van politieagenten ook anders zijn in deze locatie. Dit zou kunnen komen doordat politieagenten in uitgaanslocaties meer tijd moeten besteden aan het verkennen van wat er aan de hand is, en meer en verschillende handelingen verrichten tijdens het ingrijpen. In de focusgroepen gaven agenten ook aan dat in openbare ordediensten soms anders wordt gehandeld, door onder andere de drukte en het middelengebruik waar dan sprake van is. Het kan dus dat agenten burgers in conflict vaker uit elkaar willen halen door risico's die gezien worden met middelengebruik, of doordat dat praktischer is in deze locatie, bijvoorbeeld door drukte. Dit geeft aan dat de uitdagingen voor agenten bij het handelen in conflicten tussen burgers anders zijn in uitgaanslocaties dan elders (en niet alleen 's nachts).

Eerder laboratoriumonderzoek naar de rol van omstanders in noodsituaties laat zien dat omstanders minder geneigd zijn tot ingrijpen naarmate er meer andere omstanders aanwezig zijn (het *bystander-effect*). In ons onderzoek naar het ingrijpen door agenten zien wij dit niet terug: het aantal omstanders blijkt niet gerelateerd aan hoe agenten handelen. Politieagenten blijken dus niet verschillend om te gaan met conflicten waarbij veel of weinig mensen aanwezig zijn. Dit gaat in op de verkennende vraag die voortkwam uit het gesprek met de docent van de politieacademie, over of anders ingegrepen wordt als er meer mensen aanwezig zijn dan als er minder mensen zijn. Dit verschil met omstanders reflecteert mogelijk ook een verschil in gepercipieerde verantwoordelijkheid: het *bystander-effect* wordt veelal toegeschreven aan een verminderd verantwoordelijkheidsgevoel bij omstanders; voor agenten is evidentier dat zij beroepshalve verantwoordelijkheid dragen voor het helpen oplossen van potentiële noodsituaties.

Wel gerelateerd aan de manier waarop agenten handelen is de hoeveelheid *betrokkenen* in het conflict. In conflicten met veel betrokkenen, kijken, bewegen en praten politieagenten meer en langer dan in conflicten met weinig betrokkenen. In conflicten met veel partijen wordt ook vaker geblokkeerd, aangeraakt, verplaatst, en langer kracht gebruikt dan in conflicten met weinig partijen. In deze situaties zijn er meer mensen om mee te praten of bij te handelen, waardoor de bevinding dat dan meer en langer gehandeld wordt logisch lijkt. Het is ook mogelijk dat deze situaties complexer zijn en dat er dus wordt ingeschat dat meer en verschillende handelingen nodig zijn.

We zien ook dat agenten anders handelen als de burgers die in conflict zijn elkaar allemaal kennen, dan als zij elkaar niet allemaal kennen. Op basis van het gesprek met de docent van de politieacademie was de vraag of zij langer verbaal zouden handelen als mensen elkaar kenden. Dat werd op basis van de videoanalyse niet gevonden. Politieagenten blokkeren en verplaatsen wel minder lang en vaak dan in conflicten waar de burgers die in conflict zijn elkaar niet kennen. Dat zou kunnen zijn omdat vrienden van de betrokken conflictpartijen dat al doen, en dus op die manier taken overnemen van agenten. Bij andere

handelingen zien wij geen verschillen tussen conflicten tussen bekenden of onbekenden. Dit roept de vervolgvraag op, waarom politieagenten minder blokkeren en verplaatsen als de burgers in het conflict elkaar allemaal kennen. Het is alsnog mogelijk dat politieagenten eerder willen mediëren in conflicten waarin partijen elkaar kennen, zoals aangegeven door de docent van de politieagenten. Het is mogelijk dat zij hiervoor de conflictpartijen vaker bij elkaar houden en dus niet tenminste één van de burgers verplaatsen, dan in conflicten waarin de burgers elkaar niet allemaal kennen.

Uit onderzoek over de rol van burgers weten wij bovendien dat blokkeren en verplaatsen juist typische manieren van ingrijpen door omstanders in conflicten tussen bekenden (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2020; Liebst et al., 2019). Het zou dus kunnen dat agenten dit minder vaak doen in conflicten tussen bekenden, omdat burgers dit al doen, waardoor agenten het niet hoeven te doen. In een meeloopdienst werd ook eenmalig geobserveerd dat een omstander reeds ingreep (waardoor handelen van de politie niet nodig was). Dit is een voorbeeld van hoe burgers en politie mogelijk samenwerken tijdens het ingrijpen in conflicten. Rolverdeling tussen burgers en politie zouden meer aandacht moeten krijgen in toekomstig onderzoek.

Tot slot zien wij dat het agressieniveau in het conflict een rol speelt bij hoe agenten handelen. In conflicten waarin vaker agressieve gedragingen voorkwamen, werd langer gekeken naar, bewogen naar en gepraat met de burgers in het conflict door politieagenten. Ook hing een hoger agressieniveau in de situatie samen met het aanraken, verplaatsen, vasthouden en arresteren van burgers, oftewel het vaker voorkomen van fysieke handelingen van agenten. Agenten verrichten dus in het algemeen vaker handelingen in conflicten van een hoger agressieniveau, dan in conflicten van een laag agressieniveau. Ook dit kan duiden op een complexere situatie, waarvoor meer en langer handelen nodig kan zijn. Dit is tevens interessant omdat wij van conflicten waar burgers ingrijpen ook weten dat het agressieniveau van het conflict verbonden is met de manier van ingrijpen. Een hoog agressieniveau hangt samen meer fysiek ingrijpen door burgers (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2022). Net als bij burgeromstanders lijken politieagenten hun manier van ingrijpen aan te passen aan het agressieniveau van de conflictpartijen. Een vervolgvraag is dan of dat ook een de-escalerende manier is om in te grijpen. Hier gaat ook de volgende onderzoeksvraag op in.

In hoeverre voorspellen handelingen van agenten de mate van (de-)escalatie van een conflict? Wat zijn de effecten van de handelingen van agenten?

Om de effecten vast te stellen van de handelingen van agenten, hebben wij het agressieniveau van zowel voor als na de eerste handeling van de politieagent gemeten, waarbij kijken en bewegen naar de conflictpartij buiten beschouwing zijn gelaten. Hieruit bleek dat conflicten zelden escaleren nadat agenten ingrijpen, maar vaak op hetzelfde agressieniveau blijven of de-escaleren. Er bleken wel een aantal handelingen samen te hangen met de-escalatie. Zo bleek dat er in conflicten waarin er door politieagenten niet actief werd gekeken (zonder andere handelingen), of niet werd gepraat, vaker de-escalatie plaatsvond. Dit is een interessante bevinding omdat kijken en praten geassocieerd zijn met rustig blijven, oftewel

op zijn minst geen escalatie, terwijl onze bevinding suggereert dat kijken en praten spontane de-escalatie in de weg kan staan. Zoals gereflecteerd, gaat het hier om niet-experimenteel onderzoek en zijn daardoor oorzaak en gevolg niet altijd goed te onderscheiden. Het is bijvoorbeeld ook mogelijk dat agenten zich afzijdig hielden (niet keken en niet praatten) in situaties waarvan zij terecht voorzagen dat ze spontaan zouden de-escaleren. Verder bleek in conflicten waar agenten kortdurend kracht gebruikten, in tegenstelling tot langduriger gebruik van kracht, vaker de-escalatie plaats te vinden. Dit lijkt er op te duiden op dat kort krachtgebruik een efficiënte manier is om in te grijpen, maar ook hier is een grote slag om de arm op zijn plaats. Het kan dat de situaties waarin er kort kracht wordt gebruikt op andere punten verschillen van situaties waarin er langduriger kracht wordt gebruikt. Als kort krachtgebruik bijvoorbeeld juist plaats vindt in situaties met een lager agressieniveau en lang krachtgebruik in situaties met een hoog agressieniveau, dan heeft de de-escalatie misschien met het agressieniveau te maken en niet met hoe lang kracht wordt gebruikt. Tevens moet worden opgemerkt dat in situaties vaak verschillende handelingen door politieagenten tegelijkertijd worden gebruikt. Het feit dat bijvoorbeeld kortdurend gebruik van kracht samenhangt met de-escalatie kan dan niet volledig uitsluiten dat er tegelijkertijd andere zaken plaatsvonden die een de-escalerend effect hadden. Uit eerder onderzoek blijkt dat handelingen van burgers in *combinatie*, met oplopende intensiteit, vaak een de-escalerend effect hebben op conflicten (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2022). Vragen voor vervolgonderzoek zijn dus in welk soort situaties en op welke momenten in een conflict handelingen als kijken, praten, kort en lang krachtgebruik de-escalerend effecten hebben op het agressieniveau en in hoeverre handelingen in combinatie een de-escalerend effect hebben. Mogelijk kan hiervoor een datasetindeling gebruikt worden die nodig is om op het niveau van handelen te analyseren, zoals besproken in hoofdstuk 6.

Een ander interessant resultaat van het onderzoek is dat gemiddeld zeven agenten aanwezig zijn in een conflict, waarvan twee fysiek ingrijpen en van twee geen handelingen gezien werden (maar mogelijk 'afschermden'). De vraag is in hoeverre de twee agenten die fysiek ingrijpen het conflict eerder of even effectief hadden kunnen de-escaleren wanneer zij alleen waren, of dat ze juist slagen omdat er meer agenten aanwezig zijn, waarvan een deel ook verbaal handelt, en dat er dus *safety in numbers* is voor de agenten. Uit onderzoek over burgers die ingrijpen weten wij dat de hoeveelheid aanwezige omstanders geen effect heeft op de slagingskans van het ingrijpen van de drie of vier actieve omstanders. Dit betekent dat burgers net zo goed met drie of vier omstanders aanwezig kunnen zijn als met twintig om te handelen (Philpot et al., 2020). Toekomstig onderzoek zou moeten uitzoeken of hetzelfde het geval is voor agenten. De agenten in de focusgroep suggereren dat ook de agenten waarvan geen handelingen zijn opgemerkt, een belangrijke rol kunnen hebben in de situatie door middel van bijvoorbeeld afscherming. Het zou ook mogelijk zijn dat passieve aanwezigheid van deze agenten op zichzelf al verdere escalatie ontmoedigt. Maar *als* enkele agenten even succesvol zijn als meerdere agenten in het de-escaleren van een conflict, dan zouden kleinere groepen agenten ter plaatse gestuurd kunnen worden. Dit zou gunstig zijn uit overwegingen van optimale inzet van schaarse politiecapaciteit. Het is dus belangrijk om in toekomstig

onderzoek uit te zoeken hoeveel agenten nodig zijn om effectief in te grijpen in conflicten tussen burgers.

8.2 Beperkingen

Hoewel video-analyse inzichten geeft in het handelen van mensen in conflicten dat niet op andere manieren onderzocht kan worden, zijn er bij het gebruik van deze methode ook beperkingen. Een belangrijke beperking is het gebrek aan reflectie van alle betrokkenen, zowel agenten als burgers. Zo weten wij niet waarom mensen doen wat ze doen en kennen wij ook niet hun perspectief op het conflict. Ook zijn de camera's die de beelden vangen gericht op specifieke gebieden, waardoor de resultaten vooral te generaliseren zijn naar uitgaanslocaties en locaties in de binnenstad. Omdat er geen geluid is in de opnames weten wij niet wat er gezegd wordt tijdens de conflicten, en daarom niet precies waar het conflict om gaat. Het is aannemelijk dat *wat* er gezegd wordt wel belangrijk is voor de-escalatieprocessen. Een gebrek aan praten bleek in deze studie gerelateerd is aan de-escalatie, maar het zou natuurlijk ook kunnen dat dat wat gezegd wordt in de situaties waarin gepraat wordt het agressieniveau in stand houdt in plaats van de-escaleert. Een beperking is daarnaast de kleine steekproef (33 situaties).

8.3 Aanbevelingen

Een belangrijke aanbeveling van het huidige onderzoek is dus om vervolgonderzoek te doen. De methoden die in dit onderzoek gebruikt zijn, namelijk analyses op basis van camerabeelden, zijn veelbelovend voor toekomstig onderzoek, aangezien hiermee systematischer en objectiever dan met vragenlijsten, interviews en live observaties onderzocht kan worden hoe de politie en burgers handelen en op elkaar reageren. De beelden kunnen bijvoorbeeld teruggekeken worden wat mogelijk data oplevert die meer valide is dan bijvoorbeeld bij live observaties. De aanvullende kwalitatieve gegevens zoals een focusgroep en meeloopdiensten geven deze daarbij meer context.

Voor vervolgonderzoek raden we onderzoekers die net als in dit onderzoek video-analyses gebruiken om deze of soortgelijke onderzoeksvragen beantwoorden aan om een grotere steekproef van relevante incidenten te verzamelen. Dit zou de power van het onderzoek vergroten, oftewel dit zou de kans om een significant verband te vinden als dit verband daadwerkelijk aanwezig is vergroten. Daarmee zou het ook mogelijk zijn om verbanden aan te tonen die minder sterk zijn. Ook zou dit de mogelijkheid om te controleren voor alternatieve verbanden vergroten, hoewel factoren die zo'n verklaring geven dan wel te observeren moeten zijn. Om de steekproef te vergroten zou bijvoorbeeld voor een groter gebied, bijvoorbeeld ook beelden van buiten Amsterdam, of voor een langere periode van dataverzameling (in dit onderzoek was dit zes maanden) gekozen kunnen worden.

Met het huidige onderzoek blijven ook nog diverse vragen onbeantwoord. Zoals reeds aangestipt is vervolgonderzoek gewenst naar de oorzakelijke mechanismen die aan de gevonden verbanden ten grond liggen: naar de rolverdeling van politieagenten bij ingrijpen in conflicten tussen burgers, naar hoe politieagenten samenwerken of zouden kunnen

samenwerken met anderen (bijvoorbeeld burgers, beveiligers, boa's en hosts) bij ingrijpen in conflicten en naar de vraag waarom politieagenten anders handelen als de burgers in het conflict elkaar kennen.

Het is belangrijk om vragen naar de oorzakelijke mechanismen die ten grondslag liggen aan de gevonden verbanden beantwoord te hebben voordat meer aanbevelingen gedaan kunnen worden voor trainingen. Wanneer bijvoorbeeld bekend is welke handelingen met grotere waarschijnlijkheid *leiden tot* de-escalatie kan dit verwerkt worden in trainingen zoals simulatie-gebaseerde trainingen voor de-escalatietechnieken. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat dit een veelbelovende methode is voor het trainen van agressie de-escalatie in domeinen zoals het openbaar vervoer (Bosse, Gerritsen, & de Man, 2016). In dat geval kunnen virtuele trainingsscenario's ontwikkeld worden, waarbij *learning by doing* centraal, dat betekent dat je direct het effect ziet van de gemaakte keuzes op het gedrag van de virtuele personages. Met andere woorden, als je de juiste aanpak hanteert de-escaler je de situatie en als je de verkeerde aanpak hanteert loopt de situatie uit de hand. Hiervoor moet echter eerst nog meer bekend zijn over de causale mechanismes achter de gevonden verbanden.

Toekomstige onderzoeken zouden daarvoor experimentele designs kunnen gebruiken, aangezien deze in de regel nodig zijn om causale mechanismen vast te stellen. Het is echter, zoals besproken in hoofdstuk 6, om praktische en ethische redenen moeilijk om experimenteel realistische conflictsituaties uit te lokken. Als de inzet of uitkomst een conflict is, dan is het vaak onwenselijk om mensen daaraan bloot te stellen. Het is echter mogelijk om creatief na te denken over hoe experimenten toch mogelijk zijn. Zo zou het effect van de agressie van de burger op handelen van de politie via een virtueel scenario kunnen worden gemeten, waarbij de politieagent moet reageren op het gedrag van virtuele burgers die in conflict zijn. Ook is het een optie om met de methoden die in dit onderzoek zijn gebruikt andere mogelijkheden te creëren, door de focus van het onderzoek te verleggen. Een van de manieren is, zoals gereflecteerd in hoofdstuk 6, door de onderzoeksvraag over escalatie te formuleren op het niveau van de individuele burger in de conflictsituatie, in plaats van op het niveau van de situatie. Maar het is ook mogelijk om de effecten van de onderzochte handelingen op het agressieniveau van individuen specifieker te onderzoeken. Dan zouden analyses verricht moeten worden die binnen conflicten en binnen personen vergelijken wat de effecten van specifieke handelingen zijn (zie Lindegaard et al. 2022 ter illustratie). Om dit te onderzoeken zou de analyse op het niveau van de handeling moeten plaatsvinden.

Tevens is het mogelijk om in toekomstig onderzoek andere data te gebruiken, zoals bodycam-data. Hoewel die data deels overeenkomstige, en ook aanvullende,²² beperkingen hebben als videobeelden op basis van surveillancamera's, is er vaker wel geluid te horen in bodycam-beelden en geven deze het zicht vanaf (het lichaam van) de politieagent, waardoor deze beelden aanvullende gegevens kunnen opleveren. Zo zou in toekomstig onderzoek uitgezocht moeten worden in hoeverre *wat er gezegd wordt* samenhangt met de-escalatie van het conflict, alsmede *hoe* dit gezegd wordt. Ook zal vaker het gezicht, en bijbehorende

²² Zoals de moeilijkheden om toegang tot deze beelden te krijgen.

mimiek, van de burger of van collega's te zien zijn in bodycam-beelden, wat tevens meegenomen kan worden in het onderzoek als vorm van gedrag van de burger of handelen van agenten.

Op basis van dit onderzoek zou het ook interessant lijken om een kwalitatieve analyse te doen van videobeelden. Hiermee kunnen bijvoorbeeld onderzoeksvragen beantwoord worden die een beschrijving vragen van het proces van handelingen van agenten en conflicten tussen burgers. Kwalitatieve methoden zijn namelijk van belang bij het in kaart brengen hoe en middels welk proces een gebeurtenis een rol speelt bij een andere gebeurtenis, en in welke context (Maxwell, 2021). Dit kan leiden tot beter begrip voor de mechanisme achter gevonden samenhangen. Zo zou het interessant zijn om het proces van (de-)escalatie te beschrijven en welke handelingen hieraan vooraf gaan. Op basis hiervan kunnen vervolgens hypothesen geformuleerd worden over welk gedrag van burgers samenhangt met het handelen van politieagenten. Zoals in hoofdstuk 6 gereflecteerd, is in eerder onderzoek bijvoorbeeld door middel van kwalitatieve analyse van video-opnames nagegaan in hoeverre uitingen van boosheid zichtbaar zijn vooraf aan agressie (Liebst et al., 2020) en wat de gebruikelijke volgorde is van de-escaleren door buitenstaanders (burgers) bij conflicten (Ejbye-Ernst, Lindegaard, & Bernasco, 2022).

8.4 Conclusie

Ook met het huidige onderzoek is al een belangrijke eerste stap genomen in het kaart brengen van het handelen van politieagenten bij conflicten tussen burgers, in verschillende situaties. Dit is van meerwaarde omdat conflicten oplossen een belangrijke taak is van de politie, terwijl veel eerder onderzoek zich vaak richtte op conflicten tussen politieagenten in burgers. In het huidige onderzoek is duidelijk is geworden welke handelingen politieagenten uitvoeren in het geval van conflicten tussen burgers: actief kijken richting de burgers die in conflict zijn, richting de burgers bewegen, met ze praten, hun identiteitsbewijs controleren, hen verplaatsen, hen aanraken, hen vasthouden, hen blokkeren, kracht tegen hen gebruiken en hen arresteren. In de politieopleiding of losse training (binnen of buiten de politie) kan dus met die verschillende handelingen (verder) geoefend worden. Ook is duidelijk geworden dat de context van de situatie samenhangt met het handelen, zoals uitgaanslocaties (en niet zozeer het tijdstip), het aantal betrokkenen bij het conflict (en niet zozeer het aantal mensen dat in zijn geheel aanwezig is) en of mensen elkaar kennen. In opleiding of training zou dus al wel met die verschillende situaties geoefend kunnen worden.

In toekomstige onderzoeken kan dus ook de methode die in dit rapport is gebruikt, gebruikt worden om andere vragen te beantwoorden. Het observeren van situaties middels videobeelden geeft namelijk een meer objectief beeld van wat er in situaties gebeurt dan wanneer dit achteraf gevraagd wordt aan betrokken politieagenten en burgers. Dit maakt dat de externe validiteit van het onderzoek heel sterk is. Ook geeft het de mogelijkheid om situaties meerdere malen te bekijken, zowel zelf als door een mede-onderzoeker. Dit geeft de mogelijkheid om gedragingen heel precies te coderen en deze kwantitatief te kunnen analyseren, wat ook deze studie is gedaan. Deze methode kan bijvoorbeeld gebruikt worden

om vragen te beantwoorden over samenwerking tussen politie en omstanders, samenwerking tussen politie en andere medewerkers in het veiligheidsdomein (bijvoorbeeld beveiligers, brandweer- en ambulancemedewerkers) en geweld door en tegen de politie.

9. Literatuur

- Abraham, M., Flight, S., & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 - 2011*. DSP-groep.
- Adang, O., Bierman, S., Jagernath-Vermeulen, K., Melsen, A., Nogarede, M., & van Oorschot, W. (2009). *Boven de pet? Een onderzoek naar grootschalige ordehandhaving in Nederland* (Vol. 28). Politie en Wetenschap.
- Adang, O., Kop, N., Ferwerda, H., Heijnemans, J., Olde Nordkamp, W., de Paauw, P., & van Woerkom, K. (2006). *Omgaan met conflictsituaties: Op zoek naar goede werkwijzen bij de politie* (Vol. 30). Politie en Wetenschap.
- Alpert, G. P., & Dunham, R. G. (2004). *Understanding police use of force: Officers, suspects, and reciprocity*. Cambridge University Press.
- Barrick, K., Hickman, M. J., & Strom, K. J. (2014). Representative policing and violence towards the police. *Policing: An International Journal*, 8(2), 193-204.
<https://doi.org/10.1093/police/pau013>
- Bijleveld, C. C. J. H., Van de Weijer, S. G. A., Ruiter, S., & Van der Geest, V. R. (2018). *Analysis techniques for non-experimental data: An introduction*. Eleven.
- Bittner, E. (1970). *The functions of the police in modern society: A review of background factors, current practices, and possible role models*. National Institute of Mental Health, Center for Studies of Crime and Delinquency.
- Bosse, T., Gerritsen, C., & de Man, J. (2016). An intelligent system for aggression de-escalation training. In *ECAI 2016* (pp. 1805-1811). IOS Press.
- Crawford, C., & Burns, R. (2008). Police use of force: assessing the impact of time and space. *Policing & society*, 18(3), 322-335. <https://doi.org/10.1080/10439460802292926>
- Ejbye-Ernst, P. (2022). Does third-party intervention matter? A video-based analysis of the effect of third-party intervention on the continuation of interpersonal conflict behaviour. *The British Journal of Criminology*. <https://doi.org/10.1093/bjc/azab121>
- Ejbye-Ernst, P., Lindegaard, M. R., & Bernasco, W. (2020). A CCTV-based analysis of target selection by guardians intervening in interpersonal conflicts. *European Journal of Criminology*. <https://doi.org/10.1177/1477370820960338>
- Ejbye-Ernst, P., Lindegaard, M. R., & Bernasco, W. (2021). Third parties mirror the aggression of the antagonists: A video-based analysis of third-party aggression in interpersonal conflicts. *Journal of Interpersonal Violence*.
<https://doi.org/10.1177/08862605211023503>
- Ejbye-Ernst, P., Lindegaard, M. R., & Bernasco, W. (2022). How to stop a fight—A qualitative video analysis of how third-parties de-escalate real-life interpersonal conflicts in public. *Psychology of Violence*, 12(2), 84-94. <https://doi.org/10.1037/vio0000410>
- Ellrich, K. (2016). Burnout and violent victimization in police officers: A dual process model. *Policing: An International Journal*, 39(4), 652-666. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-10-2015-0125>
- Ellrich, K., & Baier, D. (2016). The influence of personality on violent victimization—a study on police officers. *Psychology, Crime & Law*, 22(6), 538-560.
<https://doi.org/10.1080/1068316X.2016.1168424>
- Ellrich, K., & Baier, D. (2017). Post-traumatic stress symptoms in police officers following violent assaults: a study on general and police-specific risk and protective factors.

- Journal of Interpersonal Violence*, 32(3), 331-356.
<https://doi.org/10.1177/0886260515586358>
- Engel, R. S., McManus, H. D., & Herold, T. D. (2020). Does de-escalation training work? A systematic review and call for evidence in police use-of-force reform. *Criminology & Public Policy*, 19(3), 721-759. <https://doi.org/10.1111/1745-9133.12467>
- Fischer, P., Krueger, J. I., Greitemeyer, T., Vogrincic, C., Kastenmüller, A., Frey, D., Heene, M., Wicher, M., & Kainbacher, M. (2011). The bystander-effect: a meta-analytic review on bystander intervention in dangerous and non-dangerous emergencies. *Psychological Bulletin*, 137(4), 517. <https://doi.org/10.1037/a0023304>
- Fischer, T., & van Reemst, L. (2014). *Slachtofferschap in de publieke taak* [Victimization in the public sector]. Erasmus Universiteit Rotterdam.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3231.2808>
- Hine, K. A., Porter, L. E., Westera, N. J., & Alpert, G. P. (2018). The understated ugly side of police–citizen encounters: situation, suspect, officer, decision-making, and force predictors of officer injuries. *Policing and Society*, 28(6), 665-683.
<https://doi.org/10.1080/10439463.2016.1251430>
- Jackson, A. N., Fedina, L., DeVylder, J., & Barth, R. P. (2021). Police violence and associations with public perceptions of the police. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 12(2), 303-326.
- Jacobs, D., & Carmichael, J. T. (2002). Subordination and violence against state control agents: Testing political explanations for lethal assaults against the police. *Social Forces*, 80(4), 1223-1251. <http://www.jstor.org/stable/3086506>
- Jones, L. K., Jennings, B. M., Goelz, R. M., Haythorn, K. W., Zivot, J. B., & de Waal, F. B. (2016). An ethogram to quantify operating room behavior. *Annals of Behavioral Medicine*, 50(4), 487-496. <https://doi.org/10.1007/s12160-016-9773-0>
- Kaminski, R. J., Jefferis, E., & Gu, J. (2003). Community correlates of serious assaults on police. *Police Quarterly*, 6(2), 119-149. <https://doi.org/10.1177/1098611103253446>
- Kuin, M., Kriek, F., & Timmer, J. S. (2020). *Met gepast geweld: Politiegeweld in Nederland in 2016*. Politie & Wetenschap/Regioplan.
- Lam, J., Schoonderwoerd, E., & Kop, N. (2022). Burgerparticipatie bij vermissingen: een toepassing van de Theory of Planned Behavior binnen de districtsrecherche. *Tijdschrift voor Criminologie*, 64(1), 39-60.
<https://doi.org/10.5553/TvC/0165182X2022064001003>
- Liebst, L., Ejbye-Ernst, P., Philpot, R., Bruvik Heinskou, M., Demant, J., Lykke Dausel, K., & Lindegaard, M. (2020). Intervention or involvement: A video observational analysis of bouncers in aggressive encounters. *Deviant Behavior*, 41(11), 1383-1392.
- Liebst, L. S., Philpot, R., Bernasco, W., Dausel, K. L., Ejbye-Ernst, P., Nicolaisen, M. H., & Lindegaard, M. R. (2019). Social relations and presence of others predict bystander intervention: Evidence from violent incidents captured on CCTV. *AGGRESSIVE BEHAVIOR*, 45(6), 598-609. <https://doi.org/10.1002/ab.21853>
- Lindegaard, M. R., Bernasco, W., & De Vries, T. (2016). *Overvallen in beeld: Gedrag van daders, slachtoffers en omstanders*. Politie en Wetenschap/NSCR.
- Lindegaard, M. R., Liebst, L. S., Bernasco, W., Heinskou, M. B., Philpot, R., Levine, M., & Verbeek, P. (2017). Consolation in the aftermath of robberies resembles post-aggression consolation in chimpanzees. *Plos One*, 12(5), e0177725.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0177725>

- Lindegaard, M. R., Liebst, L. S., Philpot, R., Levine, M., & Bernasco, W. (2022). Does Danger Level Affect Bystander Intervention in Real-Life Conflicts? Evidence From CCTV Footage. *Social Psychological and Personality Science*, 13(4), 795-802. <https://doi.org/10.1177/19485506211042683>
- Lub, V., & de Leeuw, T. (2019). *Politie en actief burgerschap: een veilig verbond?: een onderzoek naar samenwerking, controle en (neven) effecten*. Politie & Wetenschap.
- Maxwell, J. A. (2021). The importance of qualitative research for investigating causation. *Qualitative Psychology*, 8(3), 378.
- Noppe, J. (2016). The use of force by police officers: what is the role of moral beliefs? *European journal of policing studies*, 3(3), 315-341. <https://doi.org/10.5553/EJPS/2034760X2016003003004>
- Noppe, J. (2018). Are all police officers equally triggered? A test of the interaction between moral support for the use of force and exposure to provocation. *Policing and Society*, 28(5), 605-618. <https://doi.org/10.1080/10439463.2016.1199024>
- Paoline, E. A., & Terrill, W. (2007). Police education, experience, and the use of force. *Criminal Justice and Behavior*, 34(2), 179-196. <https://doi.org/10.1177/0093854806290239>
- Paoline, E. A., Terrill, W., & Somers, L. J. (2021). Police officer use of force mindset and street-level behavior. *Police Quarterly*, 24(4), 547-577. <https://doi.org/10.1177/10986111211025523>
- Parks, M. J., Osgood, D. W., Felson, R. B., Wells, S., & Graham, K. (2013). Third party involvement in barroom conflicts. *AGGRESSIVE BEHAVIOR*, 39(4), 257-268. <https://doi.org/10.1002/ab.21475>
- Philpot, R., Liebst, L. S., Levine, M., Bernasco, W., & Lindegaard, M. R. (2020). Would I be helped? Cross-national CCTV footage shows that intervention is the norm in public conflicts. *American Psychologist*, 75(1), 66. <https://doi.org/10.1037/amp0000469>
- Piza, E. L., Connealy, N. T., Sytsma, V. A., & Chillar, V. F. (2023). Situational factors and police use of force across micro-time intervals: A video systematic social observation and panel regression analysis. *Criminology*, 61(1), 74-102. <https://doi.org/10.1111/1745-9125.12323>
- Rabe-Hemp, C. E., & Schuck, A. M. (2007). Violence against police officers. *Police Quarterly*, 10(4), 411-428. <https://doi.org/10.1177/1098611107304326>
- Scholtens, A., Helsloot, M., & Helsloot, I. (2019). *Politiestraatgezag en (on) gehoorzaam burgergedrag*. Den Haag: Politie en Wetenschap.
- Snaphaan, T., Pauwels, L., & Hardyns, W. (2022). Oude wijn in nieuwe zakken? *Tijdschrift voor Criminologie*, 1, 15-38. <https://doi.org/10.5553/TvC/0165182X2022064001002>
- Timmer, J., & Visser, R. (2015). *Gepast geweld: Geweld van en tegen de politie in 2010*. VU Amsterdam.
- Van Bruchem, M., Hendriks, L., Bijleveld, K., & Lindegaard, M. R. (2022). *Je gaat niet rellen tegen de vriendin van je moeder: Een video- en interviewstudie naar de rol en motivatie van guardians tijdens de avondklok*. (Vol. 88). Politie en Wetenschap/NSCR.
- Van der Torre, E. J., Gieling, P. J., Dozy, M. C., Van Leeuwen, F. C., & Hamoen, W. (2011). *Veilig Politiewerk. De basispolitie over geweldgebruik*. Politieacademie.
- Van Reemst, L. (2020). *Emergency responders at risk: An empirical analysis of the relationship between emergency responders' characteristics and their exposure to aggression by citizens*. Dissertatie Erasmus Universiteit Rotterdam.

- Van Reemst, L., & Fischer, T. (2019). Experiencing external workplace violence: Differences in indicators between three types of emergency responders. *Journal of Interpersonal Violence*, 34(9), 1864-1889. <https://doi.org/10.1177/0886260516657913>
- Van Reemst, L., Fischer, T., & Weerman, F. (2022). Agressie tegen politiemedewerkers en omgang met burgers: wederkerige beïnvloeding of gemeenschappelijke oorzaken? *Tijdschrift voor Criminologie*, 64(1), 61-80. <https://doi.org/10.5553/TvC/0165182X2022064001004>
- Van Reemst, L., Fischer, T. F. C., & Zwirs, B. W. C. (2013). *Geweld tegen de politie: de rol van mentale processen van de politieambtenaar*. Politie en Wetenschap/Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Verhage, A., Noppe, J., Feys, Y., & Ledegen, E. (2018). Force, stress, and decision-making within the Belgian police: the impact of stressful situations on police decision-making. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(4), 345-357. <https://doi.org/10.1007/s11896-018-9262-4>
- Wolf, R., Mesloh, C., Henych, M., & Thompson, L. F. (2009). Police use of force and the cumulative force factor. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(4), 739-759. <https://doi.org/10.1108/13639510911000795>

Bijlage 1 Topiclijst focusgroep

1. Wat wordt er over handelen bij conflicten tussen burgers geleerd (getraind)?
 - a. Opleiding politieacademie
 - b. IBT-training
2. Hoe vaak maak je een conflict (verbaal of fysiek) tussen burgers mee in je werk?
 - a. Schatting: bv. dagelijks, wekelijks, maandelijks
3. Welke informatie krijg je meestal, via de porto of van collega's, bij een conflict tussen burgers?
4. Waar let je op in het conflict/de situatie?
5. Hoe komt de rolverdeling tot stand in het geval van een conflict tussen burgers?
6. Hoe handel je in het geval van een conflict tussen burgers? (kijken, praten, aanraken, vasthouden, arresteren)
 - a. Wat deed je de laatste keer bij een conflict tussen burgers?
 - i. Waarom?
 - b. Hoe zit dit bij verbale conflicten? (indien alleen fysiek aan bod komt)
7. Hoe voorkom je escalatie in het geval van een conflict tussen burgers?
8. Hoe zie je de rol van omstanders bij conflicten tussen burgers?
 - a. Hen inzetten?
9. Welke uitdagingen zie je bij het handelen bij conflicten tussen burgers?
 - a. Wat zijn 'good' en 'bad practices'?

Bijlage 2 Tabellen resultaten

Tabel 1. Tijdstip en handelingen

		Tijdstip				Toets	
		Overdag		's Nachts		%	Duur
		% van conflicten	Duur in minuten ¹ M (SD)	% van conflicten	Duur in minuten ¹ M (SD)		
Kijken	<i>Wel</i>	66,7%	2,03 (3,64)	92,6%	3,50 (3,72)	n.v., p > .10	p > .10
Bewegen	<i>Wel</i>	83,3%	0,51 (0,51)	81,5%	0,68 (0,94)	n.v., p > .10	p > .10
naar							
Praten	<i>Wel</i>	83,3%	1,91 (2,06)	88,9%	4,67 (6,72)	n.v., p > .10	p > .10
ID checken	<i>Wel</i>	16,7%	0,16 (0,39)	14,8%	0,40 (1,25)	n.v., p > .10	p > .10
Aanraken	<i>Wel</i>	33,3%	0,08 (0,13)	44,4%	0,10 (0,34)	n.v., p > .10	p > .10
Blokkeren	<i>Wel</i>	33,3%	0,03 (0,05)	18,5%	0,01 (0,04)	n.v., p > .10	p > .10
Verplaatsen	<i>Wel</i>	33,3%	0,16 (0,30)	51,9%	0,06 (0,09)	n.v., p > .10	p > .10
Vasthouden	<i>Wel</i>	50,5%	0,55 (1,05)	25,9%	0,36 (1,37)	n.v., p > .10	p > .10
Kracht	<i>Wel</i>	33,3%	0,10 (0,16)	40,7%	0,07 (0,15)	n.v., p > .10	p > .10
Arresteren	<i>Wel</i>	33,3%	1,29 (2,34)	14,8%	0,34 (1,29)	n.v., p > .10	p > .10
Non-	<i>Wel</i>	83,3%		96,3%		n.v., p > .10	
Verbaal							
Verbaal	<i>Wel</i>	83,3%		88,9%		n.v., p > .10	
Fysiek	<i>Wel</i>	83,3%		74,1%		n.v., p > .10	

Noot. n.v. betekent Niet Voldaan aan assumpties van de toets. ¹ Hierin is ook de duur opgenomen indien deze 0 was, oftewel wanneer de handeling niet voorkwam in de situatie.

Tabel 2. Locatie en handelingen

		Uitgaanslocatie				Toets	Toets
		Niet		Wel		%	Duur
		% van conflicten	Duur in minuten ¹ M (SD)	% van conflicten	Duur in minuten ¹ M (SD)	Chi ² toets	t-toets
Kijken	<i>Wel</i>	66,7%	1,48 (2,46)	100,0%	4,23 (3,95)	n.v., p < .05	t (30.68) = 5.03, p < .05
Bewegen naar	<i>Wel</i>	58,3%	0,21 (0,90)	95,2%	0,90 (0,99)	n.v., p < .05	t (31) = -2.31, p < .05
Praten	<i>Wel</i>	75,0%	2,43 (4,71)	95,2%	5,17 (6,93)	n.v., p < .10	p > .10
ID checken	<i>Wel</i>	0%	0,00 (0,00)	23,8%	0,57 (1,40)	n.v., p < .10	t (20) = -1.86, p < .10
Aanraken	<i>Wel</i>	25,0%	0,01 (0,02)	52,4%	0,15 (0,38)	p > .10	p > .10
Blokkeren	<i>Wel</i>	8,3%	0,01 (0,03)	28,6%	0,02 (0,05)	n.v., p > .10	p > .10
Verplaatsen	<i>Wel</i>	25,0%	0,02 (0,03)	61,9%	0,12 (0,18)	χ^2 (1) = 4,16, p < .05	t (21.88) = -2.65, p < .05
Vasthouden	<i>Wel</i>	16,7%	0,08 (0,26)	38,1%	0,57 (1,61)	n.v., p > .10	p > .10
Kracht	<i>Wel</i>	16,7%	0,02 (0,07)	19,0%	0,10 (0,17)	n.v., p < .05	t (28.35) = -1.89, p < .10
Arresteren	<i>Wel</i>	16,7%	0,23 (0,59)	n,m,	0,67 (1,86)	n.v., p > .10	p > .10
Non-Verbaal	<i>Wel</i>	83,3%		100,0%		n.v., p > .10	
Verbaal	<i>Wel</i>	75,0%		95,2%		n.v., p < .10	
Fysiek	<i>Wel</i>	50,0%		90,5%		n.v., p < .05	

Noot. n.v. betekent Niet Voldaan aan assumpties van de toets. ¹Hierin is ook de duur opgenomen indien deze 0 was, oftewel wanneer de handeling niet voorkwam in de situatie.

Tabel 3. Aantal mensen en handelingen

		Aantal mensen totaal in situatie			
		Gemiddeld aantal mensen	T-toets	Pearson correlatie met duur	Significantie Pearson correlatie
Kijken	<i>Niet</i>	25,50 (31,52)	p > .10	.07	p > .10
	<i>Wel</i>	32,21 (22,07)			
Bewegen naar	<i>Niet</i>	16,67 (13,49)	t (31) = -1.80, p < .10	.14	p > .10
	<i>Wel</i>	34,67 (23,44)			
Praten	<i>Niet</i>	32,50 (29,22)	p > .10	.20	p > .10
	<i>Wel</i>	31,24 (22,53)			
ID checken	<i>Niet</i>	31,04 (21,73)	p > .10	-.00	p > .10
	<i>Wel</i>	33,40 (31,64)			
Aanraken	<i>Niet</i>	32,47 (24,40)	p > .10	-.06	p > .10
	<i>Wel</i>	29,93 (21,51)			
Blokkeren	<i>Niet</i>	32,77 (24,36)	p > .10	.06	p > .10
	<i>Wel</i>	26,29 (16,88)			
Verplaatsen	<i>Niet</i>	31,00 (24,22)	p > .10	.12	p > .10
	<i>Wel</i>	31,81 (22,19)			
Vasthouden	<i>Niet</i>	27,43 (20,44)	p > .10	-.10	p > .10
	<i>Wel</i>	40,50 (26,67)			
Kracht	<i>Niet</i>	26,40 (22,21)	p > .10	.27	p > .10
	<i>Wel</i>	39,08 (22,63)			
Arresteren	<i>Niet</i>	30,44 (23,71)	p > .10	-.01	p > .10
	<i>Wel</i>	35,67 (20,13)			
Non- Verbaal	<i>Niet</i>	6,00 (1,41)	p > .10		
	<i>Wel</i>	33,03 (22,66)			
Verbaal	<i>Niet</i>	32,50 (29,22)	p > .10		
	<i>Wel</i>	31,24 (22,53)			
Fysiek	<i>Niet</i>	17,75 (13,78)	t (31) = -2.03, p < .10		
	<i>Wel</i>	35,76 (23,70)			

Tabel 4. Aantal burgers in conflict en handelingen

		Aantal burgers in conflict			
		Gemiddeld aantal burgers in conflict	T-toets	Pearson correlatie met duur	Significantie Pearson correlatie
Kijken	<i>Niet</i>	2,50 (1,00)	t (31) = 1.79, p < .10	.48	p < .05
	<i>Wel</i>	6,72 (4,65)			

Bewegen naar	<i>Niet</i>	2,67 (1,21)	t (29.93) = -4.21, p < .05	.34	p < .10
	<i>Wel</i>	7,00 (4,69)			
Praten	<i>Niet</i>	2,25 (0,50)	t (30.88) = -5.04, p < .05	.53	p < .05
	<i>Wel</i>	6,76 (4,63)			
ID checken	<i>Niet</i>	6,00 (4,74)	p > .10	-.02	p > .10
	<i>Wel</i>	7,40 (3,78)			
Aanraken	<i>Niet</i>	4,79 (3,44)	t (31) = -2.20, p < .05	.09	p > .10
	<i>Wel</i>	8,14 (5,32)			
Blokkeren	<i>Niet</i>	5,19 (3,20)	t (31) = -2,70, p < .05	.37	p < .05
	<i>Wel</i>	10,00 (6,93)			
Verplaatsen	<i>Niet</i>	4,06 (2,73)	t (31) = -3.15, p < .05	.17	p > .10
	<i>Wel</i>	8,50 (5,10)			
Vasthouden	<i>Niet</i>	5,74 (4,89)	p > .10	.05	p > .10
	<i>Wel</i>	7,30 (3,77)			
Kracht	<i>Niet</i>	5,75 (5,42)	p > .10	.33	p < .10
	<i>Wel</i>	6,92 (2,93)			
Arresteren	<i>Niet</i>	6,37 (4,76)	p > .10	-.19	p > .10
	<i>Wel</i>	5,50 (3,99)			
Non-Verbaal	<i>Niet</i>	2,00 (0,00)	p > .10		
	<i>Wel</i>	6,48 (4,60)			
Verbaal	<i>Niet</i>	2,25 (0,50)	t (30.88) = -5.04, p < .05		
	<i>Wel</i>	6,76 (4,63)			
Fysiek	<i>Niet</i>	3,63 (3,58)	p < .10		
	<i>Wel</i>	7,04 (4,61)			

Tabel 5. Kennen burgers in conflict elkaar en handelingen

		Kennen elkaar				Toets	Toets
		Niet		Wel		%	Duur
		% van conflicten	Duur in minuten ¹ M (SD)	% van conflicten	Duur in minuten ¹ M (SD)	Chi ² toets	t-toets
Kijken	<i>Wel</i>	90,9%	3,06 (3,57)	81,8%	3,57 (4,09)	n.v., p > .10	p > .10
Bewegen	<i>Wel</i>	90,9%	0,86 (0,99)	63,6%	0,24 (0,32)	n.v., p < .10	t (31) = 2.02,
naar							p < .10
Praten	<i>Wel</i>	90,9%	5,15 (7,24)	81,8%	2,21 (2,64)	n.v., p > .10	p > .10
ID checken	<i>Wel</i>	9,1%	0,25 (1,09)	27,3%	0,59 (1,24)	n.v., p > .10	p > .10
Aanraken	<i>Wel</i>	45,5%	0,13 (0,37)	36,4%	0,04 (0,10)	n.v., p > .10	p > .10
Blokkeren	<i>Wel</i>	31,8%	0,03 (0,05)	0%	0,00 (0,00)	n.v., p < .05	t (21) =
							13.12, p <
							.05
Verplaatsen	<i>Wel</i>	63,6%	0,12 (0,17)	18,2%	0,01 (0,02)	p < .05	t (22) = 3.01,
							p < .05
Vasthouden	<i>Wel</i>	40,9%	0,57 (1,57)	9,1%	0,05 (0,16)	n.v., p < .10	p > .10
Kracht	<i>Wel</i>	45,5%	0,09 (0,16)	27,3%	0,04 (0,11)	n.v., p > .10	p > .10
Arresteren	<i>Wel</i>	22,7%	0,75 (1,84)	9,1%	0,08 (0,27)	n.v., p > .10	p > .10
Non-	<i>Wel</i>	95,5%		90,9%		n.v., p > .10	
Verbaal							
Verbaal	<i>Wel</i>	90,9%		81,8%		n.v., p > .10	
Fysiek	<i>Wel</i>	95,5%		90,9%		n.v., p > .10	

Tabel 6. Agressie in de situatie en handelingen.

	Agressie in de situatie					
	Spearman correlatie met hoogste agressieniveau	Significantie Spearman correlatie	Pearson correlatie met duur niveau 2 of 3	Significantie Pearson correlatie	Pearson correlatie met duur alle agressie- niveaus	Significantie Pearson correlatie
Kijken	.20	$p > .10$.41	$p < .05$.47	$p < .05$
Bewegen naar	.52	$p < .05$.28	$p > .10$.48	$p < .05$
Praten	.32	$p < .10$.23	$p > .10$.75	$p < .05$
ID checken	.18	$p > .10$.09	$p > .10$.07	$p > .10$
Aanraken	.53	$p < .05$.05	$p > .10$.07	$p > .10$
Blokkeren	.27	$p > .10$.22	$p > .10$.44	$p < .05$
Verplaatsen	.65	$p < .05$.15	$p > .10$.18	$p > .10$
Vasthouden	.46	$p < .05$	-.04	$p > .10$.09	$p > .10$
Kracht	.19	$p > .10$.58	$p < .05$.26	$p > .10$
Arresteren	.40	$p < .05$	-.01	$p > .10$	-.23	$p > .10$
Non- Verbaal	.39	$p < .05$.15	$p > .10$.24	$p > .10$
Verbaal	.32	$p < .10$.20	$p > .10$.36	$p < .05$
Fysiek	.54	$p < .01$.33	$p < .10$.43	$p < .05$

Tabel 7. Aantal agressiegedragingen en handelingen

		Aantal keer agressiegedraging			
		Gemiddeld aantal agressiegedragingen	T-toets	Pearson correlatie met duur	Significantie Pearson correlatie
Kijken	<i>Niet</i>	8,50 (12,37)	$t (12.82) = -3.588,$.57	$p < .05$
	<i>Wel</i>	41,62 (36,90)	$p < .05$		
Bewegen naar	<i>Niet</i>	3,50 (3,33)	$t (27.82) = -5.89,$.42	$p < .05$
	<i>Wel</i>	45,19 (36,08)	$p < .05$		
Praten	<i>Niet</i>	2,75 (2,36)	$t (29.49) = -5.80,$.59	$p < .05$
	<i>Wel</i>	42,41 (36,30)	$p < .05$		
ID checken	<i>Niet</i>	34,61 (37,37)	$p > .10$.01	$p > .10$
	<i>Wel</i>	54,40 (27,67)			
Aanraken	<i>Niet</i>	22,79 (25,24)	$t (20.37) = -2.86,$.04	$p > .10$
	<i>Wel</i>	57,71 (40,32)	$p < .05$		

Blokkeren	<i>Niet</i>	29,12 (30,99)	t (31) = -2.86, p < .05	.42	p < .05
	<i>Wel</i>	69,14 (39,97)			
Verplaatsen	<i>Niet</i>	19,53 (21,55)	t (22.85) = -3.33, p < .05	.17	p > .10
	<i>Wel</i>	56,81 (39,62)			
Vasthouden	<i>Niet</i>	32,70 (37,44)	p > .10	-.03	p > .10
	<i>Wel</i>	48,90 (32,94)			
Kracht	<i>Niet</i>	34,70 (40,16)	p > .10	.34	p < .10
	<i>Wel</i>	42,08 (30,77)			
Arresteren	<i>Niet</i>	38,00 (36,97)	p > .10	-.19	p > .10
	<i>Wel</i>	35,83 (37,05)			
Non-Verbaal	<i>Niet</i>	2,00 (1,41)	t (30.91) = -5.73, p < .05		
	<i>Wel</i>	39,90 (36,39)			
Verbaal	<i>Niet</i>	2,75 (2,36)	t (29.49) = -5.80, p < .05		
	<i>Wel</i>	42,41 (36,30)			
Fysiek	<i>Niet</i>	9,38 (17,46)	t (25.61) = -3.90, p < .05		
	<i>Wel</i>	46,64 (36,45)			

Tabel 8. Escalatie in de situatie en handelingen.

	Spearman correlatie tussen handeling (wel/niet) en escalatie	Significantie Spearman correlatie	Spearman correlatie tussen duur handeling en escalatie	Significantie Pearson correlatie
Kijken	.44	p < .05	.08	p > .10
Bewegen naar	n.m.	n.m.	-.02	p > .10
Praten	.35	p < .10	.11	p > .10
ID checken	-.11	p > .10	-.14	p > .10
Aanraken	-.03	p > .10	.03	p > .10
Blokkeren	.21	p > .10	.21	p > .10
Verplaatsen	.28	p > .10	.33	p > .10
Vasthouden	-.10	p > .10	-.11	p > .10
Kracht	.27	p > .10	.38	p < .10
Arresteren	-.17	p > .10	-.19	p > .10



Het NSCR is
onderdeel van de
institutenorganisatie
van de Nederlandse
Organisatie voor
Wetenschappelijk
Onderzoek (NWO)

Bezoekadres:

De Boelelaan 1077
1081 HV Amsterdam

Postadres:

Postbus 71304
1008 BH Amsterdam

T 020 598 5239

E nscr@nscr.nl

W www.nscr.nl

nscr

Nederlands Studiecentrum
Criminaliteit en Rechtshandhaving