

Beledigd in Amsterdam

Verbaal geweld tussen politie en publiek

Bas van Stokkom

Politieregio Amsterdam Amstelland
2005

ISBN 90 13 02439 4

© 2005, Politieregio Amsterdam-Amstelland

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, in fotokopie of anderszins zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van art. 16h t/m 16m Auteurswet 1912 j^o, besluit van 27 november 2002, Stb. 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB).

Inhoud

Voorwoord 7

Inleiding 9

I Probleemverkenning en vraagstelling 13

- 1.1 Streetwise: een repressievere aanpak 13
- 1.2 Verbaal geweld tegen de politie 16
- 1.3 Repressief optreden en weerstand van burgers 19
- 1.4 Problemen tijdens het staandhouden en bekeuren 21
- 1.5 Versterken van professionele vaardigheden 23
- 1.6 Probleemstelling 24
- 1.7 De onderzoeks aanpak 25

2 Belediging van politieambtenaren 31

- 2.1 De aanpak van belediging 31
- 2.2 Gegevens over de aangehouden personen 33
- 2.3 Aard van de belediging 35
- 2.4 Verbaal geweld: enkele motieven en rechtvaardigingen 37
- 2.5 Marokkaanse jongens 41
- 2.6 Wel of niet aanhouden? 43
- 2.7 Conclusie 47

3 Klachten over onbehoorlijke bejegening 49

- 3.1 Klachten tegen de politie 49
- 3.2 Gegevens over klagers en aangeklaagden 51
- 3.3 De klachtbrieven 53
- 3.4 Onbehoorlijk gedrag nader bekeken 56
- 3.5 Spiegelen 66
- 3.6 Conclusie 68

4 Professioneel aanspreken van burgers 71

- 4.1 Optreden tegen belediging 73
 - 4.1.1 Het beeld van de burger: weinig respect voor de politie 73
 - 4.1.2 Wat is beledigend? 74

4.1.3	Niet beledigbaar. Kaatst de belediging af op het uniform?	76
4.2	Professioneel handelen	77
4.2.1	Grote variaties	77
4.2.2	Gebruik van discretionaire bevoegdheid	80
4.2.3	Kleine zaken klein houden?	81
4.3	Onprofessioneel handelen	85
4.3.1	Straffen voor gedrag: harder aanpakken van de brutalen	85
4.3.2	Nogmaals: spiegelen	89
4.3.3	Agressieve bejegening	91
4.4	Meer bekeuren	92
4.4.1	Streetwise en betere regelnaleving	92
4.4.2	Hoeveel bonnen schrijven?	94
4.5	Hoe omgaan met klachten?	97
4.5.1	Klachten onterecht ingediend?	97
4.5.2	Kritiek op de klachtregeling	102
4.6	Conclusies	103
5	Weerstand van burgers: het gevecht om statusbehoud	108
5.1	Tanend gezag?	109
5.2	Bescherming van status en waardigheid	113
5.3	Complicaties: ongelijksoortige vormen van respect	115
5.4	De morele krachtmeting	117
6	Professionaliteit en emotiemanagement	126
6.1	Politieel emotiewerk	127
6.2	Emotionele dissonantie	130
6.3	Professionaliteit: emotiemanagement en argumentatiekunst	132
6.4	Bejegening van de burger: de relevante factoren	138
7	Discussie	139
7.1	Streetwise: het belang van normbevestiging	139
7.2	De problematiek van handhaving van de 'kleine norm'	140
7.3	Naar een breder Streetwise-beleid?	145

Conclusies en aanbevelingen	147
------------------------------------	------------

Literatuur	153
-------------------	------------

Voorwoord

We leven met elkaar in turbulente tijden. Allerlei spanningen komen zonder censuur op ons af. Het adagium 'veel weten is veel begrijpen' lijkt niet op te gaan. We weten ontzettend veel en zien vreselijk veel lijden, maar we begrijpen er – in de zin van weten waar het allemaal heen gaat – niets van. We zien geen patroon waar dit alles in past.

Instituties die zekerheden boden, vervagen. Leaders die rust en vertrouwen brachten, vallen van hun voetstuk. Zelfs Moeder Natuur laat ons soms voor raadsels staan. Religies die als eeuwenlange verbindingsschakels tussen mensen fungeerden, worden scheidslijnen waarlangs oorlogen en terrorisme opdoemen.

Kortom, in de huidige samenleving heerst zowel op grote schaal als op kleine schaal grote verwarring. Zonder focus op de toekomst zoeken mensen op individuele wijze zekerheden, en dat brengt meestal egocentrisme en egoïsme voort.

Waaruit bestaat het werk van de politie in deze overgangstijden? Wat kan de politie, als meest zichtbare overheidsdienst, de mensen bieden? Veiligheid? Welke veiligheid? Safety? Security? Certainty? De gehele overheid worstelt met deze vraag. Mensen verwachten oplossingen van de overheid, maar de overheid is momenteel zelf medeveroorzaker van grote maatschappelijke onrust.

In deze context probeert de politie in de regio Amsterdam-Amsteland haar werk te doen. Juist omdat mensen vaak op zichzelf teruggevoerd zijn, moet de politie aan hoge verwachtingen voldoen. Vooral op straat is te merken dat burgers meer gespannen zijn. Een klein incident kan al heftige emoties voortbrengen. Burgers willen hun agressie kwijt, wat zich kan uiten in vandalistisch gedrag, kwalijke spreekkoren tijdens voetbalwedstrijden of treiterend 'hanggedrag'.

Het politiekorps wil de samenleving veiliger maken, maar ook de sociale ordening en de omgang op straat positief beïnvloeden. In 1997 is in Amsterdam gekozen voor de Streetwise-benadering. Sindsdien wordt niet meer geaccepteerd dat mensen op straat doen wat ze zelf willen en zich niet aan de regels houden. Het gezag van de politie wordt hersteld door daadwerkelijk op te treden en burgers aan te spreken. Dat resulteert

vaak in scheldpartijen jegens politiemensen. 'Schelden doet geen pijn' werd vroeger gezegd. Een korps dat professionaliteit hoog in het vaandel heeft, pakt echter ook beledigingen aan. Dat maakt een goede omgang met het publiek extra moeilijk.

Uitgangspunt van ons politiekorps is dat burgers aan elk contact met de politie een gevoel van tevredenheid overhouden, of het nu telefonisch is of in persoon, of de burger nu een overtreder, een aangever, een getuige of verdachte is. In de volgende hoofdstukken kunt u lezen hoe ingewikkeld dat is, juist in de interactie tussen de burger en politievrouw of -man op straat.

Dit onderzoek zal gaan bijdragen aan een verdere bezinning op onze professionaliteit. Het reikt manieren aan om onze bejegening van burgers op straat – in de verwarde wereld van alledag – bewuster en beter te laten verlopen.

Mariëtte Christophe

Hoofd Professionalisering en Innovatie

Korpsleiding Regiopolitie Amsterdam-Amstelland

September 2004

Inleiding¹

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (1998) wees er al weer enige tijd terug op dat de openbare ruimte van de binnensteden uiterst kwetsbaar is voor misbruik. Vandalisme en vervuiling door onder meer graffiti en kapotte straatverlichting scheppen volgens de Raad een sfeer waarin alleen het recht van de sterkste, de brutaalste en onverschilligste lijkt te gelden. Flatgebouwen zonder portiers, winkelcentra zonder stadswachten, perrons zonder toezicht, dag en nacht geopende parken zijn even zovele uitnodigingen voor geweld en criminaliteit geworden. 'Wie van metrostations junkieholen laat maken, zwart rijden op de tram onbeboet laat en minachting voor iedere verkeersregel en sociale omgangsregel accepteert, creëert een sfeer waarin alles wat lelijk is een alledaagse mogelijkheid lijkt te zijn geworden.'

In grote steden als Amsterdam lijken veel burgers lak te hebben aan het naleven van regels. Het verkeer heeft anarchistische trekken, en veel straten en stegen maken een vervuilde indruk. Een andere grote ergernis is verbaal geweld, vooral als burgers elkaar aanspreken op lastig of schadelijk gedrag, en onmiddellijk een grote bek terugkrijgen.

Ergerniswekkend gedrag als schelden, wildplassen, vervuiling, vandalisme en herhaalde overlast heeft een demoraliserende uitwerking op het publiek. Als burgers regelmatig zien dat bijvoorbeeld jeugdige boefjes gemakkelijk weggelopen na flinke overlast, treedt een berustende houding in. Verloedering sorteert een zelfde effect: bewoners gaan vermijdingsgedrag vertonen, waardoor de informele sociale controle van buurten wordt ondermijnd. Omdat iedere kleine overtreding of overlast-situatie op zich niet veel verontwaardiging teweeg brengt – anders dan diefstal of mishandeling – is er ook weinig animo om er collectief tegen op te treden (Roché 2002; WRR 2003).

Onder invloed van de 'broken windows'-theorie is in de Verenigde Staten al eerder werk gemaakt van de aanpak van ergerlijk gedrag in het publieke domein van grote steden (Kelling en Coles 1996). Volgens die theorie wordt de informele sociale controle van buurten door aanhou-

¹ De auteur is veel dank verschuldigd aan de leden van het begeleidingsteam: Mariëtte Christophe, Hans Copray, Leo Huberts, Ton Koenders en Stijn Hogenhuis.

dende tekenen van *incivilities* ondermijnd, waardoor buurtbewoners er toe neigen zich terug te trekken. Groepen jonge daders krijgen hierdoor meer kans om kleine delicten te plegen. Stadswijken belanden vervolgens in een negatieve spiraal: bewoners vertonen nog meer vermijdingsgedrag, en veelplegers trekken de wijk in om hun slag te slaan. Om die spiraal te doorbreken is het van belang om juist kleinere ongewenste gedragingen aan te pakken.

In Nederland kan het Amsterdamse Streetwise-beleid als meest uitgesproken vorm van *broken windows policing* worden gezien. De Amsterdamse politie heeft de bestrijding van overlast en asociaal gedrag hoog op de agenda gezet. Reeds bij zijn aantreden in 1997 keerde korpschef Kuiper zich tegen de valse romantiek rond de Amsterdamse anarchistische omgangsvormen. Met Streetwise beoogt de politie kleine ingesloten overtredingen aan te pakken die het leefklimaat van de stad verzieken. Ook kleine overtredingen als rommel op de grond gooien, honden los laten lopen en geluidshinder worden aangepakt. Bedoeling is de straat terug te geven aan de burger, burgerzin te bevorderen in de hoop dat burgers meer oog voor elkaar en elkanders belangen krijgen. Daarnaast beoogt Streetwise nadrukkelijk het gezag van de politie te versterken. Beledigingen van politieagenten, door woord, gebaar of feitelijkheden (zoals in gezicht spugen) worden stringent aangepakt.

In het kader van Streetwise moeten agenten meer bekeuren en burgers op hun gedrag aanspreken. Een repressiever beleid leidt mogelijk tot meer weerstand bij het publiek en een onbehoorlijker optreden van politiemensen. Het uitschrijven van een bekeuring genereert niet zelden een verstoring van de openbare orde. Vaak ontstaat het verbale geweld ook 'uit het niets'. Het gaat dan om conflicten met een triviale of onbeduidende aanleiding die vervolgens escaleren.

In dit onderzoek wordt de bejegening tussen politie en publiek in Amsterdam nader bestudeerd. Nagegaan wordt met welke problemen en dilemma's politieagenten tijdens het alledaagse werk op straat te maken hebben en in hoeverre het Streetwise-beleid de interactie met het publiek heeft gewijzigd. Het onderzoek richt zich op de interacties die niet routinematig verlopen en politieagenten regelmatig op de proef stellen. Met name wordt ingegaan op de aanleiding, motieven en redenen voor verbaal geweld, en de manier waarop politiemensen met verbaal geweld omgaan. Ook komt de vraag aan bod hoe politiemensen aankijken tegen Streetwise, de grotere druk te bekeuren en de kans eerder tegen een klacht op te lopen. Tevens zal worden ingegaan op de vraag in welke

opzichten het professionele optreden tekort schiet en hoe dat optreden kan worden verbeterd. Welke sociaal-morele en communicatieve vaardigheden zijn daarvoor van belang?

Het onderzoek tracht aanknopingspunten te bieden om de legitimiteit van het politieoptreden te vergroten. Hoe burgers effectief aanspreken op de asociale, hinderlijke of gevaarlijke aspecten van hun gedrag zonder respectabele bejegening uit het oog te verliezen? Door kennis te bieden over (subtiele) machtsstrategieën, emotiewerk en emotiemanagement kan de beroepsvaardigheidstraining verbeterd worden. Daarnaast beoogt dit onderzoek aan te geven welke aspecten van het Streetwise-beleid voor verbetering vatbaar zijn.

In hoofdstuk 1 worden de probleemverkenning en de vraagstelling van het onderzoek geformuleerd. Ook wordt uiteengezet hoe het onderzoek is aangepakt. De verslaglegging van het onderzoek vindt plaats in de hoofdstukken 3, 4 en 5. In de hoofdstukken 3 en 4 wordt de onrespectabele bejegening van beide kanten belicht: zowel van de kant van de burger, als van de zijde van politieagenten. Daartoe wordt geput uit de processen verbaal belediging en de bejegeningsklachten in de klachtenregistratie. In het langere hoofdstuk 5 wordt verslag gelegd van de interviews met politiemensen. Dat hoofdstuk gaat vooral in op professioneel optreden en de problemen die zich voordoen tijdens het aanspreken en verbaliseren van burgers. In hoofdstuk 6 worden de verworven inzichten ingebed in een theorie over weerstand en verzet van burgers. Hoofdstuk 7 tracht antwoord te bieden op de vraag hoe professioneel handelen van agenten kan worden verbeterd. Daarbij wordt onder andere aandacht besteed aan emotiemanagement en communicatieve vaardigheden. In het laatste hoofdstuk worden enkele relevante onderzoeksbevindingen bediscussieerd, met name in relatie tot het Streetwise-beleid.

Probleemverkenning en vraagstelling

1.1 Streetwise: een repressievere aanpak

Mede in reactie op de onleefbaarheid van de publieke ruimte heeft de Amsterdamse politie de bestrijding van normoverschrijdend handelen hoog op de agenda gezet. Het Streetwise-beleid dat in 1997 van start is gegaan, is gericht op de aanpak van kleine overtredingen die het leefklimaat van de stad verzieken. Het gaat vooral om de aanpak van hinderlijke gedragingen waar het grote publiek zich aan ergert en die het veiligheidsgevoel bedreigen. Voor de politie betekent dat concreet: intensiever toezicht, intensievere handhaving en duidelijke normstelling; burgers actiever aanspreken op overtredingen en laten zien dat regels consequent worden gehandhaafd. Het gaat niet alleen om meer bonnen schrijven, maar vooral om de uitstraling naar andere burgers. De achterliggende gedachte is dat door het aanpakken van hinderlijk of asociaal gedrag daar waar veel mensen zijn, je de 'goeden' laat zien dat zij zich terecht goed gedragen. Aldus beoogt de politie Amsterdam fatsoenlijke omgangsvormen in het publieke domein te bevorderen en burgers inspiratie te bieden zelf ook waar mogelijk ergerlijk en storend gedrag aan te pakken. Burgers gaan hopelijk meer beseffen dat de leefbaarheid van de stad wordt verbeterd wanneer eenieder zich aan de regels houdt (zie themabesprekingen korpsmores 2004).

Daarnaast probeert de politie door Streetwise haar gezag te versterken. Een politie die te weinig of halfhartig reageert op normoverschrijdingen, dreigt immers haar gezag te verliezen. Gezag dat regelmatig 'voor paal' wordt gezet kan niet effectief zijn. Om die reden wordt het beledigen van politieambtenaren stringent aangepakt.

Hoewel korpschef Kuiper herhaaldelijk verwees naar de successen van het New Yorkse optreden tegen verloedering, geeft politie Amster-

dam-Amstelland aan dat het Steetwise-beleid geen vorm van *zero tolerance* behelst. Een correcte omgang met de burger staat voorop. Doelstelling is dat staandehouden en bekeuren niet mogen resulteren in een verstoorde verhouding met het publiek. Daarbij speelt dat een goede presentatie en uitstraling naar het publiek door de korpsleiding van groot belang wordt geacht (zie ook het boekje: *Politie in vorm 2003*). Bovendien hecht de korpsleiding veel waarde aan integriteit en respectvol handelen zoals ook blijkt uit het korpsparool: 'rechtvaardig, integer, streng als het moet, liefdevol als het kan.' In dat kader maakt 'korpsmores' deel uit van trainingen die elk korpslid moet volgen. Tot die 'mores' behoren alert naar je eigen handelen kijken in het besef dat je de overheid vertegenwoordigt, en burgers op een positief kritische manier aanspreken.¹

Niettemin heeft het Streetwise-beleid onmiskenbaar repressieve trekken, zij het dat niet alle heil wordt verwacht van het opleggen van negatieve sancties. Alle politiemensen zijn verplicht een aandeel aan Streetwise te geven en verbaliserend op te treden. Zij moeten minstens één of twee keer per dag het bonnenboek trekken. In het kader van Streetwise werden de laatste jaren ruim 400.000 extra processen verbaal per jaar opgemaakt. Daarvan werd in 2003 in 58% van de gevallen de overtreder staande gehouden. Dat wil zeggen dat op jaarbasis meer dan 250.000 gesprekken worden gevoerd met mensen die kleine overtredingen begaan. De achterliggende gedachte is dat overtredders direct aanspreken op hun gedrag meer kans geeft op gedragsverandering dan een acceptgiro na enkele maanden. Bij deze forse investering moet worden aangetekend dat na 1995 ongeveer 1000 extra politiemensen in dienst zijn getreden. Dat alles betekent een grote verandering. Was de Amsterdamse diender in het verleden geen echte bonnenschrijver, momenteel is er geen korps in Europa dat zoveel bonnen uitschrijft (jaarverslag 2003).

Streetwise heeft grote gevolgen. Niet alleen voor de belasting van het politiewerk en de capaciteit van de politie (extra mankracht op straat), maar ook voor het arrondissementsparket Amsterdam. De algehele intensivering van toezicht op de 'kleine norm' heeft bij het parket geleid tot een zeer grote toename van kantonstrafzaken die voortkomen

¹ Wat integriteit betreft, sinds de invoering van het Integriteitsstatuut (1997) wordt binnen de politie meer klemtoon gelegd op respectabele omgang met het publiek. (Van de Heuvel en Lamboo 2001; Lamboo e.a. 2001). In het statuut is onder andere het volgende opgenomen: 'een politieambtenaar heeft respect voor mensen, (...) maakt geen racistische of seksistische toespelingen naar burgers of collega's, (...) staat mensen op een fatsoenlijke manier te woord'.

uit handhaving van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV), naast handhaving en sanctionering van zware verkeersovertredingen en zwart rijden/ordeverstoring in de trein. Tot APV-zaken horen hinderlijk gedrag zoals drankgebruik, openlijk gebruik of handel van drugs, graffiti, verontreiniging van de weg, loslopende honden en wildplassen. De gemeente Amsterdam staat voor wat betreft APV-vervolgingen in Nederland veruit aan de top (in 2002: 15.562 zaken) (zie OM-Arrondissementsparket Amsterdam Meerjarenplan 2004-2006).

Streetwise heeft ook gevolgen voor de kwaliteit van het politiewerk en de omgang met het publiek. Omdat Streetwise een grote toename van onvrijwillige contacten met burgers (en daarmee van potentiële probleem- en conflictsituaties) met zich meebrengt, is het logisch dat ook het aantal klachten van burgers is toegenomen. Het aantal klachten is in een periode van negen jaar ongeveer verdubbeld (zie hoofdstuk 3). Daarbij valt op dat vooral het aantal bejegeningssklachten is toegenomen.

Streetwise legt extra druk op politiemensen. Het is moeilijker altijd professioneel en beleefd te blijven. Een former optreden kan er toe verleiden om in bepaalde omstandigheden incorrecte bejegening als legitiem te beschouwen, bijvoorbeeld als politiemensen menen dat 'afbekken' de enige taal is die bepaalde (groepen) burgers begrijpen. Ook het publiek moet wennen aan een repressiever beleid. Wanneer een voorheen klantvriendelijke politie strikt gaat handhaven, ontstaat onzekerheid en irritatie. Stoot men onverwacht op een strenge politiebeambte dan mondt dat niet zelden uit in agressie. Immers, de verwachtingen van burgers worden ruw doorkruist. Daadwerkelijke gezagsuitoefening door voorheen vriendelijke agenten kan aldus veel weerstand oproepen (zie Meershoek 2000). Dat geldt uiteraard ook voor de vele niet-Amsterdammers ('stappers'; toeristen) die onbekend zijn met het Streetwise-beleid.

In deze studie wordt het verbaal geweld in Amsterdam van twee kanten bestudeerd: aan de hand van pv's belediging van politiebeambten enerzijds en klachten van burgers over onbehoorlijke bejegening anderzijds. Voordat de probleemstelling wordt verwoord en de onderzoeksopzet wordt toegelicht zal eerst nader worden ingegaan op enkele relevante onderzoeksbevindingen over de interactie politie-publiek. Op basis van die studies wordt duidelijk welke aspecten van de omgang met het publiek van belang zijn of juist meer aandacht verdienen. Achtereenvolgens wordt ingegaan op verbaal geweld tegen de politie, weerstand van

burgers, problemen tijdens het aanspreken van burgers en de vraag hoe dat aanspreken verbeterd kan worden.

1.2 Verbaal geweld tegen de politie

Verbale agressie intimideert door het vertoon van kracht, in de geluidsterkte en de intonatie, maar vooral door het tentoonspreiden van bluf en durf in het doorbreken van taboes en andere omgangsregels. Iemand die wil intimideren zoekt de toevlucht tot woorden met de grootste taboewaarde of bluffende waarde (Sterkenburg 2003). Taalwetenschappers wijzen erop dat anale en incestueuze toespelingen in het Nederlandse scheldrepertoire nauwelijks voorkomen. Een woedend 'motherfucker' of 'hijo de puta' wordt in Nederland niet gebezigd. De moedervloek ontbreekt dus op het repertoire. Nederlanders zijn wel bedreven in verwensingen die met dodelijke ziektes te maken hebben. Dezelfde taalwetenschappers stellen vast dat schelden de laatste decennia heftiger is geworden: steeds wordt de overtreffende trap van verwensingen opgezocht. Herman Vuijsje (2003) signaleert een ontwikkeling van ingetogen en onschuldig verbaal geweld naar uiterste hardheid en onbeschoftheid, wat onder andere tot uitdrukking komt in de opkomst en acceptatie van een 'verbaal vandalisme': openbaar leedvermaak bij ziekte en dood, door bijvoorbeeld te refereren aan de massamoord op joden of vrouwenbesnijdenis. Volgens Vuijsje is verbaal vandalisme geen uiting van discriminatie of racisme; het vormt immers niet de weerspiegeling van een bepaalde mening of ideologische bedoeling. Het massale gesis als Ajax-spelers het veld opkomen en de kreet 'alle joden aan het gas' komt enkel voort uit het verlangen de tegenstander te treffen.

Middelhoven en Driessen (2001; 2003) zijn nagegaan in welke mate beroepsgroepen die werkzaam zijn in de semi-openbare ruimte met schelden geconfronteerd worden. De auteurs hebben acht groepen onderzocht. Van die acht worden treinconducteurs jaarlijks het meest uitgescholden (96%). Daarna volgen politieagenten (87%), bewakers van gevangenen (77%) en sociale dienstmedewerkers (69%). Mannen, hoog opgeleide en jongere werknemers worden vaker uitgescholden dan vrouwen, laag opgeleiden en 50+ werknemers. Met name de verschillen tussen mannen (72%) en vrouwen (58%) zijn opmerkelijk. Allochtone werknemers worden even vaak uitgescholden als autochtone werknemers.

Wat serieuze bedreigingen betreft – waarbij er rekening mee gehouden wordt dat de bedreiging uitgevoerd zou kunnen worden – lopen conducteurs voorop. Qua fysiek geweld scoren zowel conducteurs als politiemensen ongeveer even hoog, maar conducteurs geven veel sterker aan dat zij onveiligheidsgevoelens ervaren. Vergeleken met andere beroepsgroepen worden politieagenten relatief weinig geconfronteerd met discriminerende of seksistische opmerkingen. Spugen tegen agenten komt veel minder voor dan bij conducteurs (respectievelijk 16 en 44 procent).

Uit het rapport van Middelhoven en Driessen blijkt dat er een sterke samenhang bestaat tussen verbaal geweld en fysiek geweld. Werknemers die uitgescholden worden blijken een veel grotere kans te lopen om ook slachtoffer te worden van serieuze bedreigingen en fysiek geweld. De aanleiding voor zwaardere geweldsincidenten waarmee de politie geconfronteerd wordt, houdt voor meer dan de helft (57%) verband met aanhouding van burgers. In 49% van de gevallen is alcohol of drugs in het spel. Bijna alle politieagenten worden twee à drie keer per jaar met verbaal geweld geconfronteerd. Dat percentage zal in de grote steden aanzienlijk hoger liggen. Niettemin: geweld tegen de politie is geen dagelijkse aangelegenheid, ook niet in Amsterdam.

In 't Velt e.a. (2003) concluderen dat een toename van geweld tegen de politie uit het voorhanden zijnde onderzoeksmateriaal niet valt af te leiden. Wel zijn politie en burgers anders tegen geweld gaan aankijken. De stijging van het aantal burgers dat aangeeft slachtoffer te zijn geweest van geweldsdelicten, kan volgens deze onderzoekers worden verklaard door het toenemend aantal bedreigingen met geweld. Bovendien lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat burgers eerder aangifte van die bedreigingen doen. Margarethe Egelkamp concludeerde in haar proefschrift (2002) dat de perceptie van geweld verandert. Misdrijven die in 1986 als licht vergrijp werden bestempeld, werden tien jaar later mishandeling genoemd. Tegelijk seponereert het Openbaar Ministerie minder zaken en zijn de straffen zwaarder geworden. Het begrip geweld is dus aan inflatie onderhevig. Ook bij de politie, zo mag men veronderstellen, zijn de grenzen van het aanvaardbare eerder bereikt.

Jaap Timmer (1999) heeft 548 voorvallen van agressie en geweld tegen de politie onderzocht. Hij constateerde dat ogenschijnlijk rustige optredens van agenten regelmatig escaleren, vaak door eenvoudige, meestal onbewuste houdings- of gedragsaspecten zoals een te grote nabijheid of een aanraking. Escalatie van onbegrip kan ook voortkomen

uit (sub)culturele misverstanden en taalbarrières. Omstanders keren zich plotseling tegen de politie, soms uitsluitend in reactie op verbaal politieoptreden tegen derden. Vaak is er geen enkele aanleiding of zelfs maar een aanwijzing voor naderend geweld. Een verzoek, een corrigerende opmerking of vordering van een agent kan bij sommigen al de vlam in de pan doen slaan. Timmer heeft acht categorieën van gevaarsituaties onderscheiden. De grootste categorie (meer dan een kwart van de gevallen) is wederspanning: verzet bij aanhouding of overbrenging naar het politiebureau. Een andere relatief grote categorie (15 procent) wordt gevormd door personen die onder invloed verkeren van alcohol of drugs of een geestelijke stoornis hebben. Deze personen zijn onberekenbaar, moeilijk aanspreekbaar, en hebben dikwijls een dusdanige pijngrens dat eventueel politieel geweldsgebruik weinig effect heeft.²

Kruize en Wijmer (1994) onderscheiden in hun onderzoek naar agressie en geweld ~~tegen de politie~~ vier typen van burgers die zich regelmatig agressief tegen de politie gedragen:

- de straatvechters die bij het zien van een uniform meteen 'aanslaan'. Politieblauw werkt bij die groep als een rode lap op een stier. In veel gevallen gaat het om bekenden van de politie;
- de 'verstoorden': psychisch gestoorden, alcoholisten en drugsverslaafden;
- de verongelijken: personen die bij voorbaat 'op hun rechten staan' en in het minste of geringste een aanleiding zien om met de politie in conflict te gaan. Met name is dat het geval bij aanhouding;
- de gekrenkten: mensen die furieus worden omdat zij zich door het politieoptreden in eer en eigenwaarde voelen aangetast. Dat wordt dikwijls versterkt door gezichtsverlies tegenover omstanders.

Volgens Kruize en Wijmer vinden de meeste geregistreerde delicten van geweldgebruik tussen burgers en politie op de openbare weg plaats (68 procent). Het aantal gewelddadige conflicten in het uitgaanscircuit is niet erg groot. Ook blijkt dat de politie relatief vaak als eerste geweld gebruikt, met name wanneer gezag wordt ondermijnd. Uit onderzoek van Niels Uildriks blijkt dat in ongeveer de helft van de gevallen waarin

de politie geweld gebruikt, eerst de autoriteit van agenten is getart (Uildriks 1996).

Vooral die laatste bevindingen maken benieuwd of het Streetwise-beleid meer conflicten op straat uitlokt. Als het staandhouden in het kader van Streetwise gepaard gaat met meer uitdagingen van het gezag, en politiemensen tegelijk beledigingen niet langer kunnen tolereren, lijkt het moeilijker conflictsituaties te voorkomen.

1.3 Repressief optreden en weerstand van burgers

Nicolien Kop (1999) wijst er op dat politiemensen bij een repressief optreden meer terugvallen op formeel, dwingend en dreigend gedrag. Die dwingende strategieën roepen meer weerstand en agressie bij burgers op. Arresteren gaat haast noodzakelijk gepaard met verzet, en is veruit de belangrijkste factor voor de verklaring van fysieke agressie tegen politieagenten (Wilson en Braithwaite 1993).

Opvallend is dat politievrouwen minder betrokken zijn bij geweld. Vrouwen slagen er eerder en beter in conflictsituaties te deëscaleren en onder controle te krijgen dan mannen (Kop 1999; Kruize en Wijmer 1994). Vrouwelijke politieagenten zijn relationeel en verbaal begaafd, en sluiten frequenter compromissen. Mannelijke politieagenten hantieren een meer resolute en assertieve stijl en hebben een meer dwingende manier van optreden. Echter, hoewel mannen zich dominanter gedragen, zo stelt Nicolien Kop (1999) vast, arresteren vrouwen opvallend genoeg vaker. Door vaker over te gaan tot arrestaties, zo redeneert zij, tonen vrouwen dat zij ook kordaat kunnen optreden.

Wat de factor werkervaring betreft stuiten we op tegenstrijdige bevindingen. Sommige onderzoekers wijzen erop dat naarmate politiemensen meer ervaring hebben de kans op onprofessioneel handelen en dus ook geweldgebruik afneemt. Timmer (1999) wijst erop dat er weinig indicaties zijn dat oudere politiemensen beheerster omgaan met het publiek. Wel is duidelijk dat cynische politiemensen die negatief zijn over hun werk of te maken hebben met stress, de neiging hebben meer geweld te gebruiken (Kop 1999).

Verbaal geweld doet zich voor een groot deel voor tijdens onvrijwillige contacten tussen politie en burger. Staandhouden, bekeuren en weerstand horen onlosmakelijk bij elkaar. Anders dan bij conflicthantering of afhandelen van een verkeersincident het geval is, is de politiebe-

2 In Timmers onderzoek scoren de categorieën met louter verbaal geweld (verbaal politieoptreden; belediging en intimidatie) niet hoog: samen 19 procent. Maar aan veel gewelddadige incidenten die zijn opgenomen in categorieën zoals wederspanning handelen, kan eerst verbaal geweld vooraf zijn gegaan.

ambte tegenpartij van de burger. Nicolien Kop en haar collega's (1997) wijzen erop dat politieagenten een bekeurings situatie verschillend kunnen aanpakken. Van de vele varianten springen er twee in het oog: ten eerste de burger vermanend toespreken en ten tweede om uitleg vragen. In het eerste geval treedt de agent dominant op en geeft de burger nauwelijks kans te reageren. Het blijkt dat wanneer agenten burgers op een vermanende of bestraffende manier toespreken, zij ofwel ontkenkend reageren (agent heeft het verkeerd gezien; het was niet het geval) ofwel nonchalant (schouders ophalen; andere kant uitkijken). Toespreken wordt wel geaccepteerd als burgers toegeven dat ze iets fout hebben gedaan. Wanneer agenten daarentegen eerst de bekeuring aanzeggen en tegelijk de burger om uitleg vragen, geven burgers meer medewerking. Er wordt dan geappelleerd aan het eigen inzicht van de burger. Over het algemeen geldt dat naarmate agenten meer gericht zijn op samenwerking, zij met minder tegenwerkend gedrag te maken krijgen. Niet verwonderlijk dat tijdens politieopleidingen al langer de klemtoon wordt gelegd op uitleg geven en 'mee veren' (de methode Van der Steen).

De bevindingen van het onderzoeksteam van Nicolien Kop worden bevestigd door een uitvoerige observatie van de interactie politie-publiek op straat van Mastrofski en zijn collega's (1996). In dit Amerikaanse onderzoek werd nagegaan in welke mate burgers gehoor geven aan verzoeken van politieagenten. Het blijkt dat een vriendelijke manier van aanspreken in de beginsituatie van het contact met de burger meer bijdraagt aan naleving dan een krachtdadige beginstijl. Fysieke dwang vermindert het vooruitzicht van naleving. Ook de aanwezigheid van meerdere politieagenten vermindert de kans op naleving: met collega's om zich heen verliezen agenten eerder hun geduld.

Uit veel onderzoek (Tyler 1990; 2004; Tyler en Huo 2002; Engel 2003) blijkt dat hoe beleefder en vriendelijker de omgang met burgers, des te legitiemer het politietoetreden wordt ervaren. Omgekeerd, burgers die negatieve ervaringen met politieagenten hebben gehad, stellen minder vertrouwen in de politie.³ Met name hardhandig reageren op relatief onbeduidende overtredingen kan veel tegenstand uitlokken (Sherman 1993; 2003). Een disproportionele aanpak van kleine overtredingen brengt dus risico's met zich mee. In hoeverre zet Streetwise de deur daarvoor open? De repressievere aanpak van Streetwise zou wel eens

gepaard kunnen gaan met hardere en weinig ontziende attitudes. Het gevaar bestaat dat hetgeen aan de voorkant wordt gewonnen (optreden als dat moet; bevordering betere regelnaleving) aan de achterkant weer wordt prijs gegeven (klachten; wantrouwen en onvrede).

1.4 Problemen tijdens het staandehouden en bekeuren

Er bestaan vele vormen van weerstand en verzet tegen politietoetreden: verbale agressie, niet-medewerking (niet ingaan op vragen en verzoeken), uitdagen van het politiegezag of de legitimiteit van het optreden in twijfel trekken (ontkennen van de overtreding, beoordeling van de politiebeambte of de werkwijze van de politie kritiseren, regels bagatelliseren).

Politiemensen behoren daarmee professioneel om te gaan. Professionaliteit heeft te maken met de stijl van optreden: goede woordkeus en lichaamstaal, het uitstralen van kalmte en evenwichtigheid, resoluut optreden, en improvisatievermogen (snel optreden of juist afwachten).

Tijdens bekeurings situaties worden politiemensen danig beproefd. Zij kunnen op vele manieren onprofessioneel reageren. Volgens Timmer (1999) brengen de volgende factoren een escalerende werking met zich mee: het (te snel) uiten van waardeoordelen of het te snel opnemen voor één partij; gebrek aan respectabele omgangsvormen; onvoldoende uitleg geven over het waarom van bepaalde handelingen, zoals het gebruik van boeien, fouilleren en aanhouden; gebrek aan duidelijkheid (een zwalkende en zoekende houding). We kunnen daar nog negeren (bewust tonen van desinteresse) en het maken van zogenaamd 'leuke' opmerkingen aan toevoegen.

Op basis van vele onderzoeksbevindingen lijken twee manieren van onprofessioneel optreden steeds terug te keren: forceren en spiegelen. Forceren duidt op een dominante, assertieve en weinig coöperatieve bejegening van de burger (Kop e.a 1997). Hoewel dat in sommige situaties professioneel kan zijn, kan forceren doorslaan in een starre en vijandige houding. De politiemans of -vrouw geeft op steriele wijze aan dat de politiebeambte 'boven' is en de burger 'beneden'. Hij of zij werkt de ontmoeting met de burger dogmatisch of al te gedreven af en is nauwelijks benaderbaar of aanspreekbaar. Sommigen kunnen de trekken van een 'kruisvaarder' vertonen die zich aan niemand iets gelegen laat

3 Bekend is dat het zero tolerance beleid in New York tot een stortvloed aan klachten en civielrechtelijke claims tegen de politie heeft geleid, met name vanuit de zwarte bevolking (Greene 1999).

liggen, en voor wie het doel al gauw de middelen heiligt (Kruize en Wijmer 1994).

Van spiegelen is sprake wanneer politiemensen zich – heel anders dan bij forceren het geval is – mee laten slepen door de emoties van burgers. Vaak nemen burgers en politiemensen elkaanders attitudes simpelweg over. Zo ontlokken sarcasme, snauwen of negeren bij interactiepartners doorgaans dezelfde gedragingen. Er treedt dus een spiegeling in houding op, een rolovername of een ‘meespelen’. Dat kan politiefunctionarissen in grote moeilijkheden brengen: zij halen zichzelf omlaag, en verliezen hun kalmte, zelfcontrole en evenwicht.

In zekere zin zijn forceren en spiegelen elkaanders tegendeel (zie het schema). In dit onderzoek wordt nagegaan of beide reacties door Streetwise sterker op de voorgrond treden. Wanneer meer druk op politiemensen wordt uitgeoefend burgers staande te houden en te bekeuren kan worden verondersteld dat politiemensen minder coöperatief te werk gaan (minder ruimte voor uitleg geven of stoom afblazen) en eerder verleid worden de burger ‘een grote bek’ terug te geven.

Schema: Twee vormen van onprofessioneel optreden. Enkele kenmerken.

Forceren	Spiegelen
Non-coöperatie (niet benaderbaar)	Terugvechten
Formeel en afstandelijk (regels zijn regels)	Emotionele besmetting (overnemen van onfatsoenlijk gedrag)
Machtsvertoon	Overbluffen ('straatjongensrepliek')

Daarnaast is het van belang na te gaan hoe politiemensen omgaan met hun discretionaire macht. Uit onderzoek van Van der Torre (2002) blijkt dat politiemensen het respect dat burgers tonen, in hun reactie laten doorklinken. Zij komen het meest tegemoet aan wensen en belangen van personen die hun rol als burger goed spelen. Burgers die eisen stellen, worden daarentegen terughoudend of formalistisch benaderd. Wie vertelt hoe politiemensen een situatie moeten aanpakken, bedreigt hun professionele status. Politiemensen baseren hun morele oordeel dus op het getoonde gedrag. Dat betekent tegelijk dat dit getoonde gedrag bepalend is hoe een burger wordt aangepakt. Wie de indruk weet te wekken dat hij zelden een overtreding maakt, wordt niet snel verba-

seerd. Respectloze en onbetrouwbare personen krijgen eerder een proces verbaal (Van der Torre 2002; Engel 2003).

Iedere diender gaat anders om met zijn of haar discretionaire bevoegdheid. Sommigen lijken willekeur te willen uitsluiten en behandelen overtreders zonder aanzien des persoons. Anderen nemen de manier waarop de burger in kwestie zich gedraagt, in de beslissing al dan niet te verbaliseren mee. Dit ‘straffen voor gedrag’ is in veel opzichten problematisch, zeker indien burgers de indruk krijgen dat ze unfair zijn behandeld. Een hieraan gerelateerd vraagstuk is hoe passend en proportioneel te reageren op kleine overtredingen. Het gaat dan bijvoorbeeld om incidenten die uit het niets komen, je verrassen en overvallen en waarvan de aanleiding zo futiel is dat een zwaar optreden niet geëigend lijkt. Hoe kun je voorkomen dat triviale zaken uit de hand lopen? Moet een politiemans of -vrouw ook kunnen terugtreden?

1.5 Versterken van professionele vaardigheden

Uit onderzoek van Nicolien Kop en haar collega's (Kop e.a. 1997) blijkt dat een gebrek aan sociale vaardigheden bij politieagenten tot meer geweld kan leiden. Omgekeerd, medewerking van burgers kan door gesprekstechnieken en toelichting en uitleg geven worden bevorderd. Tevens blijkt dat aangeleerde vaardigheden onvoldoende worden benut (zie ook Timmer 1999). Training en opleiding zijn dus van groot belang om onbehoorlijk gedrag te voorkomen.

In het gangbare politieonderwijs wordt veel nadruk gelegd op gesprekstechnieken en rationele argumentatie. Zo wordt in de methode Van der Steen (Cirquest) onder andere uiteen gezet dat de politiebeambte dient mee te ‘veren’ met het verhaal van de burger, extra argumenten moet bieden om aan te geven waarom je toch bij de sanctie blijft, en de burger gelegenheid dient te krijgen voor ‘nadieselen’ of ‘nasputteren’ (zie ook Van der Steen 1982; Koppelaar en Van der Steen 1987). De vraag is of rationele gesprekstechnieken om een conflictsituatie in de hand te houden wel altijd voldoen. Je kunt technieken op zich juist toepassen maar toch een slecht figuur slaan omdat een geloofwaardige houding ontbreekt. Met name de emotionele aspecten van het staandehouden en bekeuren verdienen meer aandacht. In dit onderzoek wordt bekeken in welke opzichten de methodiek-Van der Steen kan worden verfijnd en

verdiept, en met bevindingen van onderzoek naar gezichtsverlies (*loss of face*), emotiewerk en emotiemanagement kan worden aangevuld.

1.6 Probleemstelling

Verbaal geweld is vaak de voorloper van daadwerkelijk geweld. Om die reden is het van groot belang om patronen van tegenwerking, ruw gedrag en vijandige attitudes op het spoor te komen en aan te geven hoe escalatie kan worden voorkomen. Sommige ogenschijnlijk onbeduidende gedragsaspecten van de politiebeambte, zoals een meewarige glimlach of een ruwe opmerking, kunnen heftige reacties uitlokken.

In dit onderzoek wordt beoogd meer zicht te krijgen op de aanleiding, motieven en redenen voor verbaal geweld, en de manier waarop politiemensen met verbaal geweld omgaan. De manieren van toe- en aanspreken, de professionele aanpak, alsmede de wijze waarop de discretionaire ruimte wordt benut, krijgen daarbij aandacht. Ook komt de vraag aan bod hoe politiemensen aankijken tegen Streetwise, de grotere druk te bekeuren en de kans eerder tegen een klacht op te lopen. Waar mogelijk zal ook worden bekeken in hoeverre de factoren sekse, etniciteit en leeftijd van invloed zijn op politiegedragingen.

Het gaat om een kwalitatief onderzoek dat zicht poogt te bieden op de aard van bejegeningproblemen. Op de omvang en frequentie van verbaal geweld zal slechts zijdelings worden ingegaan. Het onderzoek beperkt zich tot de Amsterdamse basispolitiezorg, met name het optreden van surveillerende medewerkers. Tegelijk is het onderzoek exploratief van aard, in zoverre voor een onderwerp als verbaal geweld geen systematische gegevensbronnen kunnen worden geraadpleegd.

De probleemstelling van het onderhavige onderzoek bestaat uit twee hoofdvragen:

1. Welke problemen doen zich voor in de bejegening tussen politiemensen en burgers in het publieke domein?
2. Hoe kunnen politiemensen professioneler omgaan met die problemen?

De eerste hoofdvraag valt in drie groepen van onderzoeksvragen uiteen.

I Verbaal geweld tegen politiemensen

1. Welke vormen van verbaal geweld worden geuit tegen politiemensen?
2. Om welke redenen worden politiebeambten door burgers beledigd?

II Onbehoorlijk gedrag van politiemensen

3. Welke vormen van onbehoorlijke bejegening doen zich voor?
4. Om welke redenen worden burgers onbehoorlijk bejegend door politiemensen?

III Professioneel optreden

5. Hoe reageren politiemensen op verbaal geweld?
6. Hoe gaan politiemensen om met hun discretionaire speelruimte?
7. In welke opzichten spelen forceren en spiegelen een rol?
8. Hoe kan escalatie worden voorkomen, en welke sociale en morele vaardigheden hanteren politiemensen daarbij?
9. In welke opzichten heeft Streetwise het politiewerk veranderd?
10. Hoe gaan politiemensen om met klachten?

Het onderzoek maakt gebruik van cijfermateriaal, dossiers, en interviews, en tracht door middel van casuïstiek zicht te bieden op problemen en dilemma's van aanpak van en omgang met verbaal geweld. Met name is veel zorg besteed aan het selecteren en presenteren van kenmerkende en sprekende voorvallen die instructieve waarde hebben. Daarnaast krijgt theorievorming een plaats binnen het onderzoek.

1.7 De onderzoeks aanpak

De drie groepen van onderzoeksvragen komen in de drie deelonderzoeken die hieronder worden beschreven, aan bod. De eerste twee betreffen dossieranalyse van processen verbaal belediging en ingediende klachten. Het derde deelonderzoek bestaat uit interviews. Het onderzoek wordt afgesloten met enkele analyses gebaseerd op literatuurstudie.

a. Processen verbaal belediging

Om een beeld te krijgen van de aard van het verbale geweld waarmee politiemensen worden geconfronteerd, zijn de processen verbaal voor belediging van mei en juni 2003 bestudeerd. De codering in de politiere-

gistratie (xpol-f51) is niet waterdicht: ook onder andere codes (bedreiging; discriminatie) kunnen beledigingen worden weggeschreven. Uit die pv's zijn de beledigingen geselecteerd tegen politiebeambten. Beledigingen tussen burgers onderling – overigens een zeer klein aantal – zijn niet meegenomen. Ook de beledigingen tegen andere publieke functionarissen, trambestuurders en -controleurs, buschauffeurs, parkeercontroleurs, en personeel van stadstoezicht, zijn niet meegenomen. Het aantal beledigingen van politiebeambten is vervolgens opnieuw ingeperkt door de beledigingen in het politiebureau en in de privé-sfeer (bijvoorbeeld in geval van burenruzies en huiselijk geweld), alsmede beledigingen die zich als een 'afgeleide' hebben voorgedaan van andere delicten (bijvoorbeeld belediging na aanhouding voor diefstal of openbare geweldpleging) niet mee te nemen. Op die manier zijn dus louter aanhoudingen voor belediging op straat (publieke ruimte) uitgeselct, hetzij voortkomende uit staandehoudingen of bekeuringsituaties, hetzij als directe belediging tegen de politie (dus zonder dat er sprake is van onvrijwillige contacten).

De processen verbaal van belediging zijn meestal uitgesplitst in een proces verbaal van bevindingen, van aanhouding en van verhoor. Soms is ook een toelichting op het dagrapport voorradig. De omvang van informatie is beperkt; de toelichting is wisselvallig van kwaliteit. Achterliggende redenen voor het incident en motieven van de verdachte zijn vaak moeilijk te achterhalen. Om beter zicht te krijgen op de aanleiding en motieven voor verbaal geweld is de bureauanalyse aangevuld met het klachtenmateriaal, waarin veel processen verbaal belediging liggen vervat.

b. Bejegeningsklachten

Ten einde zicht te krijgen op het onbehoorlijke gedrag van politiemensen is de categorie bejegeningsklachten van jaargang 2002 onderzocht. Bejegeningsklachten vormen de grootste categorie in de klachtenregistratie. Het gaat om klachten over onbehoorlijke en onacceptabele gedragingen en uitlatingen. Ook andere klachtcategorieën zoals belediging, bedreiging en intimidatie bevatten aspecten van onbehoorlijke bejegening, maar betreffen niet specifiek de uitlatingen van de betreffende politiemensen. Van de bejegeningsklachten over 2002 zijn alleen die zaken geselecteerd waarin de standpunten van beide partijen uitvoerig genoeg zijn toegelicht en het incident nauwgezet is beschreven. En zoals met de selectie van pv's belediging het geval is, zijn zaken waarin

bejegeningproblemen een 'afgeleide' zijn van incidenten zoals diefstal of geweld, alsmede zaken die betrekking hebben op gedragingen op het politiekantoor en in het privé-domein (burenruzies; ruzies op school; thuisgeweld; echtscheidingsperikelen) niet in de analyse betrokken. Op die wijze zijn alleen incidenten onderzocht die in het publieke domein plaatsvonden, hetzij gerelateerd aan staandehoudingen of bekeuringsituaties, hetzij als 'spontane' onbehoorlijke gedragingen jegens burgers. De klachtendossiers bevatten de klachtbrieven van burgers, de rapportage en verklaringen van de aangeklaagde politiebeambten, de processen verbaal, vaak de verslagen van inspecteurs/projectleiders (of van de chef van het wijkteam) van een bemiddelingsgesprek, en soms het advies van de Commissie voor politiekachten. Met name de klachtbrieven en de verklaringen van de aangeklaagde agenten zijn naast elkaar gelegd ten einde de betreffende incidenten te kunnen reconstrueren en interpreteren.

c. Interviews politiemensen

In dit derde deelonderzoek komen de professionele aanpak van politiemensen en de tekorten daarvan aan bod. Het interview is een adequate methode om te inventariseren welke visies politiemensen hebben op verbaal geweld van burgers en van collega's, op professioneel optreden, Streetwise en de confrontatie met klachten. Aldus kan zicht worden gekregen op de vraag hoe agenten omgaan met de problemen die zich tijdens het werk op straat voordoen, en in welke opzichten hun vaardigheden en attitudes voor verbetering vatbaar zijn.

Er is voor een gerichte steekproef gekozen waarbij gestreefd is naar voldoende reikwijdte en variatie bij de selectie van respondenten: er is recht gedaan aan de factoren sekse, etniciteit, leeftijd, en positie/functie binnen de politieorganisatie. Er zijn drie groepen van respondenten geconstrueerd, waaruit de geïnterviewden uiteindelijk zijn benaderd: een groep van genomineerde politiemensen (voor de jaarlijkse korpsaward) op grond van hun succesvolle prestaties binnen Streetwise (hoog aantal bekeuringen), een groep van politiemensen tegen wie meer dan eens bejegeningsklachten zijn geuit, en een groep politiemensen die burgers hebben aangehouden voor belediging. Deze manier van selecteren beoogt niet een groep *good cops* te contrasteren met een groep *bad cops*, zo dat al mogelijk zou zijn (zie Terrill en McCluskey 2002). Immers, de verwachting is dat dienders die op basis van het hoge aantal bekeu-

ringen zijn genomineerd tegelijk tegen veel klachten zouden kunnen aanlopen. Zij stuiten immers op meer probleemsituaties.

Uiteindelijk werden zes politiemensen uit de groep bejegening-klachten geïnterviewd, vijf genomineerden, en vier rapporteurs van een pv belediging. Bij deze vijftien personen zijn vervolgens half gestructureerde interviews afgenomen. De lengte van de interviews varieerde van 45 minuten tot anderhalf uur. De respondenten is gevraagd te verhalen over voorvallen over verbaal geweld, hun aanpak daarvan en eventueel klachten die daaruit resulteerden. Tevens werden hen zestien vragen voorgelegd (zie de bijlage). De interviews zijn geheel en al op schrift gesteld.

d. Literatuuronderzoek

De empirische bevindingen worden gecomplementeerd met een literatuuronderzoek. Daarin wordt gepoogd de tweede hoofdvraag adequaat te beantwoorden: hoe kan professioneel handelen versterkt en verbeterd worden? Enerzijds wordt nagegaan welke factoren de weerstand van burgers kunnen verklaren. Bedoeling is meer zicht te bieden op de (vaak subtiele) machtsstrategieën die zowel burgers als politiemensen benutten. Anderzijds wordt nagegaan in hoeverre emotiemanagement en (non-verbale) communicatieve vaardigheden van belang zijn om conflict-situaties op professionele wijze tot een goed einde te brengen. In dit onderzoeksgedeelte worden enkele perspectieven en interpretaties geïntroduceerd die tot op heden in het Nederlandse taalgebied niet of nauwelijks aandacht hebben gekregen, zoals *emotion work* en *face saving*. In dat opzicht beoogt dit onderzoek ook een innovatieve bijdrage te leveren aan theorievorming.

In de hoofdstukken 2 en 3, die respectievelijk handelen over belediging van politiebeambten en klachten tegen politiebeambten, zullen de eerste twee groepen van onderzoeksvragen aan bod komen. In hoofdstuk 4 komt de derde groep onderzoeksvragen aan bod. Tevens zal in deze hoofdstukken worden nagegaan in welke opzichten het Streetwise-beleid invloed heeft op de interactie politie-burger. De hoofdstukken 5 en 6 zijn zoals gezegd meer theoretisch van aard. Hoofdstuk 5 introduceert een theorie van weerstand en verzet van burgers, hoofdstuk 6 gaat dieper in op de concepten emotiewerk, emotiemanagement en argumentatie-kunst, in relatie tot professioneel handelen.

Bijlage: Vragenlijst

I Beledigingen

1. U maakt het waarschijnlijk regelmatig mee dat u op straat wordt beledigd. Heeft u personen daarvoor aangehouden? Hoeveel?
2. Trekt u zich beledigingen aan? Werkt dat door in de werkhouding?
3. Aan welke gedragingen en/of uitlatingen ergert u zich? Vindt u brutaal en onbeschoft gedrag erger dan onverschillig gedrag? Middelvinger, spugen? Waar ligt de grens tussen scheldwoorden die je moet verdragen en termen die je niet kunt dulden omdat het gezag van de politie op het spel staat?
4. Kunt u enige kenmerken noemen van burgers die de politie beledigen? Jong, man, allochtoon? Criminele antecedenten?
5. Hebt u de indruk dat sommige politiemensen meer worden beledigd dan andere? Jong, vrouwelijk of allochtoon?
6. Hebt u burgers wel eens onheus bejegend, in die zin dat zij hierdoor gefrustreerd of erg boos raakten?
7. Maakt u wel eens mee dat collega's te ver gaan en burgers onheus bejegenen? Jonge of oudere politiemensen? Invloed van cynisme of stress?

II De ontmoeting

8. Treedt er tijdens het staandhouden en/of bekeuren een spiegeling van houding op, met andere woorden, neemt u het gedrag van de ander wel eens over? (een sarcastische opmerking sarcastisch beantwoorden; boos reageren op een vijandige opmerking).
9. Als burgers geen respect tonen, pakt u ze dan harder aan? Moet die personen een lesje worden geleerd? (laten wachten; verzoek niet honoreren; namen niet goed spellen/oplezen; langer zoeken/ondervragen). Als burgers zich excuseren, pakt u ze dan minder hard aan?

10. Als u iemand bekeurt, bent u dan assertief/dominant? Laat u uw macht gelden? Biedt u ruimte voor uitleggen, of staat het bekeuren louter in het teken van sanctionering? Moet bekeuren een leereffect bewerkstelligen?
11. Is de professionele norm 'altijd fatsoenlijk blijven' reëel? Moet je af en toe boosheid laten doorklinken om gezag te handhaven?
12. In hoeverre is een persoonlijke stijl nodig? (oprecht en herkenbaar reageren). Zegt u er wat van als een burger geëmotioneerd (boos of juist verdrietig) is?
13. In geval van escalatie, hoe houdt u de situatie in de hand? Geduld, tact, humor? Of juist van je afbijten?
14. Moet je kleine zaken klein houden? Of moet je strikt handhaven en de consequenties van bekeuren voor lief nemen (boeien; pepperspray; insluiten)?

III Streetwise

15. Is het politieke gezag door Streetwise teruggewonnen? Bent u in het kader van Streetwise meer gaan bekeuren? Hoeveel? Komt u daardoor meer in probleemsituaties terecht? Wordt er veel druk op u uitgeoefend om meer te bekeuren? Is er nog ruimte voor waarschuwen?
16. Is er wel eens een klacht tegen u ingediend? Hoeveel? Hebt u de indruk dat Streetwise tot meer klachten leidt? Vindt u de klachtenregeling naar behoren werken? Vindt u bemiddelingsgesprekken zinvol? Biedt u wel eens excuses aan? Vindt u het zinvol dat burgers zich achteraf excuseren voor hun wangedrag?

Hoofdstuk 2

Belediging van politieambtenaren

2.1 De aanpak van belediging

Sinds de invoering van Streetwise worden beledigingen van politieambtenaren veel minder getolereerd. De lankmoedige manier van optreden waarbij men meende dat uitgescholden worden nu eenmaal behoort bij politiewerkzaamheden, lijkt tot het verleden te behoren. Het gezag van de politie mag niet meer worden ondermijnd of aangetast. Het aantal zaken van belediging van politieambtenaren binnen arrondissement Amsterdam liep van 21 in 1991 op tot 720 in 2001. Wat dat betreft is Amsterdam koploper in Nederland. Landelijk is er een toename te bespeuren van nog geen 1000 zaken in 1995 tot 6000 in 2001, waarvan ruim de helft bij vonnis van de rechter wordt afgedaan (Klooster 2002).

De belediging (art. 266 en 267 Sr) wordt wel omschreven als aanranding van of de inbreuk op andermans eer of goede naam. Belediging is een uiting van minachting, een miskennis van iemands morele integriteit. Het beleid van het OM Amsterdam is erop gericht alleen grove beledigingen van politieambtenaren te vervolgen. De beleidsnotitie van het OM vermeldt twee criteria waaraan een te vervolgen belediging moet voldoen: ten eerste het 'objectieve' karakter. Dat hangt op de eerste plaats samen met de negatieve (pejoratieve) betekenis van de beledigingen of uitlatingen in kwestie. Wat de pejoratieve betekenis van woorden betreft acht de beleidsnotitie woorden als 'sukkel', 'klootzak' en 'dombo' niet beledigend genoeg (behalve onder bepaalde omstandigheden zoals spreekkoren, of het veelvuldig of langdurig uiten van die woorden). Ook het heffen van de middelvinger wordt niet als beledigend genoeg gezien. Anderzijds bepalen contextuele factoren of een belediging een objectief karakter heeft. Een belangrijke voorwaarde heeft betrekking op het openbare karakter van de belediging. Als het publiek de belediging

waarneemt of kan waarnemen, is voor eenvoudige belediging aan het publiciteitsvereiste voldaan. Ten tweede vermeldt de Amsterdamse beleidsnotitie een subjectief criterium: de politieambtenaar moet zich zelf beledigd voelen. Daarmee is een maatstaf geïntroduceerd die in het landelijk vervolgingsbeleid ontbreekt (zie Klooster 2002).¹

Iedere Amsterdamse politieambtenaar bepaalt in principe zelf tot hoever hij of zij beledigingen tolereert. Indien zijn of haar gezag publiekelijk wordt aangetast, zou echter onherroepelijk een proces verbaal moeten volgen. Dat geldt ook voor relatief eenvoudige beledigingen. In een-op-een-situaties, wanneer er geen uitstraling is naar omstanders, kunnen zwaardere beledigingen worden geduld (Bron 2003).

Al dan niet verbaliseren voor belediging lijkt aldus een tamelijk subjectieve zaak. Het is moeilijk aan te geven welke termen nu precies voor strafbare belediging in aanmerking komen. De term 'homofiel' *an sich* is niet strafbaar. Die term verwijst slechts naar een seksuele geaardheid. 'Joden' verwijst alleen naar een volk. Volgens Janssens (2003) krijgen 'vuile homo's' en 'vieze smerissen' pas door de voorvoegsels een (eventueel) strafbaar karakter. Niettemin wordt het kale 'homo' wel degelijk vaak als beledigend ervaren.² In 2000 bepaalde de Hoge Raad dat uitschelden voor 'homofiel' wel degelijk strafwaardig is. Politieagenten hoeven voor dergelijke beledigingen niet immuun te worden geacht. Omgekeerd, grieven of kwetsen hoeft niet per se minachting in te houden. Kritiek op bepaalde opvattingen of gedragingen die als kwetsend wordt ervaren (zoals 'u doet uw werk niet naar behoren'), zou niet als strafbaar beledigend moeten gelden. Pas als ze gericht zijn op politiemensen zelf, hun sekse, ras of aard, is er sprake van belediging (Janssens 2003).

1 Janssens (2003) wijst erop dat het subjectieve criterium, de krenking van de eigenwaarde, strafrechtelijk niet relevant is (zie ook Klooster 2002). Iemands persoonlijke eergevoel of zelfrespect valt buiten de te beschermen rechtsbelangen. Het zou van de rechter te veel vergen om ieders psychische welzijn aan een juridisch oordeel te onderwerpen. Dat ligt anders met uiterlijk waarneembare morele waardigheid of eer, oftewel iemands eer in andermans ogen. Zichtbare waardigheid kan erkend of miskend worden.

2 Utlatingen die geen scheldwoorden bevatten, kunnen desondanks beledigend zijn indien zij op niet mis te verstane wijze minachting uitdrukken, bijvoorbeeld 'ze zijn je vergeten te vergassen'. Volstrekt neutrale woorden kunnen dus een beledigende betekenis krijgen.

2.2 Gegevens over de aangehouden personen

Om een beeld te krijgen hoe vaak de politie burgers aanhoudt voor belediging en welke kenmerken die belediging heeft, zijn de procesverbalen van mei en juni 2003 bestudeerd. In de politieregistratie werden in totaal 229 processen verbaal voor belediging vermeld. Zoals in het vorig hoofdstuk aangegeven is, zijn uit dat aantal alleen die pv's geselecteerd die betrekking hebben op aanhoudingen voor belediging op straat (publieke ruimte), hetzij voortkomend uit staandehoudingen of bekeuringsituaties, hetzij als directe en spontane belediging tegen de politie (dus zonder enig voorafgaand onvrijwillig contact). Over die twee maanden zijn aldus uiteindelijk 106 pv's onderzocht. Uit de pv's kan worden opgemaakt dat 72 mannelijke politiebeambten zijn beledigd en 26 vrouwelijke beampten (onbekend acht). Deze verhouding strookt ongeveer met het aantal mannen en vrouwen dat binnen het korps werkzaam is.³

Wat kan worden vastgesteld over de aangehouden personen? Voor wat betreft het geslacht zijn de cijfers eenduidig: 101 mannen, 5 vrouwen. Bekend is dat vrouwen gemiddeld ongeveer vijf maal minder in aanraking komen met politie en justitie dan mannen. Bij geweldsdelicten (althans op straat; niet voor wat betreft huiselijk geweld) loopt dat gauw op tot 1:10. Het hier vastgestelde percentage is nog hoger. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat verbaal geweld tegen de politie bijna uitsluitend een mannenzaak is. Van de vijf aangehouden vrouwen waren er drie dakloos. Mogelijk speelt mee dat politiemensen het vaak expressieve en eruptieve (verbale) geweld van vrouwen eerder door de vingers zien. Mannelijk (verbaal) geweld is veel meer georiënteerd op behoud of versterking van status (Campbell en Muncer 1994).

De leeftijd van de verdachten levert geen spectaculaire bevindingen op. De leeftijdsgroep van 20-30-jarigen is oververtegenwoordigd (n=38). Vergeleken met 'gewoon' geweld, dat vanaf ongeveer 35-jarige leeftijd aanzienlijk terugloopt, is de categorie veertigers relatief omvangrijker. Tieners en ouderen (50+) worden relatief weinig aangehouden (respectievelijk dertien en tien). Voor wat betreft de etnische achtergrond kan worden geconstateerd dat Marokkanen en Surinamers oververtegenwoordigd zijn (zie tabel 1). Het lage aantal Antillianen kan worden verklaard doordat die groep in Amsterdam relatief niet zo omvangrijk

3 Op 1 januari 2003 telde politie Amsterdam-Amstelland 5777 korpsleden, waarvan 1866 vrouwen en 3911 mannen (jaarverslag 2004).

is.⁴ Het aantal Turken is – zoals de criminele statistieken voor Amsterdam reeds eerder uitwezen (Korff 2001) – relatief laag.⁵

Tabel 1: Etnische achtergrond van verdachten die voor belediging politiebeambten zijn aangehouden.⁶

Nederland	39
Marokko	29
Suriname	21
Turkije	5
Antillen	4
Anders	4
Onbekend	4
Totaal	106

Hoewel op basis van 106 zaken geen statistische generalisaties mogen worden gemaakt, springen de Marokkanen er sterk uit. Hoe is dat hoge aantal te verklaren? Twaalf van de 29 Marokkaanse verdachten zijn jongens of jongemannen die deel uitmaakten van een (hang)groep die er lol in heeft de politie te provoceren. We gaan daar nog nader op in.

Van de Nederlanders komt ongeveer een kwart van de aangehouden personen niet uit Amsterdam. Onder hen uiteraard veel 'stappers'. Van de 106 zaken was er in 37 gevallen (enige) alcohol in het spel. Uit de pv's kon worden opgemaakt dat vijftien personen in staat van dronkenschap verkeerden; zeven van hen zijn daarvoor ook bekeurd. Toch lijkt dat aantal relatief klein. Mogelijk laat de politie drinkebroers die zich bele-

4 Op 1 januari 2001 waren de verhoudingen als volgt: Surinamers 72.000, Marokkanen 57.000, Turken 35.000 en Antillianen 12.000. Respectievelijk 10, 8, 5 en 2 procent van de Amsterdamse bevolking. In totaal behoorde in 2001 37% van de bevolking tot een etnische minderheidsgroep (Bern 2002).

5 Zouden de criminaliteitscijfers worden gecorrigeerd naar sociaal-economische factoren (zoals inkomen) dan zou het aandeel van Turken vermoedelijk niet veel afwijken van het autochtone aandeel of er zelfs onder liggen. Turken vormen een gedisciplineerde groep; de Turkse gemeenschap en Turkse gezinshoofden hebben veel greep op het doen en laten van jonge mannen (Bovenkerk 2002).

6 Mogelijk zou het aantal allochtone verdachten wat hoger zijn uitgevallen als er meer gegevens over etnische achtergrond beschikbaar zouden zijn. De etnische achtergrond kan uit de geboorteplaats van de verdachte en uit de tekst van het proces verbaal worden opgemaakt, maar soms is dat niet mogelijk.

digend uiten, eerder ongemoeid, misschien omdat scheldende dronkaards minder aanstoot geven en zichzelf vaak op een genante wijze voor gek zetten. Druggebruikers komen in mindere mate voor in deze steekproef. In de groep van 'openbare gebruikers' werden slechts zeven personen aangehouden. Het aantal bedelaars, daklozen en junks is veertien. Zij hebben weinig te verliezen en kunnen op de meest onverwachte momenten politiemensen lastig vallen en treiteren. Dat laatste geldt – zoals gezegd – ook voor Marokkaanse jongens. Een behoorlijk aantal verdachten geeft tijdens het verhoor te kennen spijt te hebben ('ik had mijn dag niet', 'ik weet niet wat er gebeurde'). Voor zover kon worden vastgesteld heeft ongeveer de helft van de aangehouden personen antecedenten.

Van de 106 zaken hebben 37 betrekking op een verkeersovertreding. De belediging volgt in dat geval op de aanzegging van een bekeuring. Tot die groep behoorden vijf taxichauffeurs. Daarnaast werden politiemensen in acht gevallen door metroreizigers beledigd (onder andere zonder kaartje of voeten op de bank). In bijna tweederde van de gevallen (67) speelde de 'publieke factor' een rol: de aanhouding werd mede verricht omdat de belediging in het bijzijn van omstanders plaatsvond.

Aanhouden voor belediging gaat in veel gevallen gepaard met bedreiging (bijvoorbeeld: 'ik maak jullie kapot'). Maar die bedreiging wordt de verdachte meestal niet ten laste gelegd (art. 285/1 verbale bedreiging met misdrijf). Naast belediging wordt wel vaker wederspansnigheid ten laste gelegd (18 gevallen).

2.3 Aard van de belediging

In ongeveer de helft van de gevallen (51) ging geen (verkeers)overtreding aan de aanhouding vooraf. Het gaat dan bijvoorbeeld om het tonen van de gestrekte middelvinger, geen medewerking geven aan verzoeken, bemoeizuchtig en opdringerig gedrag, dollen en ruziën op straat, en 'gewoon' schelden. Heel incidenteel wordt een pet van het hoofd getikt, aan de epauletten getrokken, tegen de bil van een agent getikt, of wordt de politievrouw geconfronteerd met een kussend gebaar. Spugen kwam in elf zaken voor, meestal wanneer een incident al in een escalerende fase was beland; de middelvinger negen keer. Daarnaast een enkele maal een vlakke hand op de vuist slaan en de onvermijdelijke Hitlergroet.

Tabel 2: Meest gebruikte scheldwoorden (zonder voorvoegsels en inclusief Engelse, Marokkaanse en Surinaams/Antilliaanse synoniemen)

kankerlijer	18	racist	5
klootzak	16	lul	5
fuck je moeder	11	fuck you	5
flikker	11	kankermongool	3
teringlijer	7	kankerhoer	3
hoerenzoon	6	kankerturk	3
homo	6	pillenslikker	3
hoer	6		

Tabel 3: Aantal scheldwoorden gegroepeerd in soorten

dodelijke ziektes	42	incest	12
genitaliën	36	nazi/facist/racist	10
hoereren	20	minderwaardige politie	4
homoseksualiteit	20	overige 'mildere' verwensingen	28
minderwaardig volk/land	14		

Welke scheldwoorden gebruiken de aangehouden burgers? Bekend is dat Nederlanders wanneer zij schelden graag toespelingen maken op dodelijke ziektes. Volken in Zuidelijk Europa en Noord Afrika gebruiken graag incesttermen (waaronder de moedervloek) (Sterkenburg 2002). Die patronen zijn ook in de onderzochte pv's duidelijk zichtbaar. Surinamers en Marokkanen gebruiken meestal 'neuk je moeder' en 'hoerenzoon' of andere varianten daarvan. Velen onder hen zijn in zekere zin 'ingeburgerd' te noemen omdat hun scheldproza ook termen als 'kankerlijer' of 'teringlijer' bevat. Vrouwelijke politiebeambten worden meestal in 'hoer'-achtige termen uitgescholden. Opvallend is dat verwijzingen naar fecaliën ontbreken.

Wanneer is een scheldwoord beledigend? Is 'klerelijer', 'homo' of 'mietje' beledigend? Uit de gegevens kon niet nauwgezet worden afgeleid in welke gevallen vervolgd dan wel niet vervolgd is. Beledigingzaken met termen als 'klootzak' of 'flikker' lijken doorgaans te worden geseponeerd, maar afhankelijk van de context (andere overtredingen; aanhou-

dend niet-meewerken door verdachte; theater maken en publiek erbij betrekken) worden ook minder zware verwensingen vervolgd. Verwijzingen naar dodelijke ziektes, incest, hoereren en nazi/facist (en alle termen die met massamoord en holocaust te maken hebben) worden doorgaans zonder meer vervolgd. Dat lijkt ook het geval te zijn voor minder zware termen waaraan 'kanker' is toegevoegd (kale kankerkop; kankerwout). Als dat zo is, en we kijken naar de tabellen met aantallen en soorten scheldwoorden, dan zou bijna de helft van de verwensingen niet vervolgd worden. Daartoe behoren de talrijke beschimpingen die verwijzen naar genitaliën (klootzak; lul; enz.), homoseksualiteit (flikker; homo, enz.) en mildere verwensingen.

Opvallend is dat erg weinig scheldwoorden betrekking hebben op de 'minderwaardigheid' van het politieberoep. In de 106 zaken zijn alleen de volgende vier termen geconstateerd, die dus wel 'goed genoeg' waren voor aanhouding: 'jullie zijn politie van niks', 'blauwe maffia', 'kut skotoe' en 'kankerwout'. Alhoewel boosheid en irritatie bepaald geen garantie zijn voor creativiteit, is het scheldrepertoire sowieso plat en voorspelbaar. Er spreekt vooral onmacht uit. In de lange lijst van 'overige scheldwoorden' vinden we hoogst zelden een wat afwijkende formulering. 'Met jou ben ik klaar, aap' en een verwensing van een Marokkaanse snotneus 'liever een zus als hoer dan een agent als broer' zijn uitzonderingen. In de categorie van milde verwensingen vinden we termen als mafketel, bananenplukker, trut en snijboon. Op zich geen verwensingen die beledigend zijn, maar nogmaals pas context en publiek bepalen het gezichtsverlies, of het nu milde uitdrukkingen betreft of grove.

2.4 Verbaal geweld: enkele motieven en rechtvaardigingen

De pv's aanhouding belediging bevatten in de meeste gevallen onvoldoende gegevens over de aanleiding van het voorval en de motieven van verdachten. Alleen het verhoor van de verdachten verschaft af en toe inzicht in hun denk- en handelwijzen, hoewel zij in de meeste gevallen zwijgen of met tegenzin iets loslaten over hun motieven. Het pv-materiaal is veel summierder vergeleken met de klachtbrieven en de uitgebreide antwoorden hierop van politiebeambten. Op basis van de klachtendossiers kunnen veel incidenten adequaat gereconstrueerd worden, van aanleiding, beginnende irritaties, escalatietrappen tot ontsporing. Om die redenen wordt in de volgende paragrafen ook uit de

klachtbrieven geput. Na bestudering van beide gegevensbronnen worden de volgende patronen zichtbaar. De namen die hieronder voorkomen zijn gefingeerd.

I 'Ze moeten me niet lastig vallen'

Ten eerste wordt het politiemensen kwalijk genomen dat zij burgers 'lastig vallen'. Een koerier die op zijn brommer scheurt, wordt na een aantal vruchteloze pogingen hem tot stoppen te bewegen, klem gereden, aangehouden voor belediging en vervolgens geboeid afgevoerd. De koerier heeft duidelijk lak aan wat de politie zegt en haalt in de klachtbrief zijn gram:

'Ik heb duidelijk mijn irritatie laten blijken aan de agent. Hij wilde me laten lopen als een kleine jongen (ik ben 38 jaar). Ik was met stomheid geslagen en heb de motoragent verteld vooral zijn moeder lastig te vallen met dit soort onzin (...). Deze man vond het kennelijk stoer om mij als een stuk tuig te behandelen tegenover zijn collega's. Hij sprak me toe met: "wij zullen je wel even leren niet naar ons te luisteren." Ik riep hem nog na dat hij een echte held was waarop hij een kus op zijn middelvinger gaf en die naar mij uitstak.'

Deze man interpreteert het politieoptreden op voorhand als lastig vallen. Het is duidelijk dat wanneer burgers eenmaal die opvatting hebben er weinig respect kan zijn voor de politie.

Een ander voorbeeld: een barkeeper nuttigt op de openbare weg alcohol, voor het café waar hij werkt. Hij wordt daarop door twee passerende politievrouwen aangesproken. De man zegt: 'Ik pik dit niet! Ik woon hier! Rotten jullie gewoon op!' De zaak escaleerde, en een van de vrouwen werd uiteindelijk in het gezicht gespuugd. De aangehouden man tijdens het verhoor: 'Ik probeerde in discussie te gaan met de agenten. Maar dat lukte mij niet. Het feit dat die agent naar mij toekwam vond ik heel erg. Want ik vond dat ik niemand lastig viel. Maar nu werd ik lastig gevallen. Ik flipte daardoor.' Een identiek geval: 'Ik beledig niet voor niets. Jullie beginnen altijd. Ik voel me beledigd als ik een boete krijg voor het drinken op straat. Ik word dan kwaad en ga rare dingen doen.'

Dit argument komt herhaaldelijk voor: in de beleving van burgers zijn het de politiemensen die beginnen. Dit impliceert dat in de beleving van deze doorgaans jonge personen de politie in feite niet het recht heeft om in te grijpen wanneer een regel is overtreden.

II Schelden is je mening kenbaar maken

Een ander opvallend patroon is dat veel verdachten menen dat zij niet hebben gescholden maar 'gewoon' hun mening kenbaar maakten. Een voorbeeld. Een Marokkaanse jongeman komt zich bemoeien met los- en laadwerk in de straat. Zijn buurman en de politie zijn aan het ruziën.

'Die agent zei dat ik me er niet mee moest bemoeien. Toen zei ik dat ik hem een klootzak vond. Want niemand zei iets van die toestand. Het irriteerde mij hoe zij omgingen met die buurman. Hij zei toen dat ik was aangehouden voor belediging. Ik zei toen dat dat mijn mening was en dat ik dat gerust mocht vinden.'

Veel burgers vinden dat schelden wat anders is dan beledigen. Als je discussieert hoort het er gewoon bij dat je een stevige verwensing laat vallen. Een andere verdachte: 'Ik heb mijn mening gegeven over die agent. Ik heb gezegd dat ik hem een klootzak vind. Dat is volgens mij gewoon mijn mening uiten en ik vind dat niet beledigend.'

Een onbehouden chauffeur die middels enkele tikken op de motor-kap wordt staande gehouden, zegt in zijn klachtbrief:

'Als hij er niet tegen kan om in Amsterdam uitgescholden te worden voor "eikel" kan hij beter achter een bureautje in Staphorst gaan zitten. Iemand die, ondanks zijn uniform, zonder duidelijke aanleiding op andermans bezit gaat rammen wordt meestal gewoon uitgescholden.'

Het volgende incident geeft aan dat sommige burgers menen dat zij het recht of zelfs het privilege hebben om te beschimpen, terwijl dat recht de politie niet zou toevallen. In de Warmoesstraat stuiten twee surveillanten op twee jongemannen die zingen: 'smerissen, smerissen, domme smerissen.' Een van de surveillanten spreekt de jongemannen aan en vraagt wat de bedoeling is. In zijn rapportage:

'De jongeman zei tegen mij dat hij zelf wel uitmaakte wat hij zei en deed, waarna ik hem een domme lul noemde en tegen hem zei dat hij door moest lopen (...). Hierop zei de tweede jongeman dat wij dat niet mochten zeggen. Volgens hem had zijn vriend het recht ons domme smerissen te noemen, want dit is een vrij land en een ieder mag voor zijn mening uitkomen. Ik vroeg aan de jongeman hoe het dan zat met mijn recht om mijn mening te uiten. De jongeman vond dat dit niet mocht omdat ik een uniform droeg.'

Omdat de surveillant in kwestie natuurlijk beseftte dat de twee er op uit waren te treiteren, kapte hij het gesprek af en sommeerde hen door te lopen. Maar een van de mannen greep hem bij de schouders en beet hem toe dat hij niet het recht had om zijn vriend 'domme lul' te noemen.

'Hij zei: "ik weet zeker dat ik een IQ heb dat twee keer zo hoog is als dat van jou." Ik antwoordde dat hij daar niet echt blij van gaf.'

Intussen waren enkele tientallen mensen blijven staan om het 'gesprek' te volgen. Toen de surveillanten opnieuw wilden weglopen hoorden ze een van de mannen roepen: 'Alleen domme lullen lopen in een uniform van de gemeente.' De twee werden vervolgens aangehouden.

III De burger als 'gelijke' van de agent

Veel klagers vinden het vreemd en irritant dat een politiebeambte eigenlijk boven ze staat. Een aangehouden Marokkaan zegt tijdens het verhoor op het politiebureau: 'Nu was het zo dat de agent op een voetstuk stond en mij geen kans gaf om iets uit te leggen. We stonden niet op het zelfde niveau. Ik stond onder hem.' Een ander voorbeeld uit een klachtbrief:

'De nacht van 16 naar 17 augustus kwam ik uit bar dancing Casablanca waar ik elke week pleeg te karaoken. Ik loop over de Zeedijk en daar stond een groepje verslaafden te dealen. Toen de politie kwam sprongen ze als gekken uit elkaar. Ik passeerde de agenten en zei: "Gaaf het goed mannen?" Het antwoord van een van de agenten luidde: "Waar bemoei jij je mee." Uiteraard maakte ik toen ook een opmerking. Wat ik gezegd heb weet ik niet meer maar in een poep en een scheet kwam hij op me af en sloeg mijn bril van mijn hoofd. Een dikke agent zei toen: "Moet je nog wat eikel?" Ik ben toen snel weggerend. Weg van die agressievelingen.'

Het woordje 'uiteraard' is hier veelzeggend. Voor bijdehante jongeren die geschoold zijn in straattaal is iets terugzeggen volstrekt vanzelfsprekend. Vooral de voorbeelden van Marokkaanse jongens hieronder, laten dat treffend zien.

2.5 Marokkaanse jongens

Veel Marokkaanse jonge mannen pikken het niet dat een van hen wordt staande gehouden of bekeurd. Dat opstandige gedrag noopt tot een specifieke analyse. Wat drijft hen tot het uitdagen en beledigen van politiemensen? De pv's van verhoor van twaalf zaken zijn daartoe naast elkaar gelegd. Deze zaken hebben betrekking op hanggroepen van ongeveer 15-20 personen, soms zelfs 30 of 40 personen, merendeels in Amsterdam West. De leeftijd van de verdachten varieert van 16 tot 23 jaar. De meeste van hen zijn eerder in aanraking geweest met de politie, voor drugs, diefstal, heling of vechten. Meestal worden passerende politiemensen uitgedaagd en uitgelokt om te reageren op fluiten, schelden en onderling dollen en vechten. Als de politiemensen een persoon eruit pakken om aan de tand te voelen, bemoeit de hele groep zich er ogenblikkelijk mee. Met name vrouwelijke beamtten zijn doelwit van verwensingen en aanstootgevende gebaren. In de regel moet flink wat versterking worden gestuurd om de zaak in de hand te houden.

Tijdens het verhoor tonen de jongens af en toe spijt, maar de meerderheid probeert er omheen te draaien en zich vrij te pleiten. Dat gebeurt opzichtig en weinig geloofwaardig. Enkele voorbeelden:

- Twee vrouwelijke agenten werden door een jongen van 17 voor hoer uitgescholden. De verdachte: 'er is wel hoeren geroepen maar ik weet niet zeker of dat tegen de politieagenten was of dat het onderling werd geroepen. Ik riep het in ieder geval niet.'
- Een verdachte jongen ontkent de middelvinger te hebben uitgestoken en te hebben gespuugd: 'ik hoorde een paar van die kleine jongens iets riepen van "homo, je kankermoeder". Ik ken die jongens niet, ze komen niet uit de buurt. Het zijn niet mijn vrienden.'
- Een passerende vrouwelijke agent wordt uitgefloten. De groep lacht. De verdachte verklaart later dat de middelvinger niet voor de agent bestemd was, maar voor een vriend. 'Dat is een soort grapje tussen ons.'
- 'Alles wat ik heb gezegd is tegen mijn vriend geweest, het was niet tegen de politieman. Ik heb hem echt niet uitgescholden. Ik heb geen kale knikker gezegd, ik heb wel flikker gezegd maar dat was tegen mijn vriend.'

Bijna in alle verhoren vindt dit vermoeiende spel van gedraai en ontkenningen plaats. Overigens zijn ook in de pv's die betrekking hebben op

aanhouding van individuele Marokkanen, deze patronen van 'draaien' en 'ontkennen' terug te vinden. Een Marokkaan die na een verkeersover-treding wordt bekeurd, zegt tijdens het verhoor:

'Ik heb haar helemaal niet uitgescholden. Ik ben slachtoffer. Zij heeft mij gepakt. Ik ben een rustige jongen geworden. Je kan mij toch niet vasthouden. Na zes uur kom ik toch weer vrij. Ik wil mijn advocaat bellen. We vechten het wel uit in de rechtszaal. Ik heb haar niet geslagen. Ik kan wel 20 getuigen oproepen die allemaal zullen beweren dat ik haar niet heb uitgescholden.'

Een tweede patroon dat uit de antwoorden van de jongens naar voren komt, sluit aan bij het 'lastig vallen' dat zo even is besproken. Louter het aangesproken worden door politiemensen wordt als beledigend ervaren. 'Zij' zoeken de confrontatie op, niet 'wij'. Enkele voorbeelden:

- Een 23-jarige jongeman scheldt een politievrouw uit voor 'trut' en dat ze 'beter achter het raam kan gaan zitten'. De man: 'ik zag dat ik door een agente werd uitgelachen. Hierop heb ik gezegd: "trut". Ik heb de politie niet bewust beledigd. Ik kan mij wel voorstellen dat zij zich beledigd heeft gevoeld. Maar ik werd op dat moment uitgelachen en voelde mij ook beledigd.'
- Twee jongens doen alsof ze tegen een gevel urineren. De groep lacht. Twee passerende politiebeambten (man en vrouw) besteden er daarom geen aandacht aan. Vervolgens steekt een van de jongens beide middelvingers op die overgaan in wuifbewegingen. De jongen wordt na een kort gevecht ingerekend en geboeid afgevoerd. De jongen: 'Ik heb mijn middelvinger opgestoken. Iedereen stak zijn middelvinger op (...). Ja gewoon, ze keken boos. Dan doe ik dat terug, ik word boos, voel me beledigd.'
- Een 19-jarige jongen zegt tegen een politievrouw: 'Hoe laat ben je klaar? Je bent een lekker ding.' De jongen tuitte zijn lippen en gaf een duidelijk hoorbare kus in de richting van de agente. De jongen wordt aangehouden en laat op het politiebureau zijn geslacht zien. Tijdens het verhoor zegt hij: 'ik vond een van de twee agentes erg mooi en ik zei dit haar recht in haar gezicht. Ik was boos dat ik daarvoor aangehouden ben. Ik heb schijt aan iedereen.'

Er lijkt onder Marokkaanse jongemannen een grote behoefte te bestaan zich te bewijzen en macht over de situatie te behouden. Regelmatig stoot

je op opmerkingen als: 'Ik verdien in tien minuten meer dan jij in een maand.'

2.6 Wel of niet aanhouden?

Tenslotte geeft het onderzoeksmateriaal enige duidelijkheid onder welke omstandigheden een aanhouding voor belediging plaatsvindt en in welke opzichten er sprake is van belediging. Daarbij tekenen zich twee tendensen af. Ten eerste worden burgers in een aantal gevallen aangehouden terwijl er eigenlijk geen sprake is van belediging. En ten tweede doet zich ook regelmatig het omgekeerde voor: hoewel burgers de politieambtenaren in kwestie hebben beledigd, worden zij niet aangehouden.

1 Niet beledigd, toch aangehouden

Vaak kunnen de verbale reacties van burgers niet beledigend worden genoemd, in de zin van een flinke kwetsuur of een forse inbreuk op de waardigheid. Toch zijn de geuite woorden soms voldoende reden voor aanhouding omdat door aanwezigheid van omstanders het gezag van de politie op het spel staat.

De volgende casus is daarvan een goed voorbeeld. Een vijftal cafébezoekers begint op straat te stoeien en gooien een rol toiletpapier naar elkaar over. Vervolgens nadert een motoragent. Een van de klagers:

'De agent kwam op mij over als een persoon die al van tevoren over zijn toeren was. De agent sommeerde letterlijk: JE RAAPT NU DAT STUK PAPIER OP!!! OPRAPEN!!! De heer Van Lith liep iets achter ons en zei tegen de motoragent: IK VIND DAT U WEL KINDERACHTIG REAGEERT!!! Intussen reden twee motoragenten dhr. Van Lith klem, en hebben hem met fors geweld in de boeien geslagen. Een derde motoragent zei letterlijk: "ACHTERUIT. WANT ANDERS SLA IK JE OP JE BEK!!!" (3 keer). Onze collega's werden geboeid als criminelen door twee agenten te voet naar bureau Warmoesstraat gebracht.'

In het politierapport wordt toegevoegd dat Van Lith is opgepakt wegens belediging:

'Van Lith zei met verheven stem: "Ik vind je zielig" en "wat ben je een kleuter,

doe niet zo kinderachtig." Ik voelde mij hierdoor aangesproken en zeker beledigd, temeer daar al die mensen naar mij stonden te kijken.'

Een ander voorbeeld. Twee agenten houden een opgefokte winkelier in zijn auto staande. Hieronder een verkorte gereconstrueerde dialoog, aan de hand van de rapporten van beide verbalisanten.

'U krijgt een miniprocesverbaal voor het niet dragen van de autogordel.'

Dijkstra met luid verheven stem:

'Dan schrijf jij toch die bon uit imbeciel.'

De politieman verzoekt Dijkstra uit te stappen en zegt:

'Je dient op een normale manier tegen mij te praten, ik scheld jou ook niet uit voor imbeciel.'

Verbalisant merkt dat het geschreeuw van Dijkstra veel aandacht trekt van passanten.

Omdat er ook een opstopping ontstaat, zegt hij:

'Je mag je auto een stukje vooruit zetten zodat de rest kan doorrijden.'

Dijkstra:

'Wie denk jij wel niet dat je bent met je jij, snotneus.'

Dijkstra zet de auto een stukje verder, stapt uit en zegt:

'Nou schrijf die bon nou maar als jou dat zo gelukkig maakt.'

Daarbij liep hij direct op de verbalisant af en ging dicht tegen hem aanstaan, met als doel hem te imponeren.

De verbalisant vordert hem afstand te houden. Dijkstra:

'Raak mij niet aan snotneus en hou mij dan maar aan als jou dat gelukkig maakt.'

De verbalisant rapporteert dat hij zich in eer en goede naam aangetast voelde:

'Ik voelde mij diep gekwetst door Dijkstra. Ik voelde mij als een kleine jongen behandeld. Dit mede doordat het kijkende publiek dat mij, een politieambtenaar in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening, uit stond te lachen.'

Vervolgens werd Dijkstra aangehouden.

De opgefokte winkelier wordt vanwege de 'publieke factor' aangehouden. Maar getwist kan worden over de vraag of de termen 'snotneus' en 'imbeciel' strikt genomen wel beledigend 'genoeg' zijn.

In het volgende voorbeeld lijkt de 'publieke factor' echter te ontbreken. De vraag is dan ook of aanhouding gewettigd is. Een Turkse rijschoolinstructeur die op de rijderplaats naast de leerling zit, wordt tijdens een verkeerscontrole staande gehouden omdat hij mobiel belt. Volgens

de politieman is hij de 'juridische bestuurder' en is daarom strafbaar. Als de rijschoolinstructeur dat telefonisch navraagt bij zijn baas blijkt dat niet te kloppen. De politieman wil echter geen kennis nemen van de argumenten van de baas. Waarop de instructeur zegt: 'ik vind u heel erg onsympathiek en u kent uw werk niet goed, u kunt beter in uw wetboek kijken.' Daarop zei de politieman: 'je hebt me beledigd en daarom ben je aangehouden.' Daarna escaleerde de zaak en werd de man in boeien afgevoerd. Het verslag van de betreffende politiemensen voegt er aan toe dat de instructeur tijdens zijn aanhouding herhaaldelijk 'fascist' riep.

Als het klopt wat de man zegt, hebben we hier een mooi voorbeeld van een aanhouding belediging waarin aanvankelijk geen belediging speelt. Het gaat eerder om kritiek uiten op het werk van de politieman in kwestie. Tevens is dit een voorbeeld van een 'gezochte' overtreding, een categorie die in het kader van Streetwise meer dan eens voorkomt.

II Wel beledigd, niet aangehouden

Vaak worden politiemensen beledigd, maar gaan ze niet over tot arrestatie van de betrokken personen, zoals blijkt uit het volgende voorbeeld. Een politieman vraagt aan een staande gehouden Surinaamse vrouw haar woonplaats en nationaliteit. De vrouw blijft hem uitschelden en vastklampen. De politieman: 'De emotionele staat van mevrouw en het besef dat ik kleine zaken klein wil houden, hebben mij ervan weerhouden over te gaan tot aanhouding.'

Een ander voorbeeld. Een groepje opgewonden Marokkaanse jonge dames wordt op de Leidsestraat door twee surveillanten aangesproken omdat zij twee andere dames zouden hebben geslagen. Een van de rapporteurs: 'Jan werd door één van de drie aangetetterd: "Nee gelul, ik ga nu mee naar het bureau. Ik wil dat dit uitgezocht wordt."' Intussen kwamen er drie jonge mannen bij staan. Een van de mannen bemoeide zich ermee.

'De man maakte Jan duidelijk dat wij niets te vertellen hebben en niets voorstellen. "Jullie denken alles te kunnen maken, maar jullie bepalen helemaal niets." Ik hoorde dat Jan tegen de opgewonden jongen zei: "En nu wegwezen, doorlopen als ik het zeg." Ik zag dat Jan de jongen op zijn achterhoofd duwde. De jongen zocht bewust de escalatie op. Na dit optreden escaleerde de veroorzaakster. Zij vond het nodig hem voor "mafkees" uit te schelden. Wederom mocht de hele straat meegenieten.'

Om de zaak niet te laten escaleren gaven de surveillanten hun stamnummer waarop de partijen vervolgens hun weg vervolgden. De surveillant sluit het pv met een bitter maar wijs commentaar af:

‘Een zaak welke geen zaak is of hoefde te worden, wanneer de dame in kwestie aanspreekbaar zou zijn en de hele affaire afgehandeld was na bemiddeling. Echter wanneer je meteen weer geconfronteerd wordt met uitingen van discriminatiegevoel etc. is niets bespreekbaar (...). De aanleiding was geen reden om tot aanhouding van de jongen over te gaan. Hoewel zijn gedrag en verbale geweld dit wel rechtvaardigde. Nu voelen zij zich gesterkt.’

Een Surinaamse taxichauffeur voert na een aanrijding een zogenaamde ‘klapgetuige’ op die alleen de klap had gehoord. De brigadier voelde aan dat de man probeerde er een ‘echte getuige’ van te maken en dat hij de zaak zou ‘belazeren’. De brigadier: ‘Klager werd tijdens het contact wel steeds “bijdehanter” en onvriendelijker, waarna het contact met hem om escalatie te voorkomen is gestopt.’

De uitspraak van de Commissie voor de Politieklachten in deze zaak: ‘Dat P. zijn zelfbeheersing enigszins verloor en tegen klager zei dat hij de boel probeerde te belazeren dan wel te naaien, acht de Commissie niet behoorlijk. Van een politieambtenaar mag verwacht worden dat hij zich ook onder omstandigheden die zijn irritatie opwekken, weet te beheersen.’

Nog een voorbeeld: een verbalisant rapporteert over een scheldende motorrijder B. die een rijstrook oprijdt die vanwege een ongeluk is afgezet. Na de nodige beledigingen en bedreigingen te hebben geuit, vraagt B. aan de aanwezige politiemensen:

“We leven toch in een vrij land? En er is toch vrijheid van meningsuiting?” Ik hoorde dat collega Bijsterveld daarop bevestigend antwoordde. Vervolgens zei B.: “Dan hoop ik dat je zeer binnenkort op een afschuwelijke manier aan je einde komt.”

De politiebeamten hadden voldoende reden om klager wegens belediging en bedreiging aan te houden. Het bleef nu bij een proces verbaal voor de verkeersovertreding. De Commissie: ‘De politieambtenaren hebben door hiervan af te zien, gegeven de omstandigheden, escalatie voorkomen en konden hun urgente taken blijven uitoefenen.’

2.7 Conclusie

Op basis van de pv's belediging kan worden vastgesteld dat de redenen voor aanhouding sterk verschillen. In situaties met omstanders blijkt een relatief eenvoudige belediging al voldoende voor een proces verbaal, terwijl in een-op-een-situaties soms zwaardere beledigingen worden getolereerd. In dat geval is er geen uitstraling naar omstanders, en kan die belediging makkelijker worden genegeerd. Aanhouding voor belediging blijft dus in zekere zin willekeurig: de publieke factor is wel een harde maatstaf, maar het gekwetst worden is een te subjectieve ervaring om een hanteerbare schaal van belediging te construeren.

Niet elke verbale uitval wordt door agenten als strikt beledigend uitgelegd. Dat hangt af van de intentie van burgers, van de omstandigheden en van hun specifieke gedrag. Meestal wordt hen een motief toegeschreven. Maar de intentie van belediging is moeilijk te bewijzen. Had de burger een bijbedoeling met ‘schatje’ of is dat een routine-uitdrukking? Lacht hij me uit of vindt hij de situatie amusant? Veel lelijke woorden worden er spontaan of onbewust uitgeflapt. Dergelijke verwenningen zijn moeilijk kwetsend te noemen, maar toch worden de bewuste personen er regelmatig voor aangehouden. Het publiek kan immers de indruk krijgen dat de politie haar gezag verspeelt. Soms is beledigen een schimmig steekspel. Zo kan een bepaalde opmerking van de burger die volgt na een eerdere belediging, bijvoorbeeld een excuus dat de beledigende opmerking niet zo was bedoeld, of dat de agent het incident niet goed heeft geïnterpreteerd, opnieuw als beledigend worden ervaren. De burger insinueert dat de agent in kwestie overgevoelig is, dogmatisch, inflexibel of juist een gebrek aan humor heeft. Dat kan veel van de aversie van agenten tegen excuses of rechtvaardigingen van burgers verklaren.

De onduidelijkheid over intentie ten spijt: beledigingen raken een vitale zenuw en spelen in op verborgen verlangens en kwetsbaarheden ('je hebt thuis zeker niks te zeggen'). Een paar beledigende woorden kunnen de zelfverzekerde houding van een agent ineen laten storten, en een immense boosheid laten ontstaan.

Wat de motieven van de aangehouden personen betreft, zijn de volgende patronen van belang. Ten eerste blijkt dat ze staandehouden of controleren opvatten als ongevraagde bemoeienis en 'lastig vallen'. Dat druist tegen het gevoel van eigenwaarde in of wordt als een ongeoorloofde inbreuk op het privé-leven gezien. Ten tweede geloven de voor belediging aangehouden personen dat met schelden een mening kenbaar

wordt gemaakt. Zij menen dat zij het recht hebben te schelden en hun irritatie duidelijk te laten blijken. Voor bijdehante jongeren die geschoold zijn in straattaal is iets terug zeggen volstrekt vanzelfsprekend en zelfs een plicht. Tegelijk kijken velen neer op de status van dienders. Op straat of in het café maken zij de dienst uit en zijn ze 'iemand'. Politie mensen doorbreken die subculturele codes. Daarmee is het derde patroon genoemd: de verdachte personen beschouwen zich als 'gelijke' van politie mensen en keren zich tegen de rollen van boven- en onder-schikking.

Ongeveer de helft van de voor belediging aangehouden personen heeft antecedenten. De hier bestudeerde groep is dan ook niet representatief voor de hele bevolking. Toch zijn de geschetste tendensen zorgelijk. Want grote groepen van voornamelijk jonge burgers menen dat zij geen rekening met anderen hoeven te houden. Veel jongeren zijn alleen aanspreekbaar in hun eigen straattaal. De opstandigheid van veel Marokkaanse jongens lijkt te wijten aan die straatgewoontes en het bijbehorende imponeergedrag. Ze zetten bij voorbaat een grote bek op, provoceren en zoeken de confrontatie op.

Overigens is het een discussiepunt of de politie zich tot een kat-en-muis-spel met Marokkaanse jongens moet laten verleiden. Als politie-mensen al te gedreven de confrontatie opzoeken, roepen zij beledigingen over zich af. Bovendien: het verbaliseren voor uitschelden werkt in veel opzichten in zichzelf escalerend (zie het volgende hoofdstuk).

In hoofdstuk 4 komt de mening van politie mensen over beledigd worden en hoe zij daarmee omgaan, aan bod.

Hoofdstuk 3

Klachten over onbehoorlijke bejegening

3.1 Klachten tegen de politie

Het aantal contacten tussen burger en politie neemt door de invoering van Streetwise aanzienlijk toe. Burgers worden eerder staande gehouden en geverbaliseerd, dikwijls voor overtredingen die voorheen door de vingers werden gezien. Het aantal staande gehouden burgers in het kader van Streetwise nam toe van ongeveer 55.000 in 1998 tot 250.000 in 2003. Op basis van deze factoren moet met meer klachten rekening worden gehouden.

Van de jaarlijks ingediende klachten wordt in Amsterdam ongeveer driekwart ter bemiddeling voorgelegd. Dat wil zeggen dat een inspecteur/projectleider als bemiddelaar optreedt in een gesprek tussen de klager en de politiebeambte over wie geklaagd is. Uit de jaarverslagen blijkt dat uiteindelijk ongeveer de helft van de klachten door bemiddeling wordt afgedaan. Wanneer bemiddeling voor de klager geen bevredigend resultaat heeft of geen optie is, kan de klacht naar de Commissie voor politiek klachten worden gezonden, op voorwaarde dat de klager dat gemotiveerd aangeeft. Deze Commissie is een onafhankelijk orgaan dat klachten zorgvuldig onderzoekt, en de burgemeester en de korpsbeheerder advies geeft. Vanwege de ernst van de klacht kan de Commissie ook op eigen initiatief een advies uitbrengen. De Commissie brengt over ongeveer een kwart van de jaarlijkse klachten advies uit. Er zijn dus twee sterk van elkaar verschillende manieren van klachtafdoening: bemiddeling kenmerkt zich door persoonlijk contact en aandacht, en ruimte voor overleg en toenadering; de behandeling door de Commissie richt zich daarentegen op waarheidsvinding en behoorlijkheidstoetsing (Leest 2003).

In 1999 toen Streetwise in heel Amsterdam-Amstelland werd inge-

voerd, bedroeg het aantal klachten 392 (1998: 401; 1997: 477). In 2002 was dat 633. In 2003 daalde dat aantal voor het eerst sinds drie jaar tot 542. Op nummer één staat de categorie *uitlating/bejegening*. Onder bejegeningklachten worden verstaan: incorrect, onbeleefd of onbeschoft optreden jegens de klager, vloeken, agressief gedrag, beledigend taalgebruik, mensen niet serieus nemen of onnodig laten wachten (Cachet e.a. 1994). Niet alleen bejegening, maar ook andere (mede) aan Streetwise gerelateerde categorieën namen over de periode 1999-2002 sterk toe, te weten disproportioneel optreden, verbaliseren en aanhouden. In tabel 1 in zijn de aantallen van de stijgers opgenomen (zonder groeicategorieën als 'dienstverlening onvoldoende' en 'detentieomstandigheden op bureau' die nauwelijks aan Streetwise-bekeuringswerk gerelateerd zijn). In 2003 nam het aantal klachten binnen deze groeicategorieën weer af.

Tabel 1: Sterkst groeiende klachtcategorieën over 1994-2003
(aantal gedragingen waarover geklaagd is)

	1994	1998	2002	2003
Bejegening/uitlatingen	112	124	216	197
Disproportioneel optreden	36	27	98*	91
Verbaliseren	23	20	79	51
Aanhouden	25	42	77	61

* Deze stijging is volgens het jaarverslag toe te schrijven aan het grote aantal klachten dat is ingediend over ME-optreden tijdens enkele voetbalwedstrijden.

Tezamen nemen deze vier categorieën ongeveer de helft van de gedragingen waarover in 2002 en 2003 is geklaagd, voor hun rekening. Andere, niet groeiende categorieën die betrekking hebben op agressief politiegedrag, zijn daarbij niet meegenomen (geweld; bedreiging; discriminatie; intimideren; schade aanrichten en verkeersgedrag politie). Categorieën die minder betrekking hebben op het vertoonde gedrag van politieagenten, maar meer op afwijkingen van procedurele regels (schending voorschriften en administratieve procedures; geen/onvoldoende informatie verstrekken) vertonen eerder een dalende tendens. Bij deze interpretaties dient men de nodige slagen om de arm te houden. De toename van bejegeningklachten kan deels duiden op verminderde tolerantie onder burgers of juist hogere verwachtingen ten aanzien van de politie (en

daaraan gepaard een grotere behoefte de politie te bekritisieren). Het onderzoeksbureau O+S stelde vast dat grotere bekendheid van de klachtenprocedure tot meer klachten leidt (Francissen en Bosveld 2002). Anderzijds heeft de toename van onbehoorlijk gedrag in werkelijkheid grotere proporties, omdat lang niet alle burgers de moeite nemen een klacht in te dienen.

Door middel van de klachtprocedure kan de politie op haar gedrag worden aangesproken. Dat sorteert leereffecten die de kwaliteit van het politieoptreden ten goede komen. Mogelijk ontstaat een gunstiger beeld van de politie. Voor bijna de helft van de klagers wordt het beeld van de politie echter niet positiever; een grote groep burgers is na de klachtafhandeling zelfs minder tevreden dan voorafgaand (Ahuis en Brom 2001). Daarbij speelt dat veel klagers een onredelijke houding ten toon spreiden. Uit het O+S-onderzoek blijkt dat met een groot aantal klagers een redelijk gesprek niet mogelijk is. Die groep, waaronder veel psychisch gestoorden, komt veel in aanraking met de politie en klaagt veel en vaak. Een andere verklaring voor de ontevredenheid van veel klagers is dat het oprakelen van negatieve ervaringen opnieuw woede laat ontstaan. Dat laatste is overigens ook bij de beklaagde agenten waarneembaar. Regelmatig wordt het negatieve beeld over burgers tijdens de afhandeling van de klacht versterkt (zie hoofdstuk 4).

3.2 Gegevens over klagers en aangeklaagden

In dit hoofdstuk worden klachtbrieven over 2002 geanalyseerd. Er is niet rechtstreeks gesproken met klagers zoals onderzoekers van het O+S eerder hebben gedaan.

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 zijn die bejegeningklachten uit 2002 geselecteerd die betrekking hebben op onbehoorlijk gedrag op straat, hetzij gerelateerd aan staandehoudingen of bekeuringsituaties, hetzij als direct en spontaan onbehoorlijk gedrag zonder enig voorafgaand onvrijwillig contact. Uiteindelijk zijn 77 van de 178 bejegeningklachten onderzocht. Van die 77 zaken bleken er 70 betrekking te hebben op bekeuringsituaties. Veruit de meeste daarvan waren gerelateerd aan het bekeuren van verkeersovertredingen (55). Het merendeel betrof autobestuurders; slechts vier (brom)fietzers. Daarna volgden respectievelijk openbare dronkenschap (5), wildplassen (4), bier drinken in een park (1) en het niet oprapen van een propje papier (1). In dertien gevallen was er

– voor zover kon worden vastgesteld – drank in het spel. In 26 gevallen was er sprake van een ‘publieke factor’: er waren toeschouwers getuige van het conflict, zij dreigden zich er mee te bemoeien of gaven commentaar.

In ruim eenderde van de gevallen waarover burgers klaagden (28), werden zij na staandehouding ook aangehouden, in de meeste gevallen geboeid. Vaak werd hen ook wederspanning ten laste gelegd (artikel 184; verzet tegen gezag). We komen daar nog op terug. Het aantal klagers dat geen genoegen nam met een bemiddelingsgesprek op het politiebureau met de aangeklaagde politiemensen, bedroeg 25. Over die zaken is in de meeste gevallen door de Commissie voor de Politieklachten uitspraak gedaan.

Uit de dossiers konden enkele gegevens over klagers worden afgeleid. Het ging om 58 mannelijke en 19 vrouwelijke klagers, een verhouding van 3:1 dus. Wat betreft etnische achtergrond konden de volgende gegevens aan de dossiers worden onttrokken: Nederlanders 47, Marokkanen 12, Turken 3, Surinamers en Antillianen 4, andere nationaliteiten 6, en onbekend 5. Allochtonen nemen dus ongeveer eenderde van de klachten op zich. De helft daarvan door Marokkanen. Vergeleken met het aandeel Marokkanen op de Amsterdamse bevolking is hun aandeel relatief groot. Zij maken dus relatief veel gebruik van de klachtenregeling. Dat blijkt te stroken met bevindingen van Anti Discriminatie Bureaus (18% van de klagers is van Marokkaanse afkomst) (Volkskrant 8-7-2004). Bij deze gegevens moeten we een slag om de arm houden, want veel Surinamers en Antillianen hebben een Nederlands paspoort, terwijl ook een groot deel van tweede en derde generaties Turken en Marokkanen de Nederlandse nationaliteit heeft. Niettemin kon op basis van de gegevens in het overgrote deel van de gevallen de etnische achtergrond worden bepaald. Wat leeftijd betreft blijkt dat vooral twintigers en dertigers een klachtbrief indienen. Ruim een kwart van de klagers is ouder dan veertig jaar. Tieners komen weinig voor: vijf.

Van de aangeklaagde politiemensen was het veel moeilijker gegevens op het spoor te komen. Alleen voor het geslacht zijn eenduidige cijfers te geven: 67 mannen, tien vrouwen. Burgers storen zich dus minder aan de bejegening van vrouwelijke dienders.¹ Daarbij zijn overigens alleen de specifiek aangeklaagde personen bij elkaar opgeteld

1 Dat sluit aan bij de bevinding van Kop e.a. 1997 dat politievrouwen minder betrokken zijn bij geweld dan politiemannen. Mannelijke agenten gaan ook meer forcerend te werk.

(meestal de verbalisant), niet de politiemensen die zijdelings ook aangeklaagd werden.

3.3 De klachtbrieven

De meeste klachtbrieven zijn relatief lang, en bevatten gedetailleerde beschrijvingen. Soms is alleen gebruik gemaakt van een klachtenformulier (met name door de vaak allochtone taxichauffeurs). De woede spat vaak van de brieven af: veel herhalingen, onderstreepte woorden en, indien handgeschreven, driftige halen. Soms bevat de brief hernieuwd verbaal geweld. De klagers voelen zich niet alleen onheus of incorrect bejegend, zij wijzen meestal ook op een oneerlijke behandeling. Veel allochtone briefschrijvers wijzen op vooroordelen en discriminatie. Een van hen: ‘Ik werd gewoon gestraft omdat ik als allochtoon in een mooie auto reed. We weten allemaal hoe de samenleving deze stereotypen ziet. Dus moest ik het maar slikken.’ Of een ‘zwarte’ agent krijgt te horen: ‘Jij bent niet goed. Jij bent buitenlander, ik ook. Waarom dit?’ Dikwijls is er sprake van een taalbarrière. Vermeende discriminatie speelt ook bij taxichauffeurs. Afgaande op de taal die zij in de klachtbrieven gebruiken en de manier waarop zij worden behandeld door de politie, lijkt er zacht gezegd sprake van weinig onderling respect.

Met enige regelmaat stuiten we ook op brieven van studenten. Vanuit een soort meerwaardigheidsgevoel vertonen zij veel animo te protesteren. Sommigen slagen er wonderwel in zichzelf te diskwalificeren. Een voorbeeld: enkele studenten worden in staat van dronkenschap opgepakt en geboeid afgevoerd. Zij waren bezig de deur van een studentenvereniging in te trappen. Een van de studenten:

‘Rond 03.45 liepen de heer Van Barneveld en ondergetekende door de Warmoesstraat naar huis, alwaar wij het idee hadden om nog wat te gaan drinken bij studentensociëteit De Heilige Zeug. Helaas troffen wij daar een gesloten deur, dus besloten we aan te bellen. Na enkele minuten werden we door twee motoragenten met de volgende woorden (excuses voor het woordgebruik): “Kutstudenten, staan blijven.” Nadien werden wij meteen in de handboeien geslagen. Daar wij geen enkel verweer hebben getoond lijkt me dit een belachelijke vorm van machtsvertoon. ... In de cel vroeg de heer Van Barneveld een kop koffie, waarop het antwoord van de agent luidde: “Je kunt een trap onder je hol krijgen...”’

Als aanbellen en kloppen op een deur tegenwoordig wordt gezien als verstoring van de openbare orde, dan zullen u en uw collega's het erg druk krijgen in de toekomst. Wel heb ik een vermoeden hoe dit in de wereld is gekomen. Sinds jaar en dag heerst er een bepaalde rivaliteit tussen de verenigingen. Sociëteit De Heilige Zeug behoort toe aan de Vereniging "Nonomes", de heer Van Barneveld en ik zijn lid van een andere vereniging en waarschijnlijk heeft de desbetreffende persoon die de deur opendeed ons een spreekwoordelijke hak willen zetten en daarom de politie ingeschakeld.'

Allerlei akkefietjes en misverstanden geven aanleiding tot een klacht, bijvoorbeeld: 'is een kaartje goed afgestempeld of niet?', 'stond de auto al dan niet stil toen de chauffeur belde?'

Eenmaal in een bekeuringsituatie verzeild lijkt de burger een context aftastende en rechtszoekende activiteit te ontplooiën om zichzelf vrij te pleiten. Er is grote behoefte de verbalisant op zijn of haar eigen overtredingen te wijzen, met name foutief rijgedrag waardoor anderen in gevaar kunnen komen. Steeds weer wordt gewezen op 'meten met twee maten', 'hij niet, ik wel'. Wildplassers attenderen er soms op dat honden en katten wel vrijuit mogen plassen. Dat laatste mag dan vindingrijk heten, maar het klaagrepertoire is goeddeels voorspelbaar, met name de aangehaalde excuses en rechtvaardigingen. De voorspelbaarheid geldt ook voor commentaar op het politiewerk: aan woninginbraak, diefstal en aanhoudende overlast van straatboeven wordt niks gedaan, terwijl 'hardwerkende' en 'belasting betalende' burgers pietluttige bekeuringen moeten betalen. Ook het Streetwise-beleid moet het regelmatig ontgelden. Een van de klagers:

'Als dit het nieuwe beleid moet worden waar onze nieuwe regering op doelt wanneer zij praat over "zero tolerance" en "veiligheid op straat", dan vrees ik het ergste voor onze samenleving. Dit soort "Amerikaanse" toestanden staan knulletjes die nog niet eens droog zijn achter hun oren helemaal niet. Mensen zoals agent Z. reageren eigenlijk niet anders dan de doorsnee horecabezoeker van die leeftijd die zonder reden mensen in elkaar trapt. Hij geeft met zijn gedrag uiting aan zijn eigen onzekerheden en gebrek aan levenservaring en denkt hiermee ook nog weg te kunnen komen omdat hij een uniformpje draagt.'

Een andere klager ergert zich aan de gewoonte van de politie om de 'kleine gezagsgetrouwe burger' voor kleine vergrijpen aan te pakken.

'Bij mij heeft de indruk postgevat dat meneer agent keurig zijn targets haalt door sukkel als ik op de bon te slingeren en daarmee tegelijkertijd een alibi heeft om de echte ellende niet aan te hoeven pakken.'

In veel klachtbrieven blazen de schrijvers stoom af. Zij zijn nog altijd woedend en voelen zich 'gepakt'. Soms wordt in een klachtbrief opnieuw gescholden ('luie flikker' of 'rambo'). De betreffende agenten reageren doorgaans met tegenklachten en een vijandige toon; velen zijn nauwelijks bereid aan een bemiddelingsgesprek mee te doen. Wordt de kritiek op een gedempte wijze verwoord, door diplomatie, tact, en herhaalde uitdrukkingen van goodwill, dan zijn agenten daartoe doorgaans wel bereid.

Vaak buigen klagers de woorden van politiemensen om tot onterechte beschuldigingen. Er wordt soms vrolijk op los geïnterpreteerd. Een voorbeeld: een politiemans zegt tegen een bestuurder van een auto dat hij niet op het fietspad dient te keren. Hij zei: 'dat hij dat maar ergens moest doen maar niet op het fietspad.' Door de klager werd dat uitgelegd als: 'als jullie homo's elkaar willen treffen moeten jullie dat maar ergens anders doen maar niet hier op het fietspad.'

Sommigen zijn geschokt en verbijsterd en verwoorden hun ervaringen met ongeloof ('zelfs een crimineel had zulk een behandeling niet verdiend'; 'alsof ik een misdadiger was'). Met name veel ouderen zijn oprecht aangedaan door brutaal politiegedrag. De doeleinden die de schrijvers op het oog hebben zijn gemakkelijk opgesomd: begrip, meer rekening houden met de burger, excuses, eis dat het vertoonde gedrag niet meer plaatsvindt, maatregelen tegen de politiefunctionaris (berisping), en soms schadevergoeding. Overigens is er ook een flinke minderheid die erop wijst dat de bekeuring terecht was. Hun commentaar spitst zich toe op de onheuse bejegening.

Veel schrijvers zijn er echter van overtuigd dat de klacht niet veel zal helpen: veel brieven bevatten cynische verwachtingen en wijzen op de onmacht van de burger tegenover de 'politiegigant'. Het commentaar varieert van gelaten ironisch tot geschokt. Een van de klagers: 'Het gevoel om met je rug tegen de muur te staan, dat mensen met je kunnen doen wat ze willen, en altijd gelijk hebben en ook nog alles doen met een brede glimlach, zo van "je doet maar en je zegt maar, maar wij hebben al beslist en wij zijn de wet." Hoera lang leve gerechtigheid.'

De verklaringen en/of rapportage van politiemensen die ook in de klachtdossiers zijn opgenomen, zijn evenwichtiger en minder emotio-

neel, wat van een professional ook verwacht mag worden. Maar een flink aantal doet opzichtig moeite zich vrij te pleiten en hun gedrag van iedere smet te zuiveren. In de dossiers treffen we dus steeds twee lezingen van het incident aan die sterk van elkaar kunnen verschillen. Soms lijken beide partijen de zaak te overdrijven en geforceerd hun gelijk te zoeken. Er is sprake van een volhardende houding. Een voorbeeld: een moeder en haar dochter fietsen een kruising over en verzuimen voor de haaien-tanden te stoppen. Na een dertigtal meters worden ze door een politie-wagen tot stilstand gedwongen. De moeder:

'Tot mijn grote schrik gooit de bestuurder het stuur naar rechts en rijdt mijn dochter klem. Ze komt met haar fiets tegen het rechter voorportier tot stilstand en valt gelukkig niet. Ik stoot met mijn voorwiel tegen de rechter achterkant van de politieauto. We zijn vreselijk geschrokken. Mijn dochter huult. Uit de politie-auto stapt hoofdagent K. en loopt snel op mij af, roept ondertussen dat hij mijn identiteitspapieren wil zien en gaat wijdbeens voor mij staan. Omstanders roepen: "Zijn we hier nog in Nederland of ben jij van de Gestapo? Je had dat kind wel dood kunnen rijden, idioot!" Ik vraag excuses voor zijn rijgedrag. Dubbel misbruik van macht: politie tegenover een moeder met kind, automobilist tegenover fietsers.'

De visie van de hoofdagent is geheel anders. Hij verwijt de vrouw later aan de telefoon dat zij zelf haar dochter in gevaar bracht en dat ze zijn bevel negeerde. In zijn rapport speelt hij de bal terug:

'Vanaf het moment dat beide fietsers tot stilstand waren gekomen was het kind van slag en een beetje huilerig. Ze was daar erg kwaad over. Ze gaf toe fout te zijn geweest maar dat ik niet het recht had haar kind zo te laten schrikken. Ze vond dat door mijn gedrag haar kind geen vertrouwen meer had in de politie. Ikzelf zou als zevenjarige ook gaan huilen als mijn moeder mij opdracht zou hebben gegeven NIET naar de politie te luisteren en ik vervolgens alsnog naar de kant zou worden gedirigeerd.'

3.4 Onbehoorlijk gedrag nader bekeken

Welke vormen van onbehoorlijk gedrag kunnen worden vastgesteld? Aan de hand van termen die in de klachtbrieven expliciet worden ge-

noemd, krijgen we meer zicht op attitudes waaraan burgers zich het meeste ergeren.

Tabel 2: Onbehoorlijk gedrag: lijst van expliciet gebruikte termen in de klachtbrieven:

als crimineel behandeld	13	met veel machtsvertoon	5
agressief	12	(te) autoritair	5
gediscrimineerd	10	grof	4
geïntimideerd	10	treiterend	3
beledigd	9	arrogant	3
kinderachtig	7	onheus	3
uitgelachen	7	minachtend	3
onbeschoft	6		

Tabel 3: Onbehoorlijk gedrag, gegroepeerd rondom verwante begrippen

I	Machtsvertoon	35
	intimiderend (intimiderend, met veel machtsvertoon, geprovoceerd)	16
	autoritair ((te) autoritair, dominant, arrogant, pedant)	10
	kinderachtig (kinderachtig, gelijk doordrijven)	9
II	Gebrek aan fatsoen/zelfbeheersing	36
	agressief (agressief, onbeschoft, grof, bruut, geschoffeerd)	24
	onheus (onheus, onbeleefd, onfatsoenlijk, ongepast, ongemanierd, nors, boers, onvriendelijk)	12
III	Vernederende situatie	58
	geminacht (beledigd, minachtend, laatdunkend, genegeerd, gekleineerd, minderwaardig, niet serieus en niet als gelijke behandeld)	19
	gediscrimineerd (gediscrimineerd, racistisch)	11
	uitgelachen (uitgelachen, getreiterd, sarcastisch, grijnzend, voor gek gezet)	13
	als crimineel behandeld	15

Uit tabel 2 kan worden opgemaakt dat de ervaring om 'als een crimineel te zijn behandeld' het meest wordt verwoord. Men heeft dan het gevoel te worden gestigmatiseerd of voor het publiek te zijn afgestaan. Indien de gebruikte termen van onbehoorlijk gedrag evenwel worden gegroepeerd dienen zich andere patronen aan: agressiviteit, intimidatie en minachting vindt men ook in hoge mate onbehoorlijk. Rangschikken we de verwante termen dan kunnen drie groepen van onbehoorlijk gedrag worden onderscheiden: men ergert zich aan het machtsvertoon van de politiemensen, aan hun gebrek aan fatsoen (of gebrek aan zelfbeheersing), en aan de vernederende situatie. In de eerste twee groepen wordt het gedrag van de politiebeambte in kwestie bekritiseerd: dat voldoet niet aan de vereiste normen. Zij het dat in het eerste geval de afwijzing sterker is: machtsvertoon wordt doorgaans onacceptabel geacht, onfatsoenlijke gedragingen of uitlatingen worden eerder onbehoorlijk geacht.² In de derde groep wordt voornamelijk verwezen naar de eigen ondervonden vernederende of kwetsende ervaringen.

Aan de hand van casusmateriaal in de klachtendossiers worden de drie groepen van onbehoorlijk gedrag hieronder nader toegelicht. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een problematiek die voortdurend in het materiaal wordt aangetroffen: de spiegeling van houding dat wil zeggen: de professional neemt de rol van de burger over.

1 Machtsvertoon

In sommige gevallen pakken politiemensen (te) fors door, pogen kost wat kost hun gelijk te halen of laten hun gezag te veel gelden. In hoofdstuk 1 hebben we dat een forcerende stijl genoemd. Wanneer politiemensen forceren wordt de proportionaliteit gauw uit het oog verloren: doel (orde- of wetshandhaving) en middel (optreden) sporen niet meer. Het optreden sorteert dusdanige negatieve effecten – creëren van mogelijk gevaar voor derden; afnemend gezag in de ogen van burgers; teveel overhoop halen – dat die uiteindelijk ten koste gaan van het imago van de politie (en daarmee van orde- en wetshandhaving zelf). De volgende casussen illustreren dat.

Een politieman op motor trof een lege touringcarbus aan, half op de weg geparkeerd in hartje Amsterdam. Het verkeer achter de bus werd geblokkeerd. Twee personen bevonden zich voor in de bus. De politieman claxonneerde tweemaal, en omdat er niets gebeurde klopte hij vervol-

² Voor het onderscheid onbehoorlijk, onacceptabel, en onwettig, zie de WRR 2003, hoofdstuk 2.5.3.

gens op het raam naast de bestuurder om zijn aandacht te trekken. De politieman in zijn rapport:

'Er werd iets geroepen in de trant van: "Waarom sla je zo hard op het raam. Wat moet je?" Ik heb toen direct gezegd: "DOORRIJDEN, RIJDEN MET DIE BUS". De chauffeur zei: "Maar je staat met je motor voor de bus" Hierna stapte ik op de motor en ging aan de achterzijde staan om het verkeer even tegen te houden. Toen ik daar stond zag ik dat de chauffeur niet wegreed maar in tegenstelling tot mijn aanwijzing passagiers aan het inladen was. Ik ging naar de chauffeur en beval hem onmiddellijk de bus weg te rijden. Hij zei dat hij nu passagiers aan het inladen was en daarna zou wegrijden. Een van de mannen die met de chauffeur aan het praten was viel mij continu in de rede en belemmerde mij in het werk. Ik vond dit bijzonder irritant. Hij liet mij eigenlijk niet met de chauffeur praten, waarop ik hem heb gezegd: "Jij moet je bek houden, jij moet je er niet mee bemoeien, ik ben met de chauffeur bezig, niet met jou." Inmiddels zag ik het verkeer helemaal vastlopen. Ik zei de chauffeur dat hij nog vijf tellen had om weg te rijden, daar ik hem anders zou aanhouden voor het niet opvolgen van mijn bevelen. Ik telde inderdaad af van vijf naar nul, maar de chauffeur weigerde weg te rijden. De andere man bleef maar tegen mij schreeuwen en schelden, waarna ik de chauffeur heb aangehouden en over heb laten brengen naar het politiebureau Prinsengracht. Wellicht dat "men" zal vinden dat ik de door mij geroepen termen niet zou moeten gebruiken, maar de situatie was op dat moment nogal hectisch. Ik raakte geïrriteerd (wie zou dit niet worden) en heb toen inderdaad gezegd dat hij "zijn smoel en bek moest houden". Ik heb geen "KLOOTZAK" of "LUL" tegen wie dan ook gezegd, dus wat er in de klacht staat is onjuist.'

De chauffeur had een andere lezing van het voorval. Uit zijn klachtbrief kunnen we opmaken dat hij het 'onbegrijpelijk' en 'min of meer traumatisch' vond dat hij uit zijn bus werd gehaald, aangehouden en ingesloten in een politiebureau. Hij deed zijn werk en zag geen mogelijkheid aan de bevelen van de politieman te voldoen. Nadat de chauffeur was meegenomen stond de bus nog gedeeltelijk op de Amstel geparkeerd, met de veertig toeristen er nog in. De directeur van het touringcarbedrijf: 'Gelukkig konden wij een werknemer vanaf de garage sturen, met de reservesleutels bij zich, zodat de touringcar na 45 minuten kon worden weggehaald.'

Natuurlijk zal de politieman in kwestie geïrriteerd zijn geweest. Maar in dit geval had hij beter kunnen zorgen dat het instappen van de

passagiers sneller was verlopen. Nu kreeg het verkeer nog veel meer oponthoud. Het aftellen van vijf naar nul is bepaald ook niet bevorderlijk om coöperatie te bewerkstelligen.

Ook de volgende casus leert dat onverkort vasthouden aan macht, disproportionele gevolgen kan hebben. Mevrouw K. gaat naar het postkantoor om kerstpostzegels te kopen. Er staat een lange rij en ze trekt een nummertje. Haar relaas in de klachtbrief:

'Mijn nummer was 810 en nummer 705 was aan de beurt. Na een tijdje loop ik naar buiten om een sigaret te roken. Toen ik na ongeveer een kwartiertje terug kwam, zag ik dat de scheidingswand tussen postkantoor en stadsdeel dicht was. Nummer 804 was aan de beurt en het postkantoor zat nog vol mensen. Ik ben keurig achterom gelopen naar de uitgang maar het meisje weigerde mij binnen te laten. Zij smet op een zo arrogante manier de deur dicht dat ik niet wist wat me overkwam. Haar leidinggevende was net zo. Er mocht niemand meer in en als ik niet weg zou gaan dan zouden ze de politie bellen. Ik antwoordde: graag! De agent op motor wilde echter mijn verhaal niet eens aanhoren. Zij was erg onvriendelijk en zei meteen dat ik pech had. De dames van het postkantoor waren aan het lachen en het was echt een stemming van NANANANANA!!!!

U begrijpt dat ik boos was en liep weg. Verspilde moeite en nog geen postzegels. In mijn boosheid gooide ik het bonnetje met het nummertje richting boom. Ik deed dit niet eens bewust. Voor ik het wist werd ik bij mijn arm gegrepen. Het was de agente. Ik rukte mijn arm los en zei dat ze normaal moest doen. De agente zei dat ik stil moest staan en ik vroeg waarom. Toen zei de agente: "Ik beveel je het propje op te rapen." Ik was zo verbaasd dat ik vroeg of ze dat echt meende. Waarop ze het nog een keer zei, op zo een nare manier dat het nergens op sloeg. Toen ik weg wilde lopen greep ze me weer beet en wilde me in de boeien slaan. Ze riep assistentie op. Toen de agenten van de auto waren gearriveerd moest ik meteen mee.'

De lezing van de politievrouw:

'Nadat ik beide verhalen had aangehoord en mij duidelijk werd dat mevrouw niet meer geholpen zou worden, heb ik haar duidelijk gemaakt dat ze moest vertrekken. Omdat ik een mutatie wilde stellen vroeg ik de personalia van mevrouw, doch zij weigerde deze op te geven. Vervolgens liep zij weg en gooide het papiertje met het volgnummer op het trottoir. Ik verzocht haar het propje papier op te rapen. Zij antwoordde hierop: "Doe het zelf maar." En liep

vervolgens door. Hierna vorderde ik van haar dat zij dit zou oprapen, doch zij reageerde met de woorden: "En dan ga je me zeker meenemen." Ik deelde haar mede dat dit inderdaad het geval was en gebood haar te blijven staan. Ik pakte haar mouw om haar staande te houden. Verdachte rukte zich los en liep weer door. Ik pakte haar wederom bij haar mouw en deelde haar mede dat ze nu was aangehouden. De vrouw schreeuwde dat ik met mijn poten van haar af moest blijven en dat ik daartoe het recht niet had. Ik vertelde haar dat ze alleen het propje papier hoefde op te rapen, maar dat ze er zelf voor gekozen had het op deze manier te doen... De vrouw was echter zo kwaad over het feit dat zij niet meer geholpen werd bij het postkantoor, dat zij absoluut niet meer voor rede vatbaar was. Ik heb haar diverse malen op een normale manier gevraagd het papier op te rapen maar zij had er gewoon maling aan.'

Ook hier laat de politiebeambte onverkort macht gelden, en in dit geval op een geritualiseerde manier: de geëmotioneerde vrouw moest buigen. In de beleving van de burger komt dat wellicht neer op 'een trap nageven'. De politievrouw heeft wellicht niet goed ingeschat dat de vrouw al onbehoorlijk behandeld was en daardoor van de kook was. Geëmotioneerd zijn is echter geen reden voor ongelijk, al lijkt dat in veel gevallen wel zo. In het interview dat later met de politievrouw in kwestie werd gehouden, vertelde ze:

'Dat is dus echt uit de hand gelopen. Om iets heel kleins... Ja. Maar dan ben ik wel zo dat wat ik zeg daar moet ze dan wel gevolg aan geven. Want anders sta ik hier ook maar niks te zijn. Ja ik zou het nog steeds zo doen. ... Ik heb dus tig keer gewaarschuwd en ze moest maar haar gelijk hebben. Het enige wat ik had kunnen zeggen, nou laat het maar. En dat zit niet in mijn aard. ... ook in het dagverblijf (het politiekantoor vS) was het nog ellende. Iedereen had ellende met 'r. Nou ja, het ging helemaal nergens over... Dus ik dacht van ja weet je wel, als zij hier gelijk in krijgt dan gaat zij daar de volgende keer extra gebruik van maken. Zo voelde ik het ook en zeker achteraf, aan de hand van de klacht die ze heeft ingestuurd. Als ze achteraf nog wat had gezegd van nou eigenlijk stom van me, dan zou ik misschien nu wel zeggen, van ja ik had daar misschien anders... Maar door het vervolg denk ik, nee als ik haar ruimte had gegeven dan had ze daar volop van genoten.'

Hoe dan ook, het gaat om een triviale zaak die volledig is ontspoord. De volgende casus brengt een wat andere problematiek onder de aandacht: door kinderachtig gedrag het bloed onder de nagels vandaan halen. Twee

broers, zelfstandige ondernemers, en hun vrouwen rijden na een feestje naar huis. De auto wordt aangehouden, de bestuurster moet blazen en blijkt teveel op te hebben. Ze moet mee naar het bureau; ze wordt gesommeerd in de politieauto plaats te nemen maar rukt zich los. De agenten laten het even zo omdat versterking onderweg is. Inmiddels zet een van de broers – ongevraagd – de auto twintig meter verderop in een parkeervak. Om die reden moet hij ook een blaastest doen die negatief voor hem uitvalt. De sfeer wordt nog grimmiger als de tweede politieauto arriveert. De drie anderen willen mee naar het bureau. Een van de broers gaat achter in de politieauto zitten en zegt: "Jullie moeten niet zo moeilijk doen. En jij moet helemaal niet moeilijk doen anders breek ik dat brilletje van je even in tweeën." Vervolgens ontstaat een collectieve knokpartij waarbij flink wordt gescholden, gespuugd en geslagen. De vier worden na gebruik van veel pepperspray afgevoerd. De politiefunctionaris die later het bemiddelingsgesprek leidde, vermeldt: 'klagers zijn gewone mensen zoals zij in hun klacht al melden, en zeker niet agressief of gewelddadig.'

II Onbeschoft en onfatsoenlijk

Sommige politiemensen spreken burgers soms ronduit onbeschoft aan. Een voorbeeld: een jonge vrouw zit met haar voeten op het randje van de metrobank. Een verbalisant roept: 'Hier komen!' De klaagster brengt die ervaring als volgt onder woorden:

'De wijze waarop ik werd benaderd is op mij als intimiderend en buitengewoon onbeschoft overgekomen. Niet alleen ik maar ook mijn collega stond perplex, geschokt op het perron. Het feit dat ik in overtreding was werd mij op zodanige wijze ter ore gebracht dat ik de indruk kreeg dat ik kort daarvoor een enorm zwaar delict had gepleegd. De situatie die zich die ochtend afspeelde staat nog steeds als een bepaalde traumatische ervaring bij mij op het netvlies gegrift.'

Een klager verhaalt over het onbeleefde gedrag van een verbalisant nadat hij door rood licht was gereden:

'Allereerst wil ik u vertellen dat ik 35 jaar bestuurder van een auto ben en in deze tijd niet meer dan tien bekeuringen heb gehad. Ik ben zelf altijd uiterst beleefd in de omgang met mensen van welk ras dan ook, daarom werd ik des te bozer toen ik door deze Agent werd aangesproken en verbaal werd bejegend of ik de misdaad van de eeuw had begaan. De agent kwam naast mij staan en

opperde "zit je te snurken?" Nadat hij op niet erg vriendelijke wijze gesommeerd had mijn rijbewijs te overleggen, die deel uitmaakt van mijn portefeuille en keurig in een hoesje zit samen met kenteken en andere papieren, moest ik het rijbewijs uit het hoesje nemen. Hij sommeerde mij "de losse rommel" uit mijn portefeuille te halen. ...

Ik ben een normale man met goede manieren en respect voor de Politie. Een idee hoe het ook kan. "Goedemiddag meneer, mijn naam is die en die en ik ben van de Politie en heb geconstateerd dat u door rood licht bent gereden, heeft u dat niet gezien? En zou u de auto even aan de kant willen zetten." Dus niet insinueren dat ik zit te snurken, niet de zaak afraffelen en neem de moeite je helm af te zetten.'

Een andere klacht over onbeschoft optreden:

'Ik verzocht de ter plaatse aanwezige politieagent of het mogelijk was van mijn parkeerplaats gebruik te maken. Ik kreeg een bits toegesnuwd in plat Amsterdams "sje sijn effe bezig!". Toen ik hem wees op mijn invalideplek, kreeg ik toegesnuwd "hai je me gehoord, sje sijn effe bezig!!!!"'

In dit voorbeeld wordt onhoffelijk gedrag gekenmerkt door onnadenkendheid. Dat kan makkelijk worden voorkomen. Maar politiemensen zijn ook mensen met emoties en bepaalde pijngrenzen. In sommige situaties is het moeilijk zelfbeheersing in acht te nemen. Een hoofdagent op motor spreekt een pizzakoerier aan. Maar de man geeft gas en rijdt gewoon van hem weg. Dat herhaalde zich nog een keer. De hoofdagent:

'Ik trachtte hem wederom klem te rijden. De man moest wel stoppen omdat collega's inmiddels zijn weg blokkeerden met een politiebus. Ik zag dat de collega's de man wilden boeien en dat de man zich verzette en dat hij hard schreeuwde: "Ik heb helemaal niets gedaan. Mensen, mensen, kijk eens hoe hard ik word aangepakt." Vlak voor de man werd heengezonden heb ik in een opwelling aan de man medegedeeld dat ik hem, uitsluitend vanwege zijn onbeschofte gedrag, een kwal vond.'

Die opwelling leidde echter wel tot de klacht en bracht de klachtprocedure op gang. Een vergelijkbaar voorbeeld: een dronken student is op straat aan het drollen met zijn vrienden. Twee hondengeleiders menen dat de openbare orde wordt verstoord en dat de vechtpartij de aandacht

trekt van het 'verkeerde publiek' van junks en andere randfiguren. De verbalisant vermeldt in zijn bijlage bij het mini-pvb.

'Het bleek dat er bij die groep flink wat drank in de man was. Het kostte ons zelfs enige moeite om de stoeipartij te doen eindigen. Ik zei tegen die groep in het algemeen dat het de verkeerde tijd en de verkeerde plaats was voor dit soort grappen. ... kennelijk kon ik de heren niet overtuigen van mijn beweegredenen. Ik zei toen: "je moet wel een stomme lul zijn om niet te begrijpen dat dit op deze tijd en op deze plaats niet kan."

III Vernederend gedrag

De zekerste manier om burgers tegen je in het harnas te jagen is te twifelen aan hun oprechtheid of geloofwaardigheid. Vooral insinuaties tergen en tarten de burger. Een voorbeeld: een bestuurster van een auto wordt 's avonds bekeurd. Ze heeft haar rijbewijs niet bij zich. Tot verwondering van de twee verbalisanten begint ze te huilen als de bon is uitgeschreven. Waarom raakte de vrouw zo overstuurd? In haar bewoordingen:

'Ik antwoordde haar dat ik mijn rijbewijs niet bij me had, maar dat ik wel even terug wilde lopen naar huis om het op te halen, aangezien ik in deze straat woonde. Het antwoord van de verbalisante was een schamper en minachtend: "Jaja dat zal wel, dat zegt iedereen vanavond; iedereen woont hier ineens in de buurt..." Ik kan niet afdoen aan deze overtreding en ik zal de boete ook betalen. Daar gaat het mij niet om. Wat mij in hoge mate stoort is dat de politie een eerzaam burger die zegt dat hij op een bepaalde plek woont niet op zijn woord gelooft en daar bij voorbaat al aan twijfelt. Is de politie dan zo sceptisch geworden door het werken in Amsterdam??? Gaat de politie er bij voorbaat van uit dat een persoon hem/haar voorliegt en iets probeert te verzinnen om onder een boete uit te komen?'

Een ander voorbeeld. Tijdens een bekeuringsituatie kan een autobestuurder een brief overleggen waarin blijkt dat een nieuw kenteken is aangevraagd. De verbalisant zou vervolgens hebben gezegd: 'die brief heeft u zelf gemaakt zeker!' Dit soort insinuaties laten de vlam in de pan slaan. Ook bij voorbaat dingen die de burger zegt, terzijde leggen is een geijkte formule voor agressieve verontwaardiging. Met name veel jongeren en allochtone burgers voelen zich snel voor gek staan. Zij wijzen regelmatig op het grijnzen of meewarig glimlachen van politiemensen.

Er werd reeds op gewezen: klachtbrieven waarin op discriminatie wordt gewezen zijn rijkelijk vertegenwoordigd. Een willekeurig voorbeeld: een bekeurde Marokkaanse vrouw ageert tegen een 'zwarte' politiemans en wendt een acute ziekte voor. Het relaas van de politiemans:

'Op het moment dat ik de bestuurder het afschrift van de bekeuring overhandigde, hoorde ik haar met luide/boze stem zeggen: "Jij bent niet goed. Jij bent buitenlander, ik ook. Waarom dit?" Ik zag vervolgens dat de bestuurster midden op de rijbaan ging liggen alsof zij, mijns inziens, een hartinfarct of iets dergelijks kreeg. Bij mij rees het vermoeden dat de bestuurster theatraal gedrag vertoonde. Daar ik geen risico's wenste te nemen heb ik onmiddellijk een ambulance besteld. Zij bleef schokkend op de grond liggen. Inmiddels fietste een Marokkaanse man langs. Na drie minuten met de vrouw te hebben gepraat, zag ik dat de vrouw spontaan opstond alsof er niets gebeurd was. De man vroeg mij of ik haar had geslagen en waarom. Ook een tweede Marokkaanse man die later ter plaatse kwam vernam kennelijk ook dat ik haar geslagen zou hebben. Hij dreigde zelfs demonstratief met zijn mobiele telefoon andere mensen op te trommelen over het gebeurde. Nadat ik een en ander over het gebeuren uit de doeken had gedaan, besloot hij de bestuurster naar huis te brengen. De eerste man was reeds eerder weggefietst. De door mij bestelde ambulance heb ik afbesteld.'

De casus laat weer zien dat een triviale bekeuring uit de hand kan lopen. Als niet rustig wordt opgetreden kan dat een rel veroorzaken. De politiemans in kwestie kan dan ook weinig verweten worden. Een assertiever of forcerend optreden van zijn kant had waarschijnlijk veel ellende gebracht. Theater maken plaatst politiemensen meer dan eens in een moeilijke positie.

Ook opzichtig toespelingen maken op de geringe macht van de burger lokt moeilijkheden uit. Enkele voorbeelden: een man is het niet eens met de bekeuring en dreigt er een rechtszaak van te maken. Hij wordt razend als de agenten zeggen: 'Wij krijgen toch gelijk en het kost jou geld.' In een ander geval: 'Meneer als u denkt dat u onterecht wordt behandeld, dan kan ik u zeggen dat u geen schijn van kans maakt om dat ongedaan te maken.'

3.5 Spiegelen

Politie mensen staan steeds aan de verleiding bloot net als de burger een bijdehante attitude aan te nemen. Het gaat dan om overname van elkaanders gedrag: schreeuwen, sarren, intimideren en schelden zijn in hoge mate besmettelijk. Wat dat betreft gaat het om zichzelf waarmakende voorspellingen: je kunt de overtredingen krijgen die je wil. Een provocerende houding van de politiefunctionaris lokt als het ware de belediging uit.

Een bestuurder van een Mercedes Smart krijgt een bekeuring omdat hij te hard reed. De bestuurder:

'De agent was voor geen enkele uitleg vatbaar. Nadat ik hem vroeg of hij deze bekeuring niet een beetje kinderachtig vond zei hij daarop: "Ik vind dit leuk om te doen."

De inspecteur:

'De man vroeg mij of ik niets beters te doen had dan pizzakoeriers te pesten. Ik antwoordde hierop: "dat wel, maar dit vind ik leuker." Ik wilde hiermee de mond van de man snoeren omdat ik zijn opmerking denigrerend vond. Als ik de man hiermee de indruk heb gegeven dat ik het leuk vind om pizzakoeriers te pesten dan is dat niet mijn intentie geweest.'

Een Marokkaan schrijft in zijn klachtbrief:

'Hij (de verbalisant vS) kwam terug met het gele boekje en riep 'NAAM'. Ik zei mijn naam en hij vroeg: 'hoe spel ik dat?' 'Nou, hoe ik het zeg', zei ik. 'Nee, hoe spel ik dat', kreeg ik terug. 'Letterlijk hoe ik het zeg', zei ik. 'Nou, nog een keer en ik neem je mee naar de cel, dan ben je morgen pas aan de beurt. Zeg het maar.'

Een ander wat ongewoon voorbeeld:

'Vanwege mijn geloofsovertuiging maak ik op sabbat geen gebruik van elektriciteit, derhalve activeer ik dus ook niet het voetgangerslicht. ... Nadat ik had geprobeerd de desbetreffende agenten uit te leggen waarom ik door rood liep, werd ik door de heren in mijn gezicht uitgelachen. Van deze "flauwekul" hadden ze nog nooit gehoord. Wat ik nog het meest grievend vond was het gedrag en

de onheuse bejegening van de agent die mij, toen ik hem een hand wilde geven bij het afscheid, zei: "Sorry hoor, maar ik geef geen hand uit geloofsovertuiging".'

De spiegeling treedt ook op wanneer politie mensen een harde, vijandige of dreigende houding etaleren. Die houding lokt vaak gedrag uit dat dit harde gezag test, uitdaagt en tart. Een student die zich beklagt over een te harde aanpak zegt:

'De agent met de hond zei: "En nu oprotten, jullie zitten hier in de verkeerde buurt." Ik antwoordde: "Waar hadden we dit dan moeten doen? In Oud Zuid?" De agent bleef op een meter afstand staan en zei: "Heb je een grote mond stomme lul? Nu oprotten!" Ik antwoordde: "Als jij mij stomme lul noemt, hoe moet ik jou dan noemen ouwe?" De agent antwoordde: "In ieder geval geen ouwe." Ik zei toen: "Nou, laten we er dan ook maar stomme lul van maken." De agent liep op mij af: "Wat zei je? Nou opgerot!" en stompte mij op de borst.'

Ook de burger kan het gedrag van de politiebeampte overnemen. Het relaas van een klagende wildplasser, ditmaal de spreekwoordelijke rechtenstudent die zijn recht kent:

'Na uitgaan in café De Meander werd ik aangehouden door een motoragent omdat ik mij schuldig maakte aan wildplassen. De motoragent leek er plezier in te hebben om mij aan te mogen houden, omdat hij lachend tegen mij zei: "Zo, je bent erbij." De agent stond dicht naast mij op een nogal intimiderende manier welke ik als onprettig ervoer. Daarom deed ik een stap naar achteren. Vervolgens ging de agent wederom dicht tegen mij aanstaan, waarop ik weer een stap naar achteren deed. Dit herhaalde zich nog een paar keer. ... De agent pakte mij vervolgens bij mijn rechterschouder vast, waarop ik zei dat hij dat niet mocht doen en hij mij los moest laten. Ik vertelde hem dat ik rechtenstudent was en dat hij mij niet vast mocht pakken zonder verdenking van een strafbaar feit. Hierop antwoordde de agent dat hij mij verdacht van het misschien wel vals opgeven van mijn naam. Ik reageerde hierop door cynisch te antwoorden dat ik nog niet de kans gekregen had om mijn naam überhaupt te zeggen en dat als ik een valse naam zou opgeven dat ik mijzelf dan Pietje Puk zou noemen. Ik weet dat ik hiermee artikel 435 sub 4 Sr overtrad aangezien er door het bevoegd gezag naar mijn identiteitsgegevens werd gevraagd. Dit nogal ondoordachte gedrag van mijn kant is een rechtstreekse reactie op het intimiderende en provocerende gedrag van de agent. Na de bekendmaking van de Pietje Puk-naam vroeg de agent hoe ik echt heette waarna ik wederom

niet mijn echte naam opgaf, maar mijzelf Maarten Lannoye noemde. Nogmaals, ik weet dat dit fout is, maar dit nogal opstandige (en domme) gedrag van mijn kant kwam puur voort als reactie op het intimiderende gedrag, waar ik nooit op in had moeten gaan.'

Veel politiemensen blijken er moeite mee te hebben zich te legitimeren als burgers daar naar vragen. Hun naam kenbaar maken stuit op onwil, zeker in geëscaleerde conflicten. Ook in niet-bekeuringsituaties lijkt dat het geval (zie ook de interviews). Ook dan is vaak spiegeling in het spel. Een voorbeeld van een verbalisant: 'ik heb de man gezegd dat hij mijn nummer niet kreeg. Ik vond dat de man mij ook niet met respect had behandeld.'

3.6 Conclusie

Uit de klachtbrieven blijkt dat veel triviale zaken volstrekt uit de hand lopen omdat de burger uitleg wil of omdat ze respectloos worden aangesproken. Een dwingende aanpak leidt tot toegenomen verzet en geweld, met name bij aanhoudingen en het gebruik van handboeien. Het overgrote deel van de bejegeningssklachten heeft betrekking op kleine overtredingen. Het verbaliseren voor kleine vergrijpen lijkt in zichzelf escalerend te werken. Geconcludeerd kan worden dat de aanpak van kleine overtredingen in het kader van Streetwise veel onbegrip en weerstand oproept.

Deze bevinding sluit aan bij het eerder genoemde O+S-onderzoek. Op basis van gesprekken met 'redelijke' klagers blijkt dat politiemensen in de beleving van de ondervraagden disproportioneel optreden. 'Mensen worden om hele kleine vergrijpen relatief zwaar gestraft. Zo komt het in heel veel gevallen voor dat een klager voor een klein vergrijp aangehouden wordt, maar dat de discussie zo uit de hand loopt dat men uiteindelijk meegenomen wordt naar het bureau en in een politiecel af moet gaan koelen' (Francissen en Bosveld 2002: p. 15/16). Ook berekend vanuit het principe van minimalisering van geweld (Kleinig 1996) zijn deze aanhoudingen veelal moeilijk te rechtvaardigen.

Uit de klachtbrieven konden drie vormen van onbehoorlijk gedrag worden gereconstrueerd: machtsvertoon, onfatsoenlijk handelen en vernedering. Het gaat hier om ideaaltypische onderscheidingen. In werkelijkheid lopen de drie typen door elkaar heen, met name vernedering en

machtsvertoon. Machtsvertoon en kinderachtig gedrag (het eigen gelijk doordrijven) gaan vaak gepaard met een forcerende houding waardoor menigmaal de proportionaliteit van het optreden in gevaar komt. Veel klagers verwijten agenten star, autoritair en dogmatisch gedrag. Vaak verstoppert politiemensen zich achter de regels en laten zij na vragen te beantwoorden of uitleg te geven. De burger houdt dan per definitie een onbevredigend gevoel over aan de confrontatie.

Een ander probleem is het insinueren van bepaalde dingen en, zij het in mindere mate, het meewarig mededelen dat een bekeuring niet ongedaan kan worden gemaakt en dat protesteren zinloos is. De integriteit van burgers wordt hierdoor aangetast. In het eerste geval worden zij in een ongunstig of kwaad daglicht gesteld, in het tweede geval kunnen zij zich gekleineerd voelen. Tenslotte vormt spiegelen, de roloversname, een flink probleem. Spiegelen geeft aan dat politiemensen hun irritatie niet voor zich willen of kunnen houden. Voor de veronderstelling dat door een te grote nabijheid van de politieagent (nonverbale intimidatie) de burger zich bevreesd en gegriefd voelt, zijn in het klachtenmateriaal niet veel aanwijzingen gevonden. Het kan natuurlijk wel meespelen in de escalatie van onbegrip, maar in de klachtbrieven wordt er weinig aan gerefereerd.

Bij deze constatering moet worden bedacht dat politiemensen op alle mogelijke manieren op de proef worden gesteld. Niet alleen door schelden, opgestoken middelvingers of spugen, maar ook op geniepige manieren zoals theater maken, woorden omdraaien, zich van de domme houden, negeren of zuigen. Andere burgers die worden staande gehouden, voelen zich snel beledigd en springen vervolgens plotseling 'op slot'. Ze weigeren alle medewerking en volharden in stilzwijgen. Alles wat een politiebeambte in een dergelijke situatie doet of zegt, kan fout worden uitgelegd, zeker wanneer discriminatiegevoelens meespelen. Ook op die manier kan een politiemans of -vrouw verleid worden minder professioneel op te treden en 'wraak' te nemen.

Uit het commentaar van de klachtencommissie en uit het verslag van veel klachtbemiddelaars blijkt dat het de norm is om een zaak niet op de spits te drijven. Politiemensen dienen proportioneel te reageren en waar mogelijk terughoudend te reageren. Wat dat betreft liggen bij veel zaken kansen voor een verbeterd professioneler optreden. Zo is het aantal verkeersovertredingen (meestal staande gehouden automobilisten) in klachtzaken relatief hoog: ruim tweederde. Van dat aantal betreft het relatief veel 'een-op-een-situaties', zonder publieke factor, situaties

dus waarbij agenten een ruimer speelveld hebben om de interactie met de burger tot een goede afronding te brengen.

Tenslotte: dit hoofdstuk kan een vertekend beeld geven van de kwaliteit van het politieoptreden, in zoverre uitsluitend is ingegaan op problematische bejegeningen en onbehoorlijk gedrag. In de meeste gevallen verloopt de interactie tussen politie en burger tijdens het staandehouden en bekeuren zonder problemen. Zo vermeldt de *Politiemonitor Bevolking* (2004) dat tweederde van de Nederlandse burgers die in 2004 contact hadden met de politie vanwege handhaving (controle; bekeuring; waarschuwing) tevreden of zeer tevreden is over dit contact.

In het volgend hoofdstuk wordt besproken hoe politiemensen klachten en beledigingen ervaren en beleven. Er wordt ook aandacht besteed aan de 'veelschrijvers' die veel meer kans op klachten lopen.

Hoofdstuk 4

Professioneel aanspreken van burgers

In de vorige twee hoofdstukken is nagegaan hoe de politie optreedt tegen beledigingen en welke bejegeningssklachten het Streetwise-beleid voortbrengt. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de interviews met politiefunctionarissen die veel contacten hebben met burgers, nagegaan hoe politiebeambten aankijken tegen de ontmoetingen met burgers. De ondervraagde dienders geven hun mening over de assertiviteit van de burger, hun soms onbeschofte en respectloze gedrag en de wijze waarop zij omgaan met beledigingen. Zij geven aan waar ze zich aan ergeren en welk gedrag specifiek als beledigend wordt ervaren. Deze thematiek die in paragraaf 4.1 wordt besproken, sluit deels aan bij hetgeen in de hoofdstukken 2 en 3 reeds naar voren is gebracht. In de twee daarop volgende paragrafen komt de eigenlijke thematiek van dit hoofdstuk aan bod: hoe spreken dienders burgers aan? Hoe gaan zij tegen de achtergrond van het Streetwise-beleid om met problemen waarop zij tijdens het staandehouden stuiten? Welke methoden en stijlen gebruiken ze en hoe benutten ze hun discretionaire speelruimte? Op welke wijze proberen ze zaken niet te laten escaleren? Gaan ze anders om met brutale burgers dan met meegaande burgers? (paragraaf 4.2) Welke manieren van optreden achten ze zelf niet-professioneel? (paragraaf 4.3) In de afsluitende twee paragrafen wordt nader ingegaan op enkele gevolgen van het Streetwise-beleid: in welke opzichten ervaart men Streetwise al dan niet als een succes? Hoe gaat men om met de taakstelling en grotere druk om meer te bekeuren (paragraaf 4.4) En hoe ervaren de geïnterviewden de klachten van burgers waarmee ze worden geconfronteerd? (paragraaf 4.5)

In hoofdstuk 1 is aangegeven dat een gerichte selectie van respondenten is gemaakt. Bij die selectie is rekening gehouden met verschillen in sekse,

etniciteit, leeftijd en rang binnen het korps. Daarnaast zijn zowel dienders die veel bekeuren (en daarvoor genomineerd zijn voor het korps award) als dienders die meerdere klachten tegen hun optreden hebben gekregen, geïnterviewd. Daarbij werd verwacht dat er een overlap zou bestaan tussen die twee groepen. Veronderstelling was namelijk dat genomineerden door hun vele contacten met het publiek eerder in conflictsituaties verzeild zouden raken, en derhalve ook met klachten zouden worden geconfronteerd. Die verwachting werd gedurende het onderzoek deels bewaarheid: sommige genomineerden hebben behoorlijk veel klachten geoogst. Een van hen, een politiemans die zichzelf een 'rouwduwer' noemde, liep in 2003 in drie maanden tijd zes klachten op. Ook sommige niet genomineerde 'veelschrijvers' kregen veel klachten te verduren. Tegen andere 'veelschrijvers' zijn opmerkelijk weinig klachten ingediend. Op grond van het beperkt aantal interviews kunnen deze bevindingen niet worden gegeneraliseerd.

De geselecteerde personen vormen tezamen een aardige dwarsdoorsnede van verschillende dienders die binnen het korps werkzaam zijn. De persoonlijkheidskenmerken van de dienders varieerden van macho tot sociaalbewogen, en van cynisch tot opgeruimd. Er zaten praters en zwijgers aan tafel, 'jonge honden' en meer bedaagde dienders.

Dit hoofdstuk is vooral toegespitst op vragen en problemen waarover de betrokkenen uitgebreid, veelgeschakeerd en levendig konden verhalen. Zoals verwacht gaven de geïnterviewden uitgebreid antwoord op vragen die betrekking hebben op hun eigen ervaringen. Op vragen die waren opgesteld om generaliserende bevindingen van politiemensen op het spoor te komen (bijvoorbeeld: 'in welke sociale groepen wordt het meest beledigd?'), werd terughoudend geantwoord. De meeste geïnterviewden wensten niet te generaliseren of vonden de eigen ervaringen te veelzijdig. Andere vragen waarop de respondenten terughoudend antwoordden, hadden betrekking op kenmerken van politiemensen die burgers beledigen (jong, vrouwelijk, allochtoon). De interviews gaven überhaupt weinig zicht op de vraag of en in welke opzichten vrouwen, allochtonen of agenten in opleiding anders te werk gaan en anders behandeld worden. Ook vragen die betrekking hadden op de invloed van cynisme en stress in het korps en – geheel anders – op de mate waarin politiemensen zich wel eens excuseren en toenadering zoeken met burgers, kwamen niet uit de verf.

4.1 Optreden tegen belediging

4.1.1 Het beeld van de burger: weinig respect voor de politie

Veel respondenten beamen dat de politie veel over zich heen krijgt. Maar dat vinden ze niet nieuw. Het hoort bij het politiewerk. Wat wel nieuw is, is dat het respect voor de politie is afgenomen. Respondenten ergeren zich vooral aan het gedrag van de jeugd, en met name Marokkaanse jongeren. Ze maken er een sport van tegen de politie tekeer te gaan.

'Het respect voor politieambtenaren is nou niet naar nul, maar het is heel ver gedaald. Wij moeten ons in allerlei bochten wringen om het goed te houden. Over iedere bon in discussie. Je moet heel erg benadrukken dat aan je waarnemingsvermogen echt niks mankeert. Nou waar zijn we mee bezig. Dat stoort mij wel... In deze maatschappij waar iedereen vindt dat je enig en uniek bent, roept gezag juist veel weerstand op. Wie ben jij wel?'

'Ontzag dat is er haast niet meer. In vroeger jaren wel. Wij noemden dat onpopulair gezegd: ze pisten tegen je broek aan, maar dat doen ze in feite nu nog. Alleen de jeugd die heeft totaal geen respect voor de politie. ... Je bent in feite niks meer, je bent een voetveeg.'

Een opmerkelijk aantal dienders kan zich evenwel ook ergeren aan burgers die er netjes uitzien, een keurige auto hebben en 'ogenschoonlijk gewoon keurig praten'. Een jonge politievrouw is nog altijd verrast door scheldpartijen van mensen van wie ze het niet had verwacht: 'als je iemand een bekeuring geeft in een dure auto, heeft die meestal meer protest dan iemand in een goedkope auto.' Een politiemans: 'De lagere klassen zijn meegaander, keurige lui zijn veel zeikeriger en klageriger. Een dure Mercedes: het kan toch allemaal.'

Veel mensen gaan spontaan door het lint. Taxichauffeurs weten vaak beter waar de grenzen liggen omdat zij er wat meer ervaring mee hebben. Zuigen en sarren zijn standaardaspecten van de interactie met de burger. 'Je hebt zeker niets beters te doen', en 'ga boeven vangen' vormen vaak het beginpunt (overdonderen) of eindpunt (natrappen) van het gesprek. Een generalist in opleiding: 'En dan bedankt hij met een hele lijst opmerkingen. Zeg dan gewoon, agent oké sorry. Hou de eer aan jezelf. Ga niet nog eens vertellen dat ik ook nog junken moet gaan jagen of dat

ik cokedealers moet gaan aanhouden.' Sommigen wijzen op hypocrisie bij de burger: veel klagen over fietsen op de stoep maar als ze zelf worden bekeurd is de wereld te klein.

Burgers zijn niet gewend aangesproken of tegengesproken te worden. Dan krijg je een grote mond terug en zijn ze nog boos ook, vooral in hun eigen auto, 'hun eigen huisje'. Om allerlei akkefietjes wordt ruzie gemaakt. Zo zullen veel burgers hun auto nooit precies op de aangewezen plaats zetten waarom werd verzocht. Dat maken ze zelf wel uit. 'Sta je bij een afzetting omdat er brand is. "Mevrouw, u mag er niet door." "Ah man, krijg de klere, ik doe het gewoon, daag." "Maar mevrouw, er is een lint gespannen." "Ja, maar niet voor mij." Hoe gaat ik haar nu tegenhouden?'

Een ervaren politieman: 'Het gaat in een groot aantal gevallen om ... mensen die vrij denken, ook heel creatief zijn en die zich dus heel moeilijk beperkingen laten opleggen in alles. En daar is helemaal niets mis mee, maar als gezagsdrager loop je tegen problemen aan natuurlijk, want dat "maak ik zelf wel uit" en "ik kijk wel goed uit" en "ik ben verantwoordelijk voor mijn eigen gedrag" en dat soort kretologieën.'

4.1.2 Wat is beledigend?

Wat politiemensen al dan niet beledigend vinden, loopt ver uiteen. Het hangt ervan af hoe de toon is, het moment, de sfeer en de context. Beledigen is sterk persoonsgebonden. Sommigen zijn gauw beledigd, anderen leggen de lat hoger. Ook de stemming is bepalend: zit je niet lekker in je vel, ben je moe of overbelast, dan ben je eerder gepikeerd. De meeste dienders voelen zich niet beledigd door bijvoorbeeld 'sufferd'. Daar kijken ze doorheen. Een politievrouw: 'Ik heb genoeg dingen meegemaakt waarvan ik soms denk, nou ik heb er hartelijk om moeten lachen. Zoals een keer, "steek hem in je doos", dat ik dacht, nou goed. Die bekeuring had hij toch al en ik denk, laat hem maar lopen.' Met beledigingen in het publiek, met veel omstanders, ligt dat anders. Een andere politievrouw vertelt:

'Ik vat het ook niet persoonlijk op als er iemand op een scootertje kankerhoer moet roepen. Je moet op belangrijke dingen letten. Stom wijf of trut, dan denk ik: zoek het lekker uit. Of het moet echt zijn dat iemand voor me gaat staan, met veel publiek en dat ze je echt persoonlijk aankijken. Dan heb ik iets van,

dit is te gek. ... Middelvinger ligt ook weer een beetje aan de situatie. Als ik een bonnetje heb geschreven en die rijdt weg en je ziet nog die vinger komen dan ga je gewoon verder. Dan ga ik er niet achter aan crossen.'

Toch stuiten dit soort relativerende opmerkingen op grenzen. Soms worden milde verwensingen ook aangepakt. Ook een woord dat intimiteit suggereert, kan het gezag onderuit halen en tot aanhouding leiden:

'Ik heb ook wel eens iemand aangehouden omdat hij elke keer schatje zei. Dat vond ik echt niet prettig. Het bleef maar aan de gang. Toen dacht ik nou ga ik je echt aanhouden. Ik wist ook wel dat dat niet vervolgbaar is. Maar ik heb wel een gesprek met hem gehad op het bureau.'

Ook kan één en hetzelfde scheldwoord geheel anders worden geïnterpreteerd. Een brigadier:

'Ik kan er voorbeelden van geven dat ze je het bloed onder de nagels vandaan halen. Dat ze zo staan te traineren, te treiteren. Dat gaat, hoe moet ik dat zeggen, dat gaat sluimeren, dat gaat zo langzaam naar belediging. Het begint redelijk normaal. Ze zijn het er niet mee eens met de actie hè, helemaal niet mee eens. Dat laten ze merken ook. En dan gaat het op een gegeven moment naar "ik vind jou gewoon een klootzak". Dat is dan voor mij wel een belediging. Terwijl een Amsterdammer die langs loopt, "hé klootzak heb je niks beters te doen" met een lach op zijn gezicht, is voor mij geen belediging weet je wel.'

Veel politiemensen vinden het problematisch wanneer ze persoonlijk worden aangesproken, wanneer de mens achter het uniform wordt geraakt. Voor een Marokkaanse agent is dat het geval wanneer hij door een landgenoot in het Arabisch wordt uitgescholden 'Ja, dan tref je mij wel, want dan weet ik dus dat het niet tegen het uniform is, maar tegen mijn persoon zelf. ... Ik heb ook een keer meegemaakt dat die man zei van, bruinjoekel. ... Die hou ik meteen aan. ... Ik heb de indruk dat veel politiemensen die beledigd worden er niks mee doen. Een makkelijke manier afwimpelen van: het is maar tegen het uniform.'

Politiemensen weten uiteraard dat veel scheldwoorden – en een middelvinger – niet worden vervolgd. Dat noodzaakt tot andere manieren om er tegen op te treden. De meeste dienders spreken de mensen er sowieso op aan. Je moet het signaal afgeven dat je je niet laat beledigen.

Sommige respondenten stellen het niet op prijs wanneer een hulp-

officier van justitie niet over gaat op vervolging. Bijvoorbeeld wanneer iemand 'klootzak' roept ten overstaan van een groot publiek en vervolgens vrijuit gaat.

'Ik vind het gewoon vreemd dat een ander kan gaan bepalen wanneer een agent beledigd wordt. Dan heb ik het eigenlijk niet alleen over agenten maar iedereen in het uniform, de trambestuurder, de stadswacht, de brandweerman. Dat zijn dienstverleners allemaal. En daar heb je van af te blijven, en niet alleen met je handen.'

'De persoon zelf bepaalt of hij beledigd is of niet. En niet een ander. En dat geldt dus ook voor het vervolgingsbeleid. Als ik mij beledigd voel, dan voel ik mij beledigd op dat moment. Dan neem ik dat mee. Dan ga ik daar schriftelijk werk voor afhandelen. Die persoon moet daar dus een boete voor krijgen. Als hij daar geen boete voor krijgt, hoe wil je dan het beledigende uit het straatbeeld bannen? Dat gaat niet. Repressie is echt het enige middel, hoor... Het gebeurt wel eens dat agenten dan denken, de casus is gesloten, de hopper heeft beslist. Nou, de hopper is geen rechter. De rechter beslist uiteindelijk. Als jij dat wil. Maar dan moet je het wél willen. Als jij echt beledigd bent, dan ga je gewoon zelf naar justitie. Dan stuur je het verbaal op, met het verzoek om vervolging.'

Anderen nemen verdachten voor mildere scheldwoorden, bijvoorbeeld klootzak, mee naar binnen. Een agent: 'Het is een stukje politiestraf, ... die persoon hoort te weten dat hij dat niet moet doen.' En een hoofdagent: 'Die man mag daar niet mee weg komen, dus hij gaat gewoon mee naar het bureau en zal daar wel eens leren dat het niet kan.'

Opvallend is verder dat veel politiemensen optreden met het idee dat het publiek hun activiteiten voortdurend waarneemt. Ze zien zichzelf op een platform 'acteren'. De reactie van het publiek is maatgevend. 'Je ziet gewoon aan de mensen van: "dat ie dit accepteert!" Dan moet je gewoon wat doen want, daar gaat het om hè, om het gezag.'

4.1.3 Niet beledigbaar. Kaatst de belediging af op het uniform?

Sommige respondenten benadrukken dat een belediging niet tegen de politiemensen zelf is gericht maar tegen het uniform. 'Maar kijk, mensen die kunnen mij niet beledigen. Als ze het doen, dan accepteer ik het niet, dus houd ik ze daarvoor aan, maar ja, hoe moeten ze mij beledigen

eigenlijk? Nee, dat kan niet.' Een hoofdagent zegt: 'Uiteindelijk beledigen ze het uniform, daar krijg ik geen slapeloze nachten van, bij wijze van spreken. Ik ben dan ook niet op mijn ziel getrapt, van deze gein.' Een surveillant redeneert volgens het boekje: 'Het is door de opleiding goed bijgespijkerd. Als mensen beledigend worden, als mensen boos worden, dan is het tegenover het uniform en niet tegen de persoon. Ze hebben het niet tegen jou. Ze schelden eigenlijk tegen het apparaat, om maar zo te zeggen.'

Volgens deze politiemensen gaat een belediging langs je heen. Er zijn dan ook meestal geen strikt persoonlijke implicaties aan verbonden zoals bijvoorbeeld met bedreiging wel het geval is. Sommigen zien dat weer geheel anders. Een politievrouw: 'Op school werd geleerd, een agent is niet te beledigen. En dan dacht ik ja nou, vond ik eigenlijk ook een beetje een rare uitspraak.' Twee andere politiemensen zijn sterker afwijzend:

'Schelden tegen een uniform, dat vind ik allemaal smoesjes om daadwerkelijk niet op te treden. Als ze ons voor een stuk vuil staan uit te schelden en dan zeggen: ja het is tegen het uniform. Dat vind ik zo zwak. In het uniform zit een mens.'

'Kijk als het voorbij gaat aan het uniform, dat is mijn grens. In de regel reageren ze emotioneel naar het symbool, naar het pak naar het blauw en niet naar jou, als persoon. Maar d'r zijn situaties dan, dan komen ze bij je binnen. En dan staat er wel mooi in het wetboek omschreven van 'belediging van een ambtenaar in functie' maar eigenlijk is het 'belediging van een persoon in functie'.'

4.2 Professioneel handelen

4.2.1 Grote variaties

Net als de persoonlijkheidskenmerken van politiemensen sterk van elkaar verschillen, zo verschillen ook hun manieren van professioneel werken. Een agent in opleiding: 'Wat voor mij 'escalatie' is, is voor een ander al lang en breed pepperspray en aanhouden en vechten. En voor weer een ander is het gewoon, nou doe.' Rust bewaren en duidelijk zijn worden het vaakst genoemd als strategieën om narigheid en escalatie te

voorkomen. Sommigen leggen alle nadruk op verbale kracht en hopen de burger te overtuigen en dat ze iets leren. Je moet dingen kunnen uitleggen, en onterechte opmerkingen kunnen pareren. Het komt dus op feitenkennis aan. Anderen wijzen vooral op afstand houden:

Soms zie je die mensen echt vuur spugen tegen je. Maar als je ze gewoon netjes blijft behandelen, dan merken ze, ik kan hier niets mee, want ze verwachten gewoon dat jij als agent ook vuur gaat spugen. Dan merken ze gewoon van: geen reactie, en dan houden ze zelf ook hun mond dicht.'

'Op een gegeven moment ga je gewoon tot tien tellen. En dan desnoods ga je, ga je even in de auto zitten en die bon uitschrijven. Dan hoeft je dat geschreeuw niet aan te horen. Laat hem maar lekker schreeuwen. ... Maar tot hoever? Op een gegeven moment is gewoon de grens bereikt.'

Een ervaren politieman schakelt over op een formele werkwijze: 'Je kunt het op een aantal manieren doen. Speels, met humor, maar ook volgens de letter van de wet, dat is aan jou om het op te pakken en het toe te passen. Je moet op een gegeven moment ook zeggen van, dit gaat niet goed, en dan ga ik heel formeel werken. Met het wetboek in de hand.' Een ander belemtoont dat hij door een gepast zwijgen de regie kan bewaren:

'Ze zeggen wel eens van; wie zwijgt stemt toe, maar dat is niet zo. En ze raaskallen maar door, en dit en dat, en zus en zo. Bla bla bla bla bla. Hoor u me eigenlijk wel? Ik zeg; mevrouw, of meneer, ik ben nog even aan het schrijven. Ik zeg; ik ga zo verder met u praten. Dan hebben ze al een heleboel gezegd. Hij luistert niet eens. Hoor je dat? Zeggen ze tegen elkaar. Elkaar ophitsen in de auto. En dan; u wou nog wat weten, u wou nog wat vragen? En dan ga ik er verder op door. Niet tutoyeren, gewoon netjes u blijven zeggen vind ik.'

De toon van het gesprek dempen blijkt volgens sommigen goed te werken. Een buurtregisseur verwoordt het aldus. 'Nee ik ga bijna in het ijskoude zitten. Ja. Dat is mijn manier, mijn stijl. Ik ga steeds zachter praten, zachter praten. En ik ga ook, bijna in het belachelijke, heel erg hoffelijk zijn, in m'n manier van praten. En dan merk je gewoon, dat diegene jou toch wil horen. Hij is aan het schreeuwen en vloeken en tieren en het doen, maar aangezien ik steeds zachter ga praten, kan hij

mij niet meer verstaan. Dus dan gaat ie zelf ook weer naar beneden; 't werkt bij mij.'

Anderen hechten meer belang aan het behoud van autoriteit. Een politievrouw benadrukt dat je boven de burger moet staan:

'Laat ik het zo zeggen, ik ben correct. Ik ben niet altijd vriendelijk, Nee eh nee, want dan ben je waarschijnlijk niet geloofwaardig. Je moet correct zijn en je moet toch streng zijn. Je moet er toch boven staan. Je moet het proberen hè, hoffelijk te blijven. Soms zijn mensen zo anders, agressief. Dan valt dat weg. Dus je kunt niet zeggen, altijd hoffelijk blijven. Het stopt een keer hè... Een korte uitleg, u krijgt daar en daarvoor een bekeuring. Nee, dan ben ik daar heel zakelijk in, en ik hou dat ook heel kort. Als je gaat discussiëren dan word je gelijkwaardig, en dat moet niet, je moet niet gelijk worden.'

Velen beamen dat. Je moet de regie en het initiatief behouden. En de burger niet al te veel ruimte geven. Als je gaat discussiëren dan kom je in een neerwaartse spiraal, en dan menen burgers dat ze je eerder 'klootzak' mogen noemen. Sommige dienders kijken daar weer anders naar. Een van hen is een echte debater en vindt dat je conflicten al pratend kunt en moet oplossen: 'Ja en dan strandt soms wel de discussie met het argument, het is gewoon de wet. En dat vind ik geen argument. Want als je zegt van, het is de wet, dan moet je alles aanpakken en dat kan niet. Er worden keuzes gemaakt. Dus eigenlijk verlies je de discussie als je moet eindigen met dat argument, vind ik zelf.' Een andere politiemann:

'Ja ik moet eerlijk zeggen, ik ben verbaal heel sterk. Dus kom maar op. Ik bedoel, ik kan het hebben, maar sommigen kunnen dat gewoon niet hebben. Dan moet je dat ook gewoon proberen uit de weg te gaan. Als je goed kunt discussiëren dan kun je er uit komen, maar als je al weet van jezelf dat je daar niet zo'n ster in bent dan kun je nog zo gelijk hebben, maar op een gegeven moment ga je je zelf in de wielen lopen. Dan kan je uiteindelijk een klacht krijgen omdat je opeens verkeerde dingen gaat roepen. Omdat je denkt, oh jeetje m'n mannelijkheid of vrouwelijkheid is aangetast omdat ik een discussie verlies.'

Iedere politieman of -vrouw heeft een eigen manier van optreden. Een buurtregisseur brengt goed onder woorden hoe eenieder zijn eigen stijl leert ontwikkelen:

'In het begin van je politiecarrière ben je zoekende. Je bent zoekende naar een stijl die gewoon het beste bij je past. En dan zie je dus ook in de eerste anderhalf jaar, ik doe de autoritaire stijl of ik doe de maatjesstijl of ja, weet ik veel. Ik heb het zelf ook doorlopen, dus. En dan merk je gewoon dat in allerlei stijlen iets bij zit. Om die mix te vinden, dat is jouw stijl! En als je eenmaal die persoonlijke stijl ontwikkeld hebt, dan merk je gewoon dat de contacten steeds beter gaan. In die zin moet er wel iets van oprechtheid in zitten. Iets wat bij jou past.'

4.2.2 Gebruik van discretionaire bevoegdheid

Politie mensen beoordelen of iemand al dan niet een bekeuring krijgt. Dat geeft hen een grote speelruimte om zelf beslissingen te nemen. Deze 'justice without trial' is moeilijk controleerbaar, en op grond daarvan is discretie vaak bekritiseerd, maar het houden van toezicht op regelnaleving kan het nu eenmaal niet stellen zonder die persoonlijke beslissingsruimte. De eigen normen en waarden bepalen voor een groot deel hoe met die speelruimte wordt omgegaan. Frans Denkers (2001) noemde dat het morele kompas van de individuele politiefunctionaris. Een buurtregisseur verwoordt het aldus: 'Die uitdrukking zegt eigenlijk, dat ik zelf een klein rechttertje ben. Ik bepaal op straat waarvoor ik schrijf en waarvoor niet. En daar moet je vaak over nadenken, dat mag nooit vanzelfsprekendheid worden, je moet het altijd meenemen in je bagage.'

Niet elke politiemann of -vrouw kan even goed overweg met die discretionaire bevoegdheid. Een brigadier: 'Ik geef weinig waarschuwingen. Nee, ik ben altijd al zo geweest. Ja. Ik sta wel bekend als een stevige schrijver. Ik denk dat elke diender, gewoon moet schrijven op straat. Het kan niet zo zijn dat je bij de ene diender wel een prent krijgt en bij de andere diender een waarschuwing krijgt voor hetzelfde feit.' Een buurtregisseur: 'Ja, willekeur wil ik niet zeggen, maar de willekeur zit 'm hierin dat je niet altijd consequent voor bijvoorbeeld het fietsen op de stoep kan schrijven. ... Ja, dus een bepaalde consequentheid ontbreekt soms wel eens.'

Maar aan het maken van keuzen valt niet te ontkomen. Zo wijzen vrijwel alle respondenten erop dat ze burgers vaak maar één bon geven terwijl ze er eigenlijk twee of drie hebben verdiend. Voor die andere, in hun ogen vaak een minder ernstige overtreding, geven ze een waarschuwing. Bovendien zouden politie mensen, indien zij op alle overtredingen zouden reageren, niet meer toekomen aan de meest urgente werkzaam-

heden. Als je het wetboek strikt zou uitleggen zou je aan de lopende band overtredingen waarnemen. Een politiemann, en bepaald geen zachtzinnige, zegt: 'Als je voor elk onvertogen woord moet optreden. Ja..., je kan ook zeggen van nou ik heb ze gehoord of ik heb ze niet gehoord. Als je er niet op reageert, nou ja dan is het meer een schreeuw in een losse ruimte, vind ik dan.' Een brigadier: 'Niet alle dingen die de wet zegt hoeven precies nageleefd te worden. Je kunt je niet op elke kleine onbenulligheid toelleggen.'

4.2.3 Kleine zaken klein houden?

Politie mensen kunnen dus niet op elk incidentje reageren; ze moeten keuzes maken. Bovendien beseffen de meeste geïnterviewden dat er passend, of anders gezegd, proportioneel moet worden gereageerd op overtredingen. Daarmee raken we de vraag hoe je kleine zaken klein kunt houden. Hoe kun je een aanhouding voorkomen zonder aan gezag in te boeten? Het komt vaak voor dat bekeuringsituaties uit de hand lopen. De burger gooit bijvoorbeeld de bon die hij net heeft gekregen, uit het raam van de auto, of verscheurt die bon. De politiefunctie naris kan dat niet langs zich heen laten gaan. Maar blijft de burger in kwestie volharden in tegenwerking of opstandig gedrag dan wordt hij of zij aangehouden. Een politie vrouw vertelt hoe zij reageert op een man die de bon verscheurt:

'Laatst had ik een bon geschreven. We liepen twintig meter terug naar de auto. In het spiegel tje zag ik dus dat die, floep, die vloog in 20 stukjes. Nou teruggereden en ze allemaal laten oprapen. Dus dat is eigenlijk, daar lopen mensen op straat, dat is eigenlijk ook een soort straf. Maar je kan ook gewoon 60 of 70 euro uitschrijven, milieudelict. Maar hij had al een bon gehad voordat hij op de fietsstrook stond. Het ligt vaak aan de plaats, het tijdstip, de persoon, hoe iemand reageert... Maar als iemand het echt niet wil. Eén keer heb ik er wel voor geschreven. Ik laat de mensen het liever zelf opruimen.'

Een brigadier:

'Kijk, als ik iedereen die ik aanspreek, omdat ze de wet overtreden een bekeuring ga geven. Ja dat zou best kunnen, maar ik weet niet of ik daarmee bereik wat wij willen bereiken met z'n allen. Dan schrijf ik inderdaad ongeveer 3000 bonnen

per jaar of zo. Als je iedereen die zijn peuk op straat gooit een bon geeft. Ik vind dat het meer effect heeft om te zeggen van "huppatee opruimen" ... Ik ben van mening dat iedereen, dit klinkt misschien heel raar wat ik nu ga zeggen, maar dat mensen op een fout gewezen willen worden, dat mensen graag betrappt willen worden. En dat ze terecht willen worden gewezen, met name die groepen.'

Opruimen geldt dus als een informele straf, en volstaat in de ogen van deze politiemensen. Er zijn ook andere vormen van informeel straffen, bijvoorbeeld een uitbrander. Een ervaren politieman geeft een voorbeeld:

→ ['Ik heb eens iemand, die was zeer geagiteerd, omdat z'n fietsverlichting niet brandde, proces verbaal gegeven. Het was een vrouw overigens en die ging behoorlijk te keer. Maar daar stond ik boven en op het moment dat ze het bonnetje had gekregen, loopt ze weg en gooit ze het op de grond. Ik zeg mevrouw, komt u even terug, raapt u het even op. Ze loopt terug en pakt zeer geagiteerd die bon op en net als ze me voorbij loopt steekt ze der middelvinger op. Toen greep ik haar bij haar jas, wat ik eigenlijk niet mag doen. Ik zeg: "daar ben ik niet van gediend". Andere collega's zeggen van: ja, je had haar natuurlijk aan moeten houden voor belediging. Ik vond me er niet door beledigd. Ik vond wel dat ik het haar moest zeggen... Ja, het is een belachelijke vertoning natuurlijk, maar ja, je rolt er gewoon in.'

Een andere politieman wijst erop dat hij een aangehouden persoon altijd even de ruimte gunt om stoom af te blazen, ook al snauwen ze hem dan 'klootzak' toe:

↳ ['Ik geef ze een kans van: luister je kan opnieuw beginnen en als u dat nog een keer zegt, dan wordt u aangehouden en dan gaan wij naar het bureau. Mij maakt het niet uit, al ben ik de hele dag kwijt aan dat geval. Ik ben er heel makkelijk in. Maar ik ga niet direct aanhouden... Op het moment van aanhouden kan ik mij voorstellen dat iemand helemaal door het lint gaat. Dan ben ik ook zo sportief, vind ik, dat iemand best wel uit zijn dak kan gaan. Op een gegeven moment zit je in de auto en zijn we vijf minuten verder, dan moet het over zijn en dan vertel ik het ook. "Hé luister, je bent aangehouden, ik heb je uitgelegd hoe het zit en je hebt even stoom kunnen afblazen, nu zijn we zo ver, nu pik ik helemaal niets meer".'

Soms leent de situatie zich er niet goed voor om tegen een belediging op te treden. Een buurtregisseur geeft een voorbeeld:

'Afgelopen vrijdag komt een meisje uit een crisissituatie en ik leg haar de procedure uit wat gaat gebeuren. Moeder is voorged, die kan het niet aan. De overheid zal het over moeten nemen. Ik zei, je gaat dus met mij mee. Ze zei: "Heb je stront in je hoofd?" Nou, daar kan ik wel op ingaan, maar je kan het ook gewoon laten wat het is. Zij is in crisis. Later hadden we gewoon goed contact. Hebben we dingen goed voor haar kunnen regelen. Ga ik me daar laten gelden van wat bedoel jij daarmee, met je stront in je hoofd, dan heb je... Kijk daar moet je dan boven staan. Ik had met haar nog een hele weg te gaan.'

Een buurtregisseur wordt er meer toe gedwongen goed af te wegen of een bekeuring gepast is. Want hij of zij moet de volgende dagen weer met dezelfde mensen verder. Dezelfde buurtregisseur: 'Soms is het wel handig om maar iets te pikken, op grotere schaal doe je dat ook. Je trekt je terug, maar je kunt je natuurlijk niet terugtrekken als je beledigd wordt. Dan word je de sukkel van de buurt. Je moet wel op kunnen treden...'

Ook een soort mededogen met minder valide of bejaarde personen kan politiemensen ertoe bewegen af te zien van aanhouding. 'Toen begon het geklootzak en stomme idioot. Dan denk ik: ik heb respect voor z'n leeftijd. Hij was zestig plus. Kan ik aanhouden. Hij beledigt mij. Was een aanleiding uit niets. Ben ik dan een held omdat ik iemand van die leeftijd aanhoud?... Zijn dag verknalt en ik zit niet verlegen om dat werk.'

De meeste respondenten vinden dat je af en toe een stap terug moet kunnen doen. Ze vinden het niet altijd de moeite waard om burgers kost wat kost aan te houden. Andere respondenten zijn minder gecharmeerd van 'kleine zaken klein houden'. Sommigen zijn van mening dat je moeilijk om aanhouden heen kunt. Een buurtregisseur geeft een voorbeeld:

'Een vrouw was totaal verbolgen over het feit dat ze bekeurd werd. En vanuit die verbolgenheid kwam een weerstand naar voren van ja maar ik geef m'n naam ook niet op. Ja en daar sta je dan. Dan leg je uit, mevrouw als u uw naam niet opgeeft moet ik u aanhouden en mee naar het bureau nemen. Dan heb ik geen keuze. Na ja, schreeuwtoestanden en dan moet je tot die aanhouding over gaan. Dan denk je bij jezelf waar ging 't ook al weer over? Fietsen door rood licht was het toch? Ja. dat zijn natuurlijk eigenlijk kleine drama's... Maar wat

moet je dan doen, wegllopen? Als we het dan over gezag hebben, dan moet je dat niet doen. Dan moet je doorpakken ja en dan ga je op een gegeven ogenblik in die molen zitten. Je hebt geen keus. Nee. Sterker nog, je bent het verplicht. Ja als je als buitenstaander daar naar kijkt dan klopt er iets niet. Na ja, waar was het allemaal om begonnen? Maar ja, wat moet je?

Anderen keuren 'kleine zaken klein houden' expliciet af. Een politie-vrouw:

'Nee, dat vind ik een hele slechte uitspraak. Ik vind dat niet goed. Stel iemand heeft zijn hond los lopen en je zegt van, nou u krijgt daarvoor een bekeuring. En die mensen die vinden dat onzin, die maken spektakel. Dan moet je niet zeggen van, laat ik die zaak maar klein houden, laat maar lopen. Want dan is het hek van de dam, want dan doen die lui dat iedere keer. Nee, dan moet je gewoon voet bij stuk houden. Dan krijgt alleen de beschaafde burger die meewerkt de bekeuring en die kerel met een grote bek, die komt steeds weg. En daar moet je voor waken, de discipline geldt voor ons allemaal.'

Een politieman wijst erop dat burgers geen gebruik mogen maken van een mogelijke escalatie van de situatie. De politieman of-vrouw is degene die hoort te bepalen wat er gebeurt. Het mag niet zo zijn dat iemand er onderuit kan komen door stennis te maken. Hij geeft een voorbeeld dat mooi aangeeft hoe een futiele aanleiding veel consternatie en extra politiewerk met zich mee brengt:

'Ik kwam op een gegeven moment op de Dappermarkt terecht en er was iemand bezig zijn autootje te lossen. Op de borden stond dat je alleen tot tien uur mag lossen. Alle auto's waren weg alleen de zijne stond daar nog. Dus ik sprak hem daar op aan. Ik zeg: "wilt u die auto weghalen", absoluut niet met de bedoeling om hem een bon te geven. En hij zegt, ja maar dit en dat. Ik zeg nee, ik wil graag dat u de auto weghaalt, want hij mag hier niet meer staan. Hij ging de marktmeester bellen. Op het moment dat hij belt, vond ie het op de een of andere manier nodig om mij te gaan beledigen. Hij begon rustig aan: "Oliebol met een pet op". Goed dat mag ie van mij zeggen. Al telefonierend ja. Op een gegeven moment begon hij steeds harder te schreeuwen. Met de bedoeling om andere kooplieden daar bij te krijgen, waarschijnlijk. En die kwamen natuurlijk achter hun kraampjes vandaan. Dus op een gegeven moment zeg ik: "u gaat te ver, u wordt aangehouden." Maar ja, ik was met twee surveillanten daar zo. Dus ik vraag er een post bij. Bij toeval stond ik op de algemene frequentie van

de stad. De districtporto en je hebt de algemene porto. En dat kwam dus terecht op het hoofdbureau: vanwege een aanhouding wordt er op de Dapperstraat een post bij gevraagd. Dus iedere politieagent liet acuut de zaken vallen waar ie mee bezig was. Op een gegeven moment stond het helemaal vol met blauw en met marktkooplieden. Dus de zaak escaleerde wel enigszins. Er werd aan me getrokken en dat soort dingen. Goed de zaak was gesust. En zij hadden zoiets; de zaak is gesust nu komen we er wel uit. Ik zeg: "Nee: je bent nog steeds aangehouden en je zoon nu ook. Want uw zoon probeerde mij weg te duwen. Dus die gaat ook gewoon mee." "Ja maar mijn kraam is dan alleen." "Daar heb ik niks mee te maken." Uiteindelijk moesten ze wel. Iemand zou op de kraam passen. ... Later zei ie dat ik eigenlijk wel gelijk had. Maar ja hij had een slechte dag gehad en bla bla bla. Dat meende ie ook wel. Aan de andere kant denk je van goed, het is geëscaleerd er zijn zoveel politieagenten bij. Zoveel marktkooplieden. De zaak is klaar en ik laat ze gaan. Dan doen ze het de volgende keer weer. Dat is niet de bedoeling. Duidelijkheid, mensen willen duidelijkheid. Dat houdt vaak in dat je streng moet zijn. Uiteindelijk zul je daar eerder geliefd om zijn dan dat ze je erom haten. Als je maar uitlegt wat je doet en waarom je iets doet.'

4.3 Onprofessioneel handelen

4.3.1 Straffen voor gedrag: harder aanpakken van de brutalen

De meeste respondenten rekenen het maken van goede afwegingen om zaken niet nodeloos te laten escaleren, tot hun professionele attitude. De discretionaire speelruimte staat het politiemensen ook toe in meer of mindere mate tot bestraffing over te gaan. In de vorige paragraaf werd reeds op de uitbrander en op het opruimen van rommel gewezen als typische vormen van de 'informele' politiestraf. Een brigadier vertelt uitdrukkelijk dat hij mensen bij hun jas vastpakt, met name jeugdige Marokkanen. Een lichte vorm van geweld acht hij geoorloofd. Maar hij beseft dat het volgens de regels niet mag:

'Dan moet je de taal van de straat spreken, de taal die zij begrijpen. En dus een lichte vorm van geweld is dan het enige wat helpt. Maar ik ga daarmee wel buiten m'n boekje. Want dat mag officieel niet. En als daar een klacht van komt dan heb ik wat uit te leggen. Maar ondertussen is het wel dé manier om die groep aan te pakken. Welke minister zei het toch ook, Remkes meen ik. "Ze

krijgen van mij een schop onder hun kont. En dan moeten ze opdonderen.”
 Nou, in zekere zin, ik sla ze niet maar ik pak ze wel bij hun kraag. En ik trek ze even naar me toe en dan duw ik ze even van me af. En dan zeg ik gewoon: je moet je grote mond houden. En dat werkt. Je moet laten zien, zeker bij openbare ordeproblemen, wie de baas is. En je moet erboven staan, anders red je het niet, dan lopen ze over je heen.’

Politie mensen kunnen bepaald gedrag bestraffen, maar ook belonen. Ook daarover spreken de geïnterviewden elkaar regelmatig tegen. Op school hebben zij geleerd dat straffen voor gedrag niet mag, en ze willen graag de indruk vestigen dat ze zich er aan houden. Anderen erkennen dat straffen voor gedrag onontkoombaar is. ‘Straffen voor gedrag mag niet. Dat wordt er bij de opleidingen ingeramd. En het eerste wat iedereen afleert in de praktijk is wel dat.’

‘De beslissing om te bekeuren moet je van tevoren maken. Soms gebeurt het dat je eerst gaat kijken wie er in de auto zit. Soms komt er dan zo’n muil uit, wat je niet in gedachten had. Dus eigenlijk ben je een beetje bezig met straffen om gedrag, wat natuurlijk niet de bedoeling is, maar het gebeurt wel.’

‘Kijk, iemand begaat drie overtredingen en die bejegent mij normaal; dan wil ik nog wel eens zeggen: voor de één krijg je een waarschuwing en voor de ander krijg je een bon. En als je van meet af aan tekeer tegen mij gaat dan krijg je ie ze gewoon alle drie. Ja, zo doe ik het.’

Mensen die netjes zijn worden beloond, mensen die een grote mond hebben worden gestraft. Toch lijkt dat niet in alle gevallen onprofessioneel. Sommige respondenten geven goede redenen waarom de attitude van de burger er toe doet. ‘Juist door de houding van iemand denk je van: ooh, ik zal nog even kijken of je die boetes open hebt staan.’

‘Ja ik kan zeker voor hun gedrag bekeuren. Het heeft er mee te maken... dat je moet waarschuwen als waarschuwen helpt. Als je een waarschuwing geeft voor iets en je ziet dat het niet helpt en hij reageert er niet op of wat dan ook, dan kan ik alsnog zeggen ik geef je toch een bon. Ja dat is ook straffen voor gedrag natuurlijk, maar uiteindelijk moet het resultaat goed zijn.’

Het is dus de attitude van de burger die bepaalt of je gaat checken op eerdere overtredingen, of afweegt of een waarschuwing wel helpt. Maar

is het nu zo dat je een bon niet schrijft omdat de persoon in kwestie al betrouwbaar overkomt, of omdat de overtreding in een ander licht kan worden geplaatst? Als blijkt dat een burger een overtuigend motief heeft om een regel niet na te leven, moet de overtreding anders worden beoordeeld, en niet de overtreder. Een brigadier maakt dat als volgt duidelijk. Gevraagd of hij een brutale gast harder zou aanpakken zegt hij:

‘Nee, want hij heeft die bon. Ook als hij zegt van “godverdomme” en “kutsmeris” en zo. Als hij gewoon rustig uitlegt van “Ja, sorry ik had het niet gezien” en het komt voor mij geloofwaardig over dat hij het inderdaad niet gezien heeft, want in sommige situaties kan ik mij voorstellen dat het toch zo is, dan heb ik zoiets van: het is een plausibele verklaring, en hij krijgt die bon niet. Maar dan vind ik niet dat ik hem voor zijn gedrag straf, als ik die andere wel een bon geef... Ik doe er nooit een schepje bovenop. Is iemand in mijn ogen vervelend, dan krijg je maar één bon. Mensen zijn natuurlijk ook maar mensen. Je weet niet wat er aan vooraf gegaan is. Dat weet je niet.’

Straffen voor gedrag kan ook onprofessionele vormen aannemen, met name als het eigenlijke motief er uit lijkt te bestaan om burgers terug te pakken.

‘Bij heel vervelende lui wil je graag nog een extra bon schrijven. Dan vragen ze me of ik me wel goed voel. “Ik voel me kiplekker, jij niet. Want jij gedraagt je gewoon heel kinderachtig. Tot ziens meneer, dag. En doe nog even de gordel om.” En op het moment dat ze vijf centimeter rijden zonder die gordel is het, jammer dan. Dan krijg je nog een bon. Absoluut. En dat is straffen voor gedrag. Maar die doet het niet meer.’

Het terugpakken blijkt het duidelijkst uit de neiging van politie mensen om burgers te laten wachten. Alle tijd nemen om een bon te schrijven of gegevens te controleren, kunnen als lichte vormen van wraak worden opgevat. Een vijftal respondenten:

‘Soms doe je dat gewoon en dan pak je ze gewoon terug, om maar zo te zeggen. ... om die mensen langer te laten wachten. Een soort van, ambtelijke pesterijtjes. ... Nee, maar het gebeurt. En het is moeilijk te voorkomen. De verleiding is groot. Bijvoorbeeld, ik zeg van “Nou, laat die maar even afkoelen.” Ja precies, grote mond, niet willen luisteren, kleineren, van “wie ben jij” en op de streep kijken,

want ik heb twee strepen. Veel mensen herkennen dat ook, en zeggen: "Wie ben jij nou met je twee strepen en doe maar lekker snel want ik heb haast." En daar pak je ze op, mensen hebben haast, nou fantastisch!

'Als iemand zegt van kan je even snel die bon uitschrijven want ik heb haast. Nou dan is mijn reactie onbewust of misschien ook wel bewust dat ik rustig m'n bon schrijf. En zo nodig nog wat na ga vragen op het bureau. Op die manier heb ik een beetje macht op ze, om ze terug te pakken. "Ja, maar ik heb haast en ik moet zus en zo en dit en dat." Ik zeg: "ik moet mijn werk doen en u heeft uw papieren niet bij u, dus ik ga controleren of alles in orde is." Dan zitten ze op hete kolen. Dat is een pesterige manier van terug pakken. Ze moeten mij niet zeggen wat ik moet gaan doen. Dat is de autoriteit die je hebt en die je uit moet stralen natuurlijk. Ook dat je zegt van: u hoeft mij niet te zeggen wat ik moet doen en hoe ik het moet doen.'

'Nou, als je probeert echt op een redelijke manier met diegene te praten. En hij blijft gewoon doorgaan met alles en nog wat, dan neem je wel rustig de tijd om die bon te schrijven. Dat wel. ... Ik, ik behandel mensen zoals ze mij behandelen.'

'Langer laten wachten doe ik wel eens. Bijvoorbeeld als je de postcode vraagt en ze zeggen dat weet ik niet. Ja dat laat ik wel opzoeken en dan kan dat ook langer duren, daar moeten ze dan wel op wachten. Dat krijgen ze dan zelf weer terug. Dat doe ik inderdaad wel.'

'Als iemand verrot tegen je gaat doen dan neem ik wel de tijd voor m'n werk. ... Ik heb ook wel eens mensen die ... zeggen niets terug. Dan heb ik al iets van, wat is hier aan de hand? Je gaat gewoon alles natrekken of het klopt. Dan heb je toch het idee dat hij iets te verbergen heeft. Dat vind ik niet netjes nee. Je kan toch normaal terugpraten? ... Dan neem ik daar gewoon de tijd voor, dan denk ik, het is goed met je. Als ik het netjes kan doen, kan jij ook netjes doen. En dan blijf ik ook expres, juist omdat ie de pik op de politie heeft, dan blijf ik expres doorpraten.'

Gepakt worden en terug pakken. Voor wat, hoort wat. Die 'al te menselijke' drang naar vereffening bepaalt voor een groot deel de interactie met de burger. Met dat motief zijn we weer beland bij het spiegelen.

4.3.2 Nogmaals: spiegelen

Spiegelen, het overnemen van elkaanders gedrag, is haast een automatisme. Emoties zijn nu eenmaal besmettelijk. De geïnterviewde personen is gevraagd waarom spiegelen eigenlijk zo vaak voorkomt. De meesten wijzen erop dat het je gewoon overkomt. Je weet dat het onprofessioneel is, maar door gesar en gezuig verlies je even de controle over je emoties. Benieder vindt het later ook jammer dat het zover moest komen. Het is niet zozeer spijt, maar eerder een gêne dat men zich heeft laten verlokken onprofessioneel te handelen. Een hoofdagent verhaalt over een situatie waarin hij ontplofte:

'Jazeker, ik heb een vrouw staande gehouden. Voor fietsen op voetgangersgebied en de vrouw gedroeg zich heel sarcastisch. En die vond mij maar een snotneus, dat kon ik heel erg uit haar gedrag opmaken: een telefoontje plegen en doen of ze je niet verstaat. Je bent toch bezig met een bekeuringgesprek en je wilt toch haar gegevens hebben. Ik heb op gegeven moment tegen haar gezegd, "nou ik hoop dat je die drie cellen in je hoofd kan gebruiken om te onthouden wat ik net verteld heb". Dat heeft natuurlijk weinig zin. ... Maar achteraf denk je wel van, uiteindelijk heb zij gewonnen, want ik heb mezelf verlaagd, ik heb dat vernederende gedrag overgenomen. Dat is natuurlijk niet goed.'

← heb
dit
heeft
geen

Ben enkeling heeft geen problemen met spiegelen.

'Iemand die spuugt voor je voeten. Ik spuug terug. Want ik weet, als ik die meeneem naar het bureau, dan gebeurt er helemaal niks. Want die zegt, "bewijs maar dat die daar op mij was gericht". Ja ja. Dat is minachting. Allochtonen doen dat. Die lopen langs, [maakt spuwend geluid], dan draai ik me om, [spuwend geluid]. "Wat doe je?" En ik antwoord, "nou, ik doe wat jij ook doet. We groeten elkaar kennelijk op deze manier." En dan loop ik door. Dat vinden ze niet leuk, hoor. Vinden ze echt niet leuk. Ik heb een keer tegen een allochtoon gezegd, "ik ga straks mijn schoen uitdoen en dan ga ik jou met mijn schoen slaan." Met een schoenzool, dat is voor hen een vreselijke belediging. Vreselijk. Worden ze boos, worden ze gek. Nou, ze vragen erom. In een dagverblijf ook, werd ik in mijn gezicht gespuugd. In het politiebureau. Dat is niet te vervolgen, want dat is de emotie van de verdachte. Dus de verdachte mag emotie op mij loslaten. Beperkt, hè. Dus ik heb hem gewoon teruggespuugd. Ik heb hem vol in zijn gezicht gespuugd. En dan zegt hij, 'ik ga een klacht indienen'. Dat moet je doen zei ik... Ja, ik vind het vreselijk. Mij kun je niet kwader krijgen, hoor. Ik

sp.

ben bijna geneigd om je voor je kanis te slaan. Ik vind dat zo minachtend. Het vuil uit jouw mond op mij kwatten.'

Dezelfde politieman geeft nog een mooi voorbeeld van spiegelend gedrag.

Vier grote kerels tegen twee agenten. Kunnen we wel even piepelen. Zegt iemand tegen mij: "als jij dadelijk een keertje scheef kijkt, dan hoek ik mijn elleboog op je kaak". Simpelweg bedreiging. Ik zeg tegen die man: "dat moet je niet doen. Dan lig ik misschien wel plat, maar je wint het niet van de politie". En dan gaat hij door. "Ik ga je zo voor je bek timmeren, jongen." "Probeer het een keer, dan ga je ervaren wat ik terugdoe." "Ja, weet je wel wie ik ben?" "Nou, ik wil niet weten wie je bent". "Ja, een heel goede vechter." Ik zeg: "Dat is mooi, nu ik dat weet, schiet ik jou dadelijk direct voor je flikker, als je mij een klap geeft." Heel simpel. Dus op dat moment verlaag je jezelf tot zijn niveau.'

Hoe kun je spiegelen, de 'emotionele noodzaak' om in het spel mee te gaan en je zelf 'te verlagen', voorkomen? Sommigen pogen boven het zuigen en sarren te gaan staan. 'Als hij zegt je bent een klootzak of je hebt zeker niks te vertellen thuis. Dan kan je daar op ingaan, maar dan lok je weer andere dingen uit. En dan krijg je een sneeuwbaaleffect. Als je zegt, nou je hebt gelijk, ik heb niks in te brengen. Je hebt helemaal gelijk. Kijk, dan word ik alleen maar groter.' Anderen prenten zich in dat je als politieman of -vrouw altijd wint:

'Ik kan natuurlijk ook best een grote mond opzetten. Ik kan ook net zo grof worden als dat moet. Maar dan kopieer ik zijn gedrag. En wil ik dat? Nee, want ik stoort me daaraan. Dat moet ik gewoon niet doen.. Hoe verleidelijk het ook is en hoe je soms ook op je tong moet bijten om je in te houden... Ik win toch wel. Probeer dat op voorhand te beseffen. Maar niettemin je kunt om zeven uur leuk beginnen en drie uur later in de grootste penarie met een intern onderzoek eindigen.'

Weer anderen zoeken de oplossing in humor:

"Goh, u heeft zeker niks beters te doen hè? U vindt het zeker wel leuk hè, om een bon te schrijven?" "Mevrouw, mijnheer, ik vind het fantastisch om u een bon te geven." Daar mag je nooit mee beginnen. Ik denk dat het een stukje professionalisme is, dat je je niet meteen laat verleiden tot sarcasme. Ik zou

gewoon zeggen, mevrouw, ik wou dat u nog veel meer belasting betaalde, dan ging mijn salaris omhoog. Kijk, dan ben je niet sarcastisch, maar een beetje humor mag erbij horen.'

4.3.3 Agressieve bejegening

Onprofessioneel gedrag is niet altijd gerelateerd aan spiegelen. Soms begint een diender als eerste onbehoorlijk te handelen (zie ook hoofdstuk 3). Meer dan eens schieten politiemensen onverwacht uit de slof. Dat ze burgers soms spontaan aanspreken als eikel of klootzak kan volgens de geïnterviewden worden verklaard door spanning of werkdruk. Ze ervaren dat ook lang niet altijd als onprofessioneel en menen dat de burger er ook wel begrip voor heeft. Sommigen wijzen ook op hun humeur of de vermoeidheid na een lange dag werk. 'Als je de hele dag bezig bent met almaar zeikerds en dan komt zeikerd nummer veertig weer aan, dat kan het zijn dat je zo iemand wat anders te woord staat ... dat zou kunnen ja.'

'Ik heb een tijdje echt heel veel bonnen geschreven, en dan vooral als ik op de motor zit. Na een bon of tien merk ik dat ik mijn geduld verlies. Dat diegene de klappen terug krijgt. Mijn geduld is dan op. Ik ben geïrriteerd, moe of wat dan ook.'

Een politieman wijst erop dat cynisme noodzakelijk is om je staande te houden. Correct handelen is niet altijd mogelijk en wenselijk. Straatwijsheid is soms van groter belang.

'Dat cynisme dat is het eerste dat ik mezelf heb aangeleerd... Nou ja, ik vind cynisme, dat mag je laten doorklinken als mensen bijdehand tegen je zijn. Nou dan begin ik daarmee en dan wordt het steeds een trap hoger, en ik hoop meestal voor hen dat dat niet steeds hoger wordt ... Ik ben in ieder geval geen vredesduif die op straat de vrede moet gaan stichten of moet bewaren... Ja, die straatwijsheid hoort erbij, ook omdat we in een bijdehante stad als Amsterdam wonen. Het is toch op de een of andere manier geaccepteerd, hiero. Ik heb zelf in de Jordaan gewerkt en ik ben een keer heel erg te hoffelijk geweest. Nou, echt vous-voieren en dan wordt je gewoon op je nummer gezet door die mensen. ... Ja, ik ben er altijd heel eerlijk in, als ik merk dat ik gewoon gepiepeld of gelummeld word of ze vanwege m'n werk over me heen gaan schijten, nou

dan krijg je mijn toorn over je heen. Dat heeft ook met een soort van heropvoeding te maken, want ik merk dat teveel mensen die tegen de politie op die manier te keer gaan, er mee wegkomen. En dan corrigeer ik je...

Ook andere respondenten mogen graag verhalen over machogedrag: 'Aardig hoor om een keer te rollen. Ja, je kunt ook pepperspray gebruiken maar ik vind het veel leuker om zulke gasten met een goede klem aan te houden. Dat ik zeg van, krak, alsjeblieft...'

Een andere politieman:

'Ik heb wel eens geweld gebruikt en terecht. We zijn te veel bezig van even met de houdgreep naar de grond brengen. Ja dat is leuk, maar mensen kunnen tegenwoordig echt vechten, sorry hoor, ik geef hem een kaakstoot, en als hij op de grond ligt dan gaat hij in de handboeien en klaar. Ik bedoel, mensen onderschatten dat. Als iemand dermate verzet toont dat hij gaat vechten, dan zou ik niet weten waarom je niet gewoon direct een stoot kan geven. Gewoon met gepast geweld naar de grond. Sorry hoor, daar ben ik eerlijk in.'

4.4 Meer bekeuren

4.4.1 Streetwise en betere regelnaleving

De geïnterviewde politiemensen achten Streetwise zonder uitzondering een zinvolle en succesvolle strategie. Met name omdat burgers gedwongen worden regels beter na te leven. Bovendien stellen burgers het op prijs dat de stad weer wat leefbaarder wordt. Een buurtregisseur: 'Jawel, kijk je merkt toch in alle geledingen dat men het zat is dat alles maar moet kunnen. Dat merk je dan. ...Nou, men is het echt beu, men heeft het gewoon gehad.'

Natuurlijk beseffen de respondenten dat steviger bekeuren niet meteen een andere verinnerlijkte attitude kan bewerkstelligen. Maar duidelijk is dat de generaal preventieve werking effect sorteert: burgers waken ervoor tegen een bon aan te lopen, alleen al omdat met bekeuringen veel geld gemoeid is. Overigens beseffen de meeste geïnterviewden goed dat de geldboetes hoog zijn. Dat laat ze niet onberoerd en speelt regelmatig mee in hun beslissing al dan niet te bekeuren. 'Veertig euro

voor even je auto fout zetten, dat is toch om uit je dak te gaan, denk ik wel eens...Dat hakt er wel in als je het niet breed hebt.'

De respondenten betwijfelen of de Amsterdamse politie door Streetwise haar gezag kan verstevigen. De opbouw van gezag is een kwetsbare zaak. Een brigadier: 'Maar wat zeg ik, wat jij in een week opbouwt met een groep agenten, dat kan één groot persbericht weer afbreken.'

'Wat je terugwint van de burger, moet je blijven controleren om het niet weer opnieuw prijs te geven. De kracht van Streetwise is de kracht van de herhaling. Streetwise werkt alleen als je blijft schrijven voor fietsen in de Leidsestraat. Blijft schrijven voor wildplassen. Blijft schrijven voor belediging. Blijft schrijven voor een hond niet aan de lijn. Zo gauw je weer gaat waarschuwen, verval je in het oude patroon en dan is het op een gegeven moment moeilijk om daar weer een bon voor te schrijven. Dan moet je die strijd opnieuw aan.'

Sommigen zijn ook sceptisch. Een politieman:

'Nee het gezag win je niet terug met Streetwise. Er blijven te veel groepen die schijt aan de politie hebben... Als ik niet in uniform ben dan doen ze het wel, maar met uniform dan doen ze het niet. Men weet het wel, alleen men doet het toch. ... Dus ik kan niet zeggen van nou, het gezag is terug gewonnen. Alleen mensen houden er meer rekening mee. Als je voor de rest het verkeer op de weg ziet, nou het scheurt en het jakkert nog altijd.'

'Ik denk niet dat het gezag terug gewonnen is. ... Ik ben van mening dat je met je handen van politieagenten af moet blijven en dan wordt er wel gezegd "we gaan strenger optreden" in de krant, voorpagina nieuws. En twee dagen later, collega krijgt een kopstoot, collega met een sigaret in haar oog en nog meer incidenten. En die gaan ze met een dagvaarding aanpakken, allemaal. Dan denk ik, dan win je het gezag niet, het gezag win je als je mensen als mensen gaat behandelen.'

Maar al win je niet een twee drie het gezag terug, vergeleken met de jaren tachtig is Streetwise een succes. Die periode wordt unaniem gehekel, met name omdat oom agent geacht werd een vriend van de burgerij te zijn.

'In die tijd moest je alles pikken. Een doffe ellende was het. Hoe belabberd je ook behandeld werd, hoe zwaar je ook beledigd werd, moest je maar tegen

kunnen. Je kon d'r niks mee. Je kon misschien alleen hard terugslaan of terug gaan schelden.'

'We hebben een versoepeling gehad die tijd, dan moest je meer waarschuwen en erop in praten en dat blijkt dus niet te werken, want dan nemen ze je gewoon in de maling. En dan raak je je gezag kwijt. Kijk als ze weten dat je aan de kant moet en een prent krijgt, daar leert men gewoon van.'

'Toen kregen we mensen van school die overal met overtreders in discussie gingen. Nou toen is het echt een chaos geworden op straat. Je werd als diender gewoon omver gefietst. Kun je niet opzij gaan?'

4.4.2 Hoeveel bonnen schrijven?

Sommigen stemmen in met het beleid om politiemensen te belonen voor Streetwise. Anderen vinden dat maar niks. 'Ik vind gewoon, het is je werk, je moet een aantal bonnen halen, en daar moet je niet voor beloond worden. Ik vind dat zo een omkoperij, het is je werk, ik vind het niet kunnen.' Een andere politiemans: 'Beloning vind ik geen goed idee. Omdat heel veel collega's gaan schrijven voor dingen die vroeger nooit werden geschreven. Dan ga je de boel, hoe noem je dat? Dan ga je zoeken... Dan wordt je optreden heel anders...Ik ga, ik ga niet voor dingen schrijven waar ik niet zelf achter sta. Alleen maar om die bonnengrens te halen, dat doe ik niet.' Niettemin ervaart deze politiemans, en met hem veel anderen, wel druk om te schrijven. Aan het eind van het jaar wordt erop afgerekend. Een brigadier:

'Ik ben het er absoluut mee eens dat er meer geschreven moet worden. Ik zie Streetwise ook als een middel om de ingeslapen agenten aan het werk te zetten. Er zijn mensen die altijd de confrontatie uit de weg gaan en gewoon nooit een bon schrijven. En die moeten geprikkeld worden. ... Maar ik ga niet denken van oh jee het is nu december en ik moet nog zoveel, ik ga nu extra veel bonnen schrijven. Daar begin ik niet aan... Ik ga niet schrijven om het schrijven. Want dat is wat er wel gebeurt. Dat is niet de bedoeling van Streetwise. Maar er zijn jaren geweest dat bepaalde bureaus iedere dag verkeerscontrole hielden om aan hun bonnen te komen. En aan het eind van het jaar wordt er geteld. Daar win je geen gezag mee.'

Volgens de meeste geïnterviewden zijn de 300 bonnen die per jaar geschreven moeten worden, makkelijk te halen.

'Je kan op het bureau vertellen dat je 435 burgers gewaarschuwd hebt – zo, goed! Daarom snap ik best dat een bon wel een maatstaf is, van wat je uiteindelijk produceert op straat. Dus 300 bonnen betekent dat je er bent als je er twee per dag schrijft. Twee per dag. Op acht, negen werkuren. Als je me op een motor zet en ik zou me een beetje boos maken, dan heb ik er gewoon twaalf, zestien. En dan doe ik niet gek. In vier uurtjes tijd. En dan heb ik nog mensen gewaarschuwd ook. Dat betekent, dat als je dat éénmaal per maand doet, je al op 160 bonnen zit. Dan ben je al op de helft. Die andere helft kun je toch ook wel met een verkeerscontrole en met die wandeltochtjes door de stad bij elkaar schrapen. Hoef je helemaal niet hard voor te werken.'

Toch is er sluipend verzet tegen het bonnen schrijven. Een politiemans wijst op een informele cultuur binnen het korps om het met die bonnen niet zo nauw te nemen.

'Veel collega's ervaren het heel negatief als je teveel bonnen schrijft. Dan krijg je alle soorten namen naar je hoofd toegeschoven. Je wordt niet echt aangespoord. Veel mensen doen het op de Amsterdamse manier, en zien vaak overtredingen door de vingers... Die vinden het ook onbenullig om een bekeuring uit te schrijven. ... Er zijn collega's die bij mij in de klas hebben gezeten, echt heel uitstekende collega's, die hebben iets van 800 of 900 verbalen geschreven in een jaar. Gewoon je werk doen. En die worden door heel veel collega's uitgekotst. Ze krijgen de meest vreselijke opmerkingen naar hun hoofd geslingerd, niet in hun bijzijn natuurlijk. Stelletje nazi's, landverraders ja. ... Ik schrijf nu per dag denk ik 10 à 12 verbalen. Door mijn collega's word ik uitgemaakt voor een Janneman, een collega die 800 à 900 bekeuringen heeft geschreven. Die dankzij die bekeuringen is voorgedragen als hoofdagent dus.'

Niet iedereen komt even gemakkelijk aan zijn quotum. Dat zorgt voor meer druk. Een hoofdagent: 'vorig jaar oktober telde ik ze, oh dat zijn 150 bonnen, zit ik er toch tegen aan te hikken dat ik die goeie beoordeling wil. Terwijl, eerst speelde dat helemaal niet mee.'

'Vroeger was het misschien zo van, nou ik schrijf niet hoor, of één van de vijf. Als je er nu weer vijf ziet, en je zegt van ja ik moet m'n quotum halen, dus heb je ook zoiets van: van de vijf pak ik er twee of drie.'

'Vroeger ging het vanzelf wel, dat bonnen schrijven, want je kwam wat meer tegen. In mijn eigen wijkje kom ik dat gewoon niet tegen. Ten eerste omdat de surveillanten en het stadstoezicht allemaal in dezelfde vijver vissen. Dus als ik een auto fout zie staan zit er al een bon op. Kruispunten die gevaarlijk zijn, heb ik niet. Het was echt schrapen om ze te vinden...'

Een politievrouw die aanzienlijk veel schrijft, beaamt dat het moeilijker wordt om aan je bonnen te komen: 'We hebben nu nog de fietsers maar als de fietsers zich aan de regels gaan houden, dan houdt het zo'n beetje op.'

Leidt de druk om meer te bekeuren tot een ander optreden, ten koste van de waarschuwing? Sommige politiemensen erkennen dat ze minder zijn gaan waarschuwen. Anderen houden de waarschuwing wel degelijk in hun repertoire. Een politievrouw:

'Nee, ik doe altijd gewoon zoals ik denk dat ik het moet doen. Met Streetwise willen ze gewoon dat je alles hard aanpakt. Maar net wat ik zeg: als ik vind dat ik op dat moment waarschuw, dan waarschuw ik. En ik ga niet keihard alles lopen schrijven. Als ik vind van: dit is een bekeuring waard, dan geef ik een bekeuring. Als ik vind van, nou het kan er met een waarschuwing af, dan doe ik een waarschuwing. Op zich ben ik er nooit bij de wijkteamchef voor geroepen of zo, dat ik iets verkeerd doe. Ik denk dat de meeste collega's dat wel zo doen. Er zijn ook collega's waarvan je weet van, nou die schrijven gewoon alles. Drie overtredingen? Drie bonnen!'

Sommige dienders schrijven volgens hun chefs ook teveel. Ze gaan er te krampachtig mee om, en moeten gas terug nemen.

'Ik heb er vorig jaar meer dan 1200 geschreven. Dus dat is niet om mezelf op de borst te rammen want het is niet zo moeilijk om te schrijven. Ik ben ook terechtgewezen door mijn beoordelaar, van: je mag ook wel eens wat pardonneren. Op de tien bonnen die ik binnen breng op een dag, heb ik er misschien al 40 gepardonneerd, of ik heb er niet op gereageerd. Als ik alles schrijf wat ik tegenkom, dan kom ik hier de straat niet meer uit. Dat is gewoon zo. ...Ik snap dan ook niet dat mensen halverwege het jaar nog maar 40 of 50 bonnetjes hebben. Dat snap ik niet. Het leven hangt niet van schrijven aan elkaar vast natuurlijk, maar als je uitrekent wat je moet halen over een jaar, elke dag 3 of 4 schrijven, dan ben je niet overdadig druk bezig en dan haal je rustig je quotum.'

4.5 Hoe omgaan met klachten?

4.5.1 Klachten onterecht ingediend?

Veel schrijven gaat regelmatig gepaard met problemen en brengt aldus klachten met zich mee. Die samenhang is voor de geïnterviewde politiemensen volkomen duidelijk. Een politievrouw:

'Nou, hoe meer je schrijft, hoe meer kans d'r is dat je een klacht krijgt, of dat je tegen iets aanloopt waarbij geweld wordt gebruikt hè. Ik heb ook collega's die hadden nooit een klacht en die hadden nooit problemen op straat. Maar die staken alleen hun vinger op van: mag niet. Ja dan heb je nooit een probleem. Maar dan ben je gewoon een slappeling. Ja ik kan er niks aan doen.'

Een aantal politiemensen verbaast zich erover dat sommige collega's geen of weinig klachten krijgen terwijl ze menigmaal over de schreef gaan.

'Ik merk ook dat sommige collega's alles kunnen zeggen. Die krijgen ook nooit een klacht. Zo van: hé mafkees!! Sommigen kunnen gewoon alles maken. Het zullen er niet veel zijn... Misschien een stukje humor er achter. En de uitstraling die ze erbij hebben. Maar het is ook maar net hoe je de mensen behandelt. Ze moeten zich wel volwaardig behandelt voelen.'

'Ik heb een tijd met een collega samengewerkt en die is tien jaar ouder dan ik. Hij zei af en toe dingen dat ik dacht als ik het zeg heb ik een klacht aan mijn broek. En hij heeft het niet. En dat komt misschien ook wel omdat ik vrouw ben, of omdat ik jonger was.'

Een politievrouw die in 2003 'topscorer' was binnen het korps als het gaat om het schrijven van processen verbaal, relativeert het belang van veel schrijven. Omdat ze dat jaar acht klachten kreeg, heeft ze na overleg met haar chef besloten het wat rustiger aan te doen.

'Ja ik ben minder bonnen gaan schrijven. Ik schreef wel veel, ik was nummer een van het wijkteam, of van het korps. Dat is 1550 bonnen of zo in een jaar. Dat is extreem veel...En ik schreef er dan ook vaak drie tegelijk. Maar ik vond het eigenlijk niet terecht dat als iemand door rood reed en zijn gordel niet om had, voor die gordel gematst werd. Hoe meer bonnen je schrijft, hoe meer je

dat vindt. Maar ik schreef ook voor dingen wat niet de doelstelling is van het korps, bijvoorbeeld mistverlichting... Dus op een gegeven moment was ik het ook zat en heb ik ook gewoon de bovenste laag bonnen er af gehaald. Dus iets minder ver gaan en iets minder doorpakken en dat hielp. Ja en dat scheelde ook omdat je dan wat meer ruimte had om rust te bewaren eigenlijk. Ik heb er van de ene kant van geleerd. Hoe ik daar beter mee om kan gaan en niet altijd als ik a zeg dat het b moet zijn en dat soort dingen. Anderzijds vind ik het jammer dat je kennelijk niet zoveel bonnen kan schrijven, omdat er dan zoveel klachten komen. Het ergste wat ik daarvan vind is dat dan mensen boven je toch een beetje gaan twijfelen... Want je wordt er toch op aangekeken dat je een klacht krijgt, ook al is ie niet gegrond.'

Ze vertelt over haar eerste klacht:

'Een man die kreeg een bon, ik weet niet meer waarvoor. En z'n vrouw die begon zich ermee te bemoeien. Allemaal geschreeuw en gedoe en weet ik wat. Nou uiteindelijk heeft ie er nog een bon bij gekregen, voor onnodig claxonneren. Want ik schreef dat bonnetje uit en begint ie te toeteren van schiet nou eens op, van dat soort dingen... Daarom is het dan uit de hand gelopen en is er een klap gevallen. En ja, ik zou nu niet weten of ik die bon zou geven. Ik ben d'r een beetje in meegegaan. Een beetje opboksen tegen alles, en ik geef mijn naam niet op en dat soort dingen. Daarin had ie zeker wel gelijk. Maar die bon die verdiende ie wel. Maar de wijze waarop, ja dat had anders gekund. Ja, daar leer je ook echt van.'

De meeste respondenten zijn wel van mening dat een klacht behandeld moet worden, met name als de grenzen van professionaliteit zijn overschreden. Een klacht heeft een belangrijke functie: er wordt een leereffect bewerkstelligd, het wordt duidelijk waar tekorten liggen.

'Ik vind het belangrijk dat er uit allerlei oogpunten gewoon naar het optreden van de politie wordt gekeken. Als niemand die vragen aan ons gaat stellen, dan raak je ook als organisatie in een soort van vacuüm van eh, we zullen het wel goed doen, want we horen niks. Terwijl je al heel lang op de verkeerde weg bent. Dat kan natuurlijk gebeuren. Ik bedoel, daar is op zich niks mis mee als dat gebeurt, maar 't is handig dat daar iemand anders 's een keer met een frisse blik naar kijkt.'

'Ja dat is perfect ja, ja. Er wordt toch een hele grote spiegel voorgehouden. In

plaats naar die meneer te kijken kijk je naar jezelf: wat had je beter of anders kunnen aanpakken. Ja het gaat om het leereffect.'

Anderen menen dat zo'n leereffect niet veel voorstelt en dat burgers louter vanwege rancune een klacht indienen:

'Ik denk dat de mensen klagen om het klagen. En om te kijken of ze de politieagent in kwestie middels de klacht een hak kunnen zetten. Een hele slechte zaak. Een klacht indienen omdat je die agent wil naaien op die manier. Want klachten kunnen leiden tot berisping. Dat is dus jouw doel. Jij wilt dus dat die agent gestraft wordt voor het feit, dat hij jou gestraft heeft in jouw ogen, met een bekeuring. Als ik dat proef bij mensen kan ik er geen respect voor opbrengen. Dan ben ik direct met ze klaar. Helemaal.'

'Ik denk dat in acht van de tien gevallen dat rancune een rol speelt. En daar heb je me totaal niet mee. Totaal niet. En ik denk bij mezelf, wie zitten d'r eigenlijk bij die klachtencommissie?'

Politie mensen trekken zich klachten erg aan, ook al hebben ze er maar eentje per jaar. Over veel zaken kunnen ze luchtig doen, maar klachten die doen zeer. Alleen al erover praten wekt opnieuw verontwaardiging op. Met name het feit dat ze elke keer weer gehoord moeten worden geeft het gevoel dat ze in het verdachtenbankje zitten. Bijna alle politie mensen stoort het dat klachten, ondanks alle verzinsels en overdreven bevoordelingen van burgers, 'bij voorbaat' terecht worden bevonden.

'En als je één keer tegen ze zegt dat ze een lul of een klootzak zijn, dan krijg ik een klacht. Maar ze weten niet dat als ik die twee woorden gebruik, wat ik al allemaal heb moeten aanhoren aan verwensingen en scheldkanonnades. ... En dan zou ik wel eens zeggen; klachtencommissie; denk eens na hoe wij op straat werken. Wat wij niet allemaal over onze kant moeten laten gaan.'

Ook andere politie mensen menen dat klachten een vertekend beeld geven omdat de voorgeschiedenis van een incident onzichtbaar blijft.

'Laatst werd de brandweer met stenen en flessen bekogeld. Terwijl ze een flat aan het blussen zijn. Dan ben ik heel makkelijk, dan zie ik twee jongens van die groep doorgaan. Ik zeg: "nou moeten jullie oprotten" Ik ga nou niet meer die sociale taal gebruiken. Ze hebben de brandweer net belazerd. Een van hen:

"Je bent een politieagent, je mag dat niet zeggen." Dus ik loop weer terug en zeg: "En nu weg" Ik douw ze weg. En dan gaan ze moeilijk doen, ik heb ze gewoon een trap gegeven. ... Heeft hij toch een klacht ingediend. ... Het slaat nergens op, een echte klacht kan ik mij voorstellen, maar geen nonsens. Dat vind ik zo onterecht... Ik bedoel mijn manier van werken levert wel eens klachten op, wel vier of vijf in drie maanden tijd. Nou sorry hoor. ... Dat betekent dat je elke keer moet oppassen. Als ik fout ben oké, dan moet ik gewoon hangen. Daar ben ik heel eerlijk in. Maar als ik mijn werk normaal doe en elke keer op eieren moet lopen, dan zoek ik een andere baan. Zonde van alle mooie jaren, maar dan ga ik gewoon een andere baan zoeken. Dat meen ik echt.'

'Een aanhouding gehad van een recalcitrante mevrouw, voor een parkeerbon. Heel lyrisch geworden op dat moment. En ze wilde me een loer draaien, dat ze zegt nou ja ik ben door hem uitgescholden voor hoer, ik wil een klacht indienen. Ja, daar heb ik me heel kwaad over gemaakt. Op het bureau komen dan die fantasieverhalen. ... Ik denk dat flik je me gewoon niet. Want in die twee minuten had ik je kunnen aanhouden en in de bus kunnen mieteren, maar nu heb ik alles uit de hoed moeten toveren om je rustig te krijgen. ... Ja het is voor mij onverteerbaar.'

Een buurtregisseur meent dat bij de afhandeling van de klacht ook de reputatie van de politiefunctaris in kwestie moet worden betrokken:

'Ehm wat ik wel als heel vervelend ervaar, is dat ook bij mij de neiging bestaat dat alles waar een burger over klaagt, dat dat als waarheid wordt bestempeld. Dat gevoel heb ik, ja ja. En dat vind ik wel heel erg vervelend... Ik doe zestien jaar dit werk. Meerdere betuigingen van tevredenheid gehad. Eh als ik naar m'n buurt kijk en hoe zij naar mij kijken, ook de collega's, dan zit ik goed in de plus, zal ik maar zeggen. En dat wordt totaal niet meegenomen. En dat verbaast mij, want zelfs bij criminelen wordt dat meegenomen. Je verdienste, ja dat moet gewoon een rol spelen...'

Een van de politiemensen gaat zichtbaar gebukt onder de klachten en de geringe steun die hij ontvangt. Hij geeft een voorbeeld van een klacht:

'Een automobilist, die stak zijn middelvinger op. Meneer is aangehouden, in de boeien op zijn rug, netjes in de stoel gezet in de auto, de veiligheidsgordel om en onder het rijden naar het bureau zie ik dat ie constant achter zijn rug met die boeien zit te draaien. Ik zeg: "Man stop daar nou mee. Je bezeert je eigen

en dat heb geen zin." "Ja die zitten niet lekker", zegt ie dan en maar door gaan. Nou vervolgens komt ie aan op het bureau, zijn hele polsen zeg maar bebloed en ontveld door dat draaien. Maar hij geeft aan dat ik dat gedaan heb met het aanleggen van de boeien.'

'Heel vervelend ik heb er nou zes gehad en ik kom van vakantie terug en dan zegt de baas: je hebt de laatste tijd wel veel klachten, is er wat aan de hand of zo? Ik zeg, ik ben niet anders in m'n optreden geworden, helemaal niet anders. Het overkomt je gewoon. Als je toevallig zes van die hufters achter mekaar heb dan heb je het gewoon verbruid.'

Over de bemiddelingsgesprekken tussen klager en beklaagde zegt dezelfde politiemann:

Uiteindelijk is er een gesprek geweest en nou dat liep helemaal niet. Ja, ik kreeg totaal geen ruimte in dat gesprek, werd alleen maar afgekafferd. Dus ik heb zelf het gesprek beëindigd. Ja, afgekafferd zeg maar door die man. Ik kon gewoon mijn verhaal niet kwijt op dat moment. Ik werk als een rode lap op een stier... Achteraf zeg ik van nou, het is vaak dat men toch zoekt naar handvaten om je nog harder te kunnen slaan. Tijdens zo'n gesprek. Het is niet echt dat je naar mekaar toekomt, dus die gesprekken die ik heb wel gehad.'

Volgens de politiemann hebben klachten grote gevolgen voor de beleving van het werk. Die wordt er niet prettiger op.

'Juist door dit soort klachten, als je er veel hebt, kunnen politiemensen gaan denken nou van bekijk het maar. Ik blijf in mijn auto zitten en ik maak mijn kilometers en afen toe geef ik een waarschuwing, dan heb ik ook geen klachten. Dan ben ik van het gelul af.'

De meeste geïnterviewden die met een klacht zijn geconfronteerd, kijken positiever aan tegen bemiddelingsgesprekken. Het hangt ervan af met wat voor soort klager ze te maken hebben. Als ze vooraf de indruk hebben dat de klager fantaseert of de zaak opspeelt, vinden ze een gesprek zinloos.

4.5.2 Kritiek op de klachtregeling

De geïnterviewden menen dat burgers te pas en te onpas klachten indienen. En dat wordt allemaal serieus genomen. Sommige klachten zou je niet in behandeling moeten nemen. Dat is zonde van de tijd. 'Hoe is het in godsnaam mogelijk dat zoiets doorgaat naar de klachtencommissie. Zouden ze dan niet een soort standaardbrief hebben van; nou mevrouw, u heeft het over uzelf afgeroepen.' Een brigadier schetst de volgende oplossing :

'Nou ik denk als jij, al is het maar 25 euro aan administratiekosten moet storten, voor de klacht in behandeling wordt genomen. Blijkt ie terecht te zijn krijgt ie het terug. En is ie onterecht dan krijgt ie het niet. Ik denk dat dat een hoop van dit soort onzin scheelt.'

Sommige respondenten wijzen erop dat klachten moeten worden teruggekoppeld. Als ze zijn afgehandeld zou dat aan de betrokken dienders moeten worden medegedeeld. En als klachten eenmaal in de molen zitten duurt de afhandeling veel te lang. Een ervaren en professionele politiemann:

'Dat hou je niet voor mogelijk, wat er dan allemaal gebeurt, dan start een hele procedure. En waar ik me het meest aan stoorde, dat zo'n klacht meer dan een half jaar in beslag neemt, dat duurt een half jaar. Je krijgt elke keer confrontaties met je chef, o ja, die mijnheer heeft gebeld, hij gaat een klacht indienen, ja, dat was bekend. Drie weken later krijg je een brief, de klacht is ingediend, dan moet je bij je inspecteur komen, dan moet je jouw kant van het verhaal vertellen. Weer twee weken later, krijg je weer een bevestiging, dus je wordt er een half jaar constant mee geconfronteerd. En ik heb daar slapeloze nachten van gehad, dat is echt waar. Ik heb daar echt slecht van geslapen. Op een gegeven moment dacht ik, het kan toch niet zo zijn dat ik me ziek moet melden. Ik ben toen echt een paar dagen ziek thuis geweest.'

Twee andere reacties:

'Het kost ontzettend veel tijd voor een inspecteur. Die moet die mensen horen, die moet er een rapport over opmaken, die moet mij horen en daar gaat zoveel tijd in. Ik vind dat echt droevig. Ehm je zou het in een eerder stadium af moeten kappen hè.'

'Dat duurt ook nog wel eens zo lang hè. Dat als je vandaag wat doet je volgend jaar pas hoort dat je een klacht krijgt. Dan zeggen ze: je hebt toen dat en dat gedaan. Nou, dat weet ik allemaal niet. Op die 1200 bonnen weet ik dat niet...'

Dat laatste levert een apart probleem op. Omdat er zoveel tijd overheen is gegaan wordt de politiefunctiearis er haast toe gedwongen om niet geheel objectieve bevindingen aan het papier toe te vertrouwen. Een politievrouw:

'Wat ik er nog wel over kwijt wil is dat wanneer je de verklaring op papier moet zetten, je dan reageert op de brief van de klager. Alles wat je niet weet, wat je niet weerlegt, daar krijgt de burger gelijk in. En dat vind ik helemaal niet terecht. Want sommige dingen weet ik gewoon niet. Heb ik niet gezien of wat dan ook. Krijgt ie toch gelijk in. Ja, die krijgt het voordeel van de twijfel. Dat geeft mij altijd nou ja, een wrang gevoel. Dus nu, als ik een klacht zou krijgen, ga ik op iedere zin reageren. En ja, dat vind ik ook niet goed. Dan gaat ook je gevoel wat meespelen. Want als diegene zegt het is zo en zo gebeurd en ik weet niet of het zo en zo gebeurd is, ga ik wel eerder neigen naar nou het is niet zo en zo gebeurd. ... Alleen is dat niet objectief. En dat, ja dat vind ik heel, heel naar.'

4.6 Conclusies

Zoals eerder gezegd zijn de geïnterviewde agenten geselecteerd uit een drietal groepen: genomineerde veelschrijvers die in aanmerking zijn gekomen voor een korps award, agenten die meerdere klachten hebben gekregen en agenten die burgers voor belediging hebben aangehouden. De interviews geven dus geen doorsnee beeld van agenten in het Amsterdamse korps. Het gaat om een relatief kleine groep waarvan weer een derde – vijf personen – door het schrijven van veel bekeuringen met meerdere klachten werd geconfronteerd.

Uit de interviews blijkt dat aanhouden voor belediging een contextzaak is. Niet zozeer het beledigende woord telt, maar of het gezag publiekelijk wordt aangevallen. Uit de gesprekken blijkt ook dat politiemensen lang niet elke dag met verbaal geweld te maken hebben. De meeste interacties verlopen routinematig en zonder veel problemen.

Niettemin wordt bekeuren als een zwaar onderdeel van het politiewerk gezien. Het is moeilijk om steeds boven de lelijke woorden of provocaties te blijven staan en je niet mee te laten slepen.

De meeste geïnterviewden klagen over het gebrek aan respect voor gezag en over 'grote bekken'. Burgers beginnen eerder te schelden en te vechten. Er is veel onbegrip voor het gedrag en de mentaliteit van burgers en speciaal jongeren. Ze vragen erom, met harde hand te worden bejegend. De geïnterviewden geloven dan ook in de heilzame effecten van een strenge aanpak. Sommigen zijn gedreven en sterk gemotiveerd om veel bonnen te schrijven en het gezag van de politie demonstratief te tonen. Zij lijken een kruisvaardersmentaliteit (Kruize en Wijmer 1994) te hebben ontwikkeld. Hoe groot dat deel is binnen het korps valt moeilijk te zeggen. Maar het zal duidelijk zijn dat de gevaren van een al te geforceerd optreden in deze groep schuilen. Slechts een enkele geïnterviewde agent gaf soms de indruk van een tegenovergestelde gezindheid: rustig aan doen, het ontlopen van probleemsituaties en verantwoordelijkheid.

Wat de aanpak van escalatie betreft geven de geïnterviewden geen systematisch overwogen antwoorden. Men volgt de eigen intuïtie en ervaring. Er zijn wel aanwijzingen voor de vooronderstelling dat de meest escalatiegevoelige en bedreigende situaties het minst professioneel worden benaderd (Kop e.a. 1997; Timmer 1999).

Er blijkt een grote samenhang te bestaan tussen politiestijl en weerstand van burgers: agenten die probleemoplossende en coöperatieve benaderingen prefereren, stuiten op minder weerstand. Agenten die ferm en dwingend optreden en meer bekeuren, stuiten op meer weerstand. Wat al langer bekend is, wordt in deze interviews nog eens onderstreept: redelijke burgers die geen ernstige overtreding hebben begaan, worden met meer tolerantie behandeld. Het gedrag van de verdachte bepaalt of hij gearresteerd wordt, niet zozeer de overtreding (zie Bayley 1986; Stol 1994; Smith en Visser 1981). De kans op repressief optreden is groter wanneer een burger geen respect toont.

Volgens de geïnterviewde politiemensen heeft de informele straf een opvoedkundige waarde. Politiemensen geloven daarin: burgers de rotzooi laten opruimen, een baldadige jongere bij de kraag grijpen, een standje geven, ook op het politiebureau nadat een persoon is aangehouden en de agent in kwestie weet dat de zaak niet vervolgbaar is.

Opmerkelijk veel agenten hebben geen moeite met 'straffen voor gedrag'. Anderen benadrukken dat straffen voor gedrag onprofessioneel is. Voor een grote mond mag je niet extra bekeuren. Straffen mag niet willekeurig zijn, afhankelijk van de stemming van de verdachte en de agent in kwestie. Je moet de burger duidelijk maken dat je niet van

tegendraads of rebels gedrag gediend bent, maar dat gedrag niet straffen. Maar vraagt men door, dan blijkt dat gedrag toch vaak te worden gesanctioneerd. Dat is ook weer niet zo vreemd want in feite doen politiemensen precies wat officieren van justitie en rechters – en leraren en ouders – ook regelmatig doen: de straf afstemmen op het verwachte effect. Daartoe schatten zij in of en in hoeverre de verdachte betrouwbaar is. In geval van lichte overtredingen en first offenders volgt geen straf of een milde straf (waarschuwing). Als ze de indruk hebben dat verdachten niet willen leren, worden zij steviger aangepakt.

Straffen voor gedrag kan kwalijke vormen aannemen. Uit de interviews bleek dat agenten vaak de tijd nemen om dingen te checken en burgers langer laten wachten dan nodig is. Dat is niet professioneel, want er is geen leereffect. Bovendien heeft die informele straf geen relatie tot de overtreding. In feite maak je alleen indirect duidelijk wie de baas is. De burger moet maar gissen wat de beweegredenen van de agent in kwestie zijn. In feite gaat het om pesten en terugpakken, zoals de geïnterviewde politiemensen ook beamen. Voor het (al te) snelle gebruik van handboeien, zou wel eens hetzelfde kunnen gelden. Ook dan gaat het om een 'lesje leren' dat geen leereffect heeft, en bepaald niet aanspoort tot betere regelnaleving.

Zoals uit de interviews blijkt, is 'laten wachten' een vorm van spiegelen. Een politiemens die burgers wel eens langer laat wachten, verwoordt het aldus: 'Ik, ik behandel mensen zoals ze mij behandelen.' De spiegeling van houding komt veelvuldig in het reactiepatroon van politiemensen voor. Sterker: spiegelen is haast endemisch, zelfs bij politiemensen die in eerste instantie zeggen het niet te doen. Soms gaat spiegelen gepaard met het etaleren van straatwijsheid. Een belangrijk aspect van straatwijsheid is alert reageren op wat de ander zegt, en hem aftroeven of overbluffen. Je 'wint' dan niet omdat je gezag uitstraalt maar omdat je jongemannen in hun eigen spel verslaat. Dat mag in sommige situaties misschien nodig zijn (jonge mannen een halt toeroepen), maar lijkt ook vragen om moeilijkheden. Bovendien wordt niet geappelleerd aan zelfcorrectie en leren, maar aan macht.

Forceren is, zoals eerder gezegd, in zekere zin het tegendeel van spiegelen: er wordt op steriele en starre wijze aangegeven dat de politie-beambte 'boven' is en de burger 'beneden'. Er wordt snel toegewerkt naar afronding, je wil er snel van af zijn. Dat lijkt een van de belangrijkste oorzaken van irritatie en agressie, omdat burgers de indruk krijgen dat zij niet begrepen worden of miskend worden.

De veronderstelling van hoofdstuk 1 dat Streetwise tot een sterkere forcerende houding zou leiden kan op basis van de interviews moeilijk worden vastgesteld. Neem de 'veelschrijvers'. Enerzijds zeggen zij niet 'blind' te schrijven, aandacht te besteden aan de burger en beslissingen indien nodig te herzien. Anderzijds forceren ze wel in die zin dat ze niet schromen één en dezelfde burger te bekeuren voor alle waargenomen overtredingen. In die zin handelen ze star, zonder oog te hebben voor de specifieke situatie van de overtreding en de burger. Sommige 'veelschrijvers' worden door hun chefs 'teruggefloten' en nadrukkelijk verzocht rustiger te werk te gaan. Niettemin geven veelschrijvers de indruk waarde te hechten aan professioneel optreden: ze vinden dat de korpsmores geen deuk mag oplopen en dat de burger correct bejegend moet worden.

De forcerende houding lijkt voor een relatief kleine groep politiemensen een structureel probleem te zijn dat moeilijk te doorbreken is. Daarentegen lijkt de spiegelende houding bij alle politiemensen (wel eens) voor te komen. Spiegelen kan makkelijker te boven worden gekomen omdat het 'slechts' het gevolg is van incidenteel controleverlies. Niettemin zijn er tekenen dat ook het overnemen van rivaliserend gedrag en krachttermen (straatwijsheid) bij met name jongere politiemensen een structureel probleem vormt. Maar die groep gaat daar speels mee om. Ze lijken niet de stress en het ongemak te ervaren waaronder forcerende dienders gebukt gaan. Noch delen zij hun negatieve, vaak vijandige visie op burgers.

Alle geïnterviewde politieagenten beamen dat ze door Streetwise in meer probleemsituaties verzeild raken en dat aanhouding veel verzet uitlokt. Niettemin onderschrijven ze zonder uitzondering het belang van Streetwise. Zij verwerpen unaniem de oudere praktijk van 'gedogen' en 'wegkijken', en zijn verheugd dat het versterken van gezag hoog op de agenda staat. Wel is er kritiek op het halen van hoge productiecijfers en met name op het nomineren van 'veelschrijvers' voor een korps award. Sommige agenten wijzen erop dat er informele opinies in het korps circuleren waarin veelschrijven als uitsloverij wordt gezien waar niemand mee is gediend. Anderen wijzen erop dat ze toch wel moeite hebben dat aantal te halen. Hoe dan ook, Streetwise zet meer druk op de ketel. Sommige agenten vinden het halen van 300 bekeuringen op jaarbasis geen probleem; zij gaan er laconiek mee om. Anderen vinden het wel degelijk moeilijk het hogere aantal te halen. Hun werkbeleving heeft er onder te lijden.

De geïnterviewde politiemensen – misschien op een na – schrijven

niet om het schrijven. Het gaat hen vooral om 'lik-op-stuk', corrigeren en ordeherstel. Er is nog veel ruimte voor waarschuwen, hoewel sommigen erop wijzen dat flinke overtredingen sowieso worden bekeurd. Er zijn dus nog altijd veel mogelijkheden om discretionair te reageren op allerlei vormen van deviant gedrag.

Wat de klachten betreft: de meeste politiemensen zitten er mee in hun maag, ook al hebben ze maar één klacht lopen. Dat je kunt leren van klachten wordt wel erkend, maar de klacht wordt toch teveel beleefd als een degradatie, een aan ieder geopenbaard teken dat er wat mis is met de eigen competentie. Klachten zijn bedreigend: niet alleen wordt de competentie van de beklagde betwijfeld, maar de agent in kwestie voelt zich ook afgewezen. Klachten die eerlijk en tactvol worden gepresenteerd, worden eerder als acceptabel gezien. Maar in de meeste gevallen reageren politiemensen verontwaardigd.

Tenslotte mag niet geconcludeerd worden dat het oogsten van veel klachten enkel te wijten is aan hoge productiviteit. Eerder is dat te wijten aan de manier waarop burgers worden staande gehouden en aangesproken. De betreffende politiebeambten doen weinig pogingen burgers te overtuigen, en laten hen gefrustreerd of woedend achter. Met name komen zij niet toe aan uitleg geven. Ook om die reden is het van belang dat dienders betere communicatieve vaardigheden ontwikkelen (zie ook Terrill en McCluskey 2002).

Hoofdstuk 5

Weerstand van burgers: het gevecht om statusbehoud

In de voorafgaande delen van deze studie is weinig aandacht besteed aan de dieperliggende factoren die de weerstand van burgers kunnen verklaren. In dit hoofdstuk wordt nader aangegeven waarom de interactie burger-politie, als het gaat om staandehouden en bekeuren, vaak zo moeizaam verloopt. Hoe kan de vijandigheid van burgers worden verklaard? Waarom nemen politiemensen zo vaak de toevlucht tot spiegelen en forceren? Aldus worden de hiervoor verworven inzichten ingebed in een theorie over weerstand en verzet van burgers. In hoofdstuk 6 wordt vervolgens nader ingegaan op de vraag hoe het professionele optreden – en het aanspreken van burgers in het bijzonder – verbeterd kan worden. Op welke manieren kunnen emotiemanagement en communicatieve vaardigheden aan een betere bejegening van burgers bijdragen? Beide hoofdstukken zijn grotendeels gebaseerd op bevindingen uit secundaire literatuur.

Tijdens politietrainingen wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen drie standaardsituaties van weerstand en de bijbehorende onprofessionele reacties van politiemensen (de methode Van der Steen)¹:

- Excuses: de burger maakt de politiebeambte er op attent dat omstandigheden buiten zijn eigen wil oorzaak zijn van de overtreding. Een veel voorkomende onprofessionele reactie is: negeren of bewust tonen van desinteresse.
- Kritiek op het werk van de politie, kritiek op de regels of het bagatelliseren van regels. Vaak vatten agenten deze kritiek persoonlijk op, en gaan zij over tot intimideren of afbekken van burgers. Een andere replek is formeel reageren: regels zijn regels.

1 Zie de Streetwise cd van het opleidingsbureau Cirquest.

- Zich afreageren op de persoon van de politiefunctionaris. De burger is neerbuigend, onbeschoft of sarcastisch. Onprofessionele antwoorden zijn: spiegelen of meespelen ('inderdaad ja, ik heb er lol in'), overtroeven of extreem reageren (met geweld dreigen).

De werkwijze van de methode Van der Steen om escalatie te voorkomen en coöperatie te bevorderen is effectief gebleken, en wordt door vele onderzoeken ondersteund (Kop e.a. 1997; Wilson en Braithwaite 1993). Niettemin wordt vooral ingezet op rationele gesprekstechnieken (extra argumenten bieden; ruimte geven voor stoom afblazen; enzovoort). Nu kunnen agenten gesprekstechnieken op juiste wijze toepassen maar toch een slecht figuur slaan, bijvoorbeeld omdat hun houding verstoken is van geloofwaardigheid of bezieling. Ook kan het vermogen zich verbaal goed uit te drukken niet sporen met de bijbehorende non-verbale expressies. Om die redenen wordt in dit hoofdstuk en hoofdstuk 6 nader ingegaan op impulsen, emoties en andere minder grijpbare attitudes die tijdens het staandehouden en bekeuren een rol spelen. Aldus kan de methode Van der Steen worden verdiept en verfijnd.

In dit hoofdstuk wordt de aandacht eerst toegespitst op de veranderde aard van gezagsverhoudingen en vervolgens op de behoefte van de partijen – zowel burger als politiefunctionaris – hun statuspositie te beschermen of juist te vergroten. Daarbij zijn vele irrationele en onbewuste factoren in het geding.

5.1 Tanend gezag?

Normalerwijs wordt verondersteld dat politiemensen bij bekeuringen en controles een dominante houding ten toon spreiden die een onderdanige houding van de burger vooronderstelt. Maar dat basispatroon lijkt onder druk te staan. Het politiegezag wordt in een context uitgeoefend waarin de legitimiteit van autoritair optreden niet meer vanzelfsprekend is. In een samenleving waarin gelijkwaardigheid wordt beklemtoond, wordt de hogere status van agenten – als vertegenwoordigers van het bevoegde gezag – regelmatig uitgedaagd. Dat noodzaakt tot een overdenking van interactie in hiërarchische verhoudingen: hoe betoont de onderliggende partij respect aan de bovenliggende partij en andersom, en welke complicaties doen zich daarbij voor?

Zoals opgemerkt in hoofdstuk 2 menen veel personen die aangehouden zijn voor belediging dat politiemensen niet het recht hebben om hen 'lastig te vallen' en dat uitschelden het geven van een mening is. Dergelijke 'burgers' lijken een egocentrische moraal te huldigen: het recht te handelen zoals ze zelf goed achten, kan en mag niet betwist worden. Ze lijken alleen waarde te hechten aan onbelemmerd handelen en spreken. In veel gevallen gaat het om de 'creatieve vrijdenkers' waarop een van de geïnterviewde politiemensen wees, mensen 'die zich heel moeilijk beperkingen laten opleggen'. De zorg om het gemeenschappelijk domein van de stad leefbaar te houden, en het tonen van goed burgerschap, zoals verantwoordelijkheid afleggen en nemen, komen we in de motieven en rechtvaardigingen van die groep niet tegen.

Maar zoals bleek uit de klachtenbrieven (hoofdstuk 3) storen ook veel 'gewone wetgetrouwe' burgers zich vaak aan de manier waarop politiemensen burgers bejegenen. Ook zij lijken moeite te hebben met het 'bovengedrag' dat politiemensen etaleren. Velen verzetten zich tegen het feit dat de politie 'zomaar' waarschuwingen, vermaningen, reprimandes, beschuldigingen en bevelen kan geven. Ze stellen zich teweer, gaan in de tegenaanval, negeren de opmerkingen van de politieman of -vrouw, of weigeren medewerking. Dergelijke reacties spreken vaak voor zich: burgers wensen gezichtsverlies tegen te gaan. Maar vooral uit klachtbrieven blijkt dat ook gedragingen en uitingen van politiemensen waaruit geen kleinerende intenties blijken, zoals het weerleggen van een argument of het vragen om uitleg als bedreigend worden ervaren. Met andere woorden, gewone omgangsvormen zoals verzoeken, die niet bedreigend zijn voor het zelfbeeld – zoals vermanen, aanklagen of beschuldigen dat wel zijn – worden als intrinsiek statusbedreigend ervaren. Dat is opmerkelijk. Burgers neigen ertoe dat als bemoeizucht te zien. Dat duidt erop dat de private moraal, het domein waarin je niet lastig gevallen mag worden en waarin je jezelf niet hoeft te verantwoorden, lijkt te zijn opgerekt. Tegelijk wordt het beeld bevestigd dat Gabriël van den Brink (2001) al eerder had gesignaleerd: burgers zijn in vele opzichten overgevoelig, hebben weinig incasseringsvermogen, en reageren met irritatie en intolerantie op situaties die zij als tegenwerking interpreteren.

Nu stemmen de meeste burgers in met een verzoek tot controle en leggen zich bij een bekeuring neer², maar toch lijkt het meer en meer te gaan om een aanvaarding onder voorwaarden. Zij zijn het politieoptreden anders gaan interpreteren dan de 'onderhorige burger' dat vroeger deed: als een staande houding gepaard gaat met vragen stellen of controleren achten zij dat weinig respectvol.

De bevindingen van Middelhoven en Driessen (2001; zie hoofdstuk 1) geven aan dat het gezag en eerbied voor beroepsgroepen die in de semi-openbare sfeer actief zijn, niet voor zich spreekt. Er lijkt een vanzelfsprekende neiging te zijn ontstaan om de inbreng van de professional te weerstaan. In hun verzet tonen burgers aan dat ze het recht hebben vrij te kiezen. Instemming zou als bevestiging van de eigen zwakte worden gezien.

Is er sprake van tanend gezag? De sociologen Scheepers en Te Groenou (1999) hebben vastgesteld dat Nederlanders veel minder instemmen met gezag dan voorheen. De antiautoritaire gezindheid van Nederlanders is in sterke mate gegroeid en nam van 1970 tot 1996 toe van 30% tot 52%. Maar daaruit mag men niet concluderen dat Nederlanders niet meer bereid zijn de verzoeken van gezagsdragers op te volgen en de regels maar aan hun laars lappen. Indien men gezag zou definiëren als 'blindelings gehoorzamen' of als 'klakkeloos vertrouwen in bovengestelde personen' zou er inderdaad sprake zijn van een substantiële afname van gezag. Maar als we gezag definiëren als het vermogen mensen op respectabele wijze te overtuigen, dan staat de zaak er anders voor. Het zou dan ook onjuist zijn te concluderen dat gezag op de terugtocht is. Juister is het dat gezag andere vormen heeft aangenomen.

Op de eerste plaats lijken formele gezagsvormen te zijn ingewisseld voor argumentatieve en persoonlijke gezagsvormen. Legalistisch en formeel handelen wordt door moderne burgers minder geaccepteerd. Zij krijgen dan niet het respect waarop zij rekenen. Gezagstoekenning wordt meer en meer gebaseerd op competentie en vertrouwenswaardigheid. Moderne gezagsdragers werpen zich niet meer op als enkel vertegenwoordigers van de overheid, maar ontwikkelen persoonlijke vormen

2 Tweederde van de Nederlandse burgers die in 2004 contact hadden met de politie vanwege handhaving (controle; bekeuring; waarschuwing) is tevreden of zeer tevreden over dit contact (Politiemonitor Bevolking 2004, p. 25). Uit onderzoek van De Vries en Van der Vijver (2002) blijkt dat 97% van de bevolking het waardeert dat de politie mensen aanspreekt op hun gedrag. Bijna de helft is het niet eens met de stelling dat de politie de bestaande regels strak en zonder gevoel hanteert (eens: 30 procent).

van overtuigen en aansporen. Instemming van burgers moet dan ook door overtuigende argumenten en een integere houding worden gewonnen (Van de Vijver en Gunther Moor 2001). Het gaat om een communicatieve vorm van gezag gekenmerkt door 'sturing op vertrouwen' (Savornin Lohman 2000).

Op de tweede plaats vindt gezagstoekenning niet meer automatisch plaats. Het 'bovengedrag' van gezagsdragers wordt alleen onder bepaalde voorwaarden aanvaard. Zo wijst politieonderzoek uit dat burgers hun rol van te controleren persoon alleen accepteren wanneer wordt uitgelegd waarom dat nodig is (Tedeschi en Felson 1994). Een aannemelijke verklaring daarvoor is dat coöperatie wordt gezien als een beloning voor de politiemann of -vrouw. Die beloning wordt niet gegeven wanneer geen reden wordt gegeven voor de ondervraging, of wanneer de gegeven reden niet geëigend of zinvol wordt beschouwd (Wilson en Braithwaite 1993). Voor andere professionals zoals artsen en docenten lijkt hetzelfde op te gaan: ze moeten aantonen competent te zijn, en moeten op redelijke wijze hun optreden uitleggen. Gezag moet zich aldus steeds opnieuw waarmaken, en heeft een ongewis en voorlopig karakter, en kan dus ook door bijvoorbeeld lomp gedrag of door een aarzelende houding verspeeld worden.

Een derde reden dat moderne burgers kritischer kijken naar het optreden van professionals heeft te maken met hun sterke oriëntatie op eerlijkheid en procedurele correctheid (Tyler 1990; Tyler 2004; Tyler en Huo 2002). Er wordt een strikt gelijke behandeling verlangd. Waargenomen oneerlijkheid ('waarom hij wel en ik niet?') schept aldus een groot conflictpotentieel.

Dat alles heeft de nodige implicaties. Gezag is veeleisender geworden: meewerken moet steeds opnieuw worden 'gewonnen'. Dat maakt gezagsuitoefening en de daarmee verbonden aansporingen tot naleving van regels veel kwetsbaarder. Te meer omdat burgers vaak onwillige rolspelers zijn die zich snel gegeneerd en aangevallen voelen. Tegelijk zijn professionals meer beducht voor provocaties en beledigingen. Een uitdaging wordt eerder als bedreigend opgevat. Een bijkomstige moeilijkheid is dat burgers in tegenwoordige responsieve organisaties worden uitgenodigd weerwerk te bieden of hun beklag in te dienen. Burgers hebben er recht op dat hun grieven en klachten serieus worden genomen.

De onwillige houding van veel burgers heeft natuurlijk ook te maken met het ongewone karakter van het staandehouden. Vaak voelt men

zich voor gek gezet, en een publieke enscenering van het staandehouden openbaart die 'domheid'. Burgers zijn uit hun doen, ook al laten zij daar weinig van merken. Overigens, voor burgers is omgang met politie altijd een stressvolle aangelegenheid. Zeker in een slachtofferrol zijn ze vaak uit balans, onzeker, afgeleid, verward of vallen politiemensen in de rede.

5.2 Bescherming van status en waardigheid

Waarschuwingen, opdrachten en bevelen kunnen dus verzet oproepen. Interventies van politiemensen kunnen worden ervaren als onaanvaardbare pogingen vrijheid te beperken, speciaal wanneer de legitimiteit van het optreden wordt betwist. Hoe kan dat verzet nu verklaard worden?

Uit Amerikaans onderzoek naar *facework* (Brown en Levinson 1987; Tedeschi en Felson 1994; Cupach 1993; Tracy en Tracy 1998a) blijkt dat burgers een grote zorg hebben om statusbehoud. De bedreiging van de eigen status roept weerstand op, en soms zodanig dat burgers blind zijn voor de gevolgen van hun verzet. De aantasting van *face* (gezichtsverlies) is de beste voorspeller van weerstand.

Er kunnen assertieve en defensieve vormen van statusbehoud worden onderscheiden (Tedeschi en Felson 1994). Het eerste type omvat pogingen om een sociale identiteit te verstevigen en gaat gepaard met agressief en aanmatigend gedrag. Het tweede type omvat pogingen om gezichtsverlies te voorkomen. Het gaat dan om reacties op een waargenomen aanval waardoor de eigen status en waardigheid hersteld kunnen worden. Eergevoelige personen zoals macho's zullen de eerste strategie beproeven, 'gewone' burgers de tweede.

Assertieve zelfpromotie beoogt tegenstrevers te intimideren: angst opwekken en afschrikken. Bluffen, dreigen, bulderen, vloeken en vertoon van spierbundels scheppen een beeld van macht en gevaarlijkheid. Aldus beoogt men een hogere status af te dwingen. In groepen jongeren is dat imponeergedrag van groot belang. Door incidenten op te zoeken en te creëren – ook met politieagenten – wordt de reputatie fris gehouden en herbevestigd. Bij veel jongeren en in sommige etnische groepen bestaat grote behoefte aan statusvergroting. Respect en waardigheid worden vereenzelvigd met het imago van dominant, krachtig en vastberaden (Van Stokkom 1999; De Haan 2002).

Onderzoek van Larissa Tiedens (2000; 2001) toont aan dat het uiten van boosheid en trots wordt geassocieerd met hoge status. Lager geplaat-

ste personen die trots uiten, zoals veel Marokkaanse jongens, geven aan dat zij competent en onafhankelijk zijn. Ook boosheid communiceert competentie en het vermogen macht uit te oefenen.³ Dat is evenwel alleen het geval met boosheid die beheerst en goed getimed is. Het gaat niet om uitgeflapte, impulsieve boosheid. Die boosheid geeft waarnemers de indruk dat er iets negatiefs is gebeurd en dat de betrokkene benadeeld of in de war is.

Veel agressieve jongeren beschikken over een kwetsbare hoge eigen-dunk. Uit onderzoek blijkt echter dat niet zozeer hoge zelfachting tot agressief gedrag verleidt, maar eerder de onzekerheid over de status die jongeren innemen. Mensen die een zelfbeeld hebben dat veel schommelingen ondergaat, blijken hypergevoelig te zijn voor egobedreigingen. De kleinste aantasting van hun waardigheid kan al een agressief antwoord ontlokken. Daarentegen worden personen die rotsvast geloven in hun hoge zelfbeeld door weinig bedreigd. Dat geloof maakt ze juist resister tegen egobedreigingen (Baumeister 1997; Van den Brink 2001; Van Stokkom 2000).

Doorsnee burgers nemen eerder de toevlucht tot defensieve vormen van statusbehoud. Zij richten zich niet op het etaleren van macht, maar op het vermijden van de schijn van zwakte of kwetsbaarheid. Voorkomen moet worden dat je incompetent overkomt of anderszins faalt. Staandehouden kan worden uitgelegd als een provocatie die de burger in een genante situatie brengt. Die provocatie dwingt tot beschermende strategieën. De aandacht van de burger wordt vernauwd en richt zich op een sociale vergelijking met de 'aanvaller': 'heeft hij wel het recht om...'. Ook defensieve vormen van statusbehoud kunnen dus een krachtmeting initiëren waarin gestreden wordt om macht en prestige.

Burgers ervaren woede, gêne of ongemak als zij worden staande gehouden. Er ontstaat een vanzelfsprekende neiging om de interventie te weerstaan. Overigens wordt irritatie of afwijzing meestal niet direct geuit. Men neemt de toevlucht tot zogenaamde *off-record markers*, dat wil zeggen indirecte opmerkingen die gewone omgangsvormen ondermijnen, zoals toespelingen, sarcasme en *understatements*. Bijvoorbeeld een vraag van een politiemans beantwoorden met een retorische vraag.

3 Boosheid wordt geuit om dominantie aan te geven en zichzelf te positioneren: men verdient status en waardigheid. Er wordt een latent agressieve uitdaging doorgeseind. Minachting daarentegen geeft aan dat men de ander geen waardige rivaal acht. Om die reden wordt minachting eerder geuit door ontwijken of negeren (zie Tiedens 2001 en Jones 2002).

Uit onderzoek blijkt dat vrouwen gevoeliger zijn voor statusbedreigingen dan mannen. Dat zou ook kunnen verklaren dat vrouwen wanneer zij menen dat ze vernederend worden aangepakt door de politie, kunnen doorslaan. Een reden hiervoor is dat mannen meer gewend zijn aan sarcasme, plagen en schelden en zich om die reden minder druk maken om hun eigen zelfbeeld. Zij kunnen makkelijker overschakelen op vijandig gedrag en ervaren tegelijk minder schaamte (Tedeschi en Felson 1994).⁴ Uit recent onderzoek (Engel 2003) blijkt dat vrouwen politiemensen fatsoenlijker bejegenen dan mannen. Maar als ze eenmaal menen onrechtvaardig behandeld te zijn, neemt de intensiteit van hun verzet in sterke mate toe. Vrouwen in handboeien doen is in zekere zin vragen om moeilijkheden.

Resumerend, een waargenomen aanval op de eigen identiteit plaatst de burger in een hachelijke situatie die de eigen status verlaagt. Iemand die zich gekleineerd voelt is gemotiveerd om status te herstellen. De identiteit van de ander kan vervolgens in diskrediet worden gebracht.

5.3 Complicaties: ongelijksoortige vormen van respect

De verhouding politie-burger is asymmetrisch van aard. Ongelijkheid veronderstelt dat de onderliggende partij meer respect biedt dan de bovenliggende partij. Anders gezegd: van een burger (de 'onderdaan') wordt verwacht meer respect te tonen dan een politiebeambte. Dat manifesteert zich door de intonatie en gekozen bewoordingen van de politiebeambte, en de passieve en geduldige houding van de burger. Zoals gezegd, door allerlei maatschappelijke ontwikkelingen wordt dit statusverschil, de formele afstandelijke houding van de politiebeambte inclusief, minder geaccepteerd dan voorheen. Enkele redenen daarvoor zijn ook reeds genoemd: politiemensen worden geacht responsiever op te treden en meer tekst en uitleg te geven. Burgers voelen zich minder verplicht om in elke omstandigheid hun medewerking te verlenen.

Maar er zijn andere factoren in het spel die het 'bovengedrag' van politiemensen bemoeilijken. Hun optreden ligt namelijk vervat in ongelijksoortige statushiërarchieën waarin niet alleen formele posities maar ook etniciteit, sekse, leeftijd en klasse een rol spelen. Die uiteenlopende vormen van statusuitwisseling dwarsbomen een geregelde en ordente-

4 Vergelijk: in culturen met veel zorg om mogelijk gezichtsverlies zoals Japan, komt directe provocatie minder voor.

lijke ontmoeting tussen politie en burger. Hieronder wordt nader op deze factoren ingegaan (zie uitvoerig Sykes en Clarke 1975):

1. *Etnische groep.* Als minderheden zich inferieur beschouwen aan de 'witte' meerderheid worden bijzondere vormen van eerbied aan de dag gelegd (onderdanig Uncle Tom-gedrag). In een tijd van opwaartse mobiliteit, hogere verwachtingen en multiculturele emancipatie wordt een dergelijke onderschikking scherp veroordeeld. Trots en militant gedrag bepalen de omgang. Het 'bovengedrag' van politiemensen wordt problematisch beschouwd omdat er een gebrek aan respect voor etnische waardigheid uit spreekt. Onder die omstandigheden is het niet verwonderlijk dat veel politiemensen en leden van etnische minderheden contact zullen vermijden en tot het hoogst nodige zullen beperken, want een ontmoeting draagt conflicterende verwachtingen en verplichtingen in zich.⁵ Het gedrag van een onbevooroordeelde agent die beleefdheid verwacht van een Marokkaanse jongen, wordt door die jongen uitgelegd als autochtone superioriteit, dat wil zeggen etnisch bovengedrag. Door de agent wordt het afwijzende gedrag van de jongen uitgelegd als een weigering respect voor de status van wetsdienaar te tonen. Beide neigen er dus toe om de ander af te wijzen, maar op grond van geheel andere verwachtingen en beoordelingen van statusverschillen. Kortom de politiemans wordt menigmaal een 'racist' en de burger een 'kut-Marokkaan'.
2. *Leeftijd en sekse.* Politieagenten vinden het moeilijk vrouwen en oudere personen die een grote bek opzetten, aan te pakken. Zij worden geacht die groepen met respect te behandelen: in dit geval werken de asymmetrische statusnormen omgekeerd: de agent dient eerbied te tonen. Vrouwen en ouderen hebben een beschermde status. Een oude kwetsbare vrouw is eigenlijk vrij om te zeggen wat ze wil, want de statusnorm verbiedt het de agent om er tegen op te treden. Overigens blijkt uit onderzoek (Engel 2003) dat verbale agressie van vrouwen door agenten en omstanders aanzienlijk meer als respect-

⁵ Voor empirische bevestiging zie het onderzoek van Engel (2003): niet-blanken zijn veel minder coöperatief dan blanken, maar dat uit zich veel meer in passief verzet door weigeren op vragen en verzoeken in te gaan, dan in verbale of fysieke agressie. Er bestaat veel weerstand om contact met de politie te leggen. Niet-blanken menen in sterkere mate dat de politie hen op oneerlijke wijze aanhoudt en dat ze het recht hebben niet te antwoorden (zie ook Tyler en Huo 2002).

loos wordt beschouwd. Vrouwen zondigen dan tegen het stereotype beeld dat ze netjes en meegaand zijn.

3. *Sociale klasse.* Hogergeplaatste personen verwachten met meer eerbied door politiemensen behandeld te worden. Een formele behandeling ervaren zij als vernederend. Burgers met een lage sociale status verwachten minder eerbiedig behandeld te worden. Politiemensen blijken het doorgaans moeilijk te vinden om een grote bek van iemand uit hogere sociale lagen te accepteren. Zo'n persoon wordt geacht veel 'statushulpbronnen' te hebben (beleefdheid; zelfbeheersing) maar maakt er bewust geen gebruik van. Politiemensen zijn doorgaans nijdig op burgers die dreigen bij de korpschef of de burgemeester – die ze zeggen te kennen – te klagen. Ook uit de interviews die voor dit onderzoek zijn gehouden, bleek dat er veel onbegrip is voor 'rijke overtredders' of 'prominente overtredders' (politici; bestuurders) (zie ook Bayley en Bittner 1985). Lagere klassen hebben minder hulpbronnen tot hun beschikking om eerbiedig en fatsoenlijk gedrag te uiten en hun gedrag onder controle te houden. Hun verbale agressie wordt door politiemensen dan ook minder ernstig genomen.

Kortom, de onzekerheden over de uitwisseling van respect tussen politiemensen en etnische minderheden, vrouwen, ouderen en personen die duidelijk laten zien tot een bepaalde sociale klasse te behoren, verstoren een normale omgang van boven- en benedengedrag.

5.4 De morele krachtmeting

Burgers kunnen het staandehouden en bekeuren als een aanval op hun identiteit ervaren. Zij pogen zich te verdedigen, hetgeen kan variëren van een kritische toetsing van het gedrag van de politiebeampte tot het openen van de tegenaanval. Politiemensen kunnen zich echter op straat geen gezichtsverlies permitteren: zij acteren op een publiek podium waar ze gehoord en gezien worden. Hun intuïtieve reactie is om de status van een burger die zich verbaal verzet, neer te halen. Aldus ontstaat een krachtmeting met behoud van respect en waardigheid als inzet. Om die reden gaat het om een *morele* krachtmeting, een gevecht om een bepaalde vorm van respect te laten zegevieren. Respect heeft immers vele (sub)cul-

turele variaties. Tegelijk gaat het om krachtmetingen waarin het gezag van de overheid wordt bevestigd, ontkend of betwijfeld. De agent kan deze uitdaging van gezag niet lichtvaardig opnemen. Een onbeantwoorde belediging voor een publiek heeft een vernietigend effect. Omgekeerd dreigt het gevaar dat de politieagent gehoor geeft aan de regels van straatwijsheid: het beledigen en 'afzeiken' maakt in dat geval deel uit van een krachtmeting waarin de tegenpartij ruimte wordt gegeven voor een weerwoord waardoor ieders geestigheid, venijn en moed kan worden vastgesteld, en het publiek de mogelijkheid krijgt om partij te kiezen.

Machtsstrategieën van burgers

Tot de machtsstrategieën die burgers gebruiken, behoren provocaties, bedekte toespelingen en sarcasme, beledigingen, neutraliseringsen, het uiten van verzinssels, passieve non-coöperatie en negeren. Wat provocaties betreft, vaak hebben burgers er lol in om een politiemans of -vrouw uit de tent te lokken, bijvoorbeeld door amusant te kijken of minzaam te lachen. Indien zij erin slagen om een politieagent publiekelijk ongecontroleerde emoties te ontlokken, hebben zij in feite al gewonnen. Een agent die schreeuwt, verliest zijn evenwicht en waardigheid. De burger voelt zich niet beschaamd maar juist vrolijk. Vooral jongeren, omdat zij gewend zijn aan ondergeschikte posities, zijn meesters in het manipuleren van emoties van bovengeschatte personen. Ze gaan die krachtmeting graag aan omdat ze weinig te verliezen hebben. Ook al delven ze verbaal het onderspit tegen 'oom agent', ze hebben wel moed betoond en verliezen dus geen reputatie binnen de groep. Dat kan tot irrationele vormen van verzet leiden die kenmerkend zijn voor onder andere Marokkaanse jonge mannen in Amsterdam: doorgaan met beledigen verschaft eer en aanzien, hoewel de jongens weten dat ze de machtsbalans niet kunnen veranderen.

Een belediging kan gezien worden als een poging een omgekeerde hiërarchie te vestigen (Gabriel 1998). De verhouding onder-boven wordt plotseling omgedraaid wanneer de burger de incompetentie of nietigheid van zijn tegenstrever beklemtoont. De politiemans raakt uit evenwicht alsof hij een slag in zijn gezicht heeft gekregen, zodat zijn weerwoord mogelijk zwak en ineffectief is. Vaak voelt de beledigde persoon zich dubbel beschaamd, omdat hij vernederd is en omdat hij geen effectief antwoord paraat heeft. Voor een gekleurde politiebeambte is een stereotypering ('Antillianen zijn heetgebakerd') lastig te pareren omdat alles wat het 'doelwit' zegt of doet een bevestiging van

het vooroordeel kan zijn. De stereotypering bestrijden kan binnen het vooroordeel geplaatst worden, onder het mom van 'geen gevoel voor humor', 'temperamentvol' of 'recalcitrant'. Vrouwelijke dienders hebben niet minder met deze problematiek te maken. Omgekeerd, de burger er mee weg laten komen zou bevestigen dat de politiemans of -vrouw zwak is. Aldus plaatsen publiek geuite stereotype uitlatingen politiemensen vaak in een machteloze positie.

In feite is de belediging een test om een pikorde te vestigen. Met name in het bijzijn van andere politiemensen en groepen omstanders brengen beledigingen coalities en allianties voort die de pikorde manifest maken. Tegelijk is het een krachtmeting die de veerkracht en moraal van de tegenstrever test. Het gaat in feite om een classificatierite, die de hiërarchie van respect vastlegt (Gabriel 1998).

Ook beschuldigingen en klachten die burgers in het publiek uiten kunnen bedreigend zijn voor de status van politiemensen. Want behalve boosheid roepen dergelijke beschuldigingen ook gêne op omdat omstanders in kennis worden gesteld van de toegeschreven fouten of tekorten. Als omstanders getuige zijn van een terechtwijzing door een burger moeten politiemensen ook voor hun afkeuring vrezen. In het publiek gekritiseerd worden beperkt de mogelijkheden hoe erop te antwoorden en plaatst de aangeklaagde in een lastige situatie. Agressief antwoorden brengt het publieke imago van kalmte in diskrediet. Een defensief antwoord kan negatieve oordelen aan waarnemers ontlokken, zoals 'zwak' of 'niet doortastend' (Cupach en Metts 1994).

De burger kan ook defensieve machtsstrategieën benutten: pogingen niet af te gaan door te doen alsof de aanval op hun waardigheid niet plaatsvond (vermijden) of door lachen. Door een grap te maken geven burgers min of meer aan dat zij schuld erkennen, maar ze zijn tegelijk in staat om een psychisch evenwichtige houding te hervinden. Tenslotte kunnen burgers het hele repertoire van neutraliseringsen beproeven, dat wil zeggen pogingen door allerlei hele en halve verzinssels en leugens schuld en verantwoordelijkheid te ontkennen of ontlasten, of zich op andere manieren uit de benarde situatie te wringen (zie kader 1).

Kader 1. Een typologie van neutralisering (aangepaste versie van Cupach en Metts 1994)

1. Excuses

- a. Ontkenning van intentie: 'het was een ongeluk', 'het was niet persoonlijk bedoeld'
- b. Ontkenning van een wilsuïting: 'ik was ontzettend moe', 'ik lette niet op'
- c. Ontkenning van persoonlijke betrokkenheid: 'ik was het niet', 'ik kan me er niets van herinneren', 'ik was niet de enige die het deed'
- d. Beroep op verzachtende omstandigheden: 'zij dwong me er toe'

2. Rechtvaardigingen

- a. Claim dat het effect wordt overtrokken: 'niemand heeft schade onderhouden'
- b. Beroep op het principe van vergelding: 'die fietser kreeg wat ie verdiende'
- c. Sociale vergelijking: 'anderen krijgen geen bon'
- d. Beroep op hoger gezag: 'ik moest van mijn baas'
- e. Zelfrechtvaardiging: 'ik was zo boos', 'ik stond in mijn recht'
- f. Beroep op utilisme: 'door rood te rijden heb ik schade voorkomen'
- g. Beroep op waarden: 'ik deed het uit loyaliteit met hem' of 'ik wilde niet zwak overkomen'

Machtsstrategieën van politiemensen

Politiemensen keren zich op hun beurt tegen het gezagondermijnende gedrag van de burger. Ze hanteren uiteenlopende machtsstrategieën, variërend van imponeren en dreigen, insinueren of ongeloof laten blijken ('dat zeggen ze allemaal') en niet op vragen ingaan. Aldus pogen zij het statusverschil te markeren. Zowel assertieve als defensieve vormen van statusbehoud spelen daarbij een rol. Vaak neemt het optreden van agenten de contouren aan van een degradatieceremonie waarbij de burger op zijn nummer wordt gezet. Daartoe behoort het langer laten wachten dan nodig is. Of een degradatiepoging slaagt hangt in sterke mate af van de *performance* van de politiemans of -vrouw. Zoals gezegd, agressief of wild optreden draagt daartoe niet bij. De kalme, onverstoordbare persoon daarentegen toont dominantie, wat in zichzelf bijdraagt aan een grotere status.

De antropoloog John van Maanen (1974) heeft een klassieke verhan-

deling geschreven over politieke degradatieceremonieën. Zijn studie opent met de kwalificatie van de burger als een 'asshole':

Policeman to motorist stopped for speeding:

'May I see your driver's license, please?'

Motorist:

'Why the hell are you picking on me and not somewhere else looking for some real criminals?'

Policeman:

'Cause you're an asshole, that's why... but I didn't know that until you opened your mouth.'

Nu zullen politiemensen in deze tijd de burger niet snel voor 'hufter' uitmaken omdat ze weten dat er een klacht uit kan voortkomen. Maar ze zijn uiteraard niet minder giftig en zullen niet nalaten een dergelijke automobilist op zijn plek te zetten.

Van Maanen wijst er op dat de reactie van de politiemans van een tweetal factoren zal afhangen: had de burger anders kunnen handelen? En was de burger bewust van de gevolgen van wat hij deed? Was zijn handelen frivool, naïef, of niet bedoeld om te kwetsen? Als de provocatie moeilijk te vermijden was of onbedoeld was, wordt de burger milder behandeld. Als iemand door emoties bevangen in een onaangename of nadelige situatie zit en er wat uit flapt, wordt dat geaccepteerd. De 'asshole', iemand die zegt 'ga boeven vangen', is schuldig en verwijtbaar voor die uitdaging en wordt dus flink aangepakt.

Schema 1: Optreden tegen uitdagingen van gezag, mogelijke antwoorden (Van Maanen 1974; licht aangepast)

		Weet de burger wat hij doet? (intentie)	
		Ja	Nee
Had de burger anders kunnen reageren?	Ja	A. Sanctioneren	B. Standje geven
	Nee	C. Negeren	D. Noodhulp/doorverwijzen

Optie A is het onderwerp van Van Maanen: de burger in kwestie is duidelijk in overtreding en tijdens het aanspreken worden de gevoelens van de politiemans in kwestie flagrant miskend. Dergelijke 'assholes'

wordt duidelijk gemaakt dat zij te ver zijn gegaan; het zijn prominente kandidaten om aan het 'straatrecht' van de politie te worden onderworpen. Ze worden doorgaans dubbel bestraft: èn bekeurd èn (publiekelijk) getuchtigd. Ook in geval van optie B – een provocatie die volgt op een overtreding waaruit nalatigheid of onoplettendheid blijkt – is het gezag uitgedaagd en zal volgens Van Maanen de informele sanctie van een standje volgen. Dat gedrag kan niet door de beugel. Het gezag van de politie wordt aldus herbevestigd. In geval van optie C kan de burger de provocatie niet worden verweten, bijvoorbeeld als de burger dringend naar het ziekenhuis moet en een verzoek tot staandhouden negeert. Wat optie D betreft kan de overtreder, bijvoorbeeld een psychoot, geen verantwoordelijkheid worden toegeschreven.

Wat op het publiek dikwijls overkomt als willekeurige of grillige reacties van de politie, wordt dus gestuurd door interpretatieregels. Bovendien, door burgers op informele wijze te bestraffen wordt afstand geschapen en wordt de bovenschikking hersteld.

De reacties van politiemensen op uitdagingen vinden meestal op veel subtielere wijze plaats dan hierboven aangegeven. Vaak vinden die reacties ook op onbewuste wijze plaats. Een kille blik, een vijandige pose en een geïrriteerde stem kunnen worden opgevat als lichte vormen van afwijzing. Negatieve, onaangename emoties zoals boosheid fungeren als instrument om status te herwinnen, met name omdat ze angst opwekken. Op talloze manieren kan een politieman de burger 'onder' houden en op rituele wijze schofferen (zie het kader 2).

De tegenstrategieën van politieagenten, hoewel in veel situaties nodig en gewenst, lopen het gevaar om wantrouwen, vijandigheid en agressie op te roepen. Moderne burgers, het is reeds gezegd, verwachten uitleg en een responsieve omgang, en zijn zeer gespitst op incorrecte behandeling door 'bovengeschikte' personen. Gevoelens van onrecht (zie kader 3) hoeven niet tot boosheid te leiden, maar kunnen ook cynisch neerslaan en tot non-coöperatie leiden.

Kader 2. Utlatingen die een aanval op de status van de burger impliceren (zie Tracy en Tracy 1998a en Penman 1990)

a. Vocale accentuering

1. Interrumperen en stemverheffing. Interrumperen duidt op dominantie en gebrek aan respect, hoewel interruptie ook redelijk kan zijn. Stemverheffing (WAT? Of HOE?) Duidt vaak op het in twijfel trekken van de redenen die de burger inbrengt. Een luide stem verradt irritatie dat iemand bijvoorbeeld te traag onder woorden brengt wat hij bedoelt.
2. Telegrafische uitspraak, dat wil zeggen tussen elk woord dat wordt uitgesproken, wordt kort gepauzeerd. 'Wilt(.)u(.)uw(.)rijbewijs(.)geven?' Deze strategie geeft aan dat de burger tekort schiet in het vermogen te begrijpen, zoals vaak gepraktiseerd wordt met kinderen, ouderen en buitenlanders. De burger wordt in dit geval als onredelijk of dom gezien.

b. Utlatingen die de burger uitdagen

1. Twisten. Bewering en tegenbewering volgen elkaar snel op (burger: 'ik ging niet door rood'; agent: 'dat deed u wel'). Het gaat om vormen van doordrammen die vaak in thuisconflicten worden gepraktiseerd.
2. Reprimandes. 'Het heeft geen zin u zo op te winden' of sterker 'het heeft geen zin hysterisch te worden'. Duidelijk is dat op die manier de legitimiteit van andermans zorg wordt ondermijnd. Dat neemt niet weg dat agenten natuurlijk veel te maken krijgen met burgers die verdoemd of niet voor rede vatbaar zijn.
3. Communicatie door bevelen afbreken. 'Luister naar me!' en 'Begrijp je me?!'. Een leraar die dat laatste in het klaslokaal vraagt is doorgaans bezorgd en checkt of de leerlingen de stof begrepen hebben. In de context van interactie politie-publiek wordt irritatie uitgedrukt over het feit dat de burger eenvoudige informatie niet oppikt. Als een burger niet wil luisteren, kunnen deze opmerkingen wel zinvol zijn om diens aandacht opnieuw te krijgen. Niettemin, ze worden door de burger vaak als een bedreiging ervaren.

c. Utlatingen die een afwijzende houding impliceren

1. Lichte verwijten en van je afbijten. 'Wat ik u probeer te vertellen is...' 'U luistert niet naar mij!' Dergelijke uitspraken impliceren een verwijt aan de redelijkheid van de burger. Een andere uiting is: 'Ik weet heel goed waar ik het over heb' (en de verleiding is groot er nog een scheldwoord aan vast te plakken om het gewicht van de zin te vergro-

ten). Dergelijke uitdrukkingen worden meestal gebruikt door politiemensen die zich in hun competentie bedreigd voelen. Natuurlijk worden dergelijke uitdrukkingen ook, zo niet meer, door burgers gebruikt.

2. Subtiele aanvallen op de competentie van burger. 'Is het wel zo gebeurd als u zegt?' of 'Waarom vraagt u dat?'. De burger wordt als onredelijk afgeschilderd. Hij vergist zich, of brengt irrelevante dingen ter tafel. Dergelijke aanvallen kunnen ook als een insinuatie worden uitgelegd dat de burger niet te goeder trouw is.
3. Suggestieve vragen, dat wil zeggen vragen die indrukken en vermoedens bevatten die vaak onjuist of onnodig zijn. 'Die auto met die deuk zal wel van u zijn?' 'Zo te zien heeft u flink gedronken'.
4. Een reeks directe vragen achter elkaar 'afvuren' (met name vragen die uitsluitend met ja of nee kunnen worden beantwoord). Open directe vragen ('wat heeft u gezien?') geven meer bescherming.
5. Verzoeken of vragen afhouden of opmerkingen negeren. Het ontkennen van de legitimiteit om een vraag te stellen, zonder enige beleefdheid of uitleg, is een krachtige manier om de burger zowel als onredelijk af te schilderen als om hem te kleineren. Uitleg geven, een klein excuus en uitdrukkelijk beleefd spreken kunnen al veel helpen om mogelijk gezichtsverlies van de burger te voorkomen.

Kader 3. Gedragingen die een gevoel van onrecht laten ontstaan (zie Harlos en Pinder 1999).

1. Intimideren: angst en beschaming wekken en controle opleggen (schreeuwen; onder druk zetten; verwerpen van elk argument).
2. Degradere: verbale minachting (ongeduld laten zien als burger praat; afbreken gesprek; zijn gedrag a priori veroordelen; aanvallen en afwijzen).
3. Negatief kritiseren: verwijten; op de man spelen.
4. Negeren: niet ingaan op andermans vragen en verzoeken.
5. Inconsistent optreden: willekeurig veranderen van oordeel.
6. Ontoegankelijk optreden: beperken van emotionele beschikbaarheid; contact afhouden.

Resumerend, staandehouden en bekeuren brengen een morele krachtmeting te weeg die beide partijen dwingt de eigen status te beschermen. De aanval van de één moet door de ander worden gepareerd. Voor politiemensen staat het gezag op het spel, voor burgers hun eigenwaarde. De verleiding is groot om pogingen tot degradatie met gelijke munt te beantwoorden. Om die reden is 'spiegelen' moeilijk uit de praktijk van politiewerk weg te denken. Agenten dienen te beseffen dat het tonen van vijandigheid veel schade toebrengt aan hun gezag, en dienen zich bewust te zijn van het feit dat de burger bedreigd kan worden door de vele (subtiele) manieren waarop zij macht uitoefenen. Bepaalde manieren van spreken zoals in de rede vallen of insinueren kunnen ook onbedoeld als aanslagen op de identiteit van de burger worden ervaren. Het vermijden van dergelijke aanvallen vereist aanzienlijk veel vaardigheden en inspanningen van politiemensen.

Duidelijk is dat de reacties van politiemensen lang niet altijd professioneel zijn en veel elementen van 'straatrecht' bevatten. Het komt er op aan dat politiemensen adequaat worden voorbereid op de morele krachtmetingen waarmee ze op straat te maken krijgen. Hoe dat gevecht tot een goed einde te brengen? Hoe agenten weerbaar te maken zonder dat een optreden ten koste gaat van respect en integriteit? Hoe de neiging om mee te gaan met straatwijsheid, dat wil zeggen de spelregels te volgen van een heel ander soort respect, te voorkomen? Die vragen worden in het volgende hoofdstuk behandeld.

Hoofdstuk 6

Professionaliteit en emotiemanagement

In het vorige hoofdstuk is betoogd dat de morele krachtmeting tussen politiebeambte en burger – het gevecht om statusbehoud – in vele opzichten ‘dwingt’ tot spiegelen. Maar ‘spiegelen’ getuigt van weinig professionaliteit. Het uitdagende of irritante gedrag van de burger wordt gehonoreerd, en een volgende escalatietrap treedt haast noodzakelijkerwijs in. Ook het forceren, beter gezegd, de assertieve, afstandelijke en vaak dogmatische houding waarin de politiefunctionaris geen oog heeft voor de mening en gevoelens van de burger, vormt een probleem. Zoals gezegd, spiegelen en forceren zijn in veel opzichten elkanders tegendeel. In het ene geval is er sprake van emotionele besmetting, in het andere geval van een ‘gevoelloze’ houding.

Uit onderzoek van Nicolien Kop e.a. (1997) blijkt dat politiemensen bij bekeuringen en controles ertoe neigen meteen naar de afronding toe te werken. De interactie met de burger heeft meestal een star verloop. De emotionele signalen die de burger afgeeft, worden vaak genegeerd, waardoor de burger zich miskend of niet altijd begrepen voelt. Tevens blijkt uit het onderzoek van Kop dat politiemensen in de praktijk veel minder emotionele ondersteuning bieden dan ze zelf beseffen. Men overschat de eigen sociale en communicatieve vaardigheden.¹

Politie Amsterdam-Amstelland heeft dergelijke problemen onderkend. Het project Fysieke en Mentale Weerbaarheid (FMW) beoogt de mentale conditie van dienders te vergroten. De aandacht wordt daarbij toespitst op het vermogen om in lastige en complexe situaties de controle op het eigen gedrag te behouden en proportioneel om te gaan met agressie. FMW legt zich toe op onder andere stress-signalering en

stresshantering, effectief communiceren en conflicthantering. De rationele effectiviteitstraining (RET: oorspronkelijk Rational Emotive Therapy) probeert dwangmatige denkpatronen op het spoor te komen die tot stress en irritatie leiden, en oprechte gevoelens blokkeren.

In dit hoofdstuk wordt gepoogd aanknopingspunten te bieden om deze werkwijze te versterken. Daarbij komen de emotionele aspecten van het aanspreken van burgers uitvoerig aan bod. In welke opzichten is professioneel handelen aangewezen op emotiemanagement en het ontwikkelen van een geloofwaardige houding?

6.1 Politieel emotiewerk

Emotiesociologen als Arlie Hochschild wijzen erop dat leden van bepaalde beroepsgroepen, bijvoorbeeld winkelpersoneel of verplegers, emoties uitstralen die voldoen aan de eisen die binnen die beroepsgroep worden gesteld. In het ene geval gaat het om glimlachen en vriendelijkheid, in het andere geval om een zorgzame en invoelende houding. Die *display rules* staan vaak op gespannen voet met wat de personeelsleden zelf voelen, met name het ongenoegen over de manier waarop ze behandeld worden. Bijvoorbeeld een klant die alles wat je aanbiedt op sarrende wijze bekritiseert, of een patiënt die onophoudelijk klaagt. Toch worden de winkelbediende en de verpleger geacht hun afkeer niet te laten zien. Voor politiemensen geldt niet minder dat ze hun persoonlijke gevoelens voor zich houden. Politiemensen moeten ernstig, vertrouwensvol en gecontroleerd kijken. Die ‘voorgewende’ houding beschermt tegen privé-gevoelens van angst, afkeer of juist aantrekkingskracht, gevoelens die de professionele houding zouden kunnen verstoren. Uiterlijk vertoonde gevoelens voldoen dus aan *display rules*, de regels die bij uitoefening van het beroep moeten worden getoond (zie kader 1). Innerlijke gevoelens, dat wat de persoon in kwestie ‘werkelijk’ voelt, mogen niet worden vertoond.

Politiemensen moeten beleefd en correct handelen, zonder eigen persoonlijke gevoelens te laten zien. Wanneer ze hun emoties niet kunnen controleren wordt hun gezag gecompromitteerd. Het uiten van zowel te harde als te softte emoties (razernij of juist verdriet) duidt op een professionele zwakte. Een agent die regelmatig teveel boosheid toont, wordt door zijn collega's niet geaccepteerd. Dat geldt niet minder voor politiemensen die zich problemen voortdurend teveel aantrekken.

¹ Kop e.a. (1997) constateren dat empathie weinig voorkomt in de houding van politieagenten. Empathie blijkt uit het geven van emotionele ondersteuning: burgers laten merken dat ze begrepen worden.

Kader 1. Politie display rules (zie Tracy en Tracy 1998b)

1. Onthoud dat je de overheid representeert, en dat de overheid door jouw optreden kan worden beoordeeld.
2. Toon geen overmatige persoonlijke gevoelens, noch vriendelijk noch onvriendelijk. Let op de toon van je stem. Probeer gelijkmatig en evenwichtig te spreken.
3. Let er op dat je stem niet verveeld of onbezorgd klinkt.
4. Luister niet lang naar opmerkingen of meningen van burgers die irrelevant of onbegrijpelijk zijn.
5. Toon interesse in de burger.
6. Zorg dat je niet emotioneel betrokken raakt bij problemen van burgers, zodat de beoordeling van de situatie en je advies daar onder lijden.
7. Zorg dat je niet boos of opgewonden raakt.
8. Zorg dat je burgers niet kleineert. Ga niet met burgers twisten.

Het publiek verwacht een zelfverzekerde en kalme houding. Politie mensen die op straat surveilleren moeten attentheid uitstralen ondanks gevoelens van verveling en sleur. Ook al is het gedrag van burgers in uitgaansgebieden onvoorspelbaar, ze mogen geen angst laten zien. Zij moeten ook kunnen sympathiseren met slachtoffers die klagen. Ook na tragische gebeurtenissen wordt een evenwichtige verschijning verwacht.² Het uniform biedt daarbij psychologische bescherming. Het uniform draagt ertoe bij dat politiemensen psychisch voorbereid zijn hun taken te vervullen; zonder uniform zou je je kwetsbaar voelen.

De rol van agenten is dus emotioneel beladen. Maar ze mogen die emoties niet laten zien. Verwacht wordt dat ze een kalme en professionele attitude ten toon spreiden. Tijdens een bekeurings situatie moet een politiemans of -vrouw een resolute houding uitstralen. Geen twijfel mogelijk: ieder ander burger had die bekeuring gekregen! Ontbreekt een dergelijke houding dan kunnen snel onrechtgevoelens bij de burger ontstaan. Een politiemans of -vrouw moet alle oneerlijkheid en willekeur die een bekeuring mogelijk aankleeft, kunnen wegnemen.

2 Overigens, uit Amerikaans onderzoek blijkt dat veel politiemensen niet goed met emotionele uitbarstingen van slachtoffers om kunnen gaan; het geven van emotionele ondersteuning wordt als vrouwenwerk gezien. Politiemensen doen überhaupt veel moeite niet (teveel) emotioneel betrokken te geraken bij burgerproblemen (bijvoorbeeld thuisgeweld) (Pogrebin en Poole 1991; Martin 1999).

Politiebeamten worden dus geacht hun eigen irritaties, afkeer en amusement te managen en niet publiekelijk te tonen. Anders gezegd, ze moeten zowel hun eigen emoties als die van anderen zien te sturen en beheersen.³ Dat geldt bijvoorbeeld voor het geven van advies aan opgewonden burgers: politiemensen pogen burgers te kalmeren en pogen tegelijk hun eigen gevoelens van onmacht of gène te verminderen. De behoefte aan een dergelijk dubbel emotiemanagement doet zich vooral voor in situaties met urgentie en hoge stress wanneer burgers sterke emoties ervaren.

Als je vriendelijke gevoelens toont terwijl je in werkelijkheid boos bent, wordt dat vriendelijke optreden niet werkelijk gevoeld. Het wordt wel een oppervlakte-emotie genoemd, die min of meer wordt gesimuleerd. Sommige onderzoekers menen dat alleen authentieke gevoelens een geloofwaardige uitstraling kunnen hebben. Anderen menen dat je in goed geloof emoties kunt voorwenden (Ashforth en Humphrey 1993). Hoe dat ook zij, de politie kan zich het vertonen van oppervlakkige emoties, zoals een glimlach die meegaandheid suggereert, lang niet altijd permitteren. Vooral in crisissituaties en na incidenten moeten authentieke emoties worden vertoond, zowel naar daders (doortastendheid) als slachtoffers (meeleven).

Uit onderzoek naar het emotiewerk van de politie (Rafaeli en Sutton 1991; Pogrebin and Poole 1991) kunnen drie 'display rules' worden gereconstrueerd, die voorschrijven hoe op emoties van burgers dient te worden gereageerd:

- warmte tonen naar angstige of verdrietige burgers;
- ~~irritatie en boosheid tonen~~ naar onverschillige burgers; zij zijn immers niet bezorgd genoeg over hun foute gedrag;
- kalm blijven tegen boze burgers: afkoelen; escalatie voorkomen.

strengh
zijn

Het is de kunst innerlijke boosheid niet te laten 'uitlekken'. Nog beter is het boosheid te voorkomen, want boosheid is nauwelijks te verbergen. Controle verliezen is een zware nederlaag. Toch gebeurt dat zelden. Het is steeds weer opmerkelijk dat agenten de verwachte kalmte ook daadwerkelijk kunnen opbrengen. Wel tonen politieagenten vaak een harde en afstandelijke stijl. Politiemensen worden er soms toe gedwongen om onvertrouwde personen als 'objecten' te (blijven) zien. Zij ontkennen vaak de authenticiteit van de gevoelens van verdachten (geheel anders dan slachtoffers) en schrijven die groep strategisch handelen toe. Het zijn

3 Tracy en Tracy (1998b) noemen dat een double-faced emotion management.

'aanstellers' of 'slimmeriken'. Op die manier kunnen politiemensen zelfs plezier ontleen aan de omgang met verdachten: het wordt een uitdagend spelletje om die slimmeriken de baas te blijven. Vandaar de verleiding van straatwijsheid of het spelen van Dirty Harry ('make my day') (Stenross en Kleinman 1989).

Wantrouwen is niet uit het politievak weg te denken. Politiemensen varen veel op stereotiepe beelden van verdachten als 'relschopper' of 'aansteller'. Omgaan met riskante en gevaarlijke personen behoeft een wantrouwende houding. Tijdens het aanspreken van burgers op straat zou dat wantrouwen echter moeten worden uitgeschakeld.

6.2 Emotionele dissonantie

De *display rules* van het politiewerk zijn relatief strak en rigide, dat wil zeggen: de gelaatsuitdrukkingen die beroepshalve vertoond moeten worden staan weinig afwijkende emoties toe. Er moet een evenwichtige en zelfverzekerde houding worden getoond: niet uitbundig lachen als daar aanleiding toe is, niet snel aangedaan. Persoonlijk contact moet worden afgehouden. Daarnaast moeten politiemensen beroepshalve relatief veel negatieve emoties laten zien: vermanend toespreken, streng aankijken. Ook op een neutrale onpartijdige manier werken is veeleisend en behoeft veel zelfcontrole.

In deze opzichten kan politiewerk 'vervreemdend' worden genoemd en wordt in het politievak veel waarde gehecht aan informele sociale ondersteuning (verhalen over aangrijpende gebeurtenissen vertellen; grappen maken). De informele cultuur van de koffieruimte fungeert als buffer om negatieve ervaringen te relativieren. Dienders kunnen emoties van zich af zetten, hetgeen vaak gepaard gaat met bluff, lef en humor (Pogrebin en Poole 1988). Politiemensen hebben dergelijke uitlaatkleppen nodig om gevoelens van angst en gevaar draaglijk te maken en het professionele beeld van een onverschrokken en vertrouwelijke professional in stand te houden. Discussiëren over emoties ligt dan ook moeilijk binnen de politieorganisatie. Dienders zien dat als zwakte. Ze stralen liever een hardheid uit. Het bespreken van emoties wordt statusbedreigend geacht (Pogrebin en Poole 1988; Martin 1999; Kop 1999). Ook het evalueren van optreden is in politiekringen niet populair. Velen hebben angst om af te gaan terwijl de behoefte om de rijen te sluiten groot is (Van der Torre 1999).

Politiemensen wordt geleerd om emotioneel afstand te houden. Kalm en onder controle blijven, en vooral beleefd blijven ondanks opkomende gevoelens van wantrouwen en boosheid. Deze stoïcijnse houding kan echter nadelig uitwerken: het onderdrukken van 'echte' gevoelens genereert spanningen en kan een psychische last worden, zeker in geval van verwerking van aangrijpende incidenten. Er kan 'emotionele dissonantie' ontstaan: agenten zijn niet meer in staat om hun eigen emoties aan te passen aan de verwachtingen binnen de politieorganisatie (het tonen van de *display rules*).

Een voortdurende onderdrukking van emoties kan ook de kwaliteit van omgang met burgers aantasten. Uit onderzoek blijkt dat agenten in dat geval minder responsief en gevoellozer optreden. Ook een gebrek aan rolovername vaardigheden (empathie) kan negatieve gevolgen hebben: als politiemensen niet in staat zijn om begrip te tonen voor burgers, met name voor slachtoffers, loopt de communicatie spaak. Ook dat kan de legitimering van politiewerk verminderen (Kop 1999). Nicolien Kop wijst erop dat agenten die in de gevarenzone zitten, niet geneigd zijn toe te geven dat zij emotioneel uitgeput zijn. Als de spanning hoog is, door werkbeleving en hoge werkdruk, kunnen enerverende en bedreigende situaties tot extra stress leiden. Ze hebben de neiging om tegenslagen zelf te verwerken en te relativieren. Dat kan vervolgens een vijandige, achterdochtige en cynische houding genereren, zowel ten opzichte van het politiewerk als het publiek. Kop wijst erop dat risico's voor burn out vooral te wijten zijn aan een gedepersonaliseerde houding. Depersonalisering kan worden omschreven als een poging om de investering in andere personen te reduceren. Je doet je werk op de automatische piloot. Je houdt afstand en probeert emotionele betrokkenheid te voorkomen. Dat gaat vaak gepaard met het kiezen van de makkelijkste optie ('laat anderen het maar oplossen'), met cynisme, een forcerende stijl en met geweldgebruik (Kop 1999).⁴

⁴ Dat wordt door veel onderzoek bevestigd (o.a. Copp 1998). Wilson en Braithwaite (1993) wijzen erop dat burn out tot ineffektieve conflicthantering leidt. Mensen die overspannen zijn maken eerder inbreuk op beleefdheidsregels; zij hebben minder aandacht voor signalen van burgers en drukken zich minder goed uit (Tedeschi en Felson 1994).

6.3 Professionaliteit: emotiemanagement en argumentatiekunst

Arlie Hochschild (1983) wijst erop dat dienstverlenende medewerkers die een lagere status hebben een zogenaamd 'statusschild' ontberen. Zo'n schild waarover veel andere professionals zoals artsen en advocaten wel beschikken, vrijwaart van en beschermt tegen andermans aanvallen en uitdagingen. Door het demonstratief tonen van expertise en kennis zijn cliënten vaak te geïmponeerd of bevreesd om vragen te stellen, beklag te doen of kritiek te leveren. Politie mensen die op straat werken, kunnen zich veel moeilijker onttrekken aan negatieve emotionele interacties met burgers. Ze worden steeds geacht aanspreekbaar en beschikbaar te zijn en hebben dus meer problematische ervaringen te verwerken. Zij verkeren daarentegen niet in die negatieve situatie van sociale dienstverleners waarin de slogan 'de klant heeft altijd gelijk' heerst (Rafaeli en Sutton 1989).

De professionaliteit van het politiewerk is dus niet gebaseerd op een kennisruimte waarmee een afstand tot de cliënt wordt geschapen. Professioneel optreden is dan ook niet cognitief eigen te maken in een paar jaar. Het wordt door ervaring gewonnen. Daarnaast speelt improvisatievermogen een grote rol: dienders moeten zonder veel a priori-kennis ingrijpen, en zij slagen daarin op grond van persoonlijke overtuiging en een surplus aan ervaring. In feite schuilt de professionaliteit van politiewerk op straat in een adequate sociaal-emotionele competentie: enerzijds jezelf beheersen in stressvolle situaties, anderzijds besluitvaardig optreden door overtuigend in te spelen op emoties van burgers. Je moet boven conflicten en gekrakeel staan, je niet van je stuk laten brengen en een ontspannen houding uitstralen. In de woorden van Bayley en Bittner (1985): 'met de handen in je zakken een conflict afhandelen' en 'handel alsof je op vakantie bent'. Maar die voorgewende onverschilligheid is natuurlijk schijn. Het gaat om het vinden van de juiste balans tussen concentratie en ontspanning, zoals de topsporter dat ook doet.

Professionaliteit heeft te maken met de stijl van optreden. Daarbij geven individuele vaardigheden en attitudes de doorslag: goede woordkeus en lichaamstaal, rust uitstralen en improvisatievermogen (snel optreden of juist afwachten). Frans Denkers (1983) heeft de professionaliteit van de politie kernachtig omschreven: nuchter en herkenbaar handelen tegelijk. Dat wil zeggen, afstandelijker reageren dan burgers gewoonlijk doen en tegelijk iets van jezelf laten zien om persoonlijk

vertrouwen op te bouwen. Naast nuchterheid is 'expressie in functie' vereist: laten zien dat je het echt meent en dat je betrokken bent. Dus: enerzijds dien je primaire aandriften en emoties te beteugelen, anderzijds dien je te appelleren aan gevoelens van burgers (een besef van urgentie laten doorklinken: 'er moet iets gebeuren'; een overtuigend appel doen op ieders verantwoordelijkheid).

Volgens Denkers bestaat professionaliteit uit het onderkennen van emoties en daarmee kunnen omgaan. Het is de kunst een bekeuring te geven en daarbij binnen de polen van nuchter (distantie) en herkenbaar (betrokkenheid) te kunnen reageren. Je kunt en moet ingaan op de emoties van de geverbaliseerde burger zonder aan duidelijkheid in te boeten. Omgekeerd, met het afweren, bagatelliseren of negeren van gevoelens van burgers, doet de politie zichzelf tekort. Daarmee wekt men de indruk dat er niets aan de hand is, maar in werkelijkheid wordt vertrouwen geschaad. Het contact met de burger eindigt dan in een verstoorde relatie.

In feite moeten agenten steeds een andere draai geven aan wat burgers zeggen: 'het is uw goed recht om dat te menen, maar u krijgt toch een verbaal'. Het uitstralen van rust, evenwichtigheid en waardigheid bewijst daarbij goede diensten: dat stimuleert een vertrouwenswaardige attitude. Tegelijk is goede woordkeus van belang. Daarmee zijn we bij emotiemanagement en argumentatiekunst beland.

Goed emotiemanagement

Emotiemanagement duidt op het vermogen om op gepaste wijze met emoties om te gaan. Het duidt vooral op het tonen van zelfbewustzijn en zelfcontrole in een context van conflicten en spanningen die allerlei emoties oproepen. Een voorbeeld: na een belediging ga je op een ander niveau zitten: je plaatst jezelf als het ware boven of buiten het conflict en overtuigt jezelf dat een tegenbelediging zinloos is; vervolgens probeer je de burger rustig duidelijk te maken dat zijn gedrag onacceptabel is. Je geeft dus geen gelegenheid voor vergelding of andere tegenreacties. Een ander voorbeeld dat veel moeilijker te praktiseren is, is 'andersom interveniëren': een politiemans die op veel weerstand stuit van burgers zou zich juist diagonaal ten opzichte van zijn spontane gedragsneiging moeten opstellen, dat wil zeggen emoties laten zien die hij niet voelt. In plaats van vijandig en dominant te reageren nu vriendelijk en dominant. Frans Denkers was daarvan een groot voorstander: het doorbreken van

Kader 2. Vier principes van emotionele intelligentie (Saarni 1999; Jones 2002; Sherman 2003)

- Emotioneel bewustzijn: het vermogen om emotionele toestanden in jezelf en anderen op te sporen. Daartoe behoren ook 'decoderende vaardigheden': expressieve signalen kunnen thuisbrengen.
- Empathie: je kunnen verplaatsen in andere personen. Het herkennen en begrijpen van andermans emotionele ervaringen vanuit hun perspectief, met name van slachtoffers en daders.
- Cultureel begrip: inzicht in de culturele bepaaldheid van emoties: begrijpen dat verschillende culturen er andere display rules op na houden; begrijpen dat etnische minderheden omgangsregels anders beleven.
- Strategisch gebruik van emoties: het vermogen om eigen impulsen en emotionele ervaringen te beheersen, met name in conflicten en andere emotie opwekkende gebeurtenissen. Overtuigend kunnen reageren op conflicten ten einde rust te herstellen en vertrouwen te wekken.

vijandige verwachtingen van burgers. De vraag is of dat wel altijd kan en wel altijd werkt, juist omdat het zo veeleisend is.

Goed emotiemanagement vereist emotionele intelligentie (zie kader 2). In de politieorganisatie wordt het belang van opsporen, begrijpen en uitdrukken van emoties nog niet voldoende erkend. De opleiding en training van politiemensen zou sterker in het teken van emotiemanagement kunnen staan: weten hoe bijvoorbeeld emoties als boosheid en minachting worden opgewekt en hoe ze kunnen worden vermeden of gekanaliseerd.

Overtuigend argumenteren

Niet goed kunnen antwoorden wanneer je wordt aangevallen, haalt in conflictsituaties het gezag van politiemensen onderuit. Bovendien wordt de kans dat je agressief reageert vergroot. Een gebrek aan communicatieve vaardigheid verleidt er namelijk toe de aanval niet te richten op de positie die iemand inneemt met betrekking tot het besproken onderwerp, maar op de persoon van de tegenstrever. Goed kunnen communiceren is dus een belangrijke voorwaarde om verbale agressie in te dammen (Infante en Rancer 1996). Daarnaast blijkt dat mensen die goed kunnen communiceren als betrouwbaarder en oprechter worden gezien: ze nodigen uit tot samenwerken. Als je discussieert maak je jezelf kwets-

baar, je laat zien wie je bent en die persoonlijke informatie verschaft vertrouwen.

Een goede presentatie wordt bepaald door geloofwaardigheid. Iemand die geloofwaardig overkomt voldoet aan drie criteria: hij of zij beschikt over expertise, is vertrouwenswaardig (discussiepartners voelen zich op hun gemak en hebben de indruk dat je hun belangen begrijpt) en is dynamisch (je komt over als een krachtig en aantrekkelijk persoon). De laatste factor blijkt het belangrijkste te zijn: hoe dynamischer je overkomt, des te meer word je gezien als iemand die vertrouwenswaardig is en kennis van zaken heeft; je geeft de indruk goed te weten wat je zegt (Infante 1988). Vertrouwenswaardigheid kan worden bevorderd door anderen aan te kijken tijdens het gesprek, interesse te tonen voor hun problemen, en hun waardigheid te onderstrepen. Overkomen als dynamisch hangt samen met vertoonde energie, kracht en levendigheid, en met een gevarieerd gebruik van stem en gebaren. Je geeft de indruk van activiteit en bezielheid, waardoor toenadering kan ontstaan.

Afwijzende boodschappen (zoals vermanen of een bekeuring geven) moeten geloofwaardig klinken en zouden daarom vergezeld kunnen gaan met oprecht spreken, een kalme stem en eventueel instemmend knikken en oogcontact. Burgers ervaren een bevestigende communicatieve stijl als minder bedreigend. Deze stijl richt de waarneming van de burger op de zaak zelf, en resulteert minder in aanvallen op waardigheid (Infante e.a. 1996). Omgekeerd: politiemensen die communiceren met opgetrokken wenkbrauwen, een gespannen of juist een expressieloos gelaat, te weinig oogcontact, een te grote fysieke nabijheid of juist een afzijdige lichamelijke houding, beantwoorden niet aan een geloofwaardige houding. Sommige manieren van spreken lijken eerder de persoon van de tegenstrever aan te vallen dan zijn meningen: luide en hooghartige stem, chagrijnige of zure blik, of een krampachtig vooruitgestoken lichaam. Het effect daarvan is dat legitieme argumenten als minder overtuigend worden gezien. De training van politiemensen in argumentatiekunst zou dus instructie in het gebruik van (verbale en non-verbale) bevestigende stijlen moeten insluiten.

Van belang is dat je burgers niet moet laten voelen dat ze inferieur zijn. Dan laat je ze gezichtsverlies leiden. Als het zover komt nemen burgers een defensieve houding aan en interpreteren een 'gewone' opmerking ten onrechte sneller als een persoonlijke aanval. Politiemensen zouden dus geen expliciet 'bovengedrag' moeten vertonen, maar dienen uiteraard wel het gesprek te sturen. Om die reden ontkomen ze er niet

Kader 3.

Strategieën voor een goede afwikkeling van een gesprek (mede gebaseerd op Infante 1988)

1. Laat burgers niet voelen dat ze inferieur zijn. Laat ze geen gezichtsverlies leiden. Als het zover komt worden ze defensief en interpreteren een opmerking sneller als een persoonlijke aanval. Hou het heft in handen, maar vertoon geen 'bovengedrag'.
2. Gebruik wel tekenen van non-verbaal gedrag die een hoge status suggereren. Slechts af en toe knikken als de burger aan het woord is, alleen lachen wanneer dat passend is, ontspannen lichaamshouding en gebaren. De persoon in kwestie aankijken en niet wegdraaien.
3. Niet nodeloos interrumpen, omdat daardoor het gevoel van gelijke kansen wordt ondermijnd.
4. Gebruik een gematigde, kalme spreektrant: niet overdreven luid spreken, wel vastberaden. Spreek ook met een geordend ritme. Toon interesse als je luistert.

Controle van verbale agressie

1. Verbale agressie niet beantwoorden met verbale agressie.
2. Wijs iemand die verbaal geweld gebruikt er kalm op dat zijn opmerkingen kwetsend zijn. Probeer de stuwkracht van verbale agressie te verleggen naar zakelijke argumenten.
3. Doe een beroep op rationaliteit: 'u schiet er niets mee op als u me blijft aanvallen'
4. Overtuigend op feiten wijzen, en expliciet en duidelijk wijzen op gevolgen.

aan tekenen van non-verbaal gedrag te vertonen die een hoge status suggereren: slechts af en toe knikken als de burger aan het woord is, alleen lachen wanneer dat passend is, ontspannen lichaamshouding en gebaren; de persoon in kwestie aankijken en niet wegdraaien (zie kader 3).

Op basis van het voorgaande wordt inzichtelijk waarom spiegelen en forceren getuigen van een onprofessionele houding. Eenpiegelende diender verzuimt afstand te bewaren en laat zich door de emoties van de ander meeslepen. Hij of zij vergeet dat een politiebeambte het overheids-

Kader 4. Drie gezagstypen (zie o.a. Warren 1996; Zijdeveld 1985; Savornin Lohman 2000; De Vries en Van der Vijver 2002)

Formeel gezag

Formeel gezag wordt ontleend aan een bepaalde hiërarchische positie. Het verwijst naar bevoegdheden: gemachtigd zijn te controleren of te dwingen. Formeel gezag is dus verbonden met macht, met name het vermogen negatieve sancties op te leggen (straf/boete).

Argumentatief gezag

Argumentatief gezag wordt ontleend aan het vermogen te overtuigen. Het veronderstelt kennis, ervaring en expertise. Anders dan macht beoogt argumentatief gezag geen onderschikking of volgzzaamheid, maar vrijwillige instemming. Argumentatief gezag verkrijgt men door overtuigend uitleggen, niet door dwang, imponerende presentatie of retoriek. Het gaat steeds om een voorwaardelijke acceptatie, waarvoor de gezaghebbende partij zich moet inspannen.

Persoonlijk gezag

Persoonlijk gezag is verbonden met stijl en imago (ook wel charisma genoemd), en staat los van formele positie en expertise als zodanig. Persoonlijk gezag verkrijgt men door een geloofwaardige en integere presentatie, en is een zaak van inspiratie, bezieling en wilskracht.

gezag vertegenwoordigt en dus niet kan ingaan op vaak irritante opmerkingen van burgers. Een diender die forceert slaagt er niet in een vertrouwenswaardige en dynamische houding te tonen. Je komt star en gespannen over. Je vangt minder signalen op, verzuimt adequaat uitleg te geven en kunt jezelf slechter verweren tegen verbale aanvallen. Met andere woorden, forceren wijst op een tekort aan argumentatief en persoonlijk gezag. In het vorige hoofdstuk werd er reeds op gewezen dat in de huidige samenleving formeel gezag niet meer volstaat. De burger geeft voorwaardelijk medewerking. Gezagtoekenning vindt dus niet meer blindelings plaats en wordt meer en meer afhankelijk van herkenbaar en oprecht optreden dat tekens van vertrouwenswaardigheid ontsluit. Politie mensen dienen dan ook meer persoonlijke vormen van overtuiging te ontwikkelen die stimuleren tot regelnavolging (zie kader 4).

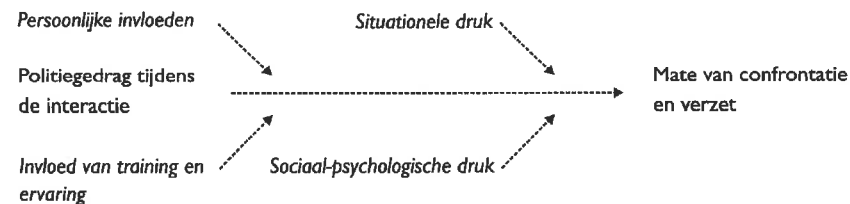
6.4 Bejegening van de burger: de relevante factoren

Communicatieve vermogens zijn dus van groot belang. Goede communicatie veronderstelt het kunnen geven van acceptabele en redelijke verklaringen voor het politieoptreden. Dat zet de toon voor het gedrag van de burger dat er op volgt. Het bieden van goede redenen geeft ruimte voor coöperatie. Ook het uiten van zorg en het tonen van aandacht voor het probleem in kwestie (onder andere door een passende vraagstelling) kan de kwaliteit van interactie vergroten.

Wilson en Braithwaite (1993) wijzen erop dat de manier waarop een politieagent een interactie aanpakt deels een functie is van zijn persoonlijkheid. Ook training en ervaring zijn van invloed. Getrainde en ervaren agenten zijn beter in staat een gespannen situatie aan te pakken. Ze ontplooiën meer activiteit, neigen ertoe een leidende rol te nemen, en beschikken over een grotere reeks tactieken om problematisch gedrag aan te pakken (zie ook Bayley en Garofalo 1987). Niettemin blijft de politiemann of -vrouw zelf de kritische factor in de beheersing van interactie. Zelfbeheersing is doorslaggevend (zie het schema).

De situationele druk duidt op factoren als omstanders en uitgaanspubliek. Sociaal-psychologische druk duidt op de identificatie van agenten met hun rol, waarbij de volgende factoren een rol spelen: solidariteit met collega's in de ploeg, de invloed van de informele politiecultuur waarin mogelijk wordt gesuggereerd om het niet zo nauw te nemen met de regels, en het publiek mogelijk als onwillig wordt afgeschilderd, en de invloed van het management om handhaving serieus te nemen, en correct te opereren. Deze factoren bepalen in sterke mate om al dan niet professioneel op te treden. Agenten dienen zich ervan bewust te zijn dat hun gedrag door al deze factoren wordt gestuurd.

Schema: Persoonlijke en situationele variabelen tijdens politie-burger interacties (gebaseerd op Wilson en Braithwaite 1993)



Hoofdstuk 7

Discussie

In hoofdstuk 1 wezen we er reeds op: wat Streetwise aan de voorkant wint – betere regelnaleving en meer veiligheid – zou wel eens aan de achterkant teloor kunnen gaan – wantrouwen en aversie tegen de politie. In dit afsluitende hoofdstuk kunnen we deze balans nauwkeuriger opmaken.

7.1 Streetwise: het belang van normbevestiging

De resultaten van Streetwise zijn in veel opzichten positief te noemen. Uit recente gegevens van het korps blijkt dat burgers zich beter aan verkeersregels houden, terwijl wildplassen en kleine milieudelicten zoals hondenpoep minder voorkomen. Na ruim 4000 bekeuringen komt het fietsen in de Leidsestraat bijna niet meer voor (nieuwjaarstoespraak korpschef 1-1-2003). Fietzers rijden minder door rood licht; tachtig procent van de fietsers voert inmiddels verlichting. Het aantal verkeersslachtoffers is daardoor de afgelopen jaren flink gedaald (Jaarverslag 2003). Er lijkt dus gewinning te zijn ontstaan bij het publiek.

Het aantal klachten, met name bejegeningssklachten, is sinds 1998 wel flink toegenomen, maar het aantal onvrijwillige contacten met burgers is over diezelfde periode ook in sterke mate gegroeid (van het totaal aantal Streetwise-bekeuringen worden burgers in ruim de helft van de gevallen direct aangesproken). Het merendeel van de politiefunctionarissen lijkt burgers correct te bejegenen.

Streetwise komt tegemoet aan de wens van de burgerij om asociaal, hinderlijk en hufterig gedrag aan te pakken. Het grote publiek heeft het gevoel dat de overheid 'eindelijk wat doet'. Daarnaast geeft de politie het signaal af dat burgers zich terecht aan de regels houden. Het gaat dus om een vorm van generaal preventie die niet zozeer appelleert aan afschrikking maar aan normbevestiging. In termen van Van der Vijver

(1994): een overheid die bestraffend optreedt tegen overtreders, bevestigt het beeld van een rechtvaardige wereld, en ondersteunt burgers om zich aan de regels te blijven houden.

Tenslotte lijkt de handhaving van de 'kleine norm' ertoe bij te dragen dat het onveiligheidsgevoel van burgers vermindert. Er ontstaat een voorspelbaarder en meer geordend straatbeeld waardoor burgers zich meer vertrouwd voelen. De Franse criminoloog Roché wijst er in zijn studie *Tolérance Zéro?* (2002) op dat *incivilités* een demoraliserende uitwerking hebben op zowel burgers als professionals in de publieke dienstverlening. Het vermijdingsgedrag dat daaruit resulteert, vertaalt zich in sociale ontbinding en onderling wantrouwen, en vermindert het vertrouwen in overheidsorganisaties. Bewoners voelen zich door publieke organisaties in de steek gelaten. Streetwise lijkt die negatieve spiraal te doorbreken, en informele sociale controle te vergroten. Veel burgers, toezichthouders, trambestuurders en andere professionals voelen zich erdoor gesterkt.¹

7.2 De problematiek van handhaving van de 'kleine norm'

Capaciteitsproblemen

Het Streetwise-beleid brengt naast de baten – betere regelnavolging; normversterking; minder gedemoraliseerde gevoelens – ook lasten met zich mee. Ik ga eerst in op capaciteitsproblemen, vervolgens legitimiteitsproblemen. Met Streetwise wordt zwaar ingezet om het gezag te handhaven en de publieke leefbaarheid te bevorderen. Politiemensen houden veel meer burgers staande, verbaliseren meer en gaan sneller over tot arrestatie. Zij moeten elkaar daarbij meer assistentie verlenen. Dat betekent een beduidend grotere werklust en een aanslag op de capaciteit.

Zoals eerder vermeld heeft het Amsterdamse parket in 2002 te maken met ruim 15.000 APV-strafzaken. Dat betekent een grote belasting van de toch al schaarse capaciteit van het openbaar ministerie en de rechterlijke macht. In het meerjarenplan 2004-2006 spreekt het Amsterdamse parket de hoop uit dat de instroom van kantonzaken meer beheersbaar zal worden. 'Strafrecht is alleen een laatste redmiddel om notoire overtreders van "de kleine norm" te vervolgen.' Veel officieren

¹ Roché maakt een scherp onderscheid tussen enerzijds fixing broken windows en anderzijds zero tolerance. Voor kritiek op zero tolerance zie onder andere Harcourt (2001) en Taylor (2001).

en rechters zitten niet te wachten op lichtgewicht delicten, en geven prioriteit aan ernstige zaken.

Klooster (2002) heeft berekend dat de administratieve afhandeling van een eenvoudige beledigingszaak, van inboeken tot en met archivering, 60 tot 70 minuten in beslag neemt. De afhandeling door de politie kan volgens hem worden gesteld op gemiddeld 4 uur per zaak (uitgaande van slechts één betrokken politieambtenaar). Er lijken goede gronden om na te gaan hoe een deel van deze zaken op een andere manier kan worden afgehandeld. Klooster oppert de mogelijkheid dat de officier van justitie in de minder ernstige gevallen de zaak niet aan de rechter voorlegt, maar de afkeuring over het beledigen van politieambtenaren kenbaar maakt aan de verdachte door: een schriftelijke waarschuwing, een mondelijke berisping of een voorwaardelijk sepot.

Tekorten van de strafrechtelijke aanpak

Streetwise richt de aandacht op allerlei leefbaarheidsproblemen (hangjongeren; vandalisme). Er bestaat een tendens om in termen van de WRR (2003) van onduelbaar gedrag zoals verbale bedreigingen en het bevuilen van straten, onwettig gedrag te maken.² Soms worden gedragingen gesanctioneerd waarbij geen expliciete rechtsnormen (schade; inbreuken op integriteit) overschreden worden, zoals verwijdering van straatmuzikanten en de aanpak van hanggroepen. De vraag is of het publiek de aanpak van dergelijke niet-schadelijke, noch aanstootgevende gedragingen, wel legitiem acht. Ook het strafbaar stellen van kleine verkeers-overtredingen als 'signalen geven in andere gevallen dan is toegestaan' en 'een voertuig laten stilstaan op een fietsstrook' (boekje Streetwise 2000) geeft aan dat het bereik van onzorgvuldig en onoplettend rijgedrag is opgerekt. Dat betekent dat niet-geïntendeerde deviante gedragingen sneller geverbaliseerd worden, waarmee de kans groter wordt dat burgers eerder in discussie gaan.

De criminoloog Sherman (1993; 2003) wijst erop dat persoonlijke ervaring met oneerlijke behandeling de belangrijkste factor is om weerspanning te ontlokken. Burgers verzetten zich tegen sanctionering wanneer zij ten eerste weinig respectabel worden bejegend, ongeacht het feit dat de sanctie op zichzelf terecht is, en ten tweede wanneer de sanctie als willekeurig, excessief, onverdiend of anderszins onterecht

² Buruma (2004) omschrijft de poging om de 'kleine norm' strafbaar te stellen als een miniaturisering van het strafrecht. Zijns inziens zou het OM niet belast moeten worden met 'flutzaken' als verbale bedreigingen en uit de hand gelopen beledigingen.

wordt beoordeeld.³ Wanneer burgers worden geverbaliseerd voor zeer lichte overtredingen zullen zij meer verzet tonen, met name temidden van het publiek. Burgers hebben immers niet de indruk dat zij een wetsovertreding hebben begaan (zie ook Engel 2003). Dat wordt bevestigd door de Amerikaanse psycholoog Tom Tyler in zijn inmiddels klassieke studie *Why People Obey The Law* (1990) (zie ook Tyler 2004). Burgers zijn in zeer sterke mate op *fairness* gericht wanneer ze proactief worden staande gehouden.⁴

Een ander probleem is dat handhaving strategisch gedrag aanmoedigt. De burger richt zich dan niet op het naleven van de norm, maar op het ontwijken van toezicht en controle. Het strategisch naleven van snelheid op de weg is hiervan een markant voorbeeld. Handhaving zou op de eerste plaats burgers moeten uitnodigen tot normnaleving. Zij moeten geloof krijgen in regelgeving en de norm verinnerlijken.

Nu erkent de Amsterdamse korpsleiding dat het strafrecht een beperkte rol speelt bij het bereiken van meer veiligheid. Het is van groter belang dat de weerstand van de samenleving tegen criminaliteit wordt vergroot (vergelijk het concept 'tegenhouden'). Vanuit die preventieve logica is het in feite niet zo belangrijk dat zaken uiteindelijk worden vervolgd of voor de rechter worden gebracht, als maar duidelijk is dat het incident of de inbreuk wordt aangepakt. Staandehouden, waarschuwen en verbaliseren hebben in hoge mate een symbolische betekenis: namelijk het beantwoorden aan het gevoel van veiligheid en rechtvaardigheid van burgers.⁵ Je zou dus kunnen overwegen selectiever om te gaan met vervolging en sanctionering. De WRR (2003) geeft in feite twee goede maatstaven wanneer overtredingen al dan niet dwingend moeten worden geverbaliseerd: ten eerste serieuze inbreuken, dat wil zeggen normoverschrijdingen die de persoonlijke integriteit van de burger aantasten; en ten tweede, overtredingen die de coöperatie en het onderlinge vertrouwen van burgers als geheel doen afnemen.

3 Volgens Van der Laan (2004) die onlangs Shermans theorie heeft getoetst, bestaat er een samenhang tussen negatief ervaren sanctionering (een onrechtvaardige en stigmatiserende bejegening gecombineerd met een boze of woedende reactie van de verdachte) en weerspanning: de betrokken personen ontwikkelen vijandige gevoelens en wantrouwen. Hij vond geen harde bewijzen voor Shermans veronderstelling dat negatief ervaren sanctionering tot versterkte gevoelens van weerspanning leidt en uiteindelijk aan delinquentie bijdraagt.

4 57% van de Nederlandse burgers geeft aan geen begrip te hebben voor bekeuring van geringe snelheidsovertredingen (De Vries en Van der Vijver 2002).

5 Zie het rapport *Tegenhouden Troef* van de Raad van Hoofddcommissarissen (november 2003).

Onbehoorlijk en disproportioneel optreden

Met name door onbehoorlijk optreden kan Streetwise afbreuk doen aan het imago van de politie. Het gaat dan vooral om de groep burgers die hard is aangepakt en in de boeien geslagen na onenigheid over een bekeuring. Van de 106 bestudeerde pv's belediging werd in 18 gevallen ook wederspanning ten laste gelegd. In werkelijkheid gingen de aanhoudingen in veel meer gevallen gepaard met openlijk verzet en opstandigheid. In de klachtzaken met betrekking tot onbehoorlijke bejegening (77) werden 28 personen aangehouden, en de grote meerderheid van zaken ging gepaard met verzet.

Het geboeid afvoeren naar het politiebureau wekt veel onvrede en verontrusting bij burgers. Veel klagers keren zich in hun brieven tegen die praktijk. Een complicerende factor is dat erg snel om assistentie wordt gevraagd. Is die versterking eenmaal gearriveerd dan volgt in veel gevallen escalatie en is er geen weg meer terug. Ook personen die toevallig als passant langs zo'n 'opstootje' komen, worden zonder pardon hard bejegend.

Zoals eerder opgemerkt, de vraag is in hoeverre politiemensen – door op het provocerende gedrag van burgers in te gaan of telkens de confrontatie aan te gaan – beledigingen zelf over zich afroepen. Wat door Marokkaanse jongens als een laconiek spel wordt gezien, zonder veel besef van de gevolgen, nemen politiemensen uiterst serieus. De afstand tussen groepen jongeren en de politie wordt daardoor groter; jongeren stellen zich harder op, gedragsverandering blijft uit.

In het kader van Streetwise vinden meer dan eens 'gezochte' of 'uitgelokte' overtredingen plaats. Ook 'terugpakken' speelt een rol. Een voorbeeld: tijdens het laseren op de IJdoornlaan kon de snelheid van een automobilist niet worden geregistreerd omdat hij net iemand inhaalde. De verbalisant:

'Verdachte vond het nodig om rapporteur even met zijn middelvinger te begroeten. Hier was ik niet bepaald van gediend, dus in de auto gesprongen en verdachte aangehouden op de Werengouw (in het kader van eigen schuld dikke bui). In overleg met hopper de verdachte heengezonden daar er ook niet echt een zaak was. Wel heeft rapporteur verdachte nog even getrakteerd op een tweekant mini's (gordel en rijbewijs niet tonen).'

Veel politiemensen neigen ertoe – in geval van asociaal gedrag of verbaal geweld – zonder pardon macht te doen gelden, ook in 'triviale' zaken.

Eerder werd er op gewezen dat veel Amsterdamse dienders een 'lik-op-stuk'-mentaliteit uitstralen, die gepaard gaat met veel onbegrip voor het gedrag en de mentaliteit van burgers, in het bijzonder jongeren. Burgers vragen erom met harde hand te worden bejegend.

Nu blijkt uit het commentaar van de Commissie voor politiekachten en uit de rapportage van veel klachtbemiddelaars dat het de norm is om een zaak niet op de spits te drijven. Deze norm lijkt bepaald niet aan te sluiten bij de huidige Amsterdamse praktijk van staandehouden. Een van de politiemensen merkte tijdens het interview op: 'kleine zaken moet je klein houden'. En in zijn geval betekende dat: lijdelijkheid tonen en niet ingrijpen als dat wel had gekund en naar de letter van de wet ook had gemoeten, zonder dat het ten koste gaat van het publieke gezag van de politie. Moet je niet gewoon kunnen zeggen tegen een burger – althans in 'een-op-een-situaties', dus zonder publiek – dat je het contact afbreekt vanwege escalatiedreiging? Om hem vervolgens duidelijk te maken dat hij in feite mazzelt omdat hij de macht van de overheid ontloopt. Op die manier geef je te kennen dat je jezelf niet verwaardigt met hem een negatieve conflictspiraal te doorlopen. De aanhouding is het hem niet 'waard'. Ook nu is het dus het gezag dat spreekt: niet optreden wordt met gezaghebbende redenen omkleed. Met name als het gaat om een weggegooid propje papier of een schertsende opmerking van een burger, zou dat 'norm' kunnen zijn. Gezag win je terug door te zeggen waar het op staat en door, zoals een van de geïnterviewden zei, 'mensen als mensen te behandelen en niet met het wetboek in de hand'.

Het gaat er niet om incidenten en conflictsituaties direct om te duiden tot wetshandhavend optreden, zoals veel politiemensen gewoon zijn te doen, en wat hen ook wordt aangeleerd, maar signalen te geven aan burgers dat hun gedrag niet door de beugel kan, en pal te staan voor het gezag. Je dient te bekeuren als een overtreding te gortig is, en wanneer er een inbreuk wordt gemaakt op het veiligheids- en rechtsgevoel van burgers. Veel geïnterviewde agenten beamen dat een bekeuring of arrestatie meer kwaad kan doen dan goed. Toch blijft het een lastig dilemma. Want soms voelen verdachten zich hierdoor gesterkt. Als politiebeambten proberen asociaal gedrag te omzeilen, laten zij burgers in de waan dat zij in hun recht staan. Bovendien, indien een overtreding in het volle licht van de publieke schijnwerpers plaatsvindt, is er weinig keus voor de politiebeambte. In dat geval zou niet verbaliseren het signaal geven dat asociaal gedrag vanzelfsprekend is.

Wederspanning gedrag brengt de politie meer dan eens in een lastig

hoe de eerste schieding van burger in slagen

parket, en dwingt tot geëigende toepassingen van beginselen van proportionaliteit en minimalisering van geweld (Kleinig 1996). Relevante vragen zijn: welke ruimte om verbaal af te reageren moet burgers worden gegund wanneer ze worden bekeurd of aangehouden? Moet je een bekeuring aanzeggen als je bij voorbaat weet dat je jezelf, je collega's en burgers in gevaar kunt brengen (bijvoorbeeld temidden van veel beschonken omstanders)? Onder welke omstandigheden kun je verwachten dat het boeien van een verdachte escalatie van geweld voortbrengt? Hoe moet je mensen die al in de handboeien zitten en zich blijven verzetten aanpakken?

7.3 Naar een breder Streetwise-beleid?

Met de WRR kan men beamen dat meer formele controle en consequente toepassing van sanctionering een noodzakelijke voorwaarde is om de neerwaartse spiraal van normoverschrijding tot staan te brengen (WRR 2003). Maar dat is niet afdoende: formele controle en bestraffing zouden de informele sociale controle en verinnerlijking van normen moeten ondersteunen. Het gaat dus niet zozeer om het afschrikken van potentiële wetsovertreders; handhaving dient er ook aan bij te dragen dat burgers belang hechten aan normen. Niet in het openbaar urineren en licht op de fiets hebben moeten als zinvolle normen worden ervaren.

De WRR wijst erop dat normen niet een, twee, drie weer worden (her)aanvaard. Om zwartrijden tegen te gaan volstaat het niet om de conducteur terug te brengen, omdat reizigers de norm 'betalen voor een rit' niet meer onderschrijven. Schaamte vanwege betrappt worden op zwartrijden is bij velen verdwenen. Evenzo zijn meer bewakers in winkels niet in staat winkeldiefstallen terug te brengen naar het niveau van enkele decennia geleden. Als normen eenmaal zijn vervaagd, vraagt het onevenredig grote inspanningen om deze te herstellen.

Om die reden is herstel van normconform gedrag niet uitsluitend door aanscherping van formele controle en sancties te realiseren. Die aanscherping is een noodzakelijke voorwaarde, maar tegelijk is het wenselijk dat directe overdracht van normen en herstel van informele sociale controle wordt gestimuleerd. Om die redenen zouden de inspanningen van de politie moeten worden aangevuld en verbreed. Ook hier ontvouwt de WRR een interessant perspectief. Maatschappelijke instituties zijn werkplaatsen van waarden en normen. Instituties als onderwijs

vervullen een zogenaamde tertiaire taak: ze leveren een bijdrage aan de publieke moraal door sociaal gedrag in de eigen institutie te onderhouden en te bevorderen. Met andere woorden, de publieke moraal is afhankelijk van en wordt gevoed door moreel gedrag binnen instituties (je aan afspraken houden; iedereen gelijk behandelen; conflicten bijleggen, enzovoort). Hoe sterker het morele gedrag binnen instituties, des te sterker de publieke moraal.

Er zou om die reden eerst orde op zaken moeten worden gesteld in eigen huis: zorgen dat instituties niet 'ontregeld' raken. Uitsluitend afgaan op handhaving door de politie is in zekere zin water naar de zee dragen als instituties regelnaleving verwaarlozen en de burgerij passief aan de kant blijft staan. Het behoort dus tot de taken van formele vertegenwoordigers van instituties (buurtwerkers, leerkrachten, horeca-uitbaters) om personen die in hun eigen domein normen overschrijden aan te spreken.

Een andere mogelijkheid is om overlast en ergerlijk gedrag veel meer buurtgericht aan te pakken dan nu het geval is. In het gebiedsgebonden werk liggen veel meer aanknopingspunten om het vertrouwen van burgers te winnen en via het 'gekend en gekend worden' greep te krijgen op raddraaiers en andere asociale lieden.

Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek beoogt meer zicht te krijgen op de aanleiding, motieven en redenen voor verbaal geweld tussen politie en publiek op straat, en de manier waarop politiemensen met verbaal geweld omgaan. Het gaat om een kwalitatief onderzoek dat specifiekere kennis biedt over de aard van bejegeningproblemen. In het onderzoek is nagegaan met welke problemen en dilemma's politieagenten tijdens het alledaagse werk op straat te maken hebben en in hoeverre het Streetwise-beleid – met name de grotere druk te bekeuren en de kans eerder tegen een klacht op te lopen – de interactie met het publiek heeft gewijzigd. De twee hoofdvragen van het onderzoek luiden: ten eerste, welke problemen doen zich voor in de bejegening tussen politiemensen en burgers in het publieke domein? Ten tweede, hoe kunnen politiemensen professioneler omgaan met die problemen? Om de eerste hoofdvraag te beantwoorden zijn drie databronnen benut: processen verbaal belediging, dossiers klachtregistratie en interviews met politiemensen.

Uit de studie van processen verbaal belediging (hoofdstuk 2) blijkt dat de aangehouden burgers moeite hebben het gezag van de politie te erkennen. Ten eerste blijkt dat ze staandehouden of controleren opvatten als ongevraagde bemoeienis en 'lastig vallen'. Dat druist tegen het gevoel van eigenwaarde in, of wordt als een ongeoorloofde inbreuk op het privé-leven gezien. Ten tweede geloven ze dat met schelden een mening kenbaar wordt gemaakt. Zij menen te mogen schelden en hun irritatie duidelijk te laten blijken. Ten derde: de verdachte personen beschouwen zich als 'gelijke' van politiemensen en keren zich tegen de rollen van boven- en onderschikking.

Op basis van studie van de klachtbrieven (hoofdstuk 3) konden drie vormen van onbehoorlijk gedrag worden gereconstrueerd: machtsvertoon, onfatsoenlijk handelen en vernedering. Machtsvertoon en kinderachtig gedrag (het eigen gelijk doordrijven) gaan vaak gepaard met een forcerende houding, waardoor menigmaal de proportionaliteit van het politieoptreden in gevaar komt. Forceren duidt op een dominante en

afstandelijke houding, waardoor de betreffende politieman of -vrouw niet benaderbaar en aanspreekbaar is. Daarnaast blijkt spiegelen (het wederzijds overnemen van neerbuigend, vijandig of agressief gedrag) vaak tot klachten te leiden. Voor veel politiemensen is het kennelijk moeilijk irritatie voor zich te houden en 'boven' een zuigende of sarrende burger te staan.

Het overgrote deel van de bejegeningklachten heeft betrekking op kleine overtredingen. Het verbaliseren van kleine vergrijpen lijkt in zichzelf escalerend te werken omdat veel burgers die vergrijpen niet of nauwelijks als een overtreding beleven; de discussie loopt vervolgens zo uit de hand dat de burger menigmaal gearresteerd wordt. Beredeneerd vanuit de principes van proportioneel optreden en van minimalisering van geweld zijn deze aanhoudingen in veel gevallen moeilijk te rechtvaardigen. Daarnaast vinden in het kader van Streetwise vaak 'gezochte' of 'uitgelokte' overtredingen plaats. Veel politiemensen roepen beledigingen over zich af door op het provocerende gedrag van burgers in te gaan of al te gedreven de confrontatie te zoeken. Wat door Marokkaanse jongens als een laconiek spel wordt gezien, zonder veel besef van de gevolgen, nemen politiemensen uiterst serieus. De afstand tussen groepen jongeren en de politie wordt daardoor groter; jongeren stellen zich harder op, gedragsverandering blijft uit.

Op grond van de geschetste patronen in het interviewmateriaal (hoofdstuk 4) kan het volgende worden geconcludeerd. Ten eerste blijkt dat veel politiemensen er toe neigen – in geval van asociaal gedrag of verbaal geweld – zonder pardon macht te doen gelden, ook in 'triviale' zaken. Zij stralen een 'lik-op-stuk'-mentaliteit uit waaruit onbegrip voor het gedrag en de mentaliteit van burgers en speciaal jongeren, naar voren komt. In hun ogen vragen burgers er om met harde hand te worden bejegend. Verder blijkt er een grote samenhang te bestaan tussen politiestijl en weerstand van burgers: politiemensen die probleemoplossende en coöperatieve benaderingen prefereren, stuiten op minder weerstand. Politiemensen die dwingend en forcerend optreden, stuiten op meer weerstand. Dat betekent dat niet productiviteit als zodanig (veel bonnen schrijven) tot weerstand en klachten van burgers leidt, maar eerder de manier waarop politiemensen omgaan met staandehouden en het aanspreken van burgers. Politiemensen die op klachten worden 'getrakteerd' doen weinig pogingen burgers te overtuigen en laten hen vaak gefrustreerd achter. Ook om die reden is het van belang dat politieagenten betere vaardigheden ontwikkelen, met name uitleg geven en

geruststellen. Overigens zijn politiemensen erg gevoelig voor klachten; zij ervaren een klacht als een gênant signaal dat hun competentie in twijfel wordt getrokken.

Wat discretionaire macht betreft blijkt dat in veel gevallen het gedrag van de burger bepaalt of hij of zij een bon krijgt of gearresteerd wordt. De kans op repressief optreden is groter wanneer een burger geen respect toont. 'Straffen voor gedrag' blijkt moeilijk uit het politieoptreden te verbannen. Zo kunnen veel dienders de verleiding niet weerstaan om niet-coöperatieve burgers extra te laten wachten. De verleiding is groot om pogingen tot degradatie met gelijke munt te beantwoorden ('terugpakken').

Om die reden is 'spiegelen' moeilijk uit de praktijk van politiewerk weg te denken. Spiegelen gaat vaak gepaard met het etaleren van straatwijsheid: alert reageren op wat de ander zegt, hem aftroeven of overbluffen. Politiemensen 'winnen' dan niet omdat ze gezag uitstralen maar omdat ze jongemannen in hun eigen spel verslaan. Forceren is in zekere zin het tegendeel van spiegelen: er wordt op steriele en starre wijze aangegeven dat de politiebeampte 'boven' is en de burger 'beneden'. Er wordt snel toegewerkt naar afronding, je wilt er snel van af zijn. Dat lijkt een van de belangrijkste oorzaken van irritatie en agressie, omdat burgers de indruk krijgen dat zij miskend worden. De forcerende houding lijkt voor een relatief kleine groep politiemensen een structureel probleem te zijn, dat moeilijk te doorbreken is. De spiegelende houding lijkt bij alle politiemensen (wel eens) voor te komen en kan makkelijker te boven worden gekomen.

Na het lezen van de hoofdstukken 2, 3 en 4 kan het beeld rijzen dat de interactie politie-publiek per definitie moeizaam verloopt. Politiemensen zouden onverkort macht willen laten gelden. Burgers stellen zich teweer, gaan in de tegenaanval, negeren de opmerkingen van de politieman of -vrouw, of weigeren medewerking. Omdat dit onderzoek sterk is toegespitst op niet-routinematige interacties (aanhoudingen en klachten) verdient dat beeld nuanceren: in de meeste gevallen loopt de interactie tussen politie en burgers zonder problemen. Verbaal geweld tegen politiemensen en onbehoorlijk gedrag jegens burgers zijn eerder uitzondering dan regel. Niettemin lijken veel burgers alleen onder bepaalde voorwaarden mee te werken, bijvoorbeeld als uitleg wordt gegeven over het staandehouden. Het politiewerk is dan ook veeleisender geworden: meewerken moet worden 'gewonnen'. Dat maakt gezagsuit-

oefening en de daarmee verbonden aansporingen tot naleving van regels veel kwetsbaarder.

De tweede hoofdvraag heeft betrekking op beroepsvaardigheden. Hoe kan het professionele optreden worden verbeterd, en welke sociaal-morele en communicatieve vaardigheden zijn daarvoor van belang? Om die vragen te beantwoorden zijn enkele perspectieven en interpretaties geïntroduceerd die tot op heden in het Nederlandse taalgebied niet of nauwelijks aandacht hebben gekregen, waaronder gezichtsbehoud (*face saving*) en emotiemanagement. In hoofdstuk 5 wordt aangegeven dat staandhouden of bekeuren een morele krachtmeting teweegbrengt die beide partijen dwingt de eigen status te beschermen. Voor politiemensen staat het gezag op het spel, voor burgers hun eigenwaarde. Politieagenten dienen zich er bewust van te zijn dat de burger bedreigd kan worden door vele (subtiele) manieren waarop zij macht uitoefenen. Bepaalde manieren van spreken zoals interrumpen of insinueren kunnen ook onbedoeld als aanslagen op de identiteit van de burger worden ervaren.

In hoofdstuk 6 wordt – onder meer voortbouwend op het werk van Frans Denkers – geconcludeerd dat de professionaliteit van de politie bestaat uit een mengsel van nuchter en herkenbaar handelen. Dat wil zeggen, afstandelijker reageren dan burgers gewoonlijk doen en tegelijk iets van jezelf laten zien om persoonlijk vertrouwen op te bouwen. Dat vereist emotiemanagement: enerzijds het beteugelen van primaire aandriften en emoties, anderzijds appelleren aan gevoelens van burgers (een besef van urgentie laten doorklinken: ‘er moet iets gebeuren’; een overtuigend appel doen op ieders verantwoordelijkheid). Professionaliteit bestaat dus uit het kunnen opsporen, begrijpen en uitdrukken van emoties. Daarnaast is een bevestigende stijl van belang die de waarneeming van de burger op de zaak zelf richt, en minder in aanvallen op waardigheid resulteert. Afwijzende boodschappen als een waarschuwing of een bekeuring zouden daarom samen moeten gaan met een oprechte en geloofwaardige houding.

Tenslotte is in hoofdstuk 7 betoogd dat Streetwise – naast baten – lasten met zich meebrengt zoals capaciteitsproblemen en legitimiteitsproblemen.

Aanbevelingen

1. Professionaliteit

Beroepsvaardigheidstrainingen zouden meer in het teken kunnen staan van kennis en begrip van ‘morele krachtmetingen’. Dat wil zeggen, het besef dat burgers op vele uiteenlopende manieren volharden in statusbehoud, en daartoe vele machtsstrategieën benutten. Training zou politiemedewerkers sterker kunnen attenderen op vaak onbewuste rituele schofferingen van burgers en op gedragingen die een gevoel van onrecht laten ontstaan. De valkuilen van spiegelen en forceren verdienen aparte aandacht. Training zou ook sterker kunnen worden gericht op de dilemma’s van emotiewerk (spanningen tussen de verlangde *display rules* van het werk enerzijds en de eigen beleving anderzijds), op emotiemanagement en communicatieve vaardigheden. Tenslotte is meer inzicht nodig in strategieën voor een goede afwikkeling van contacten met de burger, en de rol van geloofwaardigheid en persoonlijk gezag daarbij. Negatieve of bedreigende boodschappen, zoals het mededelen van een bekeuring, dienen vergezeld te gaan met een bevestigende communicerende stijl.

2. Behoorlijk optreden

Bij de handhaving van de ‘kleine norm’ zouden politiemedewerkers er meer op geattendeerd kunnen worden dat tussen gedogen enerzijds en strafrechtelijk optreden anderzijds vele opties beschikbaar zijn. Waarschuwen en informele bestraffing als een standje geven, kunnen ook in het kader van Streetwise een belangrijke rol spelen, zolang gerefereerd wordt aan gezaghebbend optreden. Dat wil zeggen: inspelen op de symbolische waarde van wetshandhaving, namelijk de bevestiging van normen en ondersteuning van burgers om regels goed te blijven naleven. Ook vanuit oogpunt van proportioneel optreden en zaken niet op de spits te drijven zouden deze opties in sterkere mate kunnen worden gepraktiseerd. Wat dat betreft liggen vooral bij veel ‘een-op-een-situaties’, zonder publieke factor, kansen voor een verbeterd professioneler optreden. In die situaties hebben politiemensen een ruim speelveld om de interactie met de burger tot een goed eind te brengen.

3. Verbreding van het Streetwise-beleid

Handhaving van de ‘kleine norm’ kan niet alleen door de politie worden gerealiseerd. Er zou meer met andere beroepsgroepen kunnen worden samengewerkt. De acceptatie van Streetwise zou kunnen worden ver-

groot door het handhavende politiewerk meer te laten aansluiten op de behoefte aan handhaving op scholen en andere semi-openbare instituties zoals zwembaden. Tegelijk zou Streetwise sterker kunnen worden afgestemd op werk van andere beroepsgroepen die te maken hebben met veel gedemoraliseerde medewerkers, zoals trambestuurders en conducteurs.

Literatuur

- Ahaus, K. en R. Brom 2001, *Rapport Klachtencultuur Politie Amsterdam-Amstelland, Apeldoorn*, TMI Nederland
- Ashforth, Blake E., en Ronald H. Humphrey 1993, 'Emotional Labour in Service Roles: the Influence of Identity', in: *Academy of Management Review*, vol. 18. no. 1, 88-115
- Baumeister, Roy 1997, *Evil. Inside human violence and cruelty*, New York, Freeman and Company
- Bayley, David H. 1986, 'The tactical choices of police patrol officers', in: *Journal of Criminal Justice*, 14: 329-348
- Bayley, David H. en Egon Bittner 1985, 'Learning the skills of policing', in: *Law and Contemporary Problems*, 47: 35-59
- Bayley, David H. en James Garofalo, 1989, 'The Management of Violence by Police Patrol Officers', in: *Criminology*, 27, 1: 1-25
- Bern, Jan 2002, *Amsterdams*, Den Haag, Sdu
- Bovenkerk, Frank 2002, 'Over de oorzaken van allochtone misdaad', in: F. Bovenkerk e.a. (red.) *Multiculturaliteit in de strafrechtspleging*, Den Haag, Boom Juridisch
- Brink, Gabriël van den 2001, *Geweld als uitdaging. De betekenis van agressief gedrag bij jongeren*, Utrecht, NIZW
- Brink, Gabriël van den, en Kees Schuyt 2003, 'Van kwaad tot erger: wordt het geweld nu ook gedemocratiseerd?', in: K. Schuyt en G. van den Brink (red.), *Publiek geweld*, Amsterdam, AUP, 7-18
- Bron, R.P. 2003, 'Van dienders blijf je af; verbaal geweld tegen politieambtenaren', in: *Justitiële verkenningen*, 29, 3, 65-74
- Brown, P. en S.C. Levinson 1987, *Politeness*, New York, Cambridge University Press
- Bos, R.I. 1980, 'Geweldgebruik door individuele politieambtenaren', in: *Justitiële verkenningen*, 6, 5: 84-97
- Buruma, Ybo 2004, 'Onoprechte handhaving', in: B. van Stokkom en L. Gunther Moor (red.), *Onoprechte handhaving? Prestatiecontracten, beleidsvrijheid en politie-ethiek*, Dordrecht, SMVP

- Cachet, L., A. van Sluis en E. van der Torre 1994, 'Ervaringen met klachten tegen de politie. Naar nieuwe vormen van klachtenafhandeling en klachtenmanagement', in: *Delikt en Delinkwent*, 24, 8, 814-831
- Campbell, Anne en Steven Muncer 1994, 'Men and the meaning of violence', in: John Archer (ed.), *Male Violence*, Londen, Routledge
- Copp, Martha 1998, 'When Emotion Work is Doomed to Fail: Ideological and Structural Constraints on Emotion Management', in: *Symbolic Interaction*, 21, 3, 299-328
- Cupach, William R. en Sandra Metts 1994, *Facework*, Thousand Oaks, Sage
- Denkers, Frans 1983, 'Daar pakken ze je op' Emoties tussen rechtstaat en politie, Lelystad, Vermande
- Denkers, Frans 2001, *Moreel kompas van de politie*, Den Haag, Ministerie van Binnenlandse Zaken Politia Nova
- Egelkamp, Margarethe 2002, *Inflation von Gewalt? Strafrechtliche und kriminologische Analysen von Qualifikationsentscheidungen in den Niederlanden und Deutschland*, Rijks Universiteit Groningen
- Engel, Robin Shepard 2003, 'Explaining suspects' resistance and disrespect toward police', in: *Journal of Criminal Justice*, 31, 475-492
- Francissen, L. en W. Bosveld 2002, *Analyse Klachten Politie Amsterdam-Amstelland*, Amsterdam, O+S bureau voor Onderzoek en Statistiek
- Gabriel, Yiannis 1998, 'An Introduction to the Social Psychology of Insults in Organizations', in: *Human Relations*, 51, 11: 1329-1354
- Greene, J. 1999, 'Zero Tolerance: a case study of police policies and practices in New York City', in: *Journal of Crime and Delinquency*, 45, 171-187
- Haan, Willem de, 2003 'Motieven bij plegers van geweld op straat', in: K. Schuyt en G. van den Brink (red.), *Publiek geweld*, Amsterdam, AUP, 35-52
- Hanrath, M.A. 1997, *Klagen staat vrij. De afhandeling van klachten bij de politie*, Vrije Universiteit
- Harcourt, Bernard E. 2001, *Illusion of Order: The False Promise of Broken Windows Policing*, Harvard University Press
- Harlos, Karen P. en Craig C. Pinder 1999, 'Emotion and Injustice in the Workplace', in: Stephen Fineman (ed.), *Emotion in Organizations* (deel 2), London, Sage
- Heuvel, H. van den, en T. Lamboo 2001, 'Het integriteitsbeleid van de politie', in: *Openbaar bestuur*, nr. 8: 6-9

- Hochschild, Arlie R. 1983, *The Managed Heart*, Berkeley, University of Chicago Press
- Infante, Dominic A. 1988, *Arguing Constructively*, Prospect Heights IL, Waveland Press
- Infante, Dominic A. en Andrew S. Rancer 1996, 'Argumentativeness and Verbal Aggressiveness: A Review of Recent Theory and Research', in: B.R. Burleson (ed.), *Communication Yearbook* 19, Thousand Oaks CA, Sage, 319-351
- Infante, Dominic A. e.a. 1996, 'Affirming and Nonaffirming Style, Dyad Sex, and the Perception of Argumentation and Verbal Aggression in an Interpersonal Dispute', in: *Human Communication Research*, 22, 3, 315-334
- Janssens, F. 2003, 'Strafbare belediging. Schelden doet soms zeer', in: *Justitiële verkenningen*, 29, 3, 37-48
- Jones, Tricia S. 2002, unpublished manuscript, *Pride and Prejudice: Considering the Role of Contempt in Community and Conflict*
- Jones, Tricia S. 2001, 'Emotional communication in conflict: essence and impact', in: W. Eadie en P. Nelson (eds.), *The language of conflict and resolve*, Thousand Oaks CA, Sage, 84-104
- Kelling, G. en C. Coles 1996, *Fixing Broken Windows: Restoring Order and Reducing Crime in American Cities*, New York, Free Press
- Kleinig, John 1996, *The ethics of policing*, Cambridge University Press
- Klooster, Roelof 2002, *Belediging van politieambtenaren*, Open Universiteit (scriptie)
- Kop, Nicolien e.a. 1997, *Politie en publiek. Een onderzoek naar de interactie politie-publiek tijdens de surveillancedienst*, Deventer, Gouda Quint
- Kop, Nicolien 1999, *Blauw licht in het donker. Een onderzoek naar burn-out van en conflictbehandeling door politieagenten*, Thela Thesis Amsterdam
- Koppelaar, I en J. van der Steen 1987, *Conflicthantering door de politie. Een kwalitatieve en kwantitatieve analyse*, Den Haag, Sdu
- Korff, Dirk e.a. 2001, 'Diversiteit in criminaliteit; allochtone arrestanten in de Amsterdamse politiestatistiek', in: *Tijdschrift voor criminologie*, 43, 3: 230-259
- Kruize, P. en D. Wijmer 1994, 'Geweldsincidenten tussen politiemensen en burgers in Den Haag', in: *Justitiële verkenningen*, 20, 1: 97-112
- Laan, André van der 2004, *Weerspanningheid en delinquentie*, proefschrift, Nijmegen, Wolf Legal Publishers

- Lambooy, Terry e.a. 2001, 'Politie neemt integriteitschendingen serieus', in: *Tijdschrift voor de Politie*, 64, 6 (juni): 4-11
- Leest, Judith 2003, "'Neem jij je troep in de maling!' Klagen en bemiddelen binnen de Amsterdamse politie', in: *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 3, 4: 23-33
- Martin, Susan E. 1999, 'Police Force or Police Service? Gender and Emotional Labour', in: *The Annals of the American Academy*, 561, januari 1999
- Mastrofski, Stephen D. e.a. 1996, 'Compliance on Demand: The Public's Response to Specific Police Requests', in: *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 33, 3, 269-305
- Mastrofski, Stephen D. e.a. 2002, 'Police Disrespect toward the Public: An Encounter-Based Analysis', in: *Criminology*, 40, 3, 519-551
- Meershoek, Guus 2000, 'Blauw blauw: het tanend gezag van de politie', in: Gunther Moor, Lodewijk en Kees van der Vijver (red.), *Het gezag van de politie*, Dordrecht, SMVP
- Middelhoven L. en F. Driessen 2001, *Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte*, Den Haag, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Middelhoven L. en F. Driessen 2003, 'Schelden in het (semi-)publieke domein. Een onderzoek onder verschillende beroepsgroepen', in: *Justitiële verkenningen*, 29, 3, 54-64
- Penman, Robyn 1990, 'Facework and Politeness: Multiple Goals in Courtroom Discourse', in: *Journal of Language and Social Psychology*, 9, 1-2: 15-38
- Pogrebin, Mark R. en Eric D. Poole 1988, 'Humor in the Briefing Room: a study of the strategic uses of humor among police', in: *Journal of Contemporary Ethnography*, 17: 183-210
- Pogrebin, Mark R. en Eric D. Poole 1991, 'Police and Tragic Events: The Management of Emotions', in: *Journal of Criminal Justice*, 19, 395-403
- Rafaeli, Anat en Robert I. Sutton, 1989, 'The Expression of Emotion in Organizational Life', in: *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42
- Rafaeli, Anat en Robert I. Sutton 1991, 'Emotional Contrast Strategies as Means of Social Influence: Lessons from Criminal Interrogators and Bill Collectors', in: *Academy of Management Journal*, vol 34, no. 4, 749-775
- Roché, Sebastian 2002, *Tolérance Zéro? Incivilités et insécurité*, Paris, Odile Jacob
- Saarni, Carolyn 1999, *The development of emotional competence*, New York, Guilford Press
- Savornin Lohman, Jacqueliën 2000, 'Het gezicht van de politie', in: Lodewijk Gunther Moor en Kees van der Vijver (red.), *Het gezag van de politie*, Dordrecht, SMVP
- Scheepers, P. en M. te Grotenhuis 2000, 'Tanend gezag van autoriteiten in een individualiserende samenleving', in: Lodewijk Gunther Moor en Kees van der Vijver (red.), *Het gezag van de politie*, Dordrecht, SMVP.
- Sherman, Lawrence W. 1993, 'Defiance, Deterrence and Irrelevance: A Study of the Criminal Sanction', in: *Journal of Research in crime and Delinquency*, 30, 445-473
- Sherman, Lawrence 2003, 'Reason for Emotion: Reinventing Justice with Theories, Innovations and Research', in: *Criminology*, 41, 1, 1-37
- Smith, D. en R. Visser 1981, 'Street-level justice', in: *Social Problems*, 29, 1981, 167-177
- Steen, J.C. van der 1982, *Gedrag in bekeuringssituaties*, Ministerie van Binnenlandse Zaken
- Stenross, B. en S. Kleinman 1989, 'The Highs and Lows of Emotional Labor: Detectives' Encounters with Criminals and Victims', in: *Journal of Contemporary Ethnography*, 17: 435-452
- Sterkenburg, P. van 2003, 'Vloeken; hedendaagse uitdrukkingvormen en veranderingen', in: *Justitiële verkenningen*, 29, 3: 9-16
- Stokkom, Bas van 2000, 'Het mannelijk ego. Over onzekerheid, hoge eigendunk en agressie', in: *Justitiële verkenningen*, 26, 1: 48-60
- Stokkom, Bas van 1999, 'Expressief masculinisme; over de toekomst van 'zinloos' geweld', in: G.J.N. Bruinsma e.a. (red.), *Vooruitzichten in de criminologie*, Den Haag, Sdu, 89-108
- Stokkom, Bas van 2003, 'Fatsoen en burgerdeugden', in: L. Gunther Moor, D. van Lin e.a. (red.), *Welzijn versterkt veiligheid. Betrokken burgers in leefbare wijken*, Dordrecht, SMVP, pp. 49-55
- Stol, W.Ph. 1994, *Beelden van politiestraatwerk*, Dordrecht, SMP
- Sutton, Robert I, 1991, 'Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors', in: *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268
- Sykes, R.E. en J.P. Clark 1975, 'A Theory of Deference Exchange in Police-Civilian Encounters', in: *American Journal of Sociology*, 81, 584-600

- Taylor, R.B. 2001, *Breaking away from broken windows*, Boulder CO, Westview
- Tedeschi, James T. en Richard B. Felson 1994, *Violence, Aggression, and Coercive Actions*, Washington, American Psychological Association
- Terrill, William, en John McCluskey 2002, 'Citizen complaints and problem officers. Examining officer behavior', in: *Journal of Criminal Justice*, 30, 143-155
- Tiedens, Larissa Z., P.C. Ellsworth, B. Mesquita 2000, 'Sentimental stereotypes: emotional expectations for high- and low-status group members', in: *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 26, nr. 5, 2000, pp. 560-575
- Tiedens, Larissa Z. 2001, 'Anger and Advancement Versus Sadness and Subjugation: The Effect of Negative Emotion Expressions on Social Status Conferral', in: *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 1, 86-94
- Timmer, Jaap 1999, *Politiewerk in gevaarsituaties. Omgaan met agressie en geweld van burgers in het basispolitiewerk*, Amsterdam, Vrije Universiteit
- Torre, E. J. van der 1999, *Politiewerk. Politiestijlen, community policing, professionalisme*. Samson, Alphen aan den Rijn
- Tracy, Karen en Sarah J. Tracy, 1998a, 'Rudeness at 911. Reconceptualizing Face and Face Attack', in: *Human Communication Research*, 25, 2, 225-251
- Tracy, Sarah J. en Karen Tracy, 1998b, 'Emotion Labor at 911: A Case Study and Theoretical Critique', in: *Journal of Applied Communication Research*, 26, 390-411
- Tyler, Tom R. 1990, *Why People Obey the Law*, Yale University Press
- Tyler, Tom R. 2004, 'Enhancing Police Legitimacy', in: *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593 May: 84-99
- Tyler, Tom R., en Yuen Huo 2002, *Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts*, New York, Russell Sage Foundation
- Uildriks, Niels 1996, *Geweld in de interactie politie-publiek. Een onderzoek naar opvattingen en ervaringen binnen de politie*, Deventer, Gouda Quint
- Van Maanen, J. 1978, 'The asshole', in: P.K. Manning en J. Van Maanen (eds.), *Policing*, pp. 231-238
- Velt, C.J.E. in 't e.a. 2003, *Politie en geweld. Een verkenning van politiereacties op geweldsincidenten in vier Nederlandse regiokorpsen*, Ze-Kerckebosch
- Vijver, C.D. van der 1993, *De burger en de zin van strafrecht*, Lelysta: Vermande
- Vijver, C.D. van der, en L. Gunther Moor 2001, 'Het gezag van de politie', in: *Justitiële verkenningen*, 27, 1: 72-83
- Vries, M.S. de, en C.D. van der Vijver 2002, *Beelden van gezag bij de bevolking en bij de politie*, Dordrecht, SMVP
- Vuijsje, Herman 2003, 'Schelden deed geen pijn; de opkomst van openbaar leedvermaak', in: *Justitiële verkenningen*, 29, 3, 20-25
- Warren, Mark 1996, 'Deliberative democracy and authority', in: *American Political Science Review* 90 (1): 46-60
- Warren, Mark 1999, 'Democratic theory and trust', in: M. Warren: *Democracy and Trust*, Cambridge University Press
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid 2003, *Waarde normen en de last van gedrag*, Amsterdam, Amsterdam University Press
- Wilson, Carlene en Helen Braithwaite 1993, 'Police Patrolling, Resistance, and Conflict Resolution', in: Neil Brewer and Carl Wilson (eds.), *Psychology and Policing*, LEA
- Zijderveld, Anton 1985, *De dynamiek van macht en gezag*, Den Haag