

**A.**

**“Jij moet je bek houden!”**

**Agressie en geweld tegen  
werkenden**

# Schade Schande Schuld?

## Oprecht herstel

in-z

### FOKKE & SUKKE

PLEITEN VOOR MEER GEBRUIK VAN MEDIATION



# Herstel van een Veilig Publieke Taaksfeer

**in-z**



## MIS versus strenger straffen

### Doel van aangifte

- Dat medewerker herstelt en zich weer veilig voelt
- Dat verdachte inzicht krijgt en schade herstelt
- Dat de dader stopt

**Veilige Publieke Taaksfeer**

# Strafrecht en Herstelrecht in historisch perspectief

in-z



2011 wet ter versterking positie  
so-er artikel 51 sv belangrijk  
2018 Herstelrechtvoorziening MIS  
2024: Mediation voor rechtspraak

**Wat is MIS**

# Mediation in Strafzaken

## conflict-herstelbemiddeling

**in-z**



### Grip op de zaak

Zelf de touwtjes in handen

Professionele bemiddeling

- MIS - binnen proces

- Perspectief - buiten

Howard Zehr de hersteldriehoek

Slachtoffer

Verdachte

Samenleving

# Mediation in strafzaken

## Mediation Proces

in-z



### Hoe werkt het

- mediationovereenkomst-  
startovereenkomst
- Intake (alles op 1 dag) – 3 – 6  
gesprekken
- Vaststellingsovereenkomst -  
slotovereenkomst

# Schade en Mediation methoden

**in-z**



Civiel & binnen strafrecht

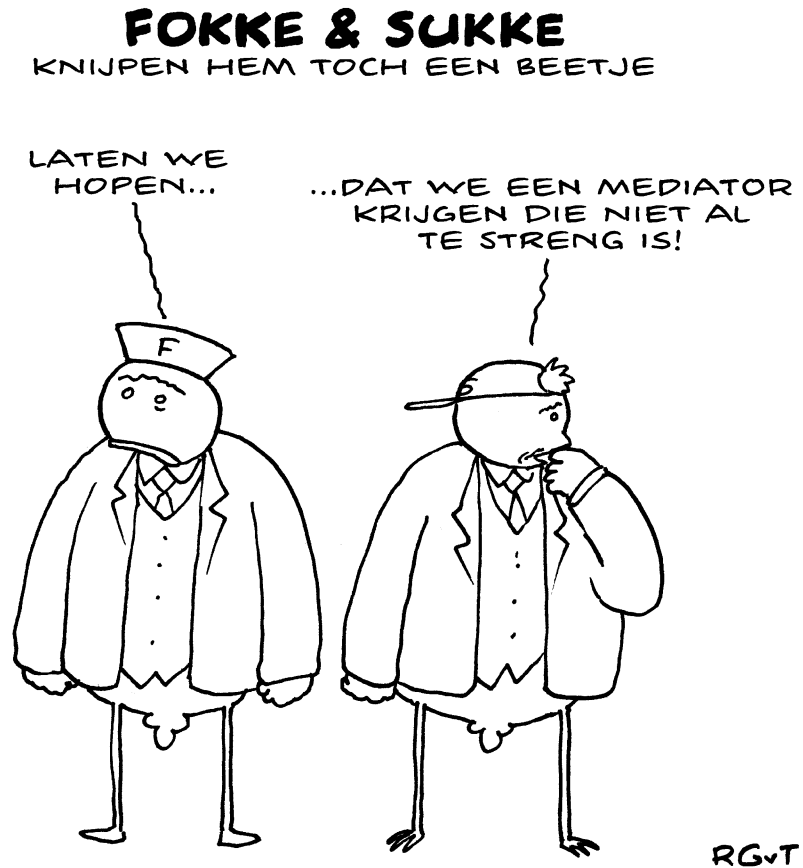
- Overeenkomst
- MfN regels

5 punten van herstel

Checklist – mediation in SR

- Excuses
- Schade/ Voegen
- VOG
- Verzoek verwijzen

# voorbeelden en ervaring



Verschillende vormen  
bemiddeling

CASUS:

Agent mishandeld

Verkeersbrigadier en doorrijder

Mishandeling beveiliging

ziekenhuis





# Anders Denken Anders Doen



Coaching - Mediation



Training

Tineke Otter – 06 142 042 46 – [t.otter@in-z.nl](mailto:t.otter@in-z.nl)

**“Jij moet je bek houden!”**  
**Agressie en geweld tegen**  
**werkenden**

# Jij moet je bek houden! Is Nederland een agressieparadijs?



Caroline Koetsenruijter  
Ondersteuningsteam Weerbaar Bestuur



# Werken als VPT'er in Nederland...

- 'Ze hadden jou uit de buik van je moeder moeten snijden'
- 'Ik gooi de kindjes van de flat als u die uithuisplaatsing niet tegenhoudt.'
- 'Jij moet de brandstapel op.'

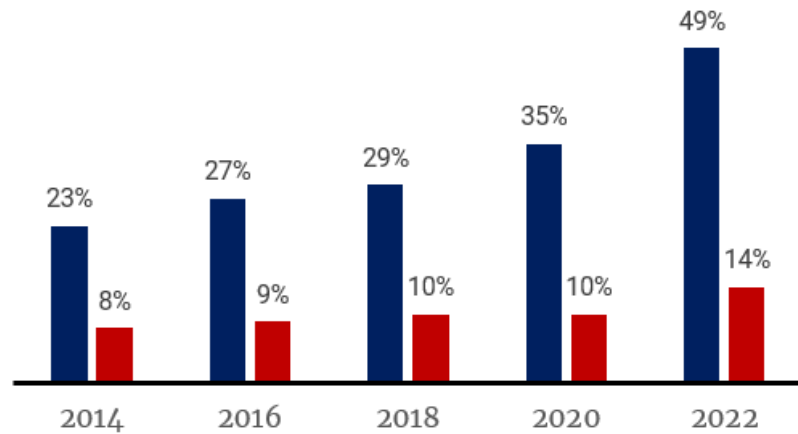


# Cijfers Monitor Integriteit en Veiligheid

## Ervaring met agressie en geweld in de voorafgaande 12 maanden

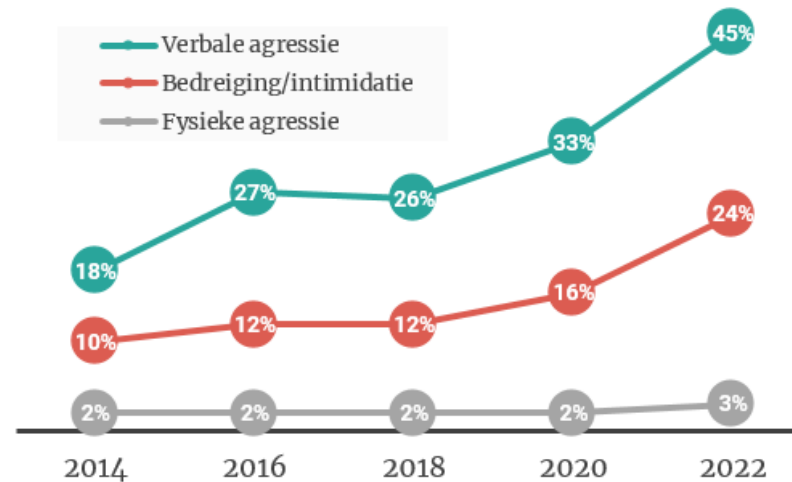
% politieke ambtsdragers in het decentraal bestuur

■ totaal ■ waarvan (zeer) ernstig



## Ervaren agressie naar vorm

% politieke ambtsdragers in het decentraal bestuur



# Europees kampioen externe agressie



2 miljoen professionals  
(NEA 2021)

2/  
3

Vertoont ander gedrag



Online helft incidenten

38%

gemeenteambtenaren

5% MAAKT  
30% MEE

VPT MONITOR

EEN OP DE VIJF  
PLEGERS  
IS COLLEGA

# Geen wapen tegen burger

- Wacht niet af tot het code rood is
- Kijk verder dan de neus lang is: leer van incidenten
- Investeer in goede dienstverlening
- Hervat het gesprek zodra gedrag genormaliseerd is

# ABCD model

## A-gedrag:

zeuren,  
begrip vragen,  
om een  
uitzondering vragen

## B-gedrag:

kritiek op de regels,  
op de organisatie,  
op het beleid (jullie)

## C-gedrag:

schelden,  
treiteren/pesten,  
vernederen,  
schreeuwen,  
beledigen,  
vals beschuldigen  
= agressie,  
begrenzen en  
melden! (jij)

## D-gedrag:

fysiek geweld,  
dreigen met geweld  
(verbaal/schriftelijk)  
of intimidatie  
= agressie,  
contact direct  
verbreken en  
melden!



**SAFETY BY DESIGN**

**RESPONSIVITEIT**

**BUREAUCRATISCH**

**STRESSREACTIES**

**ONTKENNING**

# Casus:

‘Jammer dat je zo door de mand valt. Jij heb echt niks te bieden. Kneus.’

1. Wat voor gedrag is dit?
2. Hoe reageert u?
3. Wat doet u daarna?

# Wij houden agressie nooit stil!

Dank voor uw aandacht

Caroline Koetsenruijter

[www.instituut-kcb.nl](http://www.instituut-kcb.nl)

06-45604545

**“Jij moet je bek houden!”**  
**Agressie en geweld tegen**  
**werkenden**