

INTERVIEW **HEIDI NIEBOER** VOORMALIG POLITIEONDERHANDELAAR

# 'Gijzelnemers willen graag hun verhaal kwijt'

Heidi Nieboer was lang politieonderhandelaar. „Een verward persoon met wapen kan net zo gevaarlijk zijn als een terrorist.“

Door onze medewerker **Ruben Stiff**

**D**e 28-jarige man die dit weekend vier medewerkers van de Edese uitgaansgelegenheid Petticoat gijzelde, is afgelopen december door de rechtbank van Gelderland al veroordeeld tot een celstraf. De verdachte kreeg toen 120 dagen gevangenisstraf opgelegd voor bedreiging, waarvan 103 voorwaardelijk. Ook moest de man zich van de rechter melden bij een psychiatrische kliniek. Dat bevestigt de rechtbank na berichtgeving in *de Gelderlander*.

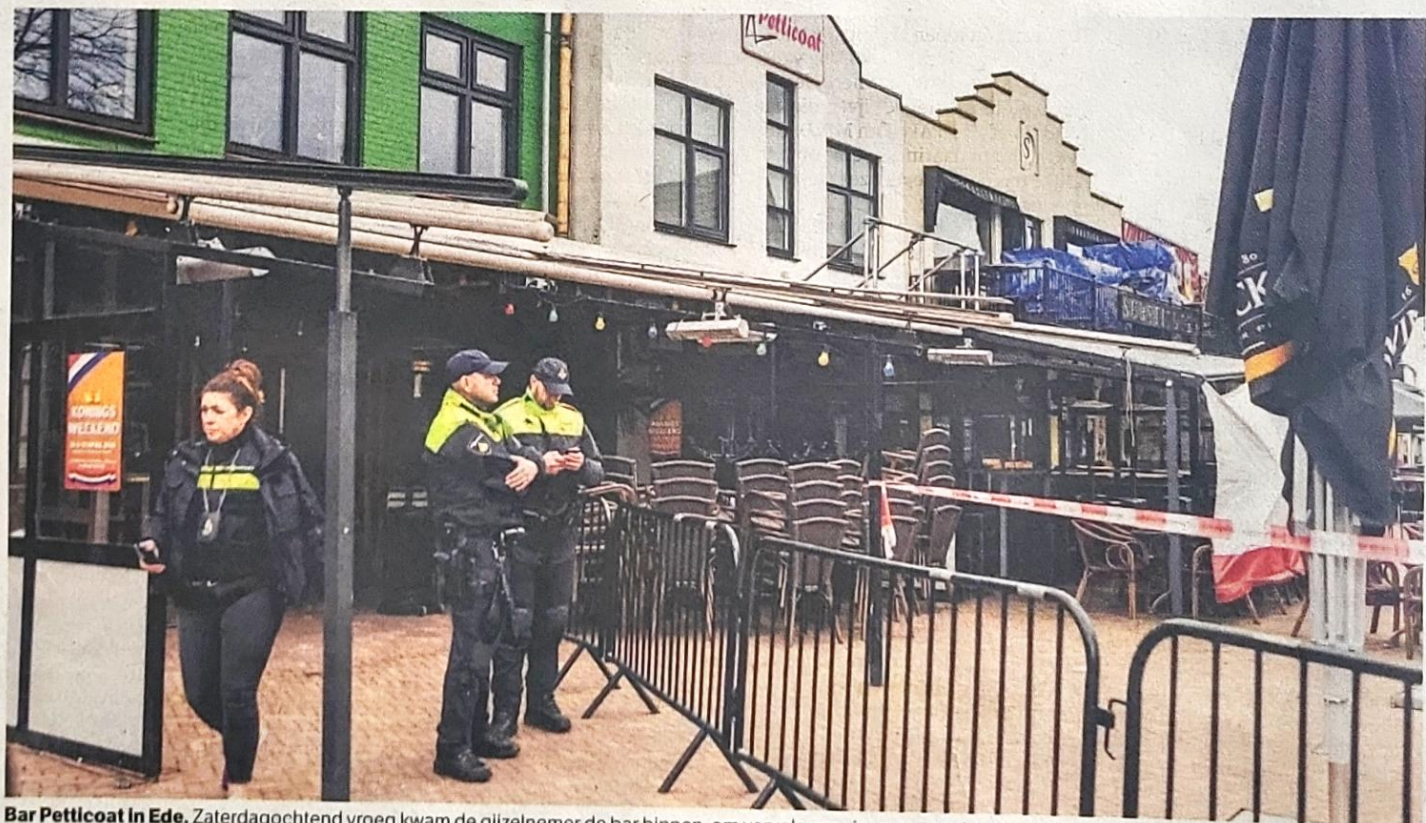
Volgens diezelfde krant gaat het om een doodsbedreiging met een vuurwapen aan het adres van twee politieagenten, al kan de rechtbank dit niet bevestigen. Maandag werd bekend dat de man werd behandeld voor psychische problemen.

Toch wist de politie zonder geweld of letsel de gijzelaars zaterdagmiddag vrij te krijgen. Hoe krijgt een onderhandelaar dat voor elkaar?

„Nieuwsgierigheid is het sleutelwoord“, zegt Heidi Nieboer (55). Ze was dertien jaar lang politieonderhandelaar en voerde talloze gesprekken met mensen die zichzelf of anderen dreigden iets aan te doen. „Je moet contact zien te leggen. Dat begint al met de vraag of iemand überhaupt wil praten. Maar in tegenstelling tot zelfmoordterroristen, die direct slachtoffers maken, willen gijzelnemers in veel gevallen graag hun verhaal kwijt.“

## Vertrouwen winnen

De gijzeling in Ede duurde bijna acht uur. Toch werd er niet besloten om tot een inval over te gaan. „Zeer begrijpelijk“, aldus Nieboer. „Uit onderzoek weten we dat bij gijzelingen het grootste aantal slachtoffers valt tijdens een inval.“



**Bar Petticoat in Ede.** Zaterdagochtend vroeg kwam de gijzelnemer de bar binnen, om vervolgens vier personeelsleden te gijzelen.

Zodra een gijzelnemer de telefoon opneemt, moet de onderhandelaar zijn vertrouwen zien te winnen. „De kunst is om op zo'n moment de persoon te scheiden van zijn gedrag. Je weet dat de gijzelnemer iets heel ernstigs aan het doen is, maar uiteindelijk staat het helpen van de slachtoffers centraal.“

En dus, zegt Nieboer, stelt een onderhandelaar zich empathisch op: „Dan zeg je: goh, wat is er nou eigenlijk aan de hand? Je bent in eerste instantie meer aan het luisteren dan vragen. Dan hoor je vaak dat het om een wanhoopsdaad gaat.“

De advocaten van de verdachte in Ede meldden gisteren aan *de Gelderlander* dat het motief voor de actie mogelijk verband houdt met de „zeer langdurige zoektocht“ naar „passen-

de hulp“ en de „uitzichtloze situatie“ waar de verdachte in zat.

Nieboer vertelt hoe ze begin 2000 in Amsterdam te maken kreeg met een man die dreigde suïcide te plegen met een samoeraizwaard. „Zijn



Een onderhandelaar is geen therapeut. Je bent er om iemand te beïnvloeden

zoontje stond met een broodmes naast hem. Die wilde zijn vader na-doen. Verschrikkelijk, natuurlijk. Maar de kunst is om juist dan goed naar iemand te luisteren. Deze man bleek zijn vrouw en huis verloren te

hebben. Door hem te wijzen op de hulp die hij kon krijgen wist ik hem te stoppen.“

## Empathie, geen sympathie

De empathie zal bij de politieonderhandelaar echter nooit omslaan in sympathie, zegt Nieboer. „Een onderhandelaar is geen therapeut. Je bent daar om iemand te beïnvloeden. Onze grootste troef is toch dat we de gijzelnemer levend naar buiten willen laten komen. Dat zal niet snel op die manier worden benadrukt, want dat klinkt heel dreigend, maar als het nodig is, zullen we er subtiel op hinton.“

Onderhandelaars moeten constant inschatten hoe groot de dreiging is voor de gegijzelden. „Een verward persoon met wapens kan net zo ge-

vaarlijk zijn als een terrorist.“ In Ede was het een positief signaal dat er na een tijdje om eten werd gevraagd, zegt Nieboer. „Blijkbaar had hij dat niet voorbereid en was hij niet van plan de gijzeling lang te laten duren.“ Toch blijft het moeilijk om te bepalen hoe gevaarlijk iemand is. „Dat weet je pas zeker zodra iemand naar buiten loopt.“

De uiteindelijke beslissing om tot een inval over te gaan, is niet de verantwoordelijkheid van de onderhandelaar, zegt Nieboer. „Wij zijn slechts een van de schakels tijdens zo'n crisis. De algemeen commandant bepaalt uiteindelijk in samenspraak met de driehoek of er moet worden overgegaan tot een inval. Ik ben altijd blij geweest dat ik die keuze niet hoefde te maken.“