

BEZOEK Weteringschans 85D  
POST Postbus 15797  
1001 NG Amsterdam  
TEL 020 624 30 44  
FAX 020 622 42 99  
E-MAIL [info@ferro-mco.nl](mailto:info@ferro-mco.nl)  
KVK 33125884 Amsterdam  
Bureau Ferro b.v.

## **COB 2008 aanvullende groepen**

**Rapport met de resultaten van een  
focusgroeponderzoek  
Versie 1.2**

in opdracht van:  
**SCP**

auteurs:  
**drs. Judith van Male**

ons projectnummer:  
**3118**

datum:  
**21 november 2008**

## Inhoud

### **Onderzoeksverantwoording 3**

- |   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | Aanleiding onderzoek          | 3 |
| 2 | Opzet, uitvoering en selectie | 3 |
| 3 | Algemeen                      | 4 |

### **Resultaten 5**

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Top-of-mind issues                            | 5  |
| 2 | Stand van zaken in de Nederlandse samenleving | 7  |
| 3 | Eigen ervaringen                              | 14 |
| 4 | Omgangsvormen in de eigen beroepspraktijk     | 15 |
| 5 | Omgangsvormen in de publieke ruimte           | 17 |

### **Conclusies 19**

- |   |                                      |    |
|---|--------------------------------------|----|
| 1 | Algemeen                             | 19 |
| 2 | Visie op de Nederlandse samenleving  | 20 |
| 3 | Omgangsvormen in de beroepspraktijk  | 20 |
| 4 | Omgangsvormen in het publieke domein | 21 |

Bijlage: Checklist

22

## Onderzoeksverantwoording

### 1 Aanleiding onderzoek

In aanvulling op het COB heeft het SCP in het vierde kwartaal van 2008 Ferro opdracht gegeven om een focusgroeponderzoek uit te voeren onder werknemers in de zorg en het onderwijs en onder notabelen. Tot de laatste groep behoren onder andere artsen, tandartsen, notarissen, schooldirecteuren, dominees en priesters.

Het onderzoek is uitgevoerd in Amsterdam en Breda. Om een zo groot mogelijk contrast te verkrijgen tussen Randstad en provincie, zijn de respondenten in Breda zoveel mogelijk uit de omliggende gemeentes gerekruteerd.

### 2 Opzet, uitvoering en selectie

In totaal zijn vier groeps gesprekken gehouden van ieder twee uur en een kwartier: twee met werknemers in de zorg en het onderwijs en twee met notabelen. De gesprekken hebben op twee locaties plaatsgevonden: op de onderzoekslocatie van Ferro in Amsterdam en op een onderzoekslocatie in Breda. Op elke locatie is één discussie met werknemers in de zorg en het onderwijs en één met notabelen gehouden.

Het veldwerk is uitgevoerd op 11 en 12 november 2008. Alle vier de groepen zijn geleid door de dezelfde projectleider van Ferro aan de hand van een gespreksleidraad die in nauw overleg met de opdrachtgever is opgesteld.

Drie groepen bestonden uit 8 deelnemers, één groep uit 9 deelnemers. De groepen waren als volgt samengesteld:

- Werkenden in de zorg en het onderwijs in Breda (n=8):
  - twee mannen en zes vrouwen;
  - allemaal afkomstig uit kleinere gemeenten in de omgeving van Breda;
  - vier leerkrachten uit het basisonderwijs, drie verpleegkundigen en één creatief therapeut;
  - variërend in leeftijd van 21 jaar (de jongste) tot 50 jaar (de oudste).
- Notabelen in Breda (n=9):
  - zes mannen, drie vrouwen;
  - zes afkomstig uit Breda, drie uit omliggende gemeentes;
  - twee pastors, een dierenarts, een notaris, een directeur van een school voor moeilijk lerende kinderen, een ondernemer, een gemeenteraadslid, een trainer (actief in de politiek) en een tandarts;
  - variërend in leeftijd van 27 jaar (de jongste) tot 63 jaar (de oudste).

- Werkenden in de zorg en het onderwijs in Amsterdam (n=8):
  - vier mannen en vier vrouwen;
  - zeven werken in Amsterdam, één in Diemen;
  - drie leerkrachten in het basisonderwijs, één leerkracht op het vmbo, twee verpleegkundigen, één wijkverpleegkundige en één kraamverzorgster;
  - variërend in leeftijd van 32 jaar (de jongste) tot 58 jaar (de oudste).
- Notabelen in Amsterdam (n=8):
  - drie mannen en vijf vrouwen;
  - allen werken en wonen in Amsterdam;
  - drie kerkelijk medewerkers, een notaris, een huisarts, een inspecteur van politie, een advocaat en een psycholoog;
  - variërend in leeftijd van 35 jaar (de jongste) tot 60 jaar (de oudste).

### 3 Algemeen

Het rapport is tot stand gekomen op basis van een uitgebreide analyse van de uitkomsten. Daarbij zijn zowel verbale als non-verbale signalen (zoals lichaamstaal, intonatie die enthousiasme of juist weerstand verradt) meegenomen. De uitkomsten geven een goede indicatie van hoe de onderzoeksgroep tegen de Nederlandse samenleving en de omgangsvormen in het publieke domein aankijkt, en welke aspecten daarin een rol spelen. Meningingen en gedachten mogen bij kwalitatief onderzoek niet direct getalsmatig worden geëxtrapoleerd (in de zin dat je kan stellen dat als 3 van de 30 respondenten iets vinden, die mening 'dus' bij 10% voorkomt). Om die reden vermelden wij in onze rapportage geen aantallen.

Wij hebben het rapport opgedeeld in drie basishoofdstukken: onderzoeksverantwoording, resultaten en conclusies. Gekozen citaten representeren in de ogen van de onderzoeker meningen of houdingen die relevant zijn voor begrip van de context.

Ferro is lid van de MOA (Marktonderzoekassociatie) en Esomar, als ook van de Research Keurmerkgroep, en respecteert de bijbehorende richtlijnen voor kwalitatief marktonderzoek, zoals weergegeven in de ICC/ESOMAR gedragscode. Ook is Ferro gecertificeerd volgens de internationale normen ISO 9001: 2000 en ISO 20252:2006 (de laatste betreft de norm die de Research Keurmerkgroep vereist en die speciaal is ontwikkeld voor de marktonderzoekbranche).

## Resultaten

### 1 Top-of-mind issues

Om een indruk te krijgen van het 'mental framework' van de respondenten, is gevraagd welke zaken hen op dit moment het meest bezighouden. De volgende onderwerpen komen naar voren:

#### **Aan het nieuws gerelateerde onderwerpen**

Nieuwsgerelateerde onderwerpen komen alleen in de twee groepen met notabelen naar voren. Genoemd worden de kredietcrisis ('zorgwekkend'), de Amerikaanse verkiezingen ('inspirerend, hoopgevend'), maar ook de verschijning van het nieuwste boek van Fasseur over de Greet Hofman-affaire wordt genoemd.

#### **Thema's gerelateerd aan het werk**

Deelnemers die in het onderwijs werken, zeggen zich zorgen te maken over ontwikkelingen in het onderwijsbeleid en de toenemende werkdruk. De werkdruk wordt volgens hen van meerdere kanten opgevoerd:

- Er komen steeds meer taken bij (vergaderen, meer ouderavonden, persoonlijk ontwikkelingsplan). Hierdoor komt de kerntaak – lesgeven - in de knel
- Er is een tekort aan leerkrachten waardoor het bij ziekte steeds moeilijker wordt om vervanging te regelen. Dit heeft tot gevolg dat het vanzelfsprekend wordt gevonden dat een leerkracht niet helemaal fit voor de klas staat.
- De kinderen worden steeds moeilijker. Kinderen die vroeger naar het speciaal onderwijs gingen, worden nu met een rugzakje naar het reguliere onderwijs gestuurd.
- De ouders zijn veeleisender geworden. Ze zitten er meer bovenop dat hun kind goede resultaten behaalt en verwachten dat de school opvoedingstaken van hen overneemt.
- De leerkrachten hebben het gevoel dat de waardering voor hun beroep in de samenleving is afgenomen:

*Vroeger werd er tegen een onderwijzer opgekeken. Dat is niet meer zo.*

*Man, 56 jaar, leerkracht basisschool, Amsterdam*

Een deelnemer die bij de politie werkt, zegt zich te verheugen over het feit dat het snelrecht ingevoerd is. Het thema houdt haar bezig omdat zij zelf enkele jaren geleden slachtoffer is geworden van fysiek geweld en geleden heeft onder het feit dat de rechtszaak daarover zolang duurde.

### Maatschappelijke thema's

In alle groepen komt het thema normen en omgangsvormen al heel snel in de discussie aan de orde. In de groep notabelen in Breda worden onveiligheid op straat, verruwing en agressie in de publieke ruimte en criminaliteit als top-of-mind issues genoemd. Een van de pastors vertelt over oudere vrouwen in zijn parochie die 's avonds de straat niet meer op durven. Bij de verruwing en agressie worden vooral de omgangsvormen in het verkeer genoemd.

Ook in de andere groepen worden agressie in de publieke ruimte, overlast van jeugd op straat, drugs- en drankmisbruik, verloedering en criminaliteit al snel ter sprake gebracht.

In beide groepen in Amsterdam komt het onderwerp overregulering en betutteling aan de orde. Hierbij wordt gerefereerd aan wat in de beleving van de respondenten de vergaande regelzucht van de overheid is. Het gaat om het verbieden van een kerstboom in de klas, sluiting van paddoshops, het plan om een avondklok voor jongere kinderen in te stellen en het stellen van een maximum aan het aantal uren dat werknemers in de zorg mogen werken:

*Ik vind het vertrutting als je denkt een ander te moeten behoeden voor overbelasting.*

Man, 46 jaar, verpleegkundige, Amsterdam

*Ik hoorde dat kinderen na 9 uur niet meer buiten mogen zijn. Zoiets moet je toch niet opleggen.*

Vrouw, 50 jaar, kraamverzorgster, Amsterdam

Dit levert wel enige discussie op omdat andere deelnemers van mening zijn dat het ook wel nodig is dat een en ander gereguleerd wordt om mistoestanden te voorkomen:

*Ze doen dat omdat ze ouders kunnen aanpakken. In Diemen Zuid banjeren de kinderen tot half twaalf rond en halen allerlei kattenkwaad uit. Als je een regel hebt, kun je daar iets aan doen.*

Vrouw, 33 jaar, leerkracht basisschool, Diemen

In de discussie met notabelen wordt ook het onderwerp 'kliklijnen' en 'anoniem melden' aangekaart. Een van de deelnemers vindt het verwerpelijk dat burgers uitgenodigd worden om over andere burgers te klikken:

*Ik vind die kliklijnen verschrikkelijk, het getuigt van een NSB-mentaliteit. Het komt voort uit jaloezie.*

Man, 48 jaar, notaris, Amsterdam

Anderen nuanceren dit. Zij vinden dat klikken geoorloofd is als het om aanzienlijke vergrijpen gaat zoals kindermishandeling of fraude.

### **Onderwerpen van persoonlijke aard**

In de groep leerkrachten en verzorgenden in Breda worden ook onderwerpen van persoonlijke aard genoemd. Een van de deelnemers, een verpleegkundige, heeft een terminaal zieke vader. Een andere deelnemer die een soortgelijke ervaring achter de rug heeft, merkt op dat zorgen in de privésfeer vooral doorwerken in je werk als je een dienstverlenend beroep hebt:

*Je hebt geen plezier meer in je werk omdat je in je hoofd met andere dingen bezig bent. Je leerlingen merken dat onmiddellijk.*

Vrouw, 38 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda

Eén andere respondent is helemaal vervuld van het feit dat zij net een nieuwe baan én een nieuw huis heeft gekregen. Tenslotte is er een deelnemer, een dierenarts, die juist met haar eigen praktijk gestart is en is daar vooral mee bezig is:

*Ik ben op dit moment bezig met het opzetten van mijn eigen praktijk. Het is misschien egoïstisch, maar dat staat nu centraal in mijn leven.*

Vrouw, 27 jaar, dierenarts, omgeving Breda

## **2 Stand van zaken in de Nederlandse samenleving**

In de discussie over de stand van zaken in de Nederlandse samenleving valt op dat het onderwerp integratie alleen in de Amsterdamse groep verzorgenden en leerkrachten aan de orde gesteld wordt. Hier signaleert een deelnemer dat vooral allochtone jongeren zo hard tekeer gaan. Ze vindt dat hier wel harder tegen opgetreden mag worden. Andere deelnemers brengen hier tegenin dat dit gedrag mede veroorzaakt wordt door de negatieve bejegening van deze groep en dat ook Nederlandse jongeren rottigheid uithalen. Een deelnemer die op een zwarte vmbo-school werkt vindt dat dit probleem meer met armoede en achterstand te maken heeft dan met etniciteit:

*Jongeren gaan nogal hard tekeer, vooral de Marokkanen.*

Man, 58 jaar, verpleegkundige, Amsterdam

*Het heeft niets te maken met Nederlands of buitenlands. Er zijn gewoon problemen, mensen hebben weinig geld, er is armoede en weinig kans op werk.*

Vrouw, 32 jaar, docent vmbo, Amsterdam

Een aspect dat vooral door de pastors en kerkelijk medewerkers naar voren gebracht wordt, is het gebrek aan samenhang in de samenleving. De oorzaak hiervan is volgens hen het ontbreken van een samenbindend element in de Nederlandse samenleving:

*Er zijn geen gedeelde normen en waarden meer. Ik was in Keulen en daar was een demonstratie van nazi's. Er was ook een tegendemonstratie georganiseerd vanuit verschillende kerkgenootschappen. Er deden jongeren en ouderen aan mee. Je zag echt verbroedering: ze waren er zo trots op dat ze die nazi's hadden tegengehouden. Hier is het zo dat de hardste schreeuwer de meeste mensen achter zich aan krijgt.*

Man, pastor, Breda

Vroeger zou het geloof en de kerk die samenbindende rol gespeeld hebben. De ontkerkelijking heeft volgens hen dan ook bijgedragen aan toegenomen individualisme en 'weinig boodschap hebben aan elkaar':

*Zaken die op de rand van kerk en samenleving staan, gaan heel goed en in harmonie. Ook als je het niet helemaal met elkaar eens bent, blijf je bij elkaar omdat er iets groters is dat je verbindt.*

Vrouw, kerkelijk werker, Amsterdam

Deze deelnemers geven zelf blijk van hun gemeenschapszin door vaak te spreken in termen van 'wij' en 'samen':

*Mensen kijken vaak de andere kant uit. We moeten ons samen verantwoordelijk voelen als er iets in de straat gebeurt wat niet deugt.*

Man, pastor, Breda

*We zouden elkaar meer moeten aanspreken over asociaal gedrag.*

Man, pastor, Breda

In alle vier de groepen komen verder dezelfde thema's met betrekking tot de Nederlandse samenleving aan de orde. Deze thema's worden vaak verbonden aan de ervaringen die men in de eigen beroepspraktijk heeft. De volgende thema's worden naar voren gebracht.

### **Individualisering**

Er wordt in alle groepen een toegenomen individualisering in de samenleving gesignaleerd. Deze is volgens de deelnemers het resultaat van de afgenomen invloed van maatschappelijke bindmiddelen zoals het geloof of de kerk, de maatschappelijke zuil waar je toe behoort, of een gemeenschappelijk doel:



*Mijn ouders hebben nog de Tweede Wereldoorlog meegemaakt. Die hadden nog het groepsgevoel: we moeten het samen doen.*

Man, 45 jaar, directeur, Breda

Het gevolg van de individualisering is volgens de respondenten dat iedereen naar de best mogelijke oplossing voor zichzelf streeft zonder rekening te houden met de samenleving als geheel. Er wordt daarbij niet alleen gerefereerd aan onmaatschappelijk gedrag (bijvoorbeeld het lak hebben aan verkeersregels, rotzooi op straat gooien) maar ook aan buitensporige beloningen voor bankdirecteuren.

Het 'ieder voor zich' wordt door leerkrachten ook gesignaleerd bij hun leerlingen: kinderen komen steeds meer voor hun eigenbelang op, ook als het ten koste van hun medeleerlingen gaat:

*Degene die het hardst schreeuwt, krijgt gelijk.*

Vrouw, 33 jaar, leerkracht basisschool, Diemen

### **Veranderde gezagsverhoudingen binnen de samenleving**

Iedereen signaleert een toegenomen mondigheid en assertiviteit van de burgers. Leerkrachten vinden dat dit zowel bij kinderen als ouders het geval is. De leerlingen aanvaarden niet meer zonder meer het gezag van de leerkracht:

*Ouders willen veel te vaak dat ze de vriendjes van hun kinderen zijn.  
Als leerkracht moet ik dan duidelijk maken dat de meester niet hun vriendje is.*

Man, 22 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda

Hoewel de deelnemers ook een positieve kant aan deze mondigheid zien - bij ouders is het een teken van betrokkenheid bij wat er op school gebeurt, bij kinderen getuigt het van assertiviteit en zelfredzaamheid - schiet deze mondigheid soms ook door in dwingend gedrag.

Leerkrachten ervaren weinig respect van ouders en zeggen vaak het gevoel te hebben door hen op het matje geroepen te worden omdat ze hun taak als leerkracht niet goed zouden vervullen:

- Vroeger werd je als ouder door de leerkracht op het matje geroepen als je kind iets had uitgespookt, nu komen ouders naar de leerkracht om te klagen dat jij het hebt gedaan als er iets mis is gegaan.

Man, 22 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda

De huisarts en de dierenarts merken het aan hun patiënten/klanten die vaak al met een diagnose van de kwaal, gebaseerd op informatie van internet, op het spreekuur komen:

*Laatst kwam de postbode een pakketje afgeven en vroeg en passant: de kat van mijn vriendin heeft oormijt, heb je daar iets voor? Voor oormijt moet je toch echt naar de dierenarts voor een goede diagnose.*

Vrouw, 27 jaar, dierenarts, omgeving Breda

Verpleegkundigen zeggen dat het steeds vaker voorkomt dat patiënten op grond van informatie die ze op internet gelezen hebben, een bepaalde medicatie of behandeling eisen:

*Op de IC maak ik regelmatig mee dat de familie eist dat de patiënt een bepaald middel krijgt. Daar hebben ze dan iets over gelezen op internet.*

Man, 46 jaar, IC-verpleegkundige, Amsterdam

De verklaring die hiervoor gegeven wordt is dat vroegere gezagsverhoudingen in onze samenleving niet langer geaccepteerd worden. Je kunt je als arts of leerkracht niet meer beroepen op je status of deskundigheid ('ik ben de dokter, dus ik weet het beter'). Je wordt afgerekend op het resultaat.

Berichtgeving in de media over artsen die fouten maken en notarissen en advocaten die meewerken aan malafide praktijken, zorgen ook voor een afkalving van het aanzien waarin deze beroepen staan.

Ook gezaghebbende personen zoals ministers en politici zouden door hun gedrag in de media bijdragen aan het verminderd respect in de samenleving voor notabelen:

*Die Nawijn die in popstars op een scootertje gaat zitten en 'We're going to Ibiza' zingt, of Balkenende die op een skateboard stapt, in andere landen lachen zich ze daar dood om.*

Vrouw, 38 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda

## Materialisme

Het toegenomen materialisme wordt als probleem aangekaart door de verpleegkundigen en leerkrachten in Breda en de notabelen in Amsterdam. Geld verdienen staat volgens hen centraal in onze samenleving. In Amsterdam wordt opgemerkt dat je bent pas iemand bent als je veel geld verdient:

*Tegenwoordig draait alles om materieel succes. Je bent pas iemand als je een paar miljoen verdient. Al het andere, voor elkaar zorgen en niet meteen denken wat het oplevert, telt niet meer.*

*Vrouw, 50 jaar, pastoraal werker, Amsterdam*

In Breda wordt de relatief lage salariëring van leerkrachten en verpleegkundigen als belangrijke factor aangewezen voor de gevoelde onderwaardering van deze beroepen. Materialisme wordt ook als negatieve factor in de opvoeding aangeduid. Kinderen krijgen alles wat hun hartje begeert, zodat ze uiteindelijk nergens meer blij mee te maken zijn. Het leidt volgens de deelnemers ook tot passiviteit en lethargie bij jongeren: er is niets waarvoor je nog hard je best moet doen. Ouders die onvoldoende tijd voor hun kinderen kunnen vrijmaken omdat ze zo hard werken, zouden hun kinderen afkopen met materiële goederen:

*Het is niet voor niets dat zoveel kinderen te dik zijn. Ouders houden hun kinderen zoet met snoep.*

*Vrouw, 38 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda*

## Opvoeding

In alle groepen wordt de opvoeding als bron van veel problemen maar ook als bron van de oplossing genoemd. Iedereen is van mening dat veel ouders op de volgende punten tekort schieten in de opvoeding:

- Het belangrijkste probleem volgens de respondenten is dat ouders te weinig tijd hebben voor de opvoeding van hun kinderen. Gezinnen hangen vaak als los zand aan elkaar. Gezamenlijke maaltijden zijn eerder uitzondering dan regel. Kinderen worden onvoldoende getraind in sociale vaardigheden. Ze zouden te vaak aan hun lot worden overgelaten en er zou te weinig structuur geboden worden. De toegenomen arbeidsparticipatie van moeders en de toename van eenoudergezinnen zouden de belangrijkste oorzaken van deze problemen zijn. Deelnemers die zelf alleenstaand ouder zijn herkennen dit wel maar zeggen dat het moeilijk is op te lossen. De salarissen in de zorg en het onderwijs zijn zo laag dat je fulltime moet werken om rond te komen.

- Een uit het voorgaande punt voortvloeiend probleem is dat ouders hun kinderen onvoldoende corrigeren op verkeerd gedrag omdat ze geen flauw idee hebben wat hun kinderen uitspoken als er geen toezicht is. Sterker nog, ouders zouden een blinde vlek hebben voor wangedrag van hun kinderen. De leerkrachten en verpleegkundigen maken er gewag van dat ouders domweg ontkennen dat hun kind over de schreef zou zijn gegaan:

*Als zo'n kind met een alcoholvergiftiging bij ons op de poli verschijnt, zeggen de ouders: ze zullen wel iets in zijn drankje gedaan hebben. Het kan er bij hun niet in dat hun eigen kind zich elk weekend lam zuipt.*

Vrouw, 21 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda

- De veranderde gezagsverhoudingen werken ook in het gezin door volgens de deelnemers. Ouders zijn de vriendjes van hun kinderen geworden. Ze hebben de regie verloren over de opvoeding, stellen onvoldoende regels en grenzen en bieden hun kinderen te weinig structuur.
- Ouders brengen hun kinderen onvoldoende waarden en normen bij. Ze zouden niet ingrijpen als hun kinderen onder hun ogen op straat of het schoolplein wangedrag vertonen.

De leerkrachten zijn unaniem van mening dat ouders de verantwoordelijkheid van de opvoeding veel te veel op de school schuiven en onvoldoende oog hebben voor de zware taak van de leerkrachten.

### **Gemakzucht**

Een thema dat in alle groepen terugkomt is gemakzucht, gebrek aan discipline en het nemen van initiatief, en het ontbreken van prikkels om je ergens voor in te zetten. Men ziet dit bij zowel de eigen kinderen, leerlingen als de jongere werknemers waar men op het werk mee te maken heeft:

*Mijn dochter woont in Breda op kamers. In het weekend is het uitgaan en veel drinken. Maandagochtend belt ze haar baas dat ze ziek is. Er moet toch een moment komen dat haar werkgever het zat is is.*

Vrouw, 50 jaar, creatief therapeut, omgeving Breda

*We hebben op het werk een stagiaire, die zit er als een zoutzak bij. Als ik haar zie zitten denk ik: meid doe iets!*

Man, 40 jaar, notaris, Breda

De jongere generatie zou zich vooral bewust zijn van de eigen rechten en veel minder van de plichten die ze hebben. Er worden verschillende redenen voor deze attitude gegeven:

- Veel kinderen zijn verwend: ze zouden materieel teveel door hun ouders in de watten gelegd worden. Hierdoor zou er onvoldoende prikkel zijn om je nog ergens voor in te zetten.
- Kinderen zouden onvoldoende geconfronteerd worden met de gevolgen van 'fout' gedrag. Zowel op school als thuis komen ze hier te makkelijk mee weg:

*Ik had laatst een jongen die twee weekenden achter elkaar met een gbh-toxicatie in het ziekenhuis terecht kwam. Die jongen wilde niet dat we zijn ouders op de hoogte zouden stellen. Die vroegen zich kennelijk niet af waarom hun zoon op twee zondagen pas om 12 uur 's ochtends thuis verscheen.*

*Vrouw, 21 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda*

- Door gebrek aan ouderlijk toezicht is er onvoldoende structuur en wordt jongeren onvoldoende discipline bijgebracht.

Het negatieve beeld van jongeren wordt door sommige respondenten ook genuanceerd. In Breda merkt een deelnemer op dat onverschilligheid en lethargie ook vaak een dun laagje is waar je makkelijk doorheen kunt prikken. Haar ervaring met mbo-leerlingen is dat als je ze positieve aandacht geeft, ze heel gedreven en gemotiveerd kunnen zijn. In Amsterdam merkt een deelnemer op dat hij de jongere generatie juist als erg creatief en krachtig ervaart.

### **De rol van de overheid**

De respondenten zijn sceptisch over de rol van de overheid in het bijsturen van de samenleving. In alle groepen komt naar voren dat het beleid van de overheid hapsnap is. De maatregelen die genomen worden getuigen niet van een gedegen analyse. De overheid is volgens de deelnemers geneigd om meteen op een probleem te 'springen' als dit in de media breed uitgemeten is. Vaak blijkt het dan ook nog om problemen te gaan die door de media 'opgeblazen' zijn. Als voorbeelden worden de problemen met Marokkaanse jongeren in Gouda genoemd en de berichtgeving over seksuele uitpattingen onder jongeren (naar aanleiding van de tv-programma 'sex sells'). De deelnemers vinden dat het beleid vaak tweeslachtig is: aan de ene kant worden moeders gestimuleerd om meer te gaan werken, terwijl aan de andere kant de noodklok geluid wordt over wangedrag bij jongeren. Enkele deelnemers in Breda, ze zijn beide lid van de VVD, weerspreken dit. Ze vinden dat mensen op hun eigen verantwoordelijkheid aangesproken moeten worden en dat hard werken best samen kan gaan met een goede opvoeding:

*Dat ligt er ook aan hoe je het doet. Ik ben vrijwilliger bij de voetbalvereniging en doe ook nog wat bij de VVD. We moeten niet altijd de samenleving de schuld geven, je kunt zelf keuzes maken.*

Man, 37 jaar, trainer, Breda

Een ander voorbeeld van wat als tweeslachtig beleid ervaren wordt, komt zowel in Breda als Amsterdam in de groepen met leerkrachten en werkers in de zorg aan de orde. De overheid stimuleert burgers meer te gaan werken maar straft ze daarvoor af door het wegvallen van toeslagen (huur-, kinder- en zorgtoeslag) boven een bepaalde inkomensgrens:

*Ik was op zoek naar een huisje. Toen bleek dat als ik vier uur minder zou gaan werken, ik wel voor een huurtoeslag in aanmerking kwam. Dat stimuleert niet echt om harder je best te doen.*

Vrouw, 21 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda

*Een paar uur meer gaan werken helpt niet als je net boven een bepaalde inkomensgrens uitkomt. Je toeslagen vallen dan weg en uiteindelijk is je inkomen nauwelijks hoger dan toen je minder werkte.*

Vrouw, 47 jaar, wijkzorg, Amsterdam.

### 3 Eigen ervaringen

Aan de respondenten is gevraagd of ze zelf nog een uitzonderlijk of aangrijpend incident hebben meegemaakt in hun eigen werk. Slechts enkele deelnemers zijn zelf in hun werk slachtoffer geworden van ernstige verbale of fysieke agressie. Een vrouw die in Amsterdam bij de politie werkt is ooit op haar gezicht geslagen en heeft daarbij haar neus gebroken. Een directeur van een ZMLK-school is telefonisch door een vader met de dood bedreigd omdat deze dacht dat de directeur de hand had gehad in de uithuisplaatsing van zijn dochter. Een notaris is met de dood bedreigt door een man omdat hij heeft meegewerkt aan de executoriale veiling van zijn huis. Een verpleegkundige die in de crisisopvang met psychiatrische patiënten werkt, zegt regelmatig te maken te hebben met fysieke en verbale agressie.

Verder hebben vooral de leerkrachten verhalen over ouders die op hoge poten naar school komen en zich onbeschoft gedragen. Ze hebben zich daardoor echter nooit serieus bedreigd gevoeld. Wel hebben ze verhalen over collega's die fysiek bedreigd zijn en in een enkel geval zelfs gemolesteerd zijn door een boze ouder:

*Op onze school is een juf door een vader bedreigd. Bij een andere collega haar auto is bekrast door leerlingen uit haar klas die straf hadden gekregen.*

Vrouw, 33 jaar, leerkracht basisonderwijs, Diemen

*Onze directeur is een keer door een ouder op zijn hoofd geslagen met een stoel.*

*Vrouw, 49 jaar, leerkracht basisonderwijs, Raamsdonksveer*

#### 4 Omgangsvormen in de eigen beroepspraktijk

De notabelen in zowel Breda als Amsterdam zeggen dat ze weinig te klagen hebben over de omgangsvormen in hun beroepspraktijk. De huisarts stoort zich eraan dat haar patiënten soms zelf al een diagnose gesteld hebben als ze op haar spreekuur komen, maar ziet ook hier een positieve kant aan. Dit soort patiënten gaan volgens haar op een heel bewuste manier met hun kwaal om.

De leerkrachten en verpleegkundigen in Breda en Amsterdam vinden dat de omgangsvormen in hun werk soms wel te wensen overlaten. De leraar krachten hebben de volgende kritiekpunten in hun omgang met ouders:

- Was het vroeger de leraar die de ouders ontbood om over hun kind te praten, tegenwoordig roepen de ouders de leerkracht op het matje om verantwoording af te leggen:

*Als een ouder je 's ochtends vraagt of hij je later op de dag kan spreken, zit je daar de hele dag mee in je maag. Je vraagt je af: wat hangt me nou weer boven het hoofd.*

*Man, 56 jaar, leerkracht basisonderwijs, Amsterdam.*

- Ouders geven vaak blijk van een gebrek aan zelfreflectie: ze kunnen geen kritiek velen op hun eigen kinderen en vinden altijd dat andere ouders het verkeerd doen.
- Ouders verwachten van de leerkracht dat deze hun kind klaarstoomt voor de hoogste vorm van voortgezet onderwijs. Als dat niet lukt krijgt de leerkracht de schuld.
- Ouders gaan er teveel van uit dat leerkrachten de opvoeding van de ouders overnemen. Bij gedragsproblemen hebben ze al gauw een houding van 'thuis doet hij dat niet, dus los het zelf maar op'.

Er worden wel de nodige nuanceringsen aangebracht. De genoemde klachten over de omgang betreffen vooral de hoger opgeleide, autochtone ouders. Het zijn volgens de leerkrachten juist de witte scholen in de betere buurten waar de omgangsvormen van ouders het meest te wensen overlaten:

*In Ulvenhout wonen de kakkers. Die vinden allemaal dat hun kinderen naar het gymnasium moeten. Ze zijn verbaal heel goed en je hebt er een hele dobber aan om in het gesprek overeind te blijven.*

*Vrouw, 40 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda*

Deelnemers die op achterstandsscholen werken of gewerkt hebben, signaleren andere problemen. Hier wordt vooral het gebrek aan communicatie als een probleem ervaren. Vooral Turkse en Marokkaanse ouders lijken ongeïnteresseerd in wat er op school gebeurt. Ze hebben een zwijgende houding en laten zich vaak niet zien op ouderavonden. Laag opgeleide autochtone ouders kunnen zich nog wel eens onredelijk en agressief opstellen.

Leerkrachten op achterstandsscholen zeggen zich vooral zorgen te maken over bepaalde leerlingen omdat ze niet weten wat er in de thuissituatie speelt en wel het vermoeden hebben dat daar het een en ander aan de hand is:

*Je merkt regelmatig dat kinderen echt in de problemen zitten. Je ziet ze elke dag naar huis gaan en weet niet wat daar gebeurt. Dat vind ik een rotgevoel.*

Vrouw, 32 jaar, docente vmbo, Amsterdam

Ook de deelnemers die in de zorg werken, vinden dat de omgangsvormen van patiënten en hun familie verbeterd zouden kunnen worden. Zij ervaren vooral een gebrek aan respect bij hoger opgeleide, autochtone Nederlanders:

*Mensen die gestudeerd hebben en in een dikke auto rijden, doen vaak denigrerend naar ons, omdat wij niet zoveel verdienen.*

Man, 21 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda

*Ik heb vooral moeite met die eencellige betweters. Dat zijn bijna altijd blanke Nederlanders. Die willen met de arts spreken en niet met jou, een eenvoudige verpleger. Ze vertellen je dat je een bepaald medicijn moet geven. Dat hebben ze dan op internet gelezen. En het is meteen je en jij.*

Man, 46 jaar, IC-verpleegkundige, Amsterdam

*Simpele mensen nemen meer van je aan.*

Vrouw, 40 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda

In Breda vertellen de verpleegkundigen dat de omgang met vooral oudere allochtone mannen niet altijd soepel verloopt. Ze zeggen dat deze groep vooral vrouwelijke verpleegkundigen soms weinig respectvol bejagent:

*Je merkt het vooral bij oudere allochtone mannen. Die commanderen je: hé doe dit, doe dat. Ze hebben heel andere omgangsvormen, spugen voor je voeten op de grond.*

Vrouw, 40 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda



Voor een deel wordt dit ook geweten aan culturele verschillen en taalproblemen. In het land van herkomst zou bepaald gedrag dat hier als onbeschoft ervaren wordt, normaal zijn. Taalbarrières zouden kunnen leiden tot misverstanden en een verkeerde duiding van het gedrag:

*Hier in Nederland is het onbeschoft om op de grond te spugen. In Marokko is dat doodnormaal.*

Vrouw, 40 jaar, verpleegkundige, omgeving Breda

*Je ziet al een verschil tussen Breda en Roosendaal. In Breda zeg je u tegen de oudere patiënten. In het Roosendaals dialect worden ouderen juist met je en jij aangesproken. Ze vinden het prettiger als je ze in hun eigen dialect aanspreekt.*

Vrouw, 21 jaar, verpleegkundige omgeving Breda

In Amsterdam zijn de deelnemers in verzorgende beroepen opvallend positief over Turken en Marokkanen:

*De omgang met Turken en Marokkanen is over het algemeen heel prettig.*

Man, 46 jaar, IC-verpleegkundige, Amsterdam

*Ik heb er geen enkele moeite mee. Er is wederzijds respect. Ze beginnen altijd met u, ook al stel ik mezelf altijd met mijn voornaam voor. Bij een Marokkaans gezin willen ze liever dat ik mijn schoenen uitdoe. Dat respecteer ik. Ik heb altijd van die blauw slofjes bij me die je over je schoenen kunt doen.*

Vrouw, 47 jaar, wijkzorg, Amsterdam

## 5 Omgangsvormen in de publieke ruimte

Voorafgaand aan de discussie over de publieke ruimte is aan de respondenten een nieuwsitem uit Netwerk getoond. In alle vier de groepen vindt men het getoonde (wangedrag) herkenbaar. Men is wel verbaasd dat slechts één persoon iets opmerkt over het op straat gooien van het blikje of flesje. In Breda zijn er verschillende respondenten die zeggen wel te reageren als ze asociaal gedrag op straat zien. Enkelen van hen zijn als gevolg daarvan agressief bejegend. Anderen zeggen dat er wel normaal gereageerd werd:

*Als ik 's avonds mensen zonder licht op hun fiets zie, roep ik wel eens: weet u dat uw licht het niet doet? Meestal krijg ik dan een normale reactie.*

Vrouw, 50 jaar, tandarts, Breda

In Breda is men er over het algemeen voorstander van om op asociaal gedrag in de publieke ruimte te reageren, hoewel hier ook op de gevaren gewezen wordt:

*Mijn man is laatst door een paar mannen bedreigd. Onze dochter werd bijna omver gereden en toen hij daar een opmerking over maakte, kwamen ze de auto uit en hebben ze wel tien minuten lopen schelden en dreigen.*

*Vrouw, 49 jaar, leerkracht basisschool, omgeving Breda*

Opgemerkt wordt dat asociaal gedrag op straat zich vaker voordoet in Breda dan in de kleinere gemeentes. In de kleinere dorpen is de sociale cohesie en daarmee ook de sociale controle groter. In de stad ben je anoniem en heb je het gevoel dat niemand je iets kan maken.

In Amsterdam is men minder geneigd op dit soort gedrag te reageren. Een deelnemer vergelijkt het met de straat aanvegen met een tandenborstel: dergelijk gedrag komt volgens hem zoveel voor dat er geen beginnen aan is. Anderen denken dat dit kan leiden tot agressie en voelen er weinig voor dit risico te lopen.

Over de oorzaken van asociaal gedrag in de publieke ruimte zijn de meningen eensluidend. Op de eerste plaats wordt naar de opvoeding gewezen: ouders zouden hun kinderen onvoldoende waarden en normen bijbrengen. Het is volgens hen daarom goed dat de discussie over normen en waarden gevoerd blijft worden en dat er ook in het onderwijs meer aandacht aan besteed wordt. Hier ligt volgens de deelnemers duidelijk een taak voor de overheid. Verder moet de burger volgens de respondenten sneller en harder geconfronteerd worden met zijn eigen gedrag, bijvoorbeeld door sancties.

De meeste deelnemers merken spontaan op dat ze zelf geen last hebben van gevoelens van onveiligheid op straat. Over het algemeen ervaren de deelnemers Nederland als een prettig land om te leven.

## Conclusies

### 1 Algemeen

Alle discussiegroepen verlopen in goede harmonie. Hoewel er ververschillende meningen geventileerd worden over de stand van zaken in de Nederlandse samenleving en de omgangsvormen in het publieke domein, is er geen sprake van sterk gepolariseerde standpunten. De deelnemers zijn geneigd tot nuancering. Opvallend is de geringe aandacht die aan het integratievraagstuk wordt besteed. De discussie over integratie beperkt zich tot de constatering dat er weliswaar een hardcore groep Marokkaanse jongeren is die problematisch gedrag vertoont, maar dat dit probleem in de media sterk uitvergroot wordt.

Hoewel enkele deelnemers in hun werk met ernstige incidenten te maken gehad hebben, worden er geen sterke gevoelens van onveiligheid geventileerd. Men heeft het gevoel dat extreem gedrag tot de uitzonderingen behoort en slechts sporadisch voorkomt.

Voorbeelden van extreem gedrag in de eigen beroepspraktijk, bijvoorbeeld doodsbedreigingen aan het adres van de notaris en de directeur van een school voor moeilijk lerende kinderen, worden door de 'slachtoffers' zelf genuanceerd en met begrip tegemoet getreden. Deze deelnemers geven er ook geen blijk van dat hun beeld van de samenleving veranderd is door deze ervaringen.

De visie op de stand van zaken in de Nederlandse samenleving en de omgangsvormen in het publieke domein wordt door leerkrachten en werkenden in de zorg sterk gekoppeld aan hun eigen werksituatie. Vooral leerkrachten blijken hun beroep als zwaar te ervaren: in hun beleving is hun takenpakket uitgebreider geworden, de kinderen moeilijker (kinderen die vroeger naar het speciaal onderwijs gingen, gaan nu met een 'rugzakje' naar de gewone school) en de ouders veeleisender. Daarbij is de waardering voor hun beroep zowel in materieel (salaris) als immaterieel (maatschappelijke status) opzicht afgenomen.

Er wordt vooral in Breda een verschil ervaren tussen stad en platteland als het om omgangsvormen gaat. In de kleinere dorpen rond Breda zou er nog een grotere sociale cohesie en meer sociale controle zijn dan in de stad Breda zelf. De omgangsvormen in het publieke domein zouden daarom beter zijn en er zou meer respect zijn voor de van oudsher gezaghebbende beroepen zoals de dokter, de notaris en de onderwijzer. In Breda is men ook meer dan in Amsterdam geneigd om mensen op asociaal gedrag in de publieke ruimte aan te spreken, ook al zijn daar risico's aan verbonden. In Amsterdam wordt dit gezien als 'dweilen met de kraan open'.

## 2 Visie op de Nederlandse samenleving

In alle vier de groepen worden dezelfde tendensen waargenomen in de Nederlandse samenleving: individualisering mede door het wegvallen van de zuilen, veranderde gezagsverhoudingen, een toegenomen mondigheid van de burger, een toegenomen materialisme en een verminderde greep van ouders op de opvoeding van hun kinderen. Het toegenomen materialisme en het feit dat ouders steeds minder aandacht geven aan de opvoeding van hun kinderen, leidt volgens de deelnemers tot gemakzucht en gebrek aan discipline bij de jongere generatie.

Hoewel de deelnemers een rol weggelegd zien voor de overheid om de samenleving in positieve richting bij te sturen, vindt men dat de politiek en de regering nu teveel reageren op 'de waan van de dag', vaak aangewakkerd door de media. Er wordt volgens de deelnemers te weinig gekeken naar de onderliggende 'stromen' die aan de problemen ten grondslag liggen. In alle groepen wordt kritiek gespuid op wat men het opportunistische of hapsnapbeleid van de regering noemt. De rol van de overheid wordt vaak als tweeslachtig ervaren: enerzijds worden vrouwen aangemoedigd zoveel mogelijk te werken waardoor kinderen onvoldoende aandacht krijgen, anderzijds wordt er beleid ontwikkeld om de gevolgen van dat tekort aan aandacht te bestrijden (bijvoorbeeld campagnes om alcoholmisbruik bij kinderen tegen te gaan).

## 3 Omgangsvormen in de beroepspraktijk

In alle vier de discussiegroepen komt de toegenomen mondigheid naar voren als een belangrijk knelpunt in de omgangsvormen binnen de eigen beroepspraktijk. Men vindt dat de mondigheid van burgers (ouders, patiënten, cliënten) soms te ver is doorgeschoten. Uit de discussies ontstaat het beeld van de betweterige en egocentrische burger die rücksichtslos voor het eigen belang of dat van de eigen kinderen gaan, zonder oog te hebben voor het belang van het collectief. In de zorg zijn het de patiënten die met behulp van internet al met een diagnose van hun kwaal op het spreekuur komen, en eisen stellen ten aanzien van medicatie en behandeling. In het onderwijs zijn het de ouders die de leerkracht ter verantwoording roepen en eisen dat hun kind klaargestoomd wordt voor vwo en liefst gymnasium. Het zijn vooral de hoger opgeleide, relatief bemiddelde, autochtone Nederlanders die zich op deze manier gedragen. Overigens wordt opgemerkt dat de toegenomen mondigheid ook positieve kanten heeft: mondige burgers zijn meer betrokken en tonen meer zelfredzaamheid dan burgers die minder mondig zijn. Bij de laatste groep wordt vooral gedacht aan allochtone groeperingen van niet westerse afkomst. Vooral leerkrachten storen zich bij deze groep vaak aan een gebrek aan betrokkenheid bij de scholing van hun kinderen. Leerkrachten signaleren nog een ander probleem in de omgang met ouders: het gebrek aan zelfreflectie. Ouders zouden moeilijk tegen kritiek kunnen op (de opvoeding van) hun kinderen.

Leerkrachten en werkers in de zorg lijken het meeste last te hebben van doorgeschoten mondigheid en assertiviteit van respectievelijk de ouders en patiënten. Dit leidt volgens hen vaak tot een respectloze houding. Ze hebben het gevoel dat er op hun beroep wordt neergekeken, vooral vanwege de relatief lage salariering.

Ook notabelen zien problematische aspecten aan de toegenomen mondigheid. Ze lijden er echter minder onder omdat ze door hun beroep en welstandsniveau nog enige status in onze samenleving genieten. Ze hebben echter het gevoel dat er aan deze status wordt geknaagd: ze ervaren geen vanzelfsprekend respect meer voor hun beroep. Dit wordt onder meer veroorzaakt door negatieve berichtgeving in de media over hun beroepsgroepen.

Zowel de werkers in de gezondheidszorg en het onderwijs als de notabelen maken onderscheid tussen respect voor hen als persoon en respect in hun professionele hoedanigheid. Ze ervaren vooral een gebrek aan respect als het hun beroep of functie betreft.

Verschillende deelnemers hebben in hun beroepsuitoefening te maken gehad met extreme ervaringen zoals verbaal en fysiek geweld en bedreigingen. Over het algemeen hebben deze geen sterke impact gehad op hun beeld van de samenleving. Ze beschouwen de extreme ervaringen als incidenten die bij de risico's van het vak horen.

#### **4 Omgangsvormen in het publieke domein**

Het nieuwsitem uit Netwerk over asociaal gedrag in de publieke ruimte en de reacties daarop van omstanders, roept vooral herkenning op bij de deelnemers. Er is een duidelijk verschil tussen Breda en de Randstad. In Breda zou men het beter vinden als omstanders er wel iets van zouden zeggen. Mogelijkerwijs zou dit volgens de deelnemers kunnen helpen bij het terugdringen van dergelijk asociaal gedrag. In de Randstad ziet men het als een onvermijdelijk bijverschijnsel van de grote stad waar mensen op straat een gevoel van anonimiteit hebben en dus ook geen reputatieschade vrezen. Reageren op asociaal gedrag wordt hier dan ook gezien als weinig effectief en de risico's (verbaal of fysiek geweld) niet waard.

## **Bijlage: Checklist**

ons projectnummer:  
**3118**

## **Gespreksleidraad**

**Project: COB aanvullende groepen**

**Methode: focusgroepen**

**Datum onderzoek: 11 en 12 november 2008**

**Locatie: Breda en Ferro**

**Aantal respondenten: n=16; 8 per groep**

**Tijdsduur: 2 uur en een kwartier**

### **Doel van het onderzoek**

Het onderzoek heeft tot doel om na te gaan hoe burgers die vanuit hun beroepspraktijk veel met andere burgers in aanraking komen - in dit geval mensen die in de zorg en het onderwijs werken en notabelen (artsen, advocaten, tandartsen, et cetera)- denken over de stand zaken in onze samenleving. Wat gaat er goed, wat gaat er minder goed? Welke ontwikkelingen worden waargenomen? Hoe beoordeelt men de rol van de overheid en de politiek daarin? Voorkomen moet worden dat teveel gefocust wordt op de positie van de eigen beroepsgroep en de manier waarop de overheid daarmee omgaat. Het gaat op de eerste plaats om de visie van de respondenten op omgangsvormen in de publieke ruimte en dan speciaal in hun eigen professionele domein. De deelnemers zijn vanwege hun beroepspraktijk uitgenodigd om hierover te praten als ervaringsdeskundigen/informanten. Het gaat vooral om de discussie, niet zozeer om een inventarisatie van onderwerpen en problemen.

### **Uitleg**

Bij kwalitatief onderzoek worden geen 'vragenlijsten' afgenomen, maar wordt een gesprek gevoerd. Dit gesprek heeft een vrij format en zal voor iedere groep, of ieder individueel gesprek anders verlopen. Op deze manier kan het perspectief van de doelgroep het beste uit de verf komen. Onderstaande leidraad is een beschrijving van de structuur van het gesprek met daarbij steeds een korte uitleg en een lijst onderwerpen die aan bod kunnen komen. Achter ieder blok zetten we een indicatieve tijd.

## **Introductie** **5''**

De moderator legt de testsituatie uit:

- welkom;
- doel van het onderzoek: praten over stand van zaken in de Nederlandse samenleving;
- onafhankelijkheid onderzoeker;
- notulist, meekijkers en apparatuur;
- anonimiteit en rapportage;
- geen goede/foute antwoorden;
- tijdsduur gesprek.

## **Voorstel en opwarmronde** **10''**

De respondenten stellen zich eerst aan elkaar voor en vertellen iets over zichzelf.

- Wat houdt jullie op dit moment het meeste bezig? Dat kan iets zijn op je werk of in je persoonlijke leven.
- Waar vinden jullie je over op en waar worden jullie blij van?

## **Blok 1 Stand van zaken in de Nederlandse samenleving** **20''**

In blok 2 wordt nagegaan hoe men de stand van zaken in de Nederlandse samenleving op dit moment ervaart.

- Hoe gaat het op dit moment met de Nederlandse samenleving?
  - welk gevoel heeft men er bij?
  - waar is het beeld en gevoel op gebaseerd (eigen ervaringen, berichten in de media, gevoelde stemming in de samenleving)?
  - Wat gaat er goed en wat gaat er minder goed?
- Persoonlijke relevantie: waar ligt men zelf wel en niet wakker van?
- Als de respondenten één probleem mogen noemen dat met topprioriteit aangepakt dient te worden door de regering, welk probleem is dat dan?
- Hoe ziet men de rol van de overheid/politiek:
  - Wat kan overheid/politiek eraan doen?
  - Hoever reikt de invloed van overheid/politiek?
  - Welke andere actoren spelen een rol?
- Invloed van burgers/consumenten:
  - In hoeverre ervaart men zelf invloed te hebben?
  - Op wat voor manier kan invloed uitgeoefend worden?
  -

## Blok 2 Eigen ervaringen

25''

- In de media hoor en lees je wel eens iets over nare ervaringen van mensen die in het onderwijs of de zorg werken, maar ook bij de politie, winkelpersoneel, ambulancepersoneel, brandweer en buschauffeurs. We zijn benieuwd of jullie uitzonderlijke ervaringen in jullie beroepspraktijk hebben? Het gaat dan echt om zaken die veel indruk gemaakt hebben.

**Iedere respondent krijgt de gelegenheid om te vertellen over een uitzonderlijk en aangrijpend incident dat hij/zij heeft meegemaakt in zijn/haar werk. Hierna vraagt de moderator te proberen om de emoties over deze ervaringen een niet te sterke rol te laten spelen in de verdere discussie en vooral te discussiëren vanuit een professioneel perspectief en als informant over de Nederlandse samenleving.**

## Blok 3 Omgangsvormen in de beroepspraktijk

35''

- Hoe is het gesteld met de omgangsvormen van mensen met wie jullie in je beroepspraktijk te maken hebben?
- Wat kunnen jullie vertellen over het gedrag van de mensen met wie jullie dagelijks te maken hebben, zowel in positieve als negatieve zin?
- Wat zijn op dit moment de heersende normen als het om omgangsvormen in jullie beroepspraktijk gaat, met andere woorden wat is normaal gedrag?
- Wat vinden jullie daarvan? Is het acceptabel of zou het wat jullie betreft anders moeten? En hoe dan anders?
- Met welke groepen hebben jullie goede en slechte ervaringen als het om omgangsvormen gaat? (denk aan opleidingsniveau, stad/provincie, etniciteit, inkomensniveau, leeftijden)

**Als alleen de gebruikelijke groepen worden genoemd, worden ook 'tegengestelde' groepen voorgelegd - bijvoorbeeld yuppen, autochtonen - met de vraag hoe het gesteld is met hun omgangsvormen.**

- We hebben het over het gemiddelde gehad. Wat zijn de extremen?
- Hoe vaak komt dergelijk extreem gedrag voor?
- Waar komt dat extreme gedrag volgens jullie vandaan?
- Als jullie naar de ontwikkeling kijken, wat gaat er op dit gebied dan beter en wat gaat er slechter dan vroeger?
- Is er sprake van een trendbreuk of is er meer sprake van een geleidelijke verandering?
- Als jullie zelf normen voor omgangsvormen zouden mogen stellen, hoe zouden die normen er dan uitzien?
- Wat zou je kunnen doen aan de verbetering van de omgangsvormen in jullie eigen beroepspraktijk?
- Wie zou dat probleem volgens jullie moeten aanpakken?
- Wat zou de rol van de overheid kunnen zijn?



#### **Blok 4 Omgangsvormen algemeen**

**25''**

**Ik wil met jullie praten over de omgangsvormen in de het publieke domein. Ik wil jullie eerst een nieuwsitem uit Netwerk laten zien.**

- Wat vinden jullie hiervan?
- Wat vinden jullie van de aangedragen oplossing: mensen aanspreken op hun gedrag?
- Zou het in de praktijk werken?
- Hebben jullie er zelf ervaring mee? Zo ja, welke ervaringen?
- Al dit niet de oplossing is, welke dan wel?
- Hoe kijken jullie zelf aan tegen de omgangsvormen in het publieke domein?
- Wat ervaren jullie als storend en irritant gedrag?
- Hoe heeft dit fenomeen zich in de loop der tijd ontwikkeld? Is het nu erger dan vroeger of is er wat dat betreft niet veel veranderd?
- Hebben jullie een verklaring voor dit fenomeen? Hoe zou het komen dat de omgangsvormen soms te wensen overlaten?
- Komt dergelijk gedrag bij alle leeftijden, sociale klassen, seksen, etnische groepen in even sterke mate voor of komt het meer voor in specifieke groepen? In welke groepen komt het meer voor?
- Hoe zou het komen dat dergelijk gedrag zich vaker voordoet bij bepaalde groepen?
- Zijn er domeinen in de samenleving waar dit probleem volgens jullie sterker speelt dan in andere? (denk aan onderwijs, openbaar vervoer, gezondheidszorg, uitgaansleven)
- Hoe zou het komen dat dergelijk gedrag zich vaker voordoet in bepaalde domeinen?
- Wat zou er aan gedaan kunnen worden?
- En wie zou het probleem moeten aanpakken? De overheid, organisaties binnen de specifieke domeinen, individuele burgers?

#### **Blok 5 Afsluiting**

**5''**

**De moderator vertelt wie de opdrachtgever is en wat het doel van het onderzoek is, en vraagt aan de deelnemers hoe ze de discussie ervaren hebben. Tot slot worden de deelnemers bedankt voor hun medewerking.**