

COB-focusgroepen tweede kwartaal 2010: Amsterdam en Eindhoven

Yolanda Schothorst, Judith ter Berg

april 2010

Projectnummer: 4984

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Onderzoeksverantwoording	2
2.1	Opzet en uitvoering van het onderzoek	2
2.2	Interpretatie rapportage	2
3	Resultaten	4
3.1	Impressie van de gesprekken	4
3.2	Hoe gaat het met Nederland?	4
3.3	Verdiepingsthema 1: vertrouwen in informatiebronnen	11
3.4	Verdiepingsthema 2: wensen ten aanzien van het nieuwe kabinet	20
3.5	Lessen uit de gesprekken	23
4	Conclusies	25

1 Inleiding

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) voert sinds 2007 het Continu Onderzoek Burgerperspectieven uit. Dit onderzoek heeft tot doel ontwikkelingen in persoonlijke en maatschappelijke zorgen van Nederlanders te volgen en te analyseren. Door middel van kwartaalenquêtes en verdiepend kwalitatief onderzoek worden ontwikkelingen in perspectieven van burgers gevolgd.

Het kwalitatieve onderzoek wordt sinds augustus 2008 elk kwartaal uitgevoerd door Veldkamp en Ferro. Elk onderzoek bestaat normaliter uit het voeren van vier groepsgesprekken, twee door elk bureau.

De algemene onderzoeksvraag is door het SCP als volgt geformuleerd:

- Wat zijn de maatschappelijke zorgen van Nederlanders?

Naast de telkens terugkerende onderzoeksvragen wordt per kwartaal op basis van actuele maatschappelijke ontwikkelingen een aantal specifieke onderzoeksvragen toegevoegd.

In het tweede kwartaal 2010 is besloten om alle vier groepsgesprekken door Veldkamp te laten voeren; Ferro heeft deze keer op verzoek van het SCP groepsgesprekken uitsluitend over het thema 'bezuinigingen' gevoerd.

Dit rapport beschrijft de onderzoekresultaten van de vier reguliere groepsgesprekken die in het kader van het Continu Onderzoek Burgerperspectieven zijn georganiseerd: twee op 15 april 2010 in Eindhoven en twee op 19 april 2010 in Amsterdam. De gesprekken zijn weer toegespitst op de stand van zaken in de Nederlandse samenleving. Verder zijn de volgende thema's aan de orde gesteld:

- Hoeveel vertrouwen hebben mensen in informatie van verschillende afzenders over de onderwerpen vaccinatie en klimaatverandering? Waarom lijkt het gezag van deskundigen en autoriteiten in te boeten?
- Wat verwacht men van het nieuwe kabinet?

Navolgend rapport betreft een verslag van de resultaten van het door Veldkamp uitgevoerde kwalitatieve onderzoek in april 2010. Hoofdstuk 2 behelst een verantwoording van de opzet en de uitvoering van het onderzoek. In hoofdstuk 3 wordt allereerst de visie van de respondenten op de stand van zaken in de Nederlandse samenleving beschreven. Vervolgens gaan we in op de twee verdiepende thema's van deze meting. Hoofdstuk 4 tot slot betreft de belangrijkste bevindingen en conclusies van de focusgroepen tegen de achtergrond van eerdere metingen van burgerperspectieven.

2 Onderzoeksverantwoording

2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Veldkamp heeft in april 2010 twee groepsgesprekken in Eindhoven en twee groepsgesprekken in Amsterdam gevoerd. In overleg met het SCP is besloten om de groepsgesprekken bij deze meting wederom in te richten naar opleidingsniveau. Het volgende steekproefdesign is gehanteerd voor de groepen:

- groep 1, Eindhoven: lageropgeleiden (t/m mbo), mannen en vrouwen, 18 jaar en ouder;
- groep 2, Eindhoven: hogeropgeleiden (mbo+), mannen en vrouwen, 18 jaar en ouder;
- groep 3, Amsterdam: lageropgeleiden (t/m mbo), mannen en vrouwen, 18 jaar en ouder;
- groep 4, Amsterdam: hogeropgeleiden (mbo+), mannen en vrouwen, 18 jaar en ouder.

De selectie van de deelnemers is uitgevoerd via het panel van ons zusterbedrijf (TNS NIPObase). Een willekeurige selectie van relevante panelleden uit de omgeving van Eindhoven en Amsterdam kreeg per e-mail een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek (zie bijlage 1). In totaal stuurden we 1.200 uitnodigingen, 82 panelleden hebben positief gereageerd. Met inachtneming van de spreidingscriteria ten aanzien van opleidingsniveau, leeftijd, sekse en gezinsamenstelling is een definitieve selectie gemaakt.

In totaal hebben 29 personen deelgenomen: 15 lageropgeleiden en 14 hogeropgeleiden. Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 4. Alle gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekspuntenlijst die in overleg met de opdrachtgever is opgesteld (zie bijlage 2). De groepsgesprekken hebben elk twee uur in beslag genomen.

De groepsgesprekken op 15 april zijn gevoerd in een vergaderlocatie in Eindhoven; de gesprekken op 19 april vonden plaats op ons kantoor in Amsterdam. De opdrachtgever is in de gelegenheid gesteld om alle gesprekken te volgen via een gesloten tv-circuit.

2.2 Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in de motieven, attitudes en achterliggende verklaringen van de doelgroep. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat in op wat uit de respondenten zelf naar voren komt. In dit rapport worden uitspraken gedaan over heersende opvattingen in een viertal groepen over de stand van zaken in de samenleving, hun vertrouwen in informatiebronnen en hun wensen ten aanzien van het nieuwe kabinet. Bij dit kwalitatieve onderzoek gaat het om het vóórkomen van bepaalde uitspraken en niet om de frequentie waarmee de uitspraken worden gedaan. Opgenomen citaten dienen als

ondersteuning en illustratie; de citaten zijn cursief en door dubbele aanhalingstekens aangegeven.

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar de specifiek onderzochte groepen als geheel. Bij kwalitatief onderzoek moet altijd rekening worden gehouden met toevallige bevindingen als gevolg van de groepssamenstelling; dat effect is sterker indien maar een beperkt aantal gesprekken plaatsvindt, zoals in dit onderzoek het geval was. Wel geven ze een beeld van hoe in de betreffende groepen over de onderscheiden thema's wordt gedacht.

3 Resultaten

3.1 Impressie van de gesprekken

In Eindhoven en Amsterdam zijn telkens een groep lageropgeleiden en een groep hogeropgeleiden met elkaar in gesprek gegaan over hun visies op ontwikkelingen en problemen in de samenleving. Na een introductie en algemene kennismaking, zodat de deelnemers een beeld hadden van de mensen met wie ze aan tafel zaten, zijn de discussie van start gegaan.

De gesprekken in Amsterdam verliepen meer geanimeerd dan die in Eindhoven; de onderlinge interactie was in Amsterdam prettiger en geïnteresseerder. Ook participeerden de Amsterdammers meer in het gesprek en gingen meer met elkaar in gesprek. In Eindhoven leek men het allemaal wat minder interessant te vinden en sprak, een enkeling daargelaten, men zich niet zo uit. Zoals ook bij de eerdere kwartaalonderzoeken is geconstateerd, valt op dat de lageropgeleiden uit gaan van hun eigen belevingswereld en hun eigen ervaringen en dat de hogeropgeleiden met wat meer afstand naar een aantal ontwikkelingen kijken. Dat kunnen zij zich ook permitteren omdat zijn daadwerkelijk minder rechtstreeks te maken hebben met bepaalde uitwassen in de samenleving. Vonden we in Arnhem (eerste kwartaal 2010) dat er veel regionale en gemeentelijke zaken invloed leken te hebben op de mening van de deelnemers, in Eindhoven speelde deze regionale component eigenlijk geen rol. In hoeverre dat te maken heeft met het ontbreken van grote projecten die de gemoederen bezighouden in de regio Eindhoven, kunnen wij niet nagaan.

Aan het eind van de gesprekken hebben de deelnemers hun waardering uitgesproken voor het initiatief van de overheid om dergelijke gesprekken te organiseren en onderzoek te doen naar wat er onder burgers leeft. Ze zien dit als een stap in de goede richting; als je onderzoek doet, is het ook niet nodig dat politici 100 dagen het land in gaan. Maar net zoals in de eerdere kwartaalonderzoeken stelt men dat het vooral belangrijk is wat er mee wordt gedaan. De hogeropgeleiden in Amsterdam vragen zich daarnaast af hoe representatief dit onderzoek is en willen meer weten over de uitvoering van het onderzoek.

3.2 Hoe gaat het met Nederland?

Hoe gaat het met Nederland?

Ook in april 2010 is in alle groepen begonnen met een algemene ronde over de stand van zaken in de Nederlandse samenleving. Is men wel of niet tevreden met de samenleving? Welke maatschappelijke ontwikkelingen houden de deelnemers in dat verband bezig en wat ervaren zij als de belangrijkste problemen in de Nederlandse samenleving? Deze kwesties zijn besproken aan de hand van de volgende vraag:

Hoe vindt u dat het gaat met de Nederlandse samenleving? Gaan we de goede of de verkeerde kant op?

Met de keuze voor een witte of een grijze kaart gaven de deelnemers aan of het volgens hen de goede kant (witte kaart) dan wel de slechte kant (grijze kaart) op gaat met de Nederlandse samenleving. In de gesprekken met lageropgeleiden koos bijna iedereen een grijze kaart, slechts één persoon koos een witte kaart. Een aantal mensen in deze groepen twijfelde wel over deze stellingname, men wilde eigenlijk liever een tussenpositie kunnen innemen. Maar bij het maken van de keuze, valt de weegschaal toch de negatieve kant uit. In de gesprekken met hogeropgeleiden kozen zes mensen een witte en acht mensen een grijze kaart. We kunnen concluderen dat de lageropgeleiden net als in eerdere metingen negatiever zijn gestemd over de stand van zaken in de Nederlandse samenleving dan de hogeropgeleiden.

Waarom is men deze mening toegedaan? We gaan onderstaand in op de mening van de lageropgeleiden en de mening van de hogeropgeleiden. Waar zich regionale verschillen voordoen, maken we die apart zichtbaar.

Lageropgeleiden

In Eindhoven komt als eerste naar voren dat het gewoon niet goed gaat door de grotere verschillen tussen mensen. Daarna gaat de discussie al snel over de verharding in de samenleving, het gebrek aan respect, het geen rekening met elkaar houden, het elkaar nergens meer op aan kunnen spreken, het gebrek aan normen en waarden, het niet goed kunnen doen wat je ook doet. Men lijkt de beschuldigende vinger daarbij vooral richting jongeren te wijzen. Men gebruikt termen als 'schrikbarend', 'asociaal', 'grote mond', 'grote zorg'. Kinderen worden ook niet meer opgevoed, zo stelt een aantal deelnemers. Een respondent geeft tegengas en dan ontstaat de volgende discussie:

Respondent 7: "Ik vind het heel erg negatief, er zijn ook positieve dingen. Wie het hardst roept heeft gelijk en al het negatieve dat hoor je. Er zijn ook veel positieve dingen en die zie ik ook om me heen."

Respondent 8: "Ja maar als je moet wegen dan moet het negatieve zwaarder wegen."

Respondent 7: "Je wilt positief nadenken. Er zijn veel jongen die hard werken, hard studeren, bij de AH maak ik wel eens een praatje met de jeugd achter de broodafdeling. Hoe gaat het op school? Niets mis mee, erg keurig. <>."

Respondent 8: "Ik praat ook met jongeren. Maar in een groep? Mijn vriendin werd nu ook van het fietspad afgereden. Als je ze alleen hebt dan is het prima maar in een groep is het anders."

Respondent 7: "" Dat is mijn vrouw ook overkomen, ze is er ontdaan van thuis gekomen."

De respondenten hebben de indruk dat hun gevoel van onbehagen mede door de berichtgeving in de media wordt ingegeven:

Respondent 7: "Ja, het is ook hoe je er zelf in staat in die samenleving. Alles wat negatief is wordt uitgelicht. <>."

Respondent 4: "Veel dingen worden door de media opgeblazen."

Respondent 8: "Het wordt zo opgeblazen."

Respondent 6: "Het heeft ook meer impact dus het is interessanter. Het is natuurlijk ook nieuws."

Ook in Amsterdam gaat het al snel over een gebrek aan respect en begrip. En dan heeft men het in eerste instantie niet zozeer over het gedrag van jongeren, maar over een gebrek aan manieren in de openbare ruimte dat deels wordt ingegeven door de snelheid waarmee het leven van nu gaat:

Respondent 1: "Veel te weinig respect voor elkaar. Veel te weinig begrip voor elkaar. Mensen zijn op zichzelf en denken niet aan een ander. Ik zie het op mijn werk ook vaak. Dat er bijvoorbeeld een patiënt behandeld wordt en er iemand hard gaat telefoneren. Wilt u even buiten bel-len, en een grote mond. Dat vind ik zo onbeschoft."

Respondent 5: "Totaal geen respect meer tegenwoordig. Ik heb geleerd om op te staan in de tram voor oudere mensen. Mijn zoon zat laatst in de tram en toen stond hij op en daar snapten ze niets van."

Respondent 8: "Ook in winkels. Iedereen wil voor, iedereen heeft haast."

Respondent 7: "Ik ben zelf niet vlot met inpakken van mijn tas. En die boodschappen gaan heel snel er overheen. Alles wordt geplet en dan vraag ik of het wat rustiger kan en dan word je ook heel raar aangekeken eigenlijk."

Als een andere respondent inbrengt dat het vooral de toegenomen criminaliteit is die tot zijn mening leidt, dan reageert een respondent toch weer met een verhaal waaruit zijn ongenoegen met de huidige omgangsvormen blijkt; een enkele respondent probeert af en toe wat tegengas te geven, maar dat wordt niet echt opgepakt door de andere deelnemers:

Respondent 5: "Als jij probeert je winkel te runnen, zetten ze een pistool op je hoofd dat moeten ze zwaar afstraffen"

Respondent 7: "Het optreden van de politie is ook veel te zacht."

Respondent 3: "<> dat ik werd geopereerd aan mijn knie en dan moet je dus met de tram naar het ziekenhuis en sta je dan met de krukken. En iedereen kijkt een andere kant op. Ik ben de-gene die de boodschappen doet en ook de aardappels als eerste want dan gaat dat plankje de andere kant op en dat stoort mij ook."

Respondent 8: "En de caissière hoort jou niet en kijkt niet meer naar de klant. Geen contact."

Respondent 2: "Als het te snel gaat, vraag ik van doe even rustig, en dan doen ze dat wel."

Respondent 5: "We moeten het ook niet de caissières kwalijk nemen het is ook de maatschap-pij."

Respondent 2: "Ja maar ik ben altijd vriendelijk en ik maak altijd een grapje ervan en dan krijg je positieve reacties terug."

Duidelijk wordt dat deze respondenten vooral last hebben van de haast waarmee de meeste mensen (moeten) opereren, wat tot minder onderlinge tolerantie leidt. Drinken en blowen op steeds jongere leeftijd levert ellende op, en dat maakt dat een respondent hartgrondig zegt: "daardoor vind ik ook dat de boel naar de klote gaat." Met deze opmerking worden ook de respondenten in Amsterdam op het spoor van het gedrag van jongeren gezet. Kinderen worden volgens hen al op jonge leeftijd blootgesteld aan ongewenste zaken zoals reclame, drinken, seks, agressie. En niet alle ouders kunnen daar goed mee omgaan en brengen hun kinderen

geen respect meer bij: *“Er zijn zoveel ouders die dat niet doen.”* Ouders die zeggen dat hun kinderen dit soort dingen niet doen, weten blijkbaar niet waar hun kinderen mee bezig zijn. Een aantal respondenten geeft aan dat het ook met je eigen toon te maken heeft, dat je dingen ook op een aardige manier kunt zeggen en dan een aardige reactie krijgt. Maar andere respondenten lijken niet goed te weten hoe ze de reacties van anderen moeten interpreteren.

Hogeropgeleiden

De hogeropgeleiden in Eindhoven vinden dat het de verkeerde kant opgaat omdat de politiek verkeerde beslissingen neemt en omdat de opgebouwde verworvenheden steeds meer worden afgebouwd. Een respondent ziet een overgang van emancipatie naar verplichting optreden, *“je moet het liefst 40 uur in de week werken, kinderen opvoeden en je oma moet je ook nog verzorgen”*. Verder komen zorgen rond de toegenomen individualisering (‘de ik-cultuur’), de daaruit voortvloeiende criminaliteit en de afgenomen solidariteit naar voren. Men signaleert dat de kloof tussen mensen die het goed hebben en mensen die het minder hebben groter lijkt te worden. Men weet niet meer van elkaar hoe men leeft, zo stelt men.

Degenen die vinden dat de samenleving wel de goede kant opgaat, herkennen deze argumenten wel. Maar ze ervaren het zelf echter niet zo. Een respondent vindt bijvoorbeeld dat de veiligheid op straat juist is toegenomen. Echt grote zorgen lijken vooral de jongere deelnemers niet te hebben, zo blijkt uit het volgende deel van de discussie:

Respondent 2: “Ja, ik weet niet of het de goede kant op gaat. Ik vind het nu best leuk de samenleving. Ik denk dat klagen over politieke situatie van alle tijden is dat blijft iedereen altijd doen. Ik ben daar minder mee bezig. Ik vind Nederland een fijn land. Je kan heel veel en je hebt veel mogelijkheden. Ik hoop dan dat Nederland van zichzelf vindt dat ze iets hoog te houden hebben. Het is heel goed geregeld als je het met ander landen vergelijkt.”

Respondent 7: “Had ik ook toen ik als hbo’er van school af kwam.”

Respondent 6: “Ja, een beetje wel dat je zo opgewekt rondkijkt. Er is ook heel veel waar je niet opgewekt van wordt. Nieuwe keuzes.”

De oudere respondenten hebben ervaren dat er altijd sprake is van golfbewegingen, *“begin jaren 80 zaten we in dezelfde situatie als nu en in de jaren 90 gingen we de hemel in”*.

In Amsterdam concludeert een deelnemer dat het de verkeerde kant op gaat uit de vele zeurverhalen die je tegenwoordig hoort: *“Ik zou voor me zelf een witte kaart pakken, maar je hoort zo veel mensen zeuren over de kleinste problemen en daar leid je van af dat mensen het minder leuk hebben.”* Een andere deelnemer rept van zogenaamd goed geregelde zaken die bij nader inzien niet gemakkelijk te realiseren zijn. Mensen lopen bijvoorbeeld tegen wachtlijsten in de zorg aan en worden geconfronteerd met een eigen risico bij verzekeringen. Er wordt melding gemaakt van een grotere ontevredenheid in de samenleving, er wordt geklaagd ook over zaken waar weinig aan te doen is (zoals het schelden op de KLM omdat er door de vulkaanuitbarsting niet gevlogen kan worden). Een laatste deelnemer maakt zich zorgen over de ontwikkelingen in het onderwijs (weinig les, inhoudelijk minder, ad hoc denken) en over de jeugd van tegenwoordig die veel alcohol gebruikt en veel blowt.

Op deze argumenten komt een aantal reacties; de toon van deze reacties is niet ontkennend, maar vooral relativerend:

Respondent 4: "Ik heb wel tegenargumenten. Ik ben het eens dat mensen klagen en zeuren maar ja, mensen zijn tegenwoordig verwend, iedereen heeft maar overal recht op en alles maar moet hebben en ook meteen en de kinderen worden ook opgevoed en moeder moet maar een laptop kopen terwijl je er ook gewoon voor kunt sparen. Die van mij loopt nu de Echo op woensdag avond en daar betaalt hij zijn eigen dingen van. Ik ben positief en ik zie oplossingen en ik zie ook jongeren die het ook goed doen en niet alle jongeren zitten te blowen die van mij gaat examen doen en die is goed bezig en zijn vrienden ook en gaan naar school en doen huiswerk en doen bijbaan en zijn met de toekomst bezig. Ik zie voldoende goede dingen. Ik heb geen bord voor mijn kop, ik zie ook de negatieve dingen en ik moet ook zeggen dat ik de luxe heb om hier 100 meter verderop te wonen. In Slotervaart had ik wel het grijze kartonnetje omhoog gehouden."

Respondent 1: "Ja, nou ik vind ons toch ook een rijk landje waarin heel veel dingen goed geregeld zijn. Een vrouw die is altijd thuis en over twee weken heeft ze een nieuwe rolstoel en dat dragen we ook met zijn allen en dat is prachtig. Een goede vriend van mij is overleden, hij had ALS en lag in een super-de-luxe rolstoel anders kon het niet meer. En dat kreeg hij."

Respondent 2: "Als je kijkt naar hoe rijk Nederland is en de economie trekt weer aan. Nederland heeft het laagste werkloosheidscijfers heeft van Europa. Maar de kloof tussen arm en rijk is weer groter geworden."

De meeste deelnemers, ook zij die vinden dat het de goede kant opgaat, zien wolken aan de horizon:

Respondent 7: "Nederland met het buitenland vergelijken gaat ook heel goed. Maar we zijn een stuk van de voorsprong in Nederland ook aan het inleveren. Die kloof tussen arm en rijk....."

Respondent 3: "..... die wordt groter."

Respondent 7: "De middenklasse verdwijnt. En ook nog maar twee groepen kinderen over. Kinderen met bijbaantje of zonder bijbaantje."

Respondent 3: "Opvoeding begint bij de wieg. Zonder te discrimineren: er zijn jongelui van 20 of 22 jaar zonder opleiding die amper Nederlands spreken en hun kinderen niet aankunnen. Die jongelui zijn onze toekomst."

Waar de ene deelnemer een vergelijking maakt met de situatie in andere landen, denkt de ander aan meer in termen van nu en vroeger:

Respondent 4: "Ik weet niet of het slechter gaat. Ik denk dat we het anders zien. Er waren ook straatjongeren 10 jaar en 20 jaar geleden."

Respondent 8: "Er waren ook veel meer idealen. Deze jongeren denken daar niet meer over na."

Respondent 7: "Bijna iedereen op de universiteit is toch een andere slag dan dat je op de mbo of iets anders zit. Tuurlijk zijn er dingen waar je je druk om kan maken, dat ze de studiefinanciering gaan afschaffen. Maar we leven in een Luilekkerland. Je hoort mij niet klagen."

Invloed politieke ontwikkelingen afgelopen maanden

De recente politieke ontwikkelingen lijken niet van echt grote invloed te zijn op de stellingname van de deelnemers. Wel komt een negatieve houding jegens de politiek en andere instituties (zoals vakbonden) naar voren, maar deze negatieve houding bestaat al langer, en lijkt niet extra te zijn gevoed door de recente ontwikkelingen. Men spreekt in algemene termen dat het leven steeds duurder wordt, dat politici niet echt stelling nemen, te besluiteloos zijn, dat politici vooral kiezen voor de belangen van de zakenwereld. Men voelt zich niet gehoord en voelt zich machteloos, zo is de algehele teneur. Een paar uitspraken van lageropgeleiden:

“Ja, het leven wordt steeds duurder. In mijn geval, het inkomen gaat niet meer omhoog dat wordt juist minder. Je moet het allemaal maar zien rond te breien en dat wordt ook steeds moeilijker.”

“Ze beloven gouden bergen en er komt geen reet van terecht.”

“Bijvoorbeeld de Betuwelijn, daar heeft alleen de zakenwereld interesse in en toch wordt het uitgevoerd.”

Een lageropgeleide koppelt zijn gevoel van onbehagen wel rechtstreeks aan de val van het kabinet: *“Dat zij er niet eens meer uitkomen en wat moeten wij dan?”* Een andere deelnemer herkent dit: *“Ja, je weet niet wat er komen gaat. De ene partij zegt wij gaan dat en dat doen maar of ze het later doen weet je niet en je weet ook niet de verschillen heel goed meer. Ik heb het idee dat sommige partijen naar elkaar toe kruipen.”*

Het vallen van het kabinet levert een aantal mensen dus gevoelens van onzekerheid op, omdat het nu weer afwachten is wie het voor het zeggen krijgt en wat dat voor gevolgen zal hebben. En men vindt het lastig om opnieuw een keuze te moeten maken, ook in het licht van de afgenomen verschillen tussen partijen.

Sommige hogeropgeleide deelnemers vinden de opkomst van Wilders een minder prettige ontwikkeling. Andere deelnemers maken zich daarover weinig zorgen; zij zijn van mening dat er altijd verandering zal zijn en dat er wel een corrigerend mechanisme in de samenleving zit. Een aantal uitspraken:

“Je had toen ik jong was Janmaat en daarna Fortuyn en altijd wel zo een type die bepaald soort mensen aantrekt en ziet wat voor mensen daar voor kiezen dan denk je ook van ja ze weten niet beter.”

“Ik moet het nog eens zien dat dat gaat gebeuren.”

“Rita is toch ook zo goed als weg.”

“Mensen gaan vrij snel op hun bek.”

Ervaren gebrek aan respect en toegenomen verloedering

Uit diverse onderzoeken komt naar voren dat mensen constateren dat er minder respect voor elkaar is en dat de verloedering van de samenleving toeneemt. De lageropgeleiden brachten dit in de huidige kwartaalmeting zelf al snel naar voren, bij de hogeropgeleiden lag dat minder voor in de mond. In hoeverre herkennen zij desgevraagd deze ontwikkeling en in hoeverre heeft men (lager- en hogeropgeleiden) er zelf mee te maken?

De deelnemers in Amsterdam (hoger- en lageropgeleiden) kunnen bijna allemaal voorbeelden noemen van zaken die op dit terrein niet echt goed gaan. Ze noemen overlast van mensen die te veel drinken of drugs gebruiken, hangjongeren die tegen de deur pissen, voetballende jongeren voor de deur, tegen de ramen aanschoppen, rotzooi op straat, te harde muziek, onheuse bejegening op straat, gedrag van fietsers die zich aan geen enkele regel houden. Klagen helpt volgens hen niet, uit de reactie van de 'daders' maakt men op dat ze zelf maar een oplossing moeten zoeken (bijvoorbeeld auto ergens anders zetten of tralies voor de ramen doen). En dat druist tegen hun rechtsgevoel in, zij hebben toch last van de ander? Uit de verhalen komt een beeld naar voren van vooral jongeren en kinderen die overlast bezorgen. Je kunt hen noch hun ouders daarop aanspreken en daarom is er meestal geen oplossing voor de geconstateerde problemen.

Overlast vindt overal plaats, niet alleen in de wijken waar iedereen direct aan denkt. Want ook in de nette buurten zijn er vervelende kinderen. *"Overal heb je ettertjes."* Maar over het algemeen genomen komen toch bepaalde wijken en bepaalde bevolkingsgroepen als problematischer naar voren, zoals blijkt uit deze discussie in Amsterdam:

Respondent 8: "In Bos en Lommer zijn de verhoudingen tussen allochtonen en autochtonen wel echt zoek."

Respondent 4: "Turken en Marokkanen. Maar ook de lagere sociale klasse van de echte Nederlanders."

Respondent 3: "Ja, de Tokkies."

Respondent 4: "Wijken met veel sociale huurwoningen. Want die hebben ook studenten en dat zijn ook niet de netste mensen."

Respondent 7: "Het geeft met geld te maken. Als je veel verdient wil je in een goede wijk wonen aks dat niet hebt, dan blijf je over."

De deelnemers komen er niet goed uit of de geconstateerde problemen te maken hebben met een gebrek aan geld, een tekortschietende opvoeding of een te lage opleiding.

In Eindhoven concentreert de discussie tussen lageropgeleiden zich op vooroordelen: bijvoorbeeld richting mensen met aandoeningen maar ook richting mensen met bepaalde kleding, zoals burka's of richting jongeren met een bepaalde achtergrond. Vooroordelen worden volgens hen veroorzaakt door onwetendheid, uitleg kan helpen om die weg te nemen. De deelnemers erkennen dat mensen van nu individueler zijn, maar dat kan volgens hen ook niet anders, want *"een ander denkt niet meer voor je, je moet wel voor jezelf denken."* Men ziet daarbij wel een verschil tussen het leven in de grote stad en daarbuiten: buiten de stad zijn mensen minder gehaast en meer bereid om iets voor elkaar te doen. Want in Eindhoven blijken de deelnemers vooral last te hebben van onaardig gedrag ingegeven door tijdgebrek, haast en de drang om meer te hebben dan een ander. Alhoewel zij zich daar niet schuldig aan maken, levert dit gedrag van anderen wel veel ergernis op. Ook in Amsterdam wordt de schuld geschoven op het grote aantal uren dat man en vrouw tegenwoordig werken (waardoor de opvoeding en opvang van kinderen in het gedrang kunnen komen) en op de toegenomen drukte in Nederland (waardoor er allerlei wachttijden ontstaan). *"Mensen in deze tijd staan veel meer onder druk dan 10 of 20 jaar geleden en dan heb je wat minder incasservermogen. De eisen zijn ook wel hoog, je moet geëmancipeerd zijn, carrière hebben, er goed uitzien, een sociaal netwerk hebben en kin-*

deren opvoeden.” Een lageropgeleide deelnemer vindt dat je daarin ook zelf keuzes kunt maken: *“Ik werk pas sinds een paar jaar weer. We zijn al 15 jaar niet op vakantie geweest. We hebben geen auto. Die keus hebben wij gemaakt.”* Door enkele andere deelnemers wordt dit beaamd.

De hogeropgeleiden herkennen de problematiek wel, maar relativeren het in eerste instantie meer. In Eindhoven komt naar voren dat de zogenaamde verharding tussen jongeren onderling vooral door ouderen zo wordt ervaren. *“Dat ze elkaar mongool en homo noemen dat betekent voor hen niets. Zolang ze het niet naar jou doen (red.: de leraar), dan bedoelen ze het eigenlijk goed.”* De huidige sire-campagne waarin wordt opgeroepen om goed op aardig gedrag te reageren, wordt door een deelnemer onnodig gevonden. Dat er onaardige mensen (“huffers”) zijn, ach dat is van alle tijden zo merkt men op. Deze opmerking levert een aantal voorbeelden op van mensen die overlast bezorgen: plankgas tegen het verkeer inrijden, bij klachten over gedrag met geweld reageren, geluidsoverlast. Een deelnemer heeft ervaren dat de manier waarop je overlast bespreekbaar maakt van invloed is op de reactie van de veroorzaker. Overlast wordt ook door de zogenaamd fatsoenlijke burger veroorzaakt. Want we zijn er allemaal debet aan: *“Iedereen doet dat wel.”* Een aantal deelnemers in Eindhoven durft te stellen dat het opleidingsniveau van invloed is op de manier waarop mensen met elkaar omgaan: hoe lager hoe meer ongewenst gedrag.

Samenhang tussen economische ontwikkelingen en ontwikkelingen in de samenleving

Wat heeft de meeste impact: de economische problemen of de problemen in de samenleving? De deelnemers zijn het roerend met elkaar eens dat beide ontwikkelingen samenhangen: als het economisch slechter gaat, dan zal dit tot een toename van de verharding en criminaliteit leiden. Want als de verschillen tussen mensen verder toenemen, dan zal een deel van degenen die weinig hebben op een andere manier zorgen dat ze krijgen waar ze recht op hebben. Want *“door ongelijkheid worden mensen jaloers op elkaar”*. Het idee dat mensen in slechte tijden voor elkaar zorgen doet geen opgeld meer, het is ieder voor zich. Ook de manier waarop in het zakenleven met geld om wordt gegaan, leidt er mede toe dat meer mensen vooral voor zichzelf zorgen: *“Waarom zou ik het niet pakken, dat doen zij toch ook?”* Een aantal hogeropgeleiden vinden het lastig om een keuze te maken, omdat ze vinden dat ze dan appels met peren vergelijken, *“het is niet of .. of maar en .. en”*. Een deelnemer stelt dat de economische crisis ook een legitimatie is om weer eens lekker te klagen. Een andere deelnemer vindt dat het waarden en normen debat overdreven is en dat de ergernissen in het met elkaar samenleven niet opwegen tegen een economische recessie.

3.3 Verdiepingsthema 1: vertrouwen in informatiebronnen

In de gesprekken is vervolgens gepraat over informatiebronnen rond twee thema's: vaccinatie bij de uitbraak van een besmettelijke ziekte en klimaatverandering. De beide thema's zijn in wisselende volgorde voorgelegd in de groepen. Daarna is gediscussieerd over de vraag waarom men tegenwoordig minder vertrouwen lijkt te hebben in informatie van autoriteiten en deskundigen.

Informatiebronnen over vaccinatie

De deelnemers is bij het thema vaccinatie de volgende vraag voorgelegd: 'Stel dat er een nieuwe besmettelijke ziekte uitbreekt waarbij veel mensen ziek dreigen te worden en u kunt zich laten vaccineren. Hoeveel vertrouwen heeft u in elk van de volgende informatiebronnen over vaccinatie tegen deze besmettelijke ziekte?' Men kon kiezen uit de volgende antwoorden: volledig vertrouwen, tamelijk veel vertrouwen, weinig vertrouwen, helemaal geen vertrouwen. Gevraagd is dit aan te geven voor de volgende informatiebronnen:

- gezondheidsspecialisten, zoals dokters en apothekers
- het ministerie van VWS en andere overheidsinstellingen
- wetenschappelijke onderzoeksinstituten
- de farmaceutische industrie
- media (TV, radio, kranten)
- vrienden en familie
- informatie van andere burgers op internet

Hoe is het rond het thema vaccinatie met het vertrouwen van de respondenten gesteld?

1. mate van vertrouwen in gezondheidsspecialisten

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	2	12	1	-	-
▪ hogeropgeleiden	2	6	6	-	-

2. mate van vertrouwen in het ministerie van VWS en andere overheidsinstellingen

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	1	9	4	1	-
▪ hogeropgeleiden	1	7	5	1	-

3. mate van vertrouwen in wetenschappelijke onderzoeksinstituten

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	2	10	3	-	-
▪ hogeropgeleiden	1	11	1	-	1

4. mate van vertrouwen in de farmaceutische industrie

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	-	3	8	4	-
▪ hogeropgeleiden	-	1	6	7	-

5. mate van vertrouwen in media

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	-	4	8	2	1
▪ hogeropgeleiden	-	2	10	2	-

6. mate van vertrouwen in vrienden en familie

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	1	8	4	2	-
▪ hogeropgeleiden	2	4	6	2	-

7. mate van vertrouwen in informatie van andere burgers op internet

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	1	4	8	1	1
▪ hogeropgeleiden	-	-	10	3	1

We zien de volgende resultaten:

- Hogeropgeleiden hebben minder vertrouwen in gezondheidsspecialisten dan lageropgeleiden. Bij de hogeropgeleiden valt het vertrouwen maar net positief uit.
- Wat betreft het vertrouwen in het ministerie van VWS en andere overheidsinstellingen zien we minder verschil naar opleiding. Ruim een derde van de respondenten heeft weinig vertrouwen in deze informatiebron.
- Het vertrouwen in wetenschappelijke onderzoeksinstellingen is hoog; slechts vier van de 29 respondenten hebben er weinig vertrouwen in.
- Als het gaat om informatie over vaccineren, dan zal informatie van de farmaceutische industrie niet snel vertrouwd worden. Het vertrouwen van de hogeropgeleiden is nog lager dan van de lageropgeleiden.
- Ook de media scoren op dit punt niet hoog, maar wel net wat hoger dan de farmaceutische industrie. Het vertrouwen van lageropgeleiden is net wat hoger dan van hogeropgeleiden.
- Lageropgeleiden hebben meer dan hogeropgeleiden vertrouwen in informatie via vrienden en familie.
- Lageropgeleiden hebben ook wat vaker vertrouwen in informatie via andere burgers op internet, Geen enkele hoogopgeleide heeft daar vertrouwen in.

Over het algemeen is er dus meer vertrouwen in 'officiële' kanalen dan in de informele kanalen; dit verschijnsel is sterker bij hogeropgeleiden dan bij lageropgeleiden. Waar wordt dit door veroorzaakt? De lageropgeleiden hebben vertrouwen in dit type officiële informatiebronnen doordat ze goede ervaringen hebben met de gezondheidssector, doordat ze zelf in de sector hebben gewerkt, doordat deze beroepsgroep er voor geleerd heeft, "je verwacht dat zij het wel weten". Van het ministerie wordt gezegd dat het goed is dat ze maatregelen nemen, ook al leken die een beetje extreem te zijn en dat "ze hebben bewezen dat ze er alles aan doen". Omdat je als

wetenschappers kunt laten zien wat de gevolgen zijn van een besmettelijke ziekte, komen hun informatie daarover op hen geloofwaardig over.

Aan de andere kant komt naar voren dat ook deze afzenders een ander belang kunnen hebben dan het algemene belang. Vaak worden dan economische belangen genoemd, *“achteraf is het een griepje geweest, was het alleen een economisch belang om je te laten inenten want het was maar voor heel klein groepje gevaarlijk”*. Ook verschillende andere deelnemers brengen naar voren dat die griep toch erg is meegevallen.

Het gebrek aan vertrouwen in de informatie van de farmaceutische industrie wordt vooral veroorzaakt door het financiële belang dat deze sector heeft: *“Die verdienen er natuurlijk geld aan.”* *“Hoe meer medicijnen ze verkopen hoe beter ze dan worden.”* De media blazen de informatie over dit soort onderwerpen veel te veel op: *“De Mexicaanse griep is wel een voorbeeld van hoe het opgeblazen kan worden, aan gewone griep gaan meer mensen dood dan aan de Mexicaanse griep.”* In informatie via andere burgers hebben lageropgeleiden geen vertrouwen omdat je niet weet wie er achter de informatie zit: *“degene met de grootste bek die gaat op internet, het zijn vaak gekleurde verhalen”*. Opvallend is dat een aantal lageropgeleiden wel aangeeft vertrouwen te hebben in deze informatie. Hun motieven daarvoor zijn in de gesprekken niet duidelijk naar voren gekomen.

De hogeropgeleiden zijn kritischer ten aanzien van de informatiebronnen; zij hebben niet zonder meer vertrouwen. Zo hebben sommigen inderdaad vertrouwen in de huisarts, gaan er van uit dat zij de juiste kennis hebben en dat zij er geen financieel belang bij hebben. *“Als zij het niet weten, wie dan wel?”* Anderen zien echter dat er wel veel contact is tussen (huis)artsen/apothekers en de (farmaceutische) industrie: *“Ik mocht stage lopen bij een grote apotheek en toen werd er door de groothandel een feestje gegeven; nou een dergelijk feestje heb ik nooit meer meegemaakt in mijn leven.”* De deelnemers worden het niet eens over de vraag of artsen er nou wel of niet baat bij hebben, sommigen menen dat dit iets van vroegere tijden is. Informatie via wetenschappelijke onderzoeksinstellingen wordt als objectief gezien, maar de benadering kan soms eenzijdig zijn en onderzoeksinstellingen staan soms lijnrecht tegenover elkaar. Het ministerie van VWS heeft volgens een deelnemer bijvoorbeeld bij de HPV vaccinatie druk uitgeoefend om te vaccineren en sturend informatiemateriaal ontwikkeld; dat draagt niet bij aan de mate van vertrouwen. Meerdere respondenten zetten vraagtekens bij de onafhankelijk van het ministerie en vragen zich af wat de werkelijke belangen zijn: *“Komt het wel of niet goed uit om paniek te zaaien?”* *“Ja, ze willen het stil houden.”* Een hogeropgeleide ziet verschil in het individuele belang dat de arts nastreeft en het algemene belang dat door het ministerie wordt nagestreefd. Hier wordt tegenin gebracht dat het ministerie er voor kiest om het landsbelang te dienen en dat geeft vertrouwen. De farmaceutische industrie heeft volgens de hogeropgeleiden inderdaad financiële belangen bij een grootschalige vaccinatie (*“die moeten verkopen, als er geen ziekten zijn verkopen ze niets”*), maar het gebrek aan vertrouwen heeft ook te maken met de manier waarop in deze branche met onderzoek wordt omgegaan en de keuzes die worden gemaakt bij de ontwikkeling van medicijnen. Sommige respondenten hebben daar ook wel weer begrip voor, want *“ze moeten 150 medicijnen ontwikkelen waarvan er maar één voldoet”*. De media zijn in de ogen van de hogeropgeleiden te gekleurd in hun informatie en besteden soms te veel aandacht aan minder belangrijke problemen. Opvallend is dat een aantal hogeropgeleiden huisartsen in hun kenniskring hebben en daar zeker wel informatie

zouden inwinnen. De informatie van andere burgers is in de ogen van de hogeropgeleiden niet betrouwbaar omdat *“zij niet alle informatie hebben”*, omdat *“zij gewoon onwetend zijn”* en omdat *“zij in hun eigen richting denken”*. Een andere deelnemer merkt op dat je deze mensen niet kent en niet weet wat hun motivatie is.

‘Belang’ blijkt het kernwoord in de discussie te zijn: mensen hebben meer vertrouwen in een informatiebron die geen andere belangen heeft dan het algemeen belang. De mate van vertrouwen hangt samen met het ingeschatte belang. En op dat punt zijn de hogeropgeleiden kritischer dan de lageropgeleiden en lijken zij ook meer kennis te hebben, bijvoorbeeld van wat er speelt in de wetenschappelijke wereld. Daarnaast hebben hogeropgeleiden in hun eigen kennis- en familiekring meer toegang tot artsen en andere deskundigen.

Hoe vertaalt dit vertrouwen in informatiekanalen zich in de situatie dat men zelf beslissingen moet nemen ten aanzien van bijvoorbeeld vaccinatie of een ernstige aandoening? Duidelijk wordt dat weinig mensen simpelweg het advies volgen van de behandelende sector al is die vaak wel het vertrekpunt van de zoektocht: *“Je begint bij de dokter en wat hij mij vertelt ga ik uitpluizen of het echt wel zo is.”* Vooral hogeropgeleiden dwingen af dat ze bij de beste behandelaars terechtkomen. De meeste mensen zullen verschillende bronnen raadplegen, alle gevonden informatie combineren en op basis daarvan een beslissing nemen waarvan zij denken dat die het beste aansluit bij hun persoonlijke situatie. *“De eindbeslissing neem je zelf.” “Ik vertrouw mezelf het meest, ik heb alle parameters, ik heb alle gegevens, <>, door te combineren weet ik of ik het goed heb.”* De mening van de huisarts is vaak wel belangrijker dan de mening van vrienden en familie, al laten vooral lageropgeleiden zich ook leiden door het gedrag van mensen om hen heen. Een respondent merkt op dat de farmaceutische industrie vaak achter bepaalde fora zit, en dat maakt dat je voorzichtig met dit soort informatie om moet gaan. Hogeropgeleiden zoeken ook op internet, maar op een andere manier. Zij zullen eerder de meer wetenschappelijke sites raadplegen en lijken meer behoefte te hebben aan cijfermatige onderbouwing. Ook bezien zij de media kritischer.

De grote hoeveelheid beschikbare informatie maakt het niet altijd gemakkelijk om een beslissing te nemen, veel mensen blijken toch wel in verwarring te zijn: *“Al die mensen die voor zijn en al die mensen die tegen zijn, en dan weet je niet meer wat je moet doen.”* Dit gevoel van onzekerheid wordt versterkt door de soms tegenstrijdige informatie die naar buiten komt: *“Baby’s tot 2 jaar worden wel ingeënt, en de mensen die met ze werken niet. Dan denk ik van ja.....”* Als het gaat om beslissingen die hun kinderen aangaan, bijvoorbeeld bij de HPV vaccinatie of de DKPT, dan draagt het gevoel dat je je kind door niet te vaccineren iets onthoudt bij aan het gevoel van onzekerheid. *“Ik ga niet riskeren om tegen mijn dochter te zeggen dat ik er schuldig aan ben.”*

Veel mensen weten nog niet wat ze zullen doen als ze een oproep krijgen voor een vaccinatie in geval van een besmettelijke ziekte. 14 van de 29 deelnemers zou zich wel laten vaccineren, vier zouden dat niet doen. 11 weten het nog niet of hebben de vraag niet beantwoord. Hogeropgeleiden twijfelen meer dan lageropgeleiden. De uiteindelijke beslissing om zich wel of niet te laten vaccineren hangt ook af van de aard van de ziekte en de kans dat de ziekte voor hen (grote) gevolgen zal hebben. Want als het echt ernstig is (*“als ze vallen als vliegen”*) of als je tot een risicogroep behoort, dan kiezen de meeste mensen wel eieren voor hun geld. Lastiger is het als

het gaat om een vaccinatie in het kader van je beroep, want dan bescherm je niet je zelf maar anderen. Sommige mensen vinden het terecht en willen anderen niet in gevaar brengen, anderen vinden dat dit te ver gaat. Er wordt vaak gerefereerd aan het milde verloop van de Mexicaanse griep; dit ervaringsfeit zal waarschijnlijk van invloed zijn op de reactie bij de uitbraak van een nieuwe besmettelijke ziekte. Bij de hogeropgeleiden lijkt men kritischer te zijn ten aanzien van vaccineren: *“Ik denk dat er te veel ingeënt wordt.” “Ik vond het niet nodig en mijn conditie is goed.”* Sommige mensen gaan uit van het standpunt ‘baadt het niet dan schaadt het niet’, andere mensen vinden dat je niet zonder meer kunt stellen dat er geen risico’s aan het vaccin zitten.

Informatie over klimaatverandering

Bij het tweede thema was de vraag als volgt: ‘Er wordt de laatste tijd veel gesproken over klimaatverandering. Hoeveel vertrouwen heeft u in elk van de volgende informatiebronnen over klimaatverandering?’ De antwoordmogelijkheden zijn hetzelfde als bij de vaccinatie. De voorgelegde informatiebronnen zijn:

- het ministerie van VROM en andere overheidsinstellingen
- wetenschappelijke onderzoeksinstellingen
- milieuorganisaties
- media (TV, radio, kranten)
- vrienden en familie
- informatie van andere burgers op internet

Per informatiebron is het vertrouwen als volgt:

1. mate van vertrouwen in het ministerie van VROM en andere overheidsinstellingen

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	-	3	10	1	1
▪ hogeropgeleiden	1	6	6	-	1

2. mate van vertrouwen in wetenschappelijke onderzoeksinstellingen

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	1	9	4	-	-
▪ hogeropgeleiden	1	10	3	-	-

3. mate van vertrouwen in milieuorganisaties

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	-	7	7	1	-
▪ hogeropgeleiden	2	6	6	-	-

4. mate van vertrouwen in media

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	-	4	6	5	-
▪ hogeropgeleiden	-	5	5	3	1

5. mate van vertrouwen in vrienden en familie

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	1	6	5	3	-
▪ hogeropgeleiden	-	4	9	-	1

6. mate van vertrouwen in informatie van andere burgers op internet

	volledig vertrouwen	tamelijk veel vertrouwen	weinig ver- trouwen	helemaal geen vertrouwen	weet niet
▪ lageropgeleiden	-	6	5	3	-
▪ hogeropgeleiden	-	1	7	5	1

We kunnen de resultaten als volgt samenvatten:

- Niet iedereen gaat er vanuit dat de informatie vanuit de overheid over dit onderwerp te vertrouwen is. Hogeropgeleiden hebben wel vaker vertrouwen in de informatie van de overheid dan lageropgeleiden
- De mate van vertrouwen in de wetenschap is hoog, zowel bij lager- als hogeropgeleiden.
- Milieuorganisaties scoren naar twee kanten: ongeveer de helft van de respondenten heeft er wel vertrouwen in, de andere helft niet. Het vertrouwen bij hogeropgeleiden ligt net wat hoger.
- Informatie van de media over het onderwerp klimaatveranderingen wordt door 19 van de 29 respondenten niet vertrouwd.
- Vooral hogeropgeleiden steunen niet op hun vrienden en familie als het gaat om informatie over dit onderwerp. Lageropgeleiden hebben veel meer vertrouwen in hun informele informatiebronnen.
- Ook nu weer zien we dat lageropgeleiden eerder geneigd zijn om informatie van niet deskundigen via internet te vertrouwen, terwijl hogeropgeleiden deze informatiebron bijna unaniem afwijzen.

De manier waarop de deelnemers tegen deze informatiebronnen aankijken, lijkt sterk op de bevindingen bij het eerste onderwerp vaccinatie. Hoe minder eigenbelang en hoe meer algemeen belang, des te betrouwbaarder wordt een informatiebron gevonden. Er is ook weer een samenhang met de deskundigheid van de informatieverstrekker, met als gevolg dat er meer vertrouwen is in officiële kanalen dan in toevallige burgers. De media kampen ook bij dit onderwerp met een gebrek aan vertrouwen, men spreekt van propaganda, gekleurd, overdreven, *“dat moet je altijd met een korreltje zout nemen”*. Er is vooral veel vertrouwen in de informatie die door de

wetenschappelijke onderzoeksinstituten wordt aangereikt. Daar zitten deskundige mensen, zij hebben geen financiële of economische belangen, wetenschappelijk onderzoek is controleerbaar en het is wetenschappelijk onderbouwd. *“Hoe meer onderzoek er wordt gedaan, hoe meer kennis er is.”* Een hogeropgeleide nuanceert deze stellingname wel enigszins: *“Je hoopt dat ze er geen belang bij hebben.”* Een ander zegt: *“Ja, ze maken wel eens typfoutjes.”* De informatie die door het ministerie wordt verstrekt, komt negatiever naar voren. Want meer dan bij vaccinatie vindt men dat er door het ministerie veel tegenstrijdige en ook onjuiste informatie naar buiten is gebracht: *“Die laatste drie onderzoeken, <> daar klopte niets van.”* *“Het ministerie komt er mee naar buiten en die proberen ons te sturen met valse informatie.”* Andere deelnemers denken dat een ministerie er altijd een schepje bovenop doet, bepaalde dingen juist meer of minder zal benadrukken. Ook de milieuorganisaties zijn niet altijd even onafhankelijk, maar hebben juist een belang bij het op een bepaalde manier voorstellen van de ontwikkelingen. Al draagt een deel van de deelnemers dit soort organisaties zeker een warm hart toe, maar heeft ook ervaren dat zaken soms anders liggen dan door deze organisaties worden voorgesteld,

Bij informatie via het informele circuit komt weer naar voren dat de betrouwbaarheid van de informatie sterk afhankelijk is van de kennis van andere mensen. En daarvan weet je niet welke kleur ze hebben, met als gevolg dat er veel ruis in de informatie zit. Maar door discussie met vrienden en familie kun je wel je eigen mening formuleren. En vrienden en familie vertrouw je toch meer dan willekeurige burgers op internet.

Over klimaatverandering komt blijkbaar veel tegenstrijdige informatie naar buiten, zowel via de media als via overheidsinstellingen. Ook neemt de overheid onbegrijpelijke beslissingen, zoals het extra belasten van LPG, terwijl dat veel minder uitstoot tot gevolg heeft. En dat maakt dat onze deelnemers een houding aannemen van eerst zien en dan geloven.

Hoe staat men zelf in deze discussie? Houdt het onderwerp klimaatverandering de deelnemers bezig? Slechts één deelnemer meent dat er geen klimaatverandering is. Vier mensen vinden dat we niet weten of er wel of niet sprake is van klimaatverandering. De overgrote meerderheid vindt echter dat er wel sprake is van klimaatverandering, en dan vooral als gevolg van menselijk gedrag. Een drietal deelnemers geeft aan dat ze de afstand tussen antwoord 3 (nauwelijks of niet door toedoen van de mens) en antwoord 4 (als gevolg van menselijk gedrag) te groot vinden en plaatsen hun antwoord er tussen in. Drie mensen kunnen deze vraag niet beantwoorden. Het onderwerp lijkt de deelnemers ook niet zo bezig te houden: *“Ik denk er wel aan, maar het houdt me niet bezig.”* Hogeropgeleiden hebben wat meer involvement dan lageropgeleiden. Veel mensen denken dat het hun tijd wel zal duren of dat je er weinig invloed op hebt, klimaatveranderingen komen altijd al voor. Een aantal mensen doet op eigen schaal wat kan (zoals gescheiden afval inzamelen), maar dat kunnen andere mensen niet opbrengen (*“ik gooi mijn batterijen in de prullenbak”*). Slechts een enkeling maakt zich zorgen over de ontwikkelingen en past zijn leven daar op aan: *“Ik probeer erg milieubewust te leven.”*

Over het algemeen heeft men minder vertrouwen in de informatiebronnen over klimaatverandering dan over vaccinatie. Kijkt men anders tegen de twee onderwerpen aan? Volgens de deelnemers is dat inderdaad zo, en het verschil wordt veroorzaakt doordat vaccinatie een veel persoonlijker onderwerp is, veel dichterbij hen zelf staat. De beslissing om wel of niet te vaccineren moet je nu nemen en het resultaat van de beslissing kan grote gevolgen hebben. Klimaatverandering ligt meer in de toekomst, dus dan kun je de beslissingen nog uitstellen.

Oorzaak van teruglopend vertrouwen in deskundigen en autoriteiten

De lageropgeleide deelnemers herkennen het teruglopende vertrouwen in deskundigen en autoriteiten inderdaad. Een deelnemer omschrijft de houding in het verleden als volgt: *“Vroeger durfde je geen nee te zeggen tegen de dokter of tegen de politie.”* Een andere deelnemer verwoordt het aldus: *“Het niveauverschil is veranderd. Vroeger was hoog meneer de dokter en laag de patiënt. Nu is de dokter iemand anders die een andere baan dan jij hebt.”* Mensen zijn de afgelopen jaren dus steeds mondiger geworden, mede omdat ze een grotere toegang tot informatie hebben gekregen. En *“mensen zijn niet meer zo dom als vroeger”*. Dat gekoppeld aan de bevinding dat deskundigen elkaar regelmatig tegenspreken, dat er allerlei fouten in rapporten blijken voor te komen, dat politici niet standvastig zijn in hun mening of zelfs informatie achterhouden, maakt dat respondenten geen automatisch vertrouwen hebben, maar van hun eigen mening uitgaan. *“Vroeger was er één geleerde die zijn mening verkondigde, maar ook de geleerden liggen in de clinch met elkaar over allerlei onderwerpen. Dan weet je zelf niet meer of je blindelings kunt vertrouwen op een deskundige.”* Een deelnemer brengt naar voren dat er vroeger veel in de doofpot werd gestopt, je wist dus ook niet wat er aan de hand was en kon daar niet op reageren.

In Eindhoven denken de hogeropgeleiden dat mensen meer op de mening van andere burgers vertrouwen dan op die van deskundigen en autoriteiten omdat ze daarmee meer hun gelijk bevestigd kunnen zien. En die bevestiging zoeken ze omdat ze twijfelen aan de informatie die op andere manieren verkregen wordt. Ze vinden echter dat je altijd zelf kritisch moet blijven, want het gevaar van de informatie op fora is dat dit vooral negatieve geluiden zijn. Het op de mening van andere burgers vertrouwen, getuigt ook van een zekere luiheid, *“omdat ze geen zin hebben om een rapport te gaan lezen”*. In Amsterdam stelt een aantal hoogopgeleide deelnemers dat deskundigen en autoriteiten zelf aan de afbreuk van hun gezag hebben meegewerkt:

Respondent 4: “Als je de huisarts als voorbeeld neemt. <> de nieuwe huisarts zei wat denk je zelf dat het is?”

Respondent 1: “De minister was ver van mij af en is nu elke avond op televisie.”

Respondent 4: “Hans van Mierlo kwam ik altijd bij de AH tegen, dat deed de oude garde niet, die lieten hun boodschappen doen.”

Respondent 7: “Ik heb juist veel meer het idee dat juist als je je boodschappen door de werkster laat doen, dat je geen vertrouwen krijgt.”

Respondent 6: “Ja, dan krijg je weer, hij staat veel te ver van ons af.”

Met andere woorden: de relatie tussen de afstand tussen autoriteit en burger en het bijbehorende gezag is niet zo simpel.

Een andere deelnemer stelt dat we tegenwoordig gewoon meer informatie hebben, maar een andere deelnemer is daar niet onverdeeld gelukkig mee: *“Het ligt aan ons. Dat je van alle kanten meningen om je oren krijgt. Je denkt dat je meer weet tegenwoordig, we denken dat we veel meer weten.”*

3.4 Verdiepingsthema 2: wensen ten aanzien van het nieuwe kabinet

Gewenste aanpak

In het laatste deel van de discussie is ingegaan op de wensen ten aanzien van het nieuwe kabinet. Wat moet het nieuwe kabinet als eerste aanpakken? De deelnemers hebben dit onafhankelijk van elkaar genoteerd. Daarna is gevraagd waar op bezuinigd moet worden en waar meer geld aan uitgegeven moet worden.

De lageropgeleiden vinden dat het nieuwe kabinet allereerst moet kijken naar het verschil tussen arm en rijk; men noemt bestrijden armoede, het aanpakken graaicultuur en klaagt over de kosten van onderwijs. Een deelnemer vindt het *“schandalig dat oude van dagen worden gekort. Dat die mensen de nek om worden gedraaid die Nederland groot hebben gemaakt”*. Een andere deelnemer vindt het zorgelijk dat je als je rijk bent alleen maar rijker wordt. Ook andere genoemde punten hebben met financiën te maken: bijvoorbeeld de eigen bijdragen bij de ziektekostenverzekering, en het standaard krijgen van kinderbijslag. Verder maakt men zich druk over de verspilling van geld, bijvoorbeeld door het grote aantal managers in de gezondheidszorg. Die maakt, samen met de economische druk die op de tarieven ligt, dat de zorg voor de mensen die het nodig hebben onder de maat is. De laatste antwoorden hebben niet met geld te maken; men noemt ‘versterking normen en waarden’, ‘meer respect’. Een deelnemer heeft daarvoor een oplossing: *“Ze moeten hogere straffen geven als je wordt gepakt. Ik denk wel dat mensen dan netter worden. Meer respect, bang voor de politie, hup de cel in. Dan concluderen mensen wel oh, dat wil ik niet meer.”*

Het is voor de lageropgeleiden dan ook duidelijk waar het nieuwe kabinet meer geld aan moet besteden: zorg en onderwijs. De werkdruk in de zorg is hoog, alles moet binnen een bepaalde krappe tijdseenheid worden afgewikkeld. Terwijl de kosten voor de patiënt alleen maar stijgen, zoals de verhoging van de eigen bijdrage. Geld besteden aan het onderwijs zal kunnen leiden tot een betere kwaliteit (*“nu mogen ze een rekenmachientje gebruiken, wij konden hoofdrekennen”*) en tot een behoud van voldoende leerkrachten (*“de leraren en juffen mogen wel meer verdienen”*). Al vindt niet iedereen dat leerkrachten het op dit moment zo slecht hebben, want *“ze hebben wel meer vrije dagen”*. Een aantal mensen vinden dat er ook meer geld uitgegeven mag worden aan het bestrijden van de werkloosheid, en dan met name voor de inwoners van Nederland, *“ze halen nu wel al die mensen uit het buitenland”*.

Men suggereert om op de volgende manieren te bezuinigen:

- stoppen met de Noord-Zuidlijn in Amsterdam
- uitkeringen naar het buitenland beperken
- kinderbijslag voor kinderen in het buitenland beperken
- niet meer speculeren met overheidsgeld
- salarissen van de medisch specialisten aanpakken

- minder geld uitgeven aan Europa
- minder ambtenaren

De hogeropgeleiden noemen vooral twee onderwerpen waar het nieuwe kabinet zich op moet richten: verbeteren van het onderwijs en de gezondheidszorg. Men vindt dat er te weinig aan onderwijs wordt uitgegeven, met als gevolg een teruggang in het niveau van het onderwijs. Terwijl goed onderwijs de basis is van een goede toekomst, zo stelt men: *“Een land staat of valt met goed opgeleide bakkers en timmermannen.”* In Amsterdam vindt een deelnemer dat er allereerst een goede evaluatie moet worden uitgevoerd om vast te stellen waar de problemen precies zitten en wat de mogelijke oplossingen zijn. Want *“er wordt vaak een probleem aangestipt en dan gaan ze als een stier op een rode lap erop af en later blijkt pas de consequenties van hun handelen”*. Ook andere deelnemers vinden dat eerst nadenken en evalueren zinnig kunnen zijn.

Meer geld willen de hogeropgeleiden in Amsterdam net zo als de lageropgeleiden graag inzetten op onderwijs en gezondheidszorg. Ook zij vinden dat goed onderwijs de basis van je samenleving is: *“Iedereen moet goed onderwijs krijgen, anders krijg je een groot ongeschoold Nederland.”* Als er niet meer geld naar de gezondheidszorg gaat, dan vreest men bijvoorbeeld Amerikaanse toestanden waarin mensen onverzekerd zijn; door de hogere eigen bijdrage zal de toegang tot de gezondheidszorg onterecht worden beperkt. In Eindhoven noemen de deelnemers een brede variëteit aan onderwerpen waarop meer kan worden ingezet: meer vrouwen in topbanen, natuur en milieu, welzijn, gezondheidszorg, meer overhouden aan subsidies.

De hogeropgeleiden vinden dat er bijvoorbeeld bezuinigd kan worden op:

- defensie
- koningshuis
- commissies
- tussenlagen bij de overheid en in het bedrijfsleven
- topsalarissen
- de lagere overheden

In Amsterdam knikt iedereen instemmend als defensie en het Koningshuis wordt genoemd. Ten aanzien van het bezuinigen op topsalarissen merkt een deelnemer op: *“Top mag wel, maar over de top niet.”*

Gewenste regeerstijl

Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren welke regeerstijl men van het nieuwe kabinet verwacht: transparant, duidelijk, consequent en doortastend. Veel van de wensen hebben te maken met de manier waarop de politici in het recente verleden hebben geopereerd. Een aantal antwoorden van de lageropgeleiden:

“Duidelijk, niet de ene week dit en de andere week dat.”

“Eerlijkheid. Geen achterbaks achterkamertjes gedoe.”

“Wat meer referendums houden.”

“En handelen naar die referendums.”

“Consequent.”

“Doen wat ze beloven.”

“Streng, met minder partijen.”

“Dat ze zich houden aan alles dat in hun verkiezingsprogramma staat.”

“Meer karakter, ik zie meer robots. Ze hebben vaak geen straatlyceum gehad, ze zijn zelf nooit in oost of west geweest.”

“Ze luisteren nu te weinig naar de bevolking zelf.”

Een voorbeeld van het gebrek aan openheid is het optreden van premier Bakenende volgens een deelnemer: *“Hij is geen één keer op de televisie duidelijk geweest.”* Een andere deelnemer meent dat een tweepartij stelsel tot meer duidelijkheid in het beleid kan leiden.

De hogeropgeleiden in Eindhoven en Amsterdam willen van het volgende kabinet graag:

“Een zakenkabinet, dat niet altijd water bij de wijn doet.”

“Slagvaardig.”

“Sociaal.”

“Reflecterend.”

“Integriteit.”

“Realistisch.”

“Beslissingen nemen.”

“Snellere beslissingen.”

“Geen gedraai.”

“Dat ze handhaven wat ze zeggen en dat ze wangedrag aanpakken.”

“Doortastender.”

Een deelnemer in Eindhoven verzucht: *“Er komt altijd zo weinig uit, er wordt zoveel beloofd, al die compromissen.”* Een andere deelnemer vindt dan ook dat je wel realistisch moet blijven. Alle door hen gebruikte termen zijn echter ook maar lege termen, *“de dingen die wij zeggen zijn net zo leeg als de dingen die zij beloven”*.

In Amsterdam wisselen twee deelnemers meningen uit over Cohen, die volgens hen dat kan wat de huidige politici niet kunnen:

Respondent 4: “Die is no nonsens, hij kan rust brengen, niet zo’n paniekzaaier.”

Respondent 3: “Hij spreekt naar de mensen toe.”

Respondent 4: “<> hij is wel verstandig en hij durft ook niet aardig te zijn. Hij kan best wel beslissingen nemen waardoor hij weet dat hij niet populair wordt.”

Respondent 3: “Ik zie hem als een soort vaderfiguur.”

Respondent 4: “Yes, we Cohen.”

Uit de wensen ten aanzien van de regeerstijl blijkt dat men het belangrijk vindt dat politici weten wat burgers bezighoudt. De 100 dagen in het land van het vorige kabinet hebben echter niet gebracht wat men er van verwachtte. Want met echte burgers hebben de politici toen weinig contact gehad, meestal bleef het contact beperkt tot hoogwaardigheidbekleders en andere personen in de voorhoede, en het ging om een eenmalig contact. Men heeft niet de indruk dat poli-

tici tijdens die 100 dagen bezoeken de werkelijkheid te zien hebben gekregen. *“Dan gaan ze naar een plek waar het tiptop is, maar niet bij mij. Als ze het doen, dan doen ze het met de beste.”* Veel lageropgeleide deelnemers spreken er in negatieve termen over: *“Het was gewoon tijdrekken.”* *“Ik heb niemand gezien.”* *“Laat ze het werk eens doen.”* *“Ze hebben 100 dagen niets gedaan.”* Maar ook hogeropgeleiden laten zich negatief uit: *“Dat is veel te populistisch geweest.”* *“Denk je dat ze één normaal mens op de campus heeft gezien?”* *“Kost alleen maar geld.”* Een hogeropgeleide neemt aan dat politici prima wisten waar de problemen zitten en dat ze daarvoor helemaal niet het land in hoefden te gaan.

Hoe moeten politici dan wel dan wel achter komen wat de burger bezighoudt? Sommige deelnemers vinden dat die kennis er al is omdat de partijen toch ook hun programma moeten opstellen en daarvoor hun achterban zullen raadplegen: *“Ze komen uit een partij voort en die leden zijn toch een deel van de samenleving. Ze moeten uit hun achterban de signalen al krijgen.”* Ook wordt gesteld dat politici heus wel weten wat er speelt, want *“ze zijn toch niet achterlijk”*. Maar daar wordt tegen ingebracht dat veel politici toch wel op grote afstand tot de gewone burgers staan, zij denken dat politici meer om moeten gaan met normale burgers, niet alleen met de mensen die tot hun eigen kring behoren. Want die eigen kring is voornamelijk rijk en blank. Het gebrek aan inzicht heeft soms ook te maken met de veelheid aan organisaties die opereren in bepaalde wijken. Men vindt politici ook niet altijd eerlijk, want ze sturen bijvoorbeeld hun eigen kinderen wel naar een blanke school, terwijl ze als beleid nastreven dat er gemengde scholen zijn. Een deelnemer lijkt het een goed idee als politici stages lopen, *“laat ze maar eens zien hoe het werkt, de handen uit de mouwen”*.

In de verhalen klinkt een zekere mate van cynisme door, men lijkt er niet veel vertrouwen in te hebben dat politici echt bereid zijn om zich te verdiepen in de burger. Een enkeling vraagt zich af of ze dat wel moeten doen: *“Leraar moet les geven, politicus moet politiek bedrijven.”* Het idee dat politici grenzen moeten trekken, blijkt ook uit de volgende uitspraak: *“Je kunt ook niet ieder individueel verhaal aanhoren, je trekt conclusies uit wat je hoort.”*

3.5 Lessen uit de gesprekken

De discussies zijn zoals gebruikelijk afgesloten met de vraag wat men vindt van het initiatief van de overheid om door middel van onderzoek te achterhalen wat de burgers bezighoudt. Men noemt het bijvoorbeeld een stap in de goede richting. De deelnemers aan de discussie hebben er geen belang bij, het is een open discussie, en dat is belangrijk. Ook vindt men het goed dat er een doorsnee groep mensen deelneemt. Dat geeft de deelnemers een prettig gevoel en de hoop dat er wat met de resultaten wordt gedaan. *“Het is een duidelijk signaal wat er leeft.”* Een hogeropgeleide concludeert *“dan hoeven ze dus niet meer het land in”*. In Amsterdam vragen de hogeropgeleiden zich af in hoeverre dit soort onderzoek wel representatief is; zij willen dan ook meer weten over de opzet van het onderzoek.

Maar belangrijker dan het uitvoeren van het onderzoek an sich vindt men de manier waarop de politiek met de resultaten omgaat. Wat doen ze ermee? En hoe vaak vinden deze onderzoeken plaats? Want zonder opvolging heeft het uitvoeren geen zin, hoe interessant de resultaten ook zullen zijn.

Welke lessen moet de overheid dan trekken uit deze gesprekken? De les is volgens de lager opgeleiden vooral dat je als overheid moet blijven luisteren naar je burgers, maar dat je het nooit iedereen naar de zin kan maken, dat er altijd keuzes gemaakt moeten worden. Als politici stoppen met onderling ruzie maken, dan krijgen ze tijd om problemen aan te pakken. Een andere les is dat mensen blijkbaar niet tevreden zijn omdat er geen oplossingen zijn gekomen voor de problemen om hen heen. En dat maakt dat Wilders een grote aanhang heeft, want *“hij is de enige die de mensen vertegenwoordigd en daardoor heeft hij zijn aanhang”*. De hogeropgeleiden vinden ook dat politici goed moeten luisteren naar de burger en de burger serieus moeten nemen, maar dat ze daarnaast het goede voorbeeld moeten geven. Uit de wijze waarop de debatten in de Tweede Kamer worden gevoerd, concludeert men dat ook daar een gebrek aan respect is. Naast luisteren moeten politici echter ook meer doen. *“Meer doen en minder praten.”* Dat doen moet echter wel doordacht gebeuren.

In de discussie in Amsterdam noteren we tot slot de volgende uitwisseling van ideeën:

Respondent 6: “Je ziet hier aan tafel een afspiegeling van wat er leeft. Ook naar politieke achtergronden. Maar er is toch een aantal punten waar iedereen het over eens is. Iedereen heeft gezegd dat onderwijs en gezondheidszorg belangrijk is, dat zijn de punten waar ze zich op moeten concentreren.”

Respondent 7: “Het is ook duidelijk geworden dat de overheid een heel stuk vertrouwen mist. Als dat vertrouwen er niet is, dan komt het ook niet goed.”

Respondent 1: “Het is ook moeilijk om het goed te doen.”

Respondent 7: “Maar gewoon nieuwe mensen, een Cohen of een Pechtold. Mensen die op dit moment het vertrouwen wel hebben.”

4 Conclusies

In het voorafgaande zijn de resultaten meer in detail terug te vinden. Hieronder presenteren we de belangrijkste bevindingen van de vier groepsgesprekken die in het kader van het Continu Onderzoek Burgerperspectieven in april 2010 zijn uitgevoerd met lageropgeleiden en hogeropgeleiden. Het onderzoek vond plaats in Eindhoven en in Amsterdam.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek kunnen als volgt worden weergegeven:

De stand van zaken in de samenleving

- De deelnemers vinden ook in april 2010 dat de samenleving eerder de verkeerde dan de goede kant uit gaat. En ook nu weer zijn de lageropgeleiden negatiever dan de hogeropgeleiden. De negatieve toon wordt vooral gezet door de ervaring dat de samenleving verhardt, dat het onderlinge respect en begrip afneemt, dat je mensen nergens meer op aan kan spreken. De stemming is dat vooral jongeren zich hieraan schuldig maken, al weerspreken sommige deelnemers dat wel. In Amsterdam betreft men het gebrek aan respect en begrip meer op iedereen, ook ouderen maken zich daar schuldig aan. Daarnaast signaleert men een groeiende kloof tussen arm en rijk, de onderlinge solidariteit lijkt alleen maar af te nemen.
- Haast, toegenomen individualisme, misbruik van drugs en alcohol zijn volgens de deelnemers de veroorzakers van de verminderde omgangsvormen en de lage tolerantiegrens. De grote nadruk op werk en carrière dwingen mensen om zich individualistisch op te stellen en slechts een enkeling kan zich daaraan onttrekken. Dit alles leidt bij een deel van de burgers tot een gevoel van machteloze ontevredenheid. Een aantal hogeropgeleiden brengt daar tegen in dat verschillende zaken in Nederland juist heel goed geregeld zijn, maar dat mensen daar te weinig oog voor hebben.
- De deelnemers herkennen dat er minder onderling respect lijkt te zijn en dat de samenleving in toenemende mate verloedert. Men kan in dit kader allemaal voorbeelden noemen van overlast die mensen veroorzaken en de manier waarop mensen reageren als je ze op die overlast aanspreekt. Men heeft het gevoel dat je als degene die last heeft met lege handen staat, dat er geen of onvoldoende middelen zijn om de overlastgevers aan te spreken. En dat druist tegen het rechtsgevoel in. De overlast wordt vooral veroorzaakt door jongeren en door asociale mensen. De lageropgeleiden worden meer direct met overlast geconfronteerd dan hogeropgeleiden; dit verschil lijkt deels samen te hangen met de wijk of stad waarin men woont, Want alhoewel overlast overal voor kan komen, komt het in bepaalde wijken toch echt vaker voor dan in andere wijken. Een minderheid van de deelnemers wijst op de eigen verantwoordelijkheid: zij vinden dat mensen te snel bepaalde uitingen en gedrag als overlast bestempelen en dat niet iedereen adequaat op overlast reageert.

- Het onbehagen dat in de samenleving leeft, wordt aangewakkerd door de berichtgeving in de media. Men stelt dat vooral het negatieve door de media wordt uitgelicht; ondanks dat de deelnemers dit mechanisme herkennen, gaat een deel van hen in deze negatieve spiraal mee.
- De recente politieke ontwikkelingen lijken niet van echt grote invloed te zijn op de stellingname van de deelnemers. De negatieve mening over het functioneren van de politiek bestaat al langer en in april 2010 komen de zelfde kritiekpunten naar voren. Men wordt nog steeds niet gehoord door politici, vindt politici niet goed functioneren en voelt zich machteloos ten aanzien van de ontwikkelingen. Men maakt zich hooguit lichte zorgen over de samenstelling van het nieuwe kabinet en de maatregelen die daaruit voort zullen vloeien.
- Zowel economische problemen als sociale problemen zijn schadelijk voor de samenleving. Beide ontwikkelingen hangen samen: als het economisch slechter gaat dan wordt de kloof tussen arm en rijk groter en dan zal dit leiden tot een toename van de verharding en criminaliteit. Want in zakenleven én persoonlijk leven geldt dat je tegenwoordig voor jezelf moet zorgen, het is ieder voor zich.

Vertrouwen in informatiebronnen?

- Informatiebronnen over vaccinatie worden kritisch beschouwd. In officiële informatiebronnen over het onderwerp vaccinatie heeft men over het algemeen meer vertrouwen dan in informele informatiebronnen. Vooral als aan die officiële informatiebronnen geen andere belangen dan het algemeen belang worden toegedicht. Het minst omstreden is de informatie uit wetenschappelijke hoek. Een verschillende beoordeling van het belang speelt een rol bij de beoordeling van informatie van het ministerie en andere overheidsinstellingen; mede door het verloop van de Mexicaanse griepepidemie en de manier van communiceren over de HPV vaccinatie is niet iedereen er van overtuigd dat de overheid het beste met de burgers voor heeft.
- Deze houding gebaseerd op belangen maakt dat er een groot wantrouwen is jegens informatie van de farmaceutische industrie, want daar spelen vooral financiële belangen. De media worden niet zonder meer geloofd omdat hun belang gelegen is in een hoog bereik en dat maakt dat hun berichtgeving niet onafhankelijk is, zij hebben er belang bij om onderwerpen op te blazen. En bij andere burgers die via internet informatie verspreiden is het probleem dat je niet weet wie deze andere burgers zijn en wat hun belang bij het onderwerp is.
- Hogeropgeleiden zijn ten aanzien van informatie uit de gezondheidssector kritischer dan lageropgeleiden. Zij zijn er niet altijd van overtuigd dat medici geen financiële belangen hebben en zetten ook vraagtekens bij de manier waarop wetenschappers in de medische sector opereren. Over het algemeen lijken de hogeropgeleiden meer kennis te hebben over wat er speelt in deze sectoren. Lageropgeleiden hebben meer dan hogeropgeleiden vertrouwen in informatie uit het informele circuit.
- Beslissingen die de eigen gezondheid aangaan worden door de Nederlanders zelf genomen. Natuurlijk gaat men bij artsen en specialisten te rade, maar iedereen vult dit aan met informatie uit andere kanalen. De via verschillende bronnen gevonden informatie wordt gecombineerd en in aansluiting op de eigen persoonlijke situatie komt men tot een beslissing. Lageropgeleiden zijn daarbij gevoeliger voor informatie via andere bur-

gers, hogeropgeleiden zoeken meer wetenschappelijk getinte informatie en willen een meer cijfermatige onderbouwing hebben.

- De verantwoordelijkheid om zelf een beslissing tot vaccineren te nemen, leidt bij veel mensen tot onzekerheid en twijfel. De inschatting van het risico van de vaccinatie gekoppeld aan het risico van de ziekte, geeft de doorslag. Het milde verloop van de Mexicaanse griep en de soms tegenstrijdige berichten zullen waarschijnlijk van invloed zijn op de houding jegens vaccinatie voor toekomstige besmettelijke ziekten.
- Ook ten aanzien van het onderwerp klimaatverandering geldt: hoe minder eigenbelang en hoe meer algemeen belang des te meer vertrouwen in een informatiebron. Er is bij dit onderwerp vooral veel vertrouwen in wetenschappelijke onderzoeksinstellingen. De informatie die door het ministerie wordt verstrekt wordt veel minder belangenvrij geacht, men neemt aan dat het ministerie een eigen agenda heeft. Dat geldt ook voor milieu-organisaties, ondanks het goede werk dat deze doen, zijn zij er bij gebaat om zaken op een bepaalde manier voor te stellen.
- Een gesprek met vrienden, familie, bekenden over een onderwerp zoals klimaatverandering kan vooral helpen om je eigen mening te vormen, maar dient niet als primaire informatiebron; de informatie van de directe omgeving is wel betrouwbaarder dan die van willekeurige burgers via het internet.
- De deelnemers maken bij het beoordelen van de informatiebronnen onderscheid naar de individuele betrokkenheid bij een onderwerp. Vaccinatie staat veel dichterbij mensen dan klimaatverandering en wanneer een beslissing over vaccinatie aan de orde is, dan kan deze niet worden uitgesteld. Klimaatverandering houdt de mensen veel minder bezig, een deel van hen twijfelt of er echt sprake is van een klimaatverandering.
- Volgens de deelnemers hebben autoriteiten en deskundigen inderdaad aan gezag ingeboet. Mensen zijn veel mondiger dan vroeger en hebben een betere toegang tot informatiebronnen. Door het gedrag van autoriteiten en deskundigen, die elkaar bijvoorbeeld tegenspreken of afvallen, die informatie achterhouden of informatie verdraaien, en die zelf aan de afbreuk van hun gezag hebben meegewerkt door de afstand tot de burger te verkleinen, is men wel gedwongen om zelf tot een beslissing te komen. Omdat er geen blind vertrouwen meer is in deze instituties, zal een deel van de mensen bij de mening van andere burgers aansluiten om op die manier bevestiging te vinden.

Wensen ten aanzien van het nieuwe kabinet

- Hogeropgeleiden vinden dat het nieuwe kabinet de verschillen tussen arm en rijk moet bestrijden. Men vindt dat de afbraak van ons sociale stelsel moet worden tegengegaan, zodat de zwakkeren in de samenleving niet verder op achterstand worden gezet. Hogeropgeleiden verwachten van het nieuwe kabinet dat zij het onderwijs en de gezondheidszorg gaat verbeteren.
- Het nieuwe kabinet moet vooral meer geld inzetten op zorg en onderwijs. Goed onderwijs is namelijk de basis van onze samenleving en de afbreuk van de gezondheidszorg moet worden stopgezet. Bezuinigd kan worden op defensie, het Koningshuis en de vele managementslagen bij de (semi)overheid.
- De politici in het nieuwe kabinet moeten zich niet gedragen zoals de huidige politici hebben gedaan. De burgers verwachten dat politici beslissingen nemen en doen wat ze beloven. Ze gebruiken begrippen zoals transparantie, duidelijkheid, consequent hande-

len, doortastendheid, eerlijkheid en integriteit. In het kader van discussie over Cohen wordt gesteld dat die kan wat de huidige politici niet konden, hij durft bijvoorbeeld ook niet aardig te zijn. Een enkeling erkent dat het voor hen als de burger gemakkelijk praten is, dat de door hen gebruikte termen net zo hol zijn als de beloften van de politici.

- Het nieuwe kabinet moet geen tijd verspillen door eerst 100 dagen het land in te gaan. Dat heeft het vorige kabinet behalve tijdverlies weinig opgeleverd, mede omdat men te weinig met de echte burgers in contact is gekomen.
- Alhoewel politici voor het opstellen van de partijprogramma's te raden zijn gegaan bij hun politieke achterban en op die manier weten wat de burgers bezighoudt, vinden veel deelnemers dat niet voldoende. Politici moeten beter luisteren naar wat de gewone burger te vertellen heeft, maar staan veelal op een te grote afstand van deze gewone burger. Ze moeten daarom bereid zijn om buiten hun innercircle te treden. Men vraagt zich af of politici dit wel willen en kunnen. De lering uit dit onderzoek is volgens de deelnemers dat politici moeten luisteren en op basis daarvan moeten handelen. Daarnaast moeten ze zelf het goede voorbeeld geven.

