

COB aanvullende focusgroepen

Amersfoort en Rotterdam

Judith ter Berg, Yolanda Schothorst

december 2008

P5042

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	Referentiekader: een profielschets van de respondenten	4
3.2	De stand van zaken in de samenleving	5
3.3	Eerste associaties bij 'omgangsvormen in de openbare/publieke ruimte'	9
3.4	Ervaringen met omgangsvormen in het eigen beroep	11
3.5	Handelingsmogelijkheden	17
4	Conclusies	21
	Bijlagen	
1	Uitnodigingsbrief	
2	Checklist + gedachtenwolk	
3	Respondentenoverzicht	

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 en politieke wensen te volgen, te analyseren en te relateren aan de sociaal-culturele diversiteit in de bevolking. Dit inzicht moet tot stand worden gebracht door middel van a) kwartaalenquêtes en b)verdiepend en verkennend kwalitatief onderzoek.

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

In aanvulling op dit onderzoek wil het SCP graag meer inzicht krijgen in de opinies van personen werkzaam in specifieke beroepsgroepen. Hiertoe is een apart onderzoek uitgevoerd. Doel van dit onderzoek is meer aan de weet te komen hoe de groep collectieve dienstverleners (inclusief commerciële sector) aankijkt tegen de stand van zaken in Nederland en normen en waarden in de publieke ruimte of in semi-overheidsinstellingen. Deze beroepsgroepen kunnen als geen ander ervaringen inbrengen die te maken hebben met waarden en normen en omgangsvormen. Hoe vaak worden zij met ongewenste omgangsvormen geconfronteerd, waardoor wordt dit veroorzaakt en wat kan/moet er aan worden gedaan, zijn bij uitstek vraagstukken waar zij ideeën over zullen hebben.

De volgende thema's hebben in dit onderzoek centraal gestaan:

- Wat zijn de maatschappelijke zorgen van specifieke beroepsgroepen?
- Hoe kijken deze beroepsgroepen aan tegen omgangsvormen in de openbare ruimte?

Door middel van een achttal groepsdiscussies is een beeld verkregen van de thematiek. Veldkamp heeft vier groepsdiscussies uitgevoerd, waarvan twee met geüniformeerd personeel en twee met werknemers in de commerciële sector.

Navolgend rapport betreft de verslaglegging van de resultaten van het door Veldkamp uitgevoerde deel van het onderzoek in november 2008.

In het volgende hoofdstuk geven we een onderzoeksverantwoording. In de hoofdstukken daarna gaan we in op de bevindingen van het onderzoek.

2 Onderzoeksverantwoording

2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Er zijn vier groepsgesprekken georganiseerd. In overleg met het SCP is besloten om de groepsgesprekken in te richten naar type beroepsgroep, waarbij een onderscheid is aangehouden tussen geüniformeerd personeel en werknemers in de commerciële sector. Het volgende steekproefdesign is gehanteerd voor de groepen:

- groep 1 en 2: acht personen werkzaam als geüniformeerd personeel in Amersfoort en Rotterdam (politieagent, conducteur/controleur in trein of tram, buschauffeur, ambulancebroeder)
- groep 3 en 4: acht personen werkzaam in de commerciële sector in Amersfoort en Rotterdam (winkel- of horecapersoneel dat rechtstreeks contact heeft met klanten, taxichauffeur).

De selectie van de deelnemers is deels uitgevoerd via het panel van ons zusterbedrijf (TNS NIPObase) en deels via een selectiebureau. Een selectie van relevante panelleden uit Amersfoort en Rotterdam en omgeving kreeg per mail een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek (zie bijlage 1). In totaal stuurden wij 496 uitnodigingen. Er hebben 33 panelleden positief gereageerd. Met inachtneming van de eisen ten aanzien van het beroep bleek dat de groepen niet konden worden samengesteld puur op basis van de panelleden. Vandaar dat een selectiebureau in de arm is genomen om de groepen te completeren.

De groepsdiscussies zijn gevoerd op 24 en 25 november 2008 en vonden plaats in respectievelijk Amersfoort en Rotterdam. De opdrachtgever is de gelegenheid geboden getuige te zijn van de gesprekken.

In totaal hebben 27 personen deelgenomen. We hebben in dit onderzoek te maken gehad met een matige opkomst van de deelnemers; vijf respondenten zijn zonder opgave van redenen niet verschenen. Een overzicht van de deelnemers is opgenomen in bijlage 3. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekpuntenlijst. De lijst is in overleg met de opdrachtgever opgesteld (zie bijlage 2). De groepsdiscussies hebben elk twee uur in beslag genomen.

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 over de stand van zaken in de samenleving en normen en waarden onder een aantal beroepsgroepen.

Bij dit kwalitatieve onderzoek gaat het om het vóórkomen van bepaalde uitspraken en niet om de frequentie waarmee de uitspraken worden gedaan. De citaten in dit rapport zijn opgenomen om de ideeën en opvattingen van de respondenten inkleuring te geven. Citaten hebben hiermee alleen illustratieve waarde en zijn daar waar nodig taalkundig aangepast (zonder de strekking van het citaat aan te tasten).

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar de specifiek onder-vraagde groepen als geheel. Wel geven ze een beeld van hoe in de betreffende groepen over de onderscheiden thema's wordt gedacht.

We hebben ervoor gekozen de bevindingen voor alle groepen gezamenlijk te beschrijven. Indien er belangrijke verschillen zijn op basis van beroepsgroep dan wordt dit specifiek aangegeven.

3 Resultaten

3.1 Referentiekader: een profielschets van de respondenten

Het gemeenschappelijk kenmerk van de verschillende beroepsgroepen is dat men dagelijks contact heeft met publiek of klanten. Tussen en binnen de beroepsgroepen is echter een behoorlijke variatie te zien zowel in werklocatie, klantenkring als in bevoegdheden. Zo zien we bij de geüniformeerden personen die het hele land doorreizen vanuit hun controletaken op de trein, maar ook personen die binnen de stads-/regiogrenzen werkzaam zijn op de bus, de ambulance of de tram. Er wordt gemeld dat de klantenkring in de trein vaak een wat hoger (opleidings- en welvaart-)niveau heeft dan voor de tram of de bus opgaat; dit heeft gevolgen voor de wijze waarop men met elkaar omgaat. De politieagenten in dit onderzoek hebben vrij specifieke taken: in de haven of als wachtmeester bij de Koninklijke Marechaussee. Er is ook een aantal personen als beveiliging werkzaam; hun werkzaamheden hebben ofwel betrekking op de beveiliging op locaties als Schiphol, asielzoekercentra ofwel op beveiliging van panden of bij evenementen. Men trekt zelf een scheidslijn binnen deze beroepsgroep tussen degenen die geweldsbevoegdheden hebben en zij die alleen gerechtigd zijn een persoon aan te houden.

De beroepen waarin men werkzaam is in de commerciële sector lopen eveneens behoorlijk uiteen. Is de een werkzaam bij een bakkerij, de ander staat in een doe-het-zelf zaak, werkt als eigenaar/verkoper in een kledingzaak, als caissière in een supermarkt of bij een benzinstation, als taxichauffeur, als baliemedewerkster bij een energiebedrijf. Heeft de een zeer wisselende klantenkring, de ander geeft aan juist met een vrij vaste klantenkring te maken te hebben. Dit maakt ook uit voor de contacten die zij opdoen in hun werk en de ervaringen die ze hebben. Opvallend is dat een flink deel van de respondenten het eigen vak al geruime tijd uitvoert. Dienstverbanden van elf jaar tot vijftwintig/dertig jaar zijn geen uitzondering vooral in de geüniformeerde groep. Het vak dat men uitoefent blijkt na aan het hart te liggen: ondanks alle vervelende akkefietjes die men toch met enige regelmaat meemaakt, heeft men als verbindend element dat het contact met mensen juist één van de leuke kanten is.

Duidelijk is dat we te maken hebben met betrokken werknemers; men heeft zo te zeggen hart voor het vak of de zaak. Het opleidingsniveau lijkt bij de geüniformeerden wat hoger te zijn dan bij het commercieel personeel; dit is te merken aan de wijze waarop de discussies verlopen. Vooral bij de geüniformeerden is merkbaar dat met enige reflectie naar de eigen situatie wordt gekeken. De discussies met het commercieel personeel hebben een wat associatiever verloop; men laat zich meer leiden door dat wat er bij hen opkomt.

Gedurende de groepen bleek dat men het leuk en interessant vond om wat meer te horen van elkaars ervaringen. Er werd met interesse naar ervaringen en werkomstandigheden in de specifieke beroepssituaties doorgevraagd. Ook was men niet bang om met elkaar in discussie te gaan bijvoorbeeld over wel of niet succesvolle strategieën in de omgang met publiek of klanten.

De beide beroepsgroepen reageerden verschillend op een aantal onderwerpen, vaak samenhangend met hun mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen op hun situatie. Zo blijken sommigen veelal met een collega werkzaam te zijn, terwijl anderen juist meer alleen opereren. Dit blijkt nogal wat uit te maken voor de wijze waarop men zich opstelt in de omgang met publiek/klanten.

3.2 De stand van zaken in de samenleving

Aan het begin van het gesprek is - net als voor de focusgroepen onder burgers opgaat - de stemming gepeild onder de deelnemers: vindt men het de goede kant of de verkeerde kant opgaan met de Nederlandse samenleving? En waarom vindt men dat? Ook in deze groepen zien we een meer negatieve dan positieve houding naar voren komen: twee derde van respondenten is van mening dat het de verkeerde kant opgaat met de samenleving. Dit komt redelijk in de buurt van de resultaten uit de gesprekken met burgers. Opvallend is wel dat een flink aantal beide kaartjes omhoog steekt. Zij vinden dat er zowel positieve als negatieve tendensen zijn aan te wijzen.

Welke argumenten hanteren respondenten voor hun overtuigingen?

We beginnen met degenen die vinden dat het de verkeerde kant opgaat met de Nederlandse samenleving. Zestien van de zevententwintig respondenten zijn deze mening toegedaan, zij hebben daarvoor de volgende redenen:

<i>geüniformeerden</i>	<i>commercieel personeel</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ de omgang van mensen met elkaar ▪ elkaar niet durven aanspreken ▪ niet jezelf kunnen zijn ▪ geen eerbied/respect ▪ lastiger geworden om voor je eigen mening uit te komen ▪ minder tolerantie ▪ men is egoïstischer geworden ▪ mentaliteitsverandering ▪ individualisering ▪ minder contact met elkaar ▪ het rechtssysteem deugt niet; te lichte straffen, inconsequent uitgevoerd ▪ witte boorden criminelen ▪ geweldsspiraal ▪ drugsproblematiek ▪ laag scholingsniveau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ maatschappij is onpersoonlijker geworden ▪ respect voor elkaar is weg ▪ minder tolerantie, kort lontje ▪ terug naar 'apentijd' in gedrag ▪ mensen kennen elkaar niet meer ▪ geen respect ▪ individualiteit ▪ niet meer klaar staan voor elkaar ▪ euro ▪ openstelling winkels, 24-uurs economie ▪ stress/haast ▪ geld verdienen staat voorop, is te belangrijk ▪ men heeft het financieel moeilijker ▪ sociale voorzieningen afbreken, bv zorgwet ▪ stille armoede/voedsel- en kledingbanken ▪ Polen hier, dus minder werkgelegenheid ▪ criminaliteit ▪ verkeerde straffen ▪ stigmatisering ▪ betutteling/regeltjes/accent verkeerd ▪ nieuwe wetten/bijstand/gezinshereniging

Opvallend is dat zeer veel argumenten verband houden met een waargenomen achteruitgang in de omgang van mensen met elkaar, zowel in daadwerkelijk contact als in de wijze waarop dat plaatsvindt. Mensen hebben volgens de respondenten namelijk steeds minder contact met elkaar en van daaruit lijkt het alsof men het ook moeilijker vindt worden om elkaar aan te spreken op bepaald gedrag. Men acht dit overigens wel plaatsgebonden: in de Randstad is er minder onderling contact terwijl dit in de kleinere plaatsen of bepaalde wijken juist veel meer het geval is. Daarnaast wordt volgens de respondenten met minder respect en tolerantie ten opzichte van elkaar gehandeld. Men heeft het dan over de manier waarop jongeren zich ten opzichte van ouderen gedragen, maar ook over het feit dat bepaalde ongeschreven fatsoensregels niet meer als vanzelfsprekend gelden noch worden nageleefd. Hieruit voortvloeiend wordt door een aantal respondenten gesteld dat de individualisering misschien wel een grote verklarende rol speelt voor een mindere binding in de samenleving: "Mensen zijn meer met zichzelf bezig." Er wordt ook aangegeven dat men minder voor elkaar over heeft en weinig bereid is iets voor een ander te doen; het eigenbelang is meer voorop komen te staan. Overigens geeft een politieagent aan dat de individualisering ook positieve kanten heeft en een verworvenheid is van de samenleving ten opzichte van vroeger, want 'we willen wel gewoon privacy en dat niet iedereen zich met je bemoeit'. Men kan zich hier wel in vinden, want sociale controle heeft naast positieve ook negatieve keerzijden.

In beide beroepsgroepen wordt eveneens als verklarende factor naar voren gebracht dat er sprake is van toegenomen criminaliteit en geweld. Er worden eerder geweldsmiddelen gebruikt dan enige tijd geleden is de indruk en het rechtssysteem is onvoldoende in staat om ongewenst gedrag tegen te gaan. Er wordt gemopperd op het rechtssysteem; dit functioneert niet goed, omdat er zowel te lichte straffen worden gegeven als dat er soms geen uitvoering wordt gegeven aan bepaalde straffen. "Verkeerd parkeren doen ze wel wat aan, maar als je met een mes in je rug ligt helpen ze je niet." Inconsequent omgaan met strafbepaling en uitvoering heeft tot gevolg dat mensen die zich schuldig maken aan strafbare feiten zich hier niets meer aan gelegen laten liggen: "Moeten ze met vijf man kauwgom krabben.(..)Ze lachen erom, een paar uurtjes later doen ze het weer."

Niet iedereen is het eens met deze overtuiging. Een ambulance broeder vindt dat het geweld niet zozeer is toegenomen, maar dat het zich heeft verplaatst. Waar hij vroeger bij geweldsdelicten naar de kroeg moest, speelt zich dat naar zijn mening nu meer op straat en rond het openbaar vervoer af.

In het praten over verklaringen blijkt dat de media door sommigen mede verantwoordelijk worden gesteld. De aandacht van de media gaat in hun optiek vooral uit naar het slechte nieuws en niet naar positieve berichtgeving. Hiermee wordt ook verder voeding gegeven aan een bepaald gevoel in de samenleving, zo is de stellingname. De gebeurtenissen in Gouda worden hierbij als voorbeeld aangehaald, die tot gevolg hebben dat veel mensen gaan denken "dat iedereen (lees: Marokkanen) het hier heeft misdaan".

De (stille) armoede is sommigen een doorn in het oog en een teken van de verslechterende samenleving. Met name bij de commerciële werknemers komt dit naar voren; zij refereren hierbij aan het in hun ogen onwenselijke gegeven dat er voedsel- en kledingbanken nodig zijn in Nederland om mensen te ondersteunen in hun dagelijks bestaan. Bij de geüniformeerden heeft men het vooral over de inkomstenverdeling, waarbij de afstand tussen degenen met geld en zonder geld steeds groter wordt wat als een negatieve ontwikkeling wordt ervaren. Er wordt ge-

sproken over ‘witte boorden criminaliteit’ en daarmee wordt bedoeld op de mensen die aan de top staan van een bedrijf en zich verrijken ten koste van de werknemers.

Bij de commerciële werknemers wordt verder ingegaan op de negatieve effecten van de 24 – uurs economie, de ruimere openingstijden van winkels; mensen worden geregeerd door stress en haast. Het draait naar hun mening steeds meer om geld in het leven.

Opvallend is dat de financiële crisis als zodanig eigenlijk niet spontaan naar voren wordt gebracht in de groepen. Op één groep na: in deze groep wordt het verband gelegd met de rol van de media in deze: de media dragen bij aan het versterken van het crisisgevoel. Er wordt met andere woorden getwijfeld of het allemaal wel zo’n vaart loopt. Indien we de aandacht op de financiële crisis vestigen, geeft men aan dat de gesignaleerde toenemende armoede in Nederland een gevolg is van de financiële crisis. De invoering van de euro komt hierbij om de hoek kijken als medeboosdoener. Maar er wordt in een groep ook aangegeven dat – afhankelijk van je persoonlijke situatie – er nog niet zo veel merkbaar is van de financiële crisis. Het hebben van een hypotheek, een buitenlandse spaarrekening of beleggingen zijn omstandigheden die de crisis wel tastbaar en voelbaar maken, maar zonder dit soort vaste lasten/inkomsten verandert er niet zo veel tot op heden voor de meesten. Met enig misprijzen wordt gesproken over het gemak waarmee banken geldinjecties ontvangen, terwijl een subsidie-aanvraag bij de gemeente afketst op gebrek aan geld. Commentaar is er eveneens op het stallen van overheids-gelden bij buitenlandse banken.

Men lijkt elkaar niet te kunnen overtuigen van de eigen standpunten. Aan negatieve ontwikkelingen wordt vaak een positieve tegenhanger verbonden en vice versa. Degenen die het allemaal wat rooskleuriger zien, zijn van mening dat er zowel negatieve als positieve tendensen waarneembaar zijn. Slechts drie respondenten zien vooral positieve ontwikkelingen in de samenleving, acht respondenten vinden voor beide kanten iets te zeggen. Welke argumenten voert men aan om de positieve ontwikkelingen te bekrachtigen?

<i>geüniformeerden</i>	<i>commercieel personeel</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ basisvoorzieningen in Nederland zijn goed, bv. ziektekostenverzekeringen voor alle inwoners (itt buitenland) ▪ de verzorgingsstaat: geen honger, gezondheidszorg, goed vervoer ▪ je hebt zelf invloed op gedrag door je eigen houding ▪ grotere betrokkenheid met/zorg voor elkaar in achterstands/minder bedeelde wijken ▪ scholing ▪ subsidies op deelname aan sporten ▪ stabilisatie, geen achteruitgang ▪ respect voor allerlei culturen ▪ vrijheid van meningsuiting, van geloof ▪ gelijkheid van man en vrouw 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ in Nederland hebben we het financieel goed ▪ soort vangnet, niet echt uit de boot kunnen vallen ▪ er is continuïteit ▪ koopkracht gehandhaafd ▪ onderwijsniveau ▪ stabiliteit ▪ subsidies voor allerlei zaken ▪ als wilt kun je hier iets bereiken ▪ aanpak topsalarissen

In beide beroepsgroepen blijkt dat men vooral het voorzieningenniveau in Nederland een groot goed vindt. Er is een grote waardering voor het feit dat we in een verzorgingsstaat leven, waarin zaken als een ziektekostenverzekering voor iedereen, een uitkering bij werkloosheid behoren tot de verworvenheden van de welvaartsstaat. Men verwijst dan vrijwel onmiddellijk naar andere landen, waar dit soort voorzieningen niet voorhanden zijn of veel minder vanzelfsprekend zijn. Maar ook de scholingsmogelijkheden en -niveau worden aangehaald als een positief gegeven van de Nederlandse samenleving. Hierover ontstaat overigens wel discussie. Schetst de een dat er steeds meer aandacht is voor begeleiding in het onderwijs, de ander vindt dat het niveau weliswaar goed is, maar dat Nederland ten opzichte van andere Europese landen een achterstand aan het oplopen is.

In de groep geüniformeerden wordt opgemerkt dat een heleboel grondrechten als volstrekt vanzelfsprekend worden aangenomen, terwijl deze wel “essentieel zijn voor dit land”. Kortom: je staat er niet meer bij stil, maar de grondrechten geven wel aanleiding tot een positief gevoel.

Een zeer positief in het leven staande buschauffeuse is van mening dat je met je eigen houding enorm veel invloed kunt uitoefenen. Een ander valt haar enigszins bij door te stellen “de wereld begint bij jezelf”, maar relateert dat vervolgens dat je dat niet altijd kunt sturen of in de hand hebben. Er ontstaat discussie over de vraag in hoeverre je je gedrag moet aanpassen naar aanleiding van vervelende reacties (bijvoorbeeld hand in hand lopen als lesbisch stel) of niet. Degene die hiermee slechte ervaringen heeft opgedaan geeft aan dat je je gedrag dan toch gaat aanpassen - ook al zou je het niet willen - vanuit de behoefte aan zelfbescherming.

Al met al vindt men dat Nederland wordt gekenmerkt door een zekere stabiliteit; het gewone dagelijkse leven is voor de meeste mensen vrij goed te leiden. Maar zorgen over de wijze waarop mensen met elkaar omgaan worden vrij breed gedeeld.

In hoeverre ziet men een rol weggelegd voor de politiek in het keren van de negatieve tendensen? Een sceptische houding overheerst in alle groepen. Men is unaniem van mening dat de politiek de taak heeft om het tij te keren, maar tegelijkertijd wordt gesteld dat er niet veel van terecht komt. Bij de geüniformeerden geeft een respondent aan dat het motto van het kabinet ‘samen leven, samen doen’ is en dat ze het wel proberen, maar dat de uitvoering erg lastig is. De klacht wordt geuit dat er weliswaar beloften worden gedaan op dit vlak door de politiek, maar dat het bij beloften blijft. “Ze hebben zelf hun zaken niet op orde.” Tevens is men bevreesd dat de gewone mensen niets zullen merken van de inspanningen van de overheid, dat de aandacht momenteel vooral is gericht op het in stand houden en ondersteunen van de grote bedrijven.

Ook bij het commercieel personeel zijn de verwachtingen laag te noemen. Op zich vindt men dat de overheid de opdracht heeft de economische situatie van mensen te verbeteren, onder andere door niet meer te bezuinigen en meer balans te brengen in de inkomensontwikkeling van mensen en een salarisnivellering na te streven. Voor wat betreft dit laatste punt lijkt echter eerder het omgekeerde te gebeuren in hun optiek. Verder dient de overheid naar hun mening een actieve rol te spelen in het waarborgen van meer veiligheid in de samenleving. Er wordt gepleit voor het bewerkstelligen van meer vertrouwen, maar de overheid lijkt daar zelf geen goede invloed in te hebben. Een negatief voorbeeld van een gemeentelijke overheid die de bewoners raadpleegde over de toekomst van een wijk, waarvan later bleek dat de beslissing al genomen was voorafgaand aan de peiling, geeft volgens een respondent aan dat het heel

moeilijk is om de overheid te vertrouwen als deze niet zelf als rolmodel fungeert/voorbeeldgedrag laat zien.

De overheid krijgt met andere woorden vooral een rol toebedeeld in het in stand houden van de 'harde' levensvoorwaarden zoals het welvaarts- en sociale voorzieningenniveau en het creëren van wetten/regels die ongewenst/intolerant gedrag aan banden leggen.

De burger zelf is volgens de respondenten zeker ook aan zet en dan met name op het terrein van omgangsvormen. Een ieder is de mening toegedaan dat de verantwoordelijkheid hiervoor niet alleen bij de overheid ligt, maar zeker ook bij mensen zelf. Een aantal geüniformeerden vindt bijvoorbeeld dat in het positief beïnvloeden van omgangsvormen juist mensen/burgers zelf een belangrijke rol te vervullen hebben. "De politiek kan niet de manier waarop je over elkaar denkt veranderen." Er wordt aangegeven dat het heel belangrijk is met een open instelling naar andere mensen te kijken, naar andere culturen en zelf initiatieven te nemen om meer in contact te komen met elkaar. Het organiseren van een buurtbarbecue dient hierbij als voorbeeld, maar ook het jezelf voorstellen aan je buren als je ergens komt wonen. Uit het verloop van het gesprek blijkt echter ook dat men zich niet altijd in staat voelt daadwerkelijk zelf iets te veranderen, vanuit een druk bestaan of het nodig hebben van hulp/ondersteuning van elkaar in deze. Sluit de een zich aan bij de opvatting van minister Rouvoet dat de opvoeding een belangrijk uitgangspunt vormt in deze, de ander benadrukt dat ook andere instanties een rol hebben in de opvoeding zoals bijvoorbeeld de school, sportverenigingen en dergelijke.

Ook bij het commercieel personeel zijn geluiden te horen waaruit het belang van de opvoeding blijkt in het benadrukken van het belang van een open, respectvolle houding van mensen ten opzichte van elkaar.

3.3 Eerste associaties bij 'omgangsvormen in de openbare/publieke ruimte'

In dit onderzoek is ruim aandacht besteed aan het thema 'omgangsvormen in de openbare/openbare ruimte'. Voorafgaand aan dit onderdeel is respondenten verteld dat zij hierop wellicht een eigen kijk hebben vanuit hun dagelijkse beroepspraktijk. Aan elke groep deelnemers is vervolgens gevraagd voor zichzelf op te schrijven welke associaties men heeft bij dit thema (zie bijlage 2).

Wat direct opvalt is dat de associaties enorm uiteenlopen tussen beide groepen: de geüniformeerden zijn veel positiever in hun omschrijvingen dan het commercieel personeel. In de geüniformeerde beroepsgroepen wordt vooral wordt gerefereerd aan wenselijk gedrag, terwijl bij het commercieel personeel vooral melding wordt gedaan van onwenselijk gedrag. Het lijkt alsof de geüniformeerden met meer afstand kijken naar de betekenis van omgangsvormen, terwijl het commercieel personeel meer direct reageert vanuit ervaringen. "Ik heb opgeschreven wat je ziet. Als ik had opgeschreven wat ik zou willen, had ik wat anders opgeschreven."

Er zijn een paar verbindende elementen te ontdekken in het type associaties. Omgangsvormen in de openbare ruimte worden onder meer gekoppeld aan algemene normen zoals fatsoen, respect, normen en waarden.

Verder blijkt dat men veelal zaken opschrijft die te maken hebben met *wenselijk gedrag* of *ongewenst gedrag* in de openbare ruimte. Dit betreft dan enerzijds de bejegening, de eigen opstelling in menselijk contact. Termen die in dit verband worden gehanteerd zijn:

- vriendelijkheid
- beleefdheid
- respectvol
- behulpzaam opstellen
- openheid
- empathie.

Met als tegenhanger hierin: afstandelijk, ontwijkend, onvriendelijk, prikkelbaar, niet behulpzaam.

Dit resulteert in praktische zin in het volgende gedrag:

- glimlachen naar een ander
- gedag zeggen, groeten
- opstaan voor ouderen
- praatje maken
- onbekenden niet tutoyeren
- iemand aankijken.

De negatieve variant hiervan betreft het niet groeten, snel boos worden.

Anderzijds heeft het ook te maken met een *bewustzijn van de ander*. Dit houdt onder meer in dat je rekening houdt met andermans belangen. De associaties die hierop betrekking hebben:

- openstaan voor een ander/open houding
- een ander in zijn waarde laten
- luisteren in plaats van praten
- rekening houden met elkaar
- samenwerken
- iets voor elkaar over hebben
- iedereen is gelijk
- respect voor een andere mening
- verbeter de wereld, begin bij jezelf.

In negatieve zin worden dan situaties aangehaald, waarin men geen rekening houdt met de ander zoals in egoïstisch handelen, desinteresse, asociaal gedrag, geen oog hebben voor elkaar, hard zijn tegen elkaar, horkerig doen, luidruchtig mobiel bellen, troep maken, roken in de winkel. Nogal eens wordt naar voren gebracht dat het lijkt alsof vooral het eigenbelang voorop staat, dat men weinig interesse heeft voor de ander en dat zich dat uit in de wijze waarop men met elkaar omgaat in de openbare ruimte.

Er wordt ook wel gerefereerd aan situaties waar het moeilijker is om jezelf te blijven. Angst kan een rol spelen in het niet reageren op gedrag van anderen, iets wat door meerderen wordt herkend. Sommigen pleiten voor 'durf elkaar aan te spreken' en je niet te laten leiden door je angst voor mogelijke reacties.

Hoe kijkt men naar de omgangsvormen in het algemeen in Nederland? In lijn met de eerder geuite zorgen over de wijze waarop mensen met elkaar omgaan blijkt deze negatieve indruk verder bevestigd te worden. Het is volgens de respondenten slechter gesteld met de onderlinge omgang dan een tijd geleden. Bij de geüniformeerden wordt naar voren gebracht dat men zelf is opgevoed met respectvol gedrag en dat het erop lijkt alsof de jongeren nu dit niet meer krijgen bijgebracht. Ze vinden jongeren baldadiger geworden. Ook wordt wel een verband gelegd met de toegenomen bevolking; met dat mensen dichter op elkaar leven, kan dit sneller aanleiding

geven tot spanningen. Overigens haast men zich te zeggen dat men zelf in de opvoeding van de eigen kinderen wèl respectvol handelen benadrukt. Er ontspint zich bij de geüniformeerden eveneens een discussie in hoeverre er sprake is van wisselwerking in het onderling contact en in hoeverre je daar wel of niet in meegaat. Iemand stelt zich op het standpunt dat het belangrijk altijd vriendelijk te blijven, ongeacht het gedrag van de ander. Anderen daarentegen zijn de mening toegedaan dat dat een onmogelijke opgave is.

De associaties van het commercieel personeel waren al negatiever van karakter en dat is wat hen betreft een weerslag van hoe er met elkaar wordt omgegaan in Nederland. De negatieve rol van de media wordt bij hen ook nog eens belicht: altijd ruim baan voor negatieve voorbeelden van gedrag, maar nauwelijks aandacht voor positieve geluiden.

In alle groepen zijn overigens een paar respondenten die fel aanhanger zijn van het principe 'verbeter de wereld, begin bij jezelf', maar lang niet iedereen is overtuigd van de werkingkracht ervan.

3.4 Ervaringen met omgangsvormen in het eigen beroep

Wat maakt men mee in de dagelijkse beroepspraktijk? En geldt voor de beroepspraktijk hetzelfde als voor de omgang met elkaar in het algemeen? Gedurende het gesprek bleek dit al vaker door elkaar te lopen en dit zien we nu ook wel terugkomen.

In het algemeen is men ook op het beroepsvlak de mening toegedaan dat de omgangsvormen achteruit zijn gegaan en dat ervaringen nu negatiever zijn dan enkele jaren geleden. Met enkele jaren geleden wordt dan wel eerder tien of twintig jaar geleden dan drie of vier jaar geleden bedoeld. Mensen hebben minder contact met elkaar, reageren eerder geprikkeld, hebben een kort lontje. "Er is minder respect voor het uniform" horen we onder andere zeggen. Bij het commercieel personeel komt naar voren dat de klantopstelling negatiever is geworden: men wordt vaker neerbuigend behandeld.

Echter, na wat doorpraten blijkt dat dit niet betekent dat het gros van de ervaringen negatief geladen is. De ervaringen zijn vaak wisselend zo blijkt. Zowel de geüniformeerden als het commercieel personeel hebben te maken met klanten of burgers die van goede wil zijn en gewoon goedemorgen zeggen bij binnenkomst van de bus/de winkel en zich normaal gedragen. Onder normaal gedrag wordt dan verstaan dat mensen je groeten, niet snel ongeduldig worden, zich beleefd opstellen. Maar tegelijkertijd geven ze aan dat er ook mensen tussenzitten die zich minder sociaal of zelfs onheus gedragen. Voorbeelden van wisselend gedrag: "Ouderen zijn verschrikkelijk aardig. Jongeren, vooral in de weekenden vind ik minder worden." "Wisselend. Er zijn mensen die gewoon geen goedemorgen zeggen, geen dank je wel. Ze zeggen gewoon: tijgerbruin en meer niet." Sommigen geven aan dat zij vooral positieve ervaringen hebben in hun werk: "In de meeste gevallen zijn mensen aardig." "Ik zit al tien jaar op de bus en ben nog nooit vuil aangekeken hoor."

Al met al lijkt de balans vrij redelijk uit te pakken; men heeft weliswaar te maken met slechte omgangsvormen, maar vindt dat dit wordt gecompenseerd door normale omgangsvormen. Een respondent geeft aan dat het in Nederland de gewoonte is om zoveel mogelijk al pratend op te lossen.

Een geüniformeerde merkt wel bij zichzelf dat ze op een aantal zaken niet meer reageert, waar ze in het verleden misschien nog wel iets mee zou hebben gedaan. "Je moet oppassen niet af

te vlakken.” Kortom: er wordt op het gebied van omgangsvormen meer getolereerd dan een tijd geleden.

We hebben respondenten gevraagd naar hun positieve en negatieve ervaringen met betrekking tot omgangsvormen. Allereerst hun extreme negatieve ervaringen op het terrein van omgangsvormen. Behoorlijk wat respondenten – zowel geüniformeerden als commercieel personeel - hebben te maken gehad met bedreigende situaties zoals:

- “Fysiek aangevallen.” (wachtmeester)
- “Geslagen en bespuugd.” (door slachtoffer) omdat ik een slagaderlijke bloeding niet snel genoeg verhielp”. (ambulancebroeder)
- “Je hebt ook wel eens met agressie te maken, doodsb bedreigingen.” (tramcontroleur)
- “Goedemorgen zeggen heeft me een keer een bril gekost. Mijn gezicht stond hem niet aan.” (taxichauffeur)
- “Ik ben twee keer bedreigd.” (winkelmedewerkster)
- “Er gaan echt gewoon mensen met stoelen gooien en zo.” (baliemedewerkster energiebedrijf)
- “Klanten die zeggen: ik heb een pistool op zak.” (taxichauffeur)
- “Vechtpartijen, messen getrokken, pistool op je hoofd.” (barmedewerker)
- “Wel eens een junk achter mijn kassa gehad met een mes.” (caissière)

Wel is merkbaar dat de geüniformeerden zich wat terughoudender opstellen in het vertellen over de extreme ervaringen dan het commercieel personeel. Het lijkt alsof ze er niet te veel aandacht voor willen vragen. Een treinconducteur merkt op: “Eens in het half jaar kom je een psychopaat tegen.” Hij relateert dit door te zeggen dat hij niet weet of dat te maken heeft met een verslechterende maatschappij of met de pure pech op dat moment zo iemand te treffen. Frustrerend is het volgens een beveiliging dat je met de afhandeling van een aangifte merkt dat je zelf nog bezig bent op het politiebureau, terwijl de aangehouden alweer vrij komen en ook nog eens zeggen: “We zien je morgen weer.”

Een ander heeft het in dit verband over dat er eigenlijk sprake is van de omgekeerde wereld, waarin burgers een betere bescherming genieten dan zichzelf als treinconductrice. “Als ik een passagier uitscheld voor iets waarvoor ik dagelijks uitgescholden word, dan zit ik binnen 24 uur met de baas aan de lijn, omdat er aangifte is gedaan.” Zij grijpt nu alleen nog in bij situaties waarin mensen daadwerkelijk fysiek agressief worden en verder laat ze het verbale geweld zo veel mogelijk van zich afglijden.

Bij de openbaar vervoer bedrijven blijkt overigens wel sprake te zijn van gericht beleid op het gebied van omgangsvormen met publiek. Dit helpt hen wel in de uitoefening van hun werk. Zo gaan tram- en metroconducteurs in Rotterdam 's avonds steevast met een politieagent op pad. In het geval van het energiebedrijf zijn maatregelen getroffen, waardoor het baliepersoneel nu achter een glazen wand werkzaam is en minder bloot staat aan mogelijke agressie van klanten. Taxichauffeurs geven aan door hun werktijden (ook 's nachts onderweg) ook wel in omstandigheden terecht te komen dat ze te maken krijgen met de kwalijke gevolgen van alcoholgebruik.

Bovenstaande voorbeelden zijn extreme situaties. Tot de dagelijks negatieve ervaringen horen in de ogen van respondenten meer de situaties als:

- niet begroeten
- schelden
- in de eigen taal spreken in het bijzijn van Nederlandse hulpverlener

- klagen over gedrag medepassagier tegen de conducteur
- niet opstaan voor een oudere
- mensen omver lopen bij het binnengaan of verlaten trein/tram/bus
- met schoenen op de bank zitten
- mobiel bellen in een coupé/ in een winkel
- roken in de winkel
- ruzie maken over wie eerder aan de beurt is
- boos worden bij niet op voorraad zijn van een product
- troep achterlaten
- herrie maken
- gevoel geven dat je ten dienste staat van de klant.

Het commercieel personeel geeft aan vaker last te hebben van een denigrerende opstelling van de klant. Ze hebben een dienstverlenend beroep en dit blijkt te kunnen leiden tot situaties, waarin hen op een niet respectvolle manier te verstaan wordt gegeven wat er van hen wordt verwacht. Er wordt gerept over het gevoel dat ze krijgen 'minder waard te zijn' dan degene die ze hun diensten verlenen, of het nu gaat om iets te zoeken voor hen in de winkel of hen naar de plaats van bestemming te brengen. "Hoe hoger het pak, hoe minder ze aan jou denken. Jij bent maar de chauffeur." Geüniformeerden horen we eigenlijk niet over dit soort gedrag noch gevoel; blijkbaar hebben zij dit soort ervaringen minder.

Er is ook aandacht geschonken aan positieve ervaringen op het werk. Die kan men eveneens benoemen variërend van het krijgen van cadeautjes tot een plezierig klantencontact en een behulpzame of verontschuldigende houding:

- "Assistentie bij aanhoudingen van burgers die ongelooflijk graag willen helpen." (wachmeester)
- "Een man ging uit zijn dak tegen me. Achteraf liep ik terug, greep hij me bij m'n jasje om sorry te zeggen: jij doet ook alleen maar je werk." (conducteur)
- "Ik krijg vaak bedankjes en dingen, soms zelfs bloemen en taart." (ambulancebroeder)
- "Een footje van 20 euro, gister nog." (taxichauffeur)
- "Tevreden, blijde klanten." (caissière)
- "Met storm van twee jaar geleden. Mensen konden niet weg, maar waren heel erg vrolijk. Ze kwamen een jas brengen, ik had geen jas bij me." (horecamedewerkster station)
- "Ik krijg vaak gebak aangeboden." (verkoopster bakkerij)
- "Met vaste klanten die je 5 euro geven voor ieder kind voor op de vakantie." (eigenaar/verkoopster kledingzaak)

Het is duidelijk dat de geüniformeerden het zeer prettig vinden als zij hulp of ondersteuning krijgen in hun werk. Dit kan gaan om medepassagiers die zich achter je scharen tot burgers die daadwerkelijk behulpzaam zijn bij een aanhouding/hulpverlening. Dit geeft hen het gevoel dat ze "de maatschappij achter zich hebben staan".

Het krijgen van cadeautjes is leuk, maar het gaat de respondenten vooral om het gewaardeerd worden en het contact met klanten/burgers. Dat kan 'm zitten in een blijde klant die naar huis gaat met de gewenste aankopen of het voor je opkomen als een passagier zich misdraagt. Maar ook dat er naar jou wordt gevraagd door een klant.

Er gaat ook een wederkerigheid van uit. Zo stelt de conductrice dat ze extra haar best doet in het geval van een gestrande trein om iets te regelen voor mensen die bijvoorbeeld naar een begrafenis moeten. Verkoopsters vinden het ook normaal te informeren naar het wel en wee van hun clientèle of echt even op zoek te gaan naar een specifiek artikel. Ook nu komt weer om de hoek kijken dat je met je eigen houding een situatie/of persoonlijk contact positief kan beïnvloeden. En dat het er ook om gaat dingen niet te laten passeren zonder er iets aan te doen. Een buschauffeur geeft als voorbeeld dat hij iemand die te weinig strippen afstempelt naar voren laat komen om het alsnog in orde te maken en desnoods de bus stilzet, maar hij is naar zijn zeggen wel de enige van de 200 collega's die dat doet.

Er zijn volgens de respondenten factoren die het uitoefenen van het werk bemoeilijken of juist makkelijker maken in het dagelijks contact met burgers/klanten. De beïnvloedende factoren zijn in hun ogen:

- alleen of samen aan het werk zijn;
- werktijden: overdag of 's avonds en 's nachts;
- locaties: Randstad versus de regio;
- wisselend publiek of meer vaste klantenkring;
- bevoegdheden vanuit je functie.

Meerdere geüniformeerden maken een onderscheid in bevoegdheden die ze hebben. Zo heeft de politie "een geweldsmonopolie". Andere geüniformeerden zoals conducteurs/ controleurs of beveiligers kunnen niet verder gaan dan iemand aanhouden, beboeten of staande houden zonder geweld. Dat maakt uit in de middelen die je kunt inzetten en ook het gezag dat je daarmee uitstraalt is de indruk. Deze beroepsgroepen hebben dan in ieder geval wel weer meer bevoegdheden dan winkelpersoneel of taxichauffeurs.

Verder is het alleen of gezamenlijk je werk doen van invloed. De verkoopster die alleen staat in de zaak heeft minder back-up dan iemand die met collega's in de winkel staat. Hetzelfde geldt voor treinconducteurs, die meer alleen werken en ook niet van de trein afkunnen. Dit in tegenstelling tot controleurs die "de metro op en af kunnen en in een ploeg lopen". De controleurs worden 's avonds vergezeld door politie, wat het werken eveneens vergemakkelijkt. Werkzaam zijn in de avonduren of nachtelijke uren zorgen eerder voor alcohol gerelateerde problemen is de ervaring van taxichauffeurs, maar ook van horecamedewerkers en politie.

De algemene houding is dat het met de omgangsvormen in de regio vaak wat beter is gesteld dan in de Randstad. "Vanaf Utrecht richting Amsterdam loop je heel andere mensen tegen het lijf dan op het stopperijtje Utrecht – Rhenen." Een ander vult aan: "Randstadgedrag". "Hier in de Randstad zijn mensen wat harder." Het verschil zit volgens respondenten vooral in de wijze waarop mensen zich gedragen, ze begroeten je vaker en zullen zich eerder verontschuldigen bij ongewenst gedrag. Er is meer een ons kent ons sfeer in de regio, de sociale controle is daar volgens de respondenten ook wat groter. "Je spreekt elkaar bij de bakker en de slager." Sommige geüniformeerden hebben de indruk dat men in de regio ook nog wat gevoeliger is voor een meer autoritaire benadering dan in de grote steden. Alsof er nog meer respect wordt afgedwongen met het uniform. Dit heeft ook wel eens tot gevolg dat een collega die zelf afkomstig is uit de regio zich volgens een randstedelijke collega wel héél dwingend uit. Maar vertoon je autoritair gedrag in de Randstad, dan kun je zelf in de problemen komen: "In Baarn durft hij het niet te zeggen tegen zijn vader als hij een schop van de politie heeft gehad, maar in Amsterdam gaat hij naar zijn vader en die doet aangifte."

Zijn problemen met omgangsvormen toe te schrijven aan bepaalde groepen in de samenleving? Enkele groepen worden steevast gekoppeld aan problemen met betrekking tot omgangsvormen: dit betreft de 'jongeren', 'allochtonen' en 'groepen'. Men is unaniem de mening toegedaan dat jongeren voor veel overlast zorgen en dat ze meer onwenselijk gedrag vertonen dan anderen. Al eerder is opgemerkt dat jongeren zich minder gelegen laten liggen aan anderen en zich minder houden aan de 'ongeschreven' fatsoensregels. De indruk bestaat verder dat jongeren zich op steeds jongere leeftijd misdragen ten opzichte van enige tijd geleden. Een tramcontroleur die het werk al vijftieng jaar doet ziet een verschuiving: "Jongens en meiden van 12 jaar heb ik al problemen mee, die doen niet meer wat ik ze vraag. Het waren eerst jongens en meisjes van 17 jaar." Er wordt geklaagd over hangjongeren die met scooters en het hiermee gepaard gaande geluid voor overlast zorgen. De televisie en alles wat daarop te zien is wordt onder meer aangevoerd als een mogelijke verklaring voor het mindere respect dat jongeren laten zien.

Voor wat betreft allochtonen noemt men andere normen en waarden in de eigen cultuur onder meer als oorzaak voor dit gedrag. "Kijken heel anders tegen vrouwen aan." "Bij het reisbureau hadden we als regel dat we Marokkanen eerst moesten laten betalen voordat er een boeking werd gedaan. Ze staan toch bekend als wanbetalers." Marokkaanse jongeren laten het minst goede gedrag zien is de indruk. "Ik moest net een halte met de trein en staan er 5 van die gasten op het balkon, ze gooien alles op de grond, roepen meisjes na en maken herrie. Het is echt onbeschoft." Diverse keren zijn incidenten in Gouda aangehaald als voorbeeld van de wijze waarop gedrag uit de hand kan lopen. Er wordt aangegeven dat Marokkaanse ouders hun kinderen te veel aan hun lot overlaten en zich te weinig bezighouden met de opvoeding. Een bakkerijmedewerkster vindt dat het dan vooral om Marokkanen gaat en niet zozeer om Turken. Overigens komen sommigen in de groepen in het geweer tegen deze stellingname: zij geven aan dat als je anderen – in dit geval allochtonen – met respect behandelt dit ook respectvol gedrag uitlokt.

Enkele respondenten hebben de indruk dat er sprake is van een verschuiving in problemen met bepaalde groepen allochtonen. Een ambulancebroeder: "Tien jaar geleden had ik meer last van Antillianen, nu zijn het weer de Marokkanen en over vijf jaar is het weer een andere groep." Een winkelmedewerker – zelf van Turkse afkomst – heeft het over Polen die gereedschappen komen lenen, maar vaak niet meer terugbrengen.

In groepsverband op pad zijn blijkt eveneens als een uitlokker voor vervelend gedrag te worden gezien. Ook dan wordt er vooral over jongeren gesproken. Een geüniformeerde heeft het over "wannabe gangsters." In een groep voelen jongeren zich gesteund door elkaar, laten minder verantwoordelijkheidsgevoel toe en gaan sneller met elkaar mee in vervelend gedrag. Iemand geeft het voorbeeld van een televisie-uitzending over potenrammers, waar een jongen vertelt dat hij niets tegen homofielen heeft, maar dat vrienden het doen en er een maatje van hem bij betrokken was en dat hij het toen ook maar deed. Een winkelmedewerkster: "Wij hebben last van groepjes jongelui die op vrijdagmiddag hangen in het winkelcentrum. Gooien in 5 minuten je winkel overhoop, jatten alles wat los zit en schelden je ondertussen uit dat je bij werkt." Tot slot wordt aangegeven dat mensen die onder invloed zijn van drugs of alcohol eveneens vervelende situaties kunnen opleveren.

En politiemensen koppelt problematisch gedrag ook wel aan lagere sociale klasse; hij stelt dat degenen die tot probleemgevallen behoren allemaal afkomstig zijn uit lagere milieus.

Zijn er ook groepen burgers/klanten die zich in positieve zin onderscheiden en die weinig of geen problemen opleveren met betrekking tot omgangsvormen?

Voorals ouderen lijken niet zo snel aanleiding te geven tot problemen. Er wordt op de vraag van de gespreksleider of ouderen tot een problematische groep behoren wat lacherig gereageerd; dat lijkt een ver-van-mijn bedshow voor de meesten. Ook met volwassenen vanaf een jaar of dertig lijkt men minder vervelende ervaringen op te doen. Zij lijken meer tot zelfreflectie in staat te zijn, getuige de volgende woorden: "Die durven in te zien dat ze iets slechts hebben gedaan, bij jongeren krijg je dat niet voor elkaar." "De meeste mensen worden op een gegeven moment volwassen." En bij volwassen gedrag hoort blijkbaar niet zozeer problematisch gedrag.

Overige groepen die naar voren worden gebracht als groepen waarmee men positieve ervaringen heeft zijn 'militairen', 'gewone mensen', 'vaste klanten', 'ouders met kinderen'.

De militairen als positieve groep brengt het gesprek op militaire dienstplicht. Een aantal geüniformeerden raakt enthousiast van het idee deze weer in te voeren

Men is vrij eensgezind in het benoemen van de beroepsgroepen die vooral te maken zullen hebben met het niet naleven van omgangsvormen. Dit zijn in hun ogen degenen die in het werk te maken hebben met publiek of klanten, zoals:

- hulpverlenende instanties: ambulancepersoneel, doktersdiensten;
- politieagenten;
- controlerende overheden zoals: parkeerwachters, conducteurs, verkeersregelaars;
- winkelpersoneel;
- taxichauffeurs;
- mensen werkzaam bij service/klachtenafhandelingbalies;
- mensen die 's nachts moeten werken;
- leerkrachten.

Opvallend is dat tram- en buschauffeurs eigenlijk niet spontaan worden genoemd.

Een taxichauffeur meldt dat uit onderzoek is gebleken dat een taxichauffeur "acht keer meer kans heeft om in een conflictsituatie terecht te komen dan de politie".

Er moet zeker wat gebeuren om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan volgens de respondenten. Als er niets tegen gebeurt, wordt het alleen maar van kwaad tot erger lijkt de algemene stemming te zijn. De inspanningen moeten dan vooral gericht zijn richting jongeren. In de zin dat er in de opvoeding aandacht is voor het aanleren van omgangsvormen. Maar ook het onderwijs en het verenigingsleven worden hierin betrokken. Als ouder kun je het niet alleen af, er zijn volgens de respondenten te veel beïnvloedende factoren buiten het gezinsleven om. In een groep geüniformeerden wordt het opnieuw invoeren van de militaire dienstplicht bepleit:

"Daar leren ze (jongeren) normen en waarden." Een buschauffeur zou graag camera's in het openbaar vervoer willen hebben, zodat mensen die vernielingen aanrichten of zich anderszins misdragen kunnen worden aangepakt. Ook gaat er volgens hem een preventieve werking van uit, doordat mensen rekening houden met de aanwezigheid van camera's. Niet iedereen deelt die mening: een beveiliging vindt dat camera's schijnveiligheid opleveren.

Er wordt door het commercieel personeel ook gesteld dat er harder moet worden opgetreden tegen degenen die zich misdragen. Eerder al in de gesprekken is gemopperd over de (te) lichte strafmaat en het inconsequent uitvoeren van maatregelen. Een baliemedewerkster geeft als voorbeeld dat iemand die zich heeft misdragen buiten het kantoor wordt vrijgelaten door de poli-

tie. Wat haar betreft wordt daarmee een verkeerd signaal afgegeven richting de klanten die getuige zijn van een dergelijke handelswijze door de politie. "De politie moet die man gewoon inladen en voor mijn part om de hoek loslaten, maar niet zo voor de deur." Een ander vult aan door te stellen dat het bedreigen van mensen in functie onmiddellijk een celstraf tot consequentie moet hebben.

In hoeverre is het een onderwerp dat hen bezig houdt? Dit varieert, zo blijkt.

Bij de geüniformeerden wordt aangegeven dat het in werkoverleg wel wordt besproken. Commercieel personeel zoals winkelmedewerkers hebben het meer onderling met collega's erover; bij hen horen we niet terug dat het onderdeel is van officieel werkoverleg. Ook thuis komt het wel eens aan bod, maar dan vooral "bij wijze van stoom afblazen". Een treinconductrice heeft het die dag nog op het werkoverleg aangekaart. "Ik heb aangegeven dat ik niet meer controleer op dat traject HS-Dordrecht. Ik ga daar niet meer alleen in. Ze zeggen dan: er komt wel weer een controleploeg, die gaat het een weekje doen en na een weekje mag ik het weer doen en dan is het weer hommeles. Die gastjes zijn niet achterlijk hoor." Het lijkt alsof de geüniformeerden in de Randstad meer stelselmatig te maken hebben met de uitwassen op het gebied van slechte omgangsvormen.

Men wil het echter een niet al te grote rol laten spelen in het dagelijks leven vanuit een soort zelfbehoud: "Je moet je ook niet te druk maken. Als ik me over al deze dingen ga opwinden, dan zit ik over drie maanden thuis."

3.5 Handelingmogelijkheden

Respondenten is een filmpje getoond, een fragment uit een uitzending van Netwerk, waarin te zien is hoe mensen *niet* reageren als ze op straat een blikje voor de voeten gegooid krijgen. Er wordt hen vervolgens gevraagd waarom ze niet reageren. Ook wordt gesproken met Beatrijs Ritsema over het hoe en waarom van deze reacties.

Vrijwel iedereen herkent de getoonde situaties en geeft ook aan dat het eigenlijk erg is dat mensen niet meer reageren op dit soort gedrag. De vanzelfsprekendheid om er iets van te zeggen is volgens hen verdwenen, mensen gaan er aan voorbij uit angst wat hen mogelijk zal overkomen als ze er wel iets van zeggen. Dit is een gevoel dat de meeste respondenten zelf ook wel ervaren. Er wordt meegedeeld met de dame van 86 die niet reageert, omdat ze zichzelf daarvoor te oud vindt. En er wordt met waardering gesproken over de wijze waarop een mevrouw de blikgooiende jongen aanspreekt en aanbiedt om het voor hem naar de prullenbak te gooien. Toch ontlokt het filmpje ook commentaar: een paar geüniformeerden vinden de toonzetting van het filmpje heel negatief; wat hen betreft wordt er benadrukt dat het beter is om je mond te houden, terwijl dit volgens hen niet de juiste boodschap is. Ook komt er een negatiever beeld uit naar voren dan in werkelijkheid zou gebeuren. Bij het commercieel personeel wordt naar voren gebracht dat de columniste wel gelijk heeft: "Je kunt toch niet iedereen opvoeden?" Bij de geüniformeerden vindt iemand haar "dom wat ze zegt, dat het zou gaan om de baas zijn of autoritair zijn, vind ik vreemd".

Wat kun je doen in dit soort situaties? De respondenten geven er blijk van zelf regelmatig wel op te treden, maar dit hangt volgens hen wel af van de situatie. Enkelen van hen reageren vrij instinctief, zonder rekening te houden met omstandigheden, maar zoals gezegd vormen zij de

minderheid. " Bij mij schiet er vaak een opmerking uit voordat ik erover nadenk, dat is niet altijd handig." Een jongen heeft daar negatieve ervaring mee opgedaan door een groepje te vragen of ze hem wilden laten passeren op het fietspad; dat heeft hij met een gang naar het ziekenhuis moeten bekopen. Een ander vertelt dat het de ene keer goed uitpakt en de andere keer minder goed. De mannen in de groepen lijken wat sneller te reageren dan de vrouwen of zich daar in ieder geval op te laten voorstaan...

Waardoor laten ze zich in het algemeen leiden in het wel of niet reageren op ongewenste omgangsvormen? Men is er niet op uit zichzelf in de problemen te brengen en laat dat duidelijk meewegen in het ondernemen van actie. De volgende situaties vormen een rem op reageren:

- als je alleen bent doe je minder snel iets;
- als vrouw voel je je kwetsbaarder ;
- als ouder met kinderen op stap voel je je eveneens kwetsbaarder;
- als iemand wapens bij zich heeft;
- als het een groepje betreft;
- als het een sterk en groot iemand is ("Komt bedreigend over");
- in een onbekende omgeving ("Ik weet niet waar ik heen moet als er wat gebeurt");
- aan het eind van de werkdag ("Als ik straks naar huis fiets, fietsen ze misschien achter me aan");
- niet in een donkere steeg, achteraf straatje.

Welke manieren zijn succesvol in het aanspreken van anderen op hun gedrag? In alle groepen komt naar voren dat de eigen houding van grote invloed is op de reactie die je ontlokt. "Actie is reactie. Als je zelf agressief gaat reageren krijg je het terug, daar kun je de donder op zeggen." Zo wordt het door nogal wat respondenten zinvoller en effectiever gevonden om ongewenst gedrag zoals het weggooien van een blikje met de nodige humor te benaderen. In ieder geval niet gelijk heel boos reageren, want daarmee loop je eerder kans dat zaken uit de hand lopen. "Met wat humor: oh je laat wat vallen hoor. Dan kijken ze me aan, loop ik lachend verder, rapen ze het toch op." Vriendelijk starten lijkt dus door een ieder wel te worden ondersteund, maar als het uit de hand loopt moeten er ook grenzen worden getrokken en wordt er zeker door de geüniformeerden opgetreden door de bus of de trein stil te zetten, assistentie aan te vragen en dergelijke.

De geüniformeerden geven aan dat ze ook training krijgen om adequaat te kunnen handelen in vervelende situaties. Tips die hieruit worden meegegeven: "Je moet nooit kwaad worden, rustig blijven, positief blijven en uit blijven leggen. Je moet ook wel dwingend zijn en duidelijk zijn en aangeven dat er bepaalde gevolgen zijn." Er ontstaat discussie over de wijze waarop je iemand aanspreekt: neutraal of met een oordeel. Een politieman vindt dat je wel mag laten blijken wat je ervan vindt: "Via de ik-boodschap. Zo van: waarom doe je geen knipperlicht aan, ik heb daar erg last van."

Een ander maakt onderscheid tussen haar werk en haar privé-leven: in haar werk blijft ze rustig, maar toen ze onlangs zag dat een meisje werd lastig gevallen ging ze niet aan de jongen vragen om daar mee te stoppen, maar zei ze: "Het is gewoon afgelopen nu, oprotten, doe normaal!"

Als burger heb je ook weinig middelen om in te grijpen, want als je iemand vastpakt loop je het risico zelf een aanklacht te krijgen wegens mishandeling, wordt verteld door een taxichauffeur. Het ontbreekt in zijn ogen aan het zich gesteund voelen door de overheid bij situaties waarin duidelijk sprake is van grensoverschrijdend gedrag en je daar als burger iets aan wil doen.

Hoe kunnen gewone burgers het gevoel krijgen dat ze minder machteloos zijn in situaties waarin ze geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen? Wat kunnen de respondenten hen aanreiken in deze?

De media zouden wat minder de aandacht mogen laten uitgaan naar alle negatieve voorbeelden op dit terrein. Dit voedt namelijk de gedachte dat er niks aan te doen is en het alleen maar erger wordt en dat als je optreedt het negatief kan uitpakken voor jezelf.

Verder wordt gesteld dat het voor mensen belangrijk is dat ze het gevoel hebben er samen voor te staan. Het kan dan helpen om anderen erbij te betrekken als je iets wil doen, dit onder het motto 'samen sta je sterker'. Het is belangrijk dat je meer zou kunnen vertrouwen op je medeburgers in dit soort situaties, daar ontbreekt het momenteel te vaak aan. "Iedereen houdt zich stil uit angst, hooguit belt iemand in een stil hoekje 112." Ook nu komt het belang van de toonzetting naar voren: zeker als burger met minder machtsmiddelen in handen is het goed om mensen niet op een agressieve manier te adresseren, maar eerder te kiezen voor een neutrale en open toon. "Op een rustige en neutrale toon zeggen wat je ervan vindt. Dit hoort in een prullenbak toch? Zo houden we de stad niet schoon."

Het inschatten van een situatie is een groot goed, je moet je niet in een situatie begeven waarin je van te voren weet dat je zwak staat. "Angst is een slechte raadgever, maar een beetje achterdocht is wel goed."

Bij het commercieel personeel wordt naar voren gebracht dat de politie het goede voorbeeld moet geven, zodat ze de burger het gevoel geven echt achter hen te staan. Dit gebeurt in hun ogen nu onvoldoende: "In de binnenstad op zaterdag lopen twee agenten, die worden ervoor betaald. Er gebeurt het een en ander, mensen kijken naar politie: waarom zeg je niks, maar ze lopen door. Niet alleen in de stad, maar overal waar je komt."

Van wie of wat wordt actie verwacht in het tegengaan van ongewenste omgangsvormen?

Zoals al eerder gesteld vindt het commercieel personeel dat de politie actiever moet zijn op dit vlak. Er wordt een lans gebroken voor zwaardere straffen, een hardere aanpak van degenen die overlast veroorzaken. "Gewoon als je iets op de grond gooit, dan betaal je 300 euro, meteen pinnen." Ook bij de geüniformeerden wordt naar voren gebracht dat er meer lik op stuk beleid mag plaatsvinden en meer consequenties worden verbonden aan ongewenst gedrag. Recidivisten zouden strenger aangepakt mogen worden: "Er is een klein aantal veelplegers die gewoon voor een groot deel van de problemen zorgen." Een buschauffeur vindt het een goed plan dat de strafmaat wordt verdubbeld voor degenen die mensen in de uitoefening van hun werk belagen.

Verder wordt – zoals al eerder is benadrukt - gewezen op het belang van de opvoeding. Ouders moeten hun kinderen normen en waarden bijbrengen en hen aanspreken op negatief of ongewenst gedrag. Ouders moeten hiervoor wel tijd maken, want - zo komt bij het commercieel personeel naar voren – ouders zijn vaak afwezig in verband met werk en allerlei verplichtingen. Het onderwijs kan ook een rol spelen in deze. Sommigen zouden het een goed idee vinden als er op school aandacht wordt besteed aan dit soort zaken en het bijvoorbeeld tot een verplicht vak wordt gemaakt. Heropvoedingskampen worden genoemd als oplossing voor jongeren die het spoor helemaal kwijt zijn geraakt.

Voorlichtingsactiviteiten zouden eveneens een positieve uitwerking kunnen hebben. Dit kan op school, maar ook via massamedia. Sire wordt aangehaald als een organisatie die wat doet op dit terrein, maar Postbus 51 zou ook kunnen. Sommigen zijn niet positief over voorlichting, zij hebben het idee dat het maar weinig uithaalt.

Een baliemedewerkster doet de suggestie om een quizachtig programma op tv te brengen over hoe het hoort, maar dan wel op een manier die jongeren zal aanspreken. "Een soort BNN-show."

Van de overheid wordt vooral verwacht dat deze een actieve rol inneemt en het niet op zijn be-
loop laat. Er kan geld worden vrijgemaakt voor voorlichtingsactiviteiten gericht op het algemene publiek, maar ook bijvoorbeeld voor lespakketten voor op scholen. "Als er vier miljard is voor Fortis, dan is er toch ook wel wat geld voor voorlichting." Het zou in de ogen van respondenten goed zijn als de overheid inspringt op het elkaar aanspreken in verschillende situaties. De overheid wordt in staat geacht om scholen dwingend voor te schrijven aandacht te besteden aan dit onderwerp en ze moeten die bevoegdheid ook gebruiken. "Ophouden met praten en wat doen." Ook wordt gesuggereerd dat de overheid op kan treden vergelijkbaar aan het gevangeniswezen, waarin privileges van mensen worden afgenomen als ze zich niet gedragen.

Goede voorbeelden van organisaties of personen op dit vlak zijn:

- Marokkaanse vaders die toezicht houden op hangjongeren;
- McDonalds met een actie tegen zwerfafval;
- jongerenwerkers die jongeren opzoeken die ellende veroorzaken en kijken wat er leeft in de groep;
- sociale werkplaats die zwerfafval opruimt en een affiche op de bus heeft: Wij ruimen uw zwerfvuil op;
- burgerwacht;
- wijkagenten;
- leefregels in een wijk, maar met het nadeel dat daarmee niet de doelgroep wordt bereikt op wie ze zijn gericht;
- in Overvecht een aantal jaren geleden diverse mensen met elkaar in gesprek gebracht: door gebrek aan geld moest het worden stopgezet.

Tot slot is hen gevraagd wat ze ervan vinden dat de overheid dit soort onderzoek laat uitvoeren. Men is unaniem positief gestemd over dit initiatief. Het maakt volgens hen duidelijk dat de overheid geïnteresseerd is in hun ervaringen. Echter: het moet niet blijven bij onderzoek alleen. Actie is geboden met de resultaten, anders blijft het te veel steken in mooie gedachten zonder er daadwerkelijk uitvoering aan te geven.

4 Conclusies

In aanvulling op het Continu Onderzoek Burgerperspectieven wilde het SCP graag meer inzicht krijgen in de opinies van personen werkzaam in specifieke beroepsgroepen. Doel van dit onderzoek is meer aan de weet te komen hoe de groep collectieve dienstverleners (inclusief commerciële sector) aankijkt tegen de stand van zaken in Nederland en normen en waarden in de publieke ruimte of in semi-overheidsinstellingen.

De volgende thema's hebben in dit onderzoek centraal gestaan:

- Wat zijn de maatschappelijke zorgen van specifieke beroepsgroepen?
- Hoe kijken deze beroepsgroepen aan tegen omgangsvormen in de openbare ruimte?

In november 2008 is door middel van een achttal groepsdiscussies een beeld verkregen van de thematiek.

Veldkamp heeft vier groepsdiscussies uitgevoerd, waarvan twee met geüniformeerd personeel en twee met werknemers in de commerciële sector.

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

De kijk op de Nederlandse samenleving

- Net als voor de burgergroepen geldt, ziet men ook in deze beroepsgroepen eerder een meer negatieve tendens in de samenleving dan een positieve tendens. De negatieve ontwikkelingen worden vooral gekoppeld aan de wijze waarop mensen zich tot elkaar verhouden: de onderlinge omgang wordt gekenmerkt door steeds minder respect en tolerantie.
- De verklaring hiervoor wordt gezocht in de toenemende individualisering, het sneller gebruik maken van geweld, een niet naar behoren functionerend rechtssysteem. Maar ook (stille) armoede en een groter wordende afstand tussen arm en rijk worden als verklarende factoren voor de achteruitgang van de samenleving betiteld.
- De meer positief getinte argumenten getuigen van een waardering voor het hebben van een aantal basisvoorzieningen, het kunnen leven volgens bepaalde grondrechten, het geloof hechten aan de kracht van mensen zelf.
- Een sceptische houding overheerst ten aanzien van de mogelijkheden van de politiek/overheid in het keren van het tij. De aandacht van de politiek lijkt momenteel meer uit te gaan naar de financiële crisis dan naar het sociale verkeer. Burgers zelf kunnen een belangrijke rol vervullen in het positief beïnvloeden van de omgangsvormen, al vindt men het moeilijk om daar handen en voeten aan te geven.

Omgangsvormen in de publieke ruimte

- Omgangsvormen in de publieke ruimte worden veelal geassocieerd met algemene normen zoals fatsoen, respect. Verder wordt het gekoppeld aan de bejegening, het al dan niet laten zien van vriendelijk en beleefd gedrag, het rekening houden met anderen/andermans belangen.

- Opvallend is dat de geüniformeerden vooral refereren aan wenselijk gedrag, terwijl bij het commercieel personeel de negatieve associaties overheersen. Geüniformeerden lijken ook met iets meer afstand te kijken naar de betekenis van omgangsvormen, terwijl het commercieel personeel meer direct reageert vanuit ervaringen. Naar ons idee spelen hierbij een paar factoren een rol: ten eerste is het opleidingsniveau van geüniformeerden wat hoger en ten tweede ontvangen de geüniformeerden trainingen op het werk in sociaal verkeer. Dit zorgt ervoor dat zij beter in staat zijn om met bepaalde situaties om te gaan en daarvoor ook meer handvatten vanuit de organisatie aangereikt krijgen. Werknemers in de commerciële sector ontberen deze ondersteuning veelal en zij oefenen hun werkzaamheden wat vaker individueel uit wat volgens ons uitmaakt voor de beleving van het werk en de contacten met publiek en klanten.
- Opvallend is dat het commercieel personeel aangeeft last te hebben van een denigrerende opstelling door klanten. Dit horen we niet zozeer terug bij geüniformeerden, alhoewel zij wel aangeven dat er minder respect is voor het uniform dan vroeger.
- De omgangsvormen in de publieke ruimte zijn aan erosie onderhevig is de algemeen gedeelde mening: zowel in Nederland in het algemeen als in de dagelijkse beroepspraktijk. Dit verschijnsel dateert niet van enkele jaren geleden, maar wordt gezien als een langer geleden ingezette ontwikkeling.
- Goede en slechte omgangsvormen in het beroepsleven lijken elkaar overigens nog redelijk in balans te houden. Maar er wordt op het gebied van omgangsvormen ook meer getoleerd dan voorheen het geval was; dit wordt door een zekere zelfbescherming ingegeven.
- Extreme ervaringen – zowel in positieve zin als in negatieve zin doet men in elk beroep op. Het lijkt erop dat de geüniformeerden hierbij meer ondersteuning vanuit het werk krijgen dan voor commercieel personeel opgaat.
- Factoren die de uitoefening van het werk beïnvloeden zijn: alleen of samen aan het werk zijn, de werktijden, in de Randstad of in de regio, een wisselend publiek of een meer vaste klantenkring, bevoegdheden vanuit je functie. We hebben de indruk dat degenen die werkzaam zijn in de Randstad vaker met slechte omgangsvormen te maken krijgen dan degenen die in meer regionale gebieden werken.
- Met name jongeren worden als probleemdagers op het terrein van omgangsvormen aangewezen. Daarnaast leveren allochtonen, groepjes mensen en mensen onder invloed van alcohol of drugs relatief meer problemen op. Ouderen, volwassenen, gewone mensen en ouders met kinderen onderscheiden zich meer in positieve zin op het terrein van omgangsvormen.

Handelingsstrategieën

- In de dagelijkse omgang met publiek of klanten blijkt dat men verschillende strategieën inzet om dit zo goed mogelijk te laten verlopen. Men is er zo veel mogelijk op uit escalaties te voorkomen. Een inschatting maken van de situatie en je handelen daarop afstemmen is een veelgehoorde strategie. De eigen instelling wordt hierbij van groot belang geacht; met een ontwapenende opmerking, het gebruik van humor, zo mogelijk inschakelen van omstanders wordt getracht alles in goede banen te leiden.
- Het feit dat mensen zich laten leiden door angst in het elkaar niet aanspreken op slechte omgangsvormen is ook voor deze beroepsgroepen een herkenbaar en begrijpelijk fenomeen. Echter: men is van mening dat het onwenselijk is.
- De huidige gang van zaken met betrekking tot omgangsvormen vraagt om een actieve aanpak. Niets doen is geen optie. De inspanningen moeten vooral gericht zijn op jongeren. De

opvoeding door ouders in de thuissituatie is van groot belang, maar ook het onderwijs, het verenigingsleven worden hierin betrokken. Graag zou men ook op medeburgers willen kunnen vertrouwen, maar het pessimisme overheerst in wat je daarin als eenling voor elkaar kunt krijgen.

- Ondanks het geringe vertrouwen in de politiek/overheid krijgt deze toch ook een belangrijke taak toebedeeld in het positief beïnvloeden van de omgangsvormen. Deels zou dit kunnen gebeuren door het zwaarder bestraffen van overtredingen op dit gebied, via voorlichtingsactiviteiten door de overheid, door het opnemen van een vak omgangsvormen in de verplichte lesstof op scholen.

Bijlagen

Bijlage 1 Uitnodigingsbrief

UITNODIGING VOOR DEELNAME ONDERZOEK

We zijn op zoek naar mensen die mee willen praten over onderwerpen die alle Nederlanders aangaan. Hoe kijken bepaalde beroepsgroepen tegen de samenleving aan?

Veldkamp Marktonderzoek – een zusterbedrijf van TNS NIPO – voert binnenkort onderzoek uit onder bepaalde beroepsgroepen over hoe zij over de stand van zaken in de Nederlandse samenleving denken. Wat gaat er goed, wat gaat er minder goed? Wat verwachten we van de politiek? We doen dit onderzoek in opdracht van een niet commerciële, onafhankelijke instelling.

We willen u vragen of u mee wilt doen aan dit onderzoek en op die manier invloed uit te oefenen op het te voeren beleid. Concreet gaat het om het volgende:

- Deelname aan een groepsgesprek van twee uur.
- Het gesprek staat gepland op **maandag 24 november** a.s. Start om XX uur.
- Het gesprek wordt geleid door een van onze onderzoekers; u zult samen met zeven andere deelnemers van gedachten wisselen over dit onderwerp.
- Het onderzoek vindt plaats in XXX (centrale locatie, vlakbij het NS Station, voldoende parkeergelegenheid).
- Tijdens het gesprek worden video-opnames gemaakt, alleen voor intern gebruik.
- Voor deelname ontvangt u een financiële vergoeding van XX euro. Indien u meer dan 10 kilometer buiten Amersfoort woont, dan worden uw reiskosten vergoed.
- Vanzelfsprekend wordt de door u verstrekte informatie strikt vertrouwelijk behandeld. Uw naam en verdere gegevens worden niet verder bekend gemaakt.

Hoe reageren?

Graag willen we weten of we op u kunnen rekenen. Wilt u meedoen, vul dan onderstaande gegevens in en stuur deze alstublieft zo snel mogelijk terug naar XXX via XX@veldkamp.net. Aangezien het onderzoek binnen afzienbare tijd gaat plaatsvinden, willen we u vragen om zo snel mogelijk te reageren, liefst voor woensdag 12 november.

Ja, ik wil meedoen en mijn gegevens zijn:

- Respondentnummer:
- Naam en achternaam:
- Hoogst gevolgde opleiding:
- Beroep:
- Bent u momenteel werkzaam:
- Heeft u in uw werk rechtstreeks met klanten/publiek te maken:
- Leeftijd:
- Adres:
- Telefoonnummer(s):

Alvast hartelijk dank voor het invullen van uw gegevens, ik kijk uit naar de reacties. Mocht u meer willen weten over het onderzoek, dan kunt u ons ook bereiken via telefoonnummer 020 – 5225 999. U kunt dan vragen naar XX of XX.

Vriendelijke groet,

Indien we veel aanmeldingen krijgen dan kunnen we niet iedereen uitnodigen. Mocht u op 21 november niets van ons hebben gehoord, dan kunt u ervan uitgaan dat we voldoende mensen hebben kunnen benaderen. We willen u dan in ieder geval wel hartelijk danken voor uw bereidheid te reageren op dit verzoek.

Bijlage 2 Checklist/gedachtenwolk

CHECKLIST AANVULLENDE GROEPEN, 24/25 NOVEMBER 2008

A. Introductie en kennismaking (15 minuten)

- Welkom heten bij Veldkamp
- Opdrachtgever: het Sociaal en Cultureel Planbureau
- Thema: De stand van zaken in onze samenleving. Wat gaat er goed, wat gaat er minder goed? Wat verwachten we van de politiek? We hebben u uitgenodigd, omdat u uit hoofde van uw beroep dagelijks in contact staat met klanten/publiek en wie weet op een eigen manier aankijkt tegen de samenleving. Een groot deel van het gesprek zullen we met elkaar spreken over normen en waarden/omgangsvormen en wat u daarin meemaakt in uw dagelijks werk.
- Spelregels:
 - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Verzoek om vrijuit te spreken.
 - Verzoek om mobiele telefoons uit te zetten.
 - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: naam, leeftijd, bezigheden, gezinssituatie.

B. De stand van de samenleving (20 minuten)

Ik wil het graag met u eerst hebben over de stand van de samenleving. Hoe staat u daar persoonlijk tegenover?

- Welke kant gaat het uit met de Nederlandse samenleving: de goede of de verkeerde kant? *INT: gebruik kaart: grijs = verkeerd, wit = goed*
- Voor degenen met grijze kaart: Waarom vindt u dat het de verkeerde kant op gaat? Waar blijkt dat uit? Hoe komt u tot deze overtuiging? *INT: inventariseer op flipover*
- Voor de anderen: Wat vindt u van hun argumenten? Overtuigen deze argumenten u? Welk argument zou u wel overtuigen?
- Voor degenen met witte kaart: Waarom vindt u dat het de goede kant op gaat? Waar blijkt dat uit? Hoe komt u tot deze overtuiging? *INT: inventariseer op flipover*
- Voor de anderen: Wat vindt u van hun argumenten? Overtuigen deze argumenten u? Welk argument zou u wel overtuigen?
- Wat verwacht u van de politiek in deze? Wie, hoe, wanneer?
- Vindt u dat burgers zelf een rol hebben? Hoe, op welke manier?

C. Invulling begrip 'omgangsvormen' algemeen (10 minuten)

*Als tweede onderwerp willen we het hebben over omgangsvormen. We willen graag met u bespreken hoe u aankijkt tegen omgangsvormen in de openbare/publieke ruimte. U bent hier uit hoofde van uw beroep dagelijks bij betrokken en kan vanuit die ervaring als informant optreden voor ons. *INT: deel gedachtewolk uit, laat respondenten individueel invullen en bespreek daarna in de groep**

- Wilt u om te beginnen alles opschrijven wat er bij u opkomt bij de term: omgangsvormen in de openbare/publieke ruimte? Wat komt er bij u op als u dit hoort? U kunt denken aan gevoelens, gedachten, associaties, kernwoorden
- Bespreek de gedachtenwolk: wat heeft u allemaal opgeschreven?
- Hoe vindt u dat men *in het algemeen in Nederland* met elkaar omgaat in de publieke ruimte? Goed, slecht? Waarom vindt u dat? Waar blijkt dat uit?

D. Eigen ervaringen met omgangsvormen (10 min)

We gaan dit thema wat verder uitdiepen: omgangsvormen in de openbare/publieke ruimte.

- Allereerst willen we meer weten over uw eigen ervaringen op dit gebied: Heeft u wel eens nare/extreme dingen meegemaakt tijdens het uitoefenen van uw werk? Kunt u daar wat meer over vertellen?
- En heeft u ook wel eens juist heel positieve uitzonderlijke dingen meegemaakt op dit vlak?

E. Algemene houding ten opzichte van omgangsvormen (30 min)

Afgezien van deze heel extreme en uitzonderlijke ervaringen heeft u natuurlijk ook een mening over hoe het in het algemeen is gesteld met omgangsvormen in Nederland. Daar willen we het nu met u over hebben.

- Hoe vindt u dat er *in uw werksituatie* over het algemeen met elkaar wordt omgegaan? We hebben het hierbij niet over uw contact met collega's maar met publiek/klanten of publiek/klanten onderling. Gaat dit goed, slecht? Waarom vindt u dat?
- Kunt u voorbeelden geven van positieve ervaringen op dit terrein? En welke voorbeelden van negatieve ervaringen kunt u verder geven?
- Is dit een onderwerp dat u bezighoudt? Waarom?
- Gaat het wat u betreft hetzelfde of anders dan 3 jaar geleden? Wat gaat er beter volgens u? Waarom? Waar blijkt dat uit?
- En wat gaat er slechter dan 3 jaar geleden? Waarom? Waar blijkt dat uit? *INT: concrete voorbeelden!*
- Heeft u de indruk dat de *goede* voorbeelden/ervaringen die u zojuist heeft genoemd zich vooral voordoen bij bepaalde groepen of maakt dat niet uit? Zo ja, bij welke groepen dan vooral? (grote stad, etniciteit, inkomen, leeftijden, opleiding)
- En maakt u deze goede voorbeelden/ervaringen ook mee bij (groepen die men niet noemt)?
- En hoe zit dat voor de *slechte* voorbeelden/ervaringen op het gebied van omgangsvormen: maakt u deze vooral mee bij bepaalde groepen of niet?
- En maakt u deze *slechte* voorbeelden/ervaringen ook mee bij (groepen die men niet noemt)?
- Zijn er bepaalde beroepsgroepen die volgens u vooral last hebben van het niet naleven van omgangsvormen? Waarom deze groep(en)?
- Moeten we er iets aan doen? Waarom wel, wat gebeurt er als we er niets aan doen? Waarom niet?

F. Handelingsmogelijkheden in omgangsvormen (20 min)

INT: start filmpje Ik wil u even een filmpje laten zien.

- Wat vindt u hiervan? Wat roept dit filmpje bij u op?
- Wat kun je er zelf aan doen als je ziet dat omgangsvormen worden overtreden? Doet u dat ook wel eens? Hoe dan, op welke manier?
- Wat kunnen gewone burgers/klanten doen volgens u?
- We horen regelmatig dat burgers/klanten zich machteloos voelen in dit soort situaties. Op welke manier zouden zij zich minder machteloos kunnen voelen/moet je daar mee omgaan?
- Wanneer besluit u om niets te doen? Waar hangt dit van af?
- En wanneer besluit men (publiek) om niets te doen? Waar hangt dit volgens u van af?
- Van wie of wat verwacht u iets om dit gedrag tegen te gaan? Waarom? Wat moeten zij dan doen? Welke invloed kunnen zij uitoefenen?
- INT: INDIEN NIET GENOEMD: Wat is de rol van de landelijke overheid bij dit onderwerp? Wat verwacht u van de overheid? Welke invloed heeft de landelijke overheid?
- INT: INDIEN NIET GENOEMD: En de gemeentelijke overheid? Wat verwacht u van hen? Welke invloed hebben zij?
- Kent u voorbeelden van activiteiten (mensen of organisaties) die dit soort gedrag proberen tegen te gaan? Welke?
- Hebben dit soort activiteiten volgens u effect? Op welke manier?

G. Afronding (5 minuten)

- Wat vindt u nu eigenlijk van uw vak ondanks alles waar we het over hebben gehad?
- Wat vindt u ervan dat de overheid dit soort onderzoek laat uitvoeren? Wat maakt u daaruit op?
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die wel belangrijk vindt om te noemen?
- Vragen uit de meekijkruimte.

Dank voor de medewerking.

Bijlage 3 Respondentenlijsten

RESPONDENTENOVERZICHT

P5042

24 November 2008
17.00-19.00 uur – geüniformeerden

Amersfoort

NAAM	LEEFTIJD	OPLEIDING	BEROEP
man	31	MBO	Object beveiligiger
vrouw	43	LBO	Beveiligingsbeambte
man	27	MBO	Politieambtenaar
vrouw	30	MBO	Beveiligiger
man	33	MBO	Treinconducteur
vrouw	45	HAVO	Taxibus-chauffeur

RESPONDENTENOVERZICHT

P5042

| 24 November 2008 |
19.30-21.30 uur – commerciële sector

Amersfoort

NAAM	LEEFTIJD	OPLEIDING	BEROEP
vrouw	28	MBO	Horecamedewerkster
vrouw	26	MBO	Verkoopmedewerkster textielketen
vrouw	41	MBO	horecamedewerkster
man	32	MBO	Verkoper doe-het-zelf zaak
man	36	MBO	Taxichauffeur
vrouw	46	HAVO	Cassière
man	23	HBO	Autoverkoper
man	51	MBO	Taxichauffeur

RESPONDENTENOVERZICHT

P5042

25 November 2008
17.00-19.00 uur – geüniformeerden

Rotterdam

NAAM	LEEFTIJD	OPLEIDING	BEROEP
vrouw	43	HAVO	Controleur openbaar vervoer
man	58	Geen / niks afgemaakt	Stadsbuschauffeur
man	54	MAVO	Beveiliging
vrouw	43	MBO	Beveiligingsbeambte
man	46	HAVO	Politie – ambtenaar
vrouw	36	HAVO	Hoofdconductrice
man	51	MAVO	Ambulance chauffeur

RESPONDENTENOVERZICHT

P5042

| 25 November 2008 |
19.30-21.30 uur – commerciële sector

Rotterdam

NAAM	LEEFTIJD	OPLEIDING	BEROEP
vrouw	44	LHNO	Medewerkster benzinstation
vrouw	25	HBO	Medewerker reisbureau
vrouw	39	KMBO	Eigenaar kledingzaak
vrouw	49	MBO	Baliemedewerkster
man	46	MBO	Taxi-chauffeur
vrouw	20	LBO	Verkoopster