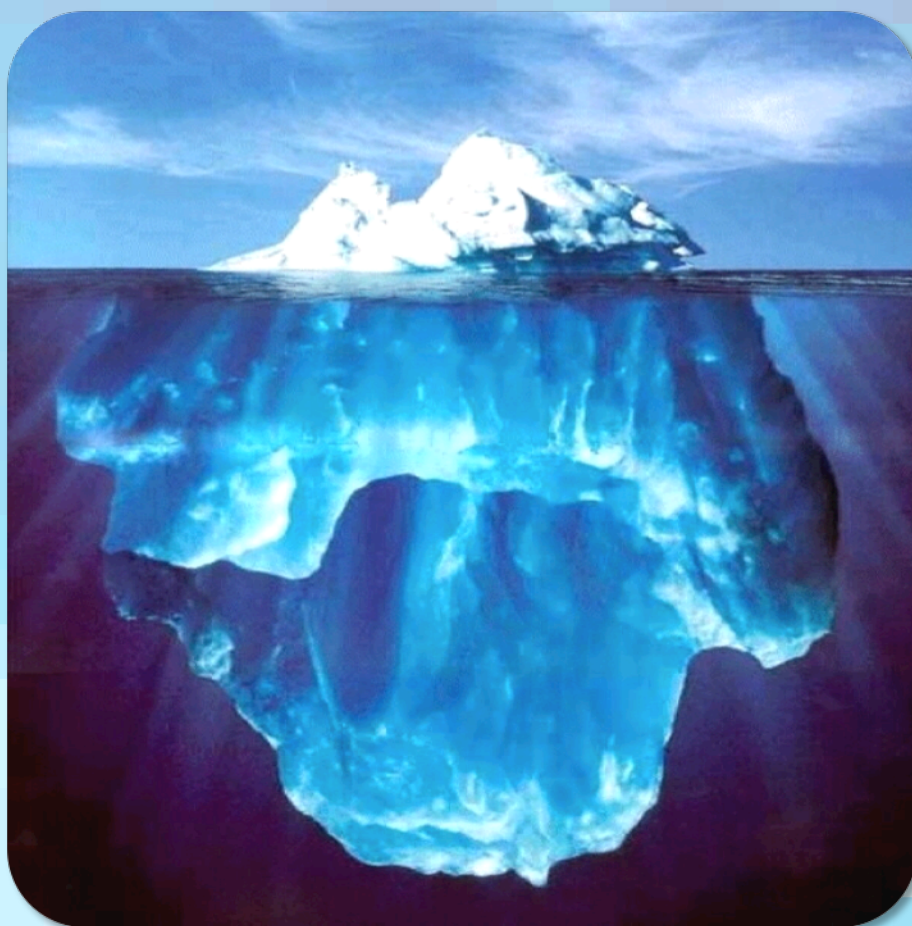


Dadergerichte Aanpak Veilige Publieke Taak



D&B - 24 mei 2012

In opdracht van: Ministerie van Binnenlandse Zaken/
Veilige Publieke Taak

In samenwerking met: Politie Groningen en Qbuzz

In opdracht van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties

Veilige Publieke Taak

Sjaak Krombeen

Kees Jongh

Caroline Otto

Met dank aan:

Politie Groningen - Sientjo Ezinga, Jack Heupenaar, Maarten Post, Remco

Preijers

Qbuzz - Gerard van Tamelen, Tineke Huizinga, Pieter Storm

OV-bureau - Jorne Bonte, Marion van Wijk, Gea Bazuin

Politie Nijmegen - Marielle Pompen

mei 2012

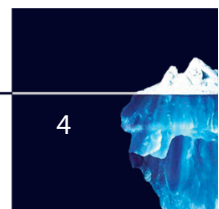


Inhoudsopgave

1. Conclusies & Aanbevelingen	5
1.1 Agressie en geweld niet altijd intentioneel	5
1.2 Omgevingsfactoren spelen grotere rol dan vaak gedacht	6
1.3 Zet in op het stimuleren van het positieve gedrag in plaats van op bewustwording van het negatieve gedrag	6
1.4 Vervolg	7
2. Inleiding	8
2.1 <i>Achtergrond</i>	8
2.1.1 Definitie van agressie en geweld	9
2.2 <i>Opzet van dit rapport</i>	10
3. Situatieschets politie Groningen	11
3.1 <i>Agressie en geweld tegen politie Groningen</i>	11
3.2 <i>Oorzaken</i>	12
3.3 <i>Daders</i>	12
3.4 <i>Maatregelen</i>	13
4. Situatieschets Qbuzz Groningen	15
4.1 <i>Agressie en geweld tegen buschauffeurs Groningen</i>	15
4.1.1 Agressie en geweld tegen OV-stewards Groningen	16
4.2 <i>Oorzaken</i>	16
4.3 <i>Daders</i>	17
4.4 <i>Maatregelen</i>	17
5. Interventies	18
5.1 <i>Literatuurstudie</i>	18
5.1.1 Afleiding van agressieve cues door middel van positieve primes	19
5.1.2 Self-awareness	20
5.1.3 Het communiceren van de norm	21
5.1.4 Geur	21
5.2 <i>Vertaling naar interventies</i>	22



6. Effectmeting politie Groningen	24
6.1 <i>Toepassing in de praktijk</i>	24
6.2 <i>Het testen van de interventie</i>	24
6.2.1 Observanten	25
6.2.2 Dataverzameling	26
6.3 <i>Resultaten</i>	27
6.3.1 Algemene beeld	27
6.3.2 0-meting versus 1-meting	28
6.3.3 Stellingen	29
6.3.4 Overige algemene bevindingen	32
6.4 <i>Discussie</i>	32
7. Effectmeting Qbuzz Groningen	34
7.1 <i>Toepassing in de praktijk</i>	34
7.2 <i>Het testen van de interventies</i>	35
7.2.1 Observanten	36
7.2.2 Dataverzameling	36
7.3 <i>Resultaten</i>	37
7.3.1 Algemene beeld	37
7.3.2 0-meting versus 1-meting	39
7.4 <i>Discussie</i>	42
8. Literatuurlijst	43
1. Observatieformulier politie	47
2. Observatieformulier buschauffeurs	53
3. Observatieformulier OV-stewards	59

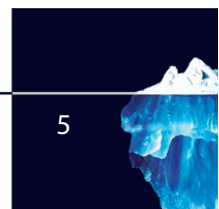


1. Conclusies & Aanbevelingen

Agressie en geweld tegen de publieke taak is een veel voorkomend probleem en bij sommige werknemers aan de orde van de dag. In dit onderzoek is bekeken hoe (potentiële) daders preventief kunnen worden aangepakt om deze vorm van agressie en geweld terug te dringen. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies.

1.1 Agressie en geweld niet altijd intentioneel

- Uit onderzoeksrapporten en gesprekken blijkt dat agressie en geweld tegen de publieke taak vaak gepleegd wordt door beïnvloedbare jongeren en incidentele plegers onder invloed.
- Dit suggereert dat het plegen van agressie en geweld in deze gevallen niet heel intentioneel is. Het gebeurt als het ware automatisch en wordt voor een deel veroorzaakt door externe factoren.
- Alcohol en drugs spelen een zeer grote rol: beiden verminderen de controle die we hebben over wat we zeggen en doen en dat zorgt geregeld voor agressie en geweld.
- Het onder invloed zijn van alcohol of drugs zorgt er bovendien voor dat zaken die in nuchtere toestand misschien geen of minder effect hebben op ons gedrag, dat nu wel hebben en in grotere mate. Een schreeuw, de verkeerde muziek, een duw of een verkeerd woord kan al een negatieve reactie uitlokken.
- Alcohol- en drugsinname maken ons met andere woorden erg vatbaar voor de invloed van onze omgeving. In de strijd tegen agressie en geweld kan hierop worden ingespeeld.



1.2 Omgevingsfactoren spelen grotere rol dan vaak gedacht

- Uit zowel een literatuurstudie als een praktijkonderzoek dat plaatsvond in Groningen, blijkt dat er een aantal relatief eenvoudige manieren ingezet kan worden om het uitgaanspubliek te beïnvloeden.
- Positieve primes, spiegels en het verspreiden van een subtiele sinaasappelgeur kunnen een vermindering in de mate van agressie en geweld tegen de publieke taak teweegbrengen.
- Omdat het gaat om een praktijkonderzoek moeten de effecten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, maar naast de maatregelen die reeds genomen zijn, vormen ze een veelbelovende stap in de aanpak van het probleem.

1.3 Zet in op het stimuleren van het positieve gedrag in plaats van op bewustwording van het negatieve gedrag

- Het verspreiden van een campagne waarin de grootte van het probleem wordt aangekaart, werkt averechts. Daarmee wordt onbewust de norm gesteld dat agressie en geweld "normaal" en veel voorkomend gedrag is.
- Het principe van *sociale bewijskracht* zorgt ervoor dat mensen het, ook in het geval van negatief gedrag, alleen maar meer gaan vertonen.
- In omgevingen waarin agressie en geweld tegen de publieke taak daadwerkelijk voorkomt, en met name in de gebieden waar alcohol wordt genuttigd, kunnen de agressieve beelden en/of woorden die in een dergelijke campagne worden gebruikt zelfs een extra trigger vormen voor het uitlokken van agressie en geweld. Een wijzende vinger kan bovendien zorgen voor weerstand.
- Het advies is daarom de positieve primes aan iets te koppelen, bijvoorbeeld een campagne, waarin op een juiste manier de norm wordt ingezet om het positieve gedrag te stimuleren.



- Een voorbeeld daarvan is: "99% van het uitgaanspubliek maakt er elk weekend een feestje van."
- Door de primes in een landelijke of regionale campagne te gebruiken en tevens terug te laten komen op locatie, wordt de boodschap enkel bij het zien daarvan actief gemaakt. De primes werken dan als een cue die de boodschap weer ophaalt op het moment dat men de primes in de uitgaanssituatie tegenkomt.

1.4 Vervolg

- De resultaten van deze pilotstudie geven het beeld dat dit de juiste weg kan zijn in de aanpak van agressie en geweld tegen de publieke taak.
- Gezien de positieve effecten en de veelbelovendheid van de getoetste interventies is het zinvol deze, en eventueel aanverwante technieken, op grotere schaal te implementeren en uitgebreider te testen.
- De positieve primes lijken bij de politie een effect te hebben maar bij de buschauffeurs werd dit niet gevonden. Deze resultaten nodigen uit tot een vervolgonderzoek waarin wordt bekeken of de positieve primes geladen moeten worden met een boodschap en zodoende fungeren als cue (zoals hierboven beschreven) of dat enkel de positieve primes voldoende zijn.



2. Inleiding

Werknemers met een publieke taak worden steeds vaker geconfronteerd met agressie en geweld. Ze worden uitgescholden, bespuugd of zelfs bedreigd. In 2008 kreeg 66% van de politieagenten, brandweerlieden, treinconducteurs, verpleegkundigen, verkeersregelaars en stadswachten te maken met agressie en geweld.

In februari 2011 is het project 'Dadergerichte aanpak' van het programma Veilige Publieke Taak van start gegaan. De doelstelling van dit project is om naast de maatregelen die al zijn ingevoerd (o.a. gericht op het verhogen van de pakkans en het geven van een lik-op-stukreactie), op zoek te gaan naar aanvullende mogelijkheden om het gedrag van (potentiële) daders te beïnvloeden. Er is gekozen voor een praktijkonderzoek waarin een aantal pilots wordt getest om zodoende een concreet en onderbouwd advies uit te brengen over de aanpak van dit probleem.

2.1 Achtergrond

Het uitgangspunt van het project is het Verwey-Jonkerrapport (Wat hebben geweldplegers gemeen?¹). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat plegers van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak veel overlap vertonen met plegers van publiek geweld. Een andere conclusie is dat men zich in de aanpak van agressie en geweld tegen de publieke taak het beste kan richten op beïnvloedbare jongeren en incidentele plegers onder invloed. De manier waarop deze aanpak precies moet worden vormgegeven, zal worden onderzocht in de project. De concrete doelstelling van het project is:

- Het ontwerpen van interventies die effectief zijn in het tegengaan van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak;

¹ Bakker, Drost & Roeleveld (2010)

- en efficiënt zijn in de zin dat ze verhoudingsgewijs niet veel tijd- en mankracht kosten en in de toekomst gemakkelijker inzetbaar zijn op meerdere locaties.

Om deze doelstelling te bereiken, werden verschillende interventies in dit project getoetst in het veld. Met een interventie doelen we op het toepassen van een verandering (in de omgeving of in de communicatie) die op basis van literatuur en eerdere experimenten het beoogde effect zou kunnen hebben. Door het aanhouden van een controlelocatie (waar we niets veranderen) en voor- en nametingen, kunnen we een uitspraak doen over het effect dat de interventies hebben.

2.1.1 Definitie van agressie en geweld

Onder agressie en geweld worden de volgende gedragingen verstaan die gepleegd worden in of door omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de publieke taak:

- Verbale agressie: schelden, schreeuwen, vernederen, treiteren, pesten.
- Bedreiging/intimidatie: (gezinsleden) bedreigen, stalken, achtervolgen, chanteren, onder druk zetten, sturen van een dreigbrief.
- Seksuele intimidatie: nafluiten, seksueel getinte opmerkingen en blikken, handtastelijkheden, aanranding of verkrachting.
- Discriminatie: negatieve opmerkingen of gedragingen met betrekking tot sekse, huidskleur, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid.
- Fysieke agressie: duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen, gooien met/vernielen van voorwerpen.

Met werknemers met een publieke taak wordt bedoeld op medewerkers die onder de verantwoordelijkheid van de overheid vallen. Denk aan hulpverleners, handhavers, toezichthouders en dienstverleners zoals politie, brandweer, ambulancepersoneel, medewerkers van gemeentelijke diensten, buschauffeurs en conducteurs, stadswachten en ziekenhuispersoneel.



2.2 Opzet van dit rapport

De politie Groningen heeft aangeboden deel te nemen aan dit project. Hoewel het contact daar in eerste instantie met de politie verliep, is ook Qbuzz bij dit project betrokken². Om agressie en geweld tegen de publieke taak in Groningen aan te pakken, is een aantal stappen doorlopen. Deze stappen vormen tevens de opzet voor dit rapport. Om een beeld te krijgen van de situatie in Groningen hebben ten eerste verkennende gesprekken plaatsgevonden met de politie, Qbuzz en het OV-bureau. Om ervaring op te doen in de praktijk zijn twee personen een nacht meegelopen met de politie in het centrum van Groningen. Hierna volgde een fase met deskresearch. Daarin zijn bestaande onderzoeksrapporten over dit onderwerp bestudeerd en is aanvullend onderzoek gedaan in wetenschappelijke databases. Dit alles vormde de input voor het selecteren van de interventies die gedurende een proefperiode getest zijn in Groningen. Met behulp van dataverzameling kan een aantal conclusies getrokken worden over hoe agressie en geweld tegen de publieke taak in de toekomst kan worden aangepakt.

² Er is met meerdere partijen gesproken (o.a. met de AmbulanceZorg) maar het bleek niet haalbaar dit project uit te breiden buiten de twee genoemden.

3. Situatieschets politie Groningen

Op basis van de verkennende gesprekken met de politie en het door hen aangereikte COT-rapport ontstaat het volgende beeld van de situatie in Groningen.

3.1 Agressie en geweld tegen politie Groningen

In Groningen vinden wekelijks meerdere geweldsincidenten plaats en die zijn met regelmaat gericht tegen de politie. De meeste gevallen vinden plaats tijdens uitgaansavonden in de Groningse binnenstad: de donderdag-, vrijdag- en zaterdagnacht. Een gemiddelde van vijf keer per nacht werd genoemd. In Groningen is in 2008 het COT rapport gepubliceerd met daarin een veiligheidsanalyse van de binnenstad³. Een belangrijke conclusie ook hieruit is dat er geregeld sprake is van geweld tegen de politie. Van alle Groningse agenten bleek 22 procent minimaal één keer geconfronteerd met geweld of bedreiging.

Agenten zijn slachtoffer van zowel verbaal- als fysiek geweld. De gedragingen van de burger lopen uiteen van uitschelden, bedreigen, schoppen, slaan van de agent tot het toebrengen van bijtverwondingen. Fysiek geweld komt minder vaak voor dan verbaal geweld. Volgens agenten en de gegevens in de politiesystemen is het geweld tegen de politie de laatste jaren toegenomen. In de politiesystemen is mogelijk sprake van onderregistratie. Dit hangt samen met de lage aangiftebereidheid onder agenten. Zij menen vaak dat geweld bij hun vak hoort en doen dan geen aangifte.

³ Bervoets, Ammerlaan, Visser, Salgado Dominguez, Storm, de Meij (2008)

3.2 Oorzaken

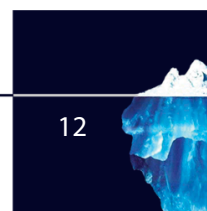
Tijdens de gesprekken werd meerdere malen aangegeven dat drank en drugs een belangrijke katalysator vormen voor het ontstaan van geweld. Bij de casussen die door het COT geanalyseerd werden was bij de geweldsincidenten tegen de politie inderdaad vaker sprake van drank- en/of drugsinname, met name bij de gevallen die tijdens het uitgaan in de binnenstad plaatsvonden. Als oorzaak wordt daarnaast genoemd dat de omgangsvormen in de samenleving verzuimen, zo blijkt uit diverse onderzoeken en ook uit de interviews die gehouden werden met politiemensen en horecaondernemers³. Burgers lijken het niet langer te accepteren op hun gedrag te worden aangesproken. De mate van respect voor agenten zou dan ook sterk zijn afgenomen.

Het geweld tegen de politie doet zich met name voor bij aanhoudingen en conflictinterventies. Burgers worden boos als ze staande worden gehouden, aangehouden worden of een bekeuring krijgen, omdat ze het er niet mee eens zijn. In sommige gevallen mondt het in eerste instantie vertoonde verbale geweld uit in het plegen van fysiek geweld. Agenten worden geregeld verrast wanneer grof geweld wordt vertoond.

3.3 Daders

Tijdens de gesprekken kwam naar voren dat de doelgroep die geweld pleegt tegen de politie in Groningen enerzijds bestaat uit oudere recidivisten van ongeveer 35 jaar. Ook het COT-rapport concludeert dat er bij geweld tegen de politie vaker sprake is van veelplegers. Anderzijds gaat het om jongeren in de categorie 16 tot en met 24 jaar die zich tijdens uitgaansnachten in de binnenstad van Groningen bevinden. Deze groep is onder te verdelen in een aantal subgroepen:

- Studenten, zij gaan vaak uit op de donderdagnacht.



- De zogenaamde Ommelanders, ofwel buitenstadse uit omliggende gemeenten. Bij deze groep werd opgemerkt dat zij niet altijd bekend zijn met het uitgaansleven in Groningen en daardoor de grenzen niet kennen.
- De algemene groep jongeren in de leeftijd van 15 t/m 17 jaar. Zij mogen een aantal kroegen niet in vanwege het 18+ beleid en hebben ook te maken met het alcoholbeleid dat aan leeftijd gebonden is. Beiden kunnen zorgen voor frustratie.

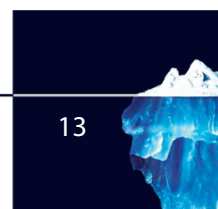
Bij al deze groepen is er sprake van zeer overmatig drinkgedrag en ook het gebruik van drugs zou de afgelopen jaren flink zijn gestegen.

3.4 Maatregelen

De politie in Groningen is al gestart met een proefproject om te testen welke maatregelen goed werken tegen agressie en geweld. Zo is in de Groningse binnenstad sinds enige tijd cameratoezicht. Hierdoor kan de politie sneller ingrijpen. Daarnaast worden onder andere de volgende regels gehanteerd:

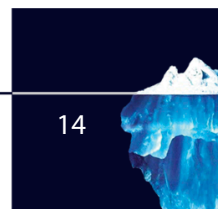
- na een geweldsincident volgt altijd aangifte
- agenten krijgen hulp bij het verhalen van schade op daders
- geweldplegers mogen niet meer in de buurt van een politiebureau komen (lokaalverbod)
- het Openbaar Ministerie (OM) zorgt voor snelle vervolging

Tijdens de gesprekken en het meelopen met de politie kwam aan bod dat veel agenten en duo's agenten uiteraard ook hun eigen manier van benaderen hebben ontwikkeld, waarmee ze de kans op agressie en geweld zoveel mogelijk onderdrukken. Het bekende *good cop, bad cop* is daar een goed voorbeeld van. Ook zijn agenten al vroeg in de nacht, wanneer het nog relatief rustig is, op straat om hun gezicht te laten zien en zodoende gekend en herkend te worden. Er werd tevens aangegeven dat er een verschil is tussen mannelijke en vrouwelijke agenten. Richting mannelijke agenten zou toch wat vaker agressie



worden geuit, terwijl bij vrouwelijke agenten meer de norm heerst dat je hen niet mag slaan. Bij de indeling wordt daar intern rekening mee gehouden, evenals met de persoonskenmerken van de agenten.

In Groningen zijn in oktober daarnaast de Openbare Orde Teams actief geworden. Dit houdt in dat agenten tijdens de nachtdiensten in vaste teams werken waarin elke agent, afhankelijk van zijn of haar competenties, een duidelijke rol kent. Het doel is om op die manier (dreigende) escalaties professioneel handelend tegemoet te treden en een duidelijk signaal af te geven naar de burgers. Mede doordat men gemerkt heeft dat agressie en geweld vaak optreedt bij aanhoudingen die lang duren, is het doel om arrestanten in een zo kort mogelijke tijd af te voeren. Door deze manier van werken ontstaat er een overzichtelijke situatie en worden zowel de arrestanten als de omstanders onder controle gehouden. De eerste reacties van de agenten zelf over deze manier van werken zijn zeer positief.



4. Situatieschets Qbuzz Groningen

In Groningen is een nachtbusnetwerk opgezet dat bestaat uit negen nachtbuslijnen tussen Groningen, Haren en Assen. Het OV-bureau is de opdrachtgever van dit netwerk en Qbuzz verzorgt de uitvoering. Beide partijen zijn tevens verantwoordelijk voor alle buslijnen die overdag rijden.

4.1 Agressie en geweld tegen buschauffeurs Groningen

Elke zaterdagnacht maken circa 1.000 passagiers gebruik van de nachtbussen en de verwachting is dat dit aantal de komende jaren alleen maar toe zal nemen. Er vinden met regelmaat incidenten plaats. Tijdens een gesprek met een aantal managers van Qbuzz en het OV-bureau kwam naar voren dat er elk weekend sprake is van één of twee geweldsincidenten. Echter, in het gesprek met de uitvoerenden (buschauffeurs en coördinatoren) werd genoemd dat er op een zaterdagnacht gemiddeld vijf maal sprake is van een incident. Ook overdag komt dit voor, hierbij werd een gemiddelde van vijf keer per dag genoemd. Er zou een sterk individueel verschil per buschauffeur zijn in hoe snel een incident gemeld wordt bij de meldkamer. Het is niet geheel duidelijk in hoeveel gevallen er precies sprake is van agressie en geweld tegen buschauffeurs maar dat het voorkomt staat vast.

Tijdens de uitgaansnacht kan een duidelijke onderscheid worden gemaakt in geweld dat plaatsvindt in de bus zelf en geweld dat plaatsvindt bij de bushaltes. Het Centraal Station is de opstaphalte waar het gros van het uitgaanspubliek in de bus stapt om na sluitingstijd huiswaarts te keren. Daar is het regelmatig onrustig. Sinds de komst van de nachtbussen ziet men ook vaker dat geweld dat zich heeft voorgedaan in de stad, verplaatst naar het station. Bijvoorbeeld omdat groepen elkaar daar toch weer treffen. Vaak is er in de stad al bemiddeld tussen deze ruzies door politieagenten maar zij verliezen het zicht hierop zodra de

jongeren zich naar het station verplaatsen (NB: het stationsgebied valt niet binnen het gebied van de politie in het centrum).

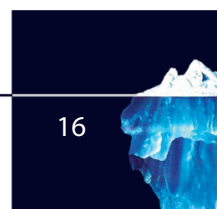
Na enkele vervolggesprekken blijkt dat in de bus met name verbale agressie tegen buschauffeurs regelmatig voorkomt. Er is gelegenheid tot het melden van incidenten op het hoofdkantoor middels een meldkaart. Dit wordt door enkele buschauffeurs gedaan, maar men verwacht dat het gaat om slechts het topje van de ijsberg. Een veel genoemde reden hiervoor is dat de relatief milde incidenten (beledigen en spugen) geen vervolgacties kennen. Aangifte doen gaat al gauw te ver en bovendien denken sommige buschauffeurs dat dit soort zaken bij hun werk hoort.

4.1.1 Agressie en geweld tegen OV-stewards Groningen

Een andere groep tegen wie agressie en geweld vertoond wordt, zijn de OV-stewards. Bij het Centraal Station zijn elke zaterdagavond vier OV-stewards aanwezig die toezicht houden, controleren op zwartrijders en informatie verstrekken. Bij incidenten worden zij ingeschakeld voor hulp en op drukke lijnen worden zij soms preventief ingezet om mee te reizen. Ook zij geven aan dat schelden en roepen elke dienst aan de orde zijn. Op het station en in de bussen vinden wel eens incidenten plaats tussen (groepen) jongeren onderling. De OV-stewards ondervinden steeds vaker dat dit geweld zich op een gegeven moment ook richt tegen hen. Zij beschikken niet over middelen om hierop in te grijpen en moeten daarom noodgedwongen afstand doen. Zij dragen sinds enige tijd wel een steekwerend vest om hun eigen veiligheid te vergroten.

4.2 Oorzaken

Alcohol en drugs worden ook hier aangewezen als belangrijkste oorzaken van agressie en geweld. Daarnaast wordt frustratie genoemd. Het stappubliek wil aan het einde van de nacht graag naar huis en wanneer dit langer duurt dan naar hun zin is, ontstaan er al gauw ongeregelheden. Elke passagier moet een



kaartje kopen bij het instappen in de bus waardoor er vaak lange wachtrijen ontstaan. Deze wachttijd resulteert in een kort lontje waardoor geweld nog sneller ontstaat dan normaal en dit wordt dan afgereageerd op de buschauffeur.

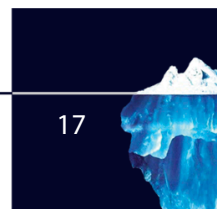
4.3 Daders

Het lijkt hier met name te gaan om jonge jongeren uit omliggende gemeenten die alleen op zaterdagnacht uitgaan in Groningen. Tussen de gemeenten is wel eens sprake van rivalisatie, wat kan zorgen voor een agressieve sfeer.

4.4 Maatregelen

Het OV-bureau heeft een forum opgezet dat bestaat uit tien jongeren die geregeld gebruikmaken van de nachtbus. Zij bespreken de tijden en tarieven maar ook geweld kan hierin aan bod komen. Zodoende kan er ingespeeld worden op de wensen en behoeften van de passagiers.

Sinds september kunnen passagiers gebruikmaken van hun OV-chipkaart en hoeven zij niet langer een kaartje te kopen bij het instappen in de bus. Het probleem van de wachtrijen wordt daarmee voor een groot deel opgelost. In een omliggende gemeente die ook een nachtbusnetwerk heeft, reizen horecawerknemers mee in de bus. Dit blijkt erg goed te werken omdat passagiers al bekend zijn met deze personen en wanneer ze geweld vertonen, levert dat bovendien een rechtstreeks verbod op voor de kroeg.



5. Interventies

De daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak zijn grofweg onder te verdelen in veelplegers en incidentele plegers. Op basis van het Verweij-Jonkerrapport raadt men aan te richten op deze laatste groep (beïnvloedbare jongeren en incidentele plegers onder invloed) als het gaat om de aanpak van het probleem. Wetenschappelijke theorie over gedrag sluit daarbij aan: wanneer incidentele plegers agressie en geweld vertonen, gaat het veelal om automatisch gedrag. Dit in tegenstelling tot de veelpleger door wie agressie en geweld vaak bewust wordt gebruikt. Automatisch gedrag kan op een gemakkelijke manier getriggerd worden en is daardoor ook gemakkelijker te beïnvloeden ofwel te voorkomen. In de literatuur is gezocht naar hoe agressie en geweld ontstaan en hoe dit kan worden tegen gegaan.

5.1 Literatuurstudie

Uit gesprekken met de regio's en eerdere onderzoeksrapporten bleek al dat bij agressie en geweld vaak alcohol en drugs in het spel zijn. Wetenschappelijke literatuur bevestigt dit: uit experimentele studies blijkt keer op keer dat alcohol leidt tot meer verbale en fysieke agressie⁴. Met name bij mannen blijkt alcohol een agressieverhogend middel te zijn⁵.

De laatste decennia hebben wetenschappers veel ontdekt over de faciliterende werking van alcohol op agressie. Situationele en persoonlijke kenmerken spelen een rol⁶, maar alcohol heeft ook een sterk direct effect op ons lichaam. Alcohol vermindert bijvoorbeeld angst⁷ en verhoogt arousal⁸. Met dit laatste wordt bedoeld dat het een gevoel van onrust en roerigheid veroorzaakt. Daarnaast

⁴ Bushman, 1993

⁵ Hoaken & Pihl, 2000

⁶ Parrott & Giancola, 2006

⁷ Ito, Miller, & Pollock, 1996

⁸ Giancola & Zeichner, 1997

verstoort alcohol onze hogere cognitieve functies waardoor we minder controle hebben over ons gedrag en minder remmingen kennen⁹.

Alcohol lokt ook een bepaald verwachtingspatroon uit: mensen die slechts denken dat ze onder invloed zijn van alcohol, gedragen zich al agressiever¹⁰. In veel culturen gaan alcohol en agressie regelmatig gepaard. Dit zorgt er in de loop van de tijd voor dat onze hersenen deze twee concepten automatisch met elkaar associëren. Enkel het zien van alcoholgerelateerde plaatjes zorgt er hierdoor al voor dat we agressiever worden¹¹. Alcohol kan bovendien dienen als *justification* voor het gebruiken van agressie en geweld¹².

Hoewel er over de oorzaken al het een en ander bekend is, is er nog relatief weinig onderzoek gedaan naar het verminderen van alcoholgerelateerde agressie. Hieronder volgt een aantal voorbeelden.

5.1.1 Afleiding van agressieve cues door middel van positieve primes

Een aantal studies richt zich specifiek op agressie die wordt opgewekt door alcohol. Men gaat dan uit van het zogenaamde *alcohol myopia model*. Dat houdt in dat alcoholinname de aandachtscapaciteit verkleint. Een vernauwing in de aandacht zorgt ervoor dat de aandacht automatisch uitgaat naar de meest opvallende, makkelijk te verwerken cues in een omgeving. Cues kunnen van alles zijn: plaatjes, kleuren, kleding, muziek, licht. Het soort cues dat het meest saillant is, heeft vervolgens een sterke invloed op het gedrag dat vertoond wordt¹³. Dit betekent ook dat gedrag beïnvloed kan worden door een omgeving op de juiste manier in te richten. Als cues die agressie of opruiing veroorzaken saillant zijn, wat in de natuurlijke setting van het uitgaansleven vaak het geval is, moet de aandacht daarvan worden weggehaald. In een situatie waarin

⁹ Giancola, 2004

¹⁰ Bègue et al., 2009

¹¹ Subra et al, 2010

¹² O'Neal & Kaufman, 1972

¹³ Giancola, Josephs, Parrot, & Duke, 2010

positieve cues het meest saillant zijn, zal de aandacht daar naar uitgaan en worden weggehaald van agressieve cues. Er wordt daarom met name aangeraden om in de praktijk te werken met zeer opvallende en vaak terugkomende positieve primes¹³. Priming is een methode waarbij door het inzetten van (regelmatig terugkerende) stimuli (woorden, beelden, kleuren en geuren) automatisch gedrag kan worden beïnvloed. De primes activeren in ons brein een bepaald gedrag zoals kalmte of vriendelijkheid en zodoende kan goed gedrag worden gestimuleerd.

5.1.2 Self-awareness

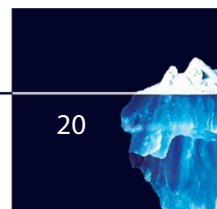
Een andere interessante maatregel die werd gevonden, heeft te maken met *self-awareness*. Bij self-awareness neemt het zelfbewustzijn toe en dat zorgt ervoor dat je als het ware interne reflectie toepast en stilstaat bij persoonlijke normen en waarden. De mate van self-awareness verhoogt zelfcontrole en vermindert agressie omdat iemand voordat hij agressief wordt, afweegt of het wel of niet gewenst gedrag is volgens hemzelf¹⁴. Dit proces speelt zich onbewust af. Onderzoek laat zien dat het verhogen van self-awareness door simpelweg het plaatsen van spiegels en videocamera's in een kamer, de mate van agressie gericht naar anderen vermindert¹⁵. Dit werkt bij nuchtere personen maar ook bij personen die alcohol hebben genuttigd. Iemand aanspreken bij zijn of haar voornaam heeft eenzelfde effect.

Spiegels hebben daarnaast de functie dat ze het gevoel van sociale controle oproepen, doordat de ogen weerspiegeld worden. Hierdoor krijgen mensen onbewust het gevoel dat ze in de gaten worden gehouden en dit leidt ertoe dat ze zich correcter gaan gedragen¹⁶.

¹⁴ Mann & Ward, 2007

¹⁵ Bailey, Leonard, Cranston & Steward 1983

¹⁶ Bateson, Nettle, & Roberts, 2006



5.1.3 Het communiceren van de norm

Mensen zijn kuddedieren. Wij denken dat we allemaal uniek zijn en rationeel te werk gaan maar bij het merendeel van wat wij doen, volgen we blindelings de massa. Het lijkt een open deur maar keer op keer wordt bewezen dat hetgene wat de meerderheid doet, leidend is in ons gedrag. In de sociale psychologie staat dit verschijnsel bekend als *sociale bewijskracht*¹⁷. Dit treedt echter ook op bij ongewenst gedrag door een meerderheid. Dat betekent dat absoluut niet gecommuniceerd moet worden dat agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak veel voorkomt of is gestegen. Wat daarentegen wel gecommuniceerd moet worden, is dat bijvoorbeeld 99% gewoon gezellig feest viert of uitgaat. In de vakliteratuur staat dit bekend als het 'communiceren van de 'descriptieve of beschrijvende norm'.

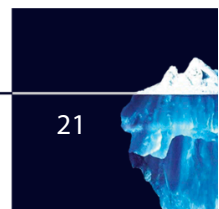
5.1.4 Geur

Geur is van grote invloed op gedrag. Een van de meest tekenende voorbeelden is een onderzoek dat werd uitgevoerd bij de NS. Hier werd een subtiele citroengeur verspreid in een coupé en dat zorgde voor significant minder rondslingerend afval¹⁸. Deze gedragverandering komt onbewust tot stand. Treinreizigers ruiken de citroengeur niet bewust, maar hun reukorganen pakken het wel op en leggen automatisch een link naar "schoon(maken)". Een algemene lekkere geur kan er al ook al voor zorgen dat we elkaar meer helpen¹⁹. In de aanpak van agressie en geweld wordt ter kalmering steeds vaker een sinaasappelgeur gebruikt. Het lijkt een positief effect te hebben op stemming en zorgt bovendien voor een minder gespannen sfeer.

¹⁷ Cialdini, 2009

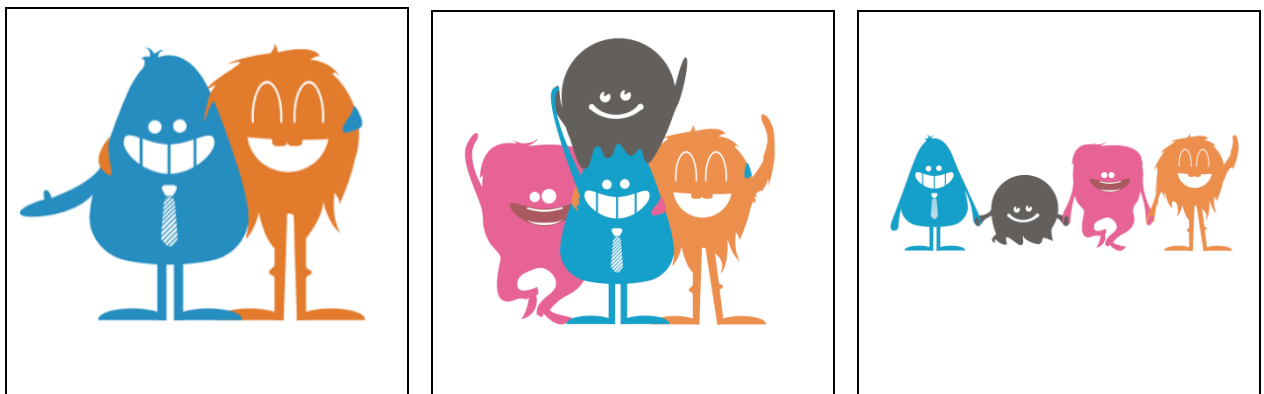
¹⁸ Debets & Ruitenburg, 2010

¹⁹ Baker, 1997



5.2 Vertaling naar interventies

Op basis van de literatuurstudie werd een selectie gemaakt van welke interventies in de praktijk zouden kunnen worden gebracht in Groningen. Ten eerste werd gekozen voor het inzetten van positieve primes. Dat is echter nog wat algemeen van aard. Om tot gerichte primes te komen, is een ontwerpbureau ingeschakeld dat verschillende concepten heeft ontworpen. Een concept bestond uit afbeeldingen die betrekking hebben op "vriendschap", "gezelligheid", "saamhorigheid" en "respect". In het laboratorium van de Radboud Universiteit Nijmegen zijn de concepten vervolgens voorgelegd aan studenten. De afbeeldingen werden door hen beoordeeld in de mate waarin ze deze positief vonden en associeerden met bovengenoemde thema's. Dit werd gedaan op zowel expliciet niveau (vragen wat ze ervan vinden) als impliciet niveau (meten waar ze het op onbewust niveau mee associëren). De volgende afbeeldingen kwamen hieruit als beste naar voren:

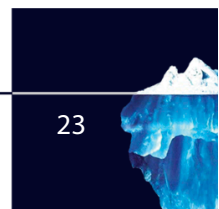


Afbeelding 1: Verspreide positieve primes.

De afbeelding waarin "respect" was afgebeeld, werd als ambigu ervaren en is daarom niet gebruikt. Een kanttekening is dat de studenten die meewerkten aan dit onderzoek niet onder invloed waren van alcohol. De afbeeldingen zijn daarom ook voorgelegd aan het Groningse uitgaanspubliek dat wel alcohol genuttigd had en ook bij deze groep werden bovenstaande afbeeldingen als zeer positief

bestempeld. Er is bewust gekozen voor het weglaten van een expliciete koppeling met de publieke taak omdat op basis van literatuur te verwachten is dat dit weerstand op zal roepen en zelfs averechts kan werken.

Naast de positieve primes werden ook de spiegels en geur geselecteerd voor interventies omdat deze relatief goedkoop en bovendien gemakkelijk toe te passen zijn. Het inzetten van de juiste norm is in dit project niet gebruikt omdat uit onderzoek blijkt dat alcohol ervoor zorgt dat we alleen de meest saillante zaken in een omgeving waarnemen in verband met onze aangetaste aandachtscapaciteit. De kans is daarom groot dat de doelgroep niet in staat is zinnen of slogans te verwerken. In de volgende hoofdstukken wordt beschreven hoe de interventies zijn toegepast in de praktijk en worden de resultaten in kaart gebracht.



6. Effectmeting politie Groningen

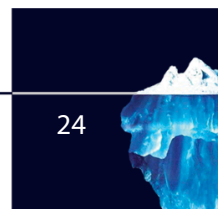
6.1 Toepassing in de praktijk

Agressie en geweld tegen de politie vindt plaats in de gehele binnenstad van Groningen en de doelgroep waar in dit project op gericht wordt, bevindt zich met name onder het uitgaanspubliek. Hoewel er centrale plekken zijn waar het uitgaansleven zich afspeelt, is dat nog steeds een groot gebied te noemen. Bij de politie is als interventie gekozen voor het verspreiden van de positieve primes in de gehele binnenstad. Om de blootstelling te verhogen, is ook de horeca erbij betrokken.

De primes zijn gedurende drie weekenden in 20 kroegen in de binnenstad van Groningen verspreid. In totaal hebben zij 200 A3-posters en 500 stickers opgehangen. In dezelfde periode hingen 45 posters in A0- en A1-formaat op prominente plekken in de binnenstad. Daarnaast zijn enkele 10.000-en viltjes verspreid onder de kroegen met daarop de primes.

6.2 Het testen van de interventie

Om de interventie te testen werd in Groningen een 0- en 1-meting gehouden. De 0-meting om te bekijken hoe de situatie was en de 1-meting om te bekijken of daar iets in veranderde terwijl de interventie werd toegepast. De mate van agressie en geweld tegen agenten werd in beide situaties in kaart gebracht. De politie Groningen werkt tijdens uitgaansnachten (donderdag-, vrijdag- en zaterdagnachten) met name met voetposten. Dat houdt in dat gemiddeld vijf duo's agenten zich gedurende de nacht bevinden in het centrum. Daarnaast is politie te paard, surveillancewagens en een arrestatiebusje aanwezig.



6.2.1 Observanten

Uit het COT-rapport blijkt dat er bij de politie Groningen waarschijnlijk sprake is van onderregistratie bij dit onderwerp, omdat agenten agressie en geweld dat gericht is tegen henzelf vaak (al dan niet bewust) bij hun werk vinden horen. De gevallen die wel geregistreerd worden, zijn bovendien moeilijk te achterhalen in het systeem. Om een realistisch beeld te krijgen, is bij de metingen daarom gekozen voor het inzetten van observanten. Zij liepen tijdens de nachtdiensten in het weekend mee met de voetposten. De observanten studeerden allen aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Rijksuniversiteit Groningen. Het merendeel volgde vakken bij de sectie Criminologie. In totaal werden 79 observaties uitgevoerd gedurende de donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond van de volgende zes weekenden:

0-meting:

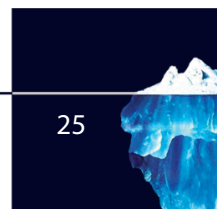
- donderdag 13, vrijdag 14 en zaterdag 15 oktober
- donderdag 20, vrijdag 21 en zaterdag 22 oktober
- donderdag 27, vrijdag 28 en zaterdag 29 oktober

1-meting (interventie toegepast):

- donderdag 3, vrijdag 4 en zaterdag 5 november
- donderdag 10, vrijdag 11 en zaterdag 12 november
- donderdag 17, vrijdag 18 en zaterdag 19 november

De observanten meldden zich elke avond om 22.45u bij het politiebureau aan de Rademarkt in het centrum van Groningen. Hier werden ze alleen of indien gewenst met z'n tweeën, ingedeeld bij een duo agenten.

De agenten waren niet op de hoogte van het feit dat de observanten specifiek data gingen verzamelen over de mate van agressie en geweld gericht tegen hen. Er werd verteld dat zij in het kader van hun studie een onderzoek deden naar het uitgaansleven in Groningen. Als iemand weet dat hij of zij geobserveerd wordt, kan diegene zich anders gaan gedragen (*Hawthorne-effect*) en wordt de



dataverzameling minder waarheidsgetrouw. De agenten en ook de observanten waren bovendien niet op de hoogte van het feit dat er een interventie werd toegepast en er dus een onderscheid was tussen de 0- en 1-meting. Ook hier kon het gedrag van de agenten en de manier van dataverzamelen van de observanten dus niet beïnvloed worden door hypothesevorming.

De nacht eindigde voor de observanten om 6.30u. Het observatieformulier dat zij die nacht gebruikt hadden, leverden ze in op het politiebureau aan de Rademarkt en als dank voor hun medewerking ontvingen zij een waardebon.

6.2.2 Dataverzameling

De observanten beschikten elk over een observatieformulier waarin ze noteerden hoe vaak agenten gedurende de nacht te maken kregen met agressie en geweld dat gericht was tegen hen (zie bijlage 1). Van tevoren hadden zij een uitgebreide instructie ontvangen per mail over hoe de observatie plaats moest vinden.

Wanneer zich zo'n incident voordeed, werd het tijdstip genoteerd. Daarnaast werd aangevinkt van welke agressieve of gewelddadige gedraging(en) precies sprake was bij dat incident. Er werd daarbij het volgende onderscheid gemaakt:

- Algemeen respectloos gedrag
- Beledigen
- Hinderen
- Agressieve of intimiderende houding
- Materiaal (proberen) te beschadigen
- Spugen
- Bedreigen
- Fysiek geweld

Een incident kon bestaan uit één van bovenstaande gedragingen maar ook uit meerdere. In de resultatensectie maken we daarom een onderscheid tussen:



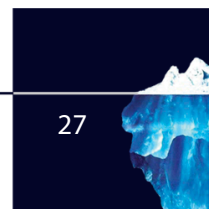
- het aantal incidenten dat plaatsvond (situaties waarin sprake was van agressie of geweld tegen de politie), en;
- het aantal gedragingen dat zich voordeed (de specifieke vormen van agressie of geweld die daarbij geturfd werden).

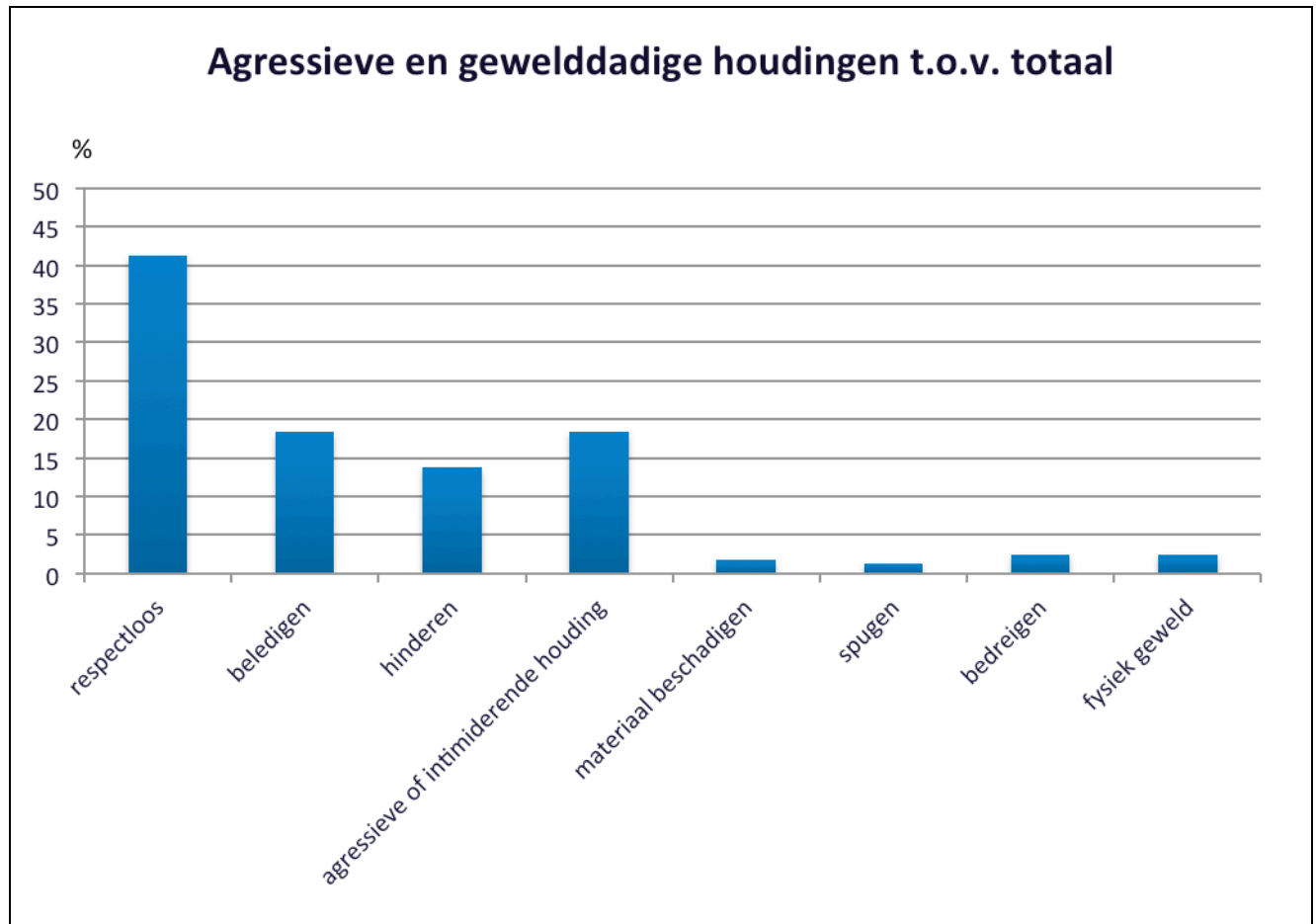
6.3 Resultaten

6.3.1 Algemene beeld

Als we nog geen onderscheid maken tussen de 0- en 1-meting en de gemiddelden berekenen van alle observaties, ontstaat het volgende algemene beeld in Groningen:

- Gemiddeld krijgt een agent op een nacht met 5.1 incidenten te maken waarbij er sprake is van enige vorm van agressie of geweld dat specifiek gericht is tegen hem of haar.
- Gemiddeld wordt een agent tijdens een nachtdienst blootgesteld aan in totaal 8.7 agressieve of gewelddadige gedragingen die gericht zijn tegen hem of haar.
- Het aantal agressieve of gewelddadige gedragingen per incident schommelde vaak. De dichtheid van hoeveel gedragingen er gemiddeld bij een incident plaatsvonden, is in bepaalde zin een maat voor in hoeverre een situatie escaleert. Over het algemeen was er per incident sprake van gemiddeld 1.7 agressieve of gewelddadige gedragingen.
- Welke gedragingen het meest voorkomen, staat weergegeven in Figuur 2.





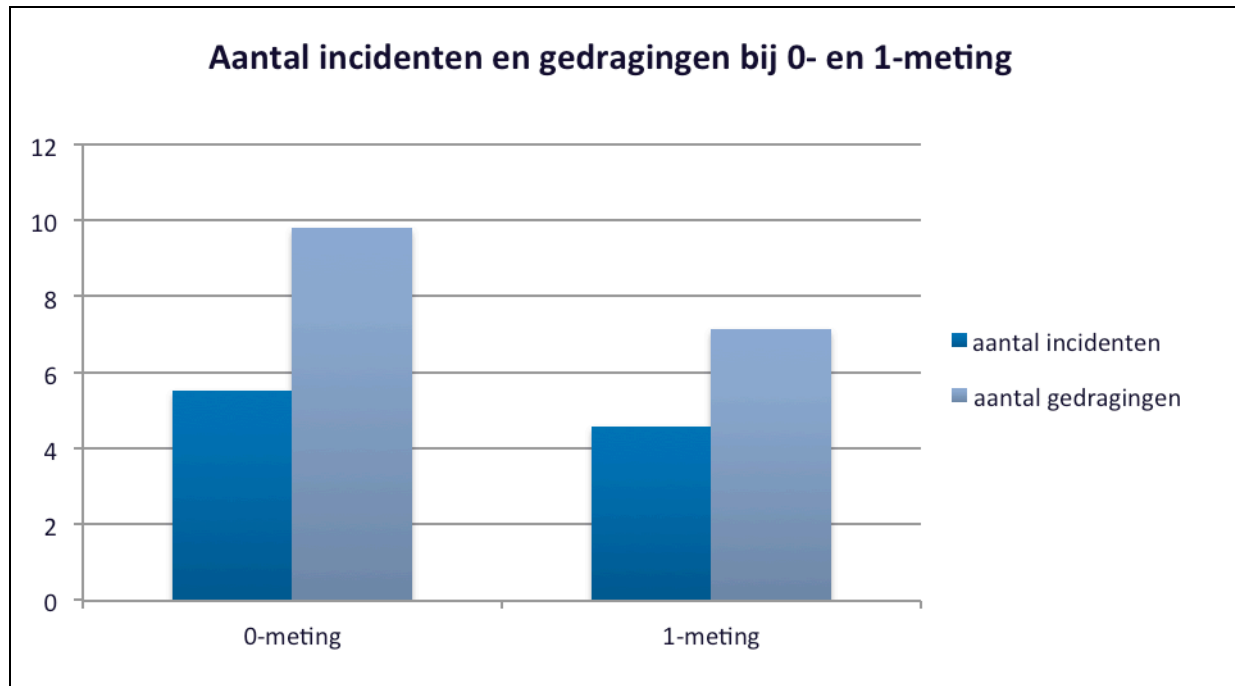
Figuur 2: Hoe vaak komt elke gedraging voor ten opzichte van het totaal aantal agressieve en gewelddadige gedragingen?

6.3.2 0-meting versus 1-meting

Als we een onderscheid maken tussen de 0- en 1-meting en we het gemiddeld aantal incidenten en gedragingen van de 0- en 1-meting met elkaar vergelijken, komen we tot de volgende conclusies:

- Tijdens de 0-meting kreeg een agent op een nacht met gemiddeld 5.5 incidenten te maken. Bij de 1-meting waren dit 4.6 incidenten.
- Het totaal aantal agressieve en gewelddadige gedragingen waaraan een agent werd blootgesteld tijdens een nachtdienst, was in de 0-meting 9.8 en in de 1-meting 7.2.
- De verschillen zijn weergegeven in Figuur 3.





Figuur 3: Gemiddeld aantal incidenten en gedragingen verdeeld over de 0-en 1-meting.

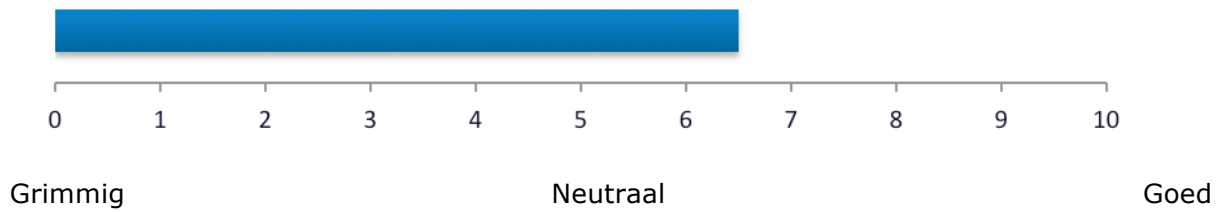
In de figuur is te zien dat tijdens de 1-meting minder agressie en geweld optrad tegen de politie in vergelijking met de 0-meting. Het aantal incidenten daalde met ruim 16%. Er is tevens sprake van een significant verschil in het aantal agressieve en geweldadige gedragingen tussen de 0- en 1-meting²⁰. Dit zijn er 27% minder geworden in de 1-meting.

6.3.3 Stellingen

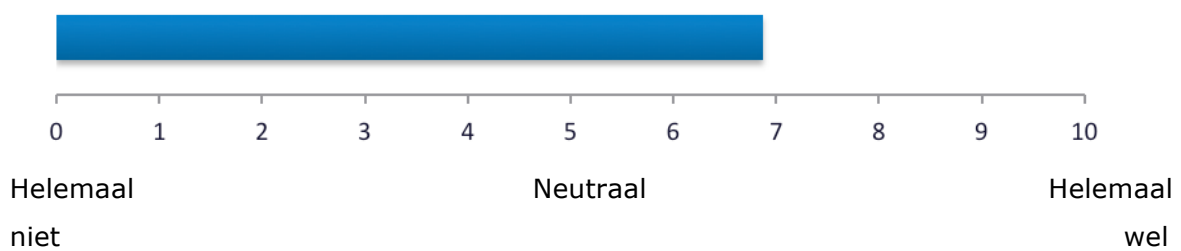
Aan het einde van de nacht werd een aantal stellingen voorgelegd aan de observanten. Daaruit komen de volgende resultaten naar voren:

²⁰ Significant houdt in dat het verschil tussen de 0- en 1-meting niet op basis van toeval tot stand kan zijn gekomen.

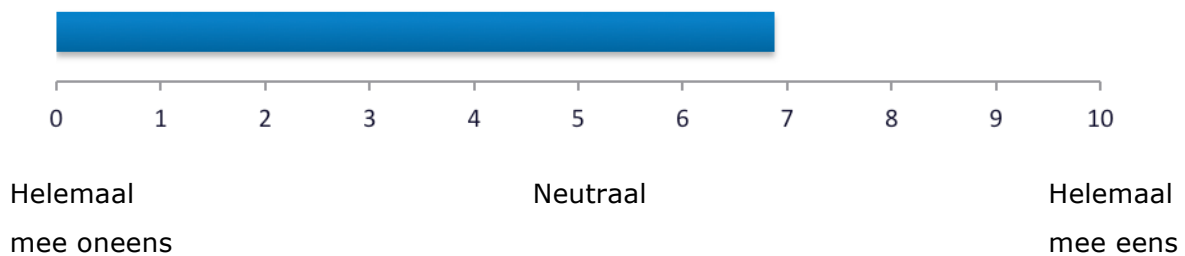
1. Ik vond de sfeer over het algemeen:



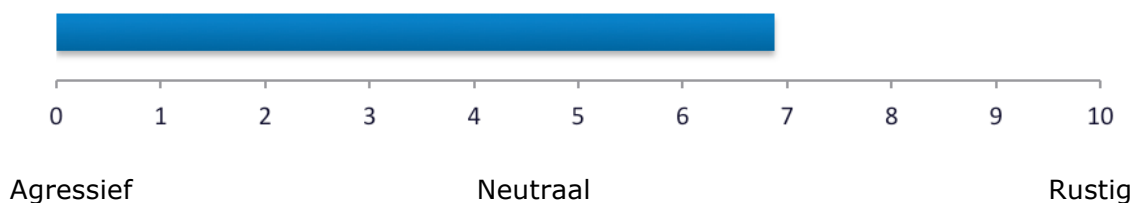
2. Ik vond dat er respect werd getoond voor politieagenten:



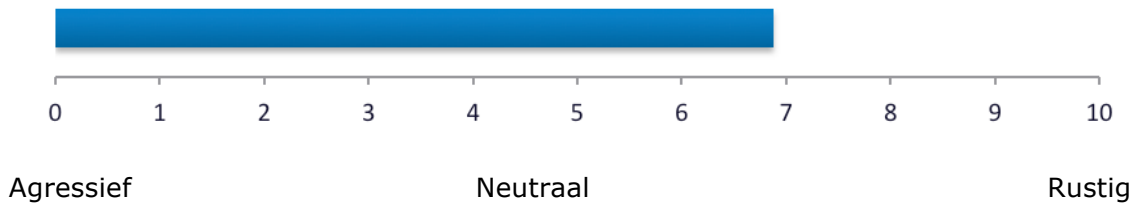
3. Ik vond dat de politieagenten veel kregen te verduren:



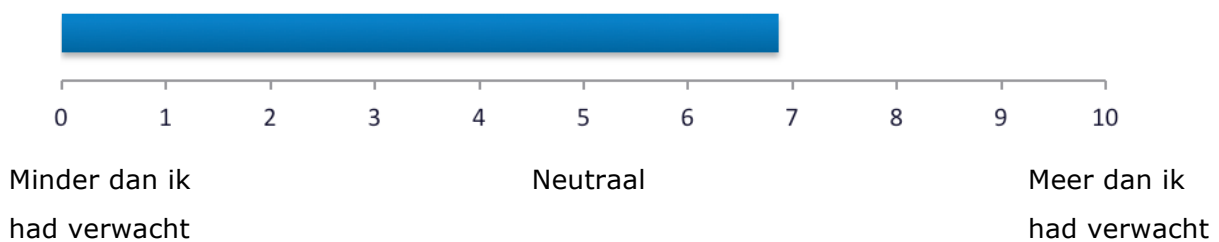
4. Ik vond de houding van het uitgaanspubliek richting politieagenten:



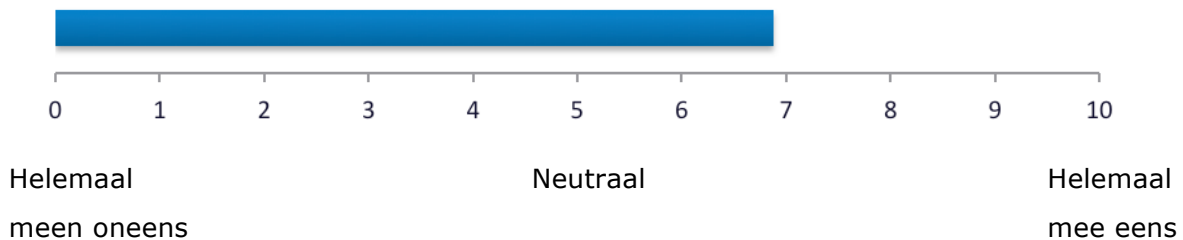
5. Ik vond de houding van politieagenten richting het uitgaanspubliek:



6. De mate van agressie en geweld tegen politieagenten was:



7. Als ik een politieagent was, zou ik me veilig voelen:



Bij de de 0- en 1-meting werd geen significant verschil gevonden tussen de scores op deze stellingen. Over het algemeen werd gekeken of de scores samenhangen met het aantal incidenten en gedragingen. Dat bleek alleen het geval te zijn bij de stelling "Ik vind dat een agent veel krijgt te verduren" en het aantal agressieve en gewelddadige gedragingen dat geregistreerd werd. Er lijkt enige tegenstrijd te zitten in de scores op de stellingen. Gemiddeld genomen vinden de observanten enerzijds dat agenten veel krijgen te verduren en treedt er meer agressie en geweld op tegen de politie dan ze hadden verwacht, anderzijds vinden ze dat er respect wordt getoond en de houding van het uitgaanspubliek richting de politie relatief rustig is.

6.3.4 Overige algemene bevindingen

Aan de observanten is aan het einde van de nacht de vraag voorgelegd wat hun algemene beeld was van de avond. Opvallend was dat zelfs observanten die een flink aantal incidenten en gedragingen registreerd hadden, de avond vaak nog steeds als zeer rustig omschreven met weinig agressie en geweld gericht tegen de politie. Het lijkt erop dat de relatief milde gedragingen (als respectloos gedrag en beledigen) subjectief gezien niet onder de noemer agressie en geweld vallen.

De observanten waren over het algemeen erg onder de indruk van de manier van optreden van de politie. Herhaaldelijk werd genoemd dat het respect voor politieagenten na de nacht meelopen enorm was gestegen. Er is beter begrip voor wat het beroep inhoudt en wat het enorme belang ervan is.

In de analyses werd ook gekeken naar het verschil tussen een duo mannelijke agenten en de combinatie van een mannelijke en vrouwelijke agent²¹. In het aantal incidenten en gedragingen bleek hier geen verschil tussen te zitten. De meerderheid van de observanten die meeliep met de combinatie mannelijke en vrouwelijke agent noteerde wel dat ze een verschil merkte in het soort agressie en geweld dat werd vertoond. Tegen mannelijke agenten zou wat agressiever en intimiderender worden opgetreden. Bij vrouwen ging het vaak om respectloos gedrag zoals flirten, knipogen en niet serieus nemen.

6.4 Discussie

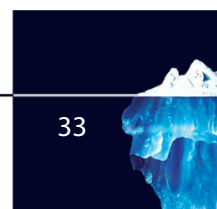
Een verschil in de mate van agressie en geweld tussen de 0-meting (oktober) en 1-meting (november) kan door meerdere factoren worden verklaard dan enkel de positieve primes die werden verspreid. Het weer kan bijvoorbeeld een rol spelen²², hoewel deze factor wel is meegenomen in dit onderzoek maar er geen effect werd gevonden van de temperatuur of wel of geen neerslag op de mate

²¹ De combinatie van twee vrouwelijke agenten kwam niet voor.

²² Baron & Bell, 1975

van agressie en geweld. Het tijdstip van de maand (vlak na een vakantie of dicht bij de feestdagen) kan ook van invloed zijn. Dit nadeel is moeilijk uit te sluiten in het geval een praktijkonderzoek, maar kan voor een deel gecontroleerd worden door op een andere, vergelijkbare locatie ook het verloop van de mate van agressie en geweld tegen agenten bij te houden. Dit is gedurende dezelfde zes weekenden gedaan in de stad Nijmegen, waar ook enkele observaties zijn uitgevoerd om als controlelocatie te dienen. Daar steeg het aantal incidenten in de 1-meting naar 2.9 ten opzichte van 2.0 incidenten in de 0-meting. Het aantal gedragingen daalde licht, van 5.5 in de 0-meting naar 4.9 in de 1-meting. Deze verschillen zijn niet significant, waardoor de conclusie getrokken moet worden dat de mate van agressie en geweld in Nijmegen hetzelfde is gebleven.

Dat maakt de kans kleiner dat de gevonden positieve effecten in Groningen door andere factoren dan de primes zijn veroorzaakt. De algemene conclusie is dat de data enigszins voorzichtig geïnterpreteerd moeten worden, maar dat het op basis van de uitgebreide literatuurstudie en de resultaten van dit praktijkonderzoek zinvol lijkt positieve primes toe te passen om de mate van agressie en geweld tegen de publieke taak te verminderen. De verwachting is dat de algemene mate van agressie en geweld (tussen jongeren onderling bijvoorbeeld) ook zal dalen.

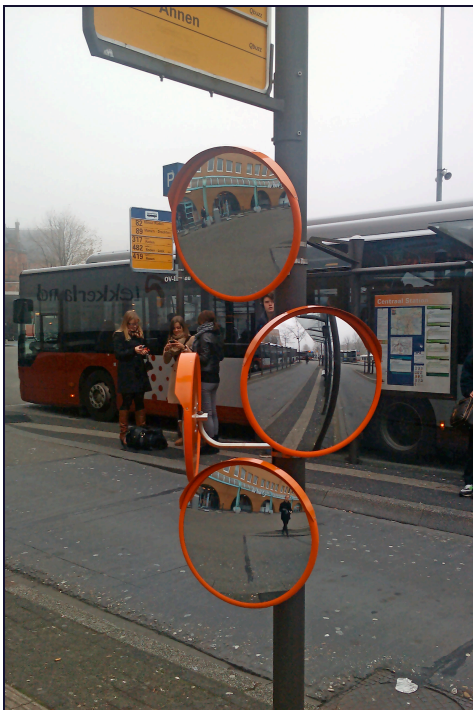


7. Effectmeting Qbuzz Groningen

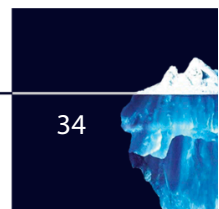
7.1 Toepassing in de praktijk

Elke zaterdagochtend vertrekken vanuit het Centraal Station Groningen negen nachtbuslijnen op geregelde tijden naar omliggende gemeenten. Er zijn vier drukke lijnen geselecteerd waarop de interventies werden toegepast. Dit gebeurde in dezelfde periode als waarin de interventie bij de politie actief was. Bij de nachtbussen ging het om de volgende interventies:

- De positieve primes die ook in de binnenstad hingen, kwamen terug bij één bushalte in een formaat van 1,2 meter bij 1,8 meter. In de buslijn die aan deze halte gekoppeld was, hingen tevens zes A3-posters met de positieve primes.
- Bij een andere bushalte werden vier grote spiegels opgehangen:



Afbeelding 2: Spiegels bij een bushalte op het Central Station.



Deze spiegels waren uiteraard "hufterproof", ofwel gemaakt van plastic.

- In weer een andere buslijn werd subtiel een sinaasappelgeur verspreid door middel van drie geurverspreiders die onopvallend werden opgesteld in de bus.

7.2 Het testen van de interventies

De interventies werden getest door middel van een 0- en 1-meting waarin observanten meereiden in de nachtbussen en meeliepen met de OV-stewards op het station. De metingen vonden plaats gedurende dezelfde periode als de metingen bij de politie:

0-meting:

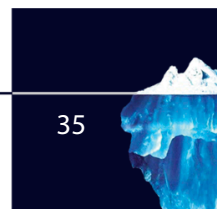
- zaterdag 15 oktober
- zaterdag 22 oktober
- zaterdag 29 oktober

1-meting (interventies toegepast):

- zaterdag 5 november
- zaterdag 12 november
- zaterdag 19 november

Tijdens de 0-meting werden vier lijnen geobserveerd. Gedurende de 1-meting werden dezelfde vier lijnen geobserveerd terwijl op drie van de vier lijnen de interventies actief waren. Dat hield in dat er tijdens de 1-meting een onderscheid ontstond tussen:

- positieve primes
- spiegels
- geur
- controle



Door de mate van agressie en geweld op de controlelijn in de gaten te houden, onstond er een *baseline*. Het verschil tussen de 0- en 1-meting bij de lijnen waarin wel een interventie werd toegepast, werd afgezet tegen het eventuele verschil dat optrad bij de controlelijn (door bijvoorbeeld weersomstandigheden, tijd van het jaar, de invloed van media).

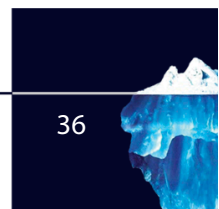
7.2.1 Observanten

De observanten, allen student aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Rijksuniversiteit Groningen, meldden zich elke nacht om 0.15u op het station. Zij waren op de hoogte van met welke lijn ze mee moesten rijden en wanneer ze op het station moesten blijven bij de OV-stewards. Ook hier gold dat zowel de observanten als de nachtbuschauffeurs en OV-stewards niet op de hoogte waren van het precieze doel van het onderzoek. Afhankelijk van de vertrektijden eindigde de nacht rond 6.00u 's nachts voor de observanten en ontvingen zij na het inleveren van de observatieformulieren een waardebon als dank voor hun medewerking. In totaal werden 62 observaties uitgevoerd in de buslijnen en 11 bij de de OV-stewards op het station.

De opkomst en motivatie van de observanten bleek bij de nachtbussen een stuk lager te liggen dan bij de politie waardoor bij de resultaten die in dit hoofdstuk volgen, een kleine slag om de arm moet worden gehouden. Idealiter wordt deze interventie op grotere schaal en op meerdere plekken herhaald.

7.2.2 Dataverzameling

De observanten beschikten elk over een observatieformulier waarin ze noteerden hoe vaak buschauffeurs en OV-stewards gedurende de nacht te maken kregen met agressie en geweld dat gericht was tegen hen (zie bijlage 2 en 3). Van tevoren hadden zij een uitgebreide instructie ontvangen per mail over hoe de observatie plaats moest vinden.



Wanneer zich zo'n incident voordeed, werd het tijdstip genoteerd en in welke buslijn het plaatsvond of bij welke bushalte. Daarnaast werd aangevinkt van welke agressieve of gewelddadige gedraging(en) sprake was bij dat incident. Er werd daarbij het volgende onderscheid gemaakt:

- Algemeen respectloos gedrag
- Beledigen
- Hinderen
- Agressieve of intimiderende houding
- Materiaal (proberen) te beschadigen
- Spugen
- Bedreigen
- Fysiek geweld

Een incident kon bestaan uit één van bovenstaande gedragingen maar ook uit meerdere. In de resultatensectie maken we daarom een onderscheid tussen:

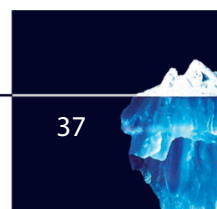
- het aantal incidenten dat plaatsvond (situaties waarin sprake was van agressie of geweld tegen de buschauffeurs of OV-stewards), en;
- het aantal gedragingen dat zich voordeed (de specifieke vormen van agressie of geweld die telkens geturfd werden).

7.3 Resultaten

7.3.1 Algemene beeld

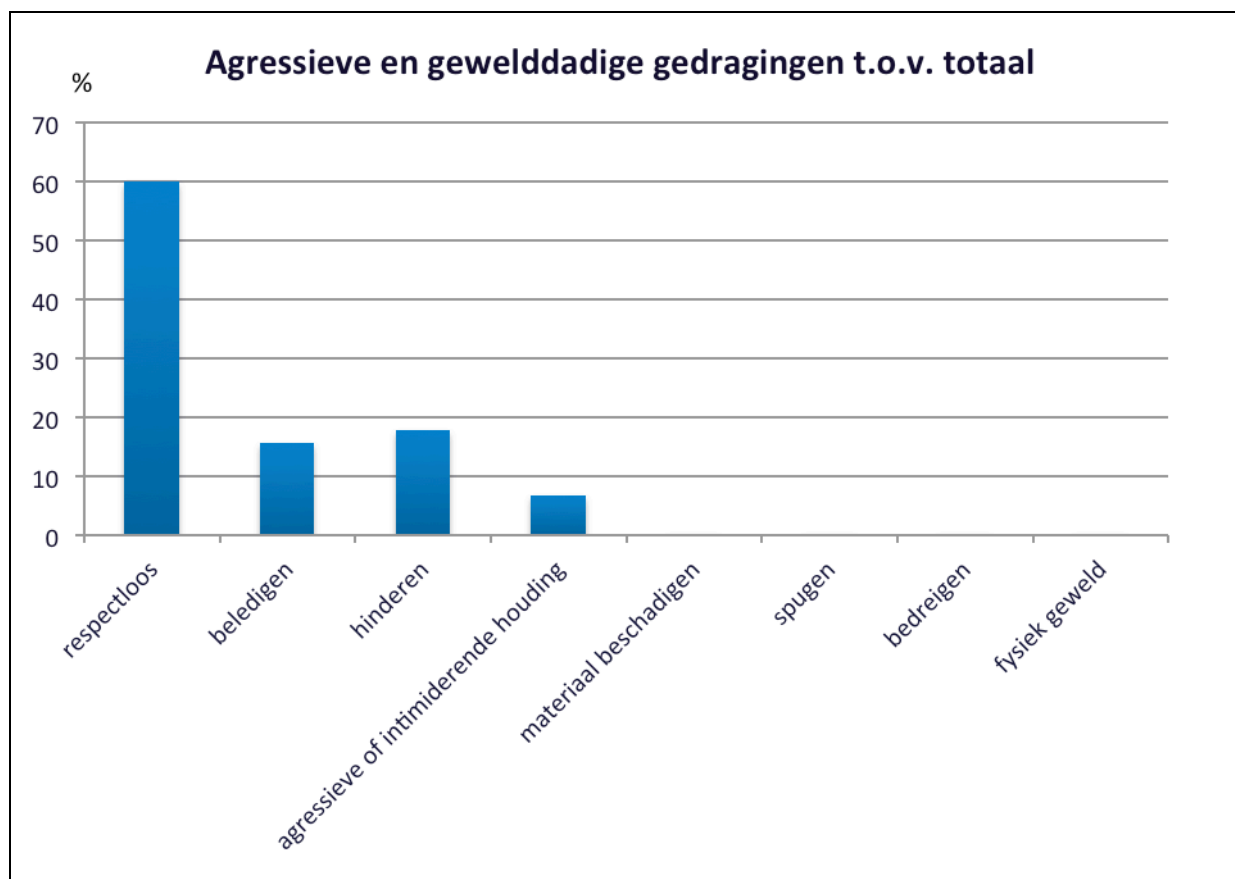
Wanneer nog geen onderscheid wordt gemaakt tussen de 0- en 1-meting en we de gemiddelden berekenen van alle observaties ontstaat het volgende algemene beeld:

- Allereerst valt op dat er zeer weinig agressie en geweld werd vertoond gedurende de meetperiode. Gemiddeld kreeg een buschauffeur tijdens een

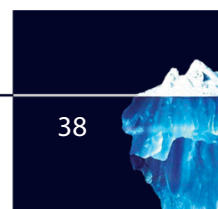


nachtdienst met 0.37 incidenten te maken waarbij er sprake was van enige vorm van agressie of geweld dat specifiek gericht was tegen hem.

- Gemiddeld werd een buschauffeur tijdens een nachtdienst blootgesteld aan in totaal 0.48 agressieve of gewelddadige gedragingen die gericht waren tegen hem.
- Een OV-stewards kreeg tijdens een nachtdienst met gemiddeld 0.10 incidenten te maken en werd in totaal blootgesteld aan ook gemiddeld 0.10 agressieve of gewelddadige gedragingen.
- Welke gedragingen het meest voorkwamen, staat weergegeven in Figuur 5. Hierin staan enkel de gedragingen tegen de buschauffeurs weergegeven.



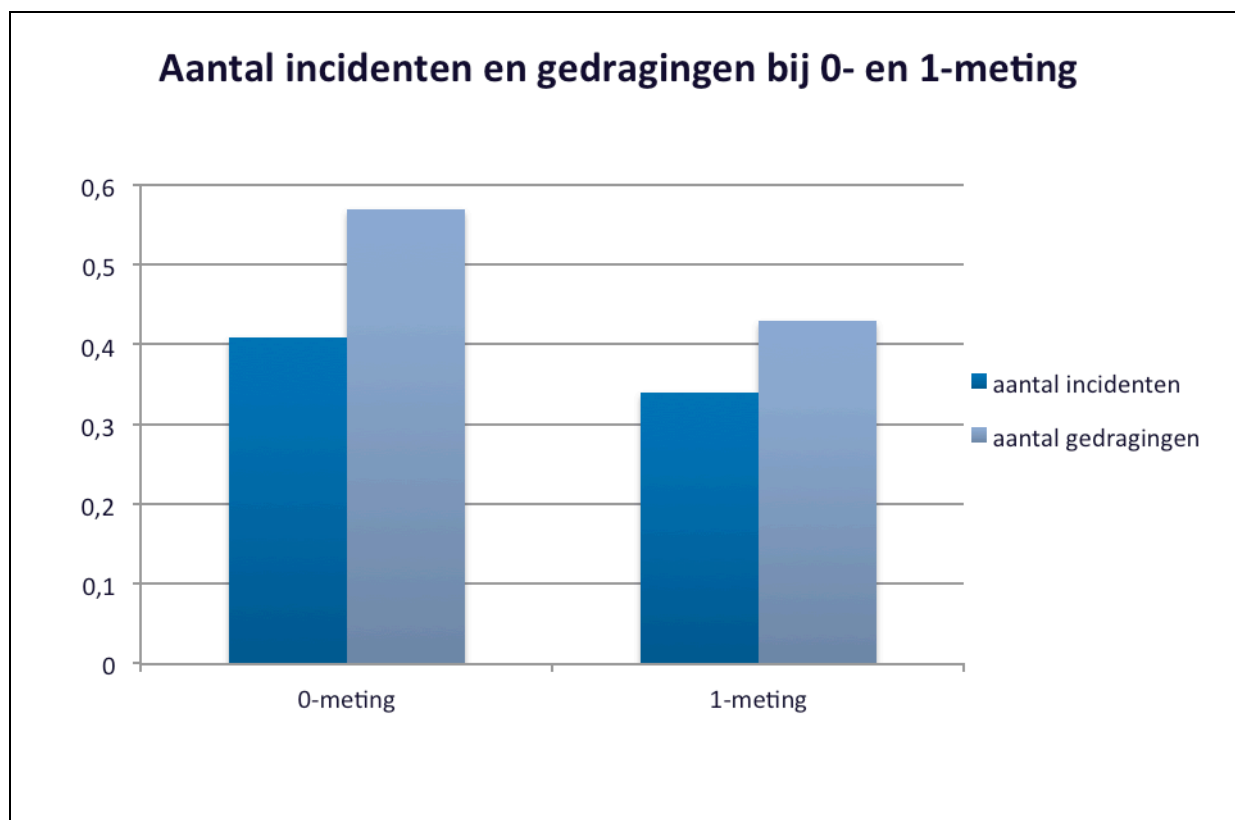
Figuur 5: Hoe vaak komt elke gedraging voor ten opzichte van het totaal aantal agressieve en gewelddadige gedragingen?



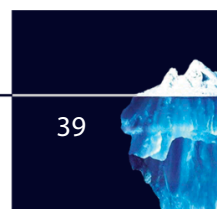
7.3.2 0-meting versus 1-meting

De registratie van de mate van agressie en geweld tegen de OV-stewards was zo laag dat we ons ook in de vergelijking tussen de 0- en 1-meting enkel concentreren op de buschauffeurs. Als we hier het gemiddeld aantal incidenten en gedragingen van de 0- en 1-meting met elkaar vergelijken, komen we tot de volgende conclusies:

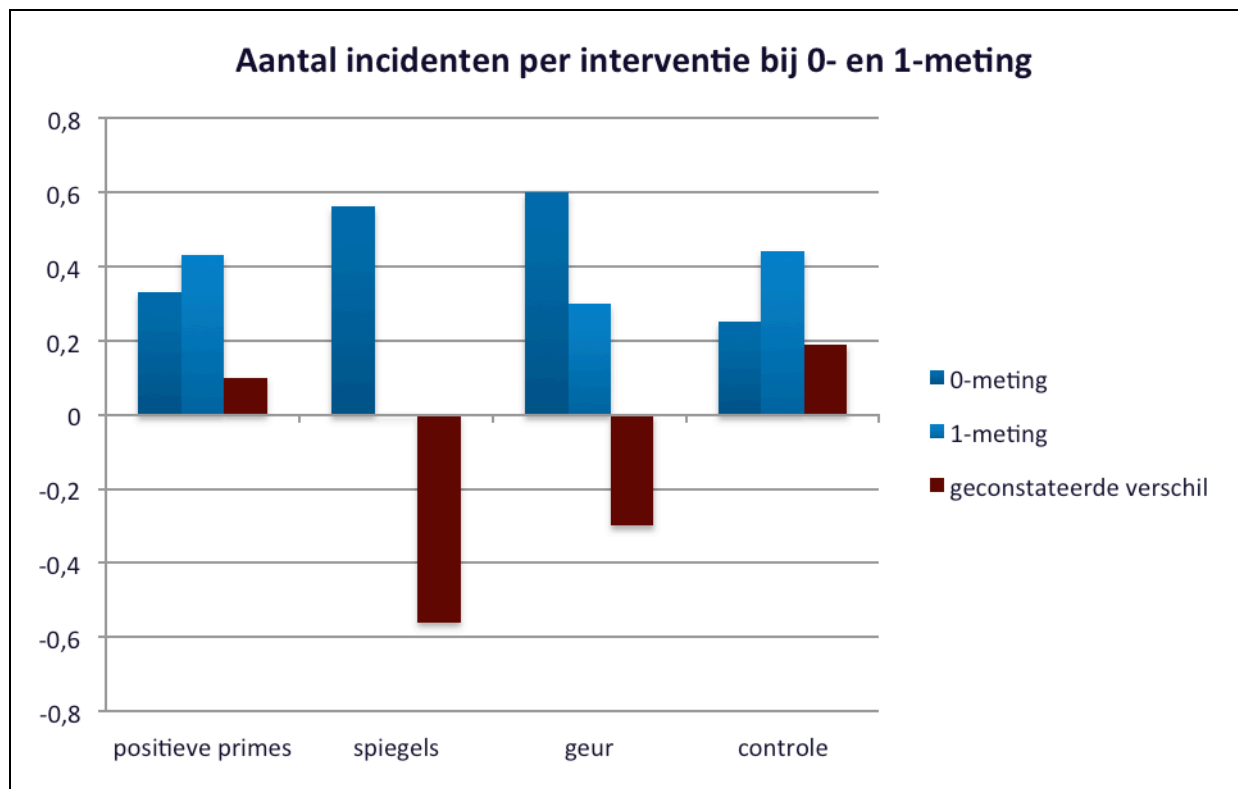
- Tijdens de 0-meting kreeg een buschauffeur op een nacht met 0.41 incidenten te maken. Bij de 1-meting waren dit 0.34 incidenten.
- Het totaal aantal agressieve en gewelddadige gedragingen waaraan een buschauffeur werd blootgesteld tijdens een nachtdienst, was in de 0-meting 0.57 en in de 1-meting 0.43.
- De verschillen zijn weergegeven in onderstaande Figuur 6.



Figuur 6: Gemiddeld aantal incidenten en gedragingen verdeeld over de 0-en 1-meting.



Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende interventies ontstaat het volgende beeld bij de 0-en 1-meting. Ten eerste kijken we naar het aantal incidenten:

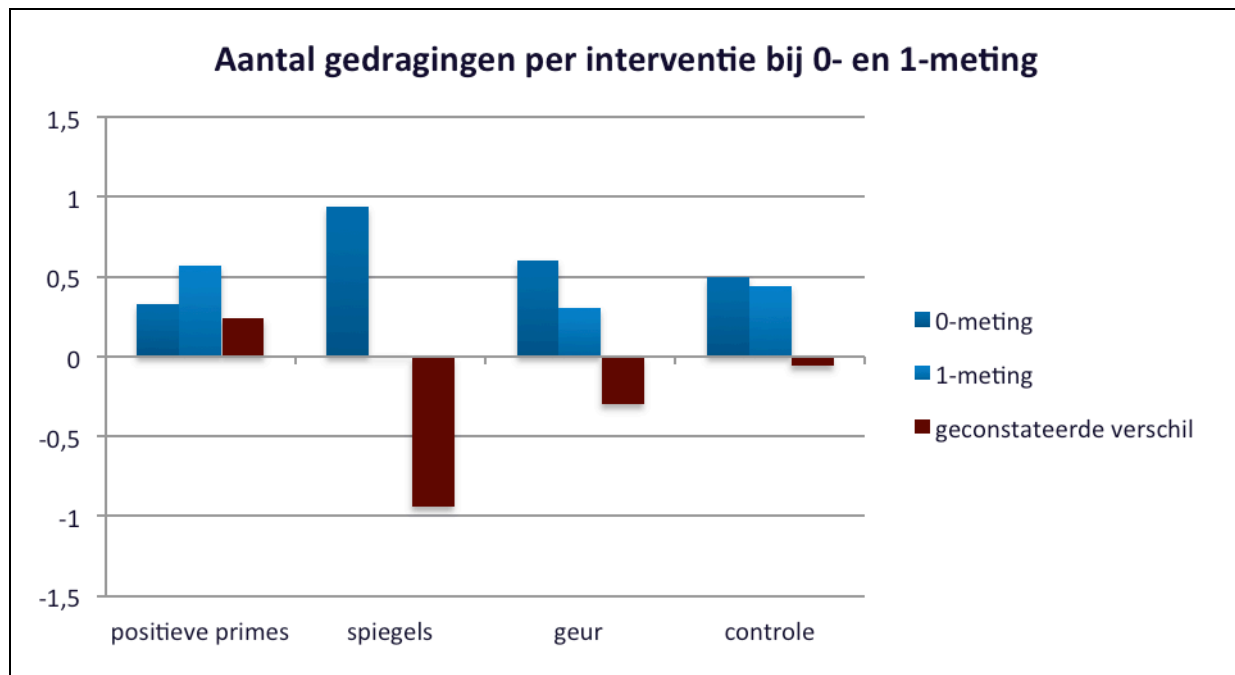


Figuur 7: Gemiddeld aantal incidenten per interventie verdeeld over de 0-en 1-meting.

Uit bovenstaande figuur kunnen we de volgende conclusies trekken:

- Bij de controlelijn (de *baseline*) is te zien is het aantal incidenten licht is gestegen.
- Bij de buslijn waar op de halte en in de bus zelf positieve primes werden geplaatst, is het aantal incidenten ook gestegen maar niet zoveel als bij de controlelijn het geval is.
- Bij de buslijn waar spiegels bij de halte werden geplaatst, is het aantal incidenten flink afgenomen en gedaald tot nul.
- Bij de buslijn waarin de sinaasappelgeur werd verspreid, is het aantal incidenten tevens gedaald.

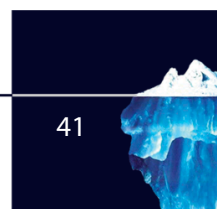
Dezelfde grafiek is gemaakt voor het totaal aantal gedragingen. Deze is te zien in Figuur 8:



Figuur 8: Gemiddeld aantal gedragingen per interventie verdeeld over de 0-en 1-meting.

Uit bovenstaande figuur kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Bij de controlelijn is het aantal agressieve en gewelddadige gedragingen zeer licht afgenomen.
- Bij de buslijn waar bij de halte en in de bus zelf positieve primes werden geplaatst, is het aantal gedragingen licht gestegen.
- Bij de buslijn waarbij spiegels bij de halte werden geplaatst, is het aantal gedragingen flink afgenomen en gedaald tot nul.
- Bij de buslijn waarin de sinaasappelgeur werd verspreid is het aantal aantal gedragingen licht gedaald.

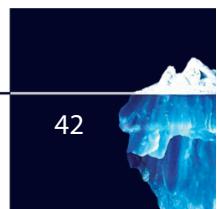


7.4 Discussie

De geregistreerde mate van agressie en geweld bij de nachtbussen is zeer laag te noemen. Met name bij de OV-stewards was dit het geval. Uit de resultaten van dit praktijkonderzoek mag niet geconcludeerd worden dat zij niet te maken hebben met het probleem. Het aantal observaties bij deze groep werknemers was te laag om daar met zekerheid iets over te zeggen.

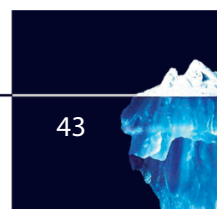
Gedurende het vijfde weekend (het tweede weekend van de 1-meting) heeft zich een zeer gewelddadig incident voorgedaan waarbij een buschauffeur is geslagen door een passagier. Deze uitschieter bleek na analyse uit de data te mogen worden verwijderd maar ondanks dat is de kans aanwezig dat de metingen van het weekend daarna (het derde en laatste weekend van de 1-meting) besmet zijn. Dit kan komen doordat het incident uitgebreid in het nieuws is geweest of doordat de buschauffeurs zich (onbewust) anders opstelden.

De conclusies die getrokken zijn, laten we wel een goede stap in de richting zien in hoe subtiele veranderingen in de omgeving al lichte effecten teweeg kunnen brengen, maar een vervolgonderzoek is nodig om deze conclusie verder te onderbouwen.

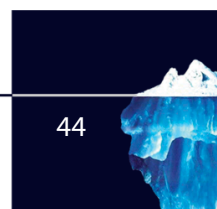


8. Literatuurlijst

- Bailey, D.S., Leonard, K.E., Cranston, J.W. & Taylor, S.P. (1983). Effects of alcohol and self-awareness on human physical aggression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 9, 289-295.
- Bakker, I., Drost, L.F. & Roeleveld, W.S. (2010). Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut.
- Baron, R.A. & Bell P.A. (1975). Aggression and Heat: Mediating Effects of Prior Provocation and Exposure to an Aggressive Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, 825-832.
- Baron, R.A., 1997. The sweet smell of helping: effects of pleasant ambient fragrance on prosocial behavior in shopping malls. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 498-503.
- Bateson, M., Nettle, D., & Roberts, G. (2006). Cues of being watched enhance cooperation in a real-world setting. *Biology Letters*, 2, 412-414.
- Bègue, L., Subra, B., Arvers, P., Muller, D., Bricout, V. & Zorman, M. (2009). A message in a bottle: Extrapharmacological effects of alcohol on aggression. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45, 137-142.
- Bervoets, E.J.A. (Red.), Ammerlaan V.C. A. (Red), Visser, D.J.M.I., Salgado Domingue, A.B., Storm, J. & de Meij, S. (2008). Veiligheidsanalyse Groningse binnenstad: uitgaansgeweld, maatregelen, effecten. Den Haag: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.
- Bushman, B.J. (1993). Human aggression while under the influence of alcohol and other drugs: An integrative research review. *Current Directions in Psychological Science*, 2, 148-152.
- Cialdini, R. (2009). *Influence: Science and practice* (5e ed.). Boston: Pearson.
- Debets, L. & Ruitenburg, K. (2010). *Het spoor bijster?* Het verminderen van normoverschrijdend gedrag in de trein. Mastherthesis in opdracht van de Nederlandse Spoorwegen.
- Donnerstein, E., Donnerstem, M. & Evans, R. (1975). Erotic stimuli and

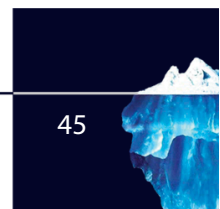


- aggression. Facilitation or inhibition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 237-244.
- Giancola, P.R. (2004). Executive Functioning and Alcohol-Related Aggression. *Journal of Abnormal Psychology*, 113, 541-555.
- Giancola, P.R., Josephs R.A., Parrott D.J. & Duke, A.A. (2010). Alcohol myopia revisited: Clarifying aggression and other acts of disinhibition through a distorted lens. *Perspectives on Psychological Science*, 5, 265-278.
- Giancola, P.R. & Zeichner, A. (1997). The biphasic effects of alcohol on human physical aggression. *Journal of Abnormal Psychology*, 106, 598-607.
- Hoaken, P.N.S. & Pihl, R.O. (2000). The effects of alcohol intoxication on aggressive responses in men and women. *Alcohol & Alcoholism*, 35, 471-477.
- Ito, T.A., Miller, N. & Pollock, V.E. (1996). Alcohol and aggression: A meta-analysis on the moderating effects of inhibitory cues, triggering events, and self-focused attention. *Psychological Bulletin*, 120, 60-82.
- Kimble, C.E., Fitz, D. & Onorad, J.R. (1977). Effectiveness of Counteraggression Strategies in Reducing Interactive Aggression by Males. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 272-278.
- Loersch, C. & Payne, K. (2011) The Situated Inference Model: An Integrative Account of the Effects of Primes on Perception, Behavior, and Motivation. *Perspectives on Psychological Science*, 6, 234-252.
- Mann, T. & Ward, A. (2007). Attention, self-control, and health behaviors. *Current Directions in Psychological Science*, 16, 280-283.
- McGuire, J. (2008). A review of effective interventions for reducing aggression and violence. *Philosophical Transactions of the Royal Society B-Biological Sciences*, 363, 2577-2597.
- O'Neal E. & Kaufman, L. (1972). The influence of attack, arousal, and information about one's arousal upon interpersonal aggression. *Psychonomic Science*, 26, 211-214.
- Parrott, D.J. & Giancola, P.R. (2006). Alcohol dependence and physical aggression: The mediating effect of dispositional impulsivity. *New research on alcohol abuse and alcoholism*, 155-172.



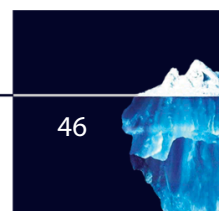
Pellegrini, R.J., Schauss, A.G. & Miller, M.E. (1982). Room Color and Aggression in A Criminal Detention Holding Cell: A Test of the "Tranquilizing Pink" Hypothesis. *Journal of orthomolecular psychiatry*, 10, 174 - 181

Subra, B., Muller, D., Bègue, L., Bushman, B.J., Delmans, F. (2010). Automatic Effects of Alcohol and Aggressive Cues on Aggressive Thoughts and Behaviors. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36, 1052–1057.



9. Bijlagen

- 1. Observatieformulier politie
- 2. Observatieformulier buschauffeurs
- 3. Observatieformulier OV-stewards



1. Observatieformulier politie

Naam:

.....

Datum:

.....

Heb je deze observatie uitgevoerd met een mede-student in een duo?

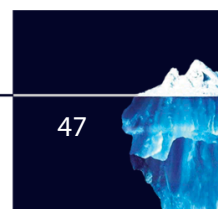
- nee, ik was alleen
- ja, observatie uitgevoerd met.....

Let op: elke observant vult een formulier in. Als je met z'n tweeën meeloopt, vul je dus ieder apart een formulier in en vergelijk je je observaties niet met elkaar.

Toelichting:

Op de volgende pagina's vind je de tabellen die je gedurende de nacht invult. Op de laatste pagina vind je nog een scoreformulier met vragen die betrekking hebben op de hele nacht en is er plek om je algemene ervaringen te noteren. Als er iets niet duidelijk is, kan je mij bereiken op het nummer 06 2289 3785 (ook 's avonds en 's nachts). Heel veel dank alvast voor je hulp! Aan het einde van de nacht kan je op het politiebureau een VVV-bon ophalen.

Hartelijke groet,
Milou



Observatiemomenten: in ieder geval van 23.00u tot 1.30u en van 4.00u tot 6.30u. Tussendoor mag je mee blijven lopen, maar ook pauze houden.

Zie de volgende pagina voor de twee tabellen die je tijdens dit observatiemoment in gaat vullen. In de bovenste tabel turf je alle momenten waarop een politieagent of een duo politieagenten iemand aanspreekt op zijn of haar gedrag of iemand hen aanspreekt om hen iets te vragen of op te merken. Het gaat daarbij om het uitgaanspubliek. Als een agent iemand alleen groet of een kroegbaas of portier de hand schudt of daar een praatje mee maakt, hoef je dit niet te turven.

Als er op een van de aanspreekmomenten enige vorm van agressie of geweld ontstaat, vul je de onderste tabel in. Dit doe je door een kruis te zetten onder elke vorm van agressie en geweld die je dan ziet. Je kan per moment meerdere vormen aankruisen als dat nodig is. Als er tijdens zo'n moment nogal veel gebeurt, kan je er ook voor kiezen om het eerst echt goed te observeren en vervolgens de tabel op een rustige plek, bijvoorbeeld op het bureau, in te vullen.

Let op: het gaat om agressie en geweld dat gericht is tegen de politieagent. Gebruik je gezonde verstand bij het indelen in de vorm van agressie en geweld. Als je bepaald gedrag ziet waarin je niet direct iets verkeerd aan kan wijzen, maar je vindt het over het algemeen geen nette houding ten opzichte van de politie, dan zet je dit onder "respectloos".

Een tip: blijf tijdens het observeren altijd enkele meters van de politie vandaan. Het uitgaanspubliek moet jou zo min mogelijk herkennen als iemand die meeloopt met de politie. Ook als er een moment ontstaat van agressie en geweld, is het juist zinvol om het van een afstand te bekijken omdat omstanders zich er vaak mee gaan bemoeien. Uiteraard blijf je dan wel op hoorafstand.

Heb je gedurende dit moment pauze gehouden of tijden gehad waarop je niet kon observeren? nee / ja, vanu totu

Turf in dit vak alle momenten waarop een politieagent of het duo politieagenten iemand aanspreekt op zijn of haar gedrag of iemand hen aanspreekt om bijvoorbeeld iets te vragen of op te merken:

Als er op een van deze momenten enige vorm van agressie en geweld ontstaat, vul dan de tabel hieronder in. Dit doe je door een kruis te zetten onder elke vorm van agressie en geweld die je dan ziet. Je kan per moment meerdere vormen aankruisen.

Tijdstip	Respectloos	Beledigen	Hinderen	Agressieve of intimidierende houding	Materiaal (proberen te) beschadigen	Spugen	Bedreigen	Fysiek geweld	Omschrijf: - kort wat er gebeurde - kenmerken van de dader

Beantwoord aan het einde van de nacht de volgende stellingen:

1) Ik vond de sfeer over het algemeen:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grimmig					Neutraal					Goed

2) Ik vond dat er respect werd getoond voor politieagenten:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal niet					Neutraal					Helemaal wel

3) Ik vond dat de politieagenten veel kregen te verduren:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal mee oneens					Neutraal					Helemaal mee eens

4) Ik vond de houding van het uitgaanspubliek richting politieagenten:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agressief					Neutraal					Rustig

5) Ik vond de houding van politieagenten richting het uitgaanspubliek:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agressief					Neutraal					Rustig

6) De mate van agressie en geweld tegen politieagenten was:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Minder dan ik had verwacht					Neutraal					Meer dan ik had verwacht

7) Als ik een politieagent was, zou ik me veilig voelen:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Helemaal mee Neutraal
Helemaal oneens
mee eens

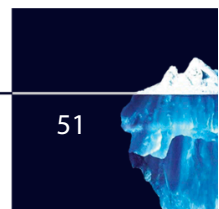
8) Het duo agenten waarmee jij meeliep bestond uit:

- twee mannelijke agenten
- twee vrouwelijke agentne
- een mannelijke en een vrouwelijke agent

- Wat was je algemene beeld van de avond?

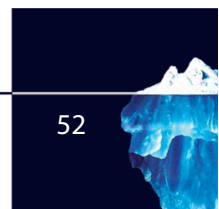
- Beschrijf een moment van agressie en geweld dat je is bijgebleven.

- Wat is jouw beeld van de plegers van agressie en geweld richting politieagenten? Wat voor kenmerken hebben deze plegers?



- Als je het hebt kunnen observeren: kon je een verschil zien tussen de mate van agressie en geweld richting een mannelijke en vrouwelijke agent?

- Zijn er verder nog dingen die je zijn opgevallen?



2. Observatieformulier buschauffeurs

Meelopen op een specifieke lijn

Bij welke lijn heb je deze observatie uitgevoerd?

Lijn richting

Hoe laat vertrok de rit vanaf het station?

Omu

Heb je deze observatie uitgevoerd met een mede-student in een duo?

- nee, ik was alleen
- ja, observatie uitgevoerd met.....

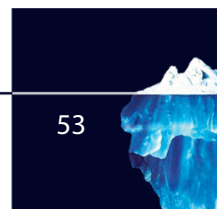
Let op: elke observant vult een formulier in. Als je met z'n tweeën meeloopt, vul je dus ieder apart een formulier in en vergelijk je je observaties niet met elkaar.

Zie twee pagina's verder voor de twee tabellen die je tijdens dit observatiemoment in gaat vullen. In de bovenste tabel turf je alle momenten waarop een buschauffeur iemand aanspreekt of iemand hem aanspreekt om bijvoorbeeld iets te vragen of op te merken. Daarbij maak je onderscheid tussen het instappen bij de halte en tijdens de rit. Als het alleen groeten is, dan hoef je dit niet te turven.

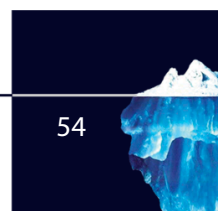
Als er op een van de contactmomenten enige vorm van agressie of geweld ontstaat, vul je de onderste tabel in. Dit doe je door een kruis te zetten onder elke vorm van agressie en geweld die je dan ziet. Je kan per moment meerdere vormen aankruisen als dat nodig is. Als er tijdens zo'n moment nogal veel gebeurt, kan je er ook voor kiezen om het eerst echt goed te observeren en vervolgens de tabel op een rustige plek, bijvoorbeeld op het bureau van Qbuzz, in te vullen. Vooral in de nachtbus is dit handig, omdat het anders erg opvalt dat je de reizigers observeert en dat willen we natuurlijk liever niet.

Let op: het gaat dus om agressie en geweld dat gericht is tegen de buschauffeur. Gebruik je gezonde verstand bij het indelen in de vorm van agressie en geweld. Als je bepaald gedrag ziet waarin je niet direct iets verkeers aan kan wijzen, maar je vindt het over het algemeen geen nette houding ten opzichte van de buschauffeur, dan zet je dit onder "respectloos".

Je mag zelf kiezen waar je gaat zitten. Zowel bij het instappen als tijdens de rit is het belangrijk dat je meekrijgt wat voor contact er is tussen de buschauffeur en de reizigers. Blijf daarom dicht in de buurt van de buschauffeur maar probeer zo min mogelijk op te vallen. Voor je veiligheid is het ook



wel prettig om niet alleen achterin de bus te zitten. Zoals eerder genoemd kan je ervoor kiezen om eerst alleen te observeren en pas later de tabel in te vullen.



Turf in dit vak alle momenten waarop de buschauffeur iemand aanspreekt of iemand hem aanspreekt om bijvoorbeeld iets te vragen of op te merken:
Bij het instappen:
Tijdens de rit:

Als er op een van deze momenten enige vorm van agressie en geweld ontstaat, vul dan de tabel hieronder in. Dit doe je door een kruis te zetten onder elke vorm van agressie en geweld die je dan ziet. Je kan per moment meerdere vormen aankruisen.

	Respectloos	Beledigen	Hinderen	Agressieve of intimidierende houding	Materiaal (proberen te) beschadigen	Spugen	Bedreigen	Fysiek geweld	i/b*	Beschrijf: -wat er gebeurde -kenmerken van de dader
1									i/b	
2									i/b	
3									i/b	
4									i/b	
5									i/b	
6									i/b	
7									i/b	
8									i/b	
9									i/b	
10									i/b	

*Noteer hier of dit plaatsvond tijdens bij het instappen (i) of tijdens de busrit (b)

Beantwoord aan het einde van de nacht de volgende stellingen:

Buschauffeurs

We beginnen met de buschauffeurs, daarna volgt ditzelfde formulier maar dan heeft het betrekking op de OV-stewards. Als je met een van beiden niet te maken hebt gehad, mag je de vragen daarover overslaan.

1) Ik vond de sfeer over het algemeen:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grimmig					Neutraal					Goed

2) Ik vond dat er respect werd getoond voor buschauffeurs:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal niet					Neutraal					Helemaal wel

3) Ik vond dat de buschauffeurs veel kregen te verduren:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal mee oneens					Neutraal					Helemaal mee eens

4) Ik vond de houding van het reizigers richting buschauffeurs:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agressief					Neutraal					Rustig

5) Ik vond de houding van de buschauffeurs richting het reizigers:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agressief					Neutraal					Rustig

6) De mate van agressie en geweld tegen buschauffeurs was:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Minder dan ik had verwacht					Neutraal					Meer dan ik had verwacht

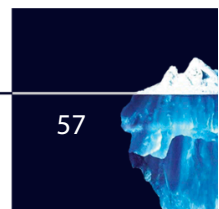
7) Als ik een buschauffeur was, zou ik me veilig voelen:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal mee oneens					Neutraal					Helemaal mee eens

- Wat was je algemene beeld van de avond?

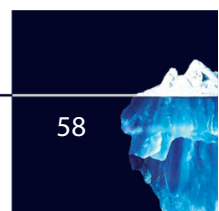
- Beschrijf een moment van agressie en geweld dat je is bijgebleven.

- Wat is jouw beeld van plegers van agressie en geweld richting buschauffeurs? Welke kenmerken hebben deze plegers?



- Als je het hebt kunnen observeren: kon je een verschil zijn in de mate van agressie en geweld richting een mannelijke en vrouwelijke buschauffeur?

- Zijn er verder nog dingen die je zijn opgevallen?



3. Observatieformulier OV-stewards

Naam:

.....

Datum:

.....

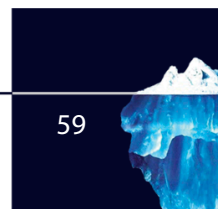
Bij het meelopen met de nachtbusen maken we onderscheid tussen twee observatie-momenten:

- Je loopt mee met de OV-stewards op het gehele busstation. Je observeert dan dus bij alle haltes.
- Je loopt mee op een specifieke lijn. Je observeert dan tijdens het instappen bij de betreffende halte en rijdt mee met de bus. In een enkel geval kan er een OV-steward meerijden met de bus, maar je hebt hier vooral te maken met de buschauffeur.

Het kan zijn dat je deze verschillende observatiemomenten beiden uitvoert tijdens één nacht. Gebruik dan voor elk observatiemoment een apart observatieformulier. Als je meeloopt op meerdere lijnen, gebruik je voor elke lijn een nieuw observatieformulier. Ook als je meeloopt op maar één lijn maar meerdere ritten (vertrektijden) daarvan observeert, gebruik je voor elke rit vanaf het station een nieuw formulier. Ik heb er in totaal vier voor je bijgevoegd, twee voor elk observatiemoment. Mocht je er meer nodig hebben dan kan je deze uiteraard pakken op het bureau van Qbuzz. Achteraan vind je een scoreformulier dat je op het einde van de nacht in mag vullen.

Als er iets niet duidelijk is, kan je mij bereiken op het nummer 06 2289 3785 (ook 's avonds en 's nachts). Heel veel dank alvast voor je hulp! Aan het einde van de nacht kan je op het bureau van Qbuzz een VVV-bon ophalen.

Hartelijke groet,
Milou



Meelopen op het gehele station

Hoe laat heb je deze observatie uitgevoerd?

vanu totu

Heb je deze observatie uitgevoerd met een mede-student in een duo?

- nee, ik was alleen
- ja, observatie uitgevoerd met.....

Let op: elke observant vult een formulier in. Als je met z'n tweeën meeloopt, vul je dus ieder apart een formulier in en vergelijk je je observaties niet met elkaar.

Het duo OV-stewards waarmee jij meeliep, bestond uit:

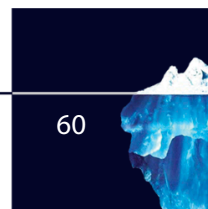
- twee mannelijke OV-stewards
- twee vrouwelijke OV-stewards
- een mannelijke en een vrouwelijke OV-stewards

Zie twee pagina's verder voor de twee tabellen die je tijdens dit observatiemoment in gaat vullen. In de bovenste tabel turf je alle momenten waarop een OV-steward of een duo OV-stewards iemand aanspreekt op zijn of haar gedrag of iemand hen aanspreekt om bijvoorbeeld iets te vragen of op te merken.

Als er op een van de aanspreekmomenten enige vorm van agressie of geweld ontstaat, vul je de onderste tabel in. Dit doe je door een kruis te zetten onder elke vorm van agressie en geweld die je dan ziet. Je kan per moment meerdere vormen aankruisen als dat nodig is. Als er tijdens zo'n moment nogal veel gebeurt, kan je er ook voor kiezen om het eerst echt goed te observeren en vervolgens de tabel op een rustige plek, bijvoorbeeld op het bureau van Qbuzz, in te vullen.

Let op: het gaat dus om agressie en geweld dat gericht is tegen de OV-steward. Gebruik je gezonde verstand bij het indelen in de vorm van agressie en geweld. Als je bepaald gedrag ziet waarin je niet direct iets verkeers aan kan wijzen, maar je vindt het over het algemeen geen nette houding ten opzichte van de OV-steward, dan zet je dit onder "respectloos".

Een tip: blijf tijdens het observeren altijd enkele meters van de OV-steward vandaan. Het uitgaanspubliek moet jou zo min mogelijk herkennen als iemand die meeloopt met de OV-steward. Ook als er een moment ontstaat van agressie en geweld is het juist zinvol om het van een afstand te bekijken omdat omstanders zich er vaak mee gaan bemoeien. Uiteraard blijf je dan wel op hoorafstand.



Turf in dit vak alle momenten waarop een OV-steward of het duo OV-stewards iemand aanspreekt op zijn of haar gedrag of iemand hen aanspreekt om bijvoorbeeld iets te vragen of op te merken:

Als er op een van deze momenten enige vorm van agressie en geweld ontstaat, vul dan de tabel hieronder in. Dit doe je door een kruis te zetten onder elke vorm van agressie en geweld die je dan ziet. Je kan per moment meerdere vormen aankruisen.

Tijd stip	Respectloos	Beledigen	Hinderen	Agressieve of intimidierende houding	Materiaal (proberen te) beschadigen	Spugen	Bedreigen	Fysiek geweld	Bij halte*	Beschrijf: -wat er gebeurde -kenmerken van de dader

*Als je ziet dat iets gebeurt bij een specifieke halte, noteer het cijfer van de halte dan hier.



OV-stewards

1) Ik vond de sfeer over het algemeen:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grimmig					Neutraal					
Goed										

2) Ik vond dat er respect werd getoond voor OV-stewards:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal niet					Neutraal					Helemaal wel

3) Ik vond dat de OV-stewards veel kregen te verduren:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helemaal mee oneens					Neutraal					Helemaal mee eens

4) Ik vond de houding van het uitgaanspubliek/reizigers richting OV-stewards

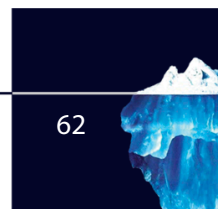
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agressief					Neutraal					Rustig

5) Ik vond de houding van de OV-stewards richting het uitgaanspubliek/reizigers:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agressief					Neutraal					Rustig

6) De mate van agressie en geweld tegen OV-stewards was:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Minder dan ik had verwacht					Neutraal					Meer dan ik had verwacht



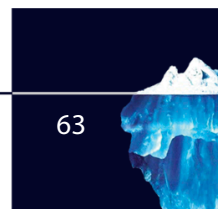
7) Als ik een OV-steward was, zou ik me veilig voelen:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Helemaal mee Neutraal Helemaal
oneens mee eens

- Wat was je algemene beeld van de avond?

- Beschrijf een moment van agressie en geweld dat je is bijgebleven.

- Wat is jouw beeld van plegers van agressie en geweld richting OV-stewards Welke kenmerken hebben deze plegers?



- Als je het hebt kunnen observeren: kon je een verschil zijn in de mate van agressie en geweld richting een mannelijke en vrouwelijke OV-steward?

- Zijn er verder nog dingen die je zijn opgevallen?

