

# Media-analyse Veilige Publieke Taak 1 januari 2007 tot en met 30 april 2011

**Datum:**  
**Contact BZK:**  
**Contact Publistat:**

30 september 2011  
Remco Doedée  
Anouk Reints

<b>Onderzoekopzet &amp; terminologie</b>	<b>3</b>
<b>Conclusies</b>	<b>6</b>
<b>1. Terugblik</b>	<b>9</b>
<b>2. Vooruitblik</b>	<b>17</b>
<b>Bijlagen</b>	

*Dit hoofdstuk biedt een overzicht van het doel van deze media-analyse, de onderzoeksperiode, de geanalyseerde bronnen, de selectiecriteria en een uitleg over de gebruikte terminologie in de grafieken en de rapportage. Daarnaast staat achter elke onderzoeksvraag een verwijzing naar de pagina met het antwoord.*

## Achtergrond media-analyse

Schelden, spugen en slaan zijn veelvoorkomende vormen van geweld. Niet alleen burgers worden daarvan het slachtoffer, maar ook buschauffeurs, agenten en overheidspersoneel. Het kabinet vindt agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak onacceptabel. Daarom is het programma Veilige Publieke Taak (VPT) opgezet. Doel van het programma is om het aantal incidenten in 2011 met 15% te verminderen t.o.v. 2007. De hoofdlijnen van het programma VPT zijn:

- Agressie en geweld voorkomen
- De daders aanpakken
- Werkgevers ondersteunen bij het ontwikkelen en uitvoeren van hun veiligheidsbeleid

Ter ondersteuning van de communicatiestrategie over geweld en agressie tegen werknemers met een publieke taak laat BZK een media-analyse uitvoeren.

## Doelstelling media-analyse

Het doel van de media-analyse is om een antwoord te formuleren op de volgende vraag:

Welke aanknopingspunten biedt het mediabeeld over geweld en agressie tegen werknemers met een publieke taak voor het communicatiebeleid en de beleidsvoering?

## Vooronderzoek en hoofdonderzoek (hoe verhouden de aantallen zich?)

Om de trend van publiciteit over geweldsincidenten tegen publieke werkers in kaart te brengen, heeft Publistat in een vooronderzoek de omvang van de totale publiciteit, inclusief berichten over individuele incidenten (*dit betreffen items waarin media alleen over op zichzelf staande incidenten berichten*), kwantitatief in kaart gebracht. De resultaten van dit vooronderzoek zijn in de bijlage van dit rapport opgenomen. Berichten waarvan de inhoud individueel incident overstijgend is (*dit betreffen alle berichten waarin de inhoud van het item individuele incidenten overstijgt*), heeft Publistat inhoudelijk en kwalitatief in het hoofdonderzoek geanalyseerd. De resultaten van dit hoofdonderzoek staan centraal in hoofdstuk 1 en 2 van dit rapport. Voor het hoofdonderzoek heeft Publistat een beperktere bronnenselectie onderzocht dan voor het vooronderzoek. Hierdoor komt de omvang van publiciteit uit het vooronderzoek met betrekking tot incidentoverstijgend nieuws niet overeen met de omvang van publiciteit in het hoofdonderzoek.

## Onderzoeksperiode

1 januari 2007 t/m 30 april 2011

## Selectiecriteria

Publistat heeft alle berichtgeving verzameld waarin geweld tegen publieke werkers zichtbaar is. Berichten over individuele incidenten analyseert Publistat kwantitatief in het vooronderzoek. De resterende berichten waarin de inhoud van het bericht individuele incidenten overstijgt, analyseert Publistat kwalitatief in het hoofdonderzoek.

Mediatitels	Vooronderzoek	Hoofdonderzoek
<i>Landelijke dagbladen</i>		
Algemeen Dagblad	Ja	Ja
De Telegraaf	Ja	Ja
de Volkskrant	Ja	Ja
Trouw	Ja	Ja
Sp!ts*	Ja	Ja
De Pers*	Ja	Ja
Metro*	Ja	Ja
Financieele Dagblad	Ja	
NRC Handelsblad	Ja	
nrc.next	Ja	
<i>Regionale dagbladen</i>		
Noordhollands Dagblad*	Ja	Ja
Brabants Dagblad	Ja	Ja
BN/De Stem	Ja	Ja
Dagblad van het Noorden	Ja	Ja
Gelderlander	Ja	Ja
Dagblad de Limburger*	Ja	Ja
Eindhovens Dagblad	Ja	
Gooi- en Eemlander	Ja	
Provinciale Zeeuwse Courant	Ja	
Twentsche Courant Tubantia	Ja	
Stentor Zwolsche Courant	Ja	
Het Parool (in overleg toegevoegd)	Ja	

\* Een deel van de onderzoeksperiode uit 2007 ontbreekt voor deze mediatitels in LexisNexis (Sp!ts is in LexisNexis beschikbaar vanaf 1 juli 2007; Pers vanaf 24 september 2007; Metro vanaf 1 juli 2007; Noordhollands Dagblad vanaf 16 juni 2007; Dagblad de Limburger vanaf 1 juli 2007)

**Opbouw rapportage**Conclusies:

Bij de conclusies staan de belangrijkste bevindingen op basis van het hoofdonderzoek.

Hoofdstuk 1: Terugblik:

In dit hoofdstuk formuleert Publistat, ondersteund door grafieken, kernachtig antwoord op de onderstaande onderzoeksvragen. De antwoorden resulteren uit de bevindingen van het hoofdonderzoek:

*Mediabeeld algemeen*

- Wat is het algemene mediabeeld? [pagina 8]
- Hoe ziet de berichtgeving eruit? [pagina 8]
- Is de wijze van berichtgeving en het onderwerp van de berichtgeving veranderd? Wat staat centraal: incidenten, oorzaken, beleid? [pagina 9]
- Is er meer aandacht voor de strafrechtelijke aanpak (politie en OM) of de aanpak van werkgevers? [pagina 9]
- Is er in de media aandacht voor de vervolging van de daders? [pagina 9]
- Welke verschillen zijn er in de loop van de tijd ontstaan in de berichtgeving, zowel in inhoud van de berichtgeving als het soort berichtgeving? [pagina 8 t/m bijlagen]
- Welke doelgroepen zijn het meest in het nieuws? Is daarbij in verloop van tijd sprake van verandering? Zo ja, welke? [pagina 8 t/m bijlagen]

*Verschillen tussen media*

- Hoe vaak berichten welke media? [pagina 10]
- Welke verschillen bestaan er in de berichtgeving tussen landelijke en regionale media? [pagina 10]
- Welke verschillen bestaan er in de berichtgeving tussen de verschillende regio's op alle bovengenoemde aspecten? [pagina 10]

*Effecten van communicatie vanuit BZK en relevante stakeholders*

- Wat is de rol van BZK in de media? [pagina 11]
- Hoe vaak wordt BZK genoemd t.o.v. het totaal? [pagina 11]
- In welke mate komen BZK of BZK-bewindspersonen in de berichtgeving voor t.o.v. andere stakeholders? [pagina 11]
- Is er een toename van de media-aandacht in weken direct nadat er een campagne is gestart? [pagina 16 en 17]
- Wat is de rol van stakeholders in de media? [pagina 11 en 12]
- Welke stakeholders zijn het meest zichtbaar? [pagina 11]
- Is daarbij in verloop van tijd sprake van verandering? Zo ja, welke? [pagina 11 en 12]
- Zijn zij zichtbaar met eigen plannen/maatregelen, reacties op incidenten of commentaar op de aanpak van BZK? [pagina 11]

*Draagvlak voor het geformuleerde beleid*

- Wat is volgens de berichtgeving in de media de vermeende oorzaak van het probleem? [pagina 13]
- Welke oorzaken liggen aan de agressie ten grondslag? [pagina 13]
- Wie worden gezien als de veroorzakers? [pagina 13]
- Welke oplossingen worden genoemd en door wie? [pagina 14]
- Over welke (onorthodoxe) oplossing wordt gesproken? [pagina 14]
- Door wie wordt er over oplossingen gesproken? [pagina 14]
- Wie worden gezien als de (mogelijke) oplosers van het probleem? [pagina 14]
- Is er steun/kritiek op het (aangekondigde) beleid? Wat zijn de argumenten? Wil men alleen harder straffen of anders? [pagina 12]

Hoofdstuk 2: Vooruitblik

In het tweede hoofdstuk biedt Publistat aan de hand van onderstaande hypothesen handvaten om mogelijke effecten van de media op het aantal incidenten en het draagvlak voor het beleid te identificeren. De resultaten uit zowel het vooronderzoek als het hoofdonderzoek dienen als input.

*Hypothese met betrekking tot de rol van de media*

1. De media-aandacht voor geweldsincidenten neemt toe.

*Hypothese met betrekking tot de rol van de zenders*

2. Tijdens campagnes besteden de media (gedurende bepaalde perioden) meer aandacht aan het onderwerp geweld tegen publieke werkers.

*Hypothesen met betrekking tot de rol van de ontvangers*

3. Kritiek op het beleid en de uitvoering daarvan is afgenomen. Wel zullen aanzienlijke verschillen zichtbaar zijn tussen de verschillende sectoren.
4. De steun in media voor zwaardere straffen tegen geweld tegen publieke werkers is toegenomen.

**Bijlagen:**

1. Resultaten vooronderzoek
2. Een overzicht van stakeholdersgroepen, oorzaken & veroorzakers en oplossingen & oplossers (op basis van resultaten van het hoofdonderzoek)

**Aantal items versus vermeldingen**

Items: volume van aantal geanalyseerde berichten

Vermeldingen: aantal keer dat een betreffende beroepsgroep, stakeholder, oorzaak of oplossing is genoemd

**Aard van het bericht**

Publistat maakt inzichtelijk welk van volgende aspecten centraal\* staat per bericht:

Ernst van de incidenten: (meerdere) incident(en) staan centraal, er is sprake van een afname of toename van incidenten

Norm (beleid): de boodschap / het gedachtegoed van het VPT programma staat centraal

Maatregelen (beleid): de maatregelen/acties/plannen om het geweld te bestrijden staat centraal

Uitvoering (beleid): de uitvoering van de beleidsmaatregelen staat centraal. Of de uitvoering die partijen geven om de norm te realiseren.

Oorzaken geweldsincidenten: in het bericht staan de oorza(a)k(en) van het geweld centraal

Gevolgen geweldsincidenten: in het bericht staan de gevolg(en) van het geweld centraal

\* Wanneer meerdere van bovenstaande aspecten in gelijke mate in beeld zijn, gebruikt Publistat de richtlijn: eerste vermelding (kop en lead) is leidend om te bepalen welk aspect centraal staat.

**Stakeholders**

Publistat analyseert welke organisaties in de media in beeld zijn met een mening over het geweld tegen publieke werkers. Indien de stakeholder een mening uit over VPT, maakt Publistat inzichtelijk of de stakeholder steun dan wel kritiek uit en op welk onderdeel van het beleid deze steun of kritiek zich richt.

Steun: een stakeholder spreekt steun uit voor het VPT programma

Kritiek: een stakeholder spreekt kritiek uit op het VPT programma

Neutraal: een stakeholder uit zowel steun als kritiek op het VPT programma. Daarnaast is een stakeholder neutraal in beeld indien betreffende zich wel uitlaat over het VPT programma, zonder zich kritisch dan wel positief uit te laten.

**Oorzaken & oplossingen**

Publistat registreert welke oorzaken, veroorzakers, oplossingen en oplossers voor het geweld tegen publieke werkers stakeholders in de media aandragen.

Oorzaken: verklaringen/redenen die stakeholders geven voor het geweld tegen publieke werkers

Veroorzakers: personen/organisaties/instanties die volgens stakeholders schuldig zijn aan het geweld tegen publieke werkers

Oplossingen: maatregelen/initiatieven die stakeholders aandragen om geweld te voorkomen of te bestrijden

Oplossers: personen/organisaties/instanties die stakeholders noemen om het geweld te voorkomen of te bestrijden

**Onderzoek Geweld tegen publieke werkers in de publieke ruimte (januari 2003 - 4 november 2006)**

Publistat betreft in het tweede hoofdstuk een aantal resultaten uit het onderzoek van Trendlight dat BZK eerder uit heeft laten voeren. De onderzoeksopzet lijkt in redelijke mate overeen te komen met de opzet van het hoofdonderzoek in dit onderzoek. Hierdoor is het mogelijk om met – enig voorbehoud – vergelijkingen te maken tussen de twee periodes.

**Campagnes BZK**

In het tweede hoofdstuk haalt Publistat publiekscampagnes geïnitieerd door BZK aan. De informatie ten aanzien van deze campagnes is gebaseerd op het Overzicht programma VPT en de bijlage uit de offerteaanvraag.

## **Urgentie rond aanpak geweld tegen publieke dienstverleners overduidelijk maar oorzaken en oplossingen niet**

Stakeholders onderschrijven vrijwel unaniem dat geweld tegen dienstverleners verwerpelijk is en er actie tegen ondernomen dient te worden. De norm van het VPT wordt breed gedragen. Er bestaat in de media echter geen eenduidig beeld over de oorzaken en veroorzakers van het probleem. Gedurende de gehele onderzoeksperiode zijn genoemde oorzaken in de eerste plaats sterk onderhevig aan de grillen van de actualiteit. Wanneer in 2009 buschauffeurs in Gouda worden bedreigd, zijn Marokkanen de meest genoemde veroorzakers en culturele verschillen een veel genoemde oorzaak. Rond oud en nieuw worden steevast jeugd en alcohol en drugsgebruik benoemd. De enige rode draad is dat de veranderde houding van Nederlanders ook mogelijk een rol speelt.

Aangedragen oplossingen en oorzaken verschillen per beroepsgroep. Stakeholders benoemen andere oorzaken en oplossingen voor geweld tegen parkeerwachters dan voor bedreiging van burgemeesters.

Strenger straffen is veruit de meest genoemde oplossing. Preventieve maatregelen zijn ook zichtbaar, maar in aanzienlijk mindere mate. Hoewel het beleid erop gericht is dat werkgevers verantwoordelijk zijn voor de aanpak van het geweld tegen hun werknemers, klinkt dit perspectief niet sterk door in de media. Stakeholders noemen de politie het meest als oplosser van het probleem; werkgevers volgen op de tweede plaats.

Politici dragen gemiddeld vaker oplossingen aan in de media dan andere stakeholders. Vooral strenger straffen en sneller vervolgen zijn daarbij veel zichtbaar. Oorzaken en veroorzakers benoemen politici juist minder dan gemiddeld. Alleen de PvdA en PVV zijn hiermee meerdere malen in beeld. De PvdA benoemt alcohol en drugs als oorzaak. De PVV wijst naar Marokkanen als veroorzakers.

Het aankondigen van maatregelen en in het bijzonder zwaardere straffen kan in de media altijd in eerste instantie rekenen op steun. Op die manier profileren politici maar ook beleidsmakers en uitvoerders (zoals het OM en de politie) zich daadkrachtig. Kritiek blijft achterwege of volgt later, wanneer er ondanks maatregelen nieuwe incidenten plaatsvinden. Dat zwaardere straffen echter niet altijd het gewenste effect opleveren, klinkt als tegengeluid van wetenschappers.

De belangrijkste oorzaken voor het geweld die stakeholders in de media noemen zijn normvervaging, alcohol & drugs en de houding van werknemers. Marokkanen, de jeugd en mensen met gedragsproblemen zijn als belangrijkste veroorzakers van het geweld zichtbaar in de media. Vooral wetenschappers dragen oorzaken aan; oplossingen komen uit diverse hoeken.

## **Geweld tegen agenten en ambulancepersoneel vaakst onderwerp van gesprek; geweld tegen sommige sectoren lijkt bovendien meer geaccepteerd**

Er is een groot verschil in media-aandacht voor de verschillende beroepsgroepen die met geweld te maken krijgen. Media besteden de meeste aandacht aan geweld tegen agenten, gevolgd door aandacht voor incidenten met ambulancepersoneel.

Werknemers met een publieke taak komen weinig als één uniforme groep terug in de media; in de media gaat het vaker over specifieke beroepsgroepen dan om geweld tegen publieke werkers in het algemeen. De wijze waarop de media over beroepsgroepen berichten valt uiteen in een driedeling die samenhangt met de functies van werknemers met een publieke taak.

In de eerste plaats zijn dat hulpverleners, met als belangrijkste beroepsgroepen ambulancemedewerkers en brandweerlieden. Over geweld tegen hen bestaat er zeer grote verontwaardiging en is er vooral een roep om bescherming door uitvoerders zichtbaar. In de tweede plaats zijn gezagsdragers in beeld. Hierbij gaat het vooral om politie, maar ook om burgemeesters en BOA's. Ook over geweld tegen gezagsdragers is de maatschappelijke verontwaardiging sterk in beeld. Stakeholders stellen echter vaak dat zij in de eerste plaats zelf hun gezag moeten terugwinnen, met ondersteuning vanuit de politiek. Als derde belangrijke groep zijn dienstverleners, als conducteurs en buschauffeurs, zichtbaar. Hoewel stakeholders ook voor hen bescherming bepleiten, komt opvallend vaak de eigen houding naar voren als oorzaak in de media. Veel mensen noemen onbeschoft gedrag van dienstverleners zelf als de reden dat deze geconfronteerd worden met geweld.

## **Steun voor VPT overheerst; kritiek richt zich op uitvoering door werkgevers**

BZK en uitvoerders van het beleid (de politie en het OM) zijn in de media actief in beeld met een mening over geweld tegen publieke werkers. Steun voor het VPT overheerst door de vele uitlatingen vanuit de overheid en het OM. Er is vooral kritiek zichtbaar op de uitvoering van het beleid. Deze kritiek is vaak afkomstig van vakbonden of andere belangenorganisaties. Uitspraken dat werkgevers niet voldoende doen om hun personeel te beschermen en dat het geweld zwaardere straffen verdient en snellere vervolging, klinken regelmatig door in de media.

## **Ministerie van BZK vaker in beeld dan andere departementen**

Het ministerie van BZK is in 12% van de totale publiciteit zichtbaar. Vooral minister Ter Horst werpt zich gedurende haar ministerschap op als woordvoerder over VPT, meer dan de andere bewindslieden. Andere departementen zijn gezamenlijk in 9% van de totale publiciteit in beeld. Vrijwel de hele periode claimt BZK ten opzichte van de andere departementen het onderwerp in de media. Dit zet zich voort tot de komst van het nieuwe kabinet in 2010 (Kabinet Rutte). Vanaf dan is het ministerie van V&J vaker met het onderwerp zichtbaar in de media dan BZK. V&J profileert zich daarbij vooral met het succes van de strafrechtelijke aanpak om het probleem te beteugelen.

## **Mediabeeld geweld tegen publiek dienstverleners overwegend negatief, maar verbetering zichtbaar na 2009**

Ondanks dat er veel aandacht is voor de genomen maatregelen leggen de media veelal de nadruk op de ernst van de incidenten en dat de omvang van het probleem groot is. Het mediabeeld van geweld tegen dienstverleners is daardoor overwegend negatief. Ten opzichte van de eerder onderzochte periode 2003 tot en met 2006 agenderen media het geweld tegen publieke werkers vaker. In de periode 2007 tot en met 2009 neemt de media-aandacht voor VPT toe en verslechtert bovendien de teneur. Meerdere incidenten in 2008 liggen hieraan ten grondslag.

## **Regionale kranten agenderen het geweld tegen publieke werkers vaker dan landelijke media**

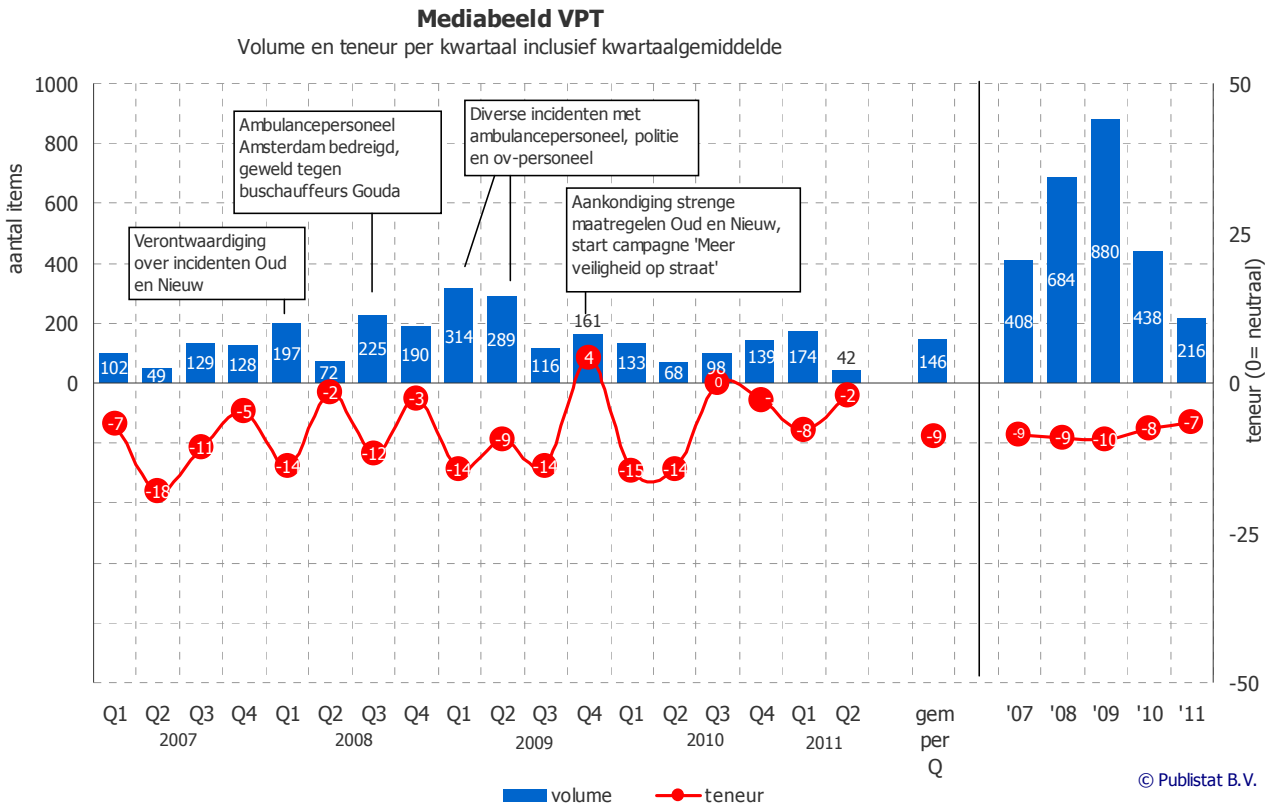
Hoewel zowel landelijke als regionale kranten de ernst van de problematiek benadrukken zijn er verschillen in de manier waarop ze over geweld tegen publieke werkers berichten.

Regionale kranten hebben meer aandacht voor daadkrachtig optreden tegen het probleem, maar zijn negatiever in hun belichting van de ernst en omvang van de problematiek. In landelijke kranten is juist meer kritiek zichtbaar op het beleid, maar verschijnt er minder negatief nieuws over de ernst en omvang van de incidenten.

Daarnaast zijn er verschillen tussen onderlinge mediatitels. Van de landelijke kranten besteden de populaire media AD en de Telegraaf aanzienlijk meer aandacht aan het geweld dan de kwaliteitsmedia en de gratis kranten. De Volkskrant bericht vooral negatief. Binnen de regionale kranten heersen ook onderlinge verschillen. Gelderlander besteedt veruit de meeste aandacht en plaatst zowel kritische als positieve berichten, net als Noordhollands Dagblad en Dagblad van het Noorden. Dagblad de Limburger, BN/De Stem en Brabants Dagblad plaatsen het onderwerp in een aanzienlijk ongunstiger perspectief, onder andere door verontwaardiging over verschillende bedreigingen van burgemeesters in Brabant en Limburg.

# 1. Terugblik





## Mediabeeld VPT overwegend negatief door aandacht voor omvang van de problematiek, maar verbetert na 2009

### Trend per jaar

Aangezien de media overwegend de nadruk leggen op de ernst van de incidenten ten aanzien van agressie richting publieke werkers is gedurende de periode 2007 tot en met april 2011 sprake van een ongunstig mediabeeld. Hoewel de media ook in aanzienlijke mate aandacht besteden aan maatregelen om het geweld aan te pakken en daadkrachtig optreden van bestuurders en uitvoerders, blijft positieve publiciteit ondergeschikt. Tot halverwege 2009 neemt de omvang van de publiciteit toe en verslechtert de teneur. Diverse geweldsincidenten in de openbaar vervoersector in 2008 en kritiek op de uitvoering van het beleid liggen hieraan ten grondslag. Na 2009 verbetert de teneur. Media hebben dan minder aandacht voor incidenten en brengen meer daadkrachtig optreden van bestuurders, uitvoerders en werkgevers in beeld. Media belichten dat werkgevers in de openbaar vervoersector maatregelen treffen om de veiligheid van hun personeel te verbeteren en het OM is meerdere malen in beeld met het voornemen fors op te treden tegen geweld, tegen onder meer agenten. De aandacht voor de strafrechtelijke aanpak van het geweld neemt na 2009 toe, wat bijdraagt aan meer positieve berichten. Berichten waarin geen aandacht is voor aanpak van het geweld leiden vaak tot een minder gunstige teneur.

### Trend per kwartaal

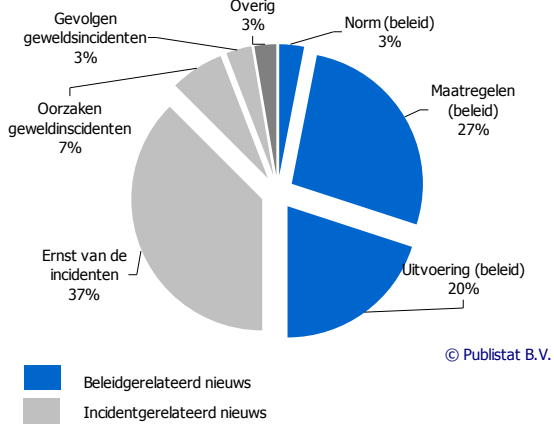
Aandacht voor maatregelen om agressie tijdens de jaarwisseling te beteugelen, leidt elk jaar tot een verbetering van het mediabeeld in het vierde kwartaal ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Deze ontwikkeling is echter niet zichtbaar in het laatste kwartaal van 2010. Een toename van de negatieve publiciteit ten opzichte van het derde kwartaal van 2010 leidt dan tot een minder gunstige teneur. Media belichten geweldsincidenten tegen politici en de slechte weersomstandigheden die tot meerdere incidenten in het openbaar vervoer leiden. Veel media-aandacht voor incidenten blijft bovendien in het derde kwartaal van 2010 uit, in tegenstelling tot Q3 in 2008 (Gouda en Amsterdam) en Q3 in 2009 (Strandrellen). Hierdoor is de teneur in Q3 van 2010 opvallend beter dan hetzelfde kwartaal van voorgaande jaren. Incidenten tijdens de jaarwisseling leiden elk eerste kwartaal tot een verslechterde teneur. Media maken dan vaak melding van alle geweldsincidenten die zich ondanks maatregelen tijdens oud en nieuw voordoen.

### Trend per beroepsgroep

Een aantal beroepsgroepen is gedurende de gehele onderzoeksperiode continu in meer of mindere mate in beeld met geweldsincidenten. Zoals politieagenten, buschauffeurs, conducteurs en ambulancebroeders. Voor andere beroepsgroepen geldt dat ze incidenteel in de aandacht komen na geweldsincidenten of publicaties van (wetenschappelijke) onderzoeken over geweld in de betreffende sectoren. Zo brengen diverse media geweld tegen cipiërs in 2008 en 2009 onder de aandacht. Zowel in 2007 als in 2009 brengen media geweld tegen onderwijspersoneel in beeld en in 2007 en 2010 is er meer aandacht voor geweld tegen ziekenhuispersoneel na respectievelijk bedreigingen van gynaecologen door 'moslimmannen' en een incident in het Radboudziekenhuis in Nijmegen.

## Aard van de berichtgeving

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in percentages) (2626 berichten)



## Beleid om geweld tegen hulpverleners aan te pakken overheerst in helft van publiciteit

Dit is vrijwel de gehele onderzoeksperiode het geval. Vooral maatregelen zijn in beeld. Aan de uitvoering van het beleid besteden de media in 20% van de publiciteit aandacht; het gedachtegoed en de norm van het beleid staan weinig centraal. De aard van de berichtgeving is gedurende de verschillende jaren redelijk constant. Alleen in 2007 staan vaker de incidenten centraal. Ook is in dit jaar relatief meer aandacht voor de uitvoering van het beleid. In veel media klinkt dan de discussie door rond de juiste strafvervolgving voor daders die agenten beledigen.

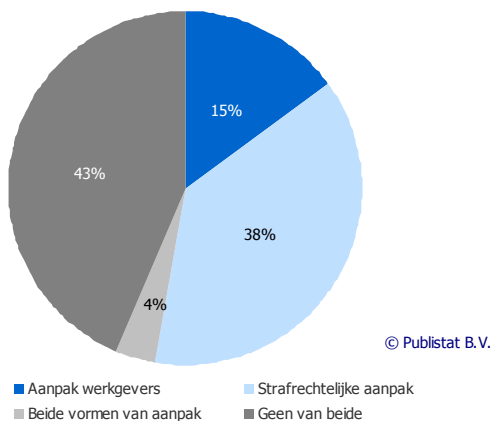
Vooral in de tweede helft van 2008 brengen media het gedachtegoed van het beleid onder de aandacht. Na geweldincidenten met ambulancepersoneel zijn bestuurders in beeld met de boodschap het geweld niet te tolereren. Overall is de norm meer dan gemiddeld in beeld in berichtgeving over ambulancepersoneel, politieagenten en hulpverleners in het algemeen. In berichten over B&W, treinmedewerkers en buschauffeurs is er relatief minder aandacht voor de norm.

Hoewel oorzaken en gevolgen van het geweld slechts in respectievelijk 7% en 3% van de publiciteit centraal staan, neemt het aandeel wel toe gedurende de jaren. Hier is niet direct een verklaring voor zichtbaar. Wel opmerkelijk is dat de film "New Kids Turbo" begin 2011 tot veel discussie in de media leidt. Burgemeester Van Gijssel van de gemeente Eindhoven is dan veel in beeld en noemt de film als belangrijke oorzaak van het geweld tegen agenten.

Wanneer media berichten over incidenten is er in het merendeel sprake van bedreigingen en verbaal geweld. Fysiek geweld is in mindere mate in beeld.

## Zichtbaarheid aanpak van geweld

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in percentages) (2626 berichten)



## Strafrechtelijke aanpak vaker in beeld dan aanpak van werkgevers

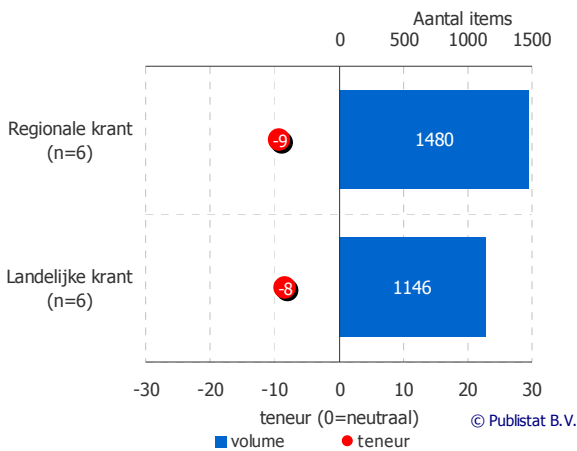
In 38% van de totale publiciteit komt de strafrechtelijke aanpak ter sprake. Media-aandacht voor de strafrechtelijke aanpak neemt gedurende de periode 2007 tot en met 2011 toe. In 2007 is nog in een derde van de publiciteit aandacht voor de strafrechtelijke aanpak; in de eerste vier maanden van 2011 komt deze aanpak van geweld tegen hulpverleners in de helft van de publiciteit naar voren. Vooral in relatie tot geweld tegen ambulancepersoneel, politieagenten en brandweer komt de strafrechtelijke aanpak in de media voor het voetlicht. In deze berichtgeving publiceren media over maatregelen die politie en justitie al nemen. Daarnaast is er aandacht voor maatregelen die diverse partijen in de media wenselijk achten (van aanhouding en strafeis tot uitspraak in proces). In ruim een kwart van de berichtgeving waarin de strafrechtelijke aanpak in beeld is, is de vervolging van de dader(s) zichtbaar.

Het aanpakken van geweld door werkgevers is in 15% van de totale publiciteit zichtbaar. De media-aandacht voor deze aanpak neemt af gedurende de onderzoeksperiode. In 2007 brengen media de aanpak van werkgevers het meest in beeld. Het merendeel hiervan betreft de aanpak door werkgevers in het openbaar vervoer (veelal NS) en werkgevers in het onderwijs. In deze publiciteit zijn enerzijds diverse stakeholders in beeld die stellen dat werkgevers onvoldoende doen om hun personeel te beschermen. Anderzijds komen diverse maatregelen van werkgevers voor het voetlicht, zoals het aanbieden van agressietrainingen, het plaatsen van camera's en het inzetten van extra beveiliging.

In bijna de helft van de totale publiciteit is geen aandacht voor de aanpak van het geweld. Vooral wanneer media berichten over ambulancebroeders, onderwijspersoneel en buschauffeurs is zowel een strafrechtelijke aanpak als de aanpak van werkgevers weinig in beeld. Deze publiciteit richt zich op de incidenten zelf.

## Mediabeeld VPT per mediasoort

Volume en teneur 1 januari 2007 tot en met 30 april 2011



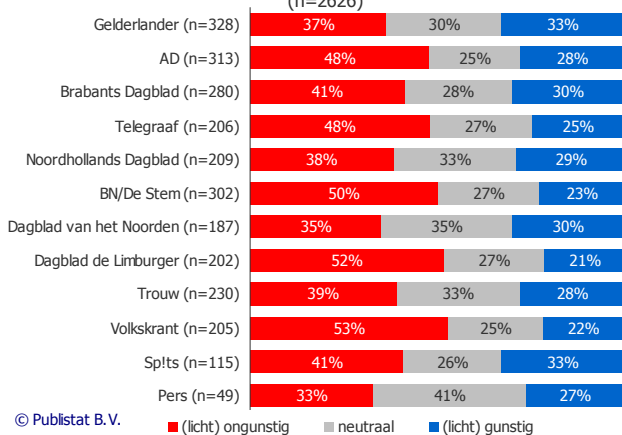
## Regionale dagbladen besteden vaker aandacht aan VPT; teneur in regionale bladen komt overeen met landelijke dagbladen

▪ Ondanks dat de teneur in regionale en landelijke kranten gemiddeld vrijwel overeenkomt, zijn er wel enkele verschillen tussen de mediasoorten zichtbaar. Regionale kranten besteden meer aandacht aan incidenten en gebeurtenissen in de omgeving, wat in meer ongunstige berichten resulteert. Daar staat tegenover dat de regionale kranten vaker aandacht hebben voor daadkrachtig optreden van bestuurders, uitvoerders en werkgevers. Binnen de regionale kranten zijn ook meerdere verschillen zichtbaar. Gelderlander en Brabants Dagblad besteden de meeste aandacht aan VPT.

▪ Hoewel binnen de landelijke dagbladen onderling ook verschillen zichtbaar zijn, klinkt over het algemeen meer kritiek door op het beleid om geweld aan te pakken en komt daadkrachtig optreden minder vaak naar voren. Aangezien er in de landelijke media minder aandacht is voor incidenten en daarmee de omvang van de problematiek, blijft de ongunstige toon beperkt. Een aantal landelijke dagbladen spreekt zich als stakeholder meer negatief uit, wat doorklinkt in de hoofdcommentaren. Met name in AD en de Telegraaf klinkt kritiek door. Daarnaast zijn in landelijke kranten naar verhouding twee keer zo vaak kritische ingezonden brieven te lezen. In deze berichten uiten lezers kritiek op het gebrekkige optreden van geweld tegen hulpverleners of (te) lage straffen die rechters opleggen. Ook diverse incidenten zoals het geweld in Gouda, leiden tot negatieve ingezonden brieven waarin lezers hun boosheid kenbaar maken over het gebrek aan normen en waarden van de daders.

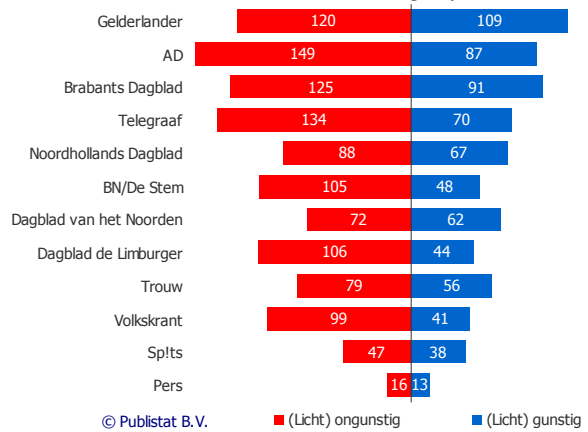
## Mediabeeld VPT per mediatitel

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in percentages)  
(n=2626)



## Mediabeeld VPT per mediatitel

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in aantal vermeldingen\*)



\* Neutrale vermeldingen zijn in deze grafiek weggelaten

## Gelderlander en AD plaatsen VPT meest op de media-agenda; de Volkskrant, BN/De Stem en Dagblad de Limburger publiceren meest negatieve berichten

De regionale en de populaire dagbladen AD en de Telegraaf besteden ten opzichte van de kwaliteits- en gratis kranten veruit de meeste aandacht aan VPT. Dit geldt voor vrijwel elk jaar. Alleen in 2010 besteedt kwaliteitskrant Trouw meer dan gemiddeld aandacht aan VPT. Binnen populaire en kwaliteitsmedia onderling zijn meerdere verschillen zichtbaar: niet alleen qua omvang van publiciteit maar ook qua toon. De populaire kranten AD en de Telegraaf plaatsen meer negatieve dan positieve berichten en spreken zich zelf ook negatiever uit. Van de twee kwaliteitskranten publiceert de Volkskrant opvallend meer ongunstig nieuws dan Trouw. De Volkskrant besteedt veel aandacht aan de omvang van de incidenten en in deze krant is met regelmaat kritiek zichtbaar op het beleid en het gebrek aan daadkracht om het geweld aan te pakken.

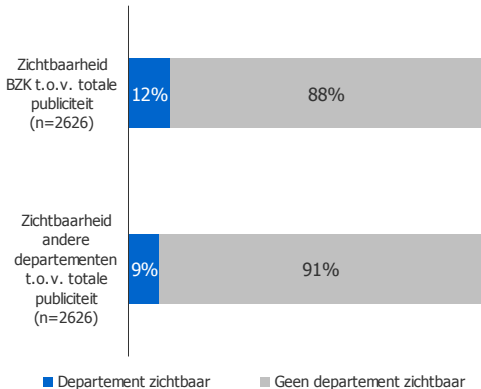
Hoewel de regionale kranten VPT vaker ongunstig dan gunstig belichten, is de ene regionale mediatitel wel meer genuanceerd dan de andere in de berichtgeving. Met name BN/De Stem en Dagblad de Limburger plaatsen meer negatieve publiciteit. Regionaal incidenteel nieuws ligt hier onder meer aan ten grondslag. Zo is in deze kranten meer dan in andere media aandacht voor agressie en geweld tegen lokale politici. Gelderlander, Noordhollands Dagblad en Dagblad van het Noorden zetten een meer genuanceerd beeld voor het voetlicht. In deze kranten is relatief meer positieve aandacht voor daadkrachtig optreden en minder negatieve aandacht voor de omvang van de problematiek dan in de andere regionale kranten. Zowel in het voor- als in het hoofdonderzoek blijken Gelderlander en Brabants Dagblad van de regionale kranten de meeste berichten over geweld tegen dienstverleners te plaatsen. Uit de publiciteit is hiervoor geen duidelijke verklaring af te leiden.

De aard van de berichtgeving verschilt weinig per mediasoort. De meeste onderwerpen die op landelijk niveau spelen, zoals de aanpak rond de jaarwisseling, klinken ook door in de regionale bladen. Bepaalde beroepsgroepen krijgen wel in de ene regionale krant meer aandacht dan de andere. In Brabants Dagblad en Dagblad de Limburger is relatief meer aandacht voor agressie richting lokale politici en agenten. In het Noordhollands Dagblad is meer aandacht voor het geweld tegen buschauffeurs. Dagblad van het Noorden en Gelderlander besteden veel aandacht aan ambulancepersoneel en agenten. In Gelderlander is daarnaast meer dan gemiddeld aandacht voor ziekenhuispersoneel.

De twee gratis landelijke kranten Sp!ts en Pers besteden de minste aandacht aan VPT. Sp!ts brengt vooral het geweld in de openbaar vervoersector onder de aandacht. Dagblad de Pers publiceert het minste aantal berichten over VPT en is ook het minst ongunstig. Onder meer doordat deze krant bestuurders zoals minister Ter Horst en voormalig burgemeester van Amsterdam, Job Cohen, daadkrachtig in beeld brengt in publiciteit over geweld tegen ambulancepersoneel in september 2008. Pers meldt dat beide bewindslieden hier schande van spreken.

## Share of voice ministerie van BZK ten opzichte van andere departementen

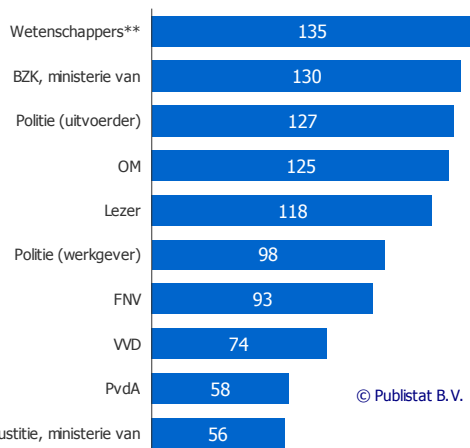
1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in percentages)



© Publistat B.V.

## Zichtbaarheid Top 10 stakeholderorganisaties\*

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (aantal vermeldingen)



© Publistat B.V.

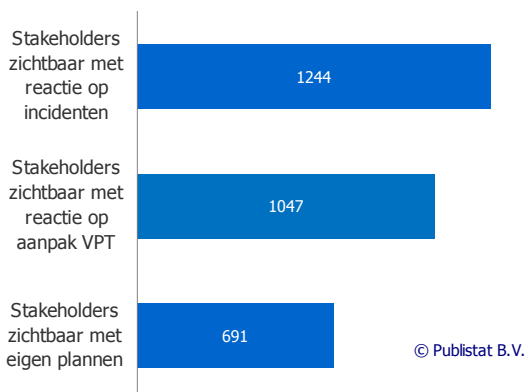
\* In totaal zijn er meer dan 300 verschillende organisaties die in beeld zijn met een mening over geweld tegen publieke werkers. In de bijlage zet Publistat het overzicht van organisaties uiteen.

\*\* Dit is een clustering van verschillende organisaties.

## Aanleiding voor stakeholders om te reageren in media

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011

In aantal reacties (totaal aantal stakeholders = 2591)



© Publistat B.V.

## Ministerie van BZK vaker in beeld dan andere departementen

Ondanks de zichtbaarheid van andere departementen is BZK het vaakst in beeld. Vooral onder Balkenende IV, in 2008, 2009 en 2010, is BZK vaker zichtbaar in vergelijking met andere ministeries. In bijna de helft van de artikelen gedurende die periode waarin een ander departement wordt genoemd, is ook BZK in beeld.

Naast BZK profileren vooral Justitie en V&W zich met geweld tegen publieke dienstverleners. Zij zijn vooral in beeld wanneer artikelen melding maken van de strafrechtelijke aanpak van geweld tegen dienstverleners, of geweld in het OV.

Vanaf het aftreden van het kabinet-Balkenende IV neemt de zichtbaarheid van BZK in vergelijking met andere departementen sterk af. Onder het kabinet-Rutte is vooral het ministerie van Veiligheid en Justitie zichtbaar in artikelen over geweld tegen publieke dienstverleners.

## Wetenschappers en verantwoordelijken uitvoering en beleid meest zichtbaar met mening

BZK, de politie als uitvoerder en het OM zijn samen verantwoordelijk voor bijna 15% van alle zichtbare meningen over geweld tegen dienstverleners. Zij zijn vooral in beeld met het uitleggen of evalueren van gevoerd beleid, of met een reactie op kritiek.

Veruit de meest zichtbare wetenschapper is Jaap Timmer, politiewetenschapper aan de VU. Hij spreekt zich gedurende de gehele onderzoeksperiode regelmatig uit over geweld tegen de politie, vooral in regionale dagbladen.

De meest zichtbare werkgevers zijn de politie en diverse bedrijven uit de vervoersbranche (NS, Veolia en Connexion). Ook vanuit de zorg zijn werkgevers in beeld. Hierbij gaat het echter vaak om geïsoleerde meningen naar aanleiding van een incident, die een enkel verzorgings- of ziekenhuis naar buiten brengt.

Minister Ter Horst is verantwoordelijk voor 75% van alle meningen vanuit BZK. Gemiddeld is ze drie keer per maand in de media. Daarmee is ze met afstand de meest zichtbare bewindspersoon van BZK, gevolgd door Donner, Hirsch Ballin en Bijleveld (elk verantwoordelijk voor 2% van de meningen vanuit BZK).

Werknemers zijn vooral in beeld via hun vakbonden. Met name de diverse takken van de FNV en in mindere mate de ACP weten de media te vinden met meningen of acties over geweld tegen publieke dienstverleners.

## Reacties op incidenten hebben grootste aandeel in discussie

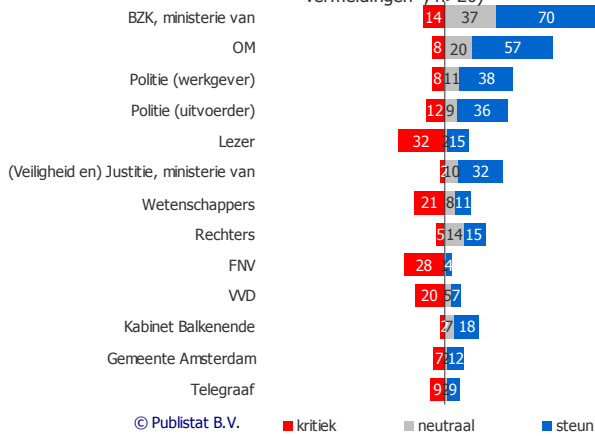
Bijna de helft van alle stakeholders reageert met zijn/haar mening op een incident. In reacties op incidenten spreken stakeholders vrijwel altijd afkeuring uit, of benadrukken zij hun zorgen over de ernst van incidenten. In een kwart van de gevallen geeft de stakeholder ook een mening over VPT of brengt eigen plannen naar voren.

40% van de stakeholders geeft een mening over VPT in de media. Vooral in 2009 zijn stakeholders met een mening over het beleid zichtbaar. Dit komt door reacties op de evaluatie van snelrecht en een dubbele strafafspraak voor geweld tegen publiek dienstverleners.

Driekwart van de vermeldingen waarin stakeholders in beeld zijn met eigen plannen komen in 2008 en 2009 naar voren. In 2008 zijn vooral gemeenten en politieke partijen zichtbaar. Met name Job Cohen profileert zich na een incident met ambulancepersoneel in mei 2008 namens de gemeente Amsterdam met een pleidooi voor snellere vervolging en een lagere drempel voor aangiftes. PvdA, VVD en CDA zijn in januari 2008 in beeld met een pleit voor strengere straffen. In 2009 voeren vakbonden en werkgevers de boventoon. Aanleiding daarvoor zijn diverse acties van vakbonden uit de vervoersbranche in maart en mei.

## Steun/kritiek op beleid VPT

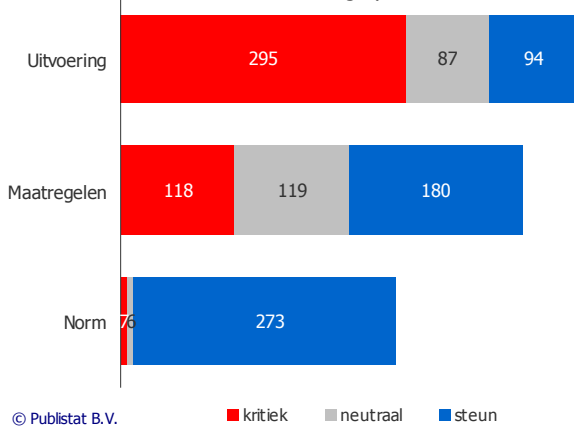
1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in aantal vermeldingen\*, n>20)



\* In totaal zijn er bijna 1.200 vermeldingen ten aanzien van het beleid VPT

## Steun/kritiek op beleid VPT

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (aantal vermeldingen)



## Steun voor VPT overheerst door uitlatingen vanuit overheid en uitvoerders

Ministeries en uitvoerders van beleid zijn lovend over het VPT. Kritiek vanuit politie, OM en BZK heeft vooral betrekking op de rechterlijke macht, door wie zij zich onvoldoende gesteund voelen. Vooral in januari 2009 komt dit aan bod naar aanleiding van snelrechtzittingen rond oud en nieuw.

Kritiek op het VPT komt vooral van vakbonden en oppositiepartijen. Vakbonden roepen de overheid op meer te doen om werkgevers tot actie te manen. Vooral vanuit de OV-branche klinkt dit argument gedurende de gehele onderzoeksperiode door. Oppositiepartijen uiten kritiek op de daadkracht van het kabinet-Balkenende IV, vooral met betrekking tot de strafrechtelijke aanpak van daders.

Wetenschappers zijn kritisch over de nadruk op straffen vanuit de overheid. Er zou te veel nadruk op harde repressie liggen, en te weinig op de oorzaken van geweld. Steun van wetenschappers is er voor de rechterlijke macht, die niet zonder meer tot dubbele straffen overgaat.

Ingezonden brieven gaan vrijwel zonder uitzondering over de strafrechtelijke aanpak van het probleem. Hoewel de norm van het VPT unaniem wordt onderschreven, is er kritiek op een te 'softe' aanpak.

## Norm VPT breed gedragen, vooral kritiek op uitvoering van beleid

De norm van VPT komt tijdens de onderzoeksperiode niet ter discussie. Wanneer de overheid of uitvoerders geweld tegen dienstverleners op de agenda zetten, levert dit vrijwel altijd steun op. Zichtbare stakeholders onderschrijven vrijwel zonder uitzondering de perceptie van geweld tegen dienstverleners als een groot probleem.

Op de uitvoering van beleid is vooral kritiek. Deze gaat over de invulling van beleid door werkgevers (door vakbonden, arbeidsinspectie) en over de rechterlijke macht (door politici, gemeenten, politie). Ook de doortastendheid van politie en OM staat bij diverse incidenten ter discussie, bijvoorbeeld rondom een snelle vrijlating van een verdachte van geweld tegen agenten in januari 2008. Steun voor uitvoering is er vanuit overheid, uitvoerders en werkgevers. Zo benadrukt de NS de effectiviteit van het eigen handelen in samenwerking met de politie.

Maatregelen krijgen zowel steun als kritiek van stakeholders. Net als voor uitvoering komt de meeste steun van de overheid, uitvoerders en werkgevers, die de effectiviteit van genomen maatregelen voorop stellen. Kritiek is er vanuit vakbonden, die vinden dat de overheid te weinig doet, en van lezers, die veelal strengere straffen bepleiten.

## Stakeholders dragen vooral oplossingen aan

Wanneer stakeholders eigen plannen aandragen, gaan deze over het algemeen over oplossingen voor het probleem. Oorzaken, veroorzakers en beoogde oplosers komen veel minder aan bod.

Oplossingen en oorzaken zijn vaker in beeld dan oplosers en veroorzakers. Stakeholders zoeken de kern van het probleem en de oplossing vooral bij concrete maatschappelijke aanknopingspunten of aanbevelingen en minder bij personen of groepen.

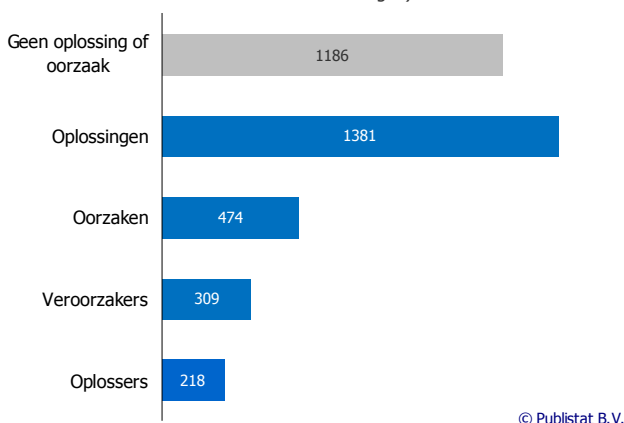
Stakeholders maken nauwelijks een koppeling tussen oplossingen, oplosers, veroorzakers en oorzaken. Slechts 14% de stakeholders met een eigen analyse maakt daarin melding van zowel een oorzaak als een oplossing. Ook plaatst maar 15% van de stakeholders met een oplossing daarbij expliciet een oplosser en 60% van de stakeholders die een veroorzaker noemt, stelt uitsluitend dat een bepaalde groep problemen veroorzaakt zonder daarbij verder in te gaan op specifieke oorzaken.

## Koppeling tussen oplossingen & oplosers en oorzaken & veroorzakers ontbreekt in media

Oplossingen en oplosers die stakeholders in de media aandragen, sluiten niet één op één aan. Dat geldt ook voor de oorzaken en veroorzakers. Strenger straffen is bijvoorbeeld de meest zichtbare oplossing in de media. Een "logische" verantwoordelijke voor deze oplossing koppelen stakeholders hieraan veelal niet. Niet de wetgevende en rechterlijke macht zijn namelijk de meest voorkomende genoemde oplosser, maar de uitvoerders. Namelijk de politie.

## Aandacht voor oorzaken en oplossingen

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (in aantal vermeldingen)





### Top 10 genoemde oplossingen voor geweld tegen hulpverleners

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (aantal vermeldingen)



© Publistat B.V.

### Strafrechtelijke vervolging overheerst bij genoemde oplossingen

Strenger straffen en sneller vervolgen zijn de meest gehoorde oplossingen voor geweld tegen dienstverleners. Uitvoerders, slachtoffers, burgers, en politiek vragen om een 'keiharde aanpak' van het probleem. Ook het ministerie van BZK is vooral in beeld met strenger straffen, met name bij het doorvoeren van een verhoogde strafeis. Stakeholders noemen veelal sneller vervolgen, door middel van bijvoorbeeld snelrecht, in één adem met strenger straffen. Vooral rond de jaarwisselingen van 2008 en 2011 is er veel aandacht voor vlotte procedures. Ook maatregelen zoals schadevergoeding of het verhalen van proceskosten krijgen aandacht. De nadruk ligt daarbij op het 'proberen te raken' van daders in de portemonnee. Met name het CDA en de politie (als werkgever) brengen dit punt in.

Preventieve maatregelen als camera's, agressietrainingen en voorlichting (voor scholieren en daders) krijgen ook aandacht, maar beduidend minder dan meer repressieve oplossingen. Vooral werkgevers en werknemers geven aan hier wel iets in te zien, al stellen vakbonden en werknemers wel vaak dat de werkgevers en de overheid te weinig doen om preventieve maatregelen mogelijk te maken.

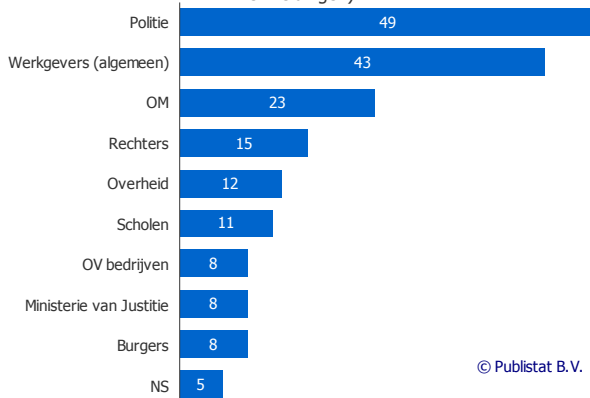
Andere oplossingen gaan in op het vergroten van de pakkans. Zo roepen politie, gemeenten en BZK diverse malen werkgevers op om namens hun werknemers aangifte te doen. Ook wordt er vanuit verschillende hoeken gepleit voor het verlagen van de drempel om aangifte te doen, bijvoorbeeld door anonieme aangifte mogelijk te maken.

Stakeholders zijn over het algemeen in beeld met repressieve óf preventieve maatregelen. Meestal komen oplossingen binnen die categorieën gezamenlijk naar voren. Slechts in een enkel geval worden de twee met elkaar verbonden.

Ten opzichte van de periode 2003 tot en met 2006 verandert het mediabeeld qua oplossingen niet wezenlijk. Net als in die periode ligt de nadruk van stakeholders op repressieve maatregelen, waarbij de roep om strenger straffen de boventoon voert.

### Top 10 oplossers van geweld tegen hulpverleners

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (aantal vermeldingen)



© Publistat B.V.

### Zowel werkgevers als uitvoerders VPT aangewezen als oplosser

Slechts in beperkte mate verbinden stakeholders concrete oplossers aan de oplossingen die zij aandragen. Bij de genoemde oplossers komt echter zowel verantwoordelijkheid van uitvoerders als van werkgevers aan bod. Vooral de populaire media plaatsen berichten waarin stakeholders oplossers aandragen.

Wanneer zowel oplossingen als oplossers in beeld zijn, gaat het meestal om politici die politie, OM en rechters oproepen om strenger op te treden. Vakbonden en BZK zijn meermaals zichtbaar met een koppeling tussen preventieve oplossingen en werkgevers als verantwoordelijke oplosser.

Uitvoerders zijn vooral in beeld in de Telegraaf, AD en regionale kranten. Verschillende politieke partijen roepen het OM en politie op om meer actie te ondernemen. De politie moet zich volgens hen assertiever opstellen en respect afdwingen. Het OM moet meer en voortvarender gebruik maken van haar bevoegdheden om verdachten vast te houden en hoge straffen te eisen. Werkgevers van publieke dienstverleners benadrukken veelal de mogelijkheden in samenwerking met uitvoerders van VPT.

De verantwoordelijkheid van werkgevers komt relatief vaak aan bod in Trouw en de Volkskrant. Met name vakbonden stellen het handelen van werkgevers centraal, maar ook vanuit de rijksoverheid wordt hier regelmatig nadruk op gelegd.

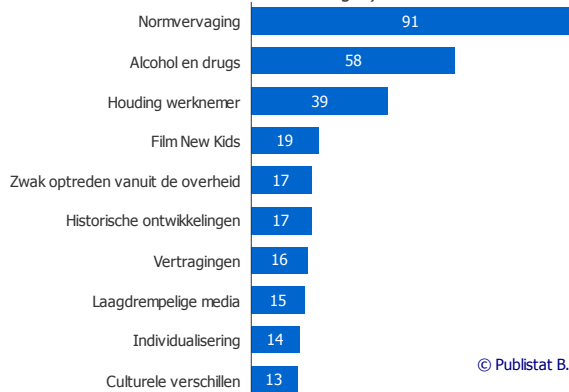
In Q3 en Q4 van 2008 verschijnen de meeste vermeldingen van oplossers. Dit is een resultaat van ophef over overlastgevende (Marokkaans Nederlandse) jongeren. In de discussie over hoe en door wie de problemen aan te pakken zijn, variëren genoemde oplossers van het leger (PVV) en OV-bedrijven (CNV, FNV) tot de Marokkaanse gemeenschap (o.a. BZK).

BZK is van 2007 tot 2011 slechts drie keer in beeld als oplosser. Vaker spreken stakeholders over 'de overheid' in het algemeen. Het ministerie van Justitie is vaker in beeld dan BZK. Dit komt door verschillende Kamerleden van de PVV, die het ministerie in januari 2010 oproepen om het OM tot een hogere strafeis te bewegen.

*In de bijlage is een overzicht van alle oplossingen, oplossers, oorzaken en veroorzakers opgenomen*

## Top 10 oorzaken van geweld tegen hulpverleners

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (aantal vermeldingen)



© Publistat B.V.

### Oorzaak vooral gezocht in brede maatschappelijke ontwikkelingen

De meest genoemde oorzaak wijst in de richting van een breder maatschappelijk probleem. Normvervaging, maar ook historische ontwikkelingen en individualisering worden gedurende de gehele onderzoeksperiode door stakeholders genoemd om de omvang van de problematiek aan te geven. Wetenschappers zijn opvallend vaak in beeld met dit soort oorzaken, meestal in het kader van een pleidooi voor een brede maatschappelijke aanpak.

Vooral wanneer werknemers in de zorg en de politie slachtoffer zijn noemen zij alcohol en drugs als oorzaak. Vanuit de politiek is vooral de PvdA in beeld met deze oorzaak.

De houding van de werknemer is met enige afstand de op twee na meest zichtbare oorzaak. Verschillende stakeholders leggen in hun analyse van het probleem een voorname rol weg voor onvriendelijke bejegening door slachtoffers. Met name bij geweld tegen buschauffeurs en treinconducteurs in 2009 is de houding van werknemers een veel genoemde oorzaak. Opvallend vaak brengen lezers via ingezonden brieven, vooral in de Telegraaf, het argument in.

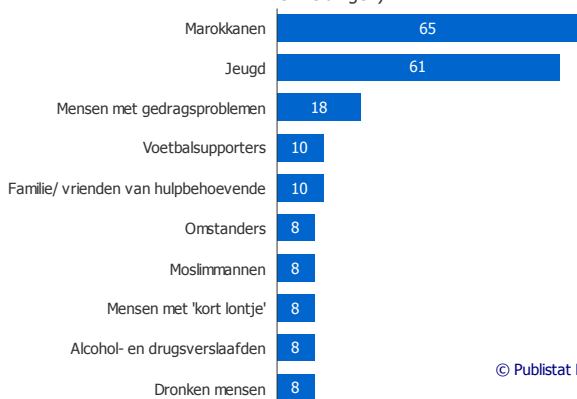
In enkele gevallen halen stakeholders veranderingen in het medialandschap aan als oorzaak. Het OM constateert dat de opkomst van nieuwe, laagdrempelige media het aantal bedreigingen tegen politici heeft doen toenemen. De gemeente Eindhoven constateert dat de film New Kids Turbo tot een explosie van geweld tegen de politie heeft geleid.

Het ministerie van BZK is zeven keer in beeld met noemen van oorzaken voor de problemen. Minister Ter Horst legt daarbij in zowel 2008 als 2009 de nadruk op normvervaging en het ontbreken van gezag bij hulpverleners.

Ten opzichte van de eerder onderzochte periode 2003 t/m 2006 valt op dat normvervaging een nieuwe oorzaak is. Waar destijds de nadruk vooral bleek te liggen op individualisering als maatschappelijk fenomeen, lijkt de aandacht vooral vanaf 2008 meer toegespitst op verharding van omgangsvormen tussen burgers onderling als een afzonderlijk proces.

## Top 10 veroorzakers van geweld tegen hulpverleners

1 januari 2007 tot en met 30 april 2011 (aantal vermeldingen)



© Publistat B.V.

### Marokkanen en jongeren overheersen als veroorzakers

De meest genoemde groep die geweld tegen dienstverleners zou veroorzaken is Marokkanen. Vooral in september en oktober 2008 zijn zij vaak in beeld, naar aanleiding van bedreiging van ambulancepersoneel in Amsterdam en van buschauffeurs in Gouda. Gemeente, politiek en wetenschap buigen zich in de nasleep hiervan over de houding van Marokkaanse Nederlanders ten opzichte van hulpdiensten. Niet alle stakeholders zijn het hiermee eens. Zo beklagt de gemeente Gouda zich erover dat men de problemen in de stad in het landelijke debat uitsluitend aan Marokkanen wijdt.

Gedurende de gehele onderzoeksperiode is de jeugd regelmatig in beeld als veroorzaker van geweld tegen publiek dienstverleners. Stakeholders stellen vooral bij geweld tegen buschauffeurs en politie en geweld rondom Nieuwjaar dat jongeren zich niet meer weten te gedragen tegen dienstverleners. Ook constateert het OM in 2010 dat jongeren grotendeels verantwoordelijk zijn voor het toegenomen aantal bedreigingen aan het adres van politici.

Een minderheid van de stakeholders die een veroorzaker noemt, koppelt deze aan een oorzaak. Vooral de veroorzaker Marokkanen wordt meestal genoemd zonder nadere toelichting van een oorzaak voor het problematische gedrag. Ahmed Marcouch spreekt over culturele verschillen die ten grondslag liggen aan de problemen. Jeugd wordt een stuk vaker aan concrete oorzaken gekoppeld. Deze variëren van laagdrempelige media, tot opvoeding tot alcohol en drugs.

In 2009 en 2010 is er een duidelijke daling zichtbaar ten opzichte van 2008 van het aantal veroorzakers dat terugkomt in de media. Verder staan etniciteit en religie in het begin van de onderzoeksperiode vaker centraal bij het benoemen van veroorzakers dan later. Waar in 2007 de meest genoemde veroorzakers nog 'moslimmannen' waren (bij bedreiging van artsen) en in 2008 Marokkanen (buschauffeurs en ambulancepersoneel), staat in 2009 en 2010 jeugd centraal. In 2011 zijn vooralsnog vrijwel geen veroorzakers in beeld.

## **2. Vooruitblik**



## 1. Rol van de media

### Media-aandacht voor geweld tegen publieke werkers neemt toe

Vergelijking 2003 t/m 2006<sup>1</sup> met 2007 t/m april 2011

In de periode van 2007 t/m april 2011 is de media-aandacht voor geweld tegen publieke werkers aanzienlijk hoger dan in de voorgaande periode; de media-aandacht verdubbelt ruimschoots. Publistat heeft in deze vergelijking niet kunnen corrigeren voor een kleinere mediaselectie in de meest recente onderzoeksperiode, wat een nog sterkere stijging betekent. Zonder toegang tot de onderzoeksgegevens voor 2003 t/m 2006 kan Publistat geen harde uitspraken doen over oorzaken die aan de toename ten grondslag liggen. Publistat vermoedt dat in de eerdere periode een combinatie van incidenten en politieke ontwikkelingen tot agendering van het onderwerp in de media leidt. Een stijging in het aantal stakeholders dat zich na 2006 in de media uitlaat over het onderwerp, en daarmee de publiciteit, onderbouwt deze aanname. Andere mogelijke oorzaken voor stijging in media-aandacht houden verband met het aantal en type incidenten (voor zover dat is na te gaan), een eventuele stijging in het aantal meldingen door publieke werkers, verhoogde communicatie-inspanningen van andere betrokkenen en de fase waarin het issue zich beleidsmatig bevindt in beide perioden.

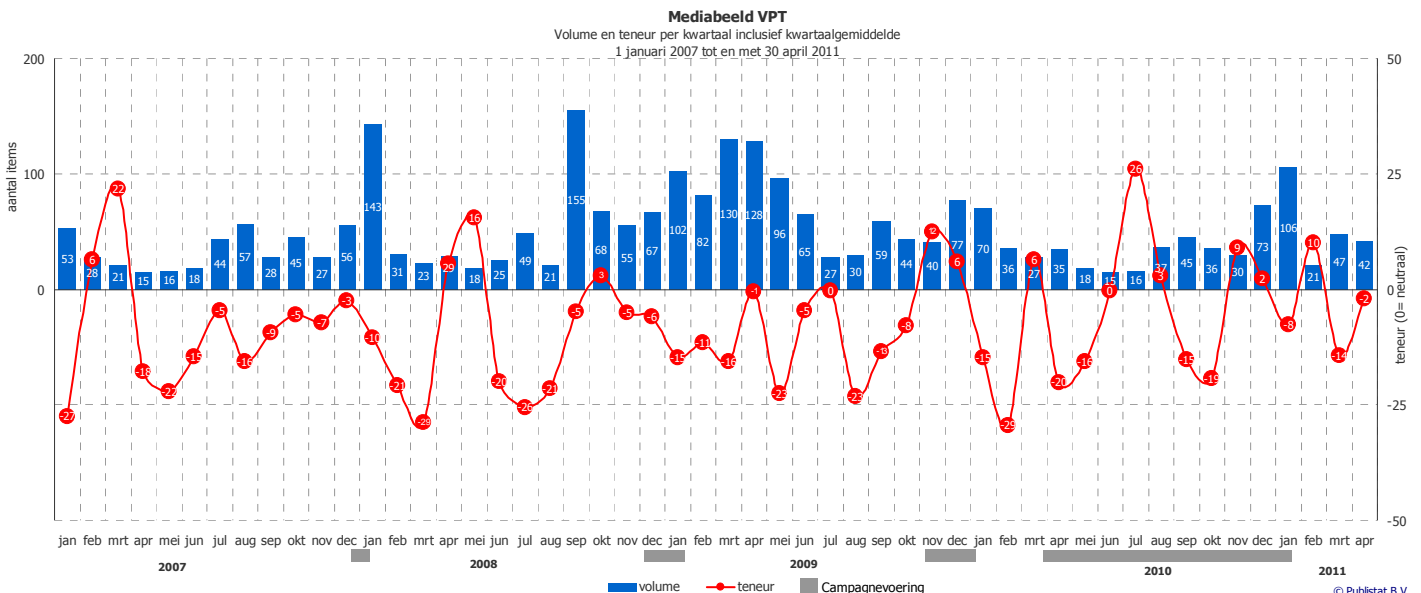
### Trend 2007 t/m april 2011

De trend in de ontwikkeling van de totale publiciteit (op basis van het vooronderzoek) en de ontwikkeling in het inhoudelijke nieuws verschilt. In beide typen publiciteit valt een stijging op tot en met 2009. Het inhoudelijke nieuws neemt na 2009 echter sterker af in vergelijking met de totale media-aandacht. Dat betekent dat er na 2009 naar verhouding meer aandacht is voor incidenten, zonder dat dit in een groter perspectief wordt geplaatst door stakeholders, inclusief de media.

Op basis van de omvang van de totale publiciteit in de eerste vier maanden van 2011 is te verwachten dat het totaal aan berichten over geheel 2011 uitkomt op hetzelfde niveau als in 2008 en 2010. Hiermee lijkt de omvang van de totale publiciteit voor dit onderwerp te stabiliseren. Wat betreft de media-aandacht voor dit onderwerp op een metaniveau valt wellicht een daling te verwachten, als de trend van 2009 op 2010 doorzet.

Niet als bij de publiciteit over incident overstijgend nieuws, wisselt de omvang van de aandacht voor individuele incidenten sterk per maand. Publistat heeft geen trend aangetroffen die onderbouwt dat de aandacht voor individuele incidenten een voorspeller is voor een toename van de inhoudelijke discussie in de media. Andersom is op basis van het mediabeeld ook niet te stellen dat maatschappelijke discussie tot meer aandacht leidt voor individuele incidenten.

Met de kennis dat de communicatie over geweldsincidenten bij ambulancepersoneel vanuit de koepelorganisaties terughoudend is, zou te verwachten zijn dat voor geweld bij deze beroepsgroep gedurende bepaalde perioden geen media-aandacht is. Ook is te verwachten dat deze beroepsgroep sterk minder in de publiciteit komt dan andere. Dit blijkt echter niet het geval. Er is gedurende de gehele periode (min of meer) aandacht voor deze beroepsgroep. Eerder de aard en ernst van incidenten en de beroepsgroep die in beeld is met geweld, lijken bepalend te zijn voor publiciteit over deze beroepsgroep en in mindere mate de gekozen mediastrategie.



## 2. Rol van de zenders

### Campagnes van BZK genereren meer publiciteit voor het geweld tegen publieke werkers

De campagnes van BZK vallen vrijwel altijd rond de jaarwisseling. Deze periodes zijn kenmerkend voor een toename in media-aandacht. Niet alleen neemt de omvang van de publiciteit toe, ook de teneur verbetert in het jaareinde. Dit komt vooral doordat BZK en andere bestuurders zich met de campagnes daadkrachtig in de media profileren. De toename in aandacht gedurende de campagneperiode zet zich voort in januari, na de jaarwisseling. In januari is echter zichtbaar dat de teneur verslechtert. Media

<sup>1</sup> Op basis van TL onderzoek, onderzoeksperiode t/m 4 november 2006

*In dit hoofdstuk gaat Publistat dieper in op de hypothesen over de effecten van de media op het aantal incidenten en het draagvlak van het beleid.*

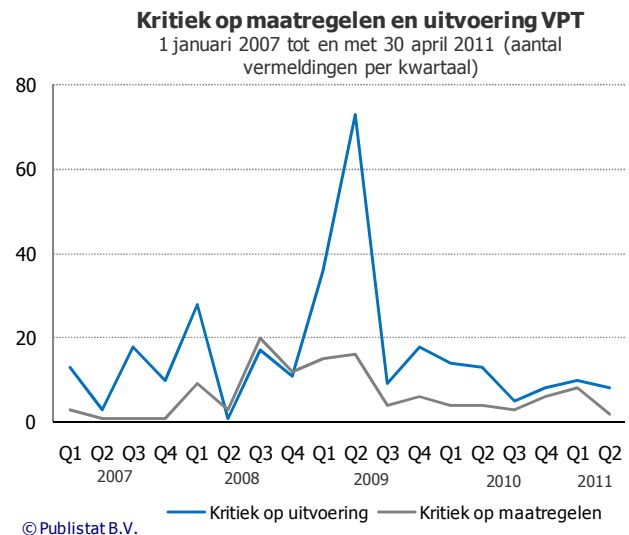
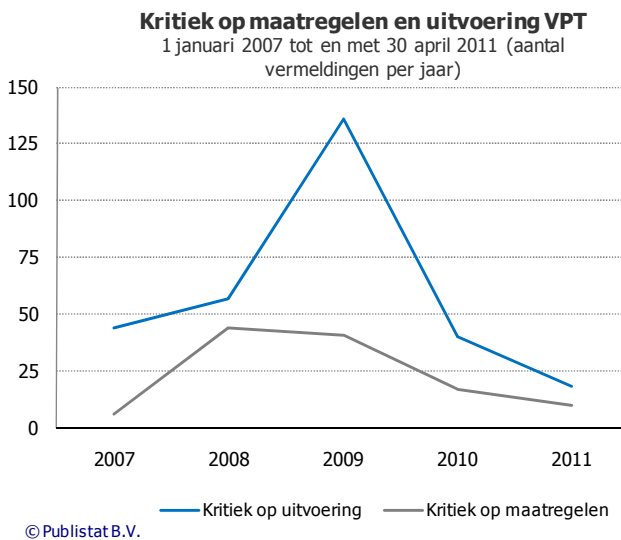
brengen dan vooral incidenten tijdens de jaarwisseling voor het voetlicht en de strafrechtelijke aanpak die hierop volgt. De uitvoering van de in december aangekondigde (strafrechtelijke) maatregelen bespreken de media uitvoerig. Wanneer rechters, met name in 2009, geen gehoor geven aan de verhoogde strafeis is vooral kritiek in beeld. Door voor de jaarwisseling uitvoerig campagne te voeren, zet BZK verwachtingen neer waarvan de media in januari lijken te toetsen of ze zijn waar gemaakt. Hierbij bieden media een podium aan diverse stakeholders (zoals individuele lezers en vakbonden) om collectieve verontwaardiging te verkondigen.

Campagnes vanuit BZK die gericht zijn op specifieke sectoren, als de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer en de landelijke vertrouwenslijn voor burgemeesters, zorgen voor positieve berichtgeving. Het effect op de totale trend van berichtgeving is echter gering; Extra inspanningen vanuit BZK zorgen niet of nauwelijks voor een verschuiving van media-aandacht naar de betreffende sectoren.

### 3. Rol van de ontvangers

#### Kritiek op maatregelen en uitvoering neemt vanaf 2009 af

Kritiek op maatregelen en uitvoering van VPT is het meest zichtbaar aan het eind van 2008 en het begin van 2009. Vervolgens neemt het gestaag af. De piek in kritiek hangt samen met bredere maatschappelijk ophef over de rechterlijke macht. Rechters zouden te lage straffen opleggen en onvoldoende luisteren naar maatschappelijke signalen. Rondom geweld tegen publiek dienstverleners breekt er een storm van kritiek los over de uitvoering van de dubbele strafeis, die lang niet altijd door rechters toegewezen wordt. Vooral vanuit politie, politiek en overheid is er kritiek op de uitspraken en de argumentatie van de betrokken rechters.



Gedurende 2007 is er nauwelijks kritiek op maatregelen zichtbaar, maar des te meer op uitvoering. Deze kritiek valt samen met diverse incidenten. Vanaf 2008 neemt ook kritiek op maatregelen een vlucht. Overheid, uitvoerders en werkgevers komen in reactie op toenemende ophef over geweldsincidenten met plannen om deze in de toekomst tegen te gaan. Naast kritiek leveren deze plannen ook positieve berichtgeving op. Met name in Q4 2008 zijn de ministeries van BZK en Justitie, OM en politie in beeld met steun voor de voorgenoemde plannen om geweld tegen dienstverleners rondom de jaarwisseling tegen te gaan.

Eind 2010 en begin 2011 is er nog maar weinig kritiek zichtbaar. Steun voor maatregelen is er des te meer, vooral vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het gevoerde zero-tolerance beleid tijdens de jaarwisseling zou een duidelijk positief effect hebben op het aantal incidenten en wordt in toekomstige jaren voortgezet.

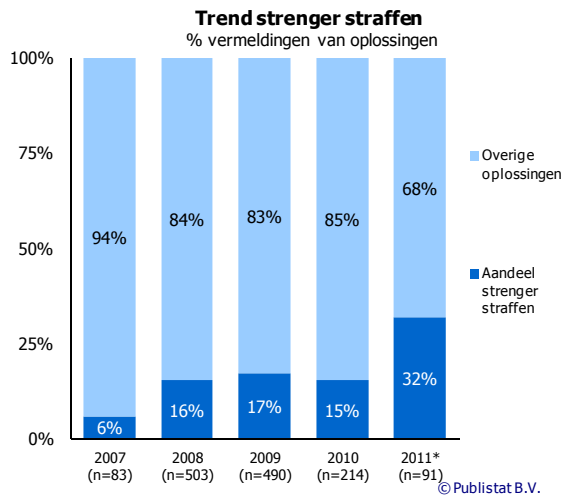
Geweld tegen politie, buschauffeurs en ambulancemedewerkers overheerst de trend van kritiek op maatregelen en uitvoering. Met name wanneer stakeholders ingaan op maatregelen worden deze sectoren gezamenlijk genoemd, al dan niet met vermelding van een mogelijke uitzonderingspositie voor de politie. Problemen in overige sectoren leven minder bij stakeholders in de media. Incidenten binnen sectoren als ziekenhuispersoneel, verkeersregelaars of gevangenispersoneel zorgen weliswaar voor een kortstondige toename van kritiek op het VPT, maar hierin is geen trend zichtbaar.

Ontwikkelingen in steun en kritiek voor uitvoering gaan grotendeel hand in hand. Wanneer uitvoering ter sprake komt, zijn er zowel voor- als tegenstanders in beeld. Steun en kritiek voor maatregelen volgen juist een tegengestelde trend. Steun voor maatregelen is gedurende de gehele onderzoeksperiode sterk afhankelijk van de aankondiging van plannen door overheid of uitvoerders; Het benoemen en aanpakken van problemen levert steun op van stakeholders. Met name begin en eind 2008 en begin 2011 neemt de steun voor maatregelen daardoor sterk toe. Kritiek volgt wanneer geweldsincidenten plaatsvinden. Stakeholders zijn dan in beeld met twijfel over de effectiviteit of toereikendheid van genomen maatregelen.

In dit hoofdstuk gaat Publistat dieper in op de hypothesen over de effecten van de media op het aantal incidenten en het draagvlak van het beleid.

### Zwaarder straffen verdringt andere oplossingen in toenemende mate

Gedurende de onderzoeksperiode wordt zwaarder straffen in vergelijking met andere mogelijke oplossingen voor het probleem steeds vaker genoemd. Waar in 2007 nog maar 6% van alle genoemde oplossingen betrekking heeft op zwaardere straffen, is dit aandeel in 2011 gestegen tot 32%.



1 januari tot en met 30 april 2011

Driekwart van de vermeldingen van strenger straffen als oplossing komt naar voren bij geweld tegen politie en/of ambulancebroeders. Bij andere beroepsgroepen speelt strenger straffen minder. Zo is er in januari 2010 veel media-aandacht voor geweld tegen ziekenhuispersoneel tijdens de jaarwisseling. Daarbij blijkt het verlagen van de aangiftedrempel een veel groter thema dan strenger straffen.

Waar het ministerie van BZK vooral in 2007 en begin 2008 in beeld is met voorstellen voor strengere straffen, is de oplossing in absolute zin het meest zichtbaar eind 2008 en in 2009. Landelijke politieke partijen profileren zich in die periode met een roep om hardere aanpak. Vooral PVV, VVD, CDA en PvdA zijn elk in beeld met maatregelen die in het teken staan van een strenge aanpak van daders. Ook mengt de Telegraaf zich begin 2009 in haar hoofdcommentaren opvallend actief in de discussie en stellen verontwaardigde lezers in ingezonden brieven vooral na incidenten in 2008 en 2009 voor om straffen flink te verhogen. Vanaf 2010 zijn strengere straffen in absolute zin minder zichtbaar. Andere oplossingen worden echter nog minder genoemd. De oplossing is in 2010 en 2011 vooral evaluerend in beeld, als een succesvolle maatregel tegen geweld tijdens de jaarwisseling.

Diverse wetenschappers brengen regelmatig in de discussie in dat strenger straffen niet altijd effectief is. Dit standpunt wordt echter weinig door andere stakeholders overgenomen. In opiniestukken en uitgebreide analyses is er ruimte voor vraagtekens bij de roep om repressief beleid, maar wanneer stakeholders beleid voorstellen of reageren op incidenten is daarbij vrijwel altijd een verwijzing naar een 'keiharde' aanpak in beeld. Uitzondering hierop zijn vertegenwoordigers van diverse lokale politiekorpsen die aangeven zich niet te herkennen in het landelijke debat en pleiten voor een meer maatschappelijk georiënteerde aanpak. Ook OV-vakbonden en individuele buschauffeurs van diverse werkgevers zijn in beeld met enige scepsis ten opzichte van simpelweg strenger straffen. In hun oplossingen staan vaker preventieve maatregelen als cameratoezicht of extra beveiliging centraal.

# Bijlagen

1. Resultaten vooronderzoek
2. Een overzicht van:

Stakeholdergroepen

Oorzaken & veroorzakers

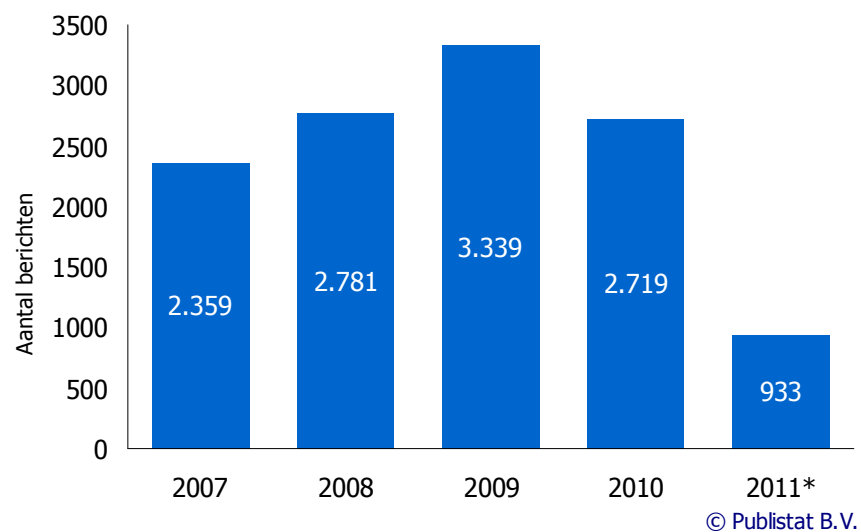
Oplossingen & oplossers

## **Resultaten vooronderzoek**

## Media-aandacht voor geweld tegen publieke werknemers neemt af na 2009

### Media-aandacht geweld tegen dienstverleners

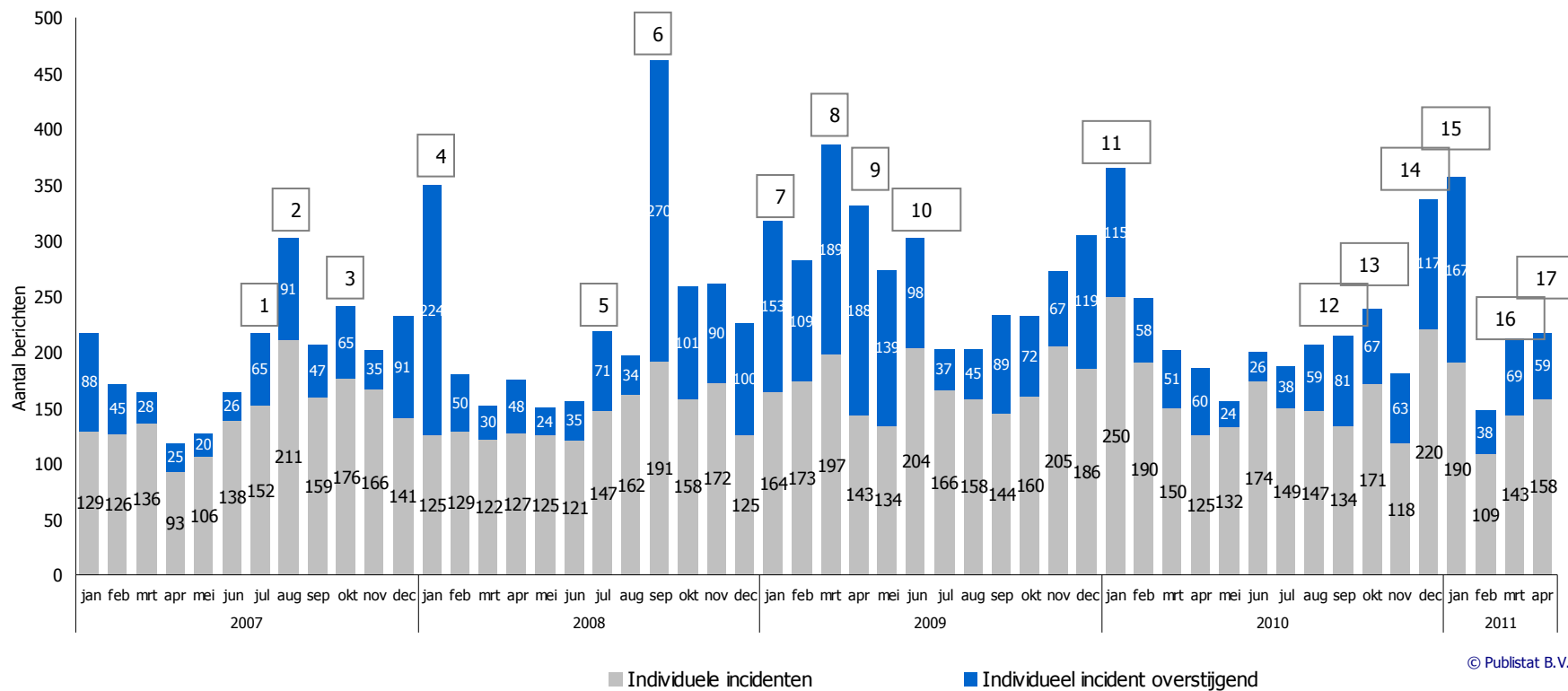
Trend 1 januari 2007 t/m 30 april 2011



\* Januari t/m april

## Media-aandacht geweld tegen dienstverleners

Individuele incidenten versus incidentoverstijgende berichtgeving, trend 1 januari 2007 t/m 30 april 2011



© Publistat B.V.

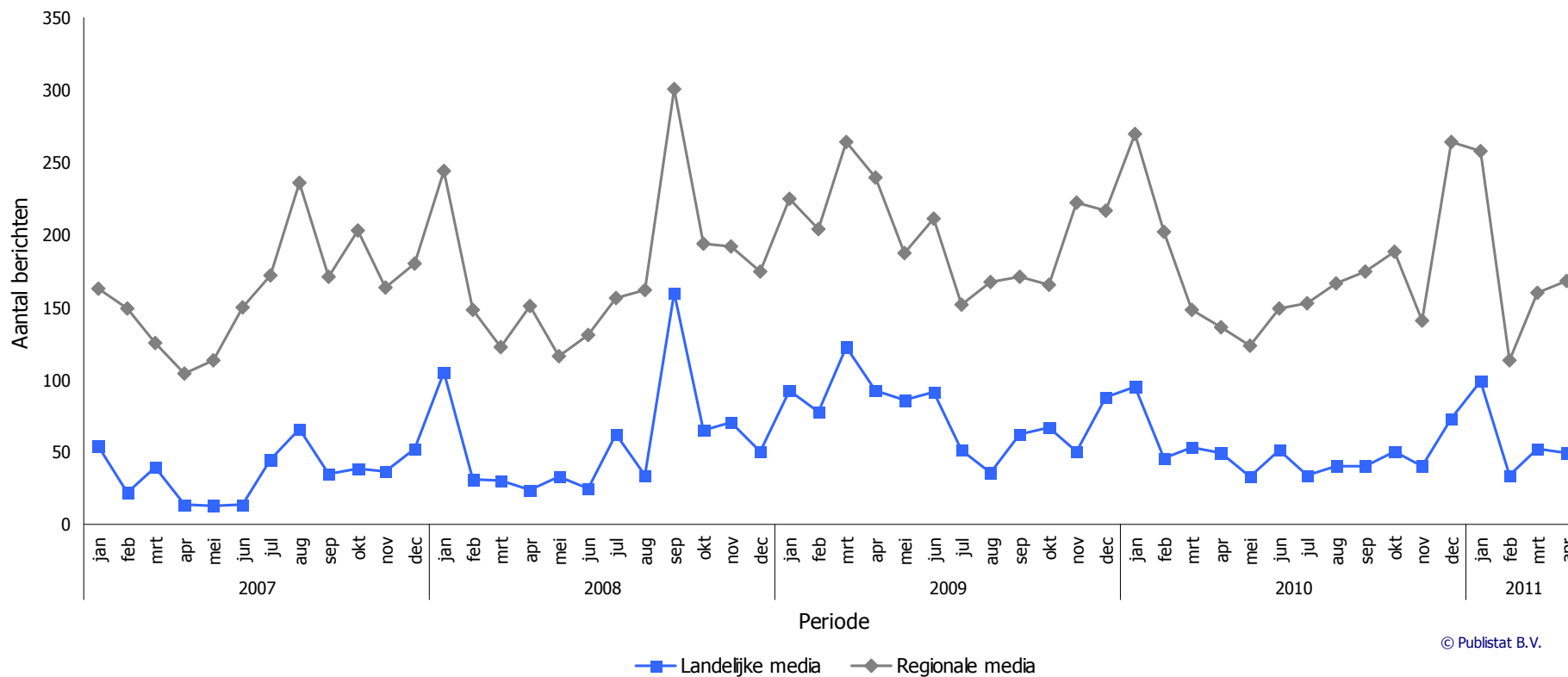
Op de volgende pagina staat welke gebeurtenissen ten grondslag liggen aan de 'piekmomenten' in bovenstaande grafiek.

1. Onder meer aandacht voor discussie over het beledigen van agenten (door het opsteken van de middelvinger en het roepen van 'fuck you') en aandacht voor de bedreiging van artsen (vooral gynaecologen) door moslims.
2. Het uitschelden van agenten voor 'homo' leidt tot discussie, tot in de rechtszaal aan toe (vergelijkbare zaken leiden tot vrijspraak en vervolging).
3. Uit een enquête van de Algemene Onderwijsbond blijkt dat een kwart van de leerkrachten klaagt over een 'doofpotcultuur'. Onderwijsinstanties zouden bewust incidenten van geweld niet naar buiten brengen uit angst voor een slechte naam.
4. Veel aandacht voor het geweld tijdens de jaarwisseling en de hierop volgende straffen.
5. Diverse geweldsincidenten tegen agenten en aandacht voor onderzoek van de Arbeidsinspectie waaruit blijkt dat gevangenispersoneel vaak te maken heeft met geweld en intimidaties.
6. Ambulancepersoneel in Amsterdam bedreigd; geweldsincidenten in busvervoer in Gouda.
7. Ambulancepersoneel in Uden bedreigd; buschauffeurs in Almere zijn bedreigingen zat en eisen actie.
8. Agent in Tilburg zwaar mishandeld; diverse incidenten in OV-sector.
9. NS-conducteur mishandeld; Rutte wil dat buschauffeurs pepperspray kunnen gebruiken om zichzelf te verdedigen.
10. Diverse geweldsincidenten, o.a. tegen agenten.
11. Media-aandacht voor incidenten tijdens de jaarwisseling en de (extra) hoge straffen.
12. Uit onderzoek van BZK blijkt dat de helft van de burgemeesters te maken heeft met geweld.
13. Geweld tegen ambulancepersoneel, nieuw kabinet wil onder meer zwaardere straffen voor geweld tegen politie en hulpverleners.
14. Aankondiging zichtbaar dat er streng beleid gevoerd wordt tijdens de jaarwisseling. Burgemeester Jacobs van Helmond bedreigd.
15. Opnieuw beveiliging voor burgemeester Jacobs van Helmond. Burgemeester Van Gijzel stelt dat jeugd zich agressiever gedraagt tegen agenten na het zien van film "New Kids Turbo".
16. Het OM meldt dat politici vaker te maken hebben met bedreigingen.
17. Uit onderzoek van EenVandaag blijkt dat één op de drie geweldsincidenten in het onderwijs de doofpot ingaat.



## Media-aandacht geweld tegen dienstverleners

Trend per medium 1 januari 2007 t/m 30 april 2011

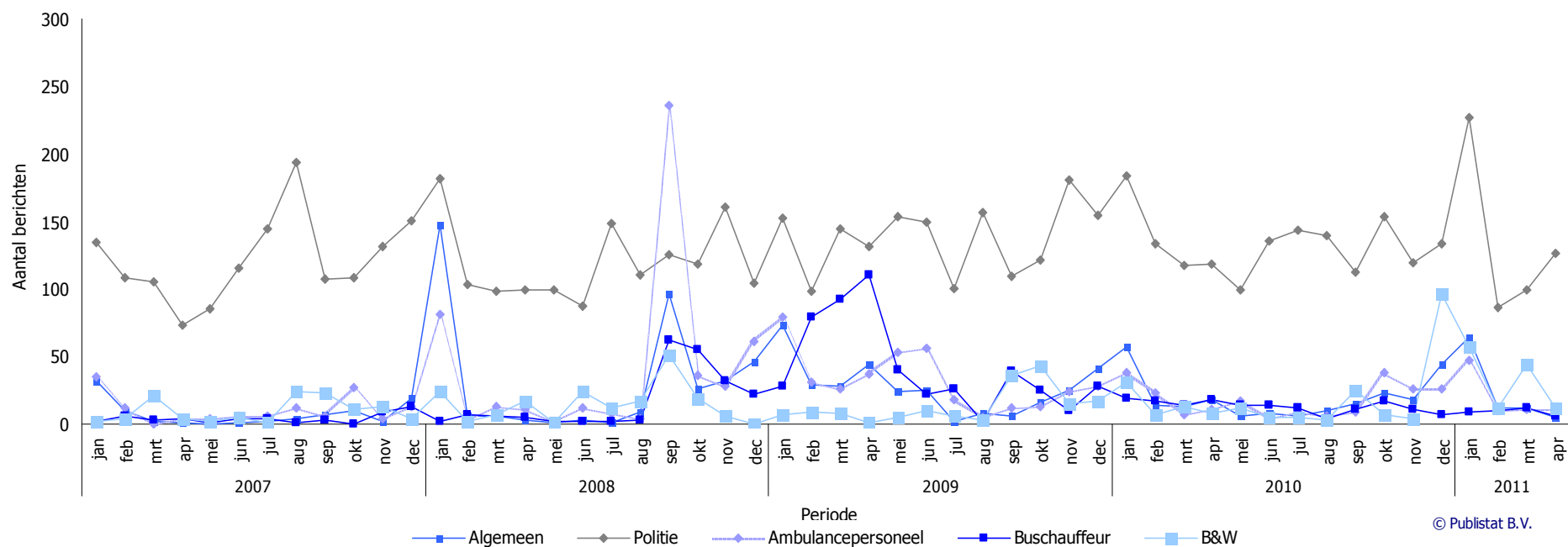


© Publistat B.V.

# Gedurende de hele onderzoeksperiode besteden media overwegend aandacht aan geweld tegen politie

## Media-aandacht geweld tegen dienstverleners

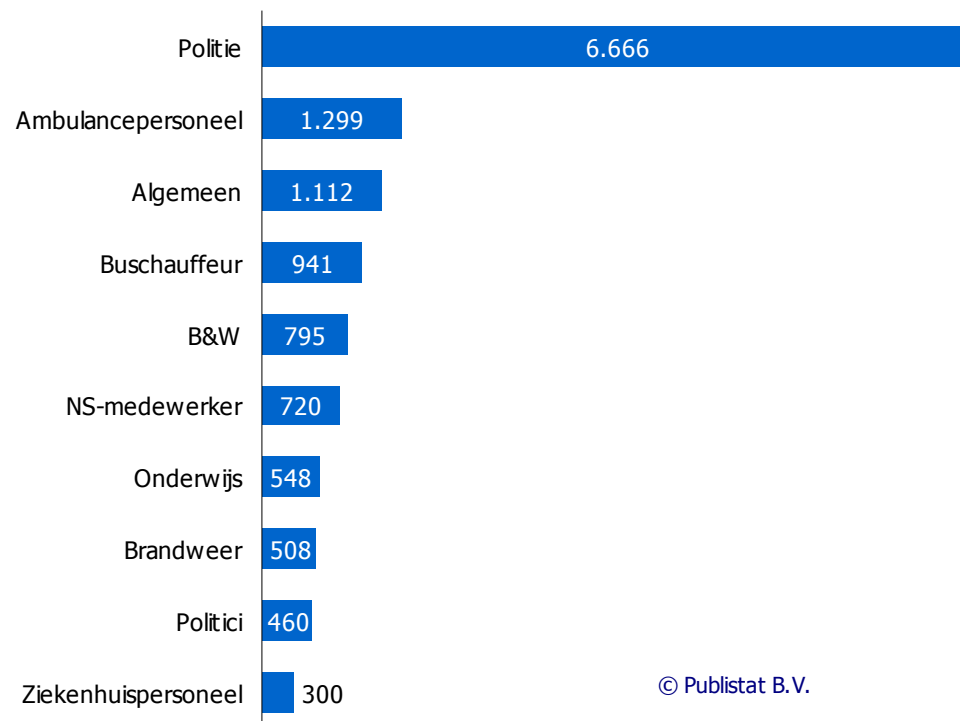
Trend per beroepsgroep 1 januari 2007 t/m 30 april 2011



© Publistat B.V.

## Media-aandacht geweld tegen dienstverleners per beroepsgroep - Top 10

1 januari 2007 t/m 30 april 2011



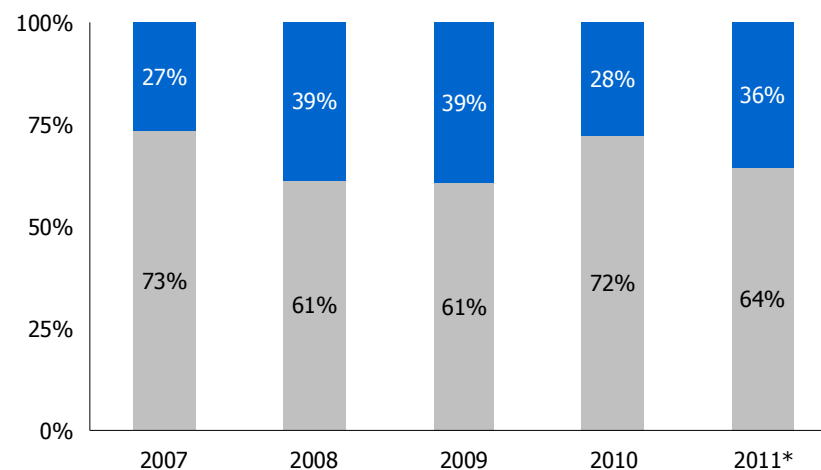
© Publistat B.V.

# Berichtgeving over individuele incidenten overheerst de gehele onderzoeksperiode

## Media-aandacht geweld tegen dienstverleners

Aandeel berichtgeving individuele incidenten versus incident overstijgend nieuws

1 januari 2007 t/m 30 april 2011



© Publistat B.V. ■ Aandeel berichten met individueel incident overstijgend nieuws  
■ Aandeel berichten over individuele incidenten

\* Januari t/m april

## Overzicht van zichtbare beroepsgroepen per jaar [1]

	2007	2008	2009	2010	2011	Totaal
Politie	1455	1434	1653	1586	538	6666
Ambulancepersoneel	129	495	382	214	79	1299
Hulpverleners (Algemeen)	90	376	321	232	93	1112
Buschauffeur	50	200	500	154	37	941
B&W	114	180	160	216	125	795
NS-medewerker	120	164	294	125	17	720
Onderwijs	169	96	181	60	42	548
Brandweer	55	160	105	141	47	508
Politici	133	99	91	92	45	460
Ziekenhuispersoneel	53	30	41	163	13	300
Verkeersregelaars	22	58	111	25	2	218
Arts	43	27	12	70	22	174
Parkeerwacht	35	25	43	20	19	142
Ambtenaar	14	24	39	26	10	113
Sociale dienst / UWV / Arbodienst / CWI	36	25	34	9	4	108
Gevangenispersoneel	15	26	38	10	3	92
Stadswacht	22	13	8	22	11	76
Tramchauffeur	10	9	37	14	1	71
Gemeenteraad	22	10	7	9	12	60
(Jeugd)hulpverlener	7	1	34	5	0	47
OV Algemeen	6	2	23	8	0	39
Vuilnismen	16	5	6	0	3	30
GGZ	6	5	9	4	6	30
Postbode	4	21	2	2	0	29
Zorginstellingen (Algemeen)	6	5	8	4	0	23

## Overzicht van zichtbare beroepsgroepen per jaar [2]

	2007	2008	2009	2010	2011	Totaal
Metrochauffeur	6	0	15	1	0	22
Milieubeambte	6	5	1	8	2	22
Woningbouwcorporatie	4	5	10	1	0	20
Wegwerkers	8	2	2	6	0	18
Scheidsrechter	1	2	4	2	6	15
Rechter / Officier v Justitie	3	4	1	3	2	13
Boswachter	3	2	7	1	0	13
Reclassering	3	4	3	1	1	12
Straatcoach	1	0	9	1	0	11
Thuiszorg	0	6	4	0	0	10
Dierenambulance	0	7	1	1	0	9
Belastingdienst / FIOD	1	1	2	4	1	9
Zwembadpersoneel	0	0	4	1	0	5
Militair	3	0	2	0	0	5
Arbeidsinspectie / SIOD	0	0	1	3	0	4
Rioolwerkers	0	2	0	1	0	3
Rattenbestrijders	0	2	0	1	0	3
Medewerkers Openbare Bibliotheek	2	0	0	0	0	2
Rookcontroleur	0	0	1	0	0	1
Douane	0	0	0	0	0	0
Vakbond (FNV / CNV)	0	0	0	0	0	0
	2673	3532	4206	3246	1141	14798

## **Een overzicht van:**

Stakeholdersgroepen

Oorzaken & veroorzakers

Oplossingen & oplossers

# Stakeholdergroepen

Gemeenten	Aantal vermeldingen
Gemeente Amsterdam	53
Gemeente Niimegen	17
Gemeente Eindhoven	17
Gemeente Rotterdam	16
VNG	12
Gemeente Weert	12
Gemeente Bergen op Zoom	10
Gemeente Gouda	8
Gemeente Tilburg	7
Gemeente Den Haag	6
Gemeente Schagen	5
Gemeente Duiven	4
Gemeente Den Bosch	4
Gemeente Groningen	4
Burgemeesters (algemeen)	4
Gemeente Breda	3
Gemeente Roermond	3
Gemeente Zaltbommel	3
Gemeente Assen	3
Gemeente Almere	3
Gemeente Tiel	3
Gemeente Leeuwarden	2
Gemeente Meerssen	2
Gemeente Stein	2
Gemeente Vught	2
Gemeente Hoogeveen	2
Gemeente Woensdrecht	2
Gemeente Arnhem	2
Gemeente Leusden	2
Gemeente Twenterand	2
Gemeente Culemborg	2
Gemeente Best	2
Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer	2
Gemeente Maastricht	2
Gemeente Druten	1
Gemeente Den Helder	1
Gemeente Dongen	1
Gemeente Dordrecht	1
Gemeente Gieten	1
Gemeente Helmond	1
Gemeente Landgraaf	1
Gemeente Neder-Betuwe	1
Gemeente Neerijnen	1
Gemeente Oirsbeek	1
Gemeente Oldambt	1
Gemeente Oss	1
Gemeente Papendrecht	1
Gemeente Sittard	1
Gemeente Delft	1
Gemeente Uden	1
Gemeente Venlo	1
Gemeente Voorburg	1
Gemeente Voorne-Putten	1
Gemeente Zaandam	1
Gemeente Zeist	1
Gemeente Beverwijk	1
Gemeente Beuningen	1
Gemeente Utrecht	1
Gemeente Venray	1
Gemeente Amstelveen	1
Gemeente Alkmaar	1
Gemeente Zoetermeer	1
Gemeente Leiden	1
Gemeente Amersfoort	1
Gemeente Heerhugowaard	1
Gemeente Rotterdam (werkgever)	1
Gemeente Vlagtwedde	1
Gemeente Emmen	1
Gemeente Almelo	1
Gemeente Wageningen	1
Eindtotaal	259

Belangenorganisaties	Aantal vermeldingen
Algemene Onderwijsbond	9
Nederlands Genootschap van Burgemeesters	9
VBV Vereniging Brandweervrijwilligers	7
PHORZA	4
Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding	4
Nationale ombudsman	3
KNMG	3
Raad voor de Rechtspraak	3
EFD (Europese Federatie Dierenambulances)	3
Landelijke Wethoudersvereniging	3
KNVB	2
Aloysiusstichting	2
Jonge Orde	2
NVBR	2
Groepsondernemingsraad voor het Gevangeniswezen	2
Stichting Keurmerk Sociale Veiligheid (SKSV)	2
MBO Raad	2
GGZ Nederland (brancheorganisatie)	2
Rover	2
Besturenraad (Organisatie van Christelijke scholen)	1
Boeitmedat	1
KBvG (branchevereniging deurwaarders)	1
Kerk	1
Kliklijn M	1
Landelijke Huisartsen Vereniging	1
Marokkaanse Stichting Tilburg	1
NIDV	1
NOC*NSF	1
NVSHA	1
NVSHV	1
INVZ Nederlandse Vereniging Ziekenhuizen	1
Reizigersoverleg Brabant	1
Stichting Tegen Zinloos Geweld	1
Vereniging van Raadsleden	1
VOV	1
Algemene Verkeersdiensten	1
Integrale Personeel Service	1
Voorziening Samenwerking Nederlandse Politie	1
Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland	1
Meld Misdaad Anoniem	1
Stichting Politie en Wetenschap	1
Stichting Interhulp Migranten	1
Het Zwarte Korps	1
STO(M)P	1
ANPV Algemene Nederlandse Politie Vereniging	1
Verbond van Verzekeraars	1
Goois Natuurreservaat	1
Eindtotaal	94

Samenleving	Aantal vermeldingen
Lezer	118
Opinieschrijver	26
Burgers (algemeen)	25
Dader van geweld	5
Nederlanders	3
Leerlingen	3
Marokkaanse hangjongeren	2
Activisten	1
Reizigers (algemeen)	1
Eindtotaal	184

Strafrecht	Aantal vermeldingen
OM	127
Rechtters	47
Politie	3
Parket Generaal	1
Eindtotaal	178

Toezichtsorganen	Aantal vermeldingen
Inspectie voor de Sanctietoepassing	9
ArboNed	2
Inspectie Verkeer en Waterstaat	1
Arbeidsinspectie	18
Eindtotaal	30



# Stakeholdergroepen

Werkgever	Aantal vermeldingen
Politie (werkgever)	98
NS (werkgever)	53
Veolia (werkgever)	36
Brandweer (werkgever)	24
Ziekenhuis (werkgever)	23
Connexxion (werkgever)	21
Onderwijsinstellingen (Algemeen)	13
Arriva (werkgever)	9
AmbulanceZorg Nederland	9
Ambulancedienst (werkgever)	8
Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland (FMN)	7
RET (werkgever)	7
INDIVIDU/Nedflex (uitzendbureau)	6
GGD	6
Legers des Heils	5
Bureau Jeugdzorg (werkgever)	4
RAV	3
Vervoersbedrijven (algemeen)	3
VZA (Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam)	3
Cition	3
Zorgsector (werkgever)	2
ZO Wonen (werkgever)	2
Syntus	2
Novio (werkgever)	1
FEB (Faunebeheerseenheid)	1
GGZ Noord Holland	1
GVB	1
HTM	1
MeanderGroep (thuiszorg)	1
Nijestee (werkgevers)	1
ROC West Brabant (werkgever)	1
St. Laurentiusziekenhuis	1
Thuiszorg West-Brabant (werkgever)	1
Venlo-Blerick (woningstichting)	1
Verkeersdiensten	1
Vlietland Ziekenhuis	1
Witte Kruis	1
Wonen Zuid	1
Wooncorporatie Lefier (werkgevers)	1
Woongroep Marenland (werkgever)	1
Zorggroep Noord-Limburg	1
De Waag	1
Sociale Dienst (Nijmegen)	1
Tesseraland (vmbo-school)	1
Markizaatcollege (werkgever)	1
ROC Rivier	1
Ambulancezorg Oost-Groningen (werkgever)	1
GVU	1
Jeugdzorg (Algemeen)	1
Willem Schrikker Groep (WSG)	1
Aedes	1
Dierenopvang Tilburg (werkgever)	1
De Bruggen (zorginstelling GGZ)	1
Amphia Ziekenhuis	1
Sint Franciscus Ziekenhuis (werkgever)	1
Ambulancezorg Noord- en Oost-Gelderland	1
Accare	1
Staatsbosbeheer	1
De Vries Ambulances	1
ProRail	1
Eindtotaal	384

Vakbonden	Aantal vermeldingen
FNV	94
ACP	45
NPB	23
CNV	18
Abvakabo	18
VVMC (Vakbond voor Rijdend Personeel)	16
Nu'91	9
V&VN	6
Amsterdamse Politievakorganisatie (APV)	3
Vakbond (algemeen)	3
Vakbond voor Onafhankelijk RET-personeel	3
Eindtotaal	238

Werknemer	Aantal vermeldingen
Politie (werknemers)	34
Busvervoer (werknemer)	29
Ambulancedienst (werknemer, algemeen)	27
NS (personeel)	13
Gevangenispersoneel (werknemer)	7
RET (werknemer)	6
Docent	7
Arts	6
Vuilnisman (algemeen)	5
Conducteur (werknemer, algemeen)	5
Brandweer (werknemer)	5
Ziekenhuis (werknemer)	4
Parkeerwachters	4
Veolia (werknemer)	3
Connexxion (werknemer)	3
Verkeersregelaar	3
Arriva (medewerker)	2
Dierenambulance (medewerker)	2
Gehandicaptenzorg (medewerker)	1
Jongerencoach	1
Scheldsrechter (werknemer)	1
Sint Jans Gasthuis (werknemer)	1
Slachtoffers (Overig)	1
Verloskundige	1
Zorgsector (werknemer)	1
Stadstoezicht (medewerker)	1
Bureau Jeugdzorg (personeel)	1
Verpleegkundige	4
Eindtotaal	178

Uitvoerders	Aantal vermeldingen
Politie (uitvoerder)	128
Raad van Hoofdcommissarissen	20
Stadstoezicht Rotterdam	4
Vertrouwenlijn	3
Veiligheidsregio	2
Helpdesk VPT	1
NFI	1
Saenforce	1
Stichting Arkelstad	1
TVOV (Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer)	1
UWV	1
Veiligheidsbureau	1
Forum (instituut voor multiculturele ontwikkeling)	1
Landelijke contactfunctionaris openbaar vervoer	1
Dienst Werk en Inkomen (DWI)	2
Belastingdienst	1
DJI Dienst Justitiële Inrichtingen	4
NCTb	6
DKDB (Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging)	1
Eindtotaal	180

Politiek	Aantal vermeldingen
VVD	74
PvdA	60
CDA	46
PVV	30
SP	20
Tweede Kamer	19
GroenLinks	7
Provincie Limburg	3
ChristenUnie	3
D66	3
SGP	2
OPA (politieke partij Alkmaar)	2
Leefbaar Rotterdam	2
Provincie Noord-Brabant	2
Provincie Noord-Holland	2
TON	2
Lokale politieke partij	1
VOC Hoorn	1
Eindtotaal	279

Bedrijfsleven	Aantal vermeldingen
Advocaat	28
Traffic Support	7
DSP	5
COT	5
Securitas Alert Seviles	3
Qbuzz	3
Agressietrainer (algemeen)	2
Motivaction	2
Producent voorlichtingsmateriaal	2
Don Quichotte	1
Beveiligingsbedrijf HBB	1
De Verkeersregelaarscentrale	1
Forcecam	1
Intraval	1
Judith Vonk (ZZP)	1
Kat, Advies & Training	1
Leo Management	1
Regioplan	1
Rosa Security	1
Veronica	1
Verzekeraars (algemeen)	1
Balans & Impuls	1
SEZ	1
Eindtotaal	71

Wetenschap	Aantal vermeldingen
Wetenschappers	135
TNO	5
Verweij-Jonker Instituut	2
SCP	1
AMC (onderzoek)	1
Kenniscentrum voor agressie en geweld in relatie tot werk	1
Plato (Rijksuniversiteit Leiden)	1
NPA (NHG-Praktijkaccreditering)	2
Veiligezorg, kenniscentrum	5
Eindtotaal	153

Media	Aantal vermeldingen
Telegraaf	23
AD	19
Trouw	12
Dagblad de Limburger	10
Brabants Dagblad	8
Volkskrant	7
Gelderlander	7
Noordhollands Dagblad	5
Dagblad van het Noorden	5
De Pers	3
Medisch Contact	2
Journalist	2
youtube.com	1
NCRV	1
Sp!ts	1
Eindtotaal	106

Rijksoverheid	Aantal vermeldingen
BZK, ministerie van	130
(Veiligheid en) Justitie, ministerie van	56
Kabinet Balkenende	29
Verkeer & Waterstaat, Ministerie	15
Volksgezondheid, ministerie van	5
Sociale Zaken, ministerie van	4
Kabinet Rutte	3
Jeugd en Gezin, Ministerie van	2
Commissie Overlast Jaarwisseling	2
OCW, Ministerie van	2
VROM, Ministerie van	1
WWI, Ministerie van	1
Engelse rekenkamer	1
Eindtotaal	251

# Oorzaken

Oorzaken	Aantal vermeldingen
Alcohol en drugs	58
Houding werknemer	39
Verruwing samenleving	22
Gezag hulpverleners ontbreekt	21
Film New Kids	19
Normvervaging	19
Gebrek aan respect	18
Soft beleid	17
Historische ontwikkelingen	17
Vertragingen	16
Laagdrempelige media	15
Individualisering	14
Culturele verschillen	13
Ongeduld	12
Verstandhouding overheid en burger verslechtert	11
Gezag wordt niet meer geaccepteerd	11
Opvoeding	9
De omstandigheden (Stress, opwinding, paniek)	8
Bezuinigingen	8
Markwerking in het OV	6
Internet	5
Verveling/geen dagbesteding/weinig perspectief	5
Egocentrisme	5
Agressie loont	4
Wij-zij denken	4
Personeelstekort bij hulpverleners	4
Schaarste van middelen in gevangenis	4
Wachttijden	4
Groepsgedrag	3
Onvoldoende steun van werkgever	3
Onwetendheid over procedures	3
Controle vervoersbewijs	3
Bedrijfscultuur bij werkgever	3
Aanrijtijden politie	3
Hoge boetes	3
Ontkerkelijking	3
Politieke overtuiging	3
Tolerantie naar geweld neemt af	3
Vergeldingscultuur	3
Gebrek aan training tegen geweld	3
Te weinig preventieve maatregelen vanuit overheid	3
Consumentisme	2
Korte lontjes	2
Veranderende gevangenispopulatie	2
Afschaffen strippenkaart	2
Aanrijtijden ambulances	2
Onwetendheid bevoegdheden	2
Ouders geven verkeerde voorbeeld	2
Onvoldoende steun van politiek	2
Onvoldoende capaciteit bij politie	2
Onmacht bij dader	2
Gebrek moreel besef/inlevingsvermogen	2
Aanpak wietteelt	2
Werkkleding	2
Materialisme	1
Geen behandeling	1
Minderwaardigheidscomplex	1
Cellentekort	1
Minder versterking	1
Digitalisering bij politie	1
Geen	1
Kopieergedrag bij daders	1
Autovrije zondag	1
Scholing werknemer	1
Aannemen slachtofferrol	1
Te weinig bevoegdheden	1
Juridisering van de samenleving	1
Tijdstip	1
Te strenge maatregelen	1
Falen uitvoerders	1
Geweld op tv	1
Gedragsproblemen	1
Camera	1
Geweld leidt vaker tot ernstig letsel	1
Rechterlijke macht te kritisch op politie	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>474</b>

# Veroorzakers

Veroorzakers	Aantal vermeldingen
Marokkanen	65
Jeugd	61
Mensen met gedragsproblemen	18
Familie/ vrienden van hulpbehoevende	10
Voetbalsupporters	10
Moslimmannen	8
Mensen met 'kort lontje'	8
Omstanders	8
Dronken mensen	8
Alcohol- en drugsverslaafden	8
Veelplegers	7
Mondige burgers	7
Assertieve patiënt/cliënt	6
Rechterlijke macht	6
Media	6
Slachtoffer	5
Zwartrijders	5
Gedetineerden	4
Buren	4
Woonwagenbewoners	4
Dementerenden	3
Gefrustreerde individuen	3
Busmaatschappijen (blijven in gebreke)	3
Asociale Nederlanders	3
Leerling	3
NS (blijft in gebreke)	2
65-plussers	2
GeenStijlgeneratie	2
Inwoners van volkswijken	2
Bemoeial	2
Mensen die zich gediscrimineerd voelen	2
Drugsgebruikers	2
Mannen	2
Chagrijnen	1
Streng Christelijke jongeren	1
Kermisexploitanten	1
Krakers	1
Mensen die uit zijn op relletje	1
Antillianen	1
Wildplassers	1
Managers	1
Straattaal-dreigers	1
Autochtoon	1
Uitgaanspubliek	1
Ongeduldige mensen	1
Verstandelijk gehandicapten	1
Plattelandsjeugd	1
VVD	1
Politici	1
Allochtonen	1
Godsdienstfanatici	1
Militair	1
Huisjesmelkers	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>309</b>

Oplossingen	Aantal vermeldingen
Strenger straffen	230
Sneller vervolgen	105
Camera	82
Agressietraining (preventief)	64
Meer beveiliging	42
Kosten verhalen op dader	36
Drempel aangifte verlagen	34
Schadevergoeding slachtoffer	32
Aangifte doen	31
Voorlichting	29
Opvoeding	28
Bewakers	28
Openbaar vervoerverbod	24
Bevoegdheden uitbreiden	23
Registratiesysteem	21
Duidelijke regels	20
Meer controle	19
Vervoersondersteuners	19
Gebiedsverbod	18
Melden geweld	17
Samenwerking werkgevers en uitvoerders	17
Alarmknop	17
Meer agenten	16
Verantwoordelijkheid bij dader leggen	16
Onbekend	12
Nazorg	12
Landelijke (politie-)coördinator	12
Meldplicht	12
Straatverbod tijdens jaarwisseling	11
Gedragscodes (preventief)	11
'Tienpuntenplan'	11
Pepperspray	11
Standaard verlengd voorarrest	10
Bescherming door werkgever	10
Uitkering ontnemen	9
Dienstverlening staken	9
Behandeling (psychisch)	8
Gezag vergroten	8
Meer personeel	7
Bestrijden van oorzaken	7
Preventieve maatregelen	7
Land uitzetten	6
Werkprocessen aanpassen die leiden tot frustratie bij klanten	6
Toegang tot zorg ontzeggen	6
Vervolgen	6
Maatschappelijk front (Handen af van...)	6
Zelfbeheersing	5
Boete	5
Onderwijs	5
Meldpunt voor incidenten	5
Contant geld niet meer gebruiken	5
Beelden vrijgeven	5
Balies en deuren veiliger maken	5
Voetbalwet	5
Bewustwording door meeloopdag	5
Alternatieve vertrekroutes en -tijden	4
Preventief mensen oppakken	4
Scholing medewerkers	4
Bus/trein/tram aanpassen	4
Veiligheidsplan	4
Mentaliteitsverandering	4
Maatschappelijk debat	4
Honden	4
Inzicht geven in strafconsequenties	3
Onderzoek naar handelen politie en daders	3
Centrale meldkamer	3
Omstanders mee laten helpen	3
Verbinding met samenleving/respect krijgen	3
Wantrouwen	3
OV-chipkaart	3
Handboeien (voor NS conducteurs)	3
Project	3
Gevangenis	3
Kosten verhalen op organisatie/ouder	3
Perspectief bieden	2
Nieuwe veiligheidsnormen	2

Pre-match-briefing	2
Lidmaatschap opzeggen	2
Verschijningsplicht dader	2
Ludieke oplossingen	2
Probleemgezinnen laten verhuizen	2
Vervolgning zonder aangifte	2
Protocol Geweld tegen Politieambtenaren	2
Waarschuwing	2
Spuugkit	2
Alarmknop B&W	2
Isolément in samenleving voor agressievelingen	2
Geweld door burgers	2
Praten	2
Anoniem aangifte doen	2
Realistische dienstregeling	2
Assertiever handelen	2
Tiplijn M.	2
Negatieve spiraal doorbreken	2
Vertrouwenslijn	2
Communicatieapparatuur	2
Sluitingstijden afschaffen	2
Contact politie & vervoerbedrijven verbeteren	2
Vrouwelijke agenten	2
Geweld door agenten	2
Wapenstok	2
Ondersteuningsunit geweld voor politieagenten	2
Rijbewijs innemen	2
Vergunningsverbod	2
Begeleiding hulpverlener	1
Auto in beslag nemen	1
Veiligheids-cao	1
OOT (Openbare Orde Team, werkz. bij uitgaansavond)	1
Lastige personen omzichtig benaderen	1
Ouders van minderjarigen in de cel	1
Meldingen houden 'hoogste prioriteit'	1
Contactverbod	1
Uniform beleid (landelijke regels)	1
Daders sociaal isoleren	1
Gratis openbaar vervoer	1
Dwangmedicatie	1
Groep opsplitsen	1
Elektronisch Volg Systeem	1
Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA)	1
Samen de schouders eronder zetten	1
Vaker straffen	1
Gedeeld Gastheerschap (project Gelderland)	1
Muziek	1
Schoon vervoer	1
Cursus zelfverdediging	1
Sirene	1
Etniciteit registreren	1
Sociale dienstplicht	1
Horecagelegenheden (vroeger) sluiten	1
'Speciaal project' (Jeroen Bosch Ziekenhuis)	1
Samenscholingsverbod	1
Strafverzwaring bij gebruik alcohol of drugs	1
Begeleiding dader	1
Geen	1
Horecateams	1
Training om begrip bij daders te kweken	1
Maatwerk op lokaal niveau	1
Geloof	1
Zwarte lijst	1
Verlof intrekken	1
Microfoon	1
vliegende brigade	1
Verfspray	1
Vluchtroutes	1
Vuurwerk aan banden	1
Wet op piraterij invoeren	1
Meer zelfvertrouwen bij professionals en politici	1
Protocol geweld tegen burgemeesters	1
Docenten vovoyeren	1
aso-bevel	1
Agressietraining dader	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>1382</b>

Oplossers	Aantal vermeldingen
Politie	49
Werkgevers (algemeen)	43
OM	23
Rechters	15
Overheid	12
Scholen	11
OV bedrijven	8
Ministerie van Justitie	8
Burgers	8
NS	5
Marokkaanse gemeenschap	5
BZK	4
Connexion	3
Leger	3
Medewerkers met een publieke taak (algemeen)	3
Arbeidsinspectie	2
Verenigingsleven	2
Politici	2
Gezinscoach	2
Geestelijke gezondheidszorg	2
Provincie	1
Conducteurs	1
Woningcorporaties	1
Media	1
Daders	1
Omstanders	1
Brandweer	1
RET	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>218</b>