



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Terrorisme: wat willen Amsterdammers erover weten?

Project: 5168
In opdracht van BDA/COM

dr. Esther Jakobs
drs. Cathelijne Hermans
drs. Jeroen Slot

Weesperstraat 79
1018 VN Amsterdam
Telefoon 020 527 9422
e.jakobs@os.amsterdam.nl

Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Fax 020 527 9595
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, augustus 2005

Inhoud

Inleiding	5
1 Veiligheidsbeleving	7
1.1 Gebruik van het openbaar vervoer	7
1.2 Veiligheid en terrorisme	7
2 Informatie over terrorisme	13
2.1 Informatiekanalen	17
Conclusies	19
Bijlage: gebruikte literatuur	21

Inleiding

In Nederland zijn er, in tegenstelling tot landen zoals bijvoorbeeld de Verenigde Staten (New York) en het Verenigd Koninkrijk (Londen), geen publiekscampagnes gevoerd om de bevolking te informeren over terrorisme en de bestrijding daarvan. Zowel op landelijk niveau als in Amsterdam heeft de vraag of er publiekscampagnes moeten worden opgestart wel alle aandacht. Op 4 juli 2005 heeft de gemeenteraad van Amsterdam een motie aangenomen, waarin wordt aangedrongen op een publiekscampagne die Amsterdammers duidelijkheid moet verschaffen over wat zij het beste kunnen doen als zij iets verdachts zien in de stad.

Landelijk is al onderzoek gedaan naar de informatiebehoefte van de Nederlanders over terrorisme. De RVD heeft hier vorig jaar zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek naar laten doen en een vervolgmeting naar dit onderwerp staat op stapel. Hoewel de uitgevoerde onderzoeken een schat aan informatie opleveren, geven de resultaten vooral een algemeen beeld van hoe 'de Nederlander' denkt over terrorisme en hoe hij daarover geïnformeerd wil worden.

De Bestuursdienst van de gemeente Amsterdam heeft O+S gevraagd om een onderzoek uit te voeren dat antwoord kan geven op de vraag óf en hoe de Amsterdammers geïnformeerd willen worden over dit onderwerp en wat mensen op dit gebied van de gemeente verwachten. De vragen waarop het onderzoek een antwoord moet geven luiden:

- In hoeverre voelen Amsterdammers zich veilig, wat zijn de belangrijkste redenen voor gevoelens van (on)veiligheid en waar voelt men zich (on)veilig?
- In hoeverre is er in Amsterdam sprake van angst voor terrorisme en wordt er in het dagelijks leven rekening gehouden met de mogelijkheid van een aanslag?
- In hoeverre willen Amsterdammers geïnformeerd worden over terrorisme, hoe willen zij geïnformeerd worden en wat verwachten zij op dit punt van de gemeente?

Het onderzoek is uitgevoerd van 22 tot en met 25 juli 2005, dus vlak na de aanslagen in Londen. Aan het onderzoek deden 955 personen mee, waarvan 412 Amsterdammers die telefonisch zijn benaderd en 543 leden van het online panel van O+S die de vragenlijst online hebben ingevuld. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd en opleidingsniveau om ervoor te zorgen dat de onderzoeksgroep de bevolking van Amsterdam op deze punten weerspiegelt.

In dit rapport worden de resultaten van de enquête beschreven. Eerst wordt hierbij uitgegaan van de rechte telling, dat wil zeggen de antwoorden zoals die door alle respondenten samen gegeven zijn. Waar mogelijk en relevant worden de resultaten vergeleken met eerder uitgevoerd onderzoek, zoals de Amsterdamse Burgermonitor, de Monitor Leefbaarheid en Veiligheid en een verkennend onderzoek naar veiligheidsbeleving, de angst voor terrorisme en de behoefte aan communicatie door de

overheid, dat in september 2004 is uitgevoerd door TNS/NIPO. Ook worden er verschillende groepen Amsterdammers onderscheiden. Omdat gebruikers van het openbaar vervoer zich, als gevolg van de aanslagen op bussen en metro in Madrid en Londen, mogelijk bewuster zijn van de kans op een terroristische aanslag wordt steeds gekeken of er een verschil bestaat tussen Amsterdammers die frequent met het openbaar vervoer reizen en zij die dit minder of niet doen. Tenslotte worden psychologische theorieën en fenomenen gebruikt om de resultaten waar nodig en relevant te duiden.

Het rapport sluit af met een aantal conclusies die op basis van het onderzoek getrokken kunnen worden.

1 Veiligheidsbeleving

In dit hoofdstuk staat de veiligheidsbeleving van de Amsterdammers centraal. Eerst gaan we in op het thema veiligheid in het algemeen, en daarna wordt er aandacht besteed aan terrorisme. Omdat er steeds wordt gekeken of er verschillen bestaan tussen Amsterdammers die vaak met het openbaar vervoer reizen en zij die dat minder of niet doen, beginnen we met een schets van het gebruik van het openbaar vervoer.

1.1 Gebruik van het openbaar vervoer

Van de respondenten maakt 20% (vrijwel) dagelijks gebruik van het openbaar vervoer, een kwart doet dit (vrijwel) nooit. Er is dus een aanzienlijke groep Amsterdammers die dagelijks, samen met reizigers van buiten Amsterdam gebruik maakt van het openbaar vervoer in de stad.

Tabel 1 Hoe vaak maakt u gebruik van het openbaar vervoer in Amsterdam, 2005 (procenten, n=955)

	%
(vrijwel) dagelijks	20
regelmatig	25
zo nu en dan	30
(vrijwel) nooit	26
totaal	100¹

De tram is het meest gebruikte openbaar vervoermiddel; driekwart van de Amsterdammers die wel eens met het openbaar vervoer reizen, deed dit maandelijks of vaker in de afgelopen 12 maanden. De metro en de bus worden wat minder gebruikt; ongeveer de helft van de Amsterdammers die wel eens met het openbaar vervoer reizen deed dit maandelijks of vaker in de afgelopen 12 maanden. Het gebruik van de verschillende openbaar vervoermiddelen is gerelateerd: mensen die vaker met de metro reizen, maken bijvoorbeeld ook vaker gebruik van bus en tram.

1.2 Veiligheid en terrorisme

Veiligheid

Dertig procent van de Amsterdammers voelt zich wel eens onveilig, 70% geeft aan zich zelden of nooit onveilig te voelen. De Veiligheidsindex 2003-2004 laat zien dat 40% van de Amsterdammers zich wel eens onveilig voelt. Hierbij moet opgemerkt worden dat de vraagstelling verschillend was.

¹ Als gevolg van afronding tellen de percentages in de tabellen niet altijd op tot 100.

In tabel 2 is te zien dat er geen eenduidige relatie bestaat tussen gebruik van het openbaar vervoer en veiligheidsgevoelens. Mensen die vrijwel nooit met het openbaar vervoer reizen geven zowel vaker dan gemiddeld aan zich *vaak*, als *nooit* onveilig te voelen. Wel is er een relatie met de grootte van het huishouden waarin men leeft: Amsterdammers die met drie of meer personen in een huishouden leven, geven vaker aan zich soms onveilig te voelen (35%) en minder vaak zich (vrijwel) nooit onveilig te voelen (25%). Het zal bij deze groep in een aantal gevallen om gezinnen met kinderen gaan. Mogelijkerwijs maken zij zich meer zorgen dan alleenstaanden of stellen.

Tabel 2 Onveiligheidsgevoelens naar gebruik openbaar vervoer Amsterdam, 2005 (procenten, n=955)

Voelt u zich wel eens onveilig?	Hoe vaak maakt u gebruik van het openbaar vervoer in Amsterdam?				totaal
	(vrijwel) dagelijks	regelmatig	zo nu en dan	(vrijwel) nooit	
vaak	2	3	1	7	3
soms	27	27	24	31	27
zelden	42	35	46	21	36
nee, nooit	30	35	29	41	34
totaal	100	100	100	100	100

Criminaliteit (30%) en verruwing van de maatschappij (26%) zijn voor de Amsterdammers de belangrijkste redenen om zich onveilig te voelen. Twaalf procent weet geen reden te noemen en 10% noemt terrorisme of aanslagen als belangrijkste reden voor onveiligheid.

Tabel 3 Wat is de belangrijkste reden waarom u zich onveilig voelt, 2005 (procenten, n=635)

	%
criminaliteit	30
verruwing maatschappij	26
terrorisme, aanslagen	10
overlast	8
rondhangende jongeren, groepjes, zwervers, junks	7
(slechte) verlichting	2
oorlog in Irak	1
anders, namelijk	5
weet niet	12
totaal	100

Zeven op de tien Amsterdammers die zich wel eens onveilig voelen, voelen zich thuis het meest veilig (68%). Andere plekken die genoemd worden zijn de eigen buurt (6%), drukke straten waar veel mensen zijn (3%) en "overall" (4%). Ook in het in 2004 uitgevoerde landelijke onderzoek werd de eigen woning als de meest veilige plek bestempeld.

Als minst veilige plek wordt de metro door 12% genoemd, het openbaar vervoer door 7% en het Centraal Station door 2%. In totaal wordt dus door één op de vijf Amsterdammers aan het openbaar vervoer gerefereerd als zij een plek moeten noemen waar zij zich het minst veilig voelen. Mensen die regelmatig of dagelijks met het openbaar vervoer (OV) reizen noemen het OV vaker (28%) dan mensen die zo nu en dan (20%) of (vrijwel) nooit

met het openbaar vervoer reizen (9%). Het is aannemelijk dat hierbij de recente aanslagen een rol spelen.

De straat wordt door 16% als minst veilige plek gezien. 's Nachts in het donker wordt door 17% genoemd zonder specifieke locatieaanduiding. Uit het in 2004 uitgevoerde landelijke onderzoek kwamen tunnels als minst veilige plek naar voren, maar deze worden door slechts 1% van de Amsterdammers genoemd.

Terrorisme

Uit het voorgaande komt terrorisme niet naar voren als een onderwerp dat de gemoederen van de Amsterdammers zeer sterk bezighoudt. Dat verandert op het moment dat er gevraagd wordt of zij zich zorgen maken over het terrorisme. Op dat moment geeft 64% van de mensen die het onderwerp niet spontaan noemden aan zich zorgen te maken over terrorisme. In totaal (spontaan en gevraagd samen) betekent dit dat 58% van de Amsterdammers zich zorgen maakt over terrorisme.

Uit het in 2004 landelijk uitgevoerde onderzoek kwam terrorisme als vierde onderwerp van zorg naar voren, achter de politiek, de veiligheid op straat en de (gezondheids)zorg. Terrorisme werd door 16% van de Nederlanders spontaan genoemd als bron van zorg en door 13% wanneer er direct naar gevraagd werd. Het verdiepende, kwalitatieve onderzoek dat in 2004 door Ferro² werd uitgevoerd, laat zien dat terrorisme een aparte positie inneemt in de context van veiligheidsbeleving. Het is een abstracter begrip dan criminaliteit en geweld, onderwerpen die daardoor een grotere rol spelen in het dagelijks leven dan terrorisme.

Kans op een aanslag

Iets meer dan de helft van de Amsterdammers schat de kans dat er in Amsterdam een terroristische aanslag plaats zal vinden *tamelijk* of *zeer groot* in. In het in 2004 uitgevoerde landelijke onderzoek achtte een kwart van de Nederlanders de kans op een terroristische aanslag in Nederland tamelijk of zeer groot.

Tabel 4 Hoe groot schat u de kans op een terroristische aanslag in Amsterdam naar gebruik openbaar vervoer Amsterdam, 2005 (procenten, n=955)

Kans op een terroristische aanslag	Hoe vaak maakt u gebruik van het openbaar vervoer in Amsterdam?				totaal
	(vrijwel) dagelijks	regelmatig	zo nu en dan	(vrijwel) nooit	
zeer groot	32	14	15	18	19
tamelijk groot	30	32	37	45	36
niet groot maar ook niet klein	22	34	35	24	29
tamelijk klein	9	16	12	7	11
zeer klein	8	4	2	6	5
totaal	100	100	100	100	100

Mensen die dagelijks met het openbaar vervoer reizen denken vaker dan anderen dat de kans op een terroristische aanslag zeer groot is (32%). Onder de mensen die minder vaak

² Ferro (2004). *Verdiepend onderzoek beleving terrorisme*. Amsterdam: Ferro.

met het openbaar vervoer reizen, ligt dit percentage rond de 15%. Verder geldt dat mensen die in een groter huishouden wonen (61%) de kans op een aanslag vaker als tamelijk of zeer groot inschatten dan zij die in een één- (51%) of twee persoonshuishouden wonen (54%).

Kans op aanslag na Londen

Meer dan de helft van de Amsterdammers (56%) schat de kans op een terroristische aanslag in de stad groter in na de aanslagen in Londen, 41% denkt dat deze kans even groot is gebleven. Deze verandering van de kansschatting is gerelateerd aan de oorspronkelijke schatting: mensen die denken dat de kans op een aanslag (zeer) groot is geven vaker aan dat zij van mening zijn dat de kans groter is geworden na de aanslagen in Londen.

Tabel 5 De kans op een terroristische aanslag veranderd na de aanslagen in Londen, 2005 (procenten, n=955)

	%
ja, de kans is groter geworden	56
nee, is hetzelfde gebleven	41
ja, de kans is kleiner geworden	1
weet niet	3
totaal	100

Mensen die dagelijks met het openbaar vervoer reizen (62%) en zij die nooit met het openbaar vervoer reizen (61%) geven vaker aan dat de kans op een aanslag in Amsterdam groter is geworden na de aanslagen in Londen dan mensen die regelmatig of zo nu en dan met het OV reizen (54%).

Risicoperceptie

Door een recente ramp wordt het voor mensen lastig om risico's correct in te schatten. Een recente ramp maakt ernstige gebeurtenissen meer opvallend. Dit heeft tot gevolg dat de kans op ernstige, weinig voorkomende gebeurtenissen overschat wordt, terwijl de kans op vaker voorkomende gebeurtenissen onderschat wordt. Het aandeel mensen dat zich tegen de gevolgen van een aardbeving verzekert neemt bijvoorbeeld fors toe vlak nadat ergens een aardbeving is geweest. Naarmate de aardbeving langer geleden is daalt dit percentage weer.

Dit fenomeen kan mede verklaren waarom in het huidige onderzoek, dat is uitgevoerd vlak na de aanslagen in Londen, de kansen op een aanslag in Amsterdam groter worden ingeschat dan voorheen. Mensen lijken zich bovendien gedeeltelijk bewust van het effect dat zo'n aanslag heeft. Immers, veel Amsterdammers geven zelf aan dat zij de kans op een aanslag in Amsterdam na de aanslagen in Londen groter inschatten dan daarvoor.

Het dagelijks leven

Bijna een kwart van de Amsterdammers (23%) houdt in het dagelijks leven rekening met de mogelijkheid van een aanslag. Van de mensen die dagelijks met het openbaar vervoer reizen houdt 35% met deze mogelijkheid rekening. In 2004 hield 20% van de Nederlanders naar eigen zeggen in het dagelijks leven rekening met een aanslag.

In tabel 6 is weergegeven op welke manier men rekening houdt met de mogelijkheid van een terroristische aanslag. Ongeveer tweederde van hen doet dit door alert te zijn, goed

op te letten of zich ervan bewust te zijn dat er een terroristische aanslag zou kunnen plaatsvinden (dit is ongeveer één op de acht Amsterdammers). Ongeveer een kwart vermijdt bepaalde plekken of het openbaar vervoer (dit is ongeveer één op de twintig Amsterdammers). Ook uit het landelijke onderzoek dat in 2004 werd uitgevoerd bleken mensen met name rekening met een mogelijke aanslag te houden door extra alert of bedachtzaam te zijn.

Tabel 6 Op welke manier houdt u daar (terrorisme) rekening mee, 2005 (procenten, n=217, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
ik let goed op/ben extra alert	38
ik vermijd bepaalde plekken	22
ik ben bedachtzaam	17
ik ben me er bewust van	13
geen/weinig gebruik openbaar vervoer	6
ik heb noodvoorzieningen getroffen	1
ik houd het nieuws goed in de gaten	1
anders, namelijk	7
weet niet	16

2 Informatie over terrorisme

In het onderzoek is ook aandacht besteed aan de behoefte die mensen hebben aan informatie over terrorisme.

Landelijke overheid eerste bron van informatie

Tweederde van de Amsterdammers verwacht informatie over de aanpak van terrorisme van de landelijke overheid (64%), één op de vijf (22%) verwacht deze informatie van de gemeente en één op de tien Amsterdammers (10%) van de politie. Tachtig procent van de Amsterdammers noemt één bron van informatie, 8% noemt er twee en 3% noemt er drie.

Tabel 7 Van wie verwacht u informatie over terrorisme, 2005 (procenten, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
rijk, landelijke overheid, ministers	64
gemeente	22
politie	10
media	5
niemand	2
anders, namelijk	3
weet niet, geen antwoord	8

Informatie die men van de gemeente zou willen hebben

De gemeente staat dus niet bovenaan de lijst van informatieverstrekkers over terrorisme. Wanneer de gemeente Amsterdam zou besluiten om informatie te verstrekken op het gebied van terrorisme, dan ontvangt 17% van de Amsterdammers het liefst informatie over de *aanpak* van de gemeente op het gebied van terrorisme. Dertien procent zou graag op de hoogte gehouden worden van de *mate van dreiging*.

Welke informatie mbt terrorisme zou u van de gemeente Amsterdam willen ontvangen, 2005 (procenten, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
aanpak gemeente	17
dreiging	13
wat ik moet doen als er een aanslag plaatsvindt	8
niets	7
wat ik zelf kan doen	7
wat ik moet doen als er iets verdachts zie	4
waar moet/waar kan ik op letten	4
scenario bij calamiteiten, telefoonnummer	4
anders, namelijk	12
weet niet, geen antwoord	31

Bijna een kwart van de Amsterdammers zou verschillende typen informatie willen ontvangen over wat zij zelf zouden kunnen doen. Slechts enkele Amsterdammers noemen meer dan één soort informatie die zij zouden willen ontvangen (7%). Drie op de tien Amsterdammers (31%) kunnen geen antwoord geven op deze vraag. Deze groep kijkt niet af van de anderen wat betreft van *wie* zij informatie verwachten over terrorisme – ook binnen deze groep verwacht ongeveer 60% dergelijke informatie van de landelijke overheid. Zij willen dus wel informatie maar hebben geen duidelijk idee waarover dan.

De mogelijkheid van een terroristische aanslag

Desgevraagd geeft 63% van de Amsterdammers aan meer informatie van de gemeente te willen ontvangen over de mogelijkheid van een terroristische aanslag. Van de Amsterdammers die dagelijks met het openbaar vervoer reizen zegt zelfs 73% hierover meer informatie te willen ontvangen en van de Amsterdammers die met drie of meer personen in een huishouden leven is dit 76%. De behoefte aan informatie is gerelateerd aan de inschatting van de kans op een aanslag. Van de Amsterdammers die de kans op een aanslag zeer groot inschatten wil 82% meer informatie van de gemeente, van de Amsterdammers die die kans zeer klein inschatten is dat 18%.

Tabel 9 Kunt u dingen noemen die de gemeente Amsterdam doet om terroristische aanslagen te voorkomen, 2005 (procenten, n=955, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
nee	80
bewaking, controle, cameratoezicht	5
ja, oefenen (rampenoefening)	2
ja, informatie verstrekken	1
ja, anders, namelijk	9
weet niet	5

De aanpak van de gemeente

Tachtig procent van de respondenten kan geen dingen noemen die de gemeente Amsterdam doet om terroristische aanslagen te voorkomen. Ook uit het TNS/NIPO onderzoek blijkt dat weinig mensen weten wat de overheid doet op dit punt (in dat onderzoek kon 75% niks zeggen over de aanpak van de landelijke overheid).

Wat willen mensen weten van de gemeente?

Wanneer er vervolgens rechtstreeks naar wordt gevraagd, geeft 64% van de Amsterdammers aan meer informatie te willen van de gemeente over wat deze doet om een aanslag te voorkomen. Dit is een groot deel, gezien het feit dat de gemeente in eerste instantie niet wordt gezien als eerst aangewezen bron van informatie over terrorismebestrijding. Van de Amsterdammers die dagelijks met het openbaar vervoer reizen en de Amsterdammers die in een huishouden met drie of meer personen leven, zou 74% meer informatie willen ontvangen over wat de gemeente doet om een aanslag te voorkomen. Ook hier geldt dat behoefte aan informatie groter is naarmate Amsterdammers de kans op een aanslag groter inschatten. Van degenen die de kans op een aanslag groot achten wil 82% meer informatie, van degenen die de kans klein achten is dat 29%.

Wat kan de burger zelf doen?

Bijna de helft (46%) van de ondervraagden denkt dat zij zelf ook iets kunnen doen ter voorkoming van een aanslag. Zij denken hierbij vooral aan goed opletten, alert zijn (59%, oftewel 29% van alle ondervraagden) en melden als je iets verdachts ziet (22%, 11% van alle ondervraagden). Eén op de vijf Amsterdammers heeft geen antwoord op de vraag wat zij zelf zouden kunnen doen om een aanslag te voorkomen. Ook uit het TNS/NIPO onderzoek bleek dat ongeveer de helft van de Nederlanders denkt dat burgers zelf iets kunnen doen om aanslagen te voorkomen.

Zeven van de tien Amsterdammers zouden meer informatie willen hebben over wat zij zelf zouden kunnen doen om aanslagen te voorkomen. Van hen die in drie- of meerpersoons huishoudens leven, heeft 77% deze behoefte. Wederom geldt dat behoefte aan informatie groter is naarmate Amsterdammers de kans op een aanslag groter inschatten. Van degenen die de kans op een aanslag groot achten wil 83% meer informatie, van degenen die de kans klein achten is dat 36%.

Van de mensen die meer informatie zouden willen hebben, denkt 54% zelf iets te kunnen doen om een aanslag te voorkomen. Van de mensen die niet meer informatie zouden willen hebben (30% van het totaal) denkt slechts 36% dat zij zelf iets zouden kunnen doen om een aanslag te voorkomen. Dit duidt er op dat ongeveer één op de vijf Amsterdammers geen informatie wil en denkt niets te kunnen doen om een aanslag te voorkomen.

In 2004 zei één op de drie Nederlanders meer informatie van de overheid te willen hebben over wat ze zelf kunnen doen. Geconcludeerd werd (ook in het kwalitatieve vervolgonderzoek) dat de behoefte aan informatie niet erg groot was. Inwoners van grote steden bleken echter veel vaker (69%) behoefte te hebben aan overheidsinformatie dan bewoners van de rest van het land. Ook in het huidige onderzoek blijkt dat zeven op de tien Amsterdammers behoefte hebben aan informatie over terrorisme. Het feit dat inwoners van grote steden meer behoefte hebben aan informatie over terrorisme kan samenhangen met de algemene tendens dat onveiligheidsgevoelens in grote steden sterker zijn dan in de rest van het land. De vergelijking tussen het TNS/NIPO onderzoek en het huidige onderzoek laat op het punt van informatiebehoefte geen verandering zien in Amsterdam. Er bestaat vooral behoefte aan meer informatie over dreiging en over wat men zelf kan doen. In het huidige onderzoek blijkt daarnaast dat Amsterdammers anno 2005 ook duidelijk behoefte hebben aan informatie over de aanpak van de gemeente als het gaat om terrorisme.

Sense of control

Veiligheidsbeleving hangt samen met ervaren kwetsbaarheid, gevoel van controle en weerbaarheid. Het feit dat iets meer dan de helft van de Amsterdammers de kans op een aanslag in Amsterdam als (zeer) groot inschat, laat zien dat zij zich kwetsbaar achten. Uit het kwalitatieve onderzoek dat in 2004 is uitgevoerd blijkt dat veel mensen als het gaat om terrorisme, geen *sense of control* hebben ("als je gaat, dan ga je toch"). Het huidige onderzoek laat zien dat mensen desondanks denken zelf iets te kunnen doen om een aanslag te voorkomen én behoefte aan informatie hebben op het terrein van terrorisme. Beide komen mogelijk voort uit de behoefte aan een gevoel van controle. Het feit dat men vooral is geïnteresseerd in informatie over de aanpak van de gemeente en over wat men

zelf kan doen draagt bij aan deze gedachte. Ook het kwalitatieve onderzoek geeft aan dat een deel van de mensen probeert het probleem te beheersen door zich erin te verdiepen: "Goed geïnformeerd zijn geeft hen een (relatief) veilig gevoel."

Wat doe je als je een verdacht pakketje ziet?

Als zij op een drukke plek iets verdachts zouden zien (bijvoorbeeld een pakketje, een achtergelaten koffer of een zich verdacht gedragende persoon), dan zou 45% van de Amsterdammers naar eigen zeggen *zeker* iets doen, en 40% zou *waarschijnlijk* iets doen. Elf procent geeft aan *waarschijnlijk niets* te zullen doen en slechts 2% zegt in dat geval *zeker niets* te zullen doen (20 personen). Amsterdammers die minder vaak met het openbaar vervoer reizen geven wat vaker aan dat zij waarschijnlijk of zeker niets zullen doen als zij iets verdachts zagen. In het TNS/NIPO onderzoek zei driekwart van de Nederlanders melding te maken op het moment dat zij een verdacht pakketje zagen. Tweederde zou een verdachte persoon melden.

Tabel 10 Wat zou u doen als u iets verdachts zag?, 2005 (procenten, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
politie, GVB personeel waarschuwen	48
112 bellen	41
lokale politie bellen	25
omstanders waarschuwen	14
hard weglopen	5
speciaal telefoonnummer bellen	1
anders, namelijk	2
de (verdachte) persoon aanspreken	1
weet niet	3

Veel Amsterdammers zouden de politie of het aanwezige GVB-personeel waarschuwen, of het alarmnummer 112 bellen. Een kwart zou de lokale politie bellen. Slechts drie procent weet geen antwoord. Tweederde van de Amsterdammers geeft één antwoord, 22% geeft twee antwoorden en 7% geeft er drie.

Alhoewel bijna alle Amsterdammers denken dat zij iets zouden doen als zij iets verdachts zouden zien en ook een idee hebben over wat zij dan zouden doen, geeft desgevraagd 75% van hen aan meer informatie van de gemeente te willen ontvangen over dit onderwerp. Van de mensen die meer informatie zouden willen, denkt 87% zeker of waarschijnlijk iets te doen als zij iets verdachts zagen. Van de mensen die niet meer informatie willen ontvangen denkt 79% dit. Ook hier geldt dat de behoefte aan informatie groter is naarmate Amsterdammers de kans op een aanslag groter inschatten. Van degenen die de kans op een aanslag groot achten wil 83% meer informatie, van degenen die de kans klein achten is dat 44%.

Bystander effect ("ik zou iets doen als ik iets zag")

Bijna alle ondervraagden geven aan waarschijnlijk of zeker iets te zullen doen als ze op een drukke plek in de stad iets verdachts zouden zien. Het gaat hierbij om een gedragsintentie; mensen denken in een hypothetische situatie bepaald gedrag te vertonen. Er zijn redenen om aan te nemen dat deze inschatting optimistisch is.

Onderzoek heeft laten zien dat intenties niet altijd in gedrag worden omgezet. Er zijn verschillende factoren die hierop van invloed zijn. De belangrijkste hiervan is de waargenomen controle over het gedrag. Vooraf kunnen mensen gemakkelijk inschatten dat zij politie of GVB personeel waarschuwen of dat zij 112 bellen op het moment dat ze iets verdachts zien. Op het moment dat zij daadwerkelijk met zoiets worden geconfronteerd kan deze inschatting anders zijn. Iemand kan bijvoorbeeld veel haast hebben, bang worden of er van uitgaan dat een ander zal reageren. Dit laatste wordt ook wel aangeduid met het *bystander effect*. Het *bystander effect* treedt vooral op als mensen in groepsverband ergens getuige van zijn, bijvoorbeeld van een zich verdacht gedragend persoon of iemand die hulp nodig heeft. Voordat iemand besluit om actie te ondernemen moet eerst duidelijk zijn dat deze actie daadwerkelijk nodig is. De aanwezigen gaan daarbij af op elkaars reactie, waarbij de afwachtende houding die ze aannemen de kans kleiner maakt dat iemand iets doet omdat het wel mee lijkt te vallen met de situatie. In de psychologie wordt de toestand die dan ontstaat *pluralistic ignorance* genoemd, het collectief negeren van de mogelijk problematische situatie.

Wanneer er wél duidelijk sprake is van een noodgeval of dreigende situatie kan het nog steeds zo zijn dat niemand ingrijpt, omdat er anderen aanwezig zijn en niemand de verantwoordelijkheid neemt om actie te ondernemen. Omdat het waarschijnlijk is dat verdachte situaties die kunnen wijzen op terrorisme zich voor zullen doen op drukbezochte plaatsen in de stad mag worden aangenomen dat de hierboven beschreven mechanismen in gang worden gezet.

Wat te doen als de sirene klinkt?

Tweederde van de Amsterdammers kan correct beschrijven wat zij moeten doen als de sirene klinkt: naar binnen gaan, ramen en deuren sluiten en radio en/of televisie aanzetten. Eén op de vijf denkt eveneens te weten wat zij moeten doen, maar geeft een onvolledige of onjuiste beschrijving. Eén op de zeven Amsterdammers weet niet wat te doen als de sirene gaat.

Desgevraagd geeft 65% van de Amsterdammers aan meer informatie te willen ontvangen over dit onderwerp. Van de mensen die een goede omschrijving geven, zou 61% meer informatie willen ontvangen en van de mensen die geen omschrijving konden geven is dat 84%. Wederom wil een groter deel van de mensen die de kans op een aanslag groter inschatten informatie over dit onderwerp (72%) dan mensen die de kans op een aanslag klein achten (34%).

2.1 Informatiekanalen

Wanneer de gemeente Amsterdam informatie zou verspreiden over de eerder besproken onderwerpen, dan zouden meer inwoners de voorkeur hebben voor een specifieke campagne van de gemeente dan voor informatie die via de pers verspreid wordt: 49% van de ondervraagden noemt een gemeentelijk informatiekanaal terwijl 39% én van de perskanalen noemt. Desondanks is het nieuws op de televisie het meest genoemde kanaal (34%). Folders (van de gemeente) worden bijna even vaak genoemd, internet en/of e-mail volgen op afstand.

Tabel 11 Op welke manier wilt u door de gemeente Amsterdam geïnformeerd worden over de hiervoor genoemde onderwerpen, 2005 (procenten, meerdere antwoorden mogelijk)

	%
via de pers	
<i>nieuws op televisie</i>	34
<i>nieuws op radio</i>	13
<i>de krant</i>	10
via (een campagne van) de gemeente	
<i>folders</i>	30
<i>internet, e-mail</i>	18
<i>televiespot, radiospot</i>	16
<i>bewonersbrief, per post</i>	11
<i>huis-aan-huis blad</i>	7
<i>gemeentelijke krant</i>	5
<i>posters (in de metro)</i>	2
<i>advertenties</i>	1
anders, namelijk	2
weet niet, geen antwoord	8

Van degenen die een informatiekanaal noemen, noemt 55% één kanaal, 30% noemt er twee en 11% noemt er drie. De overige 4% noemen er nog meer.

Conclusies

Terrorisme is geen onderwerp waar Amsterdammers dagelijks mee bezig zijn. Dertig tot veertig procent van de Amsterdammers voelt zich vaak of soms onveilig. Deze gevoelens van onveiligheid worden op de eerste plaats veroorzaakt door criminaliteit en verruwing van de maatschappij. Terrorismen speelt hierbij een kleinere rol. Dit betekent niet dat Amsterdammers zich niet bezighouden met terrorisme. Terrorismen is echter van een andere orde dan zaken als criminaliteit, omdat het abstracter is en verder weg staat van de dagelijkse werkelijkheid.

Vooraf werd verwacht dat gebruik van het openbaar vervoer een rol zou spelen in het gevoel van onveiligheid. Dit wordt gedeeltelijk door de resultaten ondersteund. Het is niet zo dat Amsterdammers die vaker met het OV reizen zich in het algemeen onveiliger voelen dan mensen die minder vaak met het OV reizen. Wel noemen ze vaker het OV als plek waar ze zich het minst veilig voelen en schatten ze de kans op een terroristische aanslag in Amsterdam groter in. Ook hebben zij meer behoefte aan informatie van de gemeente.

Een opvallend resultaat is het verband tussen huishoudengrootte en gevoelens van veiligheid. Amsterdammers die in een driepersoons- of groter huishouden wonen, voelen zich vaker onveilig dan Amsterdammers die in een kleiner huishouden wonen en schatten de kans op een terroristische aanslag groter in. Ook hebben zij meer behoefte aan informatie van de gemeente. Mogelijk speelt hierbij het feit dat men in een gezin leeft (vaak met kinderen) waarover men bezorgd is een rol.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat Amsterdammers terrorisme niet zien als een lokale aangelegenheid. Dit blijkt uit het feit dat men niet de gemeente, maar de rijksoverheid ziet als de aangewezen bron van informatie over dit onderwerp. Desondanks is er wel degelijk behoefte aan gemeentelijke informatie over terrorisme. Dit sluit aan bij het idee dat meer informatie een gevoel van veiligheid kan geven en daardoor een gevoel van controle over een in principe oncontroleerbaar fenomeen.

Het Nederlandse en Amsterdamse overheidsbeleid is er lange tijd niet op gericht geweest om burgers actief te informeren over terrorisme (bestrijding). Een overweging die hierbij een rol speelt, is dat de overheid geen paniek wil zaaien. Daarnaast werd op basis van het in 2004 uitgevoerde TNS/NIPO onderzoek geconcludeerd dat er weinig behoefte aan bestond. De discussie over overheidsvoorlichting op het gebied van terrorisme is recentelijk opgelaaid, mede naar aanleiding van voorbeelden uit het buitenland waar de overheid wel systematisch informatie verstrekt over dit onderwerp. De meningen over het effect van meer informatie over terrorisme zijn verdeeld. Voorstanders van informatievoorziening wijzen erop dat voorlichting kan bijdragen tot een correct beeld van de werkelijkheid en burgers daarnaast ook weerbaarder kan maken.

De in 2004 getrokken conclusie dat er weinig behoefte bestond aan informatie geldt niet voor Amsterdam (en andere grote Nederlandse steden). Zowel in 2004 als in 2005 geven zeven van de tien Amsterdammers desgevraagd aan meer informatie van de gemeente te willen ontvangen over terrorismebestrijding. Het gaat dan met name over de vraag wat mensen zelf moeten of kunnen doen, over de dreiging en over de aanpak van terrorisme die de gemeente hanteert. Amsterdammers geven aan over deze onderwerpen weinig te weten. Met oog op het informeren over de dreiging van een terroristische aanslag zijn de kleurcodes bedacht. Veel Amsterdammers geven echter aan niet te weten wat de verschillende codes precies betekenen.

Het initiatief om informatie te verstrekken via het internet (www.eenveiligamsterdam.nl) komt tegemoet aan de behoefte aan informatie van de Amsterdamse bevolking over wat de gemeente doet ter voorkoming van een terroristische aanslag. Ook kan overwogen worden om mensen beter te informeren over wat zij zelf kunnen doen. Informatie hierover versterkt mogelijk de eerder genoemde *sense of control* en sluit bovendien aan bij de voornaamste informatiebehoefte.

Alhoewel het hoge percentage van Amsterdammers dat aangeeft iets te zullen doen wanneer zij iets verdachts zien waarschijnlijk een overschatting is van het deel van de mensen dat werkelijk actie onderneemt, mag verwacht worden dat er actie ondernomen wordt wanneer mensen iets verdachts zien. Het is dan van belang dat het duidelijk is waar men iets verdachts kan melden en dat dat ook gemakkelijk gedaan kan worden. Een aanzienlijk deel van de Amsterdammers geeft aan dat zij verdachte dingen of personen zouden melden bij de politie of bij personeel van het GVB. De vraag is dan vervolgens: is dit de bedoeling en zijn deze mensen of alternatieve meldkanalen gemakkelijk te vinden wanneer er iets aan de hand is?

Tweederde van de Amsterdammers weet wat te doen wanneer de sirenes gaan op een ander tijdstip dan de eerste maandag van de maand om 12 uur. Desondanks wil nog steeds een even groot aandeel meer informatie over wat zij moeten doen bij calamiteiten of een ramp. Dit suggereert twee verschillende dingen. Ten eerste wijst het erop dat de behoefte aan informatie niet zomaar verdwijnt, ook niet wanneer mensen op de hoogte zijn van wat zij moeten doen als er iets aan de hand is. Ten tweede geeft het aan dat voorlichting en het informeren van de burger een kwestie is van lange adem. De voorlichting over de sirenes en wat men moet doen wanneer de sirenes gaan duurt immers al jaren, maar nog steeds weet een derde van de Amsterdammers niet wat zij moeten doen wanneer de sirenes zouden klinken.

Bijlage: gebruikte literatuur

1. Ajzen, I. (1991). *The Theory of planned behaviour*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211.
2. Atkinson, R.L., Atkinson, R.C. & Hilgard, E.R. (1983). *Introduction to psychology*. San Diego, Harcourt Brace Jovanovich.
3. Ferro (2004). *Verdiepend onderzoek beleving terrorisme*. Amsterdam: Ferro.
4. Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving & Universiteit Leiden, afdeling Criminologie (2004). *De stad en sociale onveiligheid, een state of the art verkenning van wetenschappelijke kennis in Nederland*.
5. Gemeente Amsterdam, Regiopolitie Amsterdam-Amstelland en Arrondissementsparket Amsterdam (2005). *Veiligheidsindex Amsterdam 2003-2004*.
6. O+S (2004). *De Amsterdamse Burgermonitor 2004*. Amsterdam: O+S.
7. Slovic, P., Fischhoff, B. & Lichtenstein, S. (1985). *Facts versus fears: Understanding perceived risk*. In: Kahneman, D., Slovic, P. & Tversky, A.. *Jugment under uncertainty: Heuristics and biases*. Cambridge: Cambridge University Press.
8. TNS/NIPO (2004). *Verkennd onderzoek terrorisme*, Amsterdam.
9. Vanderveen, G.N.G. (2002) *Beleving van veiligheid in de buurt*. Tijdschrift voor Veiligheid en Veiligheidszorg, 1, 32-46.