



*Afstudeeronderzoek Master Humanistiek  
Universiteit voor Humanistiek, Utrecht  
Begeleider: Prof. Dr. M. Trappenburg  
Tweede lezer: Dr. E. Grootegoed  
Coördinator: Dr. W. van der Vaart*

*Laurine Blonk - Februari 2018*

# BETROKKEN OF BEMOEIZUCHT?

*Een explorerend kwalitatief onderzoek naar  
het denken van burgers over de norm van  
'niet-bemoeien' wanneer ze vermoeden dat  
een medeburger die ze niet persoonlijk  
kennen problemen heeft*

# Inhoudsopgave

---

Voorwoord en dankbetuiging .....	4
Samenvatting .....	7
1. Introductie.....	9
1.1. Doel- en vraagstelling.....	14
1.2. Wetenschappelijke relevantie .....	15
1.3. Maatschappelijke relevantie .....	16
1.4. Humanistische relevantie .....	16
1.5. Conceptuele definities .....	18
Norm.....	18
Een medeburger die de burger niet persoonlijk kent.....	18
Probleem.....	19
2. De norm van ‘niet-bemoeien’ als ‘beleefde onoplettendheid’ .....	20
2.1. ‘Niet-bemoeien’ als een gebrek aan sociale cohesie .....	20
2.2. ‘Niet-bemoeien’ als een beleefdheid .....	21
2.3. Beleefde onoplettendheid .....	24
2.3.1. Autonomie .....	25
2.3.2. Het juiste midden.....	26
2.3.3. Het juiste midden en sociale status.....	27
2.3.4. Tact .....	28
2.4. Conclusie .....	31
3. ‘Beleefde onoplettendheid’ bij vermoedens van problemen .....	32
3.1. Vervolgonderzoek naar civil inattention .....	32
3.2. Willful disattention.....	34

3.3. Het contact luchtig houden .....	35
3.4. Conclusie .....	37
4. Methode .....	38
4.1. Werving en selectie .....	39
4.2. Design .....	42
4.3. Verwerking en analyse .....	43
4.4. Betrouwbaarheid.....	43
4.5. Validiteit .....	44
Sociale wenselijkheid .....	45
Generaliseerbaarheid .....	45
5. Resultaten .....	47
5.1. Overzicht van de besproken situaties in de focusgroepen.....	47
5.2. Deelvraag 1: Indien ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft, wanneer is volgens Nederlandse burgers de norm van ‘niet-bemoeien’ van toepassing en waarom? .....	50
Een kleine variatie op ‘beleefde onoplettendheid’ is gebruikelijk .....	50
Twee algemene redenen waarom deelnemers het gebruik onderschrijven .....	51
Twee redenen voor ‘beleefde onoplettendheid’ wanneer er sterke vermoedens zijn... ..	56
Niet gebruikelijk, maar wel moreel wenselijk.....	60
Conclusie .....	62
Deelvraag 2: Indien ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft, wanneer moet er volgens Nederlandse burgers worden afgeweken van de norm van ‘niet-bemoeien’ en waarom? .....	64
Twee algemene redenen om van beleefde onoplettendheid af te wijken .....	66

Twee redenen om van beleefde onoplettendheid af te wijken in het geval van specifieke soorten problemen .....	68
Conclusie .....	72
6. Conclusie .....	74
6.1. Discussie .....	77
6.2. Een alternatief voor burgerlijke aandacht.....	79
Literatuur .....	83
Afbeelding .....	83
Empirische bronnen.....	83
Wetenschappelijke bronnen.....	84
Bijlage 1: Uitnodiging deelname focusgroepen .....	95
Bijlage 2: Informed consent formulier .....	97
Bijlage 3: Formulier tijdens de focusgroep .....	98
Bijlage 4: Draaiboek algemene focusgroepen .....	99
Bijlage 5: Draaiboek focusgroep Stichting Kompasie.....	103
Bijlage 6: Codeboom .....	105

## Voorwoord en dankbetuiging

---

Beste lezer,

Tijdens dit afstudeeronderzoek werd de Rotterdamse zorgwethouder Hugo de Jonge de nieuwe minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Hugo de Jonge staat bekend om zijn expliciete aandacht voor de bestrijding van onder andere kindermishandeling en eenzaamheid in zijn tijd als zorgwethouder van Rotterdam.<sup>1</sup> Daarin benadrukt hij steevast de rol van de gewone burger:

*“We kunnen van mensen niet vragen om kindermishandeling op te lossen, maar wel de mishandeling van één kind. Er is maar één iemand nodig om de cirkel van geweld te doorbreken. Elke Nederlander kan die ene zijn. Die ene leraar, die ene buurman, die ene huisarts. We mogen niet wegkijken”.*<sup>2</sup>

*“Het maatschappelijk probleem van eenzaamheid is groot. Overweldigend groot, als je het in z'n totaliteit bekijkt. En dat kan verlamdend werken. Wat kan ik nou doen aan dat enorme eenzaamheidsvraagstuk? Maar uiteindelijk speelt eenzaamheid in individuele levens. En daarom kunnen individuele personen het verschil maken. In je eentje los je niet hét eenzaamheidsvraagstuk op, maar je lost wel iemands eenzaamheidsvraagstuk op. En die keus kunnen we allemaal maken.*

---

<sup>1</sup> Online nieuwsbericht op de website van artsenvakblad ‘Medisch Contact’. Gevonden op: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/hugo-de-jonge-nieuwe-minister-op-vws.htm>. Geraadpleegd op 9-1-2018.

<sup>2</sup> Nieuwsbericht van de rijksoverheid over de toespraak van minister De Jonge voor het startsein van de Week tegen de Kindermishandeling. Gevonden op <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2017/11/20/minister-de-jonge-'aanpak-kindermishandeling-topprioriteit>. Geraadpleegd op 9-1-2018.

*Iedereen kan vandaag nog beslissen die goede buur te zijn!"*<sup>3</sup>

De afronding van deze scriptie valt dus samen met de start van een nieuwe kabinetsperiode (Kabinet Rutte 3) waarin het beroep op de goede wil van burgers om problemen als eenzaamheid te signaleren in hun eigen omgeving vermoedelijk verder zal toenemen. Hoe Nederlandse burgers daarover denken leest u in dit onderzoek. Ik wens u veel leesplezier.

Ik wil een aantal personen bedanken voor hun bijdrage aan de totstandkoming van dit afstudeeronderzoek:

De deelnemers aan de focusgroepen wil ik bedanken voor hun openhartigheid, tijd en moeite. Zonder jullie ideeën en ervaringen was er geen onderzoek geweest. Bovendien namen jullie de moeite om naar een vooraf gekozen tijdstip en locatie te komen: een luxe die kwalitatief onderzoekers maar zelden gegund is. De respondenten van Stichting Kompasie (steun- en informatiepunt GGZ Den Haag) bedank ik voor hun betrokkenheid, tijd en expertise.

Margo Trappenburg, mijn scriptiebegeleider, dankjewel voor je vakkundige begeleiding. Ik heb geleerd wat het is om een eigen verhaal van je onderzoek te maken. Je reageerde bemoedigend op het idee waar dit onderzoek mee begon en hebt me geholpen om daar trouw aan te blijven. Ellen Grootegoed bedank ik voor de gerichte suggesties en de scherpe blik als meelezer.

Marlotte Norder en Schroeder Buurthuis van de Toekomst bedank ik voor het aanbieden van een mooie locatie. Frans en Abdel, jullie hielpen mij om me snel vertrouwd te voelen in het Buurthuis en stonden altijd klaar als er een brandje geblust moest worden. Marieke Bauwens bedank ik voor haar hulp om wegwijs te raken in het landschap van welzijnsorganisaties in Den Haag en haar persoonlijke betrokkenheid bij het onderzoek.

---

<sup>3</sup> Online weergave van de Nationale Eenzaamheidslezing 2016 door De Jonge, die toen nog zorgwethouder was in Rotterdam. Gevonden op <https://www.samentegeneenzaamheid.nl/nieuws/hugo-de-jonge-nooit-te-oud-om-erbij-te-horen>. Geraadpleegd op 9-1-2018.

Femmianne Bredewold heeft bijgedragen met literatuursuggesties en een frisse blik op het onderwerp.

Het was fijn om gedurende een groot deel van het proces samen met Lieke op te trekken en om lief en leed te kunnen delen met mijn vriend(inn)en. Mijn collega's Tania en Sanne maakten het mogelijk dat ik het schrijven van de scriptie en het werk als onderzoeksassistent goed kon combineren.

Corry en Ment. Jullie hebben me geleerd dat ik er in het leven niet alleen voor sta en dat ik mooie momenten mag vieren. Soms vergeet ik dat, maar jullie nabijheid herinnert mij daar dan gelukkig snel weer aan.

Mark, je hebt moeten verduren dat ik telkens iets mompelde met 'deadline' en 'opsturen' en mijn laptop weer openklapte. Je hebt me weten te overtuigen dat mijn ambities geen prinsesjesgedrag vormen, al weet ik zeker dat ik daar nog vaker aan herinnerd zal moeten worden. Je bent niet alleen onuitputtelijk in je liefde en steun, maar ook in je humor, prikkelende beschouwingen en aanstekelijke levensvreugde. Ik hoop daar nog heel lang van te mogen genieten.

Laurine Blonk,

Den Haag,

9 februari 2018

## Samenvatting

---

In de Nederlandse participatiesamenleving wordt het stelsel van formele zorg deels vervangen door persoonlijke banden van aandacht, hulp en zorg. Omdat hier gaten en hiaten in kunnen vallen gaat dit samen met een beoogde nieuwe publieke moraal: *burgerlijke aandacht*. Burgers zonder persoonlijke band moeten meer op elkaar gaan letten en contact gaan zoeken met een medeburger zodra ze vermoeden dat er problemen zijn waar (meer) hulp voor zou moeten worden ingeschakeld. Dit staat echter haaks op de bestaande norm van ‘niet-bemoeien’ in de omgang tussen mensen die elkaar niet persoonlijk kennen. In dit onderzoek wordt daarom onderzocht hoe burgers zelf denken over de norm van ‘niet-bemoeien’ wanneer ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft.

Op basis van het concept *civil inattention* van de socioloog Goffman wordt de hypothese opgesteld dat de norm beter begrepen kan worden als ‘beleefde onoplettendheid’. Burgers zonder persoonlijke band bewaren niet alleen afstand, maar zoeken met tact een middenweg tussen het respecteren van elkaars eigen ruimte en het erkennen van elkaar door vriendelijk gedrag.

In acht focusgroepen met in totaal 25 respondenten wordt deze hypothese bevestigd en verfijnd. Burgers onderschrijven zowel de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ als de gedachte dat je een beetje op een medeburger moet letten. Volgens burgers is het daarom bij vermoedens van problemen de bedoeling dat je met tact een manier vindt om iets voor de medeburger te betekenen die zoveel mogelijk in lijn is met ‘beleefde onoplettend’ gedrag. Zij geven aan dat dit bijna altijd gebruikelijk is.

Een opvallende uitzondering op deze tact vormt de omgang met verward of dementerend gedrag. Burgers onderschrijven dezelfde voorgenoemde normen, maar geven aan dat zijzelf en anderen deze normen niet naleven. In plaats van ‘beleefd onoplettend’ te doen, zou men geschrokken reageren of met een oordeel klaarstaan. Burgers stellen daarom dat het in dit soort situaties beter zou zijn als we méér ‘beleefd onoplettend’ zouden reageren. Dit zou echter lastig en ongemakkelijk zijn.

Deze uitzondering roept verdere vragen op over omgangsvormen tussen burgers die elkaar



niet persoonlijk kennen in de activerende verzorgingsstaat. Het pleidooi voor *burgerlijke aandacht* en de herziening van de verzorgingsstaat geven namelijk aanleiding om kwetsbare burgers *anders* te behandelen dan met de gebruikelijke ‘beleefde onoplettendheid’. Dit gaat mogelijk ten koste van de gelijkwaardigheid die een ‘beleefd onoplettende’ omgang uitdrukt.

*“Voor het bieden van informele ondersteuning aan (kwetsbare) mensen wordt meer en meer een beroep gedaan op de directe omgeving (familie, burens, collega’s, vrienden, bekenden, vrijwilligers, teamleden van de sportvereniging, koorleden o.i.d.). (...) Het lijkt allemaal vanzelfsprekend, maar soms lukt het iemand of een gezin door verschillende omstandigheden niet om mee te doen. Ze komen eenmalig of structureel in de problemen en raken de grip op het leven kwijt. Elkaar in het oog houden, beseffen wanneer iemand hulp kan gebruiken is voor iedereen belangrijk. Maar waar moet u dan op letten en wat doet u als u voelt dat het niet helemaal goed zit?”<sup>4</sup>*

## 1. Introductie

---

In de troonrede van 2013 werden de veranderingen in de Nederlandse verzorgingsstaat aangekondigd als een overgang van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving (Rijksoverheid, 2013). Iedereen in Nederland met problemen kon blijven rekenen op de solidariteit van medeburgers die zo kenmerkend was voor de verzorgingsstaat, maar deze solidariteit zou voortaan anders worden georganiseerd (Trappenburg, 2009): het formele stelsel van sociale voorzieningen zou deels worden vervangen door persoonlijke aandacht, hulp en zorg door medeburgers onder een nieuwe publieke moraal van zorgzaamheid (Verhoeven, Verplanke & Kampen, 2013).

Koning Willem Alexander sprak in dezelfde troonrede de belofte uit dat in de participatiesamenleving *“niemand tussen wal en schip raakt”* (Rijksoverheid, 2013, p. 2). Toen enkele maanden later in Rotterdam het lichaam werd gevonden van een vrouw die tien jaar lang onopgemerkt dood in haar woning had gelegen, ontstond dan ook een debat: *“mensen in de stad letten niet op elkaar. Hoe moet dat nou, met die participatiemaatschappij?”* (NRC, 19 mei 2015). De vrouw had de idealen van de participatiesamenleving *“lelijk in het hemd”* gezet (Sociale Vraagstukken, 2013). De beoogde publieke moraal van zorgzaamheid bleek niet in staat om te voorkomen dat

---

<sup>4</sup> Inleiding boven de signaleringskaart ‘Niet Pluis’. Geraadpleegd op 10-12-2017, van <https://nietpluis.nl/>

sommige mensen door het net van persoonlijke aandacht, hulp en zorg glippen. Dit soort incidenten zijn sindsdien in de media blijven terugkomen. Een recent voorbeeld hiervan vormt de eenzame dood van een man in Santpoort in de column “*Een participatiesamenleving, een dode buurman en dan een nachtmerrie*” (Volkskrant, 15 september 2017).

Naast deze schokkende voorbeelden worden ook bredere zorgen geuit over de positie van sommige burgers in de participatiesamenleving. Zij zouden op twee manieren tussen wal en schip vallen. Enerzijds zou er te weinig ondersteuning zijn voor sommige groepen kwetsbare burgers (Feijten et al, 2017; WRR, 2017) en anderzijds zouden de vermogens van burgers die hulp of zorg verlenen op grenzen stuiten (Bredewold, 2014; De Boer, 2017; Linders, 2010).

De afgelopen jaren zijn daarom initiatieven ontwikkeld in het landschap van zorg en welzijn die zich juist richten op dit soort gaten en hiaten in het nieuwe stelsel van aandacht, hulp en zorg. In deze initiatieven worden burgers aangespoord om wat meer op elkaar te gaan letten:

- De Wmo werkplaats in Twente heeft bijvoorbeeld voorlichtingsmateriaal ontwikkeld dat hulpverleners kunnen gebruiken om burgers bewust te maken van hun signalerende rol en daar in te trainen.<sup>5</sup>
- Andere initiatieven richten zich specifiek op de bereidheid van burgers om op te letten. Zo draait de vrijwilligersorganisatie Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV) een pilot, de ‘3D samenleving’, die burgers aanspoort om zich af te vragen wat er ‘drie deuren verder’ voor mogelijke problemen achter de spreekwoordelijke voordeur spelen.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Dit voorlichtingsmateriaal is ontwikkeld in het kader van de voorloper van de participatiesamenleving, ‘Welzijn Nieuwe Stijl’ (Feijten et al. 2017, pp. 29-30) en is verwerkt in de publicatie: Jaspers, H.P. & Overmars, M. (2011). *Workshop Horen Zien en Zeggen. Handleiding voor voorlichting aan wijkbewoners over signaleren en de Wmo*. Enschede: Wmo-werkplaats Twente.

<sup>6</sup> De pilot is bedacht en wordt uitgevoerd door de lokale thuishulp-afdeling van de NPV in Zuidplas. Bron: nieuwsbericht van ‘Lokaal samenwerken in zorg en welzijn’ (23 juni 2016). Geraadpleegd op 20-1-2018, van <https://www.lokaalsamenwerken.nl/actueel/presentatie-projecten-npv-voor-vrijwillig-dichtbij>.

- Burgers worden ook ondersteund om problemen beter te leren herkennen. De gemeente Rotterdam biedt bijvoorbeeld trainingen aan voor burgers om ‘zorgwekkende eenzaamheid’ te leren herkennen<sup>7</sup> en het samenwerkingsverband ‘Samen Dementievriendelijk’ biedt trainingen aan voor het herkennen van dementie.<sup>8</sup>
- Door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) wordt de *Signaleringskaart ‘Niet Pluis’* aangeboden aan gemeentes en organisaties in zorg en welzijn om onder burgers te verspreiden. De kaart zou burgers helpen om vermoedens van problemen (een ‘niet pluis gevoel’) te concretiseren; contact te leggen met de persoon waar ze zich zorgen over maken en te weten bij welke organisatie ze een melding kunnen doen.<sup>9</sup> Deze kaart richt zich op een breed scala aan sociale problemen. Daarnaast zijn er ook nog meer specifieke signaleringskaarten in omloop. Het platform ‘Samen tegen Eenzaamheid’ heeft bijvoorbeeld een signaleringskaart opgesteld voor het herkennen van eenzaamheid.<sup>10</sup> Het initiatief ‘Eerste Hulp Bij Schulden’ heeft hetzelfde gedaan voor het herkennen van problematische schulden.<sup>11</sup>
- Zorg- en welzijnsinstellingen gaan samenwerken met beroepen buiten het veld die mogelijk iets opvangen tijdens hun werk. Zo worden bijvoorbeeld supermarktcaissières en postbodes gevraagd om samen te werken met wijkteams of zorginstellingen. In sommige gevallen worden deze beroepskrachten ook geacht om

---

<sup>7</sup> Dit wordt aangekondigd in het beleidsstuk van het programma dat zich richt op de bestrijding van eenzaamheid: De Vries, Marijke (2014). *Voor mekaar. Actieprogramma gericht op het bestrijden van eenzaamheid*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

<sup>8</sup> Aankondiging van een workshop op de website van het Rode Kruis. Geraadpleegd op 8-11-2017, van <https://www.rodekruis.nl/nieuwsbericht/workshop-dementie/>.

<sup>9</sup> Gevonden op de website van de VNG. Geraadpleegd op 8-11-2017, van <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/gezondheid-en-maatschappelijke-ondersteuning/welzijn/signaleringskaart-niet-pluis.aspx>.

<sup>10</sup> Signaleringskaart is online te vinden op: <https://www.samentegeneenzaamheid.nl/eenzaamheid/signaleringskaart-eezaamheid>. Geraadpleegd op 13-4-2017.

<sup>11</sup> Signaleringskaart is online te vinden op: <https://eerstehulpbijschulden.nl/top-10-hoe-herken-je-schulden/>. Geraadpleegd op 13-4-2017.

een gesprek aan te (leren) knopen met de burger waar zij vermoedens over hebben.

12

De rode draad in dit scala van initiatieven is een nieuwe, wenselijke publieke norm van *burgerlijke aandacht* tussen mensen zonder persoonlijke band. De burger moet ten eerste gaan begrijpen dat het vanzelfsprekend en wenselijk is om een beetje op anderen te gaan letten. Ten tweede moet het vanzelfsprekend gaan worden dat de burger een medeburger die hij of zij niet persoonlijk kent aanspreekt wanneer hij of zij iets zorgwekkends opmerkt. *Burgerlijke aandacht* zou het antwoord vormen op de mogelijke gaten die kunnen vallen in het stelsel van aandacht, hulp en zorg. Het drukt bovendien uit dat de participatiesamenleving ook oog heeft voor de mensen die géén goede plek hebben in het nieuwe stelsel van aandacht, hulp en zorg, omdat ze bijvoorbeeld weinig contacten hebben (Machielse, 2016) of hun problemen afgeschermd houden voor hun omgeving (zie Grootegoed, 2013).

Deze beoogde nieuwe publieke norm wordt niet door wet- en regelgeving afgedwongen of door beloning gestimuleerd, maar als een mentaliteitsverandering aangemoedigd. Het zou een vanzelfsprekend onderdeel moeten gaan vormen van beschaafd gedrag, vergelijkbaar met het scheiden van afval of het respecteren van het gezag van ambulancepersoneel en politie (Verhoeven & Ham, 2010, pp. 9-22; Tonkens, 2008; Van Stokkom, 2013). De beoogde mentaliteitsverandering vormt echter een opvallende breuk met de bestaande, Westerse omgangsnorm van ‘niet-bemoeien’ in de omgang tussen onbekenden (Goffman, 1963, 1971; Karp, Yoels, Vann & Borer, 2016, pp. 95-102; Milgram, 1977, pp. 24-41, Terpstra, 2011), buurtgenoten (Blokland-Potters, 1998; Bulmer, 1986, 1987; Linders, 2010; Pols, 2013; Stokoe, 2006; Van Stokkom, 2013) en mensen die elkaar slechts oppervlakkig

---

<sup>12</sup> In Den Haag zijn enkele supermarkten samen gaan werken met zorginstellingen. Caissières worden getraind om tekenen van dementie op te merken en hierover een gesprek te beginnen met de klant (Volkskrant, 16 december 2015). In de gemeente Eindhoven streven wijkteams na om samen te werken met bijvoorbeeld sigarenboeren of postbodes. Dit stelt Eveline Wouters, strategisch adviseur sociaal domein bij de gemeente in een interview. Dit interview is terug te vinden op: <https://www.gemeentenvandetoekomst.nl/themas/sociaal-domein/artikel/professionals-en-wijkteams-leren-van-elkaar-in-schuldhelpverlening/>. Geraadpleegd op 13-4-2017.

kennen (Lofland, 1989, 1998; Morrill, Snow & White, 2005). De norm van ‘niet-bemoeien’ houdt in dat je afstand bewaart als je geen persoonlijke relatie met iemand hebt. Je houdt het contact beperkt en je gaat niet in op elkaars privéleven.

Het beroep op *burgerlijke aandacht* stelt juist deze norm ter discussie. Wanneer er sprake is van een zorgwekkende situatie bij een medeburger zou de burger niet alleen een signaleringskaart kunnen opzoeken om beter te begrijpen wat er aan de hand is, maar zich ook moeten realiseren dat we jarenlang onterecht hebben gedacht dat de samenleving goed draait op de beginselen van individuele vrijheid en verantwoordelijkheid en dat mensen het beste zelf hulp kunnen vragen als ze dat nodig hebben (Tonkens, 2008; Verplanke, 2013). De norm van ‘niet-bemoeien’ zou een erfenis zijn van dit misverstand waar we af van moeten.

Dit onderzoek richt zich op de opvattingen van burgers omtrent de norm van ‘niet-bemoeien’ wanneer er vermoedens zijn van problemen. Zij zijn immers degenen die op elkaar zouden moeten afstappen of mee zouden kunnen maken dat iemand bij ze informeert hoe het met hen gaat.

Om beter te begrijpen hoe burgers over deze norm denken wanneer ze vermoeden dat er problemen zijn bij een medeburger is het belangrijk om te begrijpen wat zij zelf zien als wenselijk in dit soort situaties. Wanneer zou het volgens burgers goed zijn dat men de bestaande norm van ‘niet-bemoeien’ aanhoudt – en wanneer zou het beter zijn dat men van de norm afstapt? En waarom?

## 1.1. Doel- en vraagstelling

---

In het licht van de boven geschetste ontwikkeling zijn de volgende doel- en vraagstelling geformuleerd voor dit onderzoek:

*Doelstelling:*

- Het ontwikkelen van een invalshoek om de wenselijkheid van de publieke norm van *burgerlijke aandacht* verder te doordenken.
- Meer inzicht in de manier waarop burgers zich verhouden tot medeburgers die ze niet persoonlijk kennen wanneer er mogelijk sprake is van problemen op het gebied van zorg en welzijn.

*Vraagstelling:*

*Hoe denken Nederlandse burgers over de norm van 'niet-bemoeien' in situaties waarin ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft?*

*Deelvraag 1: Indien ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft, wanneer is volgens Nederlandse burgers de norm van 'niet-bemoeien' van toepassing en waarom?*

*Deelvraag 2: Indien ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft, wanneer moet er volgens Nederlandse burgers worden afgeweken van de norm van 'niet-bemoeien' en waarom?*

## 1.2. Wetenschappelijke relevantie

---

Dit onderzoek bouwt voort op bestaand onderzoek naar de ‘activerende verzorgingsstaat’. De ‘activerende verzorgingsstaat’ schetst de trend die de laatste decennia is ingezet in Westerse verzorgingsstaten. Burgers worden aangespoord om (meer) verantwoordelijkheid te nemen voor zaken die voorheen werden gezien als een verantwoordelijkheid van de overheid, professionals of de markt (Ilcan & Basok, 2004; Tonkens, 2008, 2011). De verzorgingsstaat is ‘activerend’, omdat burgers worden ondersteund en gestimuleerd om deze verantwoordelijkheid te kunnen en willen nemen (Schinkel & Van Houdt, 2010; Tonkens, Grootegoed & Duyvendak, 2013). Het gaat bijvoorbeeld om de verantwoordelijkheid om in het eigen levensonderhoud te voorzien (Gilbert, 2002), bij te dragen aan de sociale cohesie door vrijwilligerswerk (Muehlebach, 2012) of om mantelzorger te worden (Grootegoed, 2013; Grootegoed, Van Barneveld & Duyvendak, 2014).

Eerder onderzoek naar de gevolgen van ‘activering’ op het gebied van zorg en welzijn laat zien dat deze omslag gevolgen heeft voor de relaties tussen burgers (Bredewold, 2014, Grootegoed, 2013, Jager-Vreugdenhil, 2012, Linders, 2010, Muehlebach, 2012; Newman & Tonkens, 2011; Trappenburg, 2009; Verhoeven, Verplanke & Kampen, 2013). Dit eerdere onderzoek heeft zich gericht op informele hulp, zoals mantelzorg, burenhulp en vrijwilligerswerk.

Het huidige onderzoek is aanvullend, omdat het een kant thematiseert die nog niet eerder is onderzocht. De overgang naar persoonlijke vormen van aandacht, hulp en zorg verandert namelijk niet alleen de relaties waarbinnen hulp of zorg zou worden uitgewisseld, zoals bijvoorbeeld tussen familieleden of in vrijwilligerswerk, maar verandert ook de manier waarop mensen met elkaar omgaan die géén persoonlijke relatie met elkaar hebben of zullen krijgen. Hier zijn enkele theoretische ideeën over te vinden (Machielse, 2016; Trappenburg, 2009), maar dit is nog niet eerder empirisch onderzocht.

Het onderzoek bouwt tevens voort op het onderzoek naar het contact tussen mensen zonder persoonlijke band (Goffman, 1963, 1971; Lofland, 1989, 1998; Morrill, Snow & White, 2005; Sennett, 1977). De norm van ‘niet-bemoeien’ zou één van de meest belangrijke



principes zijn in dit contact (Lofland, 1998).

Eerder onderzoek naar contact tussen mensen zonder persoonlijke band beoogde het algemene inzicht hierin te vergroten, bijvoorbeeld om te begrijpen hoe we ons verhouden tot mensen die we niet kennen en ‘vreemd’ vinden (Lofland, 1989; Morrill, Snow & White, 2005). Het huidige onderzoek is aanvullend, omdat het ons inzicht in de norm van ‘niet-bemoeien’ verdiept in relatie tot de toenemende ‘activering’ op het gebied van zorg en welzijn.

### 1.3. Maatschappelijke relevantie

---

Dit onderzoek is relevant voor beleidsmakers, gemeentes, organisaties in zorg en welzijn, professionals en burgers die zich bezig houden met de vraag hoe we hulpvragen goed kunnen signaleren en hoe we het beste mogelijke gaten en hiaten in het stelsel van hulp, aandacht en zorg kunnen opmerken.

De vraag sluit aan bij de doelstellingen van gemeentes, die sinds 2015 veel zorg en welzijns-taken van de landelijke overheid hebben overgenomen (Feijten et al., 2017). Uit de inventarisatie van Van Arum & Schoorl (2016) blijkt dat gemeentes preventie en signalering een belangrijk thema vinden waar ze nog onvoldoende aan toe zouden komen (p. 37). Dit onderzoek biedt aanknopingspunten om na te denken over de haalbaarheid en wenselijkheid van meer signalering door burgers.

### 1.4. Humanistische relevantie

---

De Humanistiek is de wetenschap die zich bezig houdt met de vraag “*Hoe optimaliseren we de mogelijkheden voor mensen om een waardig en zinvol leven te leiden, in een rechtvaardige en zorgzame samenleving?*”<sup>13</sup>

Dit onderzoek is Humanistiek relevant, omdat het de plek problematiseert van *burgerlijke aandacht* in het streven naar een meer zorgzame samenleving. Op het eerste oog lijkt

---

<sup>13</sup> Zo staat het beschreven op de website van de opleiding. Geraadpleegd op 20-10-2017, van <https://www.uvh.nl/onderzoek>.

*burgerlijke aandacht* hier namelijk aan bij te kunnen dragen. Dit onderzoek verdiept echter ons begrip van ‘niet-bemoeien’ in de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band en laat zien dat deze norm óók onderdeel kan vormen van het vergroten van de mogelijkheden voor een waardig leven. Dit wordt uitgewerkt in de komende hoofdstukken.

De theorie, bevindingen en conclusie laten bovendien zien dat een te eenzijdige nadruk op het vergroten van de zorgzaamheid in de samenleving door burgers voor aandacht, hulp en zorg te ‘activeren’ (zie 1.2.) op gespannen voet kan staan met waardige omgangsvormen tussen mensen zonder persoonlijke band. Deze bevindingen worden bovendien in verband gebracht met de inrichting van instituties rond zorg en welzijn in de inleiding en conclusie (hoofdstuk 1 en 6).

## 1.5. Conceptuele definities

---

### Norm

Een norm is een opvatting die door meerdere mensen gedeeld wordt over hoe er gehandeld zou moeten worden in een bepaalde situatie. Er worden verschillende soorten normen onderscheiden in de wetenschappelijke en filosofische literatuur (Bicchieri, 2006, pp. 1-54). In dit onderzoek wordt een indeling aangehouden in twee soorten normen: gebruikelijke en morele normen (Martin, 1964).

Gebruikelijke normen beschrijven gewoontes. Ze zijn een gedeelde opvatting over het gedrag dat mensen van elkaar verwachten in een situatie. Dit soort normen zijn handig, omdat ze situaties overzichtelijk en voorspelbaar maken. Verkeersregels vormen hiervan een bekend voorbeeld.

Morele normen beschrijven wat wenselijk is, ongeacht of het gebruikelijk is dat dit ook wordt nageleefd. Hieruit volgt dat een norm gebruikelijk kan zijn zonder dat het wenselijk is. Een norm kan ook wenselijk zijn zonder dat het gebruikelijk is. Een norm kan tot slot ook nog gebruikelijk én wenselijk zijn.

### Een medeburger die de burger niet persoonlijk kent

In dit onderzoek staat 'een medeburger niet persoonlijk kennen' voor het spectrum van soorten relaties die mensen met elkaar kunnen hebben wanneer ze niet een persoonlijke relatie met elkaar hebben. Dit spectrum loopt uiteen van mensen die elkaar nooit eerder hebben gezien tot aan mensen die elkaar al jarenlang tegenkomen bij het uitlaten van de hond, maar nooit persoonlijk worden wanneer ze elkaar tegen komen (Lofland, 1989; 1998; Morrill, Snow & White, 2005).

Dit soort relaties heeft twee belangrijke kenmerken. Het eerste kenmerk is dat het gedrag sterk door algemene normen wordt bepaald, terwijl het gedrag in een persoonlijke relatie veel sterker afhangt van persoonlijke eigenschappen (Blokland-Potters, 1998, p. 86; Lofland, 1998, p. 27; Morrill, Snow & White, 2005). Het tweede kenmerk is dat er een afbakening is in de zaken die je met elkaar deelt. Als je met elkaar praat, heb je het over luchtige en onpersoonlijke onderwerpen of over een specifiek levensterrein. Deze

afbakening is veel minder of zelfs geheel afwezig bij persoonlijke relaties (Bulmer, 1987; Lofland, 1989, p. 469).

Of relaties persoonlijk of onpersoonlijk zijn is niet gekoppeld aan specifieke situaties. De relatie met een huisgenoot of collega kan zich bijvoorbeeld ontwikkelen tot een persoonlijke band, maar ook bewust 'niet-persoonlijk' worden gehouden (Lofland, 1998). Daarom worden in dit onderzoek de twee genoemde kenmerken aangehouden om de soorten niet-persoonlijke contacten tussen burgers af te bakenen.

## Probleem

De opvattingen over welke verschijnselen een probleem vormen dat door informele hulp of door zorg- en welzijnsvoorzieningen zou moeten worden geadresseerd zijn niet politiek neutraal (Fraser, 1989; Muehlebach, 2012). In verband met de reikwijdte van dit onderzoek is gekozen om dit aspect buiten beschouwing te laten en een afbakening van 'problemen' te hanteren die in lijn is met de huidige doelstellingen van het sociaal beleid. Het gaat om problemen in het uitvoeren van alledaagse handelingen zoals persoonlijke verzorging, problemen op het gebied van sociale contacten, belemmeringen voor een volwaardige deelname aan het maatschappelijk leven of problemen die zorgen voor een verminderde kwaliteit van leven (Feijten et al., 2017, p. 170-173). Dit betekent dat problemen met een medisch karakter, zoals een beginnende hartaanval, buiten beschouwing worden gelaten.

## 2. De norm van ‘niet-bemoeien’ als ‘beleefde onoplettendheid’

---

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van het concept *civil inattention* van de socioloog Erving Goffman een hypothese uitgewerkt over het denken van burgers over de norm van ‘niet-bemoeien’. De hypothese is dat er geen sprake is van afstand of onverschilligheid ten opzichte van de medeburger, maar dat het gaat om een beleefdheid. Het zou daarom beter zijn om te spreken over een norm van ‘beleefde onoplettendheid’ tussen mensen zonder persoonlijke band.

Eerst worden de twee gezaghebbende interpretaties van de norm van ‘niet-bemoeien’ besproken (2.1. en 2.2.). Daarna wordt het concept *civil inattention* verder uitgediept om de norm van ‘niet-bemoeien’ te interpreteren als ‘beleefde onoplettendheid’ tussen mensen zonder persoonlijke band (2.3.). In de conclusie wordt gekeken wat dit betekent in de context van de participatiesamenleving (2.4.).

### 2.1. ‘Niet-bemoeien’ als een gebrek aan sociale cohesie

Het verschijnsel dat mensen die elkaar niet kennen afstand tot elkaar bewaren is voor het eerst duidelijk beschreven in grondteksten van de urbane sociologie die zijn geschreven door Tönnies, Simmel en Wirth (Lin & Mele, 2013, pp. 13-15). Zij koppelden het verschijnsel aan het leven in de (grote) stad. Zij begrepen de moderne stad als een nieuw soort samenlevingsvorm die zou zijn ontstaan uit macroprocessen als individualisering, modernisering en industrialisering (Karp, Yoels, Vann & Borer, 2016, pp. 95-96; Lofland, 1989). De stad zou zich volgens hen onderscheiden van andere vormen van samenleven, omdat mensen daar voor het eerst in de menselijke geschiedenis continu in aanraking komen met onbekenden. De socioloog Georg Simmel stelde bijvoorbeeld dat de uitvinding van het openbaar vervoer in de negentiende eeuw de eerste sociale situatie vormde waarin we een langere tijd in dezelfde ruimte doorbrengen met onbekenden zónder dat we met hen communiceren of een relatie opbouwen (Jensen, 2006, p. 150).

Deze denkers beschouwen het ‘niet-bemoeien’ als een asociale situatie – een situatie waarin bestaande sociale normen niet of niet meer gelden. In reactie op het verlies van organische

gemeenschapsbanden (Tönnies (1990 [1887]), de overweldigende hoeveelheid zintuiglijke indrukken (Simmel, 1971 [1903]) en het fysiek dicht op elkaar wonen, werken en leven (Wirth, 1938) zouden stadsbewoners namelijk genoodzaakt zijn om zich geestelijk af te sluiten voor hun medemens en zich formeel en onpersoonlijk op te stellen. Dit zou leiden tot een gebrek aan sociale cohesie, vervreemding en eenzaamheid.

Dit is een invloedrijke interpretatie geweest die door heeft gewerkt in veel later onderzoek naar betrokkenheid tussen burgers zonder persoonlijke band, bijvoorbeeld in het onderzoek naar de rol van sociale cohesie bij het helpen van vreemden (Milgram, 1977; Reysen & Levine, 2014; Staub, 2003) en het onderzoek naar ingrijpen door burgers bij ongewenste situaties in de publieke ruimte (Kleinhans & Bolt, 2014; Lub, 2013; Terpstra, 2011).

De pessimistische diagnose dat het ‘niet-bemoeien’ toe te schrijven is aan een gebrek aan sociale verbanden en bijbehorende normen beschrijft een tragisch lot waar burgers al dan niet door getroffen zouden worden. Dit perspectief biedt geen aanknopingspunten om te begrijpen waarom burgers zélf vinden wanneer het beter is om ongevraagd contact te zoeken en wanneer het beter is om afstand te (blijven) houden wanneer ze vermoeden dat een medeburger problemen heeft.

## 2.2. ‘Niet-bemoeien’ als een beleefdheid

Tegenover deze pessimistische interpretatie van de afstand tussen onbekenden staat de meer optimistische interpretatie van Goffman. Deze 20<sup>e</sup>-eeuwse socioloog staat bekend als een autoriteit in het denken over de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band (Lofland, 1998; Manning, 2010; Smith, 2006). Hij was namelijk de eerste socioloog die deze omgang thematiseerde als gedrag dat óók door sociale normen wordt bepaald, net als andere sociale relaties (Lofland, 1989).

Goffman vraagt zich in zijn onderzoek namelijk af hoe de meest alledaagse activiteiten mogelijk zijn. Hoe komt het dat mensen over straat kunnen lopen zonder tegen elkaar op te botsen? Hoe komt het dat we in de supermarkt in een rij gaan staan? Hoe komt het dat we snappen op welke momenten we wel met een ander behoren te praten en welke momenten niet? Volgens Goffman is het niet zinvol om naar dit soort situaties te kijken vanuit een macroperspectief (bijvoorbeeld ‘individualisering’), zoals werd gedaan door zijn

voorgangers (2.1.). We kunnen deze situaties slechts begrijpen als we aannemen dat er bepaalde normen gelden in de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band. Hieruit volgt dat we, ook wanneer we niet zichtbaar met elkaar communiceren, normen hanteren om te weten wat we moeten doen en wat we van elkaar verwachten. Het afstandelijke gedrag is dus geen onverschilligheid, maar een bewust gewenste uitkomst op basis van wederzijdse afstemming. Voor de ogenschijnlijke afstand geldt daarom: *“Anonymity must be created and maintained through social relationships, and this is itself a social effort. Rather than being a state which is independent of social relationships, therefore, anonymity must be produced by people interacting with one another”* (Karp, Yoels, Vann & Borer, 2016, p. 95).

De norm van *civil inattention* is een van de belangrijkste van deze normen (Manning, 1992; Lofland, 1989, 1998). Deze norm beschrijft wat mensen behoren te doen wanneer ze toevallig in elkaars nabijheid verkeren zonder dat ze op dat moment verder iets met elkaar te maken hebben. Dit is voortdurend het geval in openbare ruimtes (Goffman, 1963, p. 22). Mensen zouden in deze situaties minieme non-verbale interactie met elkaar hebben om elkaar duidelijk te maken dat ze *bewust* niet op de ander letten en dat de ander zijn eigen gang kan blijven gaan. Het drukt een vorm van respect uit (Goffman, 1963; Manning, 1992) en maakt dat wij op een prettige manier in het openbaar onder vreemden kunnen vertoeven (Lofland, 1989, 1998). De norm van ‘niet-bemoeien’ is dus volgens Goffman beter te begrijpen als een beleefdheid.

Deze interpretatie biedt waardevolle aanknopingspunten om de opvattingen van burgers over de norm van ‘niet-bemoeien’ te onderzoeken. Enkele opmerkingen vooraf over Goffman zijn oeuvre en het gebruik daarvan voor een theoretisch kader zijn echter op hun plaats. Er zijn namelijk drie bekende problemen met zijn werk voor onderzoekers die op hem voort willen bouwen.

Het eerste probleem is dat Goffman in zijn oeuvre veel interessante concepten heeft gemunt, maar deze waaier van concepten nooit heeft uitgewerkt tot een samenhangende theorie. Hij bleef daarnaast telkens nieuwe concepten ontwikkelen voor overlappende verschijnselen, wat het verwarrend maakt om verschillende teksten te vergelijken of te

combineren (Manning, 1992; Smith, 2006, p. 5). Voor het concept *civil inattention* geldt bijvoorbeeld dat hij dit maar sporadisch heeft benoemd, maar dat het fenomeen in veel andere gedaanten impliciet in zijn werk is terug te vinden (Manning, 1992).

Het tweede probleem vormt zijn onconventionele methode. Het materiaal dat aan de basis ligt van zijn analyses bestaat onder meer uit anekdotische observaties uit het dagelijks leven en citaten uit romans, etiquetteboeken en nieuwsberichten. Hij verduidelijkt nergens op welke manier hij te werk is gegaan om het materiaal te verzamelen of te analyseren (Jacobsen, 2010, pp. 1-50). Hij heeft bijvoorbeeld geen duidelijke methode gehanteerd om te bewijzen dat de norm van *civil inattention* bestaat in de vorm die hij beschrijft, of welke mensen deze norm zouden onderschrijven en welke niet.

Tot slot is Goffman niet duidelijk te plaatsen in één van de sociologische tradities van zijn tijd. Zijn werk bevat elementen die structuralistisch opgevat kunnen worden, maar ook elementen die meer in lijn zijn met het symbolisch-interactionisme (Segre, 2014, pp. 145-158; Smith, 2006). Zelf weigerde hij bovendien expliciet om hier mondeling of schriftelijk helderheid over te geven (Segre, 2014, pp. 145-158).<sup>14</sup>

Deze drie aspecten maken dat Goffman op uiteenlopende manieren is geïnterpreteerd en tevens door sommige commentatoren is bekritiseerd, omdat hij niet wetenschappelijk genoeg te werk zou zijn gegaan (Jacobsen, 2010, pp. 1-50; Manning, 1992, 2010).

Voor dit onderzoek wordt daarom een meer gestructureerde theorie over *civil inattention* opgebouwd aan de hand van Goffman zijn twee grote werken over publieke omgangsvormen ‘*Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*’ (1963) en ‘*Relations in Public: Microstudies of the public order*’ (1971). Dit wordt aangevuld met secundaire literatuur over Goffman en ander onderzoek naar de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band, in het bijzonder onderzoek naar buurtgenoten.

Op basis hiervan wordt de hypothese ontwikkeld dat de norm van ‘niet-bemoeien’ tussen

---

<sup>14</sup> Voor een analyse van schriftelijke passages en mondelinge uitspraken waarin Goffman zelf refereert aan andere sociologische tradities, zie Segre (2014, pp. 145-158)



mensen zonder persoonlijke band beter begrepen kan worden als ‘beleefde onoplettendheid’.

### 2.3. Beleefde onoplettendheid

Zoals in de vorige paragraaf al werd genoemd, zou *civil inattention* de sociale norm zijn die het gedrag bepaalt wanneer mensen toevallig in elkaars nabijheid verkeren zonder dat er de aanleiding of wens bestaat om met elkaar in contact te treden. Mensen geven elkaar subtiele non-verbale signalen om wederzijds af te stemmen dat iedereen zijn of haar eigen gang kan blijven gaan. Goffman beschrijft dat deze norm zou gelden wanneer mensen *fysiek* toevallig in elkaars nabijheid verkeren.

In deze paragraaf wordt deze norm uitgewerkt als een norm die geldt tussen mensen die *sociaal* toevallig in elkaars nabijheid verkeren, bijvoorbeeld als buurtgenoot, als klant in de supermarkt of als huisgenoot (zie Lofland, 1998). De norm van ‘niet-bemoeien’ tussen mensen zonder persoonlijke band kan daarom beter begrepen worden als een beleefdheid. Door ‘beleefd onoplettend’ te doen, kennen mensen zonder persoonlijke band elkaar een vorm van respect toe en verloopt het contact aangenaam.

Om te begrijpen wat ‘beleefde onoplettendheid’ zou kunnen zijn, wordt eerst nader ingegaan op Goffman zijn eigen omschrijving van *civil inattention*. Dit concept brengt namelijk een nuance aan in het idee van ‘niet-bemoeien’. De non-verbale signalen waarmee mensen elkaar laten weten dat ze elkaar met rust laten vormen een middenweg tussen het volledig negeren van iemand enerzijds en het duidelijk merkbaar op iemand letten anderzijds. Dit komt mooi naar voren in de volgende beschrijving van Goffman (1963, pp. 83-84):

*“When persons are mutually present and not involved together in conversation or other focused interaction, it is possible for one person to stare openly and fixedly at others, gleaning what he can about them while frankly expressing on his face his response to what he sees – for example, the “hate stare” that a Southern white sometimes gratuitously gives to Negroes walking past him. It is also possible for one person to treat others as if they were not there at all, as objects not worthy of a*

*glance, let alone close scrutiny. Moreover, it is possible for the individual by his staring or "not seeing," to alter his own appearance hardly at all in consequence of the presence of the others. Here we have "nonperson" treatment, it may be seen in our society in the way we sometimes treat children, servants, Negroes and mental patients. Currently in our society, this kind of treatment is to be contrasted with the kind generally felt to be more proper in most situations, which will here be called "civil inattention". What seems to be involved is that one gives to another enough visual notice to demonstrate that one appreciates that the other is present (and that one admits openly to having seen him), while at the next moment withdrawing one's attention from him so as to express that he does not constitute a target of special curiosity or design"*

Zijn beschrijvingen lijken technisch en gedetailleerd, maar moeten begrepen worden als voorbeelden uit een etiquettehandboek (Lofland, 1989). De norm wordt in dit onderzoek daarom begrepen aan de hand van twee dimensies die in de aangehaalde beschrijving van *civil inattention* naar voren komen. Goffmans etiquettehandboek zegt iets over wat we *niet* moeten doen, namelijk *niet* op de ander letten. Het zegt tegelijkertijd ook iets over wat we *wel* moeten doen, namelijk de ander erkennen door vriendelijk te doen.

De dimensies samen laten zien dat 'beleefde onoplettendheid' tussen mensen zonder persoonlijke band vraagt om het vinden van een juiste balans tussen te weinig en te veel aandacht in een specifieke situatie. De dimensies verduidelijken bovendien waarom het intrinsiek waardevol kan zijn dat we 'beleefd onoplettend' doen.

### 2.3.1. Autonomie

De eerste dimensie heeft te maken met het respecteren van iemands autonomie. Ieder persoon draagt volgens Goffman een eigen privé met zich mee waar die persoon zelf over beslist wie er toegang toe krijgt, wanneer en in welke mate (Goffman, 1963, pp. 151-192, 1971, pp. 28-61). Goffman beschrijft verschillende varianten van dit privé. Zo ervaren we het als ongepast als een onbekende in een lege treincoupé naast ons komt zitten, terwijl er genoeg ruimte is om meer afstand te houden. Ook ervaren we het als een schending wanneer een onbekende ongevraagd meeluistert wanneer we een gesprek voeren met

iemand anders (1971, p. 28-41).

In sommige gevallen hebben mensen hier zelf controle over. We mogen bijvoorbeeld niet ongevraagd iemands huis binnen komen. Tegelijkertijd is het zo dat we in de huidige samenleving voortdurend in de buurt van onbekenden vertoeven. Daar kan ongewild iets persoonlijks toegankelijk zijn voor anderen zonder dat wij daar de controle over hebben. We voeren bijvoorbeeld een persoonlijk gesprek in een openbare ruimte of zijn humeurig en niet op ons best (Goffman, 1963, pp. 151-192). In dat soort situaties is het van belang om je als omstander zó te gedragen dat de andere persoon er controle over blijft hebben. We besteden dus géén aandacht aan het persoonlijke gesprek of het humeur van de onbekende, *tenzij* iemand daar zelf met ons over begint.

Goffman bespreekt hoofdzakelijk situaties in de publieke ruimte, maar ander onderzoek maakt aannemelijk dat voor het contact tussen buurtgenoten iets soortgelijks geldt. Buren pikken bijvoorbeeld allerlei geluiden op door de muren (Stokoe, 2006) of vangen het één en ander op van een gezamenlijke kennis of buurtgenoot (Blokland-Potters, 1998).

Het is daarom belangrijk om bewust geen aandacht te besteden aan zaken die je onbedoeld van een ander op zou kunnen pikken. Privacy vormt dan ook een belangrijke waarde in het contact tussen buurtgenoten (Blokland-Potters, 1998; Linders, 2010). Zo blijven mensen zonder persoonlijke band die toevallig in elkaars buurt verkeren in de gelegenheid om deze autonomie uit te oefenen.

### 2.3.2. Het juiste midden

‘Beleefde onoplettendheid’ omvat echter *meer* dan alleen het respecteren van iemands autonomie. We zouden onszelf namelijk, op zijn ‘Tonnie’s’, ‘Simmels’ en ‘Wirths’ (2.1.) volledig af kunnen sluiten voor de mensen om ons heen om te voorkomen dat we onbedoeld iemands autonomie ondermijnen. Volgens Goffman is het echter ingewikkelder dan dat. Het gaat erom een houding te vinden waarbij we laten weten dat we geen aandacht aan de ander zullen besteden, maar tegelijkertijd door vriendelijk te doen de ander erkennen (1971, pp. 62-94).

Goffman beschrijft dit als een kwestie van het juiste midden tussen te weinig en teveel aandacht. Te weinig contact kan een negatief signaal zijn dat zo iets uitdrukt als ‘je bent

mijn aandacht niet waard' of 'je bent als lucht voor me'. Goffman noemt dit de *nonperson treatment*. Het tegenovergestelde, teveel aandacht, kan opdringerig, agressief of neerbuigend zijn voor de ander (1963, pp. 83-84).

Ook voor deze dimensie geldt dat ander onderzoek het aannemelijk maakt dat dit niet alleen opgaat voor de situaties in de publieke ruimte die Goffman beschrijft, maar dat dit ook een rol speelt in andere onpersoonlijke relaties. Uit onderzoeken naar burenccontacten komen namelijk bevindingen naar voren die een zelfde soort balans beschrijven. Buren verwachten van elkaar dat er een balans wordt gerespecteerd tussen vriendelijk gedrag als groeten en privacy (Blokland-Potters, 1998; Bulmer, 1986, 1987; Crow, Allan & Summers, 2002; Kleinhans & Bolt, 2014, McGahan, 1972; Stokoe, 2006).

Voor zowel Goffman als het onderzoek naar burenccontacten geldt dat het juiste midden per situatie verschilt. In de ene buurt is het bijvoorbeeld gebruikelijk om een luchtig praatje te maken als je elkaar op straat tegenkomt, maar in de andere buurt kan dat gelden als opdringerig.

### 2.3.3. Het juiste midden en sociale status

Het juiste midden verschilt niet alleen per soort contact, maar het hangt volgens Goffman ook af van de sociale status van de personen (Goffman, 1963) en zegt daar bedoeld of onbedoeld ook iets over.

Aan de ene kant beschrijft het citaat van Goffman over *civil inattention* (2.3) hoe stigmatisering ervoor zorgt dat we mensen negeren of ontwijken. Daarom zouden we bijvoorbeeld zwarte mensen en mensen met een handicap behandelen alsof we ze niet opmerken als ze bij ons in de buurt zijn: de *nonpersons treatment*.

Op andere plaatsen in zijn werk beschrijft Goffman hoe we mensen met een lage sociale status ook méér aandacht kunnen geven dan andere mensen. Personen met een hoge sociale status zouden worden gezien als onbenaderbaar. Bij hen is het al snel onbeleefd om zelfs maar oogcontact te maken of te glimlachen. Personen met een lagere sociale status zouden meer benaderbaar zijn. Met hen kun je makkelijk een praatje maken zonder dat dit geldt als opdringerig of onbeleefd. Dit zou bijvoorbeeld gelden voor kinderen en oudere vrouwen (Goffman, 1963, pp. 124-150).

Dit aspect is verder uitgewerkt in ander onderzoek naar *civil inattention*. Gardner (1980, 1989) heeft dit bijvoorbeeld gedaan voor gender. De lagere positie van vrouwen komt volgens haar tot uitdrukking in de manier waarop mannen in publieke ruimtes ongevraagd belangstelling kunnen tonen en zelfs vrouwen lastig kunnen vallen. Hiermee schenden ze de norm van *civil inattention* en vrouwen ervaren dit als vervelend, denigrerend en soms als bedreigend. Door de samenleving wordt dit echter als normaal gedrag beschouwd, omdat vrouwen nu eenmaal meer 'benaderbaar' zouden zijn.

#### 2.3.4. Tact

Onderzoek van Cahill & Eggleston (1994) illustreert hoe beide varianten van de lage status in de praktijk door elkaar kunnen lopen. Zij onderzochten hoe *civil inattention* in de publieke ruimte wordt ervaren door rolstoelgebruikers. In hun analyse van egodocumenten van rolstoelgebruikers en diepte-interviews blijkt dat rolstoelgebruikers vaak ervaren hoe mensen hen méér of juist minder aandacht geven dan niet-rolstoelgebruikers. Daardoor hebben ze ongemakkelijke, beledigende en pijnlijke situaties als ze zich in de publieke ruimte begeven.

Wanneer ze samen met een niet-rolstoelgebruiker zijn, praten mensen bijvoorbeeld slechts tegen de niet-rolstoelgebruiker. Ze worden dan behandeld als *nonpersons*, alsof ze er niet zijn. Ze hebben echter ook ervaringen met teveel aandacht in de vorm van ongewenste belangstelling, complimenten en hulp. Ze krijgen bijvoorbeeld vragen van onbekenden hoe het is om in een rolstoel te zitten, complimenten hoe knap ze zich weten te redden, en ze krijgen hulp aangeboden die ze niet nodig hebben of waar ze niet om hebben gevraagd. Omdat deze aandacht meestal goedbedoeld is, voelen rolstoelgebruikers zich verplicht om vriendelijk en dankbaar op deze aandacht te reageren, terwijl ze deze als denigrerend en vermoeiend ervaren.

Het onderzoek van Cahill & Eggleston (1994) maakt duidelijk dat 'beleefde onoplettendheid' een waardevolle, maar ook moeilijke omgangsnorm kan vormen tussen mensen zonder persoonlijke band. Met goedbedoelde aandacht of hulp kun je de plank behoorlijk misslaan. Je probeert bijvoorbeeld iemand vriendelijk te erkennen, maar de ander ervaart het als ongewenst of denigrerend. Het is goed voor te stellen dat dat ook

andersom zou kunnen gelden: je geeft iemand ‘beleefd’ geen aandacht, maar die andere persoon kan dat opvatten als een *nonpersons treatment*.

Het blijkt daarom een kwestie van tact. Dit is in lijn met hoe Goffman zelf de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band begrijpt. Volgens hem onderschrijven we het belang van de normen als *civil inattention* en zijn we doorgaans van goede wil, maar is het inherent aan het sociale verkeer dat we daar regelmatig vergissingen in maken (1971, pp. 95-197).

Op basis hiervan is het mogelijk om een matrix te maken van het veld waarin een persoon van goede wil zich beweegt (tabel 1) die zich ‘beleefd onoplettend’ wil opstellen. We kunnen uiteraard ook met slechte of zelfzuchtige intenties van de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ afwijken, zoals bijvoorbeeld mannen die vrouwen lastig vallen, maar deze situaties zijn in de tabel buiten beschouwing gelaten.

*Tabel 1: Hoe je 'beleefd onoplettend' doet*

<b>Wat moet je doen?</b>	<b>Waarom doe je dat?</b>	<b>Wat wil je er mee voorkomen?</b>	<b>Hoe kan het verkeerd worden opgevat (valkuil)?</b>
<b>Bewust geen aandacht aan iemand besteden</b>	Om te respecteren dat iemand zelf (autonoom) beslist met wie hij of zij persoonlijke zaken deelt.	Dat je vriendelijkheid wordt ervaren als ongewenste persoonlijke aandacht ten koste van iemands autonomie.  Dat je het signaal afgeeft dat iemand 'benaderbaar' is en dus een lage sociale status zou hebben.	Dat je iemand een <i>nonpersons treatment</i> geeft, alsof hij of zij je belangstelling niet waard is.
<b>Vriendelijk doen</b>	Om te laten blijken dat je de ander erkent als persoon	Dat je iemand een <i>nonpersons treatment</i> geeft, alsof hij of zij je belangstelling niet waard is.	Dat je vriendelijkheid wordt ervaren als ongewenste persoonlijke aandacht ten koste van iemands autonomie.  Dat je het signaal afgeeft dat iemand 'benaderbaar' is en dus een lage sociale status zou hebben.

Tabel 1 laat zien wat je moet doen, waarom je dat moet doen, wat je ermee wilt voorkomen, en wat de valkuilen zijn als je er in doorschiet. Dat het een kwestie is van het zoeken naar het juiste midden komt naar voren in de manier waarop goede bedoelingen en valkuilen gespiegeld zijn. De goede bedoelingen achter 'bewust geen aandacht besteden' vormen de valkuilen van 'vriendelijk gedrag' en andersom. De matrix verduidelijkt dus op welke

manieren we met 'beleefde onoplettendheid' de sociale plank mis kunnen slaan en waar dat mee te maken kan hebben.

## 2.4. Conclusie

In dit hoofdstuk is het concept 'beleefde onoplettendheid' uitgewerkt om de norm van 'niet-bemoeien' in het contact tussen mensen zonder persoonlijke band beter te begrijpen. Het concept is gebaseerd op Goffmans concept *civil inattention*, vervolgonderzoek naar *civil inattention* en onderzoek naar burenccontact.

Het gaat enerzijds om het respecteren van iemands autonomie door bewust *geen* aandacht aan iemand te besteden. Anderzijds gaat het erom te laten zien dat je de persoon ziet staan en erkent door vriendelijk te doen. Het gaat dus om een midden tussen negeren en ongewenste belangstelling en dit midden ligt per situatie anders. Dit maakt dat 'beleefd onoplettend' doen een kwestie is van tact. Deze interpretatie van de norm van 'niet-bemoeien' staat tegenover de pessimistische interpretatie van 'niet-bemoeien' als de uitkomst van een gebrek aan betrokkenheid of sociale cohesie (2.1.).

De beoogde, nieuwe publieke moraal van *burgerlijke aandacht* lijkt zich in termen van deze tact vooral zorgen te maken of we mensen over het hoofd zien en daardoor als *nonpersons* behandelen. Dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de publieke verontwaardiging wanneer iemand overlijdt zonder dat dit door de burens wordt opgemerkt (Machielse, 2016).

Het concept 'beleefde onoplettendheid' laat echter twee belangrijke dingen zien die dit beeld aanvullen. Het laat ten eerste zien dat mensen méér doen dan zich niet met elkaar bemoeien. Er is namelijk een verschil tussen iemand negeren en iemand erkennen, maar verder met rust laten. In andere woorden: er is een verschil tussen 'onoplettendheid' en 'beleefde onoplettendheid'.

Ten tweede laat het concept zien dat het niet alleen een gewoonte is dat mensen zonder persoonlijke band zich niet met elkaar bemoeien, maar ook intrinsiek waardevol. Het is een manier om elkaars autonomie te respecteren en tegelijkertijd vriendelijk met elkaar om te gaan.



### 3. ‘Beleefde onoplettendheid’ bij vermoedens van problemen

---

In dit hoofdstuk wordt het concept ‘beleefde onoplettendheid’ verder uitgewerkt voor situaties waarbij er vermoedens zijn van problemen. Dit wordt gedaan op basis van bevindingen uit vervolgonderzoek naar *civil inattention*.

Eerst wordt een overzicht gegeven van vervolgonderzoek naar *civil inattention* (3.1.).

Daarna wordt een variant van ‘beleefde onoplettendheid’ uitgewerkt: beleefde onoplettendheid om het contact luchtig te houden, ondanks moeilijk of verontrustend gedrag van de medeburger (3.2. en 3.3.).

#### 3.1. Vervolgonderzoek naar *civil inattention*

In hoofdstuk twee werd al uitgelegd dat Goffman op veel verschillende manieren is geïnterpreteerd door andere onderzoekers, omdat hij zijn analyses niet heeft gesystematiseerd (Manning, 1992; Segre, 2014, pp. 145-158). Dit geldt ook voor het vervolgonderzoek naar *civil inattention*. Er is (sociaal)psychologisch onderzoek naar *civil inattention* waarin het wordt begrepen als een specifiek soort gedrag. Daarnaast is er kwalitatief en etnografisch onderzoek naar *civil inattention* als norm die in verschillende contexten anders wordt ingevuld. Tot slot is er onderzoek waarin *civil inattention* is verwerkt in de theoretische lens van een bredere vraagstelling. In Tabel 2 wordt een overzicht van het vervolgonderzoek gepresenteerd en worden de relevante bevindingen uitgelicht.

**Tabel 2: Vervolgonderzoek naar ‘civil inattention’**

Onderzoek	Beschrijving	Relevante bevindingen
Cary (1978); Patterson, Iizuka, Tubbs, Ansel, Tsustumi & Anson (2007); Patterson, Webb & Schwartz (2002); Wesselmann, Cardoso, Slater & Williams (2012); Zuckerman, Miron, Miserandino & Bernieri (1983)	Psychologisch onderzoek naar het precieze gedrag dat Goffman <i>civil inattention</i> noemt. In hoeverre bestaat het; onder welke condities wordt het gedrag beoefend, wat zijn factoren die het gedrag beïnvloeden en wat voor effect heeft het gedrag op degene die het gedrag ondervindt?	Het onderzoek van Wesselman, Cardoso, Slater & Williams (2012) bevestigt dat het ‘vriendelijke’ gedrag van <i>civil inattention</i> , bijvoorbeeld een glimlach naar een onbekende, zorgt voor een hoger gevoel van sociale verbondenheid bij de persoon aan wie het vriendelijke gebaar is gericht.
Hirschauer (2005); Humphreys (2005); Humphreys, Gill & Krishnamurthy (2014); Kim (2012); Pütz (2012);	Etnografische studies naar praktijken van <i>civil inattention</i> . Het wordt hierin niet opgevat als een specifiek soort gedrag, maar als een norm die in verschillende contexten om verschillende soorten gedrag vraagt. De onderzoeken werken toe naar een beschrijving <i>hoe</i> mensen dit precies doen in een lange-afstandsbus, in de lift, bij douanecontroles en op social media.	Deze onderzoeken laten zien dat de norm van <i>civil inattention</i> contextgebonden is en beter als norm dan als een vast soort gedrag kan worden begrepen, een keuze die ook in dit onderzoek is gemaakt.
Cahill & Eggleston (1994); Edgerton (1979); Gardner (1980, 1989); Jones, Neal, Mohan, Connell, Cochrane & Bennett (2015); Raudenbusch (2012); Smith (2011)	Kwalitatieve studies die <i>civil inattention</i> als onderdeel van hun theoretische lens gebruiken om een bredere vraagstelling te beantwoorden.	De onderzoeken van Cahill & Eggleston (1994) en Gardner (1980, 1989) zijn al eerder besproken (2.3.3. en 2.3.4.). Het onderzoek van Smith (2011) wordt in paragraaf 3.2. besproken. De onderzoeken van Edgerton (1979) en Jones, Neal, Mohan, Connell, Cochrane & Bennett (2015) naar de manier waarop mensen respectievelijk op een strand en in koffieketens vertoeven bevestigen de wenselijkheid van de norm. De onderzoeken laten zien dat <i>civil inattention</i> aangenaam is en mensen bewust plekken op zouden zoeken waar <i>civil inattention</i> de norm is. <i>Civil inattention</i> maakt bovendien mogelijk dat mensen zich comfortabel voelen bij mensen die letterlijk vreemden (onbekenden) en culturele vreemden voor hen zijn.

### 3.2. Willful disattention

In tabel 2 staat één onderzoek dat een aanvulling vormt op het concept ‘beleefde onoplettendheid’ zoals dat is uitgewerkt in hoofdstuk 2. Deze aanvulling geldt specifiek voor de situaties dat er mogelijk sprake is van problemen bij een medeburger. In deze paragraaf wordt dit onderzoek van Smith (2011) besproken en in paragraaf 3.3 worden de bevindingen van dit onderzoek verbonden met ‘beleefde onoplettendheid’.

Smith (2011) deed onderzoek naar maatschappelijk werkers die contact zoeken en contact onderhouden met daklozen in Cardiff die geen hulpverlening willen of hulpverlening weigeren (outreaching maatschappelijk werk). In deze studie ontwikkelt Smith (2011) het concept *willful disattention*. Waar *civil inattention* de algemene beleefdheidsnorm is, is *willful disattention* de manier om beleefd om te gaan met uitzonderlijke situaties waarin *civil inattention* niet werkt of niet overtuigend (meer) is.

De maatschappelijk werkers in deze studie doen volgens Smith aan *willful disattention* om goed te kunnen omgaan met de daklozen die ze proberen op te zoeken. De situatie lijkt totaal niet op de situaties van hoofdstuk twee. Ten eerste is het een situatie waarin de maatschappelijk werkers de daklozen bewust opzoeken, terwijl de daklozen de zorg mijden. Er is dus sprake van bemoeien in plaats van afstand houden. Ten tweede verloopt het contact met de daklozen ook op andere manieren verre van standaard. De daklozen vertonen grillig, onbegrijpelijk en soms agressief gedrag.

De maatschappelijk werkers zoeken echter, in de geest van ‘beleefde onoplettendheid’, een manier om de dakloze te erkennen als persoon. Hiertoe doen ze aan *willful disattention*: ze negeren bewust de vreemde, moeilijke en mogelijk zelfs bedreigende kanten van het contact met de daklozen. Ze besteden bijvoorbeeld geen aandacht aan de wapens die ze bij zich dragen of gaan niet in op agressieve uitingen. Hierdoor is een tijdelijke vorm van luchtig, vriendelijk contact mogelijk. De dakloze is gelijkwaardig en wordt niet als gek, ontoerekeningsvatbaar of gevaarlijk gezien, reacties die volgens de auteurs gebruikelijk zouden zijn onder niet-professionals. Deze luchtige gelijkwaardigheid zorgt er bovendien voor dat het contact tussen de maatschappelijk werker en de dakloze overeind blijft gedurende een langere periode.

*Willful disattention* is geen wondermiddel, maar vooral een poging om het beste van de situatie te maken. Wanneer iemand een wapen bij zich draagt is dat zo schokkend dat je niet meer kunt kiezen om dat niet op te merken. Dit maakt het onmogelijk, en dus ook ongeloofwaardig, om ‘beleefd onoplettend’ te doen. Je kunt er echter voor kiezen om, in weerwil van de situatie, met *willful disattention* tijdelijk te doen alsof er niets aan de hand is.

Het vereist echter een flinke inspanning van de maatschappelijk werkers en het beperkt zich tot de één-op-één situaties met de daklozen zelf. Als de maatschappelijk werkers onderling overleggen, gaan ze bijvoorbeeld alsnog in op de zaken die ze met de dakloze zelf even tussen haakjes hadden gezet.

### 3.3. Het contact luchtig houden

Hoewel het in het onderzoek van Smith (2011) gaat om een professionele vaardigheid, is het goed mogelijk om *willful disattention* te begrijpen als een omgangsvorm die in het verlengde ligt van ‘beleefde onoplettendheid’. De onderzoeken van Edgerton (1979) en Jones, Neal, Mohan, Connel, Cochrane & Bennett (2015) illustreren namelijk hoe ‘beleefde onoplettendheid’ mogelijk maakt dat we goed kunnen omgaan met anderen die we raar of vreemd vinden. Het houdt de omgang luchtig en zorgt ervoor dat we vriendelijk kunnen doen. We *hoeven* namelijk niets met de dingen die we raar of vreemd vinden.

Lofland (1998) heeft deze gedachte theoretisch uitgewerkt. Volgens haar maken publieke omgangsvormen als ‘beleefde onoplettendheid’ een vorm van gelijkwaardigheid mogelijk, in weerwil van alle verschillen die er tussen mensen kunnen zijn. Met publieke omgangsvormen creëren we namelijk volgens Lofland (1998) een sociale ruimte waarin we er op kunnen vertrouwen dat we elkaar prima vinden zoals we zijn, in al onze verschillen of eigenaardigheden. We hebben namelijk in onpersoonlijke contacten geen *persoonlijk* belang bij het doen en laten van die ander.

Wanneer het contact persoonlijk wordt, verandert dit. Dan worden onze reacties sterker en hechten we er waarde aan dat de ander in sommige opzichten op ons lijkt, en is het bedreigend of vervreemdend wanneer dat niet zo is. We reageren dan ook sterker en

emotioneler op gek of afwijkend gedrag en deze reacties zitten een luchtige omgang in de weg (Duyvendak & Wekker, 2015).

*Willful disattention* kan dus vertaald worden naar de vraagstelling van dit onderzoek.

Wanneer burgers vermoedens hebben van problemen bij medeburgers die ze niet persoonlijk kennen, kan het gaan om een situatie waarbij ‘beleefde onoplettendheid’ niet goed lukt. De situatie kan daarvoor te raar, vreemd of schokkend zijn.

Zo’n situatie kan in de ogen van burgers mogelijk vragen om het ingrijpen van een omstander. Dit is in lijn met het ideaal van *burgerlijke aandacht*. Het kan ook zijn dat burgers het belangrijk vinden dat het contact luchtig en gelijkwaardig blijft, in de geest van ‘beleefde onoplettendheid’. Met *willful disattention* kunnen ze er dan voor kiezen om bewust te doen alsof (opvallende) signalen er niet zijn. In tabel 3 is dit vertaald naar een mogelijke omgang met zorgwekkende signalen.

---

***Tabel 3: Hoe je het contact luchtig houdt in het geval van zorgwekkende signalen***

---

<b>Wat moet je doen?</b>	<b>Waarom doe je dat?</b>	<b>Wat wil je er mee voorkomen?</b>	<b>Hoe kan het verkeerd worden opgevat (valkuil)?</b>
Bewust geen aandacht aan moeilijke of zorgwekkende signalen besteden.	Om luchtig en gelijkwaardig contact te kunnen blijven houden	Dat het contact wordt afgebroken of vermeden  Dat de situatie sterke emotionele reacties bij jezelf oproept	Ongeloofwaardig of onverschillig

---

### 3.4. Conclusie

In dit hoofdstuk is het concept ‘beleefde onoplettendheid’ verder uitgewerkt voor situaties waarbij een medeburger vermoedelijk problemen heeft aan de hand van één van de vervolgonderzoeken naar *civil inattention*. Eerst is een overzicht gepresenteerd van onderzoek naar *civil inattention* (3.1.). Vervolgens zijn aan de hand van het begrip *willful disattention* de goede bedoelingen van ‘beleefde onoplettendheid’ (2.3.4.) aangevuld. Het bewust negeren van moeilijke of zorgwekkende signalen kan een manier zijn om het contact luchtig en gelijkwaardig te houden. Dit is een aanvullend perspectief waarom ‘beleefde onoplettendheid’ moreel wenselijk zou kunnen zijn in situaties waarin burgers vermoeden dat een medeburger problemen heeft.

## 4. Methode

---

Om te onderzoeken hoe burgers denken over de norm van ‘niet-bemoeien’ wanneer ze vermoeden dat een medeburger problemen heeft is gekozen voor een explorerend kwalitatief onderzoek aan de hand van focusgroepen.

Focusgroepen zijn passend voor een *explorerend* onderzoek, omdat er makkelijk verschillende kanten van een onderwerp aangesneden kunnen worden (Morgan, 2011). Daarnaast zijn focusgroepen een geschikte methode voor een vraagstelling over normen, omdat de groepsinteractie goed laat zien in hoeverre bepaalde opvattingen breder worden gedeeld of juist niet (Evers, 2007, p. 99). Tot slot zijn focusgroepen bijzonder geschikt voor onderwerpen waar respondenten (nog) niet zoveel over hebben nagedacht. Dit is van toepassing in deze vraagstelling, omdat het gaat om een norm die speelt in alledaagse situaties en vanwege de alledaagsheid normaliter geen aanleiding vormt voor veel reflectie (Goffman, 1963, 1971). De antwoorden van andere respondenten kunnen deelnemers op ideeën brengen en helpen ze om hun eigen ervaringen en opvattingen scherper in beeld te krijgen (Morgan, 2011). In eerder onderzoek naar de opvattingen van burgers zijn dan ook goede ervaringen opgedaan met focusgroepen als dataverzamelmethode (Hurenkamp & Tonkens, 2011).

Als vuistregel voor de omvang van focusgroepen geldt een omvang van zes tot tien deelnemers. Morgan (2011) stelt echter dat iedere omvang zijn eigen voor- en nadelen kent en dat de keuze voor een specifieke groepsgrootte in de focusgroepen gebaseerd moet worden op de vraagstelling. In dit onderzoek is daarom gekozen voor focusgroepen met een kleinere omvang (twee tot vijf personen). Het explorerende karakter van de onderzoeksvraag vraagt namelijk om voldoende gelegenheid tijdens de interviews om individuele ervaringen en opvattingen uit te diepen.

Er is gekozen voor acht focusgroepen op basis van de afgebakende omvang van het onderzoek. Zeven van deze groepen waren algemene focusgroepen om breed gedeelde opvattingen te verkennen. Om deze opvattingen scherper in beelden te krijgen is ter vergelijking een achtste focusgroep gehouden met een werkgroep van een steunpunt voor

psychiatrie. Deze werkgroep houdt zich met het thema ‘signalering’ bezig binnen de werkzaamheden van het steunpunt.

#### 4.1. Werving en selectie

Voor de zeven algemene focusgroepen zijn deelnemers geworven in de stad Den Haag aan de hand van een algemene oproep (bijlage 1). Deze is verspreid op social media, in de vorm van posters in winkels en supermarkten en als flyer op verschillende evenementen.

Daarnaast zijn verschillende lokale organisaties benaderd met het verzoek om de oproep naar hun contacten door te sturen. Ook heb ik mijn eigen netwerk gevraagd om de oproep door te sturen.

Er is gekozen om de werving te richten op een stad, omdat inwoners van een stad vaker mensen tegenkomen die ze niet persoonlijk kennen en dus (mogelijk) meer relevante ervaringen hebben. Er is gekozen voor de stad Den Haag omdat dit het meest praktisch was, ik woon daar namelijk zelf.

Er is dus sprake van een *convenience sample* en deels ook een *selfselected sample*, omdat dit de manier was om focusgroepen te organiseren binnen de beperkte middelen en tijd van het onderzoek.

De selectiecriteria waren:

- minimumleeftijd van 18 jaar
- interesse in de oproep als ‘burger’, niet als hulpverlener

Voor de achtste focusgroep is gekozen om contact op te nemen met een steunpunt psychiatrie waar een werkgroep zich bezighoudt met signalering. Omdat het binnen de looptijd van het onderzoek niet meer mogelijk bleek om de werkgroep te interviewen, is in plaats daarvan een interview gehouden met een deel van deze groep (twee personen).

In tabel 3 is de samenstelling weergegeven van de verschillende focusgroepen. In totaal hebben 25 respondenten deelgenomen aan de focusgroepen. Hiervan waren zeven personen een bekende van de onderzoeker. Van focusgroepen is namelijk bekend dat de werving van



respondenten moeilijk kan zijn wanneer er geen financiële vergoeding voor deelname tegenover staat (Morgan, 2011). Toen er niet voldoende aanmeldingen binnen kwamen door de andere wervingsactiviteiten, heb ik daarom aanvullend respondenten geworven binnen mijn eigen netwerk.

**Tabel 4: Deelnemers aan de focusgroepen**

<b>Focusgroep</b>	<b>Naam (gefingeerd)</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Dagelijks leven</b>
<b>Focusgroep 1</b>	Jan	73	Gepensioneerd (voorheen: eigenaar van een tabakszaak)
	Carolien	71	Gepensioneerd (voorheen: thuiszorg)
	Mahmut	44	Dichter en sociaal beheerder
<b>Focusgroep 2</b>	Erik	36	IT'er
	Eva	24	Student
	Tine	50	Projectmanager / sociaal netwerk specialist
<b>Focusgroep 3</b>	Marja	59	Arbeidsongeschikt (voorheen: woonbegeleider)
	Piet	36	IT'er
<b>Focusgroep 4</b>	Remco	60	Administratief medewerker
	Jacqueline	82	Gepensioneerd (voorheen: verzorgende in verpleegtehuis)
	Hilde	60	Alternatief therapeut
	Ekin	47	Jeugdmaatschappelijk werker
	Kees	58	Buschauffeur
<b>Focusgroep 5</b>	Laura	22	Student
	Jordy	48	Zelfstandige in niet-commerciële deeleconomie
	Ans	51	Verpleegster in ziekenhuis
	Charlotte	25	Student
	Margriet	68	Ondernemer en initiatiefnemer burgerinitiatief
<b>Focusgroep 6</b>	Patricia	59	Belangenbehartiger mensen met een beperking
	Floor	67	Initiatiefnemer burgerinitiatief
	Hans	36	Ervaringsdeskundige GGZ
<b>Focusgroep 7</b>	Koos	59	Sociaal beheerder
	Geerte	62	Gepensioneerd (voorheen: woonbegeleider)
<b>Focusgroep 8 (steunpunt psychiatrie)</b>	Wendy	52	Projectmedewerker
	Huib	50	Ervaringsdeskundige en vrijwilliger

## 4.2. Design

Aan het begin van de focusgroepen vroeg ik de respondenten om een *informed consent* formulier te tekenen (bijlage 2).

Ik opende de gesprekken met een instructieblad (bijlage 3) dat respondenten liet nadenken over een ervaring waarbij ze iets zorgwekkends hadden gemerkt bij iemand die ze niet persoonlijk kenden.

Het instructieblad heb ik gebaseerd op het schema van de sociaalpsychologen Latané & Darley (1970). Dit schema beschrijft de mentale stappen die mensen doorlopen wanneer ze omstander zijn van een noodsituatie: eerst interpreteren ze de situatie als zorgwekkend; vervolgens interpreteren ze wie verantwoordelijk is om in te grijpen en of zij dat persoonlijk (ook) zijn; tot slot wegen ze af op welke manier er het beste kan worden ingegrepen. Deelnemers kregen enkele minuten de tijd om aan een situatie terug te denken en de situatie uit te schrijven op het instructieblad.

Deze ervaringen werden uitgewisseld en als casussen onderzocht. Ik richtte me als gespreksleider op uitspraken over gebruikelijk en wenselijk gedrag in deze situaties. Vragen waren bijvoorbeeld: *“Zou jij dit ook zo hebben aangepakt?”* *“Denk je dat andere mensen dit ook zo zouden doen?”* *“Wat zou jij ervan vinden als dit (wat de ander beschrijft) bij jou zou worden gedaan?”* De eerste ronde uitwisselingen riep bij veel deelnemers andere herinneringen op. Deze werden allemaal uitgewisseld.

Wanneer er geen nieuwe ervaringen meer werden ingebracht, ging ik wat gerichter doorvragen op bepaalde thema's aan de hand van mijn interviewgide (trechtermodel van Morgan, 2011). Om de focusgroepen te kunnen vergelijken is gewerkt met een interviewgide die met ieder gesprek werd aangevuld met besproken thema's. Soms werd voorgelegd wat een andere groep vond: *“In een ander gesprek kwamen de deelnemers tot de conclusie dat... hoe denken jullie daar over?”*

De gesprekken zijn gevoerd in een buurthuis in Den Haag. Er is een zaal gereserveerd op zeven tijdstippen. De tijdstippen zijn gekozen op maximale variatie in dagen en tijdstippen, zodat er zo min mogelijk respondenten bij voorbaat uitgesloten zouden zijn in verband met hun agenda. Om deelnemers te bedanken voor hun bijdrage werd er tijdens de focusgroepen

koffie, thee en versnaperingen geserveerd en afhankelijk van het tijdstip bood ik vooraf of na afloop van de focusgroep een maaltijd aan.

### 4.3. Verwerking en analyse

De gesprekken zijn opgenomen met twee audiorecorders. Eén daarvan diende als back-up, mocht de andere audiorecorder het laten afweten. De audiobestanden zijn verbatim getranscribeerd.

In het kwalitatieve softwarepakket Atlas Ti is gecodeerd in twee stappen. Eerst zijn de transcripten gecodeerd met een codeboom die deels deductieve codes bevatte en inductief werd aangevuld (open coderen volgens Boeije, 2012). Na een eerste analyse is de codeboom meer gestructureerd en is er met de bijgestelde codeboom opnieuw gecodeerd (axiaal coderen volgens Boeije, 2012). Aan het begin en aan het eind van de analyse in Atlas Ti zijn de transcripten van de focusgroepen tevens in hun geheel doorgelezen met het oog op groepsdynamiek, sfeer, overeenstemming en meningsverschillen. Daar zijn aantekeningen van gemaakt die mee zijn genomen in de analyse, omdat deze informatie de inhoudsanalyse van citaten in Atlas Ti aanvult (Catteral & MacLaran, 1997). De uiteindelijke codeboom is bijgevoegd in bijlage 4.

### 4.4. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid gaat over de mate van vertekening in de dataverzameling die ontstaat door toevallige fouten (Boeije, 2012). In kwalitatief onderzoek wordt betrouwbaarheid nagestreefd door het volgen van een systematische procedure voor dataverzameling en analyse (Patton, 2002, p. 546).

In dit onderzoek zijn de focusgroepen uitgevoerd aan de hand van een interviewguide. De data is opgenomen en getranscribeerd, wat voor een betrouwbare weergave van de gesprekken zelf heeft gezorgd. De analyse is zo systematisch mogelijk gedaan met behulp van een softwarepakket. Deze methodische stappen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk toevallige fouten zijn ontstaan in het verkrijgen, opslaan en analyseren van de onderzoeksgegevens.

Een aandachtspunt voor de betrouwbaarheid in dit onderzoek is de persoonlijke relatie tussen de onderzoeker en enkele deelnemers in de focusgroepen. Deze relatie kan ervoor hebben gezorgd dat mensen wellicht anders in de gesprekken hebben deelgenomen dan wanneer een andere onderzoeker dezelfde focusgroepen zou hebben geleid en meer sociaal-wenselijke antwoorden hebben gegeven.

Tijdens de werving heb ik daarom telkens afgewogen in hoeverre de relatie een drempel zou kunnen vormen om openhartig deel te nemen aan de focusgroepen. Ik heb enkel mensen benaderd waarbij ik inschatte dat de relatie geen drempel zou vormen, omdat we een heel andere levensfase of levensstijl hebben of omdat we al eerder over het onderwerp van mijn onderzoek hebben gesproken. In sommige gevallen heb ik achteraf geïnformeerd in hoeverre er een drempel was om bepaalde dingen te noemen.

Dit sluit niet uit dat er vertekening kan zijn opgetreden als gevolg van de drempel om minder sociaal-wenselijke opvattingen of ervaringen achter te houden.

Er waren echter geen opvallende verschillen tussen de opvattingen over wenselijk en gebruikelijk gedrag tussen de bekenden en de andere deelnemers, wat erop duidt dat er mogelijk wel een toevallige, maar geen systematische vertekening is ontstaan door deelname van persoonlijke bekenden van de onderzoeker.

#### 4.5. Validiteit

Validiteit betreft de mate waarin er kennis is verkregen over de centrale onderzoeksvraag en hoe ver deze kennis reikt. Kennis is valide wanneer het onderzoek heeft onderzocht wat er werd beoogd en wanneer er geen sprake is van systematische vertekeningen door keuzes die in het onderzoek zijn gemaakt.

In de vraagstelling is de keuze gemaakt om te onderzoeken wat mensen over ‘beleefde onoplettendheid’ *denken* in situaties waarin ze vermoeden dat er problemen zijn bij iemand die ze niet (goed) kennen, niet wat mensen in dit soort situaties *doen*. Deze beperking is bewust gekozen in het ontwerp van het onderzoek, omdat er geen mogelijkheid was in de beperkte omvang van het onderzoek om systematisch situaties te samplen en te observeren waarin burgers omgaan met een medeburger die mogelijk problemen heeft.

De vraagstelling heeft zich daarom toegespitst op de onderliggende normen die mensen

hanteren in het denken over zo'n situatie. Op deze manier is wel valide kennis verkregen over de opvattingen van burgers, maar geen inzicht in de mate waarin burgers zich naar deze opvattingen gedragen. Dit is een klassiek probleem in veel sociaalwetenschappelijk onderzoek (Deutscher, 1966). De aanpassingen van het ontwerp op dit probleem zijn losjes gebaseerd op de aanpak van Halkier (2010).

Afgezien van deze beperking zijn de vraagstelling, dataverzameling en analyse passend gekozen voor de beoogde kennis en vormen de verkregen inzichten een antwoord op de gestelde onderzoeksvragen.

Omdat het onderzoek uitspraken wil doen over opvattingen van burgers in het algemeen, zijn er twee specifieke aandachtspunten voor de validiteit: sociaal-wenselijke antwoorden en de generaliseerbaarheid.

#### Sociale wenselijkheid

Het betreft een onderzoek naar gebruikelijk en wenselijk gedrag. Het is daarom aannemelijk dat deelnemers van de focusgroepen zichzelf hebben gepresenteerd als mensen die zich gedragen volgens wat zij denken dat gebruikelijk en wenselijk is. Afwijkende ervaringen of opvattingen hebben zij misschien voor zich gehouden. Hier is rekening mee gehouden in de vraagstelling en de analyse. Deze hebben zich geconcentreerd op breed gedeelde opvattingen over wat gebruikelijk en wenselijk zou zijn. Er is geen inzicht verkregen in de mate waarin mensen opvattingen hanteren die misschien wel vaak voorkomen, maar niet als sociaal wenselijk worden gezien.

#### Generaliseerbaarheid

Er zijn twee vormen van systematische vertekening door de keuzes die zijn gemaakt in de sampling die de generaliseerbaarheid van het onderzoek beperken.

Er is sprake van een *self-selected sample* en een *convenience sample*. Dit betekent dat de deelnemers in de focusgroepen zichzelf hebben geselecteerd om mee te doen en dat ik in de werving heb geprobeerd zoveel mogelijk mensen te bereiken zonder mensen doelgericht te selecteren.

Voor beiden geldt dat het aannemelijk is dat de mensen die gehoor gaven aan mijn oproep mogelijk andere opvattingen over 'beleefde onoplettendheid' hebben dan mensen die niet

hebben deelgenomen. Ze zijn misschien bovengemiddeld behulpzaam of bovengemiddeld geïnteresseerd in het bijdragen aan een meer zorgzame samenleving. Dit heeft gezorgd voor een systematische vertekening in de richting van ‘welwillende’ opvattingen. Dit is een duidelijke beperking in de generaliseerbaarheid van de gevonden resultaten.

Daarnaast is er sprake van een praktische afbakening van de werving voor de sample tot inwoners van de regio Den Haag. Het is mogelijk dat burgers uit andere Nederlandse regio’s andere opvattingen hebben over ‘beleefde onoplettendheid’, maar er zijn geen aanknopingspunten uit ander onderzoek om in te schatten hoe groot regionale verschillen zijn.

## 5. Resultaten

---

In dit hoofdstuk wordt eerst een overzicht gegeven van het soort situaties dat in de focusgroepen is besproken. Daarna worden de resultaten per deelvraag gepresenteerd.

### 5.1. Overzicht van de besproken situaties in de focusgroepen

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van het soort situaties dat ter sprake is gekomen gedurende de focusgroepen en hoe vaak deze aan bod zijn geweest. Ook wordt weergegeven wat mensen naar eigen zeggen in deze situaties hebben gedaan (tabel 5). In tabel 6 wordt het soort relatie beschreven dat de respondent met de medeburger had, afgezet tegen wat mensen naar eigen zeggen deden toen er een zorgwekkende situatie was.

In deze indeling zijn de situaties meegerekend waarin het initiatief duidelijk van de respondent kwam om met een *ander* contact op te nemen of waarin er sprake was van een duidelijk zorgwekkende situatie.

In deze telling zijn niet de beschrijvingen meegenomen van welwillendheid om een buurman of buurvrouw in de gaten te houden zonder een concreet voorbeeld, of situaties waarin een ander duidelijk om hulp vroeg.



**Tabel 5: besproken situaties in de focusgroepen**

Soort situatie (vermoedelijk)	Hoe vaak besproken in de focusgroepen	Zelf contact gezocht met de persoon	Alarmdienst, hulpverlening of politie gebeld	Contact gezocht en gebeld met alarmdienst, hulpverlening of politie	Niets gedaan
<b>Dementie</b>	9	2	0	1	6
- met fysieke klachten, bijvoorbeeld wond	3	0	0	1	4
- zonder fysieke klachten	6	2	0	0	2
<b>Situaties met verward gedrag (anders dan dementie)</b>	7	3	2	1	1 (dit betreft een uitzondering: de persoon heeft omstanders aangesproken waarom zij niets deden)
<b>Huiselijk geweld / jeugdzorgproblematiek</b>	5	1	1	3	0
<b>Openbare dronkenschap</b>	5	4	0	0	1
<b>Stress, overbelasting</b>	4	4	0	0	0
<b>Eenzaamheid / isolatie</b>	3	1	1	0	1
<b>Ouderdom algemeen</b>	2	2	0	0	0
<b>Gevallen op straat (zonder dat er sprake is van dronkenschap)</b>	2	1	0	1	0
<b>Verslavingsproblematiek</b>	1	1	0	0	0
<b>Dakloosheid</b>	1	1	0	0	0

**Tabel 6: Soorten relaties tussen medeburgers in de besproken situaties**

<b>Soort relatie</b>	<b>Hoe vaak besproken in de focusgroepen</b>	<b>Zelf contact gezocht met de persoon</b>	<b>Alarmdienst, hulpverlening of politie gebeld</b>	<b>Contact gezocht en gebeld met alarmdienst, hulpverlening of politie</b>	<b>Niets</b>
<b>Onbekende</b>	15	6	1	2	6
<b>Buurman/-vrouw</b>	9	3	2	3	1
<b>Buurtgenoot</b>	7	4	0	1	2
<b>Kennis</b>	4	3	0	0	1
<b>Collega</b>	2	1	1	0	0
<b>Huisgenoot</b>	2	1	0	0	1

Naast de situaties die in de tabellen zijn weergegeven zijn er vier situaties besproken waarin de respondent ervaring had dat iemand anders zich met hem of haar bemoeide zonder dat er een persoonlijke band was. Eén keer ging het om een oudere dame waarvan de buurman kwam informeren hoe het met haar ging; één keer ging het om een man met een psychiatrische achtergrond wiens burens contact zochten met instanties; één keer ging het om een buurman die kwam informeren waarom hij de respondent al een paar dagen niet had gezien en één keer ging het om hulp op straat toen een respondent met de fiets was gevallen.

## 5.2. Deelvraag 1: Indien ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft, wanneer is volgens Nederlandse burgers de norm van ‘niet-bemoeien’ van toepassing en waarom?

In lijn met de hypothese die is opgesteld in hoofdstuk twee stellen de respondenten dat het om verschillende redenen gepast is om je niet ongevraagd met iemand te bemoeien. Ze geven aan dat een kleine variatie op de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ gebruikelijk is wanneer er sprake is van vermoedens dat een medeburger problemen heeft. Het blijkt niet zozeer de vraag *wanneer* de norm al dan niet van toepassing is, maar vooral om welke redenen. In sommige situaties is het nu eenmaal de gewoonte en zijn daar desgevraagd ook argumenten voor. In meer ernstige situaties blijkt het *beter* (moreel wenselijk) om beleefd onoplettend te blijven doen dan er van af te wijken.

Eerst wordt besproken wat respondenten verstaan onder de variatie op de norm van ‘beleefde onoplettendheid’. Daarna worden de verschillende argumenten besproken die respondenten hebben beschreven. Tot slot wordt een uitzondering besproken: situaties waarin het volgens respondenten niet gebruikelijk zou zijn om beleefd onoplettend te doen, maar waar het *beter* (moreel wenselijk) zou zijn als dat wel het geval was.

Een kleine variatie op ‘beleefde onoplettendheid’ is gebruikelijk

De respondenten beschrijven dat een kleine variatie op de norm van 'beleefde onoplettendheid' van toepassing zou zijn wanneer een medeburger mogelijk problemen heeft. Het is dan de bedoeling om *wel* aandacht te besteden aan de situatie van de ander, maar zonder dit te laten merken. Je blijft je hetzelfde gedragen als gewoonlijk. Je geeft zo, in weerwil van je vermoedens, signalen af *alsof* je niet oplet en niets opmerkt. Zo doe je ‘beleefd onoplettend’. Het verschil met de algemene norm van ‘beleefde onoplettendheid’ zoals deze is uitgewerkt in hoofdstuk twee is dus dat je *meer* aandacht besteed aan de medeburger dan in alledaagse situaties. Ans beschrijft dit gedrag bijvoorbeeld toen zij opmerkte dat er wat aan de hand was bij een buurvrouw drie huizen verder:

*Ans: Mijn kinderen speelden wel eens bij een buurvrouw, maar de laatste tijd rook zij niet zo fris. Ik zag haar af en toe en toch had je het gevoel dat het niet helemaal goed ging. Ze was ook een beetje verwaarloosd qua kleding en een beetje vuil eigenlijk. Dat je denkt van: 'Hee, dit is inderdaad niet helemaal fris'. En dan ga je er op letten: 'Heb ik dat nou één keer gezien of is het vaker?' Op een gegeven moment valt het je op dat het gewoon de hele tijd zo is.*

*Interviewer: En je had dat daarvoor niet? Dus het was een soort verandering?*

*Ans: Klopt. Het was een soort verandering die je zag. Eerst dacht ik altijd: 'wat een nette dame'. En ik dacht: 'nou, dat is helemaal niet meer zo, is dat nou toeval? Is er net wat gebeurd, dat er een kopje koffie is gevallen of is er nu...?'. Nee, het was toch echt wel meer inderdaad.*

Respondenten vinden dit gebruikelijk en wisselen dit soort beschrijvingen met herkenning uit. Een enkele keer beschrijft een respondent dat hij of zij dit gedrag wel bij andere mensen herkent, maar niet in het eigen gedrag. Deze respondenten geven wel aan dat dit door anderen niet als gebruikelijk of wenselijk wordt gezien. De uitzondering bevestigt dus de regel: burgers verwachten van elkaar dat je doet alsof je niets opmerkt.

*Marja: Ik betrap mijzelf er wel op dat ik meestal wel reageer als ik iets zie. (...) Als ik aan iemand zie: 'gaat het goed?' Of: 'hoe gaat het met je?' Dan weet ik al, zie ik al, dat het niet goed gaat, en dan ga ik verder. En sommige mensen vinden dat niet leuk. Dat is misschien een heel irritant trekje van mij.*

Twee algemene redenen waarom deelnemers het gebruik onderschrijven

In de focusgroepen geven deelnemers vier redenen *waarom* deze 'beleefde onoplettendheid' gebruikelijk is. Eerst worden twee algemene redenen besproken, daarna worden twee redenen besproken die enkel voor specifieke situaties gelden.

Ten eerste beschrijven deelnemers dat beleefde onoplettendheid onderdeel is van een

maatschappelijke taakverdeling van persoonlijke aandacht. Vrienden of familie zijn er voor het bespreken van problemen. Ook professionals kunnen daarvoor worden ingeschakeld. Collega's, klanten of buurtgenoten zijn hier niet voor. Zo ziet Tine het bijvoorbeeld:

*Tine: Ik zag een verandering bij een ondernemster bij mij op de hoek van de straat, een zaakje waar ik altijd heel graag kom. Ik kijk het eerst even aan. Ik had gevraagd 'Goh, gaat alles goed met je?' En toen ik zag dat het wat permanenter werd, had ik zoiets van 'iedereen heeft zijn eigen vrienden en niet iedereen wil overal wat over vertellen'.*

Eva geeft aan dat ze een keer twijfelde of dit ook gold voor een huisgenoot. Haar omgeving gaf toen aan dat dit inderdaad het geval is:

*Eva: Ze was altijd down en nooit vrolijk, en altijd boos als je met haar praatte. Ik dacht: misschien heeft ze wel een depressie, het gaat gewoon helemaal mis. En ik wilde daar wel met haar over praten, maar in de praktijk kwam het er op neer dat ik soms zei: 'joh, wil je mee eten?' Maar het was altijd 'nee', en ze was heel snel boos, dus al snel begon ik haar te ontwijken. Nou ja, ze zal wel haar eigen vrienden hebben en ik ben er in ieder geval niet verantwoordelijk voor. En had ik het erover met mensen en zij zeiden: 'ja, je kan niet iedereen helpen, je bent er niet verantwoordelijk voor'. Toen dacht ik: 'nou oké, dan is het misschien wel goed dat ik niets doe'.*

Respondenten maakten ook wel eens mee dat er inderdaad een professional blijkt te zijn en dat ze daarom terecht van deze maatschappelijke taakverdeling waren uitgegaan. Dit was bijvoorbeeld het geval in de ervaring die Charlotte beschreef:

*Charlotte: Een collega van mij [in de horeca] zat niet zo lekker in haar vel. (...) Op een gegeven moment kwam ze regelmatig te laat, en als er dan iets misging, iemand een klein foutje maakte, reageerde ze heel erg fel. Dat we allemaal dachten: 'rustig aan, we maken allemaal wel eens fouten'. Toen dachten we al een beetje van 'hmm'. Ik vond het ook zielig voor haar (...) maar ik voelde me niet de aangewezen persoon om daar naar te vragen, dus ik heb het maar zo gelaten. En vertrouwde ook dat ze wel iemand anders ging zoeken. Een poosje later is ze naar me toegekomen. Ze had een hele ernstige burn-out en op dit moment praat ze daar over met een psycholoog.*

Het is belangrijk om deze taakverdeling te respecteren. Je zou namelijk zomaar de persoonlijke contacten of professionals waar iemand contact mee heeft kunnen passeren. Een deelnemer, Jordy, beschrijft dat hij van een kennis weet dat hij alcoholproblemen heeft, maar daar verder niets mee doet. Wanneer andere deelnemers mee proberen te denken over een oplossing, legt hij uit dat hij niets wil doen, omdat hij de partner niet wil passeren. Hij wil geen 'bemoelial' zijn. De rest van de focusgroep reageert instemmend dat dat een goede reden is om af te zien van verdere bemoeienis.

*Jordy: Dat ik die [partner] ook niet teveel het idee geef dat zij onvoldoende doet. Zij doet denk ik al behoorlijk wat. Dat doet zij wel. Maar de vraag is of...*

*Interviewer: Of je het niet goed doet, op het moment dat je*

*Margriet: Ik denk dat de partner heel veel. Maar die heeft ook heel veel steun nodig hoor, die houdt het ook op. Ik ken heel veel stellen met alcoholproblemen die de deuren dicht houden.*

*Jordy: Ja precies. Dit is zo'n type vrouw die, misschien ook wel kenmerkend. Ik kan me ook voorstellen dat bij haar ook schaamte zit, een vrij sterke vrouw wel hoor. Echt wel. En tegelijkertijd denk ik ook dat zij ook niet alles kan oplossen. En dan probeer ik... Maar goed, ik wil, ik ben inderdaad geen bemoelial, laten we dat voorop stellen.*

De tweede reden is dat 'beleefde onoplettendheid' een aantal soorten sociale blunders kan voorkomen. Mensen die afwijken van 'beleefde onoplettendheid' kunnen namelijk denigrerend overkomen of ronduit de plank misslaan met hun bezorgdheid. Het denigrerende komt ter sprake wanneer mensen zich een voorstelling proberen te maken van situaties waarin mensen zich met hen zouden bemoeien onder het mom van *burgerlijke aandacht*. Zo stellen Koos en Geerte zich bijvoorbeeld voor:

*Koos: Ik denk ook, iemand van een jaar of 50, 60 die wat mankeert komt aan de kassa en een meisje van 15, 16 zegt tegen hem: 'joh, er mankeert wat aan je.' 'Nou, waar bemoei jij je mee??' Als er een oudere dame achter de kassa zit zou het nog kunnen werken, maar met die jonge meiden denk ik toch van: 'zo, waar bemoei jij je mee?'*

*Geerte: Ja. Ik heb het al als ik een doosje paracetamol bij het Kruidvat haal en dan zegt zo 'n snotneus tegen me: 'Weet u hoe u dat moet gebruiken?' En dan zeg ik: 'Ik zie er toch niet uit als een zestienjarige?' (...) Maar moet je voorstellen, als je een beetje kreupel loopt en zo 'n meisje gaat zeggen: 'Gaat het wel, mevrouw?'*

Deze denigrerende kant sluit aan op de bevinding van Cahill & Eggleston (1994) dat afwijkingen van beleefde onoplettendheid als beledigend worden ervaren, hoe goedbedoeld ook.

Het kan zelfs méér dan denigrerend zijn. Sommige deelnemers beschrijven uit eigen ervaring situaties die ronduit pijnlijk zijn. In één van de focusgroepen wordt het scenario besproken dat caissières meer gaan signaleren, een van de concrete initiatieven voor *burgerlijke aandacht* (pagina 11). Wanneer twee andere deelnemers opperen dat ze wel iets zien in dat idee, reageert een oudere deelneemster met een eigen ervaring. Toen zij zich zorgen maakte of zij begon te dementeren, voelde ze zich zo onzeker dat ongevroegde belangstelling het alleen maar erger zou hebben gemaakt:

*Carolien: Dat kun je wel zeggen [dat het goed zou zijn dat er meer wordt gesignaleerd door caissières], maar je gaat je dan ook erg onzeker voelen, hoor. Want dat kan ik me van mijzelf herinneren. Een paar maanden geleden had ik het heel erg druk. Stond ik bij het koffiezetapparaat en ik wist niet meer hoe het werkte. Ik stond alleen nog maar naar het koffiezetapparaat te kijken van: 'hoe krijg ik dat aan?' Totaal van de wereld, ik wist niet wat ik doen moest met het koffiezetapparaat. Maar ik ben naar de supermarkt, ik doe mijn boodschappen, ik betaal met 20 euro. Dat weet ik zo zeker. Zegt de caissière: 'je geeft me een tientje'. Dus ik: 'ik geef 20 euro'. Dan wordt het een welles-nietes-spelletje. Maar dan komt het opeens weer voor, ja, van de week is er ook al wat gebeurd, dan houdt het voor mij op. Ik zeg: 'nou mevrouw, als u zegt dat ik maar 10 euro betaald heb, dan zal het wel zo wezen'. Maar ik ben wel bij de dokter geweest, ik denk: ik ga dement worden. Dit kan ik niet aan. Dus naar de dokter. (...) En toen zei de dokter: 'ik weet niet wat er op dat moment met je aan de hand is, maar je wordt echt nog niet dement hoor'. Maar je wordt heel erg onzeker hoor. Je staat bij de kassa en denkt: nou, als u dat zegt...en je durft er ook niet meer tegenin te gaan. (...) Het is al confronterend genoeg hoor. Dan zit je er echt niet op te wachten dat een ander dat er nog even in wrijft.*

Een andere deelnemster beschrijft de situatie van haar moeder en waarom het pijnlijk zou zijn als onbekende mensen daar vaker op zouden reageren:

*Tine: Mijn moeder heeft bijvoorbeeld een hersenbloeding gehad, jij weet niet wat je niet meer kan. Jij ziet niet wat je achter je niet ziet. Je realiseert je helemaal niet dat je eigenlijk de helft niet ziet.*

*Interviewer: Dus je hebt iemand anders nodig om je er attent op te maken?*

*Tine: Maar je weet helemaal niet wat je niet kan! En dan blijven mensen maar zeggen: 'het gaat niet goed met je'. Terwijl je voor je gevoel 100% bent zoals mijn*



*moeder. Of die doet in ieder geval heel erg haar best om met wat zij kan gewoon te doen wat er moet gebeuren.*

Concluderend stellen de respondenten in de focusgroepen dat ‘beleefde onoplettendheid’ in het algemeen om twee redenen belangrijk is. Ten eerste respecteert de taakverdeling van persoonlijke aandacht. Vrienden, familie en professionals zijn er voor eventuele problemen. Buren, collega’s en huisgenoten zijn daar niet voor. Ten tweede voorkomt het ongemakkelijke of pijnlijke situaties.

Twee redenen voor ‘beleefde onoplettendheid’ wanneer er sterke vermoedens zijn De bovengenoemde redenen zijn algemene redenen. Sommige situaties zijn wat ernstiger, of opvallender. Dan spreken respondenten zich aan de hand van twee andere wat explicieter uit waarom het aanhouden van ‘beleefde onoplettendheid’ *beter* is dan het afwijken ervan.

De derde reden om 'beleefde onoplettend' te doen is dat het respecteert dat iemand zelf zeggenschap heeft over de eigen situatie. De ander kan ervoor kiezen om hulp te vragen, maar zolang hij of zij dat niet doet, ga je het niet ongevraagd voorstellen of aanbieden. Daarmee zou je namelijk volgens respondenten voorbij gaan aan de autonomie van de ander. Dit is in lijn met het respecteren van autonomie als goede bedoeling van ‘beleefd onoplettend’ gedrag (2.3.1.).

Marja beschrijft dit bijvoorbeeld wanneer eenzaamheid ter sprake komt. Wanneer ze zich voorstelt hoe burgers uit *burgerlijke aandacht* afgaan op een geïsoleerde buurtbewoner vraagt ze zich af of de buurtbewoner mondig genoeg zou zijn om tegen deze bezorgde buurtbewoners in te gaan.

*Marja: Zou je dat ook zéggén als iemand zich met jou zou bemoeien? Want ik denk dat dat ook een punt is: zal de persoon het zeggen? Stel dat ik heel geïsoleerd leef en ik ben tevreden met mijn boeken, gordijntjes dicht, mijn teevee'tje en mijn whiskey'tje. En ik word inderdaad aangesproken: 'joh, ik merk eigenlijk dat je altijd*

*de gordijnen dicht hebt'. Dan vind ik het wel belangrijk dat je dus zou kunnen zeggen: 'bemoei je met je eigen leven, ik ben tevreden'. Sommige mensen hebben geen behoefte aan contact.(...) Sommige mensen stralen uit dat ze eenzaam zijn, dat de buurt denkt: 'die is eigenlijk wel heel zielig', maar de mensen zelf zijn heel gelukkig.*

Piet haakt in deze focusgroep instemmend op haar in. Het zou een soort glijdende schaal kunnen worden waarin mensen elkaar voortdurend in de gaten houden en je altijd moet demonstreren dat het wel goed met je gaat:

*Piet: Ja, je mag toch ook gewoon chagrijnig kijken, je hoeft toch niet de hele dag als een blij Teletubbie door de straat heen te wandelen??*

Burgers vinden het respecteren van iemands autonomie een erg belangrijke reden om 'beleefd onoplettend' te *blijven* doen. Dit blijkt uit het verhaal van Wendy. Zij is namelijk de enige respondent die dit argument in twijfel trekt, maar zij werkt dan ook als professional op het steunpunt psychiatrie en is gedurende het hele gesprek kritisch op de 'vraaggerichte' houding die burgers in dit soort situaties zouden hebben. Ter illustratie beschrijft zij een ernstige situatie waarin zij met deze opvatting werd geconfronteerd:

*Wendy: Ik zag een oudere dame in een erg drukke winkelstraat met een bloedende wond aan haar been. Ze was duidelijk in de war. En ik zag haar daar voor het eerst en de trigger was die bloedende wond. Dat zag er niet goed uit. Het was erg druk, dus mensen stonden te duwen, heel lastig. En ik vond dat ik haar moest aanspreken en dacht: ik ga haar dan begeleiden naar huis of familie contact opnemen, ik ga iets doen. En in haar verwarring riep zij: 'Laat me alleen!' Het was in Amsterdam en ik was nog een stuk jonger en een beetje overweldigd door de hoeveelheid mensen. Ik*

*kreeg letterlijk de omstanders over me heen. Ze zeiden: “Laat die vrouw, want ze zegt toch ‘laat me alleen’?” Dat waren dus hele vraaggerichte omstanders, die denken: ‘ze zegt toch dat ze niets wil?’ Maar die vrouw was zo door de war en ik kwam er dus niet doorheen. Toen ben ik geholpen door een stevige Amsterdammer. pakte haar vast, het is een hele frêle dame, en duwde al die mensen met zijn lijf aan de kant. Dat was mij nooit gelukt. En hij zegt: ‘Deze dame is duidelijk van de kaart’ en belde een ambulance. Zijn lichaamsgewicht heeft mij heel erg geholpen, want ik was toen niet meer nodig. En toen was een ambulance gekomen om te kijken hoe het met haar ging.*

Het zou kunnen zijn dat burgers *altijd* situaties belangrijk vinden om iemands autonomie te respecteren en dat dit niets zegt over ‘beleefde onoplettendheid’. Uit andere ervaringen blijkt echter dat dit onderdeel is van een maatschappelijke taakverdeling. Mensen zonder persoonlijke band respecteren elkaars autonomie, ongeacht eventuele zorgwekkende signalen. Een partner of vriend daarentegen mag daar als het nodig is ook tegenin gaan. Dit wordt duidelijk in het verhaal van Carolien:

*Carolien: Van de week is mijn buurman bij de lift gevallen. Wij waren niet thuis, maar twee mensen hebben hem opgeraapt. Hij wilde onder geen voorwaarde naar het ziekenhuis toe. Dus zij hebben hem naar huis begeleid, want hij woont naast ons, vervolgens hebben ze zijn vrouw gebeld op de mobiel, die is thuisgekomen, maar 's avonds ging het zo slecht met hem dat toen de ambulance wel is gekomen. Zijn vrouw heeft de doktersdienst gebeld, ambulance is gekomen, is hij afgevoerd. Hij is drie dagen in het ziekenhuis geweest, nu is hij weer thuis. Maar hij had pertinent tegen die twee mensen gezegd die hem hielpen: ‘je mag niet de ambulance bellen’. Dus dan doen zij dat ook niet.*

Als vierde reden geven respondenten aan dat het onaanvaardbaar zou zijn dat mensen zichzelf in te grote risico's brengen door *burgerlijke aandacht*. Sommige situaties zijn te

moeilijk of te gevaarlijk voor burgers om zelf iets mee te doen. Het is beter dat een professional wordt ingeschakeld die daarvoor is opgeleid. Dit is niet zozeer een argument *vóór* ‘beleefde onoplettendheid’, maar vooral een argument om er niet van af te wijken in ernstige situaties.

*Floor: Ik fietste ’s morgens vroeg over het fietspad en midden op het fietspad ligt een man op de grond. Dus ik stap meteen op hem af en ik deed iets wat ik nu niet meer zou doen. Die man die gaf geen enkele sjoege en ik raakte hem aan. Zo van: wat is er aan de hand? En die man die schoot overeind en begon verschrikkelijk tegen mij te schreeuwen. Dus toen, ik vermoed dat hij gewoon dronken was en dat hij midden op het fietspad was gaan liggen slapen. (...) Nou hoorde ik later van iemand die meer ervaren is met psychiatrie: ‘je moet nooit iemand aanraken’.*

*Geerte: Als je hier nou ‘s avonds laat iemand op straat ziet liggen en hij heeft een vies jasje aan, dan denk je al snel: ‘ja, moet ik hier nou voorbij lopen of niet?’*

*Bijvoorbeeld. En dat maakt het ook wel moeilijk. (...)*

*Koos: Als ik hier naar buiten loop en iemand ligt er helemaal laveloos, of helemaal van de drugs voor pampus, bel ik 112. Ik raak die man echt niet aan. Maar ik zou die man niet voorbij lopen.*

*(...)*

*Geerte: Ja, want je weet het niet, op het moment dat jij*

*Koos: Want voor hetzelfde geld pakt zo’n gozer je beet en die begint te knokken en heb je ineens gelazer, dus dat laat ik liever hen doen.*

*Geerte: Maar dan heb je 112 en dat is gelukkig ook een hele goede hulpverlener.*

Charlotte beschrijft hoe ze hoort dat haar burens veel ruzie hebben en dat er mogelijk sprake is van een ernstige situatie voor het jonge kind. Ze heeft daarom uiteindelijk een anonieme melding gedaan zonder de zorgen te bespreken met de burens:

*Charlotte: dan denk ik ook van: straks is hij [de buurman] aan de coke, komt ie met een mes mijn kamer binnen en is hij helemaal doorgedraaid. Waar moet ik dan heen? Ik zit al te denken: waar kan ik het raam uit?*

Niet gebruikelijk, maar wel moreel wenselijk

Deelnemers geven aan dat het gebruikelijk is om ‘beleefd onoplettend’ te doen in het geval van mogelijke problemen bij een medeburger die ze niet persoonlijk kennen. Ze geven daar ook verschillende redenen voor. Twee daarvan zijn algemeen: je respecteert met ‘beleefde onoplettendheid’ de maatschappelijke taakverdeling van persoonlijke aandacht en je voorkomt beledigende of pijnlijke situaties. Twee andere redenen geven een extra onderbouwing waarom het *beter* is om ‘beleefd onoplettend’ te doen dan om er van af te wijken. Je respecteert namelijk de autonomie van de medeburger en je denkt aan je eigen veiligheid.

Er is echter één type situatie waarin deelnemers denken dat het niet gebruikelijk is om ‘beleefd onoplettend’ te doen, maar waar het wel wenselijk zou zijn. Dit gaat om situaties waarbij iemand dementerend of verward is. Deelnemers menen dat het dan gebruikelijk om ze *anders* te behandelen, bijvoorbeeld door te schrikken. Het zou volgens respondenten *beter* zijn om te doen alsof er niets aan de hand is en het contact luchtig te houden. Dit is in lijn met *willful disattention* (3.2. en 3.3.). Buschauffeur Kees beschrijft bijvoorbeeld hoe hij dit deed in de situaties dat er een dementerende oudere in zijn bus stapte. Andere deelnemers stemmen met hem in dat dit het beste is dat je in dit soort gevallen zou kunnen doen:

*Kees: Een keer kwam er in Leidschendam een oudere vrouw binnen, een beetje verward. Ja, ze was haar portemonnee of haar pasje... en haar dochter... duidelijk een beginnend stadium van dementie. Maar ik kan natuurlijk niet zeggen van ‘nou, mevrouw, niks aan de hand’. Ik wist niet zo goed, ik heb maar belangstelling getoond: ‘Goh, u kunt wel mee hoor’. Niet zo moeilijk over een kaartje. En hetzelfde was pas, een man die naar de kerkdienst van 10 uur wilde, maar het*

*was met Pinksteren, om 10 uur 's ochtends. Die man zat de avond ervoor, om 10 uur, en hij begreep er niets van. Die kerk was gesloten. Er was niemand. (...)*

*Jacqueline: Maar dat zijn meestal alleenstaanden he.*

*Kees: Nou dat weet ik dus niet. Ik hoopte maar dat er toch een vangnetje is ergens. Want ja, wat moet ik als chauffeur, weet je wel? Op zo'n moment is er niets wat je, ja.*

*Jacqueline: Wat je eigenlijk kan doen op dat moment.*

*Kees: Nee nee.*

*Jacqueline: Je kan ze alleen lekker meenemen, dat heb je gedaan, dat is hartstikke lief van je.*

*Ekin: En aanhoren*

*Kees: Zonder meer*

*Jacqueline: Dat is heel veel. Aanhoren. Dat is gewoon eigenlijk het belangrijkste. Een praatpaal zijn.*

*Hilde: Nou gewoon echte belangstelling voor iemand hebben. Dat is belangrijk. Dat iemand zich gehoord voelt.*

*Jacqueline: Je medegevoel.*

Respondent Patricia beschrijft ook zo'n soort situatie. Zij doet alsof er niets aan de hand is en vraagt aan de dementerende man wat hij aan het doen is. Patricia drukt echter vooral uit dat je dit doet bij gebrek aan beter. Het is beter dan schrikken of weglopen (de *nonpersons treatment* van Goffman), maar het blijft moeilijk:

*Patricia: Laatst zag ik een man die tegen het verkeer in reed op zijn scootmobiel. Ik dacht: Oeps! Straks gaat hij zo de Weimarstraat op, dat is niet zo erg jofel. En ik dacht ook: is nu die oude man, is hij [aan het dementeren] ...? Ja. Toen heb ik hem toch maar een beetje... 'Waar bent u naar-? Wacht u op iemand? Of?' Godzijdank kwam er inderdaad iemand aan die bij hem hoorde. Maar je weet het niet, wat je*

*moet doen. Die man was overduidelijk aan het dementeren.*

Huib en Wendy van het steunpunt psychiatrie onderschrijven deze gedachte. Zij stellen echter niet dat mensen schrikken, maar dat mensen snel een oordeel klaar hebben over mensen die zich ‘raar’ gedragen. Het is volgens hen beter wanneer we ons in dit soort situaties open opstellen:

*Huib: mensen bemoeien zich niet alleen met iemand, maar ze leggen ook gelijk de normen die ze zelf hebben op. Dus dat is bijna niet te voorkomen.*

*Wendy: ja, ik herken dat, dat de normen gelijk mee komen*

*Huib: Dat kan ook niet zonder, maar dat is niet altijd even handig!*

*Interviewer: Dus het is eigenlijk kiezen tussen twee kwaden?*

*Huib: Ja, ik zou zeggen: verken de boel. En verbaas je er vooral over.*

*Interviewer: Verbaas je er vooral over?*

*Huib: In de zin van verwondering. Als het niet aan de norm voldoet die je hebt, heb je heel snel een oordeelneiging en dan zie je niet zoveel meer.*

Hoewel respondenten het niet in deze woorden beschrijven, lijkt het te gaan om een vorm van respect voor de medeburger door de burger in deze situatie met de gebruikelijke ‘beleefde onoplettendheid’ te *blijven* behandelen en hier niet van af te wijken, ondanks de opvallende, rare of tragische situatie.

## Conclusie

Respondenten geven aan dat de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ standaard van toepassing is in de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band, óók in situaties waarin een medeburger mogelijk problemen heeft. De norm wordt in deze situaties wel een klein beetje aangepast: we blijven ons hetzelfde gedragen, maar besteden een beetje meer aandacht dan gebruikelijk.

Er zijn volgens de respondenten vier redenen om op deze manier ‘beleefd onoplettend’ te doen. De eerste is dat we de maatschappelijke taakverdeling respecteren dat vrienden, familie en professionals er zijn voor problemen. De tweede is dat we beledigende en pijnlijke situaties voorkomen. Wanneer er duidelijk iets aan de hand is, respecteren we bovendien met ‘beleefde onoplettendheid’ de autonomie van de medeburger en we brengen onszelf niet in gevaar.

Er is echter één type situatie waarin respondenten menen dat het niet gebruikelijk is, maar wel goed zou zijn als we *meer* beleefd onoplettend zouden doen. Dit zou het geval zijn wanneer we te maken hebben met dementerende of verwarde mensen. Het is volgens respondenten een beetje onwennig of moeilijk, maar wel het beste wat we in zo’n situatie zouden kunnen doen, beter dan schrikken of oordelen.



Deelvraag 2: Indien ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft, wanneer moet er volgens Nederlandse burgers worden afgeweken van de norm van ‘niet-bemoeien’ en waarom?

In de ogen van respondenten valt er geen duidelijk onderscheid te maken tussen situaties waarin er ‘beleefd onoplettend’ zou moeten worden gedaan en situaties waar het beter zou zijn om er van af te wijken. Beide opties zijn namelijk niet duidelijk van elkaar te onderscheiden. Respondenten beschrijven een tactvolle manier om je met de problemen van een medeburger te bemoeien, zonder volledig van de beleefde onoplettendheid af te stappen. In dit hoofdstuk wordt eerst besproken *hoe* je volgens respondenten op een tactvolle manier van de norm afwijkt. Vervolgens worden de verschillende redenen besproken die respondenten aangeven om zo te handelen.

#### Tactvol bemoeien

In deelvraag 1 werd besproken hoe Ans ‘beleefd onoplettend’ haar buurvrouw in de gaten ging houden toen ze opmerkte dat de buurvrouw zichzelf niet meer goed verzorgde. Na een tijd besluit ze in deze situatie toch voorzichtig van de ‘beleefde onoplettendheid’ af te wijken:

*Ans: Na een poos ben ik toch iets meer contact met haar gaan zoeken. Ze woont drie deuren verderop. Ja goed, ik kende haar wel een beetje, maar we kwamen daar eigenlijk nooit over de vloer. Dus wat doe je dan, dan kom je een keertje binnen en zeg je: ‘oh wat woont u hier leuk?’ ‘ja’, zegt ze, ‘maar het is wel heel groot hoor’. En dat was haar probleem, het werd haar allemaal teveel, het huis werd te groot. En toen inderdaad gevraagd van: ‘wat zou u dan willen, wilt u hier nog blijven wonen of niet?’ ‘Nee, eigenlijk niet meer’. Nou, toen zijn we samen eventjes gaan kijken.*

*Interviewer: want ze was op leeftijd?*

*Ans: Ja. Tachtig plus. Ze woonde alleen. In een bovenwoning. Drie of vier kamers geloof ik. Het werd haar te groot. En toen heb ik haar gevraagd: ‘wat zou u dan*

*willen?’ ‘Nou ja, verzorgingstehuis’. Toen ben ik een keertje samen met haar ergens gaan kijken en ik heb geholpen met inschrijven. En toen ging de rest vanzelf bijna.*

*(...)*

*Interviewer: Zei zij het meer of was het meer dat jij zei: het huis is te groot, je ging doorvragen*

*Ans: Ik zat natuurlijk wel een beetje te zoeken, wat is het probleem. Dus je probeert wel wat dingen op tafel te gooien om inderdaad er uit te krijgen hoe zij daar op reageert, dus. En een van je vermoedens is wel: kan zij het allemaal nog wel alleen aan? Bewust zoek je wel dat onderwerp op.*

*Interviewer: Bewust wel iets over*

*Ans: Ja en je praat over gezondheid. En dat soort dingen. Dus je probeert wel bewust te zoeken inderdaad. Zonder al te nieuwsgierig te willen zijn. Je wilt het toch leuk en een beetje afstandelijk houden. Je wil niet van alles rechtstreeks vragen. Maar je wilt als het kan wel helpen inderdaad.*

Ze beschrijft hoe ze tactvol probeert te schipperen tussen ‘beleefd onoplettend’ een praatje maken en het vinden van een ingang om de vermoedens te bespreken. In de geest van ‘beleefde onoplettendheid’ benadrukt ze dat ze het wel leuk en afstandelijk wil houden. Ans’ haar verhaal illustreert ook wat andere respondenten benadrukken als ze beschrijven hoe je je moet ‘bemoeien’. Je probeert het zoveel mogelijk de keus van de medeburger te laten zijn om van de norm af te stappen. Wanneer je vermoedt dat de ander er niet van gediend is kan het dus zijn dat je weer een stap terug doet naar volledige ‘beleefde onoplettendheid’:

*Jan: Nou als het nodig is, in zo'n situatie. Als ik zoiets zie, kan ik niet met grote stappen van ‘Hallo, wat is er loos?’ Dat gaat natuurlijk niet. Maar dan moet je heel rustig proberen, rustig naar ze toe gaan en even heel voorzichtig kijken of ze er voor voelen dat je met ze een gesprek aan gaat op de een of andere manier.*

*Interviewer: En stel nou dat je merkt dat ze er niets voor voelen?*

*Jan: Dan ben ik gelijk weg.*

*Interviewer: Je stelt jezelf open: we kunnen met elkaar in gesprek gaan*

*Carolien: We kunnen erover praten, maar als jij niet erover wilt praten, dan houdt het op hoor.*

Het is dus niet goed mogelijk om te spreken van ‘beleefd onoplettend’ doen en het afwijken er van, zoals wordt gesuggereerd in de context van *burgerlijke aandacht*.

De variatie op ‘beleefde onoplettendheid’ die bij deelvraag 1 is besproken waarbij mensen al wat meer op gaan letten, en het tactvol bemoeien dat hierboven wordt besproken liggen namelijk in elkaars verlengde. In beide gevallen proberen mensen zoveel als mogelijk is ‘beleefd onoplettend’ te blijven doen, maar ook iets te doen met de vermoedens die ze hebben.

In de rest van het hoofdstuk worden de redenen besproken die deelnemers geven om een beetje van ‘beleefde onoplettendheid’ af te wijken om de medeburger te helpen.

Twee algemene redenen om van beleefde onoplettendheid af te wijken

De eerste reden die respondenten noemen is dat er ‘gaten’ kunnen zijn in de maatschappelijke taakverdeling. Het is gebruikelijk om te veronderstellen dat mensen hun eigen vrienden en familie hebben en professionele hulp indien nodig (deelvraag 1), maar ze vinden ook dat je hier niet blindelings van uit moet gaan. Respondenten maken zich bijvoorbeeld zorgen over recente bezuinigingen in de zorg, de vergrijzing of het beleid dat ouderen langer thuis blijven wonen.

Een specifiek thema dat meerdere keren aan bod komt is eenzaamheid onder ouderen. Deze mensen hebben niet de steun van vrienden of familie, en voor dit probleem zijn (nog) geen professionals. Voor hen gaat daarom de maatschappelijke taakverdeling niet op:

*Jacqueline: Maar ja, daar zijn ze nu natuurlijk heel erg mee bezig, die eenzaamheid, omdat er zoveel oudere mensen zijn, die zó eenzaam zijn.*

*Hilde: Iedereen valt in hun omgeving weg. Wat je gewoon bij oudere mensen ziet, leeftijdsgenoten, die vallen weg. Dus hun kringetje wordt steeds kleiner.*

*Jacqueline: heel klein. Alles valt weg. En als jij dan geen kinderen hebt. Of je hebt geen contact met je kinderen. Dan ben je wel heel erg eenzaam ja.*

De tweede reden is dat het een vorm van erkenning kan zijn wanneer je laat merken dat je wat hebt opgemerkt. Dit sluit aan bij de tweede dimensie van ‘beleefde onoplettendheid’ die in hoofdstuk 2 is besproken: het erkennen van de persoon door een beetje aandacht (2.3.4.).

In deelvraag 1 is besproken dat het een goede gewoonte is om ‘beleefd onoplettend’ te doen, omdat het ongemakkelijke en pijnlijke situaties voorkomt. Maar het kan er ook toe leiden dat je iemand als een *nonperson* behandelt, alsof hij of zij je aandacht en betrokkenheid niet waard is. Hans, een ervaringsdeskundige in de psychiatrie (niet van het steunpunt), beschrijft dat hij het op prijs stelde dat zijn burens zich wél met hem bemoeiden wanneer hij overlast veroorzaakte. Dit contrasteert hij met de flat waar hij eerst woonde:

*Hans: Uit eigen ervaring weet ik ook wel dat mijn burens wel, als er kleine signalen waren, dan gingen ze gelijk bellen. En stond er gelijk een wijkagent voor de deur. Dat heeft me wel geholpen, omdat dan wel wat sneller de realiteit binnendrong. (...) Ja, op een hele vriendelijke manier, maar wel als er dan jongens met een bepaalde afkomst voor de deur stonden die dan bepaalde dingen kwamen brengen, dan werd er gelijk gebeld dat ik het toch maar verderop moest doen, want hier liepen kinderen ook. En toen was het duidelijk: gelijk signaleren, boem actie. (...) Snel aanpakken. Omkijken naar de ander. Ik heb echt mazzel dat ik in een hofjeswoning woon, dus ik weet niet hoe dat elders is, maar dat is wel fijn. (...) Ik heb daarvoor drie maanden ergens anders gewoond, in een flat. Maar daar is nooit iemand iets gaan zeggen, ook niet met muziek. Dat was veel onpersoonlijker eigenlijk.*

*Floor: Of ze hoorden je niet. Niet gehorig misschien*

*Interviewer: Maar kon jij wel andere burens ook horen of je hoorde gewoon elkaar*

*überhaupt niet?*

*Hans: Je hoorde elkaar wel, maar er werd niks van gezegd*

Tine en Erik benoemen dat het belangrijk is dat mensen niet ongezien met hun problemen doormodderen, maar in plaats daarvan merken dat ze er mogen zijn:

*Tine: Als je gezien wordt, ja. (...) Dat betekent niet dat ik het antwoord of de oplossing ben, maar waar mogelijk in ieder geval. Ik weet dat het iedereen kan gebeuren, dus daarmee maak je, we're all connected. (...) Het is fijn dat je gezien wordt en dat mensen je genegen zijn. Dat je gewoon mag zijn. Desnoods gewoon uithuilen.*

*Erik: In ieder geval zien dat je gewaardeerd wordt soms. Dat schiet er bij sommige mensen juist in. Bijvoorbeeld bij een vrouw die dementie heeft, ondanks dat zij misschien niet meer 100% weet.*

Twee redenen om van beleefde onoplettendheid af te wijken in het geval van specifieke soorten problemen

In tegenstelling tot de hierboven genoemde redenen om een beetje op medeburgers te letten, zijn er ook redenen om duidelijk van 'beleefde onoplettendheid' af te stappen. Deze hangen samen met specifieke soorten problemen.

De eerste reden om er bewust van af te stappen is om iemands eigen keuzes (autonomie) *niet* te respecteren. In deelvraag 1 werd besproken dat respondenten het wenselijk vinden dat de autonomie van de medeburger wordt gerespecteerd. Uitzonderingen op deze regel vormen situaties waarin respondenten menen dat iemand (tijdelijk) geen goede keuzes voor zichzelf kan maken.

Margriet heeft deze keuze bijvoorbeeld gemaakt in een situatie met een eenzame man in het kader van een buurtactiviteit waarbij buurtbewoners elkaar ontmoeten. Volgens haar geldt

voor eenzame mensen dat hun situatie eerst moet worden doorbroken voordat zij inzien dat ze misschien wél contact met buurtgenoten willen:

*Margriet: Iemand zei: 'ik heb een buurman en die is een beetje een kluzenaar. Een beetje erg, denk ik, ik denk dat daar meer aan de hand is.' Die had dat signaleerd. 'Hoe krijgen we die nou eens een keer mee?' Nou dat was heel erg moeilijk. Uiteindelijk bleek toch, hij kwam al met een voet tussen de deur bij die meneer. Zijn hele huis was een museum en je kon nergens zitten. Het stonk in huis. Het was een ernstige situatie. Maar die man bleek vroeger geklaverjast te hebben. En toen hebben we een truc bedacht dat we iemand misten, een klaverjasser, en vragen of hij één keer in wilde vallen. Hij is gekomen toen.*

*Interviewer: Eén keer invallen als klaverjasser*

*Margriet: Ja als klaverjasser. Heel voorzichtig. En hij kwam klaverjassen en ging weg. 'Oh god, nog een keer'. Maar tijdens klaverjassen had hij ook gezegd dat hij veel van computers wist. Want hij was in zijn huis opgesloten, was altijd met computers bezig. En ik heb even het zielige vrouwtje die computerproblemen had gespeeld en gevraagd of hij mij een keer wilde helpen. Nou zo is het langzaam, hij bleek in een depressie, hij bleek heel veel meegemaakt te hebben. Hij waste zich niet, hij verzorgde zich niet. En op een gegeven moment werd hij steeds... leuker. En toen zei ik van, 'joh, je hebt krullen!' Hij had zijn haar gedaan. Hij bleef toch apart, maar de groep nam hem wel op. En dat is, ja, dat is dan een soort overwinning dat je zo iemand erbij haalt die anders (...) Het is zo makkelijk als je zegt, je moet eenzame mensen erbij betrekken.*

*Ans: Ze moeten het ook willen*

*Margriet: En ze willen niet. Nee. In eerste instantie. Pas als ze er uit zijn, maanden later.*

Marja beschreef in deelvraag 1 hoe belangrijk zij het vindt om stil te staan bij de vraag of mensen die eenzaam overkomen mondig genoeg zijn om hun eigen kijk op de situatie naar

voren te brengen als ze worden benaderd door bezorgde buurtbewoners. Later in hetzelfde gesprek nuanceert zij haar eerdere punt. Voor sommige mensen is het misschien goed dat er iets tegen hun wil in gebeurt, zoals bij Petertje:

*Marja: Ja, maar aan de andere kant, als je Petertje neemt, Peter was alcoholist en die wilde ook niets met mensen te maken hebben. Hij wilde uiteindelijk, hij wilde niet meer leven. En het hoefde allemaal niet meer. Nou hij breekt zijn nekwervel, en is gestopt met drinken. En heeft nu wel mantelzorg, die wordt dus nu wel van allerlei instanties geholpen. Dat was dus ook een type, die wilde nooit wat met iemand te maken hebben, maar uiteindelijk accepteert hij dus nu wel de hulp die hij krijgt.*

Dit kan volgens respondenten ook een betere keuze zijn als mensen ontkennen dat er een probleem is. Eva beschrijft hoe ze geprobeerd heeft om tactvol een gesprekje aan te knopen toen ze vermoedde dat haar huisgenoot depressief was. Toen dit niet lukte, ging ze weer terug op ‘beleefde onoplettendheid’. Maar achteraf weet ze niet of ze dat ook het beste vond wat ze had kunnen doen. Misschien had ze van ‘beleefde onoplettendheid’ af moeten stappen, met wat ondersteuning van bijvoorbeeld een informatiepunt:

*Eva: Wat wel had geholpen: hoe ga je het gesprek met iemand aan die eigenlijk ontkent dat er iets is? Dat was bij haar ook wel een beetje. Allemaal leuk en het uitgaan was allemaal fantastisch. Dus ik denk ook niet dat zij had erkend, ‘ik voel me gewoon heel slecht, en het lukt me even niet’. Dus dat vond ik ook wel een lastige. Je hebt mensen die misschien ook heel duidelijk praktische hulp nodig hebben, boodschappen, dat soort dingen. Maar wat ik zie onder mijn generatie [twintigers], mensen met wie het niet goed gaat, maar die het ook niet willen erkennen, omdat zij zoiets hebben van, ik ben jong.*

Een tweede reden om bewust af te wijken van ‘beleefde onoplettendheid’ is de ernst van de situatie. Soms is het zo schokkend of acuut dat je wel iets *moet* doen, ongeacht de gevaren die erbij komen kijken (het argument om níet zelf iets te doen in deelvraag 1).

*Margriet: Ik heb ook een keer een buurvrouw gehad met een jong meisje. En haar vriend was alcoholist. En dat jonge meisje ook vreselijk gillen. Dat was ook heel moeilijk dat ik ernaast woonde en dacht van ‘ja, en nu?’ Kind huilen. Herrie. Ik ga maar aanbellen. Ik kende de buurvrouw ook niet zo goed, ik woonde er toen net. Het was een hele spannende situatie. En uiteindelijk is die man ook opgenomen, bleek elke keer als hij dronk psychotisch te worden. (...)*

*Interviewer: Op een gegeven moment ben je gaan aanbellen?*

*Margriet: Samen met een andere buurman*

*Interviewer: Maar echt, bezorgd aanbellen van hoi, wat is er aan de hand? Dus niet bijvoorbeeld wat jij [andere deelnemer eerder in het gesprek] zei, je gaat eerst luchtig iets beginnen als aanknopingspunt*

*Margriet: Nee. Maar het liep zo uit de klauwen dat ik gewoon, en de buurman, ik wilde niet alleen, dus de buurman en ik hebben samen aangebeld. Toen hebben we ook samen de wijkagent gebeld en die is gekomen.*

In een situatie die Margriet beschrijft lijkt het dat er een duidelijk slachtoffer is die hiermee is geholpen. Wanneer het gaat om ernstige situaties waar mensen zélf voor zouden kiezen zonder dat ze iemand anders tot last zijn, worden deelnemers in een focusgroep het niet eens of je dan ook iets *moet* doen:

*Kees: Er is nou die zaak van iemand die is doodgegaan die zat in zo'n woongemeenschap en die ademden alleen maar. Die dronken thee en geen eten. Die zouden van de zon en de lucht kunnen leven. En nou wordt die drie overgebleven mensen verweten dat zij haar niet hebben bijgestaan. Ze hadden op tijd moeten*



*ingrijpen en zorgen dat ze. Maar dan krijg je, dat zijn mensen, die hebben een soort geloof in iets en die leven van muziek en de lucht.*

*Ekin: Toch zegt de wet dat je als omstander, buurman, buurvrouw, wel op elkaar moet letten. Ja.*

*Jacqueline: Maar weet je. Dat wilde ze wel zelf. En dan denk ik: mag je je daarmee bemoeien? Zij wilde dat.*

*Remco: Dat is. Je hebt dan wel een signaleringsfunctie. Als je ziet: voor jezelf kun je nagaan, als dit nog drie weken duurt*

*Jacqueline: Dan is ze er niet meer*

*Remco: Dan houdt het op, dan is het afgelopen.*

## Conclusie

Respondenten blijken dus geen duidelijk onderscheid te maken tussen situaties die vragen om ‘beleefde onoplettendheid’ en situaties die vragen om er van af te wijken. Ze onderschrijven in alle gevallen zowel de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ als de norm dat burgers een beetje op elkaar moeten letten. Met tact proberen ze daarom een goede weg te vinden tussen ‘beleefd onoplettend’ doen en mogelijk iets betekenen voor de medeburger.

Sommige situaties vormen hierop een uitzondering. Wanneer mensen mogelijk als gevolg van hun problematiek geen goede keuzes voor zichzelf kunnen maken, moet hun autonomie (tijdelijk) niet worden gerespecteerd, en als de situatie ernstig en acuut is moet er onmiddellijk iets gebeuren.

Respondenten beschrijven echter dat ze in de meeste gevallen iets doen dat zoveel mogelijk op ‘beleefde onoplettendheid’ lijkt. Het gaat om het vinden van een juiste midden, afhankelijk van de situatie. In het verhaal van Mahmut (tabel 7) komt goed naar voren hoe hij heen en weer beweegt tussen ‘beleefde onoplettendheid’ en het tactvol afwijken daarvan.

**Tabel 7: Voorbeeld van het balanceren tussen ‘beleefde onoplettendheid’ en het afwijken ervan**

Citaat	Toelichting
<p><i>Mahmut: dan hoor je de buurvrouw beneden kreunen van de pijn. Op een gegeven moment ga je wel bellen van ‘hee hoe zit dat?’. Jan: Ja, je wilt weten hoe het in elkaar zit.</i></p>	<p>Eerst deed Mahmut ‘beleefd onoplettend’. Maar hij merkte het kreunen wel op en besloot uiteindelijk dat het te ernstig was om niets te doen.</p>
<p><i>Mahmut: Dan krijg je wel precies te horen van ‘waar bemoei je je mee?’ Interviewer: Ja? Want zo reageerde ze? Mahmut: Nou niet zo, niet direct. Maar wel indirect, zo’n gevoel krijg je ervan. Jan: Ja zo’n gevoel krijg je wel ja. Mahmut: Maar dat vind ik wel jammer. Interviewer: Maar je hoorde haar dus kreunen? Dat waren geluiden dat ze pijn had? Mahmut: Van de pijn. Dat ze niet kon slapen door de pijn.</i></p>	<p>Dit is wel lastig voor Mahmut, omdat hij het gevoel krijgt dat de buurvrouw dit liever niet wilde.</p>
<p><i>Mahmut: maar ik heb het niet zo gelaten, dus ik heb – ik ben een eigenwijs mannetje – na twee weken heb ik haar zover gekregen dat ze toch opgenomen werd.</i></p>	<p>De buurvrouw wilde niet opgenomen worden, maar Mahmut besloot haar over te halen totdat ze (autonoom) instemde om dat wel te laten gebeuren. De situatie was zo ernstig dat het erom vroeg om een klein beetje tegen haar autonomie in te gaan (“eigenwijs mannetje”), maar wel op een tactvolle manier.</p>
<p><i>Jan: Ja maar dat moet je heel langzaam brengen. Dat moet je echt heel langzaam brengen. Stukje voor stukje. Mahmut: Dat heeft me wel een paar telefoontjes gekost.</i></p>	<p>Jan en Mahmut benadrukken dat dit iets is wat inderdaad met veel tact moet gebeuren.</p>
<p><i>Mahmut: En zij is nu [een paar weken later] teruggekeerd naar huis, en het gaat heel goed.(...) Ik hoor haar niet meer, dus ik denk, het is goed zo.</i></p>	<p>Nu de ernstige situatie weer voorbij is, doet Mahmut weer ‘beleefd onoplettend’. Hij denkt dat het nu goed zit, maar gaat dit niet meer persoonlijk bij de buurvrouw navragen.</p>

## 6. Conclusie

---

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde:

*Hoe denken Nederlandse burgers over de norm van ‘niet-bemoeien’ in situaties waarin ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft?*

De norm van ‘niet-bemoeien’ blijkt méér te omvatten dan elkaar met rust laten. Op basis van Goffmans concept *civil inattention* is de hypothese ontwikkeld dat mensen zonder persoonlijke band ‘beleefd onoplettend’ doen wanneer er wordt gesproken over de norm van ‘niet-bemoeien’. Burgers zouden met tact het juiste midden proberen aan te houden tussen afstand houden en vriendelijkheid. Het beoogt hiermee zowel iemands autonomie te respecteren als iemand door vriendelijk gedrag te erkennen als persoon.

Nederlandse burgers herkennen en onderschrijven de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ in situaties waarin ze vermoeden dat een medeburgers die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft. Ze geven hiervoor verschillende redenen: (1) het respecteert de maatschappelijke taakverdeling in persoonlijk aandacht; (2) het voorkomt beledigende of pijnlijke situaties; (3) het respecteert de autonomie van de ander en (4) mensen brengen zichzelf hierdoor niet in gevaarlijke situaties.

De tweede en de derde reden zijn in overeenstemming met algemene redenen om ‘beleefd onoplettend’ te doen (hoofdstuk 2): namelijk het respecteren van iemands autonomie en het voorkomen van beledigende of pijnlijke boodschappen die afgegeven zouden worden zodra er van ‘beleefde onoplettendheid’ wordt afgeweken. De eerste en vierde reden zijn redenen die specifiek gaan over een verantwoorde omgang met mogelijke problemen en vormen daarom aanvullende redenen om ‘beleefd onoplettend’ te doen als er vermoedens zijn van problemen bij een medeburger.

Wanneer respondenten beschrijven wat ze doen in situaties waarin ze vermoeden dat een medeburger problemen heeft, beschrijven ze echter iets anders dan gewone ‘beleefde onoplettendheid’. Ze zoeken een manier om toch iets met hun vermoeden te doen en gaan

de medeburger bijvoorbeeld een beetje in de gaten houden of een praatje aanknopen. Ze vinden dit belangrijk, omdat (1) er mogelijk 'hiaten' zijn gevallen in de maatschappelijke taakverdeling, (2) om te laten merken dat de medeburger gezien wordt, (3) omdat mensen soms als gevolg van hun problemen geen goede keuzes voor zichzelf kunnen maken en (4) omdat de situatie soms zo ernstig of acuut is dat er meten wat moet gebeuren.

Er blijkt dan ook in de ogen van burgers geen duidelijk onderscheid te maken tussen situaties die vragen om 'beleefde onoplettendheid' en situaties die vragen om er van af te wijken. Deze opties blijken in elkaars verlengde te liggen. Als je beleefd onoplettend doet, houd je toch een klein oogje in het zeil. En als je iets anders doet omdat de situatie er om vraagt, probeer je toch in de geest van beleefde onoplettendheid te handelen.

Dit is terug te zien in de argumenten die burgers noemen. Zij vormen samen geen beslisboom die helpt om te besluiten of het beter is om 'beleefd onoplettend' te doen of wat meer *burgerlijke aandacht* op te brengen. In lijn met de tact die 'beleefde onoplettendheid' vraagt (2.3.4.), laten de argumenten een viertal afwegingen zien die van toepassing zouden zijn wanneer er vermoedens zijn van problemen bij een medeburger. Een burger moet met deze afwegingen het juiste midden zien te vinden tussen 'beleefd onoplettend' doen en daar van afwijken, afhankelijk van de precieze situatie.

Op basis hiervan kan een nieuwe matrix worden opgesteld van de manier waarop burgers tactvol 'beleefd onoplettend' doen wanneer ze vermoeden dat een medeburger die ze niet persoonlijk kennen problemen heeft (tabel 8).

*Tabel 8: Tactvol 'beleefd onoplettend' zijn wanneer je vermoedt dat een medeburger problemen heeft*

Soort situatie	Deelvraag 1	Deelvraag 2
	<b>Je doet 'beleefd onoplettend', omdat</b>	<b>Je wijkt af van 'beleefde onoplettendheid', omdat</b>
<b>In het algemeen</b>	er familie, vrienden en professionals zijn voor persoonlijke aandacht.	je vermoedt dat er gaten vallen. Voor sommige burgers is er geen netwerk of professional (meer).
<b>Bij vermoedens van problemen</b>	je een ander niet wilt beledigen of onheus bejegenen door ongevraagde of tactloze belangstelling.	je wilt laten weten dat je de persoon ziet staan en niet stilletjes laat doormodderen met zijn of haar problemen.
<b>Als je al weet dat er wat speelt, of daar over probeert te praten</b>	je respecteert dat de ander zelf beslist of hij of zij het erover wil hebben en wat er moet gebeuren.	je denkt dat iemand, vanwege de problematiek, eigenlijk geen goede keuzes voor zichzelf kan maken en dat de situatie daarom moet worden doorbroken.
<b>Bij ernstige, mogelijk gevaarlijke situaties</b>	ernstige problemen de deskundigheid van een professional vereisen. Voor burgers kan het gevaarlijk zijn.	het zo schokkend, acuut of ernstig is dat er meteen iets moet gebeuren.

Er is één uitzondering op dit schema volgens Nederlandse burgers. Wanneer iemand duidelijk verward of dementerend gedrag vertoont, geven respondenten aan dat ze reageren met schrik of een oordeel in plaats van de gebruikelijke 'beleefde onoplettendheid'. Het zou volgens hen echter beter zijn als we in dit soort situaties wél 'beleefd onoplettend' doen. Ze onderschrijven dus in dit soort situaties dezelfde normen als in andere situaties. Het verschil is dat het in andere situaties vertrouwd is om 'beleefd onoplettend' te doen, maar in deze situaties lastig en onwennig. Daarom is 'beleefd onoplettend' gedrag in dit soort situaties volgens burgers ongebruikelijk.

Deze opvatting is in lijn met het concept *willful disattention* dat in hoofdstuk 3 is uitgewerkt. Wanneer we worden geconfronteerd met rare of afwijkende situaties, kunnen we ervoor kiezen om de omgang luchtig, vriendelijk en gelijkwaardig te houden door de

rare kanten bewust even tussen haakjes te zetten. Burgers vinden dit een wenselijke norm voor de omgang met verward gedrag, mogelijk omdat het een vorm van respect uitdrukt voor de medeburger door de medeburger met dezelfde soort beleefdheid te blijven behandelen als gebruikelijk.

## 6.1. Discussie

Dit onderzoek heeft een aantal inzichten opgeleverd voor de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band. Het laat zien dat de norm van ‘niet-bemoeien’ in de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band beter begrepen kan worden als een beleefdheidsvorm, in de lijn met het concept *civil inattention* van Goffman. Dit maakt goede bedoelingen zichtbaar maakt achter gedrag dat afstandelijk of onverschillig kan overkomen voor iemand die van buitenaf naar de situatie kijkt.

Daarnaast heeft dit onderzoek laten zien dat de norm van ‘beleefde onoplettendheid’ (niet-bemoeien) geen eenduidige richtlijn vormt voor gedrag, maar draait om tact en balanceerkunst. Dit houdt in dat burgers ook de plank mis kunnen slaan, ondanks hun goede bedoelingen. Dit maakt het concept vruchtbaar om zowel prettige als ongemakkelijke, lastige en pijnlijke situaties tussen burgers zonder persoonlijke band te onderzoeken.

De benadering van de norm als een matrix van verschillende afwegingen in plaats van een eenduidige richtlijn biedt tot slot ook meer mogelijkheden om de norm te onderzoeken in relatie tot specifieke contexten, zoals bijvoorbeeld veranderende opvattingen over burgerschap (Tonkens, 2008). De inzichten in relatie tot de ‘activerende verzorgingsstaat’ worden besproken in 6.2.

Deze studie kent een aantal beperkingen. Een beperking voor de validiteit van dit onderzoek vormt de samenstelling van de sample. De respondenten die aan de focusgroepen hebben deelgenomen zijn over het algemeen vriendelijke burgers van goede wil die vaak een ‘soft’ beroep in de publieke sector uitoefenen of hebben uitgeoefend. Een andere belangrijke beperking van dit onderzoek vormt de methode van dataverzameling. In focusgroepen kunnen respondenten mogelijk sociaal-wenselijke antwoorden geven om

goed in de groep te liggen. Beide aspecten hebben als gevolg dat er mogelijk enige vertekening is in de richting van vriendelijke antwoorden en dat andere perspectieven buiten het bereik van het onderzoek zijn gebleven.

In het ontwerp van het onderzoek en de analyse is hier rekening mee gehouden. De analyse heeft zich geconcentreerd op de soorten onderbouwing van gedrag. Er is minder aandacht besteed aan wat burgers over hun eigen gedrag zeggen. De aanname hierbij is dat er wel vertekening kan zijn in de zelfrapportage van ‘correct’ gedrag, maar dat er geen vertekening is ontstaan in de argumenten die burgers geven *waarom* het gedrag sociaal wenselijk zou zijn.

Een uitzondering is gemaakt voor de negatieve gevallen, omdat deze qua inhoud waarschijnlijk niet toe te schrijven zijn aan vertekening door sociale wenselijkheid of welwillendheid. Het betreft de situaties waarin mensen van zichzelf zeggen *niet* hun eigen norm na te leven, maar het moreel wenselijk vinden dat ze dat wel zouden doen.

Daarnaast is in de analyse rekening gehouden met sociaal-wenselijke antwoorden door te concentreren op breed gedeelde opvattingen over wat gebruikelijk en wenselijk zou zijn. Er zijn geen uitspraken gedaan over de mate van individuele variatie. Hierbij is aangenomen dat sociaal-wenselijke antwoorden niet de breed gedeelde opvattingen vertekenen, maar wel de openhartigheid van respondenten indien ze van een breed gedeelde opvatting zouden afwijken.

Uit de genoemde beperkingen volgt tevens dat de gevonden bevindingen wel valide zijn, maar mogelijk niet voor *alle* burgers in Nederland. Dit hangt ook samen met de wervingsprocedure, die zich heeft beperkt tot de regio Den Haag. Hoewel de norm van ‘niet-bemoeien’ vaak wordt begrepen als een maatschappij-breed gedeelde norm (Lofland, 1998) is het goed mogelijk dat er regionale verschillen zijn in de opvattingen over de norm. Deze zijn er immers ook in soorten buurtcontact (Bulmer, 1986). De bevindingen zijn dus beperkt te generaliseren, maar geven wel aanwijzingen voor vervolgonderzoek.

Vervolgonderzoek kan zich richten op de vraag in hoeverre dit daadwerkelijk algemeen gedeelde opvattingen zijn door de opvattingen over ‘beleefde onoplettendheid’ te onderzoeken onder een subpopulatie, bijvoorbeeld mensen met een niet-Westerse

migrantenachtergrond.

Vervolgonderzoek kan zich tevens richten op de rol van de hoge en lage status in ‘beleefde onoplettendheid’ (Goffman, 1963). Denken burgers in een meer kwetsbare positie anders over ‘beleefde onoplettendheid’ in een zorgwekkende situatie dan burgers die niet in zo’n positie zitten? Aanknopingspunten voor deze benadering zijn te vinden in het bestaande onderzoek naar *civil inattention* van Cahill & Eggleston (1997) en Gardner (1980, 1989). Tot slot kan vervolgonderzoek zich richten op het daadwerkelijke *gedrag* van mensen wanneer ze iets zorgwekkends opmerken. Knopen mensen inderdaad een luchtig praatje aan en hoe doen ze dat? Hoe krijgt de tact vorm in bijvoorbeeld burenelaties of andere niet-persoonlijke relaties? Wat maakt het zo lastig om ‘beleefd onoplettend’ om te gaan met raar of gek gedrag van medeburgers die ze niet persoonlijk kennen? Dit onderzoek kan het inzicht in de tact die nodig is voor ‘beleefde onoplettendheid’ verdiepen.

## 6.2. Een alternatief voor burgerlijke aandacht

De overgang van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving geeft aanleiding tot zorgen over mogelijke gaten en hiaten. De formele voorzieningen in de verzorgingsstaat zijn namelijk deels vervangen door persoonlijke vormen van aandacht, hulp en zorg tussen burgers in de vorm van mantelzorg, vrijwilligerswerk en burenhulp. Sommige burgers vallen hierbij mogelijk tussen wal en schip.

Dit vraagt dat mensen anders gaan denken over hun houding tegenover medeburgers waar ze *geen* persoonlijke band mee hebben. De oude situatie in de verzorgingsstaat was namelijk zo ingericht dat: “*Als de burgers in het land een vieze, oude, zieke of gestoorde bedelaar aantreffen in het winkelcentrum of bij het station, (...) zij niet de barmhartige samaritaan [hoefden] te spelen. Zij betaalden belasting en premies; er waren instellingen, professionals, toelagen en uitkeringen om zo iemand te helpen en te verzorgen*”

(Trappenburg, 2009, p. 6). Nu moeten burgers zich afvragen of er wel voldoende hulp is en of zij hier niet persoonlijk op moeten toezien.

Van mensen zonder persoonlijke band wordt níet verwacht dat ze spontaan voor elkaar gaan mantelzorgen of een dakloze in huis nemen (zie hiervoor Linders, 2010). Het enige dat van ze wordt gevraagd is of ze met de dakloze willen praten om te kijken of er hulp



voor hem of haar kan worden ingeschakeld. Dit is een voorbeeld van de nieuwe, wenselijke norm van *burgerlijke aandacht* die wordt gestimuleerd door verschillende initiatieven in het landschap van zorg en welzijn.

Deze norm van *burgerlijke aandacht* vormt een opvallende breuk met de oude gewoonte van burgers om zich niet met elkaars zaken te bemoeien als er geen persoonlijke band is. In dit onderzoek blijkt echter dat deze gewoonte om je niet te bemoeien niet alleen een gewoonte, maar ook een beleefdheid is. Burgers zonder persoonlijke band die zich niet met elkaar bemoeien blijken ‘beleefd onoplettend’ te doen. Dit houdt in dat je met tact een midden vindt tussen het respecteren van iemands persoonlijke ruimte en vriendelijk doen. Dit geldt ook voor beleefde onoplettendheid in situaties waarin een medeburger vermoedelijk problemen heeft. Burgers zoeken met tact een manier om beleefd onoplettend te doen en tegelijkertijd iets voor de medeburger te kunnen betekenen.

Het pleidooi voor *burgerlijke aandacht* is dus gestoeld op verkeerde aannames. Burgers hoeven niet bewust te worden gemaakt dat het belangrijk is om op elkaar te letten, dat vinden ze al. Ze maken echter duidelijk dat het gaat om lastige situaties waarin ze met tact iets proberen. Wanneer burgers afstand bewaren, kunnen daar verschillende goede bedoelingen achter zitten. Bovendien laten de afwegingen die burgers beschrijven zien dat méér onderlinge bemoeienis tussen mensen zonder persoonlijke band niet altijd wenselijk is. Wanneer mensen zich méér met elkaar zouden bemoeien, zouden er een ander soort incidenten kunnen ontstaan: beledigende, pijnlijke en mogelijk gevaarlijke situaties, omdat het onbedoeld beledigend of kwetsend kan zijn als er van ‘beleefde onoplettendheid’ wordt afgeweken (Cahill & Eggleston, 1994).

Er is één belangrijke uitzondering op dit verhaal. Wanneer mensen zich verward of dementerend gedragen, denken burgers dat het *niet* gebruikelijk is om beleefd onoplettend te doen. Burgers zouden in zulke situaties schrikken of het gedrag veroordelen. In plaats daarvan zou het volgens burgers wenselijk zijn als we in staat waren om wat meer ‘beleefd onoplettend’ te doen: luchtig en vriendelijk met de persoon omgaan, zonder dat we iets doen met de rare kanten van de situatie. Deze opvatting raakt aan twee belangrijke thema’s

van de participatiesamenleving: de vermaatschappelijking van de zorg en het beleid om ouderen langer thuis te laten wonen (Trappenburg, 2009) en vraagt daarom om een slotbeschouwing.

Burgers komen als gevolg van de genoemde ontwikkelingen in de participatiesamenleving steeds meer in aanraking met 'rare', 'vreemde' en 'gekke' medeburgers. Ouderen kunnen bijvoorbeeld gaan dementeren en de vermaatschappelijking van de zorg houdt in dat mensen met een beperking zoveel mogelijk mee doen in het dagelijks maatschappelijk verkeer. In de omgang met deze medeburgers onderschrijven burgers dezelfde normen als in andere situaties, maar blijken zij het lastiger te vinden om in de praktijk naar deze normen te handelen.

In plaats van een pleidooi voor *burgerlijke aandacht* zou het daarom een betere optie zijn om een pleidooi te houden voor 'luchtig omgaan met gek gedrag'. Welzijnsinstellingen en belangenorganisaties kunnen trainingen aanbieden die burgers leren hoe je vriendelijk doet zonder een oordeel te hebben. Gemeentes kunnen een '*Niet-Schrikken*' kaart verspreiden die burgers uitlegt dat ze steeds vaker signalen van dementie, psychiatrie, een verstandelijke beperking of verslaving tegen kunnen komen, maar dat ze daar niets mee *hoeven*.

Hiervoor geldt echter een belangrijke randvoorwaarde: burgers zonder persoonlijke band hoeven niets anders te doen dan zich luchtig en vriendelijk op te stellen, mits zij weten dat er een duidelijke maatschappelijke taakverdeling is waarbij professionals zorg dragen voor de moeilijke, zware en mogelijk gevaarlijke kanten van de problematiek bij hun medeburgers. Ze hoeven zich dan niet af te vragen of de situatie zo gevaarlijk is dat ze omwille van hun eigen veiligheid beter het contact kunnen vermijden. Ze hoeven zich niet af te vragen of de situatie zo ernstig is dat ze wel moeten ingrijpen; of zo triest dat er wordt aangenomen dat de medeburger autonoom kiest om thuis te wonen, terwijl er stilletjes wordt voortgeploeterd met stapelende problemen. Er is dan namelijk geen noodzaak om een medeburger met (mogelijke) problemen *anders* te behandelen dan andere medeburgers.

Het voorbeeld van 'luchtig omgaan met gek gedrag' is geschreven met een knipoog, maar

roept wel serieuze vragen op over de gevolgen van de ‘activerende verzorgingsstaat’ voor de omgang tussen mensen zonder persoonlijke band. Deze omgang drukt namelijk uit dat we gelijkwaardig aan elkaar zijn, ongeacht onze privé-kenmerken of –omstandigheden (Lofland, 1998). De norm van ‘beleefde onoplettendheid’ maakt dit tastbaar: wanneer mensen anders worden behandeld, drukt dit uit dat zij een lagere status hebben dan burgers die met de gebruikelijke ‘beleefde onoplettendheid’ worden behandeld (Cahill & Eggleston, 1994; Gardner, 1980, 1989; Goffman, 1963, 1971).

De nieuwe publieke norm van *burgerlijke aandacht* die wordt gestimuleerd in de activerende verzorgingsstaat kan echter de voorwaarden ondermijnen die deze gelijkwaardige omgang mogelijk maken. Het vraagt ons immers om de nadruk te leggen op het opmerken van problemen, signalen en behoeftes. Waar burgers worden gestimuleerd om zich persoonlijk verantwoordelijk te voelen voor de nodige aandacht, hulp en zorg voor medeburgers, gaat dit verantwoordelijkheidsgevoel mogelijk ten koste van het vermogen om de problemen of behoeftes van de medeburger liefdevol te negeren of tussen haakjes te kunnen zetten met het oog op een luchtige, vriendelijke en gelijkwaardige omgang.

Verder onderzoek naar de ‘activerende verzorgingsstaat’ zou zich daarom niet alleen moeten richten op de mensen die tussen wal en schip raken, omdat ze verstoken blijven van adequate hulp of zorg. Mogelijk vallen er óók mensen tussen wal en schip, omdat zij niet meer als een gelijkwaardige medeburger kunnen worden behandeld.

# Literatuur

---

## Afbeelding

Afbeelding op voorpagina betreft een stockphoto. Gevonden op 1-4-2017, van <http://stockbutter.com/downloads/trombone>.

## Empirische bronnen

NRC (Bos, Kim) (2015, 19 mei). *'Een goede buur houdt zich met zijn buurt bezig'*. Geraadpleegd op 5-10-2017, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2015/05/19/een-goede-buur-houdt-zich-met-zijn-buurt-bezig-1497013-a388823>

Rijksoverheid (2013). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd op 5-10-2017, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2013/09/17/troonrede-2013>

Sociale vraagstukken (Gualthérie van Weezel, Tjerk) (2015, 26 december) *Waar was de bank van de dode buurvrouw?* Geraadpleegd op 5-10-2017, van <https://www.socialevraagstukken.nl/waar-was-de-bank-van-de-dode-buurvrouw/>

Volkskrant (Oostveen, Margriet) (2017, 15 september) *Een participatiesamenleving, een dode buurman en dan een nachtmerrie*. Geraadpleegd op 5-10-2017, van <https://www.volkskrant.nl/opinie/een-participatiesamenleving-een-dode-buurman-en-dan-een-nachtmerrie~a4516682/>

## Wetenschappelijke bronnen

Bicchieri, C. (2006). *The Grammar of Society. The Nature and Dynamics of Social Norms*. New York: Cambridge University Press

Blokland-Potters, T. (1998). *Wat stadsbewoners bindt. Sociale relaties in een achterstandswijk*. Kampen: Kok Agora

Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma

Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid*. Amsterdam: Van Genneep

Bulmer, M. (1986). *Neighbours: the work of Philip Abrams*. Cambridge: Cambridge University Press

Bulmer, M. (1987). *The social basis of community care*. Londen: Allen & Unwin

Cahill, S. E. & Eggleston, R. (1994). Managing Emotions in Public: The Case of Wheelchair Users. *Social Psychology Quarterly* 57, pp. 300-312

Cary, M. S. (1978). Does civil inattention exist in pedestrian passing? *Journal of Personality and Social Psychology* 36, pp. 1185-1193

- Catteral, M. & Maclaran, P. (1997). Focus Group Data and Qualitative Analysis Programs: Coding the Moving Picture as Well as the Snapshots. *Sociological Research Online* 2(1), pp. 1-9
- Crow, G., Allan, G., & Summers, M. (2002). Neither busybodies nor nobodies: Managing proximity and distance in neighbourly relations. *Sociology* 36, pp. 127–145
- De Boer, A. (2017). *Wie maakt het verschil? Sociale ongelijkheid in condities en consequenties van informele hulp*. Den Haag/Amsterdam: Sociaal en Cultureel Planbureau/Vrije Universiteit
- Deutscher, I. (1966). Words and Deeds: Social Science and Social Policy. *Social Problems* 13, pp. 235-254
- Duyvendak, J. W. & Wekker, F. (2015). *Thuis in de openbare ruimte. Over vreemden, vrienden en het belang van amicaliteit*. Den Haag: Platform 31
- Edgerton, R. B. (1979). *Alone together: social order on an urban beach*. Berkeley: University of California Press
- Evers, J. C. (Ed.) (2007). *Kwalitatief interviewen: kunst én kunde*. Den Haag: Lemma
- Feijten, P., Schellingerhout, R., De Klerk, M., Steenbekkers, A., Schyns, P., Vonk, F., ... Heering, L. (2017). *Zicht op de Wmo 2015. Ervaringen van melders, mantelzorgers en gespreksvoerders*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

- Fraser, N. (1989). Talking about needs: interpretive contests as political conflicts in welfare-state societies. *Ethics* 99, pp. 291-313.
- Gardner, C. B. (1980). Passing by: Street remarks, address rights, and the urban female. *Sociological Inquiry* 50, pp. 328-356
- Gardner, C. B. (1989). Analyzing Gender in Public Places: Rethinking Goffman's Vision of Everyday Life. *The American Sociologist* 20, pp. 42-56
- Gilbert, N. (2002). *Transformation of the welfare state: The silent surrender of public responsibility*. Oxford: Oxford University Press
- Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: The Free Press
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public: Microstudies of the public order*. New York: Basic Books
- Grootegoed, E. M. (2013). *Dignity of dependence: welfare state reform and the struggle for respect*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam
- Grootegoed, E. M., Van Barneveld, E. & Duyvendak, J. W. (2014). What is customary about customary care? How Dutch welfare policy defines what citizens have to consider 'normal' care at home. *Critical Social Policy* 35, pp. 110-131

- Halkier, B. (2010). Focus groups as social enactments: integrating interaction and content in the analysis of focus group data. *Qualitative Research* 10, pp. 71-89
- Hirschauer, S. (2005). On Doing Being a Stranger: The Practical Constitution of Civil Inattention. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 35, pp. 41-67
- Humphreys, L. (2005). Social topography in a wireless era: the negotiation of public and private space. *Journal of Technical Writing and Communication* 35, pp. 367-384.
- Humphreys, L., Gill, P. & Krishnamurthy, B. (2014). Twitter: a content analysis of personal information. *Information, Communication & Society* 17, pp. 843-857
- Hurenkamp, M. & Tonkens, E. (2011). *De onbeholpen samenleving. Burgerschap aan het begin van de 21e eeuw*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Ilan, S. & Basok, T. (2004). Community government: voluntary agencies, social justice, and the responsabilization of citizens. *Citizenship Studies* 8, pp. 129-144
- Jacobsen, M. H. (Ed.) (2010). *The Contemporary Goffman*. New York: Routledge
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: Pallas Publications
- Jensen, O. (2006). 'Facework', flow and the City: Simmel, Goffman, and Mobility in the Contemporary City. *Mobilities* 1, pp. 143-165



- Jones, H., Neal, S., Mohan, G., Connell, K., Cochrane, A. & Bennett, K. (2015). Urban multiculturalism and everyday encounters in semi-public, franchised cafe spaces. *Sociological Review* 63, pp. 644-661
- Karp, D. A., Yoels, W. C., Vann, B. H. & Borer, M. I. (2016). *Sociology in Everyday Life*. (Fourth Edition). Long Grove: Waveland Press
- Kim, E. C. (2012). Nonsocial transient behavior: Social disengagement on the greyhound bus. *Symbolic Interaction*, 35, pp. 267-283
- Kleinmans, R., & Bolt, G. (2014). More than just fear: on the intricate interplay between perceived neighborhood disorder, collective efficacy, and action. *Journal of Urban Affairs* 36, pp. 420-446
- Latané, B. & Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* New York: Meredith Corporation
- Lin, J. & Mele, C. (2013). *The Urban Sociology Reader*. (Revisited Edition). New York: Routledge
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SDU-uitgevers
- Lofland, L. (1989). Social Life in the Public Realm: A Review. *Journal of Contemporary Ethnography* 17, pp. 453-482

Lofland, L. (1998). *The public realm. Exploring the city's quintessential social territory*.  
New Brunswick: Aldine Transaction

Lub, V. (2013). *Schoon, heel en werkzaam? Een wetenschappelijke beoordeling van sociale interventies op het terrein van buurtleefbaarheid*. Den Haag: Boom-Lemma Uitgevers

Machielse, A. (2016). *Afgezonderd of ingesloten? Over sociale kwetsbaarheid van ouderen*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek

Manning, P. K. (1992). *Erving Goffman and Modern Sociology*. Palo Alto: Stanford University Press

Manning, P. K. (2010). Continuities in Goffman: The Interaction Order. In: Jacobsen, M. H. (Ed.) (2010). *The Contemporary Goffman* (pp. 98-118). New York: Routledge

Martin, J. G. (1964). Ideal and Typical Social Norms. *Sociological Inquiry* 34, pp. 41-47

McGahan, P. (1972). The neighbour role and neighbouring in a highly urban neighbourhood. *Sociological Quarterly* 13, pp. 397-408.

Milgram, S. (1977). *The Individual in a Social World*. Reading: Addison-Wesley

- Morrill, C., Snow, D. A. & White, C. H. (Eds.) (2005). *Together Alone. Personal relationships in Public Places*. Berkeley: University of California Press
- Morgan, D. (2011). *Focus Groups as Qualitative Research*. (Second Edition). Thousand Oaks: Sage Publications
- Muehlebach, A. (2012). *The moral neoliberal: welfare and citizenship in Italy*. Chicago: University of Chicago Press
- Newman, J. & Tonkens, E. (Eds.). *Participation, Responsibility and Choice: Summoning the Active Citizen in Western European Welfare States*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Pols, J. (2013). Relationeel burgerschap voor ongelijke burgers: een empirisch filosofisch intermezzo. In: Tonkens, E., De Wilde, M. (2013). *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk* (pp. 68-83). Amsterdam: Van Genneep
- Patterson, M. L., Webb, A. & Schwartz, W. (2002). Passing Encounters: Patterns of Recognition and Avoidance in Pedestrians. *Basic and Applied Social Psychology* 24, pp. 57-66
- Patterson, M. L., Iizuka, Y., Tubbs, M. E., Ansel, J., Tsutsumi, M. & Anson, J. (2007). Passing Encounters East and West: Comparing Japanese and American Pedestrian Interactions. *Journal of Nonverbal Behavior* 31, pp. 155-166

- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. (Third Edition). Thousand Oaks: Sage Publications
- Pütz, O. (2012). From Non-Places to Non-Events: The Airport Security Checkpoint. *Journal of Contemporary Ethnography* 41, pp. 154-188
- Raudenbusch, D. T. (2012). Race and Interactions on Public Transportation: Social Cohesion and the Production of Common Norms and a Collective Black Identity. *Symbolic Interaction* 35, pp. 456-473
- Reysen, S. & Levine, R. (2014). People, Culture, and Place: How Place Predicts Helping Toward Strangers. In: P. J. Rentfrow (Ed.) *Geographical Psychology: Exploring the Interaction of Environment and Behavior* (pp. 241-260). Washington: American Psychological Association (APA).
- Schinkel, W. & Van Houdt, F. (2010). Besturen door vrijheid: neoliberal communarisme en de verantwoordelijke burger. *Bestuurskunde* 2010(2), pp. 12-21
- Segre, S. (2014). *Contemporary Sociological Thinkers and Theories*. New York: Routledge
- Sennett, R. (1977). *The Fall of Public Man*. New York: Alfred A. Knopf
- Simmel, G. (1971 [1903]) The Metropolis and Mental Life. In: Levine, D. N. (1971). *George Simmel. On Individuality and Social Forms. Selected Writings* (pp. 324-339). Chicago: University of Chicago Press

- Smith, G. (2006). *Erving Goffman*. New York: Routledge
- Smith, R. J. (2011). Goffman's Interaction Order at the Margins: Stigma, Role, and Normalization in the Outreach Encounter. *Symbolic Interaction* 34, pp. 357-376
- Staub, E. (2003). Helping a Distressed Person. Social, Personality, and Stimulus Determinants. In: Staub, E. *The psychology of Good and Evil. Why Children, Adults, and Groups Help and Harm Others* (pp. 71-99). Cambridge: Cambridge University Press
- Stokoe, E. (2006). Public intimacy in neighbour relationships and complaints. *Sociological Research Online* 11(3), pp 1-21
- Terpstra, J. (2011). Verantwoordelijkheid in een context van non-interventie. Ingrijpen door burgers bij gevaar in de stedelijke publieke ruimte. In: Gunther Moor, L., Hutsebaut, F., Van Os, P., Van Ryckeghem, D. (Eds.) *Burgerparticipatie* (pp. 227-246). Antwerpen: Maklu
- Tonkens, E. (2008). *De bal bij de burger. Burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*. Amsterdam: Vossiuspers
- Tonkens, E. (2011). The embrace of responsibility: citizenship and governance of social care in the Netherlands. In: Newman, J. & Tonkens, E. (Eds.). *Participation, Responsibility and Choice: Summoning the Active Citizen in Western European Welfare States* (pp. 45-66). Amsterdam: Amsterdam University Press

- Tonkens, E., Grootegoed, E. & Duyvendak, J. W. (2013). Introduction: Welfare state reform, recognition and emotional labour. *Social Policy and Society* 12, pp. 407-413
- Trappenburg, M. (2009). *Actieve solidariteit*. Amsterdam: Vossius Pers
- Van Arum, S., & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk) teams in beeld: stand van zaken na de decentralisatie (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie
- Van Stokkom, B. (2013). *Met gezag! Agressie tegen werknemers met een publieke taak: inzicht en uitzicht*. Den Haag: Boom Lemma
- Verhoeven, I. & Ham, M. (Eds.) (2010). *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid*. Amsterdam: Van Genneep
- Verhoeven, I., Verplanke, L. & Kampen, T. (2013) Affectief burgerschap in de verzorgingsstaat. Over de nieuwe publieke moraal. In: Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (Eds.). *De Affectieve Burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 11-24). Amsterdam: Van Genneep
- Verplanke, L. (2013). 'Professionals met lef en een groot hart'. *Over ongevraagd hulp verlenen achter de voordeur*. In: Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (Eds.). *De Affectieve Burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 61-80). Amsterdam: Van Genneep
- Wesselmann, E., Cardoso, F., Slater, S. & Williams, K. (2012). To Be Looked at as Though Air: Civil Attention Matters. *Psychological Science* 23, pp. 166-168

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR

Wirth, L. (1938). Urbanism as a Way of Life. *The American Journal of Sociology* 44, pp. 1-24

Zuckerman, M., Miserandino, M. & Bernieri, F. (1983). Civil inattention exists—in elevators. *Personality and Social Psychology Bulletin* 9, pp. 578-586

## Betrokken? Of bemoeizucht?

**Steeds vaker is te horen hoe we een oogje in het zeil kunnen houden: leer depressie herkennen, samen dementievriendelijk, "lief-en-leedstraten" tegen eenzaamheid, stop kindermishandeling nu...**

**Met een goede vriend deel je je zorgen als je denkt dat het niet goed gaat. Maar wat nou als je iemand niet (zo goed) kent? Wat doe je dan als mentale omstander? En wat vind je dat we zouden moeten doen?**

**Voor mijn afstudeeronderzoek zoek ik respondenten uit Den Haag die hierover met elkaar in gesprek willen gaan in een focusgroep (2 - 6 personen).**

**Al je mogelijke meningen, ervaringen en ideeën zijn waardevol voor dit onderzoek!**

### **WAAR**

#### **Buurthuis van de Toekomst**

Weimarstraat 364, Den Haag

### **AANMELDEN OF VRAGEN?**

**Mail of bel me gerust! Vermeld bij een aanmelding via de mail welke dag(en) je zou kunnen**

**Bij voorbaat veel dank voor je bijdrage en je tijd!**

### **DATA & TIJDEN**

**Vrijdag 16 juni  
15:30 – 17:00**

**Zaterdag 17 juni  
13:00 – 14:30**

**Dinsdag 20 juni  
18:00 – 19:30**

**Donderdag 22 juni  
19:00 – 20:30**

**Maandag 26 juni  
10:30 – 12:00**

**Dinsdag 27 juni  
18:00 – 19:30**

**Donderdag 29 juni  
19:00 – 20:30**

**Zaterdag 1 juli  
13:00 – 14:30**

**Voor hapjes en drankjes wordt gezorgd!**

### **CONTACT**

**Laurine Blonk  
Masterstudent  
Humanistiek**

**06 589 688 46  
L.blonk@uvh.nl**



Toelichting bij de uitnodiging voor de focusgroepen:

Op deze uitnodiging staan acht tijdstippen vermeld. Van deze tijdstippen hebben zeven focusgroepen plaatsgevonden. Eén focusgroep ging niet door, omdat niemand zich had aangemeld (maandag 26 juni).

## Bijlage 2: Informed consent formulier

---

**Titel onderzoek:** Betrokken of bemoeizucht?

**Verantwoordelijke onderzoeker:** Laurine Blonk

### *In te vullen door de deelnemer*

Ik verklaar helder te zijn ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek. Ik weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik begrijp dat opgenomen geluidsmateriaal of bewerking daarvan uitsluitend voor analyse zal worden gebruikt.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgaaft van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer: .....

Datum: ..... Handtekening deelnemer: .....

### *In te vullen door de uitvoerende onderzoeker*

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker: .....

Datum: ..... Handtekening onderzoeker: .....

## Bijlage 3: Formulier tijdens de focusgroep

---

Denk terug aan een situatie waarbij je je iets zorgwekkends merkte aan iemand die je niet of niet goed kent, bijvoorbeeld een buurtbewoner of iemand in de supermarkt.

**Wat was de situatie? Beschrijf het zo concreet mogelijk.**

**Beschrijf ook je relatie met deze persoon. Zag je hem of haar vaker? Of was dit de eerste keer?**

**Wat was toen voor jou de trigger om te denken: het gaat niet goed?**

**Wat ging er door je heen? Wat vond je dat je zelf moest doen? Wat vond je dat anderen zouden moeten doen?**

**En wat heb je toen gedaan?**

## Bijlage 4: Draaiboek algemene focusgroepen

---

### **Welkom en kennismaking (5 minuten):**

Welkom, bedankt voor jullie komst. Voordat ik begin met uitleg over de focusgroep vanmiddag, eerst een kennismakingsrondje. Wil je je naam noemen en iets vertellen over wat je in het dagelijks leven doet?

### **Introductie praktisch (5 minuten):**

- Begin- en eindtijd
- Kleine pauze in het midden voor koffie, thee, wat lekkers
- Ik bied maaltijd aan [na afloop / zojuist vooraf gedaan ] om jullie te bedanken voor de bijdrage
- Vertrouwelijk, geluidsopname
- Toestemmingsformulier met je rechten als deelnemer in dit onderzoek
- Vragen?

### **Introductie onderzoek (5 minuten):**

Dit onderzoek heet “betrokken of bemoeizucht”. We leren namelijk steeds meer over hoe we een beetje naar elkaar kunnen omzien. Veel reclamespotjes op tv doen hier iets mee. Bijvoorbeeld de tekenen van een beginnende hersenbloeding of hartaanval, maar ook dingen die niet zozeer medisch zijn, maar gaan over onze psyche, zoals eenzaamheid, een slechte thuissituatie voor kinderen, of andere psychische klachten. Daar houd ik me mee bezig. Het idee is: als we met zijn allen een beetje oplettender zouden worden in de straat, in de supermarkt, op ons werk, kunnen we problemen opmerken en hulp inschakelen, en we kunnen misschien ook erger voorkomen. In een artikel in de Volkskrant stelde een psychiater onlangs nog: *“Net zoals het gewoon is geworden om te vragen wie de Bob is vanavond, moeten we beter opletten: is die collega of die leerling niet eenzaam en haalt hij of zij zich niks gek in het hoofd?”*

Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. We kunnen ons wel voornemen om dat te doen,

maar stel nou dat je inderdaad iets merkt of ziet bij iemand waarvan je je afvraagt of dat goed zit? Bij een partner, of een goede vriend of vriendin, kan het al lastig zijn om te gaan zeggen: goh, gaat het wel goed met de opvoeding van je kinderen? Of: Ben je eenzaam? Laat staan bij mensen die we niet of niet zo goed kennen, mensen die we in de supermarkt tegenkomen, of bij ons in de straat wonen. Die zitten misschien helemaal niet op onze bezorgdheid te wachten. Vandaar dus de titel: betrokken of bemoeizucht? Ik organiseer een reeks focusgroepen, waarvan dit de [zoveelste] is, om meer te leren over wat er allemaal bij komt kijken in de praktijk.

Aan jullie wil ik vragen om al je ervaringen, ideeën, gedachten die hiermee te maken hebben deze middag in te brengen, zowel de lieve, positieve situaties als situaties die je misschien liever niet zou navertellen. Ik wil jullie bovendien uitnodigen om op elkaar te reageren en elkaar vragen te stellen, zodat het niet alleen een interview wordt maar ook een gesprek.

Zijn er nog vragen over de insteek van het onderzoek en over wat we gaan doen vanmiddag?

#### **Situaties ophalen:**

- Vragen terug te denken aan ervaring (bijlage 2). Startpunt om het erover te hebben.
- Uitwisseling
- Als mensen nog meer situaties herinneren door de genoemde ervaringen, deze ook uitwisselen (reageren op signalen)

#### **Doorvragen:**

- Beschrijving van de persoon en relatie tot de persoon
- Setting, plaats
- Denk je dat anderen dat ook zouden doen? Is het gebruikelijk om zo te reageren? (ken je voorbeelden uit je omgeving dat iemand anders dat deed?)

- Ken je voorbeelden uit je omgeving waarin iemand iets heel anders deed in een soortgelijke situatie? (wat vind je daarvan?)
- Vind je dat anderen dat ook zouden moeten doen?
- Rol van eigen belang, belang van de ander
- Helderheid van de situatie of twijfel
- Spiegelen in focusgroep: stel nou dat iemand [dit] bij jou zou doen, wat doet dat bij jou?

### **Subtopics:**

(inductieve aanvullingen zijn grijs gemarkeerd)

- Verhouding tot andere betrokkenen
  - o Hulpverlening
  - o Persoonlijke contacten zoals familie, vrienden
  - o Ervaringen met hulp regelen
- Iemand 'zien staan'
  - o Beeldvorming groepen mensen
  - o Zorgen over mensen tussen wal en schip
- Eigen wil van de ander
  - o Eigen keuze / verantwoordelijkheid (deservingness)
  - o Hoe doe je dat?
  - o Wanneer belangrijk?
  - o Eigen wil in relatie tot de vermoedelijke problemen
- Vaardigheden
  - o Hoe doe je dat (zo concreet mogelijke voorbeelden)
- Niets kunnen betekenen
- Verschillen vroeger en nu
- Kennis over problematiek/ziektebeelden
- Veiligheid, risico's
- Nadelen / eigen belang

- Handelingsverlegenheid
- Schaamte

**– Pauze – [vul hier tijdstip in, 50e-60e minuut]**

**Tweede helft:**

Voortzetten van eerste helft. Pauze gebruiken om ander topic te introduceren; eventueel observaties over sfeer, interactie, sociaal wenselijkheid aan te stippen

**Afsluiting (10 minuten)**

Bedankt

Samenvatting belangrijkste punten die zijn genoemd

Nog dingen niet genoemd die wel belangrijk zijn?

Informereren over vervolg van onderzoek tot aan eindrapport

Afsluiting

## Bijlage 5: Draaiboek focusgroep Stichting Kompasie

---

### **Introductie focusgroep (7 minuten)**

- Uitleg doel van onderzoek en focusgroep - ervaringskennis nodig over “signaleren” door burgers, want wel hoge verwachtingen, maar weinig over bekend. Contact met [naam] en [naam].
- Waarom van belang voor onderzoek - Jullie hebben eigen expertise opgebouwd als signaleringsgroep
- Korte namenronde: naam, hoe bij deze groep gekomen?
- Toestemming vragen voor het opnemen van de focusgroep, uitleg over vertrouwelijkheid en informed consent formulier
- Uitleg uur: ik stel vragen, reageer op elkaar, geen goed of fout
- Nog vragen?

### **Route van het signaal (8 minuten)**

Wat is de weg die een signaal aflegt? Een vrijwilliger ziet of merkt iets en geeft dit door aan jullie? En dan?

En wat doen jullie na de bespreking ervan? Vervolgstappen? Wat doet de vrijwilliger?

Doorvragen: 1 of 2 zo concreet mogelijke voorbeelden van signalen

Wie of wat wordt geraadpleegd?

### **Thema's (15 minuten)**

- Rol van ervaringsdeskundigheid in de signaleringsgroep
- Rol van ervaringsdeskundigheid bij de vrijwilligers van Kompasie
- De autonomie van degene waar het over gaat
- Beleving van de vrijwilliger en van jullie: voldoening, belasting?
- Hoe omgaan met norm “niet-bemoeien”? Hoe is dat voor positie vrijwilliger?



- Welke twijfels/dilemma's komen jullie tegen?
- Urgentie
- Jullie plek, meerwaarde, ten opzichte van formele zorg (kunnen jullie andere dingen oppikken? Hebben jullie "eigen" bereik? Waar zit dat in?)

### **Brainstorm (20 minuten in totaal)**

Jullie weten de ervaringen van vrijwilligers, weten jullie eigen ervaring, daarom nu een brainstormsessie:

Per vraag eerst even individueel in stilte nadenken (2 minuten), dan inventariseren middels een rondje en uitwisselen.

Vraag 1: Wat zijn volgens jullie knelpunten, valkuilen, moeilijkheden in het streven om moeilijke situaties te signaleren? (totaal 10 minuten)

Vraag 2: Wat is helpend of ondersteunend in het signaleren door vrijwilligers? (totaal 10 minuten)

### **Afronding (5 minuten)**

- Is alles wat hierover gezegd moet worden aan bod gekomen?
- Bedanken (chocola uitdelen) en uitleggen vervolgstappen tot aan eindrapport. Vragen, contact: altijd welkom.

## Bijlage 6: Codeboom

Categorie	Code	Deductief / inductief	Beschrijving	Frequentie
<b>Norm</b>	Wenselijk	Deductief	Een gedrag of bedoeling wordt beschouwd als wenselijk (om een andere reden dan dat het gebruikelijk is)	89
	Afkeuring / Onwenselijk	Deductief	Een gedrag of bedoeling wordt beschouwd als onwenselijk (om een andere reden dan dat het ongebruikelijk is)	56
	Gebruikelijk	Deductief	Een gedrag of bedoeling wordt beschouwd als gebruikelijk of vanzelfsprekend	53
	Ongebruikelijk	Deductief	Een gedrag of bedoeling wordt beschouwd als ongebruikelijk	22
	Verschillende meningen (tussen respondenten)	Inductief	Respondenten hebben verschillende opvattingen over de (on)wenselijkheid of (on)gebruikelijkheid van een gedrag of bedoeling	28
	Verschillende meningen / ambigu (respondent zelf)	Inductief	Een respondent heeft zelf verschillende opvattingen over de (on)wenselijkheid of (on)gebruikelijkheid van een gedrag of bedoeling	12
<b>Situatie</b>	Aanleiding om iets te doen	Deductief	Beschrijving hoe er in een situatie iets werd gedaan (bijvoorbeeld contact zoeken) vanwege vermoedens van problemen	83
	Aanleiding om niet iets te doen	Deductief	Beschrijving hoe er in een situatie niet iets (niets) werd gedaan vanwege of ondanks vermoedens van problemen	53
	Perspectief / reactie gever	Deductief	Beschrijving van de reactie of het perspectief van de 'gever' van beleefde onoplettendheid of burgerlijke aandacht	61
	(Mogelijk) perspectief / reactie ontvanger	Deductief	Beschrijving van de reactie of het perspectief van de 'ontvanger' van beleefde onoplettendheid of burgerlijke aandacht	87
	Kenmerken gever	Deductief	Kenmerken van de persoon die beleefde onoplettendheid of burgerlijke aandacht geeft	44
	Kenmerken ontvanger	Deductief	Kenmerken van de persoon die beleefde onoplettendheid of burgerlijke aandacht ontvangt	56
	Niets over (mogelijk) perspectief / reactie ontvanger	Inductief	Wanneer er niets wordt gezegd over het perspectief van de 'ontvanger' van beleefde onoplettendheid of burgerlijke aandacht	29
<b>Personen</b>	Buren / buurtgenoten	Deductief	Een relatie tot de andere persoon als buur of buurtgenoot	68
	Onbekende / Vreemde	Deductief	Een relatie tot de andere persoon als onbekende	27

	Overige relaties	Deductief	Overige relaties tot de andere persoon (geen buur of onbekende) die niet-persoonlijk zijn	28
<b>Thema's</b>	Civil attention (burgerlijke aandacht)	Deductief	Open code waarmee alles gecodeerd wordt dat beschrijft hoe er met een goede reden van 'beleefde onoplettendheid' wordt afgeweken. Het omvat burgerlijke aandacht, maar de code is breder gehouden om gevoelig te blijven voor onverwachte invalshoeken	77
	Civil inattention (beleefde onoplettendheid)	Deductief	Code waarmee alles gecodeerd wordt dat begrepen kan worden als een vorm van 'beleefde onoplettendheid' / civil inattention. Net als 'civil attention' is deze code bewust open gehouden om gevoelig te blijven voor onverwachte invalshoeken.	72
	Helpen	Inductief	Wanneer er sprake is van het aanbieden van hulp	55
	Hoe aan te pakken	Inductief	Beschrijvingen <i>hoe</i> je moet omgaan met mensen die je niet persoonlijk kent wanneer je vermoedt dat er problemen zijn	52
	Professionele hulp	Inductief	Alle uitspraken waarin wordt verwezen naar een vorm van professionele hulp	52
	Autonomie	Deductief	Uitspraken waarin wordt verwezen naar de autonomie van een persoon	41
	Fysiek/Buurt	Deductief	De plek of fysieke kenmerken van een situatie	38
	Overlast	Inductief	Wanneer een andere persoon overlast veroorzaakt	37
	Vroeger	Inductief	Uitspraken over hoe het vroeger was (als contrast met nu)	19
	Respect kwetsbaren	Deductief	Beschrijvingen van de manier waarop we 'respectvol' met mensen moeten omgaan die kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld ouderen of mensen met verward gedrag	19
	Verzoek	Inductief	Wanneer er een verzoek wordt gedaan	17
	Zorg en welzijn-institutioneel	Inductief	Opvattingen over de manier waarop zorg en welzijn in Nederland zijn georganiseerd	14
	Eigenbelang / zelfbescherming	Inductief	Wanneer eigenbelang of zelfbescherming een rol (zouden moeten) spelen	13
	Zorgen	Inductief	Wanneer er sprake is van zorgen om een persoon die de respondent niet persoonlijk kent	9
	Onzekerheid / schaamte	Inductief	De rol van onzekerheid of schaamte	9
	Misbruik	Inductief	Uitspraken over het misbruik dat mensen kunnen maken van goede bedoelingen	7
Familiariteit	Inductief	Wanneer er sprake is van 'familiariteit': vertrouwdheid met de persoon doordat je elkaar vaker tegen komt	5	

