

## 29 *C'est le ton qui fait la musique*: Private en publieke toezichthouders over de reacties van het publiek

*Gabry Vanderveen & Mike Koeleman*

### Alle tinten blauw: toename van private en publieke toezichthouders

Het aantal agenten op straat is de laatste decennia flink gestegen (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012). Ook de diversiteit aan toezichthouders is toegenomen. Het blauw op straat bestaat nu uit verschillende typen politiefunctionarissen (inclusief aspiranten en politieursurveillanten, vaak aangeduid als 'lichtblauw'), (semi-) publieke toezichthouders als BOA's, stadswachten alsook private toezichthouders (beveiligers). Meer kleuren blauw in de publiek ruimte betekent dat het toezicht in hoge mate is gefragmenteerd. Dit wordt aangeduid met termen als de *extended police family*, *plural policing*, of *new policing family* (Cooke, 2005; Loader, 2000).

Met het oog op veiligheid en de van oudsher klinkende roep om 'meer blauw op straat' is het van belang te weten hoe de toezichthouders de percepties van de burgers ten aanzien van de *fairness and effectiveness* zelf ervaren (Skogan & Frydl, 2004). Hebben zij de indruk dat zij gewaardeerd worden door het publiek? Ervaren zij autoriteit, gezag en vertrouwen? Luisteren mensen naar de toezichthouder? In hoeverre verschillen mensen hierin? Welke reacties roept de toezichthouder op, in welke situatie en bij wie? En hoe bekijken zij andere soorten toezichthouders? Deze vragen zijn aan de hand van een kwalitatieve studie onderzocht.

### Metapercepties van toezichthouders

Tot nu toe besteden diverse studies aandacht aan de toename van (soorten) toezichthouders of verschillen in bedrijfscultuur (bijvoorbeeld van der Wal et al., 2012). Ook is aandacht voor de percepties van burgers ten aanzien van de variëteit aan toezichthouders. Maar er is vooralsnog weinig bekend over

de metapercepties van toezichthouders zelf: hoe zij denken hoe het publiek over hen denkt (Tuohy & Wrennall, 1995).

In Nederland deed met name Van Steden (van Steden, 2007; van Steden et al., 2009) al wel empirisch onderzoek naar de interacties tussen burger en toezichthouder, en vooral naar de beslissingen die toezichthouders nemen, en hoe zij hun discretionaire bevoegdheid invullen. Het bleek dat het gedrag van een persoon of verdachte van belang is voor de reactie hierop van een agent: een persoon die zich respectloos opstelt, krijgt te maken met een hardere behandeling (bijvoorbeeld, Schafer & Mastrofski, 2005). Het niet tonen van respect is een terugkerend thema in de literatuur, vaak wordt hiervoor de term disrespect gebruikt (e.g Engel, 2003; Mastrofski et al., 2002). Met disrespect wordt het negeren van vragen, schelden, provocaties en het opzetten van een grote mond bedoelt. Disrespect wordt in verband gebracht met reacties van burgers op aanwijzingen van de toezichthouder, wat een teken is voor de (ervaren) legitimiteit van de toezichthouder (Murphy & Cherney, 2011). Deze legitimiteit, en daarmee het opvolgen van aanwijzingen, wordt weer beïnvloed door het respect dat de politieagent zelf toont (Mastrofski et al., 1996).

Maar de vraag, hoe verschillende toezichthouders denken over de waardering van het publiek voor hun werkzaamheden, is dus niet eerder onderzocht. Welke reacties krijgen zij tijdens hun werkzaamheden en in hoeverre volgen burgers hun aanwijzingen op? Sommige internationale onderzoeken gaan hier wel (zijdelings) op in (bijvoorbeeld Tuohy & Wrennall, 1995). Een aantal van deze studies schetst een niet al te rooskleurig beeld. Yim & Schafer (2009) bijvoorbeeld bevroegen honderd Amerikaanse politieagenten naar hun mening over de perceptie van de burger over hun handelen. Volgens de agenten was dat enigszins negatief. Dit idee van waardering (of gebrek daaraan) bleek samen te hangen met hun werktevredenheid. Button & Park (2009) vonden dat bijna de helft van de onderzochte Zuid-Koreaanse beveiligers denkt dat het publiek op hen neerkijkt. Slechts een vijfde van de beveiligers gaf aan het gevoel te hebben dat het publiek hun werkzaamheden waardevol vond. Lim et al. (2000) gebruikten focusgroepen in hun studie naar ervaringen van politieagenten in Singapore. Hun respondenten bleken het gevoel te hebben dat het respect voor hen tanende is en dat burgers steeds sneller geneigd zijn een klacht tegen hen in te dienen. Tegelijkertijd dachten de agenten dat burgers hen associëren met betrouwbaarheid en behulpzaamheid.

## Beveiligers en politieagenten aan het woord: methode

Voor het onderhavig onderzoek zijn in totaal 73 respondenten geïnterviewd: 34 politieagenten en 39 beveiligers.<sup>1</sup> Zoveel mogelijk zijn voor een bepaalde locatie zowel een aldaar werkende publieke als private toezichthouder benaderd. De toezichthouders varieerden in opleiding, achtergrond en functie. Zo waren sommige politieagenten wijkagent of nog in opleiding. Ook waren sommige beveiligers hoofdzakelijk werkzaam in de horeca, terwijl andere beveiligers werkten in een winkel(centrum).

De open interviews zijn afgenomen met behulp van een topiclijst. Gevraagd is naar de ideeën en ervaringen van de toezichthouders zelf. Ook of de toezichthouder het idee heeft dat hij gewaardeerd wordt, of mensen naar hem luisteren en aanwijzingen opvolgen en hoe dit is voor de andere soort toezichthouder kwam aan de orde. Interviews zijn opgenomen en letterlijk getranscribeerd, waarna de transcripten met behulp van systematische kwalitatieve inhoudsanalyse zijn geanalyseerd.

## Resultaten

Achtereenvolgens worden hier de percepties en ervaringen van de toezichthouders over reacties en waardering van mensen in het algemeen en verschillen daarin bij diverse groepen besproken. Daarna komen het opvolgen van gegeven aanwijzingen en elkaars gezag aan bod. Bevindingen zijn samengevat in Tabel 29.1.

### Reacties en waardering

Volgens de beveiligers en politieagenten verschillen de reacties op de diverse toezichthouders. Daarbij maakten de politiemedewerkers onderscheid tussen wijkagenten en agenten van de reguliere surveillancedienst. Door veel wijkagenten werd aangekaart dat zij makkelijker contact maken met burgers en dat burgers sneller medewerking verlenen aan de wijkagent, dan aan een gewone agent in de surveillancedienst:

“Dan staat daar een surveillanceauto voor de deur en dan zijn de mensen zo van “ooooh politie oe, oe”. Maar als ik dan op een gegeven moment zeg: “Goeiedag (...) ik ben de wijkagent. Aah, de wijkagent komt u binnen”. Dan gaan er een heleboel deuren open.”  
(wijkagent, 48 jaar)

---

<sup>1</sup>Deze interviews zijn gehouden en getranscribeerd door studenten Criminologie aan de Universiteit Leiden, onder begeleiding van de eerste auteur.

Alle geïnterviewde politiemedewerkers maakten onderscheid tussen een bekeuringssituatie en een hulpverleningssituatie: reacties van mensen kunnen in deze verschillende situaties nogal uiteenlopen. Bij het verlenen van hulp, zoals bij aanrijdingen, zeiden de agenten veel positieve reacties te krijgen. Maar bij het uitschrijven van bekeuringen of het houden van verkeerscontroles vertelden de politieagenten weinig waardering van burgers te ervaren. Opmerkingen als “ga boeven vangen!” worden dan regelmatig gemaakt:

“Ja, de meeste mensen zien alleen maar bekeuringen schrijven en dat soort dingen, terwijl ons werk is zo divers. Je bent èn hulpverlener èn je moet het strafrecht aanpakken en inderdaad horen bekeuringen daar ook bij. Als ik over het algemeen mijn dag bekijk ben ik voor tien procent met bekeuringen bezig en negentig procent met hulpverlening of het strafrecht oppakken.”  
(politieagent, 22 jaar)

Binnen de groep private toezichthouders konden de horecaportiers en winkel- en winkelcentrumbeveiligers in de door hen ervaren reacties onderscheiden worden. Winkel(centrum)beveiligers gingen vooral in op de reacties van winkeliers, bedrijfsleiders en personeel. Deze zijn volgens de beveiligers positief over hun aanwezigheid. Ze voelen zich veiliger en hoeven niet te letten op bijvoorbeeld winkeldiefstallen of overlastgevende klanten; daar betalen ze de beveiligers immers voor. Reacties van burgers zijn meestal ook positief, omdat er iemand is die zorgt voor ‘een stukje veiligheid’ en kan optreden als dat nodig is. De beveiligers gaven voorbeelden dat burgers naar hen toe komen als ze lastiggevalen worden, als iemand een fiets aan het stelen is of als iemand boodschappen in zijn zak stopt. Aan de andere kant gaven winkel(centrum)beveiligers aan dat sommige klanten zich bekeken voelen:

“Van scholieren is over het algemeen bekend dat ze weinig geld hebben: de helft kopen ze en de helft nemen ze gratis mee. Je gaat dus extra goed op scholieren letten, maar als je naar hun kijkt dan zeggen ze van: “wat kijk je, we gaan niks stelen, we komen hier nooit meer winkelen”.”  
(winkelcentrumbeveiligers, 26 jaar)

Volgens deze beveiligers voelen klanten zich dus soms in de gaten gehouden en voelen mensen zich hierdoor beschuldigd van iets, terwijl ze niets gedaan hebben. Tegelijkertijd stelden zij dat het de taak is van de winkel(centrum)beveiligers om klanten en bezoekers in de gaten te houden.

*Horecaportiers* vertelden dat mensen vaak laten merken dat ze het fijn vinden dat ze er zijn en dat ze zich veiliger voelen. Zij hebben het idee dat vanuit het publiek veel waardering is voor hen; mensen vinden het een prettig idee dat er iemand is die kan ingrijpen bij incidenten. De waardering komt tot uitdrukking in een fooi, of een praatje die bezoekers komen maken.

Tegelijkertijd zeggen de geïnterviewde horecabeveiligers dat personen die onder invloed zijn, of uit de horecagelegenheid worden verwijderd, andere reacties geven: dronken bezoekers reageren disrespectvol, bijvoorbeeld door het maken van provocerende en denigrerende opmerkingen:

“Ja, meestal aan het eind van de avond is dat [provocaties, denigrerende reacties e.d.], als de mensen goed gedronken hebben. Dan komen vaak dat soort dingen eruit. Meestal aan het begin van de avond is dat niet zo.”

(horecaportier, 39 jaar)

Een overkoepelend thema dat veelvuldig terugkomt in de interviews, is het belang van de houding, uitstraling en toon van de beveiligers of politieagent. Meerdere malen werd de uitdrukking ‘het is de toon die de muziek maakt’ aangehaald. Alle soorten toezichthouders benadrukten het belang hiervan opvallend vaak. De algemene consensus was dat de reacties die je krijgt tijdens je werk grotendeels afhankelijk zijn van de manier waarop je iemand aanspreekt, en je houding hierbij: Een overkoepelend thema dat veelvuldig terugkomt in de interviews, is het belang van de houding, uitstraling en toon van de beveiligers of politieagent. Meerdere malen werd de uitdrukking ‘het is de toon die de muziek maakt’ aangehaald. Alle soorten toezichthouders benadrukten het belang hiervan opvallend vaak. De algemene consensus was dat de reacties die je krijgt tijdens je werk grotendeels afhankelijk zijn van de manier waarop je iemand aanspreekt, en je houding hierbij:

“Het is een beetje de manier waarop je het brengt. Als je stoer gaat doen kan je weerstand verwachten, terwijl als je normaal praat met iemand en je uitlegt waarover het gaat en waarom dit en dat, dan gaat het veel beter.”

(wijkagent, 34 jaar)

### **Verschillen in reacties tussen groepen burgers**

Niet alle mensen reageren hetzelfde op de toezichthouders, zo bleek uit de interviews. Een eerste onderscheid in groepen burgers die de geïnterviewden maakten, is die tussen oudere mensen en jongeren. Daarbij hadden horecabeveiligers een ander referentiekader van jong en oud dan de politieagenten en winkel(centrum)beveiligers: horecaportiers bedoelden met ‘oudere mensen’ twintigers of dertigers. De andere toezichthouders bedoelden met oudere mensen meestal de mensen die ‘op leeftijd zijn’. Horecaportiers zeiden duidelijk verschil te merken in de reacties van tieners en de ouderen (twintigers en dertigers). Eén van de portiers spreekt van een ‘risicogroep’, waarmee jongeren in de leeftijd van 16 tot 21 jaar worden bedoeld. Zij hebben een grote mond, willen zichzelf bewijzen en zijn sneller agressief. De oudere bezoekers zijn veel rustiger en daar valt veel beter mee te praten:

“En oudere mensen (...) die waarderen het meer nog dan de jonge jeugd, want jonge jeugd die wil ook geen regels en toestanden. Die denken van “pfff wat moet jij nou, ik ben uit en je moet niet zo zeuren”. Maar als je jaren '80, '90 pakt, waar veel 30 plussers lopen, och die vinden het wel fijn dat je daar loopt. Die werken ook altijd mee aan controles.”  
(horecaportier, leeftijd onbekend)

De andere beveiligers en politieagenten suggereerden dat met oudere mensen ‘een normaal gesprek’ valt te voeren; zij tonen meer respect. Volgens de geïnterviewden reageren jongeren echter vaak disrespectvol richting de toezichthouder, bijvoorbeeld met brutaal taalgebruik. Maar ook in andere omgangsvormen signaleerden meerdere respondenten een verschil en zeiden dat jongeren het tegenwoordig gewoon vinden om een toezichthouder aan te spreken met ‘je’ of ‘jij’. Vooral jongeren in groepsverband kunnen voor vervelende en negatieve reacties zorgen, dit werd zowel door beveiligers als politieagenten aangegeven. Jongeren willen zich bewijzen tegenover hun groepsgenoten en stoer doen. Verschillende respondenten gaven het voorbeeld van een situatie waarin de toezichthouder net voorbij de groep is gelopen, waarna de jongeren fluiten en provocerende of beledigende opmerkingen maken:

“De jeugd (...), zeker als ze in groepen zijn hebben ze ook echt dat ze het gedrag, het stoere gedrag, naar elkaar toe willen uiten. En dan krijg je nog wel eens woorden naar je hoofd.”  
(politieagent, leeftijd onbekend).

Naast het onderscheid tussen reacties van jongeren en ouderen, gingen respondenten in op het verschil in reacties van allochtonen en autochtonen. Vooral allochtone jongeren in groepsverband uiten zich negatief naar de toezichthouders, aldus de respondenten. Ze reageren respectloos, hebben sneller een grote mond, provoceren meer, schieten snel in verzet en voldoen niet aan verzoeken:

“Zoals ik al zei, de allochtonen hebben over het algemeen een agressievere houding tegenover mij. Ook veel meer uitlokken, uitdagen, ja en eh, uitproberen, kijken hoe ver ze kunnen gaan weet je wel.”  
(winkelbeveiligers, 22 jaar)

Diverse respondenten stelden dat vooral Marokkaanse jongeren moeite hebben met gezag en autoriteit:

“Wat ik ook merk is dat er vaak problemen zijn met Marokkaanse jongeren. Het lijkt af en toe wel of die jongens een probleem hebben met gezag. Als ze niet hun zin krijgen worden ze irritant.”  
(horecaportier, 45 jaar).

Meerdere horecaportiers, winkel(centrum)beveiligers en politieagenten gaven aan dat zij regelmatig door allochtonen beschuldigd worden van discriminatie of etnisch profileren. De horecaportier als hij allochtone klanten de toegang tot de zaak weigert; de winkelbeveiligers als hij een allochtone klant aanhoudt op verdenking van winkeldiefstal en de politieagent als hij of zij allochtone jongeren aanspreekt op hun gedrag. De respondenten bestreden zelf echter met klem dat ze allochtonen anders behandelen:

“Vaak wordt er naar je geroepen [door Marokkaanse jongeren] dat je discrimineert. Lijkt me wel duidelijk dat ik dat niet doe toch, ik ben zelf zwart!”  
(horecaportier 45 jaar)

Dit thema kwam in diverse interviews met verschillende toezichthouders (spontaan) terug. Toezichthouders gaven aan het lastig te vinden met deze beschuldigingen van discriminatie om te gaan:

“Als ze dan zelf met het woord discriminatie komen dan denk ik jongens, waar zijn jullie nu zelf mee bezig? Ik spreek jullie alleen maar aan op het gedrag dat je nu op dit moment vertoont, helemaal niet omdat je Marokkaans of Turks bent, dat is wel heel lastig. Want op de een of andere manier gaat het er bij hun niet in dat je gewoon met je werk bezig bent en niet alleen op hun uit bent. Dat zien hun niet, hun zien alleen maar oh de politie moet mij weer hebben, omdat ik een ander kleurtje heb dan iemand anders, of een andere cultuur heb. Dat is gewoon frustrerend.”  
(politieagent, 22 jaar).

### **Opvolgen van aanwijzingen**

De geïnterviewde publieke toezichthouders zeiden dat in het geheel genomen wel naar hen geluisterd wordt; burgers volgen hun aanwijzingen op: “de uitzonderingen daargelaten, maar over het algemeen wordt er gewoon gedaan wat we van ze vragen” aldus een wijkagent (34 jaar). Ook nu werd door enkele agenten benadrukt dat de manier van aanspreken van groot belang is:

“Het ligt er natuurlijk wel aan op wat voor manier je iets vraagt. Als je er een beetje voor zorgt dat je op gelijke hoogte blijft staan met degene waar je iets aan vraagt dan wordt er al gauw gehoor gegeven aan datgene wat je vraagt.”  
(wijkagent, 34 jaar)

Vooraf jongeren willen volgens de respondenten nog wel eens opstandig zijn of de grens opzoeken. Maar de wetenschap dat de politie verschillende bevoegdheden heeft en dwangmiddelen kan inzetten, leidt er volgens de res-

pondenten toe dat de meeste mensen er uiteindelijk voor kiezen om te gehoorzamen.

De beveiligers in een winkel(centrum) gaven ook aan dat burgers in de meeste gevallen luisteren en hun aanwijzingen opvolgen. Ondanks de minder verregaande bevoegdheden van beveiligers. Maar niet altijd, zo bleek uit voorbeelden die werden gegeven over fietsers in een voetgangersgebied:

“De fietsers die je aanspreekt, acht van de tien stappen af, maar dan zijn er alsnog twee die denken van “je bent toch maar een beveiligers, ik fiets lekker door”.”

(winkelcentrumbeveiligers, leeftijd onbekend)

De horecabeveiligers waren minder eensgezind. Sommigen vertelden dat bezoekers vaak moeite hebben om aanwijzingen op te volgen, wanneer zij veel gedronken hebben of net ruzie hebben gehad. Dan worden aanwijzingen van de portiers nog wel eens genegeerd. Ook zeiden sommige portiers dat bezoekers die geweigerd worden of die uit de zaak worden verwijderd niet altijd even volgzaam zijn. Deze bezoekers accepteren dit vaak niet en gaan in discussie. De andere toezichthouders in de horeca bleken juist het tegenovergestelde te ervaren: zij vertelden dat bezoekers hun aanwijzingen goed opvolgen. Volgens hen is een belangrijke factor hierbij dat een portier veel bezoekers persoonlijk kent en dat bezoekers daarom eerder geneigd zijn naar hen te luisteren:

“Ja, dan heb je vaak een streepje voor, omdat je inderdaad die vertrouwensband met de mensen hebt en als je dan zegt: “kom op, je komt hier iedere week, dus verpest het niet voor jezelf en ga lekker naar huis. Als je zo doorgaat, wordt je straks afgevoerd,” enzovoort. En dan zeggen ze toch van: “ja, ik kom hier inderdaad elke zaterdag en ik wil ook geen gedonder met jou.””

(horecaportier, 26 jaar)

### **Politieagenten en beveiligers over elkaars gezag**

De meeste politiemedewerkers vonden dat mensen minder goed luisteren naar beveiligers dan naar politieagenten: het gezag van beveiligers is minder. Mensen weten dat de beveiligers geen bevoegdheden heeft en daardoor niet de daad bij het woord kan voegen:

“Er staan vooral beveiligers in het winkelcentrum en in het uitgaansgebied. Dan loopt het nog wel eens uit de hand. Dit komt voor een gedeelte ook wel omdat mensen weten dat beveiligers niet zoveel mogen doen, ze hebben niet zoveel bevoegdheden. Hierdoor hebben mensen eerder een grote mond.”

(politieagent, 22 jaar)



Enkele agenten wezen erop dat in sommige situaties de aanwezigheid van beveiligers zó vanzelfsprekend is, dat de beveiligers in die specifieke situaties juist meer gezag hebben. Burgers volgen dan wél aanwijzingen op. Deze respondenten noemden evenementen en voetbalwedstrijden als voorbeelden hiervan. In die situaties is het normaal dat beveiligers toegangscontroles uitvoeren; de aanwezigheid van beveiligers is in dergelijke gevallen zeker geaccepteerd. Enkele agenten suggereerden dat burgers dan zelfs sneller aanwijzingen van beveiligers opvolgen dan die van de politie.

Beveiligers werkzaam in de horeca verschilden in hun idee over het eigen en andermans gezag van de beveiligers in een winkel(centrum). Vrijwel elke winkel(centrum)beveiligers zei dat het gezag van de politie groter is: burgers luisteren beter naar de politie dan naar een beveiligers. Volgens de beveiligers komt dit omdat burgers weten dat politieagenten meer bevoegdheden en meer middelen hebben om gehoorzaamheid af te dwingen, zoals de mogelijkheid tot bekeuren of het gebruik van geweldsmiddelen:

“Je wordt als publieke toezichthouder [politieagent] meer gerespecteerd. Je hebt ook meer gezag en macht. Ik denk ook dat het vertrouwen anders is: mensen vertrouwen een publieke toezichthouder meer, omdat die veel meer mogelijkheden heeft. Hij heeft handboeien, een knuppel en soms een wapen.”  
(winkelcentrumbeveiligers, 26 jaar).

De meeste horecaportiers bleken echter het tegenovergestelde te denken: hun ervaring is dat beter naar de portier geluisterd wordt dan naar de politieagent. De respondenten gaven hier niet een directe verklaring voor, maar benadrukten wel de informele setting: bezoekers en beveiligers kennen elkaar vaak. Hierdoor wordt navolging en respect afgedwongen. Portiers merkten op dat dit niet geldt voor politieagenten: die zouden sneller een grote mond en minder respect krijgen. Zij zouden dus minder gezag hebben:

“Je hoort toch vaak genoeg op straat: “hé pannenkoek”. Dat is niet de manier van respect krijgen zoals het hoort denk ik. Tenminste, tegen mij zeggen ze het niet.”  
(horecaportier, 45 jaar).

## Tot slot

Dit beschrijvende onderzoek probeerde meer inzicht te bieden in de ervaringen en percepties van verschillende soorten toezichthouders in de publieke ruimte in Nederland ten aanzien van hun contact met de burger. Zowel de private als publieke toezichthouders gaven aan dat burgers over het algemeen hun aanwijzingen opvolgen. Dat beveiligers nauwelijks bevoegdheden hebben, leidt er dus meestal niet toe dat aanwijzingen van beveiligers genegeerd worden. Uit een observatiestudie van Webley et al. (1998) in de

Rotterdamse metro bleek al dat een meerderheid van mensen zich houdt aan een aangekondigde regel of aanwijzing. De weerzin om regels te overtreden is vrij sterk, en mensen gaan makkelijk om met regels, ook als er geen enkele vorm van sanctionering staat op het overtreden daarvan (Elfers, 2010, pp. 60–61).

Twee thema's keerden vaak spontaan terug in de interviews. Ten eerste wezen zowel beveiligers als politieagenten veelvuldig op het belang van de eigen houding en manier van aanspreken: *c'est le ton qui fait la musique*. De toezichthouders stelden dat je de reacties van het publiek voor een groot deel in eigen hand hebt. Als je burgers op een gelijkwaardige en respectvolle manier benadert, dan doen burgers dit vaak ook bij jou, zo is de ervaring (vergelijk Dunham & Alpert, 2009). Dit komt overeen met bevindingen uit diverse (participerende) observatiestudies.

Ten tweede kwam in de interviews vaak spontaan naar voren dat de toezichthouders in verschillende situaties door 'allochtonen' beschuldigd worden van discriminatie en etnisch profileren (zie ook Easton et al., 2009). Onterechte beschuldigingen volgens de respondenten. Van etnisch profileren is sprake als het door toezichthouders toepassen van bevoegdheden, zoals staande houden, gebaseerd wordt op de etniciteit van een burger in plaats van op individueel gedrag en objectieve indicatoren. De toezichthouders stelden dat etniciteit geen rol speelt bij bijvoorbeeld staande houden, aanspreken, of weigeren van allochtonen en dat zij objectieve gronden hadden dit te doen. Maar niet altijd is helder wat een objectieve of goede grond is. Toezichthouders moeten tijdens hun werkzaamheden (lastige) situaties snel beoordelen. Hierbij worden vaak bepaalde stereotype profielen van bijvoorbeeld ruziezoekende klanten, winkeldieven of inbrekers gebruikt (zie Easton et al., 2009). Wanneer deze profielen zijn gebaseerd op etniciteit en op basis daarvan bevoegdheden worden aangewend, is ook sprake van etnisch profileren.

Hier is ingegaan op de percepties en ervaringen van de toezichthouders zelf, deze studie kan niet de vraag beantwoorden of toezichthouders zich schuldig maken aan discriminatie. Maar alleen al het gevoel bij groepen mensen dat zij anders worden behandeld, kan negatieve gevolgen hebben voor het vertrouwen in de toezichthouder en reacties op de toezichthouder (van der Leun & van der Woude, 2011). Onderzoek naar etnisch profileren wordt vaak betrokken op politieagenten (van der Woude et al., 2011). Andere toezichthouders zouden in vervolgonderzoek meer aandacht moeten krijgen, alleen al omdat de afgelopen decennia het aantal (soorten) toezichthouders zo enorm is gegroeid. In het publieke domein krijgen burgers en toezichthouders dus steeds meer met elkaar te maken.

De verschillende tinten blauw op straat hebben in de ogen van de toezichthouders zelf de burger niet verward. Ook uit deze kwalitatieve studie blijkt: mensen houden zich bij voorkeur aan regels en aanwijzingen. De ma-

nier en toon waarop mensen worden aangesproken lijkt daarbij van groter belang dan de kleur van het uniform.

## Literatuur

- Button, M. & Park, H. (2009). Security officers and the policing of private space in South Korea: Profile, powers and occupational hazards. *Policing and Society*, 19:247–262.
- Cooke, C. A. (2005). Issues concerning visibility and reassurance provided by the new ‘Policing Family’. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15:229–240.
- Dunham, R. G. & Alpert, G. P. (2009). Officer and suspect demeanor: A qualitative analysis of change. *Police Quarterly*, 12:6–21.
- Easton, M., Ponsaers, P., Demarée, C., Vandevoorde, N., Enhus, E., Elffers, H., Hutsebaut, F., & Gunther Moor, L. G. (2009). Relatie tussen etnische minderheden en de politie. In: Easton, M., Ponsaers, P., Demaree, C., Vandevoorde, N., Enhus, E., Elffers, H., Hutsebaut, F., & Gunther Moor, L. G., redactie, *Multiple community policing: Hoezo?*, Samenleving en Toekomst, pp 31–51. Gent, Academia Press.
- Elffers, H. (2010). De rationele-keuzetheorie van de regelovertreding. In: van Koppen, P. J., Merckelbach, H., Jelicic, M., & de Keijser, J. W., redactie, *Reizen met mijn rechter: Psychologie van het recht*, pp 53–66. Deventer, Kluwer.
- Engel, R. S. (2003). Explaining suspects’ resistance and disrespect toward police. *Journal of Criminal Justice*, 31:475–492.
- Lim, V. K. G., Teo, T. S. H., & See, S. K. (2000). Perceived job image among police officers in Singapore: Factorial dimensions and differential effects. *Journal of Social Psychology*, 140:740–750.
- Loader, I. (2000). Plural policing and democratic governance. *Social & Legal Studies*, 9:323–345.
- Mastrofski, S. D., Reisig, M. D., & McCluskey, J. D. (2002). Police disrespect toward the public: An encounter-based analysis. *Criminology*, 30:519–522.
- Mastrofski, S. D., Snipes, J. B., & Supina, A. E. (1996). Compliance on demand: The public’s response to specific police requests. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 33:269–305.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012). *Jaarverslag Nederlandse Politie 2011*. Den Haag, Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Murphy, K. & Cherney, A. (2011). Fostering cooperation with the police: How do ethnic minorities in Australia respond to procedural justice-based policing. *Australian & New-Zealand Journal of Criminology*, 44:235–257.
- Schafer, J. A. & Mastrofski, S. D. (2005). Police leniency in traffic enforcement encounters: Exploratory findings from observations and interviews. *Journal of Criminal Justice*, 33:225–238.

- Skogan, W. G. & Frydl, K., redactie (2004). *Fairness and effectiveness in policing: The evidence*. Washington, DC, The National Academies Press.
- Tuohy, A. P. & Wrennall, M. J. (1995). Seeing themselves as others see them: Scottish police officers' metaperceptions of public opinion. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 5:311–326.
- van der Leun, J. P. & van der Woude, M. A. H. (2011). Ethnic profiling in the Netherlands? A reflection on expanding preventive powers, ethnic profiling and a changing social and political context. *Policing & Society*, 21:444–455.
- van der Wal, Z., van Steden, R., & Lasthuizen, K. M. (2012). Overlappende waarden, wederzijdse vooroordelen: Empirisch onderzoek naar de mores van politieagenten en particuliere beveiligers. *Beleid en Maatschappij*, 39:25–42.
- van der Woude, M. A. H., van der Leun, J. P., van Barneveld, F., van Eijk, Y., Holman, R., & Mooijer, M. (2011). Door een gekleurde bril? Bespreking van een verkennend onderzoek naar de percepties en ervaringen van alloctone en autochtone jongeren ten aanzien van oneigenlijk selectief politiewerk. *Proces, Tijdschrift voor strafrechtspleging*, 90:334–348.
- van Steden, R. (2007). *Privatizing policing: Describing and explaining the growth of private security*. Den Haag, Boom Juridische Uitgevers.
- van Steden, R., Roelofs, M., & Nalla, M. (2009). Burgers over beveiligers: Een kwantitatief onderzoek naar percepties, verwachtingen en oordelen. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 8(4):3–21.
- Webley, P., Verkuyten, M., Hessing, D. J., & Elffers, H. (1998). Studies on minimal rule behaviour: Formal rules in public places. *Psychology, Crime & Law*, 4:309–321.
- Yim, Y. & Schafer, B. D. (2009). Police and their perceived image: How community influence officers' job satisfaction. *Police Practice and Research*, 10:17–29.

Tabel 29.1 Samenvatting percepties en ervaringen van publieke en private toezichhouders

	Publieke toezichhouders(politiemedewerkers)		Private toezichhouders (beveiligers)	
	Wijkagent	Surveillancedienst	Horcaportier	Winkel(centrum)beveiliging
Reacties en waardering	Burgers werken sneller mee met wijkagent.  Veel waardering in hulpverleningssituatie. Weinig waardering in handhavings-situaties, met name bekeuringen en verkeerscontroles. Belang van houding en uitstraling.	Deuren gaan minder snel open in vergelijking met wijkagent.  Veel waardering in hulpverleningssituatie. Weinig waardering in handhavings-situaties, met name bekeuringen en verkeerscontroles. Belang van houding en uitstraling.	Bezoekers geven aan zich veiliger te voelen, waarden dat er iemand is die kan ingrijpen als nodig. Maar ook: provocaties en denigrerende opmerkingen door dronken gasten, of mensen die worden verwijderd. Belang van houding en uitstraling.	Positieve reacties van personeel en bedrijfsleiding.  Gemengde reacties van publiek: waardering want veilig gevoel, anderen niet want voelen zich bekeken.  Belang van houding en uitstraling.
Verschillen tussen groepen burgers	Met name jongeren in groepsverband zorgen voor vervelende reacties.  Allochtone jongeren minder respectvol: sneller grote mond, provoceren meer. Toezichhouder wordt door allochtonen beticht van discriminatie.		Jongeren (tieners) hebben grote mond, twintigers en dertigers zijn rustiger.  Toezichhouder wordt door allochtonen beticht van discriminatie.	Zelfde als bij publieke toezichhouders
Opvolgen aanwijzingen, voldoen aan verzoeken	In het algemeen worden aanwijzingen opgevolgd.  Wetenschap dat politie dwangmiddelen heeft, zorgt ervoor dat burgers (uiteindelijk) luisteren.		Gemengd beeld: soms hebben bezoekers moeite met opvolgen aanwijzingen, mogelijk door drank. Andere portiers ervaren dat bezoekers wel aanwijzingen opvolgen, omdat portier bezoekers kent.	Algemene tendens is dat aanwijzingen worden opgevolgd.
Over elkaars gezag	Mensen luisteren beter naar politie dan naar beveiliging.  Politie heeft meer bevoegdheden en kan daad bij woord voegen.		Er wordt beter naar portier geluisterd dan naar politie-agent; men heeft minder respect voor politie.	Burgers luisteren beter naar politie dan naar winkel(centrum)beveiliging.