

Bijlage 3 Samenvatting Verkennend onderzoek terrorisme

In opdracht van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb) heeft RVD/Dienst Publiek en Communicatie (DPC) TNS NIPO gevraagd een onderzoek te verrichten naar de mening van Nederlanders over terrorisme en terrorismebestrijding, de dreiging van een aanslag en de overheidscommunicatie hierover. In het onderzoek is onder meer gevraagd naar de huidige veiligheidsbeleving, de angst voor een terroristische aanslag, de communicatie door de overheid en de manier waarop men door de overheid zou willen worden geïnformeerd over dit onderwerp.

Het onderzoek bouwt deels voort op het onderzoek dat TNS NIPO in 2004 voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) heeft uitgevoerd. Het eerste onderzoeksdoel is dan ook een vergelijking te maken van de angst en risicobeleving van burgers ten aanzien van de dreiging van terrorisme tussen 2004 en 2005.

Het onderzoek is uitgevoerd¹ voor de NCTb, in samenwerking met het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) van BZK. Zij spelen een sleutelrol in de organisatie van de publiekscommunicatie van de overheid over terrorisme en terrorismebestrijding. Het tweede onderzoeksdoel is dan ook om een solide onderbouwing te bieden voor de eventuele ontwikkeling van een publieksinformatiecampagne en het bepalen van specifieke communicatiedoelstellingen. Een derde onderzoeksdoel is inzicht te bieden in de wensen en voorkeuren van burgers als het gaat om de inrichting van een campagne en de te kiezen communicatiemiddelen.

Het onderzoek is zowel kwalitatief als kwantitatief van aard. Er zijn in totaal zes groeps-sessies georganiseerd waarin met burgers met verschillende achtergronden is gesproken over terrorisme en overheidscommunicatie. Groepsessies zijn vooral geschikt om een breed en verdiepend inzicht te geven in de verschillende meningen en denkbeelden, om een idee te geven van wat er 'op straat' over een onderwerp wordt gezegd. Drie groepen vonden plaats voorafgaand aan het kwantitatieve veldwerk, drie erna. De drie groepen voorafgaand aan het kwantitatieve onderzoek waren vooral bedoeld om aanvullende ideeën op te doen voor de kwantitatieve vragenlijsten, de drie groepen na afloop om resultaten uit het kwantitatieve onderzoek aan voor te leggen. De deelnemers aan de gespreksgroepen zijn gespreid naar leeftijd, opleiding en etniciteit, waarbij een apart groepsgesprek heeft plaatsgevonden met Marokkanen. Dit gesprek was met name bedoeld om de wensen van de Marokkaanse Nederlanders ten aanzien van het communicatiebeleid van de overheid over terrorisme(bestrijding) in kaart te brengen.

¹ DPC heeft dit onderzoek begeleid, evenals het onderzoek dat in 2004 is uitgevoerd.

Het kwantitatieve onderzoek vond plaats van 11 tot en met 16 augustus onder een representatieve groep Nederlanders. In totaal zijn 835 Nederlanders van 15 jaar en ouder ondervraagd, telefonisch en online.

Het gehele onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van 9 tot en met 18 augustus 2005. Dit was relatief kort na aanslagen in Londen en Sharm-el-Sheikh, hetgeen een aantal uitkomsten mogelijk heeft beïnvloed. In hoeverre dat het geval is, is op basis van dit onderzoek niet te achterhalen.

Samenvattende bevindingen

In deze samenvattende bevindingen vatten we beknopt de uitkomsten van het onderzoek samen. De samenvatting is in drie delen opgebouwd, analoog aan de drie onderzoeksdoelen:

- Angst en risicobeleving: de stand van zaken.
- Moet de overheid gaan communiceren en met welk doel?
- Hoe moet een communicatietraject worden ingericht?

Per onderdeel schetsen we kort de voornaamste uitkomsten en formuleren we een aantal overwegingen op grond van het oordeel van burgers, dat we in het onderzoek hebben gehoord.

Angst en risicobeleving van burgers over terrorisme

Ongeveer de helft van alle Nederlanders (55%) acht de kans zeer groot tot tamelijk groot dat er in Nederland binnen afzienbare tijd een terroristische aanslag zal plaatsvinden. Dat is een stijging ten opzichte van september 2004. Toen was dit 25% van alle Nederlanders.

Bovendien is de angst voor een terroristische aanslag flink toegenomen. Ongeveer de helft van de Nederlanders is 'zeer' of 'tamelijk bang' voor een terroristische aanslag, een toename van 14% ten opzichte van september 2004.

Ook uit andere uitkomsten blijkt dat burgers zich meer dan vorig jaar bewust zijn van de mogelijkheid van een terroristische aanslag in Nederland. Werd terrorisme in 2004 nog gerekend tot één van de ontwikkelingen waarover burgers zich zorgen maken – temidden van andere thema's – nu is terrorisme de meest genoemde ontwikkeling waarover burgers zich zorgen maken. Als locatie voor mogelijke aanslagen denken zij vooral aan Amsterdam (58%) en Schiphol (43%) maar ook aan de andere grote steden of het openbaar vervoer.

De gevolgen die burgers verwachten van een aanslag, hebben vooral betrekking op wat dit teweeg zou brengen in de samenleving. Burgers denken dat een aanslag in Nederland de verhoudingen tussen groepen in de maatschappij (verder) op scherp zal zetten, met name tussen Marokkanen en de andere groepen in de samenleving.

Marokkanen ervaren dan ook dat de dreiging van terrorisme voor hen een dubbele betekenis heeft. Enerzijds wordt óók hun leefwereld aangetast door de dreiging van terrorisme, anderzijds ervaren zij veel meer uitsluiting en discriminatie in het dagelijks leven dan voorheen.

Veel burgers (69%) zeggen alert te zijn en beter op te letten in het dagelijks leven. Een kwart zegt niet meer op vakantie te zullen gaan in een risicoland (25%) en een ongeveer even grote groep is actief op zoek gegaan naar informatie (24%). Ook in eigen land is te zien dat mensen hun gedrag aanpassen vanwege de mogelijkheid

van een aanslag: 12% zegt drukke plaatsen of evenementen te mijden, 8% kiest voor andere routes met de auto en 5% gaat niet meer met het openbaar vervoer.

Conclusie: de urgentie is toegenomen

Alle indicatoren wijzen in dezelfde richting en bovendien is ook in de vergelijking tussen 2004 en 2005 een eenduidig beeld zien: de angst voor en/of de bezorgdheid over terrorisme in de samenleving is gegroeid.

Dit heeft mogelijk ook te maken met het moment van meten: het onderzoek vond dit jaar plaats kort na de aanslagen in Londen en Sharm el Sheik. Vorig jaar lag er ongeveer een half jaar tussen de aanslag in Madrid en het moment van meting. Opgemerkt zij daarbij dat de aanslagen in Londen een veel grotere impact hebben gehad op burgers in Nederland. Burgers geven aan dat het terrorisme nu wel héél dichtbij is gekomen. Bovendien is het burgers bepaald niet ontgaan dat Nederland op 'de lijstjes' staat van mogelijke doelwitten.

Moet de overheid gaan communiceren, en waarover?

Burgers geven in grotere mate dan in 2004 aan behoefte te hebben aan informatie van de overheid over terrorisme: dat was 34%, het is nu 41%. De mensen die meer informatie willen, willen hoofdzakelijk weten wat de overheid doet (32%) en wat men zelf kan doen bij of na een aanslag (23%).

Minder mensen dan vorig jaar zeggen te weten welke maatregelen de overheid heeft genomen om een terroristische aanslag te voorkomen (van 26 naar 20%). Burgers begrijpen wel dat de overheid niet alles kan vertellen over de wijze waarop zij terrorisme bestrijdt, maar meer informatie (zekerheid) dan men nu heeft, wordt als wenselijk ervaren.

Het vertrouwen van burgers in de informatievoorziening van de overheid in het algemeen is gedaald: in 2004 zei 51% vertrouwen te hebben in de informatievoorziening, dat is nu 43%. Deze trend is een algemene, en als zodanig ook zichtbaar in andere onderzoeken. In lijn hiermee is te zien dat het aantal mensen dat van mening is dat de overheid onvoldoende informatie verspreidt over terrorisme en terrorismebestrijding, is gestegen van 47 naar 60%. Ook over de daadkracht van de overheid bij het aanpakken van terrorisme is de trend negatief: iets meer dan een kwart van de Nederlanders is van mening dat de overheid daadkrachtig optreedt, in 2004 was dit nog 42%.

Ongeveer de helft van de Nederlanders (48%) is van mening dat burgers zelf een rol kunnen spelen in het voorkomen van een aanslag. Een meerderheid van de burgers weet echter niet hoe.

Het beeld is wisselend als het gaat om de vraag of een voorlichtingscampagne zou moeten gaan over allerlei rampen en de gevolgen daarvan, of specifiek over terroristische aanslagen en de gevolgen daarvan.

Conclusie: de overheid is aan zet

Burgers lijken te zeggen: de overheid is nu aan zet. Niet alleen omdat er een onmiskenbare behoefte is aan meer informatie, maar ook omdat het vertrouwen in de overheid daalt. Burgers twijfelen bovendien in toenemende mate aan de daadkracht van de overheid en het aantal burgers dat onzeker is over wat zij eigenlijk weten van de aanpak door de overheid, groeit.

Burgers vragen om meer zekerheid over de mate waarin de overheid de dreiging van terrorisme onder controle heeft. Wel realiseren zij zich dat er geen 100% garantie te geven is en verwachten zij dat ook niet. Daarnaast is informatie over wat burgers zelf kunnen doen bijzonder welkom. Burgers kunnen zelf echter moeilijk onder woorden brengen waar deze informatie dan uit moet bestaan: men heeft een beperkt verbeeldingsvermogen bij wat men zelf kan doen om aanslagen te voorkomen of als men onverhoopt slachtoffer is geworden.

Een vraagpunt is of communicatie van de overheid gericht moet zijn op informatieverstrekking of op geruststelling. Het onderzoek laat zien dat dat goeddeels hand in hand gaat: als mensen beter weten waar zij aan toe zijn en zien dat hun handelingsperspectief wordt vergroot, heeft dat ook een geruststellend effect.

De overheid zou hoe dan ook zichtbaarder moeten zijn, enerzijds omdat burgers de overheid als een logische afzender zien, anderzijds omdat zij ook naar de overheid kijken als zij zelf actief gaan zoeken naar informatie.

Opvallend is dat informatie die burgers via de media krijgen – ook als dat gestuurd is door de communicatiestrategie van de overheid – niet als communicatie van de overheid wordt ervaren.

Hoe moet communicatie worden verzorgd?

Een ruime meerderheid van de Nederlanders wil via de televisie door de overheid geïnformeerd worden over terrorisme en terrorismebestrijding. De sterke voorkeur voor televisie is een gebruikelijke uitkomst, die ook overeenkomt met het onderzoek van vorig jaar. Aan deelnemers aan het onderzoek is vervolgens gevraagd verschillende informatiemiddelen en -kanalen te waarderen en te beoordelen op mate van geruststellendheid.

Folder

Opvallend is de populariteit van de huis-aan-huis-brochure. Inmiddels willen drie op de tien Nederlanders (30%) via een brochure worden geïnformeerd door de overheid. Een jaar geleden was dat 20%. Meer dan de helft van de Nederlanders geeft daarnaast aan dat een brochure een geruststellend effect zou hebben. Het minst effectief lijkt een televisieprogramma over terrorismebestrijding. Hoewel twee derde van de Nederlanders het desgevraagd een goed idee vindt, zou het per saldo voor 'slechts' 21% bijdragen aan een geruststellend gevoel.

Eén op de drie Nederlanders geeft aan 'zeker wel' de website van de overheid met alle informatie over terrorisme te bezoeken (34%). Een brochure van de overheid heeft echter een groter bereik. Van alle burgers geeft 57% aan een brochure 'zeker wel' te zullen lezen. Nog eens 30% zou dat 'waarschijnlijk wel' doen.

Aan de Nederlanders die aangeven de brochure 'zeker' of 'waarschijnlijk wel' te zullen lezen, is de vraag voorgelegd wanneer men de brochure zou lezen. Het bereik is het grootst als deze huis-aan-huis wordt bezorgd; 81% zegt de brochure dan ook te zullen gaan lezen. Dit komt neer op 70% van alle Nederlanders. 55% Van alle Nederlanders is bereid om enige moeite te doen om de folder te kunnen lezen (zelf op halen / bestellen / downloaden).

Een dergelijke folder zou weinigen een verontrustend gevoel bezorgen, hetgeen betekent dat dit communicatiemiddel per saldo het meest effectief is. Opvallend is tegen deze achtergrond ook de gretigheid waarmee deelnemers aan het kwalitatief onderzoek de informatie uit het toonmateriaal uit Groot-Brittannië en Australië in zich opzogen tijdens de groepsessies. Men realiseert zich echter wel dat het niet bij een brochure kan blijven. Ook andere middelen moeten worden benut, maar men zou dit zien als een goed begin.

Apart terrorismenummer

Burgers zijn kritisch over het idee van een apart telefoonnummer voor 'terrorismegerelateerde' meldingen. Het begrip meldlijn of tiplijn heeft al gauw de onwenselijke associatie van een kliklijn; men wil zich niet schuldig maken aan 'klikken'. Bovendien geven mensen aan het lastig te vinden zelf te moeten beoordelen of bijvoorbeeld verdacht gedrag op een mogelijke terroristische aanslag duidt of op een andere vorm van criminaliteit. Veel verschillende nummers zijn ook moeilijk te onthouden. Een meerderheid van de Nederlanders vindt het algemene alarmnummer (1-1-2) daarom beter dan een apart meldnummer.

Beeldbepalers

Verder horen we dat burgers zich afvragen wie de eindverantwoordelijkheid draagt voor de aanpak van terrorisme. Hierbij zien we dat burgers ook sterk kijken naar de mensen die het gezicht zijn van de overheidsaanpak tegen terrorisme. Het optreden van beeldbepalende Britse figuren na de recente aanslagen in Londen, wordt als vertrouwenwekkend ervaren.

Conclusie: een folder moet er komen, maar kan niet op zichzelf staan

Burgers zijn er duidelijk over: een huis-aan-huis-folder is een goed idee want zij kent een groot bereik, zal redelijk gelezen worden en stelt gerust. Over de gewenste inhoud van een dergelijke folder zijn burgers veel minder precies, ze hebben dan ook geen duidelijk beeld van wat er allemaal te vertellen valt over terrorisme, preventie en wat te doen na een aanslag .

Burgers geven echter ook zelf aan dat een folder niet op zichzelf kan staan, zeker niet om vertrouwen te wekken. Opvallend bij dit aspect is overigens de rol van

beeldbepalende figuren; zij zijn als het ware iconen van de aanpak van terrorisme. Daarnaast kan het om voor de hand liggende redenen niet blijven bij een eenmalige folder: een folder zal deel moeten zijn van een breder communicatietraject.

Een punt van overweging is daarbij de timing van het verschijnen van de folder. Er is alle reden om er haast achter te zetten omdat er nú sprake is van een logisch moment om te gaan communiceren. Als een folder nog even op zich laat wachten, en het onderwerp misschien weer wat is weggezakt, is een aandachtspunt hoe het verspreiden van de folder moet worden ingeleid.

Het advies van burgers over een apart telefoonnummer voor terrorismegerelateerde meldingen laat wat betreft duidelijkheid niets te wensen over: benut hiervoor 1-1-2 en zorg ervoor dat de telefonist kan beoordelen of iemand een terechte melding doet. Zo kan mogelijk voorkomen worden dat burgers iets misschien maar liever niet melden omdat zij twijfelen aan hun eigen beoordelingsvermogen.

Informatie van de overheid moet ook als zodanig herkenbaar zijn. Communiceren via de media heeft als nadeel dat de eigen positie hierin verscholen gaat achter de journalistiek.