

Kampweg 5
Postbus 23
3769 ZG Soesterberg

www.tno.nl

T +31 346 35 62 11
F +31 346 35 39 77
Info-DenV@tno.nl

TNO-rapport

TNO-DV 2007 C635

Aanpakken van Agressie bij Wegwerkzaamheden

Datum	februari 2008
Auteur(s)	drs. T. Hof
Opdrachtgever	CROW
Projectnummer	032.10195
Rubricering rapport	Ongerubriceerd
Titel	Ongerubriceerd
Samenvatting	Ongerubriceerd
Rapporttekst	Ongerubriceerd
Bijlagen	Ongerubriceerd
Aantal pagina's	86 (incl. bijlagen, excl. distributielijst)
Aantal bijlagen	4

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor onderzoeksopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Samenvatting

Probleemstelling:

In opdracht van CROW voert TNO het project 'Agressie bij wegwerkzaamheden' uit. In het kader van dit project beantwoorden we de volgende vragen: wat wordt verstaan onder agressie in het algemeen en bij wegwerkzaamheden in het bijzonder, wat zijn mogelijke oorzaken van agressie, welke strategieën ter preventie en beheersing van agressie zijn er, en hoe vaak en in welke situaties treedt agressie bij wegwerkzaamheden op.

Methode:

Aan de hand van het 'General Aggression Model (GAM)' van Anderson & Bushman (2002) bespreken we oorzaken van agressie. Vervolgens gaan we in op strategieën ter preventie en beheersing van agressie. Om zicht te krijgen op de omvang van het probleem voeren we empirische studies uit: een vragenlijstonderzoek, aangevuld met groepsdiscussies en interviews.

Resultaten:

Uit de literatuur blijkt dat persoonlijke factoren, zoals opvattingen en waarden, en situationele factoren, zoals anonimiteit, een belangrijke rol spelen bij het optreden van agressie. Ook emoties en interpretatieprocessen zijn hierbij van belang. Anger management, straffen en het opwekken van tegenstrijdige reacties zijn enkele van de strategieën om agressie aan te pakken. Resultaten van de empirische studies laten zien dat wegwerkers het vaakst werkzaam zijn binnen de bebouwde kom en dat de meeste agressieve gedragingen ook vooral binnen de bebouwde kom plaatsvinden. Buiten de bebouwde kom en op autosnelwegen komt vooral voor dat weggebruikers (in de ogen van wegwerkers) bewust de snelheidslimiet overtreden. Weggebruikers geven echter aan dat zij bijna nooit gefrustreerd raken door wegwerkzaamheden en zelden bewust te hard rijden om hun frustratie bij wegwerkzaamheden te uiten.

Conclusie:

We concluderen dat agressie bij wegwerkzaamheden kan worden aangepakt door het toepassen van oplossingen door opdrachtgevers, opdrachtnemers, wegwerkers, weggebruikers en overheidsinstanties. Er wordt onderscheid gemaakt tussen langdurige en kortdurende werkzaamheden, en de perioden voor – tijdens – na de werkzaamheden. Mogelijke aanpakken ter vermindering van agressie bij wegwerkzaamheden richten zich bijvoorbeeld op alternatieve routes, informatieverstrekking, coördinatie, attituden, en snelheid.

Inhoudsopgave

	Samenvatting.....	3
1	Inleiding.....	7
2	Theoretisch kader	9
2.1	Definitie	9
2.2	Oorzaken.....	11
2.3	Preventie en beheersing van agressie.....	17
3	Vragenlijstonderzoek.....	21
3.1	Inleiding.....	21
3.2	Methode	21
3.3	Resultaten	23
3.4	Conclusie	30
4	Groepsdiscussies	33
4.1	Inleiding.....	33
4.2	Methode	34
4.3	Resultaten	34
4.4	Conclusie	41
5	Interviews	43
5.1	Inleiding.....	43
5.2	Methode	43
5.3	Resultaten	43
5.4	Conclusie	45
6	Oplossingsrichtingen en concrete aanbevelingen.....	47
7	Referenties	51
8	Ondertekening.....	57

Bijlage(n)

A Vragenlijst wegwerker

B Vragenlijst weggebruikers

C Gespreksrichtlijn groepsdiscussie met weggebruikers

D Gespreksrichtlijn interviews met wegwerkers

1 Inleiding

In opdracht van CROW voert TNO het project ‘Agressie bij wegwerkzaamheden’ uit. In het kader van dit project onderzoeken we wat verstaan wordt onder agressie, wat de omvang van het probleem is, en dragen we oplossingsrichtingen aan om agressie bij wegwerkzaamheden terug te dringen. De opbouw van dit rapport is als volgt. Ten eerste schetsen we een theoretisch kader waarin we een definitie van agressie uitwerken, een overzicht geven van oorzaken van agressie, en ingaan op een aantal algemene strategieën ter preventie en beheersing van agressie. In de volgende drie hoofdstukken gaan we aan de hand van empirische studies in op de omvang van het probleem, en kenmerken van situaties die van invloed zijn op het optreden van frustratie en agressie. Tot slot geven we mogelijke oplossingsrichtingen om agressie bij wegwerkzaamheden te verminderen.

Achtergrond

Een coalitie van onder andere Bouwend Nederland, de bouwbonden, en Rijkswaterstaat slaan de handen ineen om een einde te maken aan de voortdurende agressie van weggebruikers bij wegwerkzaamheden. Specifieke cijfers over agressie bij wegwerkzaamheden zijn er nog niet. Echter, een groot deel van de wegwerkers voelt zich onveilig door roekeloze, agressieve automobilisten (Enquête FNV Bouw). In Actieplan tegen geweld (2005) opgesteld door verschillende ministeries, wordt vermeld dat weggebruikers in het algemeen steeds sneller en heviger geïrriteerd raken. Bronnen van ergernis zijn gelegen in gedrag van anderen (bijvoorbeeld onnodig links rijden), omstandigheden op en langs de weg (bijvoorbeeld files en wegwerkzaamheden) en de weginrichting (bijvoorbeeld drempels en verkeerslichten). Irritaties kunnen escaleren tot agressief gedrag, variërend van schelden en gebaren tot bedreigend voertuiggebruik en daadwerkelijk fysiek geweld. Gevolgen van agressie zijn een verhoging van ongeval- en letselrisico's, toename van onveiligheidsgevoelens, angst en onzekerheid evenals een aantasting van de leefbaarheid in woon- en verblijfsgebieden. Agressie in het verkeer betreft primair de interactie tussen weggebruikers. Aparte categorieën vormen het geweld van ‘buitenstaanders’ tegenover gebruikers van de verkeersinfrastructuur (het gooien van voorwerpen vanaf viaducten), en het geweld van weggebruikers tegenover ‘buitenstaanders’ (agressie tegenover wegwerkers).

2 Theoretisch kader

Eerst geven we een definitie van agressie. Vervolgens bespreken we oorzaken van agressie aan de hand van het General Aggression Model (Anderson & Bushman, 2002). Tot slot gaan we in op een aantal algemene strategieën ter preventie en beheersing van agressie.

2.1 Definitie

Agressie wordt gedefinieerd om gedragingen die binnen de grenzen van agressie vallen te kunnen afbakenen. Het is belangrijk om overeenstemming te bereiken over de criteria om te kunnen beslissen of bepaalde gedragingen worden gezien als agressief of niet-agressief. Ook is het van belang om de beschikking te hebben over een indeling van verschillende aspecten van agressie om vat te krijgen op de verscheidenheid aan vormen waarin agressie voorkomt.

Een klassieke definitie van agressie wordt gegeven door Buss (1961, p.1). Hij stelt dat agressie een gedraging is die schadelijk is voor een ander individu. Het blijkt dat deze puur gedragsmatige definitie op sommige punten te breed is, en daarmee allerlei gedragingen omvat die niet moeten worden bestempeld als agressie. Terwijl deze definitie in andere opzichten juist te smal is, en daarmee alle niet-gedragsmatige processen zoals gedachten en gevoelens uitsluit. Aan deze oorspronkelijke definitie zijn enkele aspecten toegevoegd (zie Tedeschi & Felson, 1994, voor een uitgebreide discussie): Om het gedrag van een individu te kenmerken als agressief, moet het gedrag worden uitgevoerd met de intentie om negatieve uitwerkingen te weeg te brengen bij het doelwit, die, op zijn beurt, de *verwachting* heeft dat de gedraging tot een bepaalde uitkomst zal leiden. Deze specificatie sluit gedragingen uit die onbedoeld schade toebrengen door bijvoorbeeld onoplettendheid of onbekwaamheid. Tegelijkertijd omvat deze specificatie gedragingen die gericht zijn op het toebrengen van schade aan een ander, maar die, om welke reden ook, daar niet in slagen: een pistoolschot dat zijn doel mist is een agressieve daad ook al is het doelwit niet gewond. Door te richten op de intentie van een individu om letsel toe te brengen, kan ook niet-handelen, zoals nalaten om een persoon in nood te helpen, worden gekenmerkt als agressief. Een verdere specificatie verwijst naar de bereidheid van het doelwit om de schadelijke gedragingen te vermijden. Hiermee worden agressieve gedragingen die gericht zijn op de eigen persoon, zoals in gevallen waar de rollen van dader en doelwit samenvallen, bijvoorbeeld bij zelfmoord, uitgesloten. Een beknopte definitie die rekening houdt met deze overwegingen wordt gegeven door Baron & Richardson (1994, p.7) en luidt als volgt: Agressie is elke vorm van gedrag die gericht is op het doel schade toe te brengen aan een ander persoon die gemotiveerd is om dat gedrag te vermijden.

Op basis van de literatuur en vanuit de doelstelling van project omschrijven we agressie bij wegwerkzaamheden als volgt:

‘Agressie bij wegwerkzaamheden bestaat uit gedrag dat wordt uitgevoerd met het oogmerk om (im)materiële schade toe te brengen (of een poging daartoe) aan een individu of materiaal waarbij het individu gemotiveerd is om deze schade te vermijden’.

Uit deze omschrijving volgt ten eerste dat de dader weet of kan weten dat zijn/haar gedragingen schade kunnen toebrengen aan een andere persoon of materiaal. Gedragingen die onbedoeld schade (kunnen) toebrengen door bijvoorbeeld onoplettendheid of onbekwaamheid worden hiermee uitgesloten. Wanneer een automobilist bijvoorbeeld

door onduidelijke bebording per ongeluk het werkvak inrijdt is dit geen agressieve daad. Gedragingen die wel gericht zijn op het toebrengen van schade maar die daarin niet slagen vallen echter wel onder agressie. Wanneer een fietser een voorwerp gooit naar een wegwerker met de bedoeling hem te raken, maar mist, wordt dit wel gezien als een agressieve daad. Ten tweede moet het doelwit, in dit geval de wegwerker, gemotiveerd zijn om de gedragingen te vermijden. Het omschoppen van verkeerskegels door fietsende jeugd is gedrag dat wegwerkers willen vermijden omdat dit hun belemmert bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Deze uiting van vandalisme is op te vatten als een vorm van agressie. Tot slot laat deze definitie ruimte voor verschillende aanvullingen die diverse vormen van agressie typeren, zie tabel 1.

Tabel 1 Aspecten van een indeling van dimensies van agressief gedrag, inclusief voorbeelden gericht op wegwerkzaamheden en wegwerkers.

Indeling	Dimensies van agressie	Voorbeelden
Manier van reageren	Verbaal vs. fysiek	Schelden vs. slaan
Niveau van reageren	Actie vs. nalaten van actie	Wegafzetting verplaatsen vs. snelheidsbeperking bewust negeren
Nabijheid	Direct vs. indirect	Aanrijden vs. wegafzettingen vernielen
Zichtbaarheid	Openlijk vs. bedekt	Voorwerpen gooien vs. kwaadspreken over wegwerkers
Aanleiding	Geen aanleiding vs. vergelding	Verkeerskegels omschoppen vs. 'terugpakken' wegwerkers
Doel	Vijandig vs. instrumenteel	Boosheid door vermeend onrecht vs. nastreven eigen belang
Vorm van schade	Fysiek vs. psychologisch	Verwondingen vs. onveilig voelen
Duur van de consequenties	Tijdelijk vs. langdurig	Schrikreactie vs. Langdurige stressreactie
Betrokken sociale eenheden	Individueel vs. groepen	Eenlingen vs. groepen jeugd

2.1.1 Doel van agressie

In de literatuur wordt veelvuldig onderscheid gemaakt tussen instrumentele en affectieve agressie, dat relevant is voor agressie bij wegwerkzaamheden.

Dit onderscheid verwijst naar de psychologische functie van het agressieve gedrag voor de dader. Het motief voor de agressieve gedragingen kan ofwel gelegen zijn in de wens om een ander schade toe te brengen als uitdrukking van negatieve gevoelens (vijandige agressie) ofwel gelegen zijn in het bereiken van een doel door agressief gedrag (instrumentele agressie).

Vijandige agressie (ook wel emotionele, affectieve, reactieve, redeloze of boze agressie) heeft een sterk gevoelsmatige onderdeel: boosheid voortkomend uit vermeend onrecht. Boosheid treedt vooral op als het gedrag van anderen als *niet juist* wordt gezien, hinder *onverwacht* optreedt, en het *eigen belang wordt geschaad*.

Bij wegwerkzaamheden is sprake van vijandige agressie als een persoon (weggebruiker, bewoner) het gevoel heeft dat hij/zij met opzet door een ander (wegwerker) is benadeeld en vervolgens streeft naar vergelding of genoegdoening. Dit kan verschillende vormen aannemen: beledigen door obscene gebaren, schelden, of voorwerpen gooien.

In ernstige gevallen wordt de wegwerker bedreigd door gevaarlijke manoeuvres, waarbij er slachtoffers kunnen vallen. Veelal is deze vorm van agressie impulsief gedrag dat voortkomt uit frustratie. De oorzaak van deze frustratie kan ook buiten het verkeer liggen bijvoorbeeld ruzie thuis of problemen op het werk.

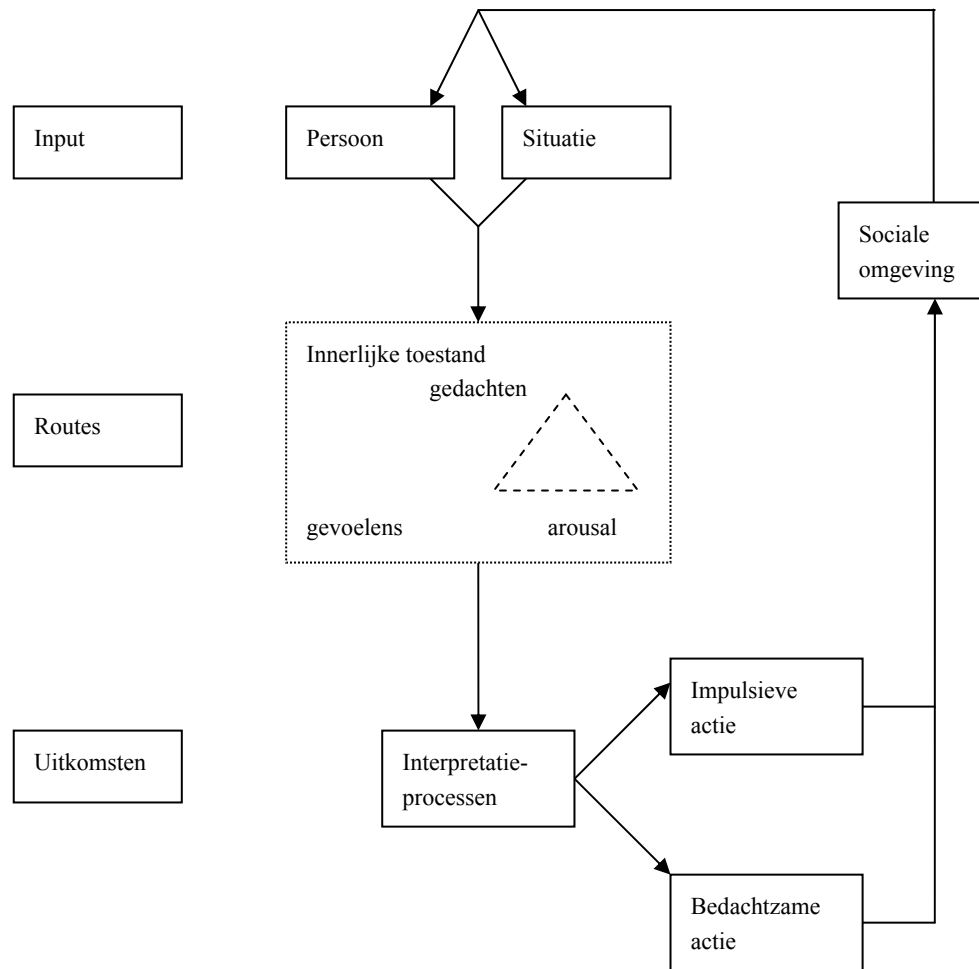
Instrumentele agressie (ook bekend als niet-boze agressie) stelt het eigen belang voorop. Agressie wordt gebruikt om een (psychologisch of materieel) doel te bereiken. Instrumentele agressie komt niet voort uit boosheid en het streven naar vergelding, maar is een vorm van agressie die vooral het eigenbelang dient en waarbij geen rekening gehouden wordt met de belangen van anderen. Instrumentele agressie is in haar uitingsvormen zeer divers. Wegafzettingen negeren om de kortste route te kunnen blijven volgen of hard langs wegwerkzaamheden rijden omdat hardrijden leuk wordt gevonden kunnen beide worden gezien als instrumentele agressie. Elk benadelend of normoverschrijdend gedrag kan instrumentele agressie zijn; dat hangt ervan af of het opzettelijk was of niet. Bovendien kan ook onopzettelijk benadelend of normoverschrijdend gedrag door een ander worden opgevat als wel opzettelijk, en daarmee als agressief worden ervaren (Wildervanck & Tertoolen, 1996; SWOV, 2006).

2.2 Oorzaken

Onderzoek naar agressie richt zich zowel op het opsporen van biologische -, psychologische -, sociale -, en omgevingsfactoren die van invloed zijn op agressie, als op het toepassen van deze kennis om agressie te voorkomen en beheersen.

Het 'General Aggression Model (GAM)' van Anderson & Bushman (2002) is een raamwerk gebaseerd op veel aspecten van verschillende aggressietheorieën binnen de sociale psychologie. Sociale psychologie houdt zich bezig met de vele facetten van het sociale leven van mensen, hun gedachten, gevoelens, en gedragingen tegenover anderen, en de impact van deze anderen op de manier waarop zij zelf voelen, denken en handelen. In figuur 1 wordt het 'General Aggression Model (GAM)' weergegeven. De drie hoofdpunten zijn:

- 1 Persoonlijke en situationele input.
- 2 Routes waarlangs persoonlijke - en situationele factoren effect hebben op de innerlijke toestand.
- 3 Uitkomsten van het onderliggende interpretatieproces.



Figuur 1 General Aggression Model.

2.2.1 Inputfactoren

Inputfactoren kunnen worden gezien als kenmerken van de persoon of als kenmerken van de situatie. Eerst worden persoonlijke factoren besproken, en vervolgens situationele factoren.

2.2.1.1 Persoonlijke factoren

Persoonlijke factoren omvatten alle kenmerken die een persoon meebrengt naar een situatie, zoals persoonlijkheidstrekken en sekse.

Karaktertrekken. Bepaalde karaktertrekken zorgen ervoor dat bepaalde mensen meer geneigd zijn om zich agressief te gedragen dan andere mensen. Uit onderzoek van Dill, Anderson, Anderson & Deuser (1997) blijkt onder andere dat bepaalde mensen die zich vaak agressief gedragen dat doen omdat ze ambigu gedrag van anderen vaak als vijandig interpreteren (hostile attribution bias). Met andere woorden, mensen die in hoge mate ambigu gedragingen vijandig interpreteren geven anderen zelden het voordeel van de twijfel: ze nemen simpelweg aan dat provocaties intentioneel zijn, en ze reageren dienovereenkomstig- vaak met sterke boosheid en openlijke agressie.

Persoonlijkheidstrekken van weggebruikers kunnen ook een rol spelen bij het optreden van agressie. Het 'five-factor model' (Costa & McCrae, 1992), een prominente theorie

over persoonlijkheidsdimensies, is goed bruikbaar om het verband tussen persoonlijkheid en agressief gedrag te kunnen begrijpen (Jensen-Campbell & Graziano, 2001; Miller, Lynam & Leukefeld, 2003). De dimensies 'agreeableness' ('meegaandheid') en 'neuroticism' ('neuroticisme') worden sterk geassocieerd met agressie (Costa, McCrae & Dembroski, 1989; Gleason, Jensen-Campbell & Richardson, 2004; Graziano, Jensen-Campbell & Hair, 1996; Miller et al., 2003; Suls, Martin & David, 1998).

De dimensie 'meegaandheid' omschrijft mensen die gericht zijn op de ervaringen, belangen en doelen van anderen. Mensen die hoog scoren op 'meegaandheid' zijn hulpvaardig, bescheiden, vriendelijk en geneigd tot samenwerken. Ze zijn goed in staat om zich te verplaatsen in een ander, en kunnen situaties uit het oogpunt van anderen waarnemen. Mensen die laag scoren op 'meegaandheid' zijn vaak vijandig en snel geïrriteerd. Ze hebben vaker de neiging om anderen aan te vallen of te straffen dan mensen die hoog scoren op 'meegaandheid'.

De dimensie 'neuroticisme' wordt gekenmerkt door mensen die de neiging hebben om negatieve gevoelens en psychisch leed te ervaren. Bij mensen die hoog op 'neuroticisme' scoren is de kans groot dat zij ook vaak andere negatieve gevoelens ervaren zoals woede, frustratie, somberheid, schaamte, en schuld. Ook vertonen zij een neiging tot irrationele ideeën, tonen ze een geringe beheersing van hun opwallingen en driften, en zijn ze minder goed in staat om met tegenslag, frustratie en stress om te gaan dan mensen die laag scoren op 'neuroticisme'. Mensen met een lage score op 'neuroticisme' zijn emotioneel stabiel en moeilijk uit het lood te slaan. Ze hebben gewoonlijk een gelijkmatig humeur, zijn kalm en ontspannen, en benaderen stresssituaties rustig en zonder gespannen opwinding.

Sekse. Mannen en vrouwen verschillen in agressieve neigingen, in het bijzonder in de meest gewelddadige gedragingen zoals moord. Mannen en vrouwen verschillen ook in voorkeur voor soort agressie. Mannen prefereren directe agressie - acties die direct zijn gericht op het doelwit, en die duidelijk afkomstig zijn van de dader, zoals fysieke aanvallen, duwen, gericht gooien van voorwerpen, schelden. Daarentegen hebben vrouwen een voorkeur hebben voor indirecte agressie - acties die onzichtbaar zijn voor het doelwit, zoals uitsluiten van anderen en het verspreiden van geruchten (Österman, Björkqvist, Lagerspetz, Kaukiainen, Landau, Fraczek & Caprara, 1998). Ook blijkt dat de sekseverschillen in fysieke agressie sterk verminderen wanneer er sprake is van uitlokking (Bettencourt & Miller, 1996). Het blijkt dus dat er inderdaad sekseverschillen bestaan, maar dat deze kleiner en complexer zijn dan algemeen wordt aangenomen.

Opvattingen (beliefs). Veel opvattingen spelen een rol bij de bereidheid tot agressie. Vooral opvattingen die zijn gerelateerd aan doeltreffendheid ('efficacy') zijn belangrijk (Bandura, 1977). Degenen die geloven dat ze met succes agressieve gedragingen kunnen uitvoeren en dat deze gedragingen zullen leiden tot gewenste uitkomsten zullen veel vaker agressief gedrag vertonen dan degenen die niet veel vertrouwen hebben in de doeltreffendheid van agressief gedrag.

Waarden. Waarden - opvattingen over wat men behoort te doen - spelen ook een rol bij de bereidheid tot agressie. Voor veel mensen lijkt geweld een geaccepteerde manier te zijn om om te gaan met interpersoonlijke conflicten.

Langetermijndoelen. Abstracte langetermijndoelen zijn ook van invloed op de bereidheid tot agressie. Het levensdoel 'rijk worden' kan iemands bereidheid tot instrumentele agressie verhogen.

Scenario's. Scenario's over de interpretatie van gebeurtenissen en gedragingen van anderen die iemand meeneemt naar sociale situaties zijn van invloed op de bereidheid tot agressie. Scenario's zijn samengesteld uit veel van de voorgaande elementen.

2.2.1.2 *Situationele factoren*

Situationele factoren omvatten alle belangrijke kenmerken van de situatie, zoals een provocatie of anonimiteit. Situationele factoren zijn net als persoonlijke factoren van invloed op agressie door hun invloed op gedachten, gevoelens en arousal.

Provocatie. Interpersoonlijke provocatie is wellicht de belangrijkste oorzaak van menselijke agressie (Berkowitz, 1993; Geen, 2001). Provocaties omvatten bijvoorbeeld beledigingen, minachting, en andere vormen van (verbale) agressie.

Frustratie. Volgens de frustratie-agressie hypothese (Dollard, Doob, Miller, Mowerer & Sears, 1939) leidt frustratie, gedefinieerd als een interferentie van doelgericht gedrag, tot een motief om schade aan te richten aan een persoon die de waargenomen veroorzaker is van de frustratie (Berkowitz, 1989). Onderzoeken van Marcus-Newhall, Pedersen, Carlson & Miller (2000) en Pedersen, Gonzales & Miller (2000) hebben echter ook laten zien dat plaatsvervangende agressie, waarbij het doelwit van de agressieve gedragingen niet de veroorzaker is van de frustratie, een robuust fenomeen is. Of frustratie leidt tot een agressieve reactie is afhankelijk van de invloed van andere factoren (*mediatoren*), zoals het optreden van negatieve gevoelens. Frustraties die worden gezien als doelbewust, onterecht, en onverwacht wekken meer boosheid op dan frustraties die worden gezien als onopzettelijk, terecht, en verwacht. Ook andere factoren zoals hitte, angst, vermoeidheid, lawaai, stress, pijn en ongemak kunnen leiden tot negatieve gevoelens en zijn daarmee krachtige opwekkers van agressie (Berkowitz, 1989, 1993). Ook kan de aanwezigheid van agressiegerelateerde cues (bijvoorbeeld de aanwezigheid van een wapen) leiden tot een versterking van de relatie tussen frustratie en agressie (Carlson, Marcus-Newhall & Miller, 1990).

Middelen. Het gebruik van middelen als alcohol en cafeïne kan ook leiden tot een toename van agressie (Bushman, 1993). Deze effecten lijken indirect te zijn. Bushman (1997) vond dat factoren die agressie bevorderen (provocaties, frustratie) een veel sterker effect hebben op mensen die onder invloed zijn van middelen dan op mensen die dat niet zijn.

Anonimiteit. 'Wanneer anderen je niet kunnen identificeren, kunnen ze je ook niet evalueren, bekritisieren, veroordelen of straffen' (Zimbardo, 1969, p.255). Onderzoek wijst uit dat anonimiteit agressie verergert (Page & Moss, 1976). Situaties waarin automobilisten zich anoniem voelen (bijvoorbeeld 's nachts) verhogen de perceptie dat negatieve consequenties niet erg waarschijnlijk zijn. Dit kan tot gevolg hebben dat agressief gedrag eerder wordt vertoond.

Stereotypen. Stereotypen zijn cognitieve structuren die kennis, opvattingen, en verwachtingen over een sociale groep bevatten. Stereotypen sturen onze verwachtingen over een groep mensen, en kleuren onze interpretaties van hun gedragingen en persoonlijke kenmerken. Het verwerken van sociale informatie wordt sterk beïnvloed door stereotypen - relevante opvattingen over kenmerken van een groep mensen. Stereotypen zijn eerder overdreven dan accuraat, eerder negatief dan positief, en bestand tegen herziening zelfs wanneer we personen tegenkomen die het stereotype weerleggen (Kunda, 2001).

Dubbelzinnige informatie wordt vaak zo geïnterpreteerd dat het overeenstemt met verwachtingen die zijn gebaseerd op stereotypen. Frustratie opgewekt door anderen is vaak op meerdere manieren uit te leggen, en kan worden geïnterpreteerd als onschuldig en onbedoeld of als vijandig. Een vijandige interpretatie is meer dan een vergevingsgezinde interpretatie gerelateerd aan een agressieve reactie. Yagil (2001) heeft onderzoek gedaan naar de effecten van stereotypen en de interpretaties van frustrerende gedragingen op agressieve reacties volgend op frustratie. Hij vond dat hoe positiever het stereotype, hoe positiever de interpretaties van specifiek gedrag zijn, en hoe minder vaak er agressieve reacties voorkomen op frustrerend gedrag.

In-group/ out-group bias. Mensen delen hun sociale omgeving in in twee verschillende categorieën: wij en zij. Mensen behoren ofwel tot de in-group (eigen groep, wij) ofwel tot de out-group (andere groep, zij). Deze sociale categorisatie vindt plaats op veel dimensies, zoals geslacht, etnische achtergrond, sekse, leeftijd, beroep, en inkomen. Nadat we personen hebben ondergebracht in één van beide categorieën beoordelen we personen in de in-group gunstiger dan personen in de out-group. Leden van de out-group worden verondersteld meer ongewenste eigenschappen te hebben, worden gezien als meer gelijk (homogener) dan de leden van de in-group, en worden vaak niet aardig gevonden (Judd, Ryan & Park, 1991; Lambert, 1995). Het onderscheid tussen in-group/out-group heeft ook invloed op attributie – de manier waarop we gedrag van personen verklaren en interpreteren. We zijn geneigd om positieve gedragingen van leden van onze in-group toe te schrijven aan interne stabiele oorzaken (uitstekende eigenschappen), maar positieve gedragingen van leden van de out-group schrijven we toe aan toevallige externe omstandigheden (Hewstone, Bond & Wan, 1983). Veel onderzoeken hebben laten zien dat de sterke neiging om de sociale wereld in te delen in ‘wij’ en ‘zij’ robuust is en dat deze neiging onze kijk op leden van verschillende groepen kleurt (Stephan, 1985; Tajfel, 1982).

Aanwezigheid van anderen. Andere mensen vormen een belangrijke invloed op het agressieve gedrag van potentiële agressors. Zo kan er sprake zijn van sociale controle doordat andere mensen de agressor aanspreken op zijn/haar gedrag en hem/haar terechtwijzen. Een informele sanctie (terechtwijzing) heeft een groter effect wanneer de agressor en de andere persoon elkaar kennen omdat de sociale kosten, zoals status- en imagooverlies en in het uiterste geval beëindiging van de relatie, hoger zijn. Maar het is ook mogelijk dat de aanwezigheid van omstanders het gebruik van agressie en geweld juist stimuleert. Dit is vooral het geval bij adolescenten die een sociale identiteit aan het opbouwen zijn. Hierbij speelt waardering van gelijken (vrienden) een belangrijke rol. Uit meerdere studies blijkt dat het voor jongens belangrijk is om sterk en stoer over te komen om daarmee status te verwerven. Door zich agressief te gedragen kunnen jongeren respect van anderen verdienen (Elliott, Hamburg & Williams, 1998).

2.2.2 Routes

Persoonlijke en situationele factoren beïnvloeden gedrag door het creëren van een bepaalde innerlijke toestand.

Emoties zijn vaak kortdurend en hebben een duidelijk object. Een emotie wordt veroorzaakt doordat er bewust of onbewust een *evaluatie* plaatsvindt van een gebeurtenis die relevant is voor onze belangen. Deze belangen kunnen normen, waarden, doelen of voorkeuren zijn. De emotie is positief wanneer een belang wordt bevorderd, en negatief wanneer een belang wordt geschaad. Deze gevoelens zorgen voor een veranderende *actiebereidheid* en geven prioriteit aan bepaalde acties (*stuurvoorrang*).

Welke emotie precies ontstaat, is afhankelijk van de positieve of negatieve evaluatie van de gebeurtenis maar ook van attributieprocessen en verwachtingen. Emoties zijn meestal goed te onderscheiden van andere mentale toestanden en gaan gepaard met fysiologische veranderingen, gezichtsuitdrukkingen, en acties.

Levelt (2003) heeft onderzoek uitgevoerd naar emoties in het verkeer. Hij stelt dat verkeersgedrag wordt gestuurd door rationele processen, gewoontegedrag, en emoties. Emoties in het verkeer kunnen zowel positief (blijdschap) als negatief (boosheid, angst) zijn. In het verkeer komen veel gebeurtenissen voor die emoties tot gevolg hebben.

Stemmingen zijn te onderscheiden van emoties omdat ze langduriger zijn en geen duidelijk object hebben. Stemmingen zijn van invloed op informatieverwerkingsprocessen en (sociale) beoordelingsprocessen. Ook verlagen stemmingen de drempel voor het optreden van de corresponderende emotie, en kunnen ze die emotie versterken. Wanneer mensen al in een geïrriteerde stemming zijn, zullen ze eerder boos worden wanneer een gebeurtenis daartoe aanleiding geeft (Frijda, 1993). Stemmingen kunnen worden opgevat als tijdelijke persoonlijke kenmerken, die in of buiten het verkeer kunnen worden opgedaan door bijvoorbeeld files of gebeurtenissen voorafgaand aan deelname aan het verkeer. Arnett, Offer & Fine (1997) vonden in hun onderzoek naar roekeloos rijgedrag onder adolescenten dat slechts 31% van de autoritten in een neutrale stemming wordt gereden.

Arousal heeft betrekking op een verhoogde staat van fysiologische en mentale activiteit, die niet het gevolg is van fysieke inspanning. Arousal is vaak van korte duur, en er hoeft geen sprake te zijn van emoties. Arousal is met fysiologische maten objectief meetbaar, en is gerelateerd aan stress. Een verhoogde mate van arousal kan in combinatie met interpretatie van gebeurtenissen in de omgeving leiden tot bepaalde negatieve emoties, zoals woede of angst. Arousal kan agressie op drie manieren beïnvloeden. Ten eerste kan irrelevante arousal een dominante gedragsneiging, waaronder een agressieve gedragsneiging, oproepen of versterken. Ten tweede kan irrelevante arousal verkeerd worden geïnterpreteerd in provocerende situaties met boos agressief gedrag tot gevolg. Ten derde is het mogelijk dat een zeer hoge of zeer lage mate van arousal een toestand is die afkeer opwekt, en daarmee op dezelfde manier agressie opwekt als andere onplezierige of pijnlijke prikkels.

2.2.3 *Uitkomsten*

Uitkomsten zijn afhankelijk van verschillende complexe informatieverwerkingsprocessen lopend van relatief automatisch tot in hoge mate gecontroleerd (Smith & Lazarus, 1993). Inputfactoren maken deel uit van het interpretatieproces door hun effect op gedachten, gevoelens, en arousal. De uitkomsten van deze interpretatieprocessen bepalen de uiteindelijke gedragingen naar aanleiding van een gebeurtenis. Deze gedragingen vormen via de sociale omgeving weer de inputfactoren voor de volgende gebeurtenis, zoals weergegeven in figuur 1.

Onmiddellijke beoordeling van de situatie is een automatisch verlopend proces, en kost weinig inspanning. De huidige innerlijke toestand bepaalt voor een groot deel of er een gevolgtrekking gericht op een persoonlijk kenmerk of op de situatie plaatsvindt. Bijvoorbeeld, wanneer een persoon agressieve gedachten heeft en wordt aangeduwd door een ander, zal de persoon dit waarschijnlijk zien als agressieve daad door de ander. Maar wanneer de persoon denkt aan hoe druk het is in de kamer, dan wordt dezelfde duw waarschijnlijk waargenomen als een toevallig gevolg van de drukte in de kamer. De reactie naar aanleiding van de onmiddellijke beoordeling verschilt van persoon tot

persoon, en is afhankelijk van persoonlijkheid en de innerlijke toestand op dat moment die weer wordt bepaald door zowel persoonlijke factoren als situationele factoren. Wat er gebeurt na de onmiddellijke beoordeling is afhankelijk van andere bronnen. Wanneer een persoon beschikt over voldoende bronnen (tijd en capaciteit) én de uitkomst van de onmiddellijke beoordeling belangrijk maar onbevredigend is, volgt er een herbeoordeling. Wanneer dit niet het geval is, volgt een impulsieve actie die afhankelijk van de onmiddellijke beoordeling agressief of niet-agressief kan zijn. Na herbeoordeling, waarbij een alternatieve kijk op de situatie wordt gezocht, volgt een doordachte actie die zowel agressief als niet-agressief kan zijn. Samenvattend kan worden gesteld dat zowel persoonlijke als situationele factoren van invloed zijn op de innerlijke toestand van mensen via effecten op gedachten, gevoelens en arousal. De innerlijke toestand heeft effect op de manier waarop een situatie of gebeurtenis wordt geïnterpreteerd. De interpretatie vindt plaats via een onmiddellijke beoordeling, en wordt in sommige gevallen gevolgd door een herbeoordeling. De uitkomsten van deze interpretatieprocessen bepalen de uiteindelijke gedragingen, en kunnen zowel agressief als niet-agressief zijn. Bijvoorbeeld, een vijandige aanleg (persoonlijke factor) en wegwerkzaamheden (situationele factor) zijn van invloed op de innerlijke toestand van mensen via effecten op gedachten, gevoelens en arousal. De agressieve gedachten, boze gevoelens en agitatie (innerlijke toestand) hebben effect op de manier waarop de wegwerkzaamheden worden geïnterpreteerd. De uitkomsten van de onmiddellijke beoordeling (vijandig, onterecht) kunnen leiden tot een impulsieve agressieve actie bijvoorbeeld in de vorm van schelden op en gebaren naar wegwerkers, of het gooien van voorwerpen naar wegwerkers. In gevallen waar een herbeoordeling volgt, wordt er gezocht naar een alternatieve kijk op de situatie. De uitkomsten van de herbeoordeling (doelbewuste frustratie) kunnen leiden tot een bedachtzame agressieve actie die of koud en berekend kan zijn of die nog steeds wordt gekenmerkt door oververhitte gevoelens. De reactie kan bijvoorbeeld de vorm aannemen van het verplaatsen van wegafzettingen.

2.3 Preventie en beheersing van agressie

2.3.1 Algemene strategieën

Agressief gedrag wordt uitgevoerd door individuen. Daarom is de meerderheid van de interventies gericht op het reduceren van de waarschijnlijkheid dat personen zich agressief gedragen.

Catharsis (afreageren). Volgens algemene opvattingen leidt het opkroppen van agressieve gevoelens tot aanpassingsproblemen met het risico op ongecontroleerde woede-uitbarstingen. Het tonen van agressieve gevoelens zou juist de kans op agressief gedrag verminderen. Echter, uit empirisch onderzoek blijkt dat afreageren van woede niet effectief is, en zelfs averechts kan werken (Baron & Richardson, 1994). Het afreageren van woede door het uitvoeren van acties die niet schadelijk zijn voor anderen (fanatiek sporten, schelden in lege ruimte) kan de emotionele opwindning afkomstig van frustraties en provocaties verminderen (Zillmann, 1979). Maar zulke effecten zijn wel tijdelijk. Ook blijkt dat het optreden van ernstige vormen van agressie niet kan worden tegengegaan door het uitvoeren van 'veilige' agressieve gedragingen (dingen aanvallen, schelden op anderen).

Dus in tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, is catharsis geen effectief middel om agressie te verminderen. Het uitvoeren van 'veilige' vormen van agressie of veel energiekostende activiteiten kan een tijdelijke vermindering van arousal opleveren,

maar de gevoelens van woede kunnen snel terugkomen door het ontmoeten van of denken aan de veroorzakers van de frustratie. Daarom is catharsis veel minder effectief in het langdurig verminderen van agressie dan in het algemeen wordt gedacht.

Straffen. Straf kan een succesvol middel zijn om mensen af te schrikken om bepaalde gedragingen uit te voeren. Wanneer straf effectief wil zijn, moet een aantal basisprincipes worden toegepast. Er moet worden voldaan aan vier belangrijke voorwaarden:

- 1 Straf moet direct zijn – het moet zo snel mogelijk volgen op het agressieve gedrag.
- 2 Straf moet verzekerd zijn – de kans op straf moet hoog zijn.
- 3 Straf moet sterk zijn – sterk genoeg om zeer onplezierig te zijn voor de potentiële ontvangers.
- 4 Straf moet door de ontvangers worden gezien als terecht of verdiend.

Helaas wordt aan deze voorwaarden vaak niet voldaan. Straf zou een effectief middel tegen agressie kunnen zijn wanneer er wordt voldaan aan bovenstaande principes en wanneer het wordt ingebed in een meer algemene benadering waarbij positief gedrag wordt beloond (aantrekkelijke gedragsalternatieven bieden). Onderzoekers hebben een kritische houding tegenover de effectiviteit van straf als middel om agressie te beheersen (e.g. Baron & Richardson, 1994; Berkowitz, 1993).

Handhaving. Wegman & Goldenbeld (2006) beschrijven in hun rapport over snelheidsbeheersing de theorie achter handhaving. Handhaving door politie is gebaseerd op ideeën uit de klassieke afschrikkingstheorie, die is geformuleerd in de 18^e eeuw. Volgens deze theorie zullen mensen zich houden aan maatschappelijke wetten omdat ze gemotiveerd zijn om straf te vermijden, in het bijzonder wanneer pak- en straffkans groot is. Het is algemeen geaccepteerd dat handhaving van invloed is op verkeersgedrag via twee processen: algemene afschrikking en specifieke afschrikking (Zaal, 1994; Mäkinen, Zaidel, Andersson et al., 2003). Algemene afschrikking kan worden beschreven als de impact van een dreigende bestraffing op de samenleving als geheel, terwijl specifieke afschrikking kan worden gezien als de impact van daadwerkelijke bestraffing op degenen die zijn aangehouden. Dus, algemene afschrikking is het gevolg van de perceptie dat verkeerswetten worden gehandhaafd, en dat de kans op ontdekking en straf bestaat wanneer verkeersregels worden overtreden. Specifieke afschrikking wordt veroorzaakt door daadwerkelijke ervaring met ontdekking, gerechtelijke vervolging, en bestraffing van veroordeelde overtreeders. Benadrukt moet worden dat handhaving alleen maar effectief kan zijn wanneer het wordt toegepast in een omgeving die wetgeving – ontdekking – vervolging – strafwetgeving – reclassering ondersteunt. Alleen binnen deze combinatie kan van handhaving een afschrikkend effect uitgaan. De preventieve effecten van verkeershandhaving zijn in het algemeen groter wanneer de subjectieve pakkans hoog is, de straf hoog is, de zekerheid van straf groot is, en wanneer de straf snel wordt uitgevoerd (Zaal, 1994; Mäkinen et al. 2003). Elk onderdeel vertegenwoordigt een schakel in de handhavingketen. De subjectieve pakkans is van groot belang. Van de hoogte van de straf, van de zekerheid van de straf, en van de snelheid waarmee de straf wordt uitgevoerd, gaat geen preventieve werking uit wanneer de pakkans wordt gezien als gering.

Wetgeving. In artikel 3 van de Arbowet wordt een methodiek beschreven om risico's en gevaren aan te pakken. In de eerste plaats moet worden geprobeerd om de bron van het gevaar weg te nemen. Wanneer dit niet lukt, moet worden geprobeerd om de bron van de mens af te schermen. Wanneer dit ook niet mogelijk is moet worden geprobeerd om de blootstelling aan het gevaar te beperken. De arbeidsinspectie onderscheidt drie soorten maatregelen met betrekking tot agressie en geweld tegen werknemers in het (semi-) publieke domein (De Olde, 2007). Preventieve (primaire) maatregelen zijn er op gericht te voorkomen dat mensen overgaan op agressief gedrag door bijvoorbeeld duidelijk aan te geven wat de gedragsnormen zijn. Beheersmatige (secundaire) maatregelen zijn bedoeld om het agressieve en gewelddadige gedrag van klanten of bezoekers in goede banen te leiden en tot een minimum te beperken door bijvoorbeeld werknemers te trainen in de omgang met agressieve klanten/bezoekers. Nazorg (tertiaire) maatregelen zijn er op gericht de negatieve gevolgen voor werknemers van blootstelling aan agressief gedrag te verminderen door bijvoorbeeld procedures op te stellen met betrekking tot opvang van medewerkers die zijn geconfronteerd met agressie.

Anger management. Benaderingen die zijn gericht op het aanleren van nieuwe vaardigheden zijn succesvoller gebleken dan catharsis en straffen. Woede en negatieve gevoelens spelen een belangrijke rol bij het optreden van agressief gedrag. Daarom zouden technieken die mensen in staat stellen om hun woede te beheersen effectief moeten zijn in het verminderen van vijandige agressie. Anger management technieken zijn gericht op het aanreiken van een begrijpelijk model over woede en de relatie met aanleidinggevend gebeurtenissen, gedachten, en agressief gedrag zelf (Howells, 1989, p.166). Deze techniek is gebaseerd op de principes van cognitieve gedragstherapie. De methode is vooral effectief wanneer mensen zich er bewust van zijn dat hun agressieve gedrag het gevolg is van het niet kunnen beheersen van hun woede en wanneer zij gemotiveerd zijn om hun gedrag te veranderen. Het leren nadenken over oorzaken van andermans frustrerend gedrag en verzachtende omstandigheden kan het beheersen van woede verbeteren. Uitkomsten van verschillende experimentele onderzoeken laten zien dat agressie kan worden verminderd wanneer andermans gedrag wordt geïnterpreteerd als onvermijdelijk of onbedoeld.

Observationeel leren. Blootstelling aan niet-agressieve modellen kan leiden tot een vermindering van agressief gedrag (Baron & Richardson, 1994). Wanneer geprovoceerde mensen worden blootgesteld aan anderen die zich beheersen wordt de neiging om uit te halen verkleind. Een geïntegreerde benadering waarbij observatie wordt gecombineerd met strategieën om het geobserveerde gedrag toe te passen (rollenspelen), is effectiever dan observatie alleen.

Opwekken van tegenstrijdige reacties. Agressief gedrag kan verminderen door het opwekken van reacties die tegenstrijdig zijn met het tegelijkertijd uitvoeren van agressieve gedragingen (Tyson, 1998). Empathie met het doelwit kan leiden tot een vermindering van agressie. Ook kan humor agressieve gedragsneigingen blokkeren behalve als het humoristische materiaal zelf agressieve of vijandige cues bevat. Tot slot kan ook een lichte seksuele opwinding zorgen voor een gemoedstoestand die onverenigbaar is met agressief gedrag. Echter, deze drie effecten zijn beperkt tot de onmiddellijke omgeving, en zullen niet resulteren in een verminderde agressie over tijd en in andere situaties.

Verontschuldigen. Het aanbieden van verontschuldigen – het toegeven van fouten inclusief uitdrukken van spijt en vragen om vergeving – is zeer effectief in het verminderen van boosheid en daaropvolgende agressie. Onderzoeken ondersteunen de conclusie dat

verontschuldiging (Ohbuchi, Kameda & Agarie, 1989) en excuses, die refereren aan factoren buiten de controle van de aanbieder van de excuses, effectief zijn in het verminderen van agressie door personen die zijn geprovoceerd (e.g. Baron, 1989; Weiner, Amirkhan, Folkes & Verette, 1987).

Preattributie. Wanneer mensen erg boos zijn, wordt de bekwaamheid om helder na te kunnen denken, bijvoorbeeld over de consequenties van handelingen, sterk verminderd. De mechanismen die normaal gesproken agressie in bedwang houden, werken minder goed. Ook wordt informatie op een snelle en impulsieve manier verwerkt wat ertoe kan leiden dat er wordt uitgehaald naar mensen die niet de oorzaak zijn van de frustratie (Tedeschi & Norman, 1985). Een manier om deze cognitieve gebreken te overwinnen is preattributie (Zillmann, 1993). Dit houdt in dat al voordat de frustrerende gebeurtenis plaatsvindt andermans frustrerende gedrag wordt geïnterpreteerd als onbedoeld. Bijvoorbeeld: voordat je een ontmoeting hebt met iemand van wie je weet dat hij/zij irritaties kan oproepen, kun je jezelf eraan herinneren dat diegene niet de bedoeling heeft om je boos te maken, maar dat het slechts het resultaat is van een ongelukkige persoonlijke stijl.

3 Vragenlijstonderzoek

3.1 Inleiding

Het gedrag van agressieve weggebruikers kan leiden tot een aantal negatieve gevolgen voor wegwerkers. Allereerst zijn er de fysieke verwondingen als gevolg van geweld. Daarnaast leidt agressie en geweld tot een aantal psychische gezondheidsklachten zoals angst- en onveiligheidsgevoelens (Middelhoven & Driessen, 2001), stress en depressiviteit (Agressie en Geweld Detailhandel, 2005). Soms ontwikkelen deze klachten zich in een Post Traumatische Stress Stoornis (Van der Linden & Engelen, 2005). Deze klachten kunnen uiteindelijk leiden tot verminderde werkprestaties, (langdurig) ziekteverzuim, zoektocht naar een andere baan of uitval (Van Dam & Engelen, 2004). Ook is bekend dat de gevolgen van blootstelling aan agressie en geweld worden versterkt naarmate de frequentie en intensiteit van de blootstelling hoger is.

3.1.1 Eerder onderzoek

Specifieke cijfers over agressie bij wegwerkzaamheden zijn er nog niet. FNV Bouw heeft in 2005 een enquête laten uitvoeren onder 311 wegwerkers. Uit deze enquête blijkt dat meer dan de helft van de medewerkers in de GWW-sector zich altijd of meestal wel veilig voelt tijdens werkzaamheden op en aan de weg. Ook vindt meer dan de helft van de respondenten dat de veiligheid de afgelopen jaren is verbeterd. Deze vragen en antwoorden richten zich echter niet specifiek op agressief gedrag maar meer op (on)veilige situaties tijdens de wegwerkzaamheden. Het is daarom niet geheel duidelijk wat de omvang van het probleem betreffende agressieve weggebruikers is.

3.2 Methode

Om zicht te krijgen op de omvang van het probleem, en op situaties en factoren die van invloed zijn op het optreden van frustratie en agressie hebben we een empirisch onderzoek uitgevoerd.

Met behulp van vragenlijsten voor zowel wegwerkers als weggebruikers krijgen we zicht op de omvang en op kenmerken van de situaties waarin agressie zich het vaakst voordoet. We hebben onderscheid gemaakt (zie tabel 2) tussen agressieve gedragingen, frequentie, werkgebied, type weggebruiker, locatie, en tijdstip. Daarnaast onderzoeken we in hoeverre persoonlijkheidstrekken van weggebruikers van belang zijn bij het optreden van agressie.

Tabel 2 Inhoud vragenlijsten.

Agressieve gedragingen	boze gebaren maken, schelden, claxonneren, wegafzettingen verplaatsen, wegafzettingen negeren, wegafzettingen vernielen, voorwerpen gooien, fysiek geweld gebruiken, bedreigen met (steek)wapen, doelbewust snelheid overtreden
Frequentie	nee, nooit ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden, 1 x per maand, 1 x per week, 1 x per dag, 3 x per dag, vaker dan gemiddeld 3 x per dag
Werkgebied	groenvoorziening, wegenbouw, bestrating/ riolering, nuts-voorzieningen
Type weggebruiker	automobilist, vrachtwagenchauffeur, taxichauffeur, motorrijder, brommer-/scootrijder, fietser, voetganger
Locatie	binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen
Tijdstip	overdag en 's nachts, tijdens de ochtend-/avondspits en buiten de ochtend-/avondspits, in het weekend en doordeweeks
Persoonlijkheidstrekken	meegaandheid, neuroticisme

3.2.1 Respondenten

3.2.1.1 Wegwerkers

De vragenlijsten voor de wegwerkers zijn verspreid via leden van de CROW-werkgroep Agressie bij Wegwerkzaamheden onder contactpersonen die veel wegwerkers kunnen bereiken. Op deze manier is er een brede selectie van 1468 wegwerkers bereikt, waarbij zowel kaderpersoneel als uitvoerende medewerkers in de groenvoorziening, wegenbouw, bestrating/riolering en nutvoorziening is vertegenwoordigd.

3.2.1.2 Weggebruikers

Voor het verzamelen van data met betrekking tot weggebruikers is Motivaction ingeschakeld. Motivaction is een onafhankelijk en innovatief onderzoeksbureau dat beschikt over verschillende representatieve internetpanels. Van het internetpanel Stempunt, dat 95.000 leden heeft, zijn alle leden tussen 16 en 65 jaar benaderd om deze vragenlijst in te vullen. Zodra 500 mensen de vragenlijst hadden ingevuld werd de dataverzameling gestopt.

3.2.2 Vragenlijst

3.2.2.1 Wegwerkers

De vragenlijst (zie bijlage A) richtte zich op de eigen ervaringen van wegwerkers tijdens wegwerkzaamheden. Verschillende beroepsgroepen werken op of aan de openbare weg en kunnen te maken krijgen met agressieve gedragingen van weggebruikers. We hebben wegwerkers daarom gevraagd om aan te geven in welk werkgebied (groenvoorziening, wegenbouw, bestrating/riolering, of nutsvoorziening) ze werkzaam zijn, en of de aard van hun werkzaamheden 'kader' of 'uitvoerend' is. Ook hebben de wegwerkers aangegeven hoe vaak zij op welke locatie (binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen) en op welk tijdstip (overdag en 's nachts, tijdens de ochtend-/avondspits en buiten de ochtend-/avondspits, doordeweeks en in het weekend) werkzaam zijn. Met deze informatie krijgen we inzicht in de factoren met betrekking tot de werkzaamheden van de wegwerker, die we vervolgens kunnen koppelen aan de kenmerken van de situaties waar agressie plaatsvindt.

Agressieve gedragingen kunnen verschillende vormen aannemen. In dit onderzoek is aan wegwerkers gevraagd of en hoe vaak zij te maken hebben gehad met weggebruikers

die boze gebaren maken, schelden, wegafzettingen verplaatsen, negeren of vernielen, voorwerpen gooien, fysiek geweld gebruiken, dreigen met een (steek)wapen, of doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen overtreden.

Om vervolgens meer zicht te krijgen op kenmerken van de situatie waarin agressie zich vooral voordoet, is er onderscheid gemaakt naar 'type weggebruiker', 'locatie' en 'tijdstip'. Aan het eind van de vragenlijst konden wegwerkers laten weten of ze geïnteresseerd waren in deelname aan een kleine groepsbijeenkomst om nader in te gaan op de omvang van het probleem, en de mogelijke oorzaken.

3.2.2.2 *Weggebruikers*

De vragenlijst die af werd genomen onder weggebruikers (zie bijlage B) verschilde van de vragenlijst die werd afgenomen onder wegwerkers, en richtte zich op de eigen ervaringen en opvattingen van weggebruikers. De afhankelijke variabelen waren:

- 1 de mate waarin iemand gefrustreerd raakt door gedragingen van andere weggebruikers wanneer hij/zij deelneemt aan het verkeer;
- 2 de mate waarin iemand gefrustreerd raakt door wegwerkzaamheden wanneer hij/zij deelneemt aan het verkeer.

De uitingen van frustratie konden verschillende agressieve gedragingen zijn. Er werd specifiek naar de volgende gedragingen gevraagd: boze gebaren maken, claxonneren, schelden, voorwerpen gooien, bedreigen met woorden dan wel (steek)wapen, fysiek geweld gebruiken, wegafzettingen verplaatsen, negeren of vernielen, of doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen overtreden. Ook konden respondenten aangeven of en welke andere manieren zij gebruiken om hun frustratie te uiten. Om vervolgens meer zicht te krijgen op kenmerken van de situatie waarin agressie vooral optreedt, is er onderscheid gemaakt naar 'type weggebruiker', 'locatie' en 'tijdstip'.

Hiernaast zijn er vragen over persoonlijkheidskenmerken opgenomen in de vragenlijst om uitspraken te kunnen doen over het relatieve belang van persoons- en omgevingsfactoren. De persoonlijkheidstrekken 'meegaandheid' en 'neuroticisme' werden vastgesteld met behulp van de bij deze dimensies behorende schalen van de Five-factor-NEO-FFI.

De schalen bestonden uit elk 12 uitspraken waarover respondenten hun mening konden geven op een vijf-punt schaal lopend van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5). Met betrekking tot 'meegaandheid' respectievelijk 'neuroticisme' waren bijvoorbeeld 'Ik heb vaak meningsverschillen met mijn familie en collega's' en 'Ik word vaak kwaad om de manier waarop mensen me behandelen' uitspraken waarover respondenten hun mening gaven (voor de volledige lijst met uitspraken zie bijlage B).

3.3 Resultaten

3.3.1 *Wegwerkers*

De vragenlijst voor wegwerkers is volledig ingevuld door 1468 respondenten. Na een multivariate outlier analyse zijn de data van 10 respondenten met de meest extreme antwoordpatronen verwijderd.

3.3.1.1 *Leeftijd*

De gemiddelde leeftijd van de wegwerkers is 43 jaar, lopend van 17 jaar tot 64 jaar.

3.3.1.2 *Aard werkzaamheden*

Van de respondenten geeft 27% aan werkzaam te zijn als kaderpersoneel, 73% verricht uitvoerende werkzaamheden.

3.3.1.3 *Werkgebied*

Wegwerkers gaven per werkgebied aan of ze nooit, soms, vaak of altijd werkzaam waren in het betreffende werkgebied. In tabel 3 is te zien dat de wegwerkers het vaakst werkzaam zijn in de wegenbouw, minder vaak in de bestrating, en het minst vaak in de groen- en nutsvoorzieningen.

Tabel 3 Wegwerkers werkzaam binnen de verschillende werkgebieden (in procenten).

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Totaal
Wegenbouw	17	12	17	54	100
Bestrating	31	15	23	31	100
Groenvoorziening	61	24	4	11	100
Nutsvoorzieningen	70	21	4	5	100

3.3.1.4 *Locatie*

Wegwerkers gaven per locatie aan of ze nooit, soms, vaak of altijd werkzaam waren op de betreffende locatie. In tabel 4 is te zien dat wegwerkers het vaakst werkzaam zijn binnen de bebouwde kom, minder vaak buiten de bebouwde kom, en het minst vaak op autosnelwegen.

Tabel 4 Wegwerkers werkzaam op de verschillende locaties (in procenten).

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Totaal
Binnen de bebouwde kom	2	14	62	22	100
Buiten de bebouwde kom	8	43	45	4	100
Op autosnelwegen	49	31	18	2	100

3.3.1.5 *Tijdstip*

Wegwerkers gaven per tijdstip aan of ze nooit, soms, vaak of altijd werkzaam waren op het betreffende tijdstip. In tabel 5 is te zien dat wegwerkers vaker overdag werken dan 's nachts, vaker buiten de spits werken dan tijdens de spits, en vaker doordeweeks werken dan in het weekend. Dit is logisch omdat de tijdvakken overdag, buiten de spits en doordeweeks langer duren dan de tijdvakken 's nachts, tijdens de spits en in het weekend.

Tabel 5 Wegwerkers werkzaam op de verschillende tijdstippen (in procenten).

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Totaal
Overdag	1	3	27	69	100
's Nachts	48	40	11	1	100
Buiten de spits	8	17	48	27	100
Tijdens de spits	15	41	32	12	100
Doordeweeks	1	3	20	76	100
In het weekend	40	50	9	1	100

3.3.1.6 *Agressie: frequentie*

Wegwerkers gaven aan hoe vaak ze te maken hebben met verschillende agressieve gedragingen op een schaal lopend van 'nooit' (1) tot 'gemiddeld vaker dan drie keer per dag' (7). In tabel 6 is te zien hoe vaak wegwerkers gemiddeld te maken hebben met de verschillende agressieve gedragingen. Wegwerkers, zowel kader- als uitvoerend personeel, hebben gemiddeld het vaakst te maken hebben met weggebruikers die (in de ogen van de wegwerkers) bewust snelheidsmaatregelen overtreden.

Tabel 6 Gemiddelde score van kader- en uitvoerend personeel op agressieve gedragingen.

	Kader	Uitvoerend	Totaal
Bewust snelheidsmaatregelen overtreden	4.4	4.0	4.2
Wegafzettingen negeren	3.6	3.3	3.4
Wegafzettingen verplaatsen	3.4	3.0	3.2
Boze gebaren	3.0	2.9	2.9
Schelden	2.4	2.4	2.4
Wegafzettingen vernielen	2.1	1.9	2.0
Voorwerpen gooien	1.3	1.2	1.2
Fysiek geweld	1.1	1.1	1.1
Bedreigen met (steek)wapen	1.0	1.0	1.0

3.3.1.7 Agressie: locatie

Wegwerkers gaven per agressieve gedraging aan waar deze gedraging vooral voorkwam. In tabel 7 is te zien hoe vaak een bepaalde agressieve gedraging voorkomt (in procenten) uitgesplitst naar locatie. Wanneer wegwerkers te maken hebben met agressieve gedragingen van weggebruikers, gebeurt dit vooral binnen de bebouwde kom. Een uitzondering vormt het gooien van voorwerpen. Als dit gebeurt, komt dit vooral voor op autosnelwegen.

Tabel 7 Agressieve gedragingen: frequentie (in procenten) per locatie.

	Binnen bebouwde kom	Buiten bebouwde kom	Op autosnelwegen
Boze gebaren	62	25	13
Schelden	63	25	12
Wegafzettingen verplaatsen	75	23	2
Wegafzettingen negeren	67	28	5
Wegafzettingen vernielen	65	29	6
Voorwerpen gooien	34	30	36
Fysiek geweld	57	32	11
Bedreigen	64	23	13
Snelheid overtreden	48	35	17

3.3.1.8 Agressie: Tijdstip

Wegwerkers gaven per agressieve gedraging aan wanneer deze gedraging vooral voorkwam. In tabel 8 is te zien hoe vaak een bepaalde agressieve gedraging voorkomt (in procenten) uitgesplitst naar tijdstip. Wanneer wegwerkers te maken hebben met agressie door weggebruikers, gebeurt dit vooral overdag, buiten de spits, en doordeweeks. Dit is logisch gevolg van het feit dat wegwerkers ook vaker werkzaam zijn op deze momenten. Uitzonderingen zijn het maken van boze gebaren naar en schelden op wegwerkers, en het vernielen van wegafzettingen. Deze gedragingen vinden juist vooral plaats tijdens de spits.

Tabel 8 Agressieve gedragingen: frequentie (in procenten) per tijdstip.

	Overdag	's Nachts	Tijdens de spits	Buiten de spits	Doordeweeks	In het weekend
Boze gebaren	88	12	56	44	85	15
Schelden	87	13	54	46	85	15
Wegafzettingen verplaatsen	76	24	42	58	74	26
Wegafzettingen negeren	83	17	45	55	80	20
Wegafzettingen vernielen	51	49	65	35	57	43
Voorwerpen gooien	60	40	45	55	67	33
Fysiek geweld	72	28	41	59	75	25
Bedreigen	66	34	29	71	72	28
Snelheid overtreden	73	27	44	56	74	26

3.3.1.9 Agressie: Type weggebruiker.

Wegwerkers gaven per agressieve gedraging aan door wie deze gedraging vooral werd vertoond. In tabel 9 is te zien hoe vaak een bepaalde agressieve gedraging voorkomt (in procenten) uitgesplitst naar type weggebruiker. Wanneer wegwerkers te maken hebben met agressieve gedragingen betreft dit vooral automobilisten. Opvallend vaak wordt toegevoegd dat ook buschauffeurs en (dronken) jongeren zich agressief gedragen.

Tabel 9 Agressieve gedragingen: frequentie (in procenten) per type weggebruiker.

	Auto-mobilisten	Vrachtwagen-chauffeurs	Taxi-chauffeurs	Motorrijders	Brom-/scooterrijders	Fietsers	Voetgangers
Boze gebaren	39	9	9	4	13	16	9
Schelden	37	9	9	4	14	17	10
Wegafzettingen verplaatsen	38	15	10	3	10	13	9
Wegafzettingen negeren	30	11	9	7	14	17	11
Wegafzettingen vernielen	23	11	6	3	13	18	17
Voorwerpen gooien	54	10	7	2	11	10	6
Fysiek geweld	44	10	11	4	12	10	7
Bedreigen	46	7	10	1	14	11	5
Snelheid overtreden	33	18	17	16	16		

3.3.1.10 Locatie: welke agressieve gedragingen

In tabel 10 wordt per locatie van wegwerkzaamheden (binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen) beschreven welke agressieve gedragingen volgens wegwerkers vooral voorkomen. Wanneer wegwerkers binnen de bebouwde kom te maken hebben met agressie, is dit vooral in de vorm van het verplaatsen en negeren van wegafzettingen. Buiten de bebouwde kom en op autosnelwegen gaat het vooral om te hoge snelheden die agressief overkomen op de wegwerkers.

Tabel 10 Locatie: verdeling (in procenten) per agressieve gedraging.

	Boze gebaren	Schelden	Weg-afzettingen verplaatsen	Weg-afzettingen negeren	Weg-afzettingen vernielen	Voorwerpen gooien	Fysiek geweld	Bedreiging met wapens	Snelheid
Binnen de bebouwde kom	17	15	19	19	11	2	2	0	16
Buiten de bebouwde kom	15	13	12	18	11	4	3	0	26
Auto-snelweg	21	16	3	9	5	12	3	0	33

3.3.1.11 Samenvatting

- Wegwerkers hebben gemiddeld het vaakst te maken met weggebruikers die (in de ogen van de wegwerkers) bewust snelheidsmaatregelen overtreden.
- Wegwerkers zijn het vaakst werkzaam binnen de bebouwde kom en geven aan dat de meeste agressieve gedragingen ook vooral binnen de bebouwde kom voorkomen. Een uitzondering vormt het gooien van voorwerpen. Als dit gebeurt, komt dit het vaakst voor op autosnelwegen.
- Wegwerkers werken vaker overdag, buiten de spits en doordeweeks dan 's nachts, tijdens de spits, en in de weekenden. De meeste agressieve gedragingen van weggebruikers komen vooral overdag, buiten de spits, en doordeweeks voor. Uitzonderingen zijn het maken van boze gebaren naar en schelden op wegwerkers, en het vernielen van wegafzettingen. Deze gedragingen vinden juist vooral plaats tijdens de spits.
- De agressieve gedragingen worden vooral vertoond door automobilisten.
- Binnen de bebouwde kom komt vooral het verplaatsen en negeren van wegafzettingen voor. Buiten de bebouwde kom en op autosnelwegen komt vooral voor dat weggebruikers (in de ogen van de wegwerkers) bewust de snelheidslimiet overtreden.

3.3.2 Weggebruikers

3.3.2.1 Respondenten

De 501 respondenten (252 mannen en 249 vrouwen) zijn gemiddeld 45 jaar (16 tot 65 jaar), gemiddeld 10 jaar of langer in het bezit van een rijbewijs, en nemen gemiddeld tussen 5 en 20 uur per week deel aan het verkeer.

3.3.2.2 Type weggebruiker: deelname aan het verkeer en wegwerkzaamheden

Weggebruikers gaven aan of ze nooit, minstens één keer per jaar, minstens één keer per maand, minstens één keer per week of minstens één keer per dag als automobilist, vrachtwagenchauffeur, motorrijder, brommer-/ scooterrijder, fietser en voetganger aan het verkeer deelnamen. In tabel 11 is te zien dat de respondenten het vaakst deelnemen aan het verkeer als voetganger, iets minder vaak als automobilist en fietser, en het minst vaak (i.e. bijna nooit) als taxichauffeur, motorrijder en brommer-/scooterrijder.

Tabel 11 Typen weggebruiker: deelname aan het verkeer (in procenten).

	(bijna) Nooit	Eén keer per maand of vaker	Eén keer per dag of vaker
Voetganger	3	27	70
Fietser	15	51	34
Automobilist	22	29	49
Brommer-/scooterrijder	93	6	1
Motorrijder	96	3	1
Taxichauffeur	97	2	1

Weggebruikers gaven ook aan of ze nooit, minstens één keer per jaar, minstens één keer per maand, minstens één keer per week of minstens één keer per dag te maken hebben met wegwerkzaamheden wanneer ze deelnemen aan het verkeer als automobilist, vrachtwagenchauffeur, motorrijder, brommer-/ scooterrijder, fietser en voetganger. In tabel 12 is af te lezen dat respondenten het vaakst te maken hebben met wegwerkzaamheden wanneer zij deelnemen aan het verkeer als automobilist.

Tabel 12 Typen weggebruiker: te maken met wegwerkzaamheden (in procenten).

	Nooit, of minstens één keer per jaar	Eén keer per maand of vaker	Eén keer per dag of vaker
Voetganger	66	28	6
Fietser	58	37	5
Automobilist	28	63	9
Brommer-/scooterrijder	59	40	1
Motorrijder	62	31	7
Taxichauffeur	49	25	26

3.3.2.3 Locatie: deelname aan het verkeer en wegwerkzaamheden

Weggebruikers gaven aan of ze nooit, minstens één keer per jaar, minstens één keer per maand, minstens één keer per week of minstens één keer per dag te maken hebben met wegwerkzaamheden wanneer ze deelnemen aan het verkeer binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, en op autosnelwegen. In tabel 13 is te zien dat de respondenten het vaakst deelnemen aan het verkeer binnen de bebouwde kom.

Tabel 13 Locatie: deelname aan het verkeer (in procenten).

	(bijna) Nooit	Eén keer per maand of vaker	Eén keer per dag of vaker
Binnen de bebouwde kom	0	13	87
Buiten de bebouwde kom	6	49	45
Op autosnelwegen	17	63	20

Weggebruikers gaven ook aan of ze nooit, minstens één keer per jaar, minstens één keer per maand, minstens één keer per week of minstens één keer per dag te maken hebben met wegwerkzaamheden wanneer ze deelnemen aan het verkeer binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, en op autosnelwegen. In tabel 14 is af te lezen dat respondenten even vaak te maken hebben met wegwerkzaamheden wanneer zij deelnemen aan het verkeer op de verschillende locaties.

Tabel 14: Locatie: te maken met wegwerkzaamheden (in procenten).

	(bijna) Nooit	Eén keer per maand of vaker	Eén keer per dag of vaker
Binnen de bebouwde kom	47	44	9
Buiten de bebouwde kom	48	47	5
Op autosnelwegen	48	45	7

3.3.2.4 Frustratie

Respondenten gaven aan of ze nooit, één keer, minstens één keer per jaar, minstens één keer per maand, minstens één keer per week of minstens één keer per dag gefrustreerd raken door gedragingen van andere weggebruikers en door wegwerkzaamheden.

Iets meer dan de helft van de respondenten (53%) zegt één keer per maand of vaker gefrustreerd te raken van andere weggebruikers (zie tabel 15). Bijna driekwart van de respondenten (73%) zegt nooit of één keer gefrustreerd te zijn geraakt door wegwerkzaamheden. Opgemerkt moet worden dat respondenten in het algemeen veel vaker te maken hebben met andere weggebruikers dan met wegwerkzaamheden. Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of en hoe zij hun frustratie uiten wanneer ze gefrustreerd raken door gedragingen van andere weggebruikers en door wegwerkzaamheden. Er waren meerdere antwoorden mogelijk.

Van de respondenten die hebben aangegeven wel eens gefrustreerd te raken door gedragingen van andere weggebruikers zegt 28% zijn of haar frustratie niet te uiten. Verder geeft 27% aan als uiting van frustratie wel eens te claxonneren naar die andere weggebruikers, 32% scheldt wel eens op die andere weggebruikers en 17% maakt wel eens boze gebaren naar die andere weggebruikers. Het gooien van voorwerpen naar die andere weggebruikers, het bedreigen met woorden of (steek)wapens, en het gebruiken van fysiek geweld worden niet genoemd. Van de respondenten noemt 23% andere manieren om frustratie te uiten, zoals mopperen, aanspreken, seinen met grootlicht, erom lachen, boze blikken werpen, hoofd schudden, en schouders ophalen. Het schelden op andere weggebruikers (20% doet dit één keer per week of vaker) komt vaker voor dan het claxonneren (8% doet dit één keer per week of vaker) en het maken van boze gebaren naar andere weggebruikers (7% doet dit één keer per week of vaker).

Van de respondenten die hebben aangegeven wel eens gefrustreerd te raken van wegwerkzaamheden zegt 71% zijn of haar frustratie niet te uiten. Verder geeft 2% aan als uiting van frustratie wel eens te claxonneren naar wegwerkers, 2% scheldt wel eens op wegwerkers, en 1% maakt wel eens boze gebaren naar wegwerkers, 1% verplaatst wel eens wegafzettingen, 5% negeert wel eens wegafzettingen, en 4% negeert wel eens doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen. Het gooien van voorwerpen naar wegwerkers, het bedreigen met woorden of (steek)wapens, en het gebruiken van fysiek geweld, en het vernielen van wegafzettingen worden niet genoemd. Van de respondenten noemt 19% andere manieren om frustratie te uiten, zoals omrijden, balen, en mopperen. Het is op basis van de lage percentages niet mogelijk om uitspraken te doen over de frequentie van het optreden van de verschillende manieren om frustratie te uiten.

Tabel 15 Verdeling (in procenten) van uitingvorm op frustratie door andere weggebruikers en door wegwerkzaamheden.

Uitingvorm van frustratie	Bij frustratie door	
	Andere weggebruikers	Wegwerkzaamheden
Niet uiten	28%	71%
Claxonneren	27%	2%
Schelden	32%	2%
Boze gebaren maken	17%	1%
Wegafzettingen verplaatsen		1%
Wegafzettingen negeren		5%
Snelheidsbeperkende maatregelen negeren		4%
Anders	23%	19%

3.3.2.5 Persoonlijkheidstrekken

De antwoorden op de items 1, 4, 6, 7, 10, 12, 13, 16, 18, 19, 23 en 24 werden gespiegeld zodat hoge scores op items hoge scores op 'meegaandheid' en 'neuroticisme' reflecteerden. Het gemiddelde van de respons op de items 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22 en 24 vormde de dimensie 'meegaandheid', met een alpha coëfficiënt van 0,76. Het gemiddelde van de response op de items 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23 en 25 vormde de dimensie 'neuroticisme', met een alpha coëfficiënt van 0,90.

De scores op 'meegaandheid' correleren negatief met antwoorden op de vragen 'Raakt u wel eens gefrustreerd door gedragingen van andere weggebruikers wanneer u deelneemt aan het verkeer?' ($r = -0,166$, $p < 0,01$) en 'Raakt u wel eens gefrustreerd door wegwerkzaamheden wanneer u deelneemt aan het verkeer?' ($r = -0,134$, $p < 0,01$). De significantie van deze correlaties is echter te wijten aan de grootte van de steekproef. Daarnaast zijn de correlaties zo laag, dat er geen betekenisvol belang kan worden gehecht aan deze waarden. We concluderen daarom dat er geen samenhang is tussen deze persoonlijkheidstrekken en frustratie door weggebruikers en wegwerkzaamheden.

3.3.2.6 Samenvatting

53% van de respondenten zegt 1 keer per maand of vaker gefrustreerd te raken van andere weggebruikers. Hiervan uit 28% zijn of haar frustratie niet, 27% claxonneert wel eens, 32% scheldt wel eens, en 17% maakt wel eens boze gebaren naar die andere weggebruikers, 23% gebruikt andere manieren zoals hoofdschudden en schouders ophalen. 73% van de respondenten zegt nooit of 1 keer gefrustreerd te zijn geraakt door wegwerkzaamheden. Van de respondenten die hebben aangegeven wel eens gefrustreerd te raken van wegwerkzaamheden uit 71% zijn of haar frustratie niet, 2% claxonneert wel eens, 2% scheldt wel eens, 1% maakt wel eens boze gebaren naar wegwerkers, 1% verplaatst wel eens wegafzettingen, 5% negeert wel eens wegafzettingen, 4% negeert wel eens doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen, 19% gebruikt andere manieren om frustratie te uiten, zoals omrijden, balen, en mopperen.

3.4 Conclusie

Het doel van de vragenlijstonderzoeken onder wegwerkers en weggebruikers was om zicht te krijgen op de omvang van het probleem en op kenmerken van de situaties waarin agressie zich het vaakst voordoet omdat blijkt dat de gevolgen van blootstelling aan agressie worden versterkt naarmate de frequentie en intensiteit hoger is. Resultaten laten zien dat wegwerkers het vaakst werkzaam zijn binnen de bebouwde kom en dat de meeste agressieve gedragingen ook vooral binnen de bebouwde kom

plaatsvinden. Binnen de bebouwde kom komt vooral het verplaatsen en negeren van wegafzettingen voor. Een probleem hierbij is dat dit vaak 's nachts gebeurt waardoor het onbekend is wie de dader is.

Buiten de bebouwde kom en op autosnelwegen komt vooral voor dat weggebruikers (in de ogen van wegwerkers) bewust de snelheidslimiet overtreden. Weggebruikers geven echter aan dat zij zelden bewust te hard rijden om hun frustratie bij wegwerkzaamheden te uiten. Het is mogelijk dat wegwerkers de snelheid van weggebruikers als te hoog ervaren doordat de fysieke afstand tussen wegwerkers en weggebruikers klein is.

Opvallend is dat bijna driekwart van de weggebruikers zegt bijna nooit gefrustreerd te raken door wegwerkzaamheden. Degenen die wel eens gefrustreerd raken verklaren dat zij hun frustratie vooral uiten op 'onschuldige' manieren zoals mopperen in zichzelf, balen, en schouders ophalen.

We hebben de omvang van agressie bij wegwerkzaamheden onderzocht met zelf-rapportages. Een nadeel van vragenlijsten is dat respondenten sociaal wenselijk kunnen antwoorden. Omdat we in dit onderzoek niet hebben gecontroleerd voor sociale wenselijkheid is het mogelijk dat het aantal agressieve gedragingen door wegwerkers overschat is, en door weggebruikers onderschat.

4 Groepsdiscussies

4.1 Inleiding

In het kader van het project is besloten om twee groepsdiscussies met weggebruikers te organiseren. De groepsdiscussie als werkvorm is bijzonder geschikt om ervaringen, gevoelens, meningen en ideeën te verzamelen, en om uiteenlopende meningen met elkaar te confronteren en de deelnemers uit te lokken tot ‘nieuwe ideeën’ en suggesties voor verbeteringen. We geven hieronder een samenvatting van de bevindingen van de eerder onderzoek uit 2002, en bespreken vervolgens methode en resultaten van de groepsdiscussies.

4.1.1 Eerder onderzoek

In 2002 heeft RWS AVV (2003) twee groepsdiscussies over wegwerkzaamheden georganiseerd. Op basis van informatie verkregen in deze focusgroepen is in combinatie met MOT Opleiden en Trainen en IPC Groene Ruimte een inventarisatie gemaakt van verschillende aspecten van wegwerkzaamheden die ergernis oproepen bij weggebruikers en bewoners. Deze aspecten van wegwerkzaamheden zijn mogelijk van invloed op het optreden van agressief gedrag. Of weggebruikers of bewoners zich agressief kunnen gaan gedragen is mede afhankelijk van de situatie, bijvoorbeeld de fysieke afstand tot wegwerkers en materiaal.

De ergernissen zijn te groeperen in vier clusters: ergernissen over maatregelen, ergernissen over het tijdstip, ergernissen over de coördinatie, en ergernissen over de informatievoorziening.

4.1.1.1 Maatregelen

Deelnemers van de focusgroepen van RWS AVV geven aan dat ze zich ergeren aan maatregelen met betrekking tot wegwerkzaamheden. Ze vinden dat er wel eens onterecht rijstroken worden afgezet, onterecht snelheidsbeperkingen gelden, en onterecht wegomleidingen zijn. Dit leidt in de ogen van de weggebruikers tot onnodige filevorming, vertraging en belemmering. Weggebruikers hebben het gevoel dat ze onterecht en onnodig worden gefrustreerd. Ze nemen de maatregelen waar als onrechtvaardig. Mogelijke acties die kunnen leiden tot het verminderen van ergernis over maatregelen zijn: rijstroken niet onnodig lang buiten gebruik stellen en het hanteren van geloofwaardige snelheidslimieten.

4.1.1.2 Tijdstip werkzaamheden

Deelnemers geven aan dat ze zich ergeren aan het tijdstip waarop werkzaamheden worden uitgevoerd. Ze ervaren dat wegwerkzaamheden tijdens de spits, doordeweeks en overdag leiden tot meer belemmering, filevorming en vertraging dan wegwerkzaamheden die buiten de spits, in het weekend en 's nachts worden uitgevoerd. Ze voelen zich tijdens de spits, doordeweeks en overdag meer gefrustreerd en belemmerd omdat ze vaker haast hebben en ergens op tijd moeten zijn dan buiten de spits, in het weekend en 's nachts.

4.1.1.3 Coördinatie

Deelnemers geven aan dat ze zich ergeren aan de gebrekkige coördinatie van wegwerkzaamheden. Ze vinden dat het ongecoördineerd uitvoeren van allerlei wegwerkzaamheden leidt tot onnodige vertragingen en belemmeringen gedurende

langere tijd. Een mogelijke actie die kan leiden tot het verminderen van ergernis over de ontbrekende coördinatie zijn: het verbeteren van de communicatie tussen aannemers en uitvoerders van verschillende soorten werkzaamheden aan de weg.

4.1.1.4 *Informatievoorziening met betrekking tot wegwerkzaamheden*

Deelnemers geven aan dat ze zich ergeren aan de informatievoorziening met betrekking tot wegwerkzaamheden. Ze vinden dat de informatie die voorafgaand aan de werkzaamheden wordt verstrekt niet adequaat en actueel is. Dit leidt tot een verminderd gevoel van controle en meer onzekerheid over bijvoorbeeld reistijden, wegomleidingen en wegafsluitingen. Ook zorgt de gebrekkige informatievoorziening tijdens wegwerkzaamheden voor onverwachte en onduidelijke omleidingen.

Weggebruikers hebben het gevoel dat ze onverwacht te maken krijgen met frustrerende belemmeringen en vertragingen. Mogelijke acties die kunnen leiden tot het verminderen van ergernis over gebrekkige informatievoorziening zijn: adequate en actuele informatie geven aan weggebruikers en bewoners over omleidingen en belemmeringen waarin wordt genoemd: aanleiding, doel, en opbrengsten van het project, aanvang en de duur van het project, alternatieve routes, en actuele (verkeers)situatie.

4.2 **Methode**

Om beter inzicht te krijgen in de wijze waarop weggebruikers denken over frustratie en agressie door wegwerkzaamheden en (mogelijke) oplossingen hebben we een empirische studie uitgevoerd.

Uit de groep van 501 respondenten die de vragenlijst betreffende de omvang van frustratie en agressie door andere weggebruikers en door wegwerkzaamheden hebben ingevuld is een selectie gemaakt. De selectie bestond uit weggebruikers die hadden aangegeven niet gefrustreerd te raken door wegwerkzaamheden, weggebruikers die hadden aangegeven wel gefrustreerd te raken maar dit niet uiten, en weggebruikers die wel gefrustreerd raken en dit wel uiten.

Bij de werving van de gespreksdeelnemers is nagestreefd discussiegroepen samen te stellen waarbij rekening werd gehouden met de volgende kenmerken: verschillende leeftijdscategorieën, zowel mannen als vrouwen, zowel automobilisten, fietsers, voetgangers als gebruikers van openbaar vervoer, verschillende ritmotieven: recreatief, woon/werk, zakelijk.

De groepsdiscussies vonden plaats bij Motivaction te Amsterdam op 24 april 2007, en duurden elk twee uur. Aan beide groepsdiscussies hebben zes personen deelgenomen. Voor beide gesprekken diende een in overleg met CROW opgestelde gespreksrichtlijn als leidraad (zie bijlage C). Eerst stelden de gespreksdeelnemers zichzelf kort voor, en gaven zij een korte beschrijving van hun redenen om deel te nemen aan het verkeer. Vervolgens werd nader ingegaan op ervaringen met andere weggebruikers en met wegwerkzaamheden en wegwerkers.

4.3 **Resultaten**

De gespreksdeelnemers (zowel mannen als vrouwen van diverse leeftijden) maken gebruik van verschillende vervoermiddelen, en hebben verschillende motieven om deel te nemen aan het verkeer.

4.3.1 *Ervaringen met gedragingen van andere weggebruikers*

4.3.1.1 *Frustraties*

De gespreksdeelnemers geven aan dat zij regelmatig worden geconfronteerd met gedragingen van andere weggebruikers die frustratie oproepen. Genoemd worden bijvoorbeeld: verkeersovertredingen, inhalende vrachtwagens, onnodig links rijden, ‘gerommel’ op de snelwegen vooral bij op- en afritten, brutaal gedrag zoals handgebaren, blokkeren van wegen, en geen richting aangeven bij verlaten rotonde. Eén gespreksdeelnemer geeft aan niet of nauwelijks gefrustreerd of geïrriteerd te raken door andere weggebruikers. Als reden hiervoor geeft hij dat gedrag van andere mensen niet altijd bedoeld is om frustratie op te wekken. Voor veel gedragingen zijn er vaak allerlei goede redenen die niet direct zichtbaar zijn voor anderen.

Er komt naar voren dat gedragingen van andere weggebruikers de ene keer wel frustratie opwekken, en de andere keer niet. Dit is afhankelijk van verschillend beïnvloedende factoren: verschillen *tussen* personen, verschillen *binnen* personen, en kenmerken van de andere weggebruiker.

Verschillen tussen personen. De gespreksdeelnemers verschillen bijvoorbeeld van elkaar in de mate waarin ze geneigd zijn om zich te ergeren aan anderen. Eén van de gespreksdeelnemers beïnvloedt de mate van ergernis door het gedrag van mensen op een bepaalde manier te verklaren. Wanneer hij voorafgaand aan ergernis- en frustratieopwekkende gedragingen oorzaken van gedragingen van anderen toeschrijft aan goede bedoelingen, treden er minder gevoelens van ergernis en frustratie op dan wanneer hij zulke attributies niet maakt.

Verschillen binnen personen. De gespreksdeelnemers geven ook aan dat ze zich in een bepaalde situatie de ene keer wel gefrustreerd voelen, en de andere keer niet. Wanneer ze ontspannen of vrolijk zijn voor ze de weg op gaan, wekken bepaalde gedragingen van andere weggebruikers minder gevoelens van ergernis en frustratie op dan wanneer ze gespannen of chagrijnig zijn voordat ze de weg op gaan.

Kenmerken van de ander. Volgens de gespreksdeelnemers roepen dezelfde gedragingen door verschillende groepen personen verschillende gevoelens op. Een bepaalde gedraging van iemand in een verlaagde auto met een dubbele uitlaat en geblindeerde ramen leidt vaker tot ergernis en frustratie dan dezelfde gedraging van iemand in een ‘gewone’ auto.

4.3.1.2 *Reacties op frustratie*

Er zijn volgens de gespreksdeelnemers verschillende manieren om te reageren op frustratie. Manieren die worden gebruikt zijn: ludiek mee omgaan, vloeken in de auto, boosheid binnenhouden, schelden in mezelf, toeteren, seinen met lichten, niets doen, hoofdschudden, en gebaren maken. Ook wordt gezegd dat gedragingen van anderen soms reacties opwekken zodat verkeersovertredingen worden begaan, zoals rechts inhalen en over de stoep fietsen.

Ook hier komt naar voren dat reacties op ergernissen en frustraties afhankelijk zijn van verschillende beïnvloedende factoren: verschillen *tussen* personen, verschillen *binnen* personen, kenmerken van de situatie, en gedragingen van de andere weggebruiker.

Verschillen tussen personen. De gespreksdeelnemers verschillen bijvoorbeeld van elkaar in de mate waarin ze het de energie en moeite waard vinden om te reageren op een ergernis. De een vindt het zonde van zijn/haar energie, en de ander wil zijn/haar frustratie uiten door aan de andere weggebruiker te laten weten dat hij/zij iets niet goed doet.

Verschillen binnen personen. De gespreksdeelnemers geven ook aan dat ze niet elke keer op dezelfde manier reageren in een bepaalde situatie. Wanneer ze ontspannen zijn reageren ze minder snel op een frustrerende gebeurtenis, dan wanneer ze voor verkeersdeelname al een negatieve stemming hadden.

Situatie. De situatie waarin de verkeersdeelnemer zich bevindt is ook van invloed op de manier van reageren op frustraties. Een gespreksdeelnemer zegt dat wanneer hij op de fiets zit hij zijn mond dichthoudt, maar wanneer hij in zijn auto zit wel gebaren maakt omdat hij zich dan veiliger voelt door de grotere afstand tot de andere weggebruiker.

Gedrag ander. Volgens de gespreksdeelnemers is hoe ze reageren op ergernissen en frustraties ook afhankelijk van (mogelijke) vervolggedragingen van de veroorzaker van de frustratie. Wanneer de andere weggebruiker aangeeft dat hij/zij fout zat door het maken van een gebaar of door verontschuldiging te kijken, laten de gespreksdeelnemers de situatie voor wat het is en reageren ze niet op de frustrerende gebeurtenis. Ook wordt er een inschatting gemaakt van de mogelijke vervolggedragingen van de andere weggebruiker. Sommige gespreksdeelnemers kiezen er op basis van (uiterlijke) kenmerken van de andere weggebruiker voor om niet te reageren op frustrerende gedragingen van andere weggebruikers omdat ze denken dat hun reactie waarschijnlijk weer boosheid en agressie zal teweegbrengen bij de andere weggebruiker.

4.3.1.3 *Samenvatting*

Uit de groepsdiscussie over ervaringen met gedragingen van andere weggebruikers die ergernis en frustratie oproepen komen factoren naar voren die overeenkomen met begrippen uit de agressieliteratuur.

Persoonlijkheidstrekken. Mensen hebben verschillende persoonlijkheden. Er zijn mensen die ‘van nature’ geneigd zijn om gefrustreerd te raken of zich agressief te gedragen. Dit kan een negatieve invloed hebben op de gevoelens en gedragingen van mensen in het verkeer. De neiging tot frustratie is bijvoorbeeld afhankelijk van de interpretatie van gedragingen van anderen en situaties.

Attributie. Mensen verschillen van elkaar zowel wat betreft het interpreteren van gedragingen van anderen als het interpreteren van oorzaken van situaties. Voorafgaand of tijdens een gebeurtenis bedenken dat de andere weggebruiker zich ‘per ongeluk’ niet aan de regels houdt is positief van invloed op de gevoelens en gedragingen van mensen in het verkeer.

Stemmingen. Mensen voelen zich niet steeds hetzelfde. Negatieve stemmingen van mensen kunnen een negatieve invloed hebben op hun gevoelens en gedragingen in het verkeer.

Arousal. Mensen zijn niet altijd in dezelfde mate ontspannen. Een gevoel van spanning bij mensen kan een negatieve invloed hebben op hun gevoelens en gedragingen in het verkeer.

Anonimiteit. Mensen zijn niet steeds even zichtbaar. Een hoge mate van waargenomen anonimiteit van mensen kan een negatieve invloed hebben op hun gevoelens en gedragingen in het verkeer.

Verontschuldigen. Weggebruikers gedragen zich verschillend van elkaar. Het aanbieden van verontschuldigen kan een positieve invloed hebben op de gevoelens en gedragingen van mensen in het verkeer.

Imago (stereotypering). Weggebruikers zien er verschillend uit. Bepaalde kenmerken kunnen een negatieve invloed hebben op de gevoelens en gedragingen van mensen in het verkeer.

Situationele invloeden. De afstand tussen weggebruikers is niet steeds hetzelfde. Een grote afstand tussen de weggebruikers kan het optreden van agressie bemoeilijken of juist makkelijker maken omdat de ander niks terug kan doen.

4.3.2 *Ervaringen met wegwerkzaamheden*

4.3.2.1 *Associaties*

De gespreksdeelnemers hebben op Post-Its® genoteerd welke associaties zij hebben bij wegwerkzaamheden en wegwerkers. De genoemde associaties zijn te verdelen in gunstige, ongunstige en neutrale associaties.

Gunstige associaties zijn:

- Harde werkers: werken vaak 's nachts, in weekenden en in vakanties.
- Betere weg.
- Gevaarlijk, risicovol werk.
- Slechte bescherming wegwerkers.
- Goede verlichting bij wegwerkzaamheden op autosnelwegen.
- Nu investeren voor later.
- www.vanAnaarBeter.nl maakt zichtbaar waar en wanneer wegwerkzaamheden plaatsvinden.

Ongunstige associaties zijn:

- Meer wegen lossen niets op.
- Vertragingen.
- Files.
- Veel overlast binnen de bebouwde kom.
- Fietzers moeten alles zelf oplossen, geen omleiding maar een afsluiting.
- Onduidelijke gele belijning.
- Te veel tekst op één bord.
- Moeilijke omleidingen.
- Slechte verwijzingen.
- Alternatieve routes te ver om.
- Alternatieve routes slecht aangegeven.
- Onnodige wegafzettingen, wegversmallingen en snelheidsbeperkingen (omdat er niet wordt gewerkt).
- Nuttelose onbevoegde verkeersregelaars.
- Niemand aan het werk.
- Wegwerkers hebben vaak pauze.

Neutrale associaties zijn:

- Snelheid aanpassen.
- Benieuwd naar de duur van de werkzaamheden.
- Benieuwd naar de redenen van de werkzaamheden.
- Noodzakelijk kwaad.
- veel onderhoud nodig ter verbetering van het wegennet.

Opvallend is dat de gespreksdeelnemers vooral ongunstige associaties hebben bij wegwerkzaamheden en wegwerkers. De ongunstige associaties zijn te verdelen in de volgende categorieën; gevolgen (files, vertragingen, overlast), maatregelen (onduidelijke borden, belijning en omleidingen en onnodige maatregelen), en gedragingen (vaak pauze, niemand aan het werk, verkeersregelaars).

4.3.2.2 *Ergernissen*

Vervolgens is gepraat over ergernissen die de gespreksdeelnemers ervaren bij wegwerkzaamheden. Naast de al genoemde ongunstige aspecten kwamen de volgende zaken hierbij naar voren:

- De coördinatie ontbreekt vaak: verschillende wegen worden tegelijkertijd aangepakt waardoor je op de route op meerdere plekken wegwerkzaamheden en omleidingen tegenkomt.
- De afstemming tussen verschillende technieken (zoals riolering, kabel aansluiting) ontbreekt vaak: keer op keer wordt hetzelfde stuk weg opengemaakt.
- Slordigheid: wegwerkers laten vaak na om bijvoorbeeld zandhopen op te ruimen.
- Onduidelijkheid: de redenen van de wegwerkzaamheden en de geldende snelheid is vaak onbekend.
- Incorrecte informatie: werkzaamheden duren bijvoorbeeld langer dan gepland.
- Onverwachte, onaangekondigde wegwerkzaamheden die vertraging opleveren.

4.3.2.3 *Beïnvloedende factoren*

Uit de groepsdiscussies komt naar voren dat wegwerkzaamheden de ene keer wel frustratie opwekken, en de andere keer niet. Dit is afhankelijk van meerdere factoren: verschillen *tussen* personen, verschillen *binnen* personen, en kenmerken van de wegwerkzaamheden.

Verschillen tussen en binnen personen. De verschillen tussen en binnen personen zijn dezelfde als hierboven besproken. We gaan hier nader in op de kenmerken van de wegwerkzaamheden die in sommige gevallen wel, en in andere gevallen niet zorgen voor frustratie.

Kenmerken van wegwerkzaamheden. Ten eerste zeggen de gespreksdeelnemers dat zij minder gefrustreerd raken wanneer zij weten hoe lang het traject is waarlangs de werkzaamheden plaatsvinden zowel in kilometers als in actuele vertragingminuten dan wanneer zij niet beschikken over die informatie. Ten tweede geven de gespreksdeelnemers aan dat zij vooral gefrustreerd raken als de wegwerkzaamheden onverwacht zijn. Dit leidt tot een verminderd gevoel van controle. Je hebt niet meer zelf in de hand of je op tijd op je bestemming aankomt. Ten derde melden de gespreksdeelnemers dat zij op zich niet gefrustreerd raken van vertragingen, maar wel als er niet daadwerkelijk wordt gewerkt. De opgelopen vertraging wordt dan als onrechtvaardig en onnodig waargenomen. Ten vierde vinden de gespreksdeelnemers dat frustratie ook afhankelijk is van het wel of niet belemmerd worden bij het bereiken van je doelen. Voor de één is het frustrerend als de wegwerkzaamheden doordeweeks plaatsvinden omdat hij dan op

tijd op zijn werk moet zijn, voor de ander is het frustrerend als de werkzaamheden in het weekend plaatsvinden omdat hij alleen in het weekend gebruik maakt van zijn auto en dat dan onbelemmerd wil kunnen doen.

4.3.2.4 *Samenvatting*

Uit de groepsdiscussie over ervaringen met wegwerkzaamheden die ergernis en frustratie oproepen komen aanvullende factoren naar voren die overeenkomen met begrippen uit de agressieliteratuur.

Mediatoren. Wegwerkzaamheden leiden niet altijd tot frustratie, en frustratie leidt niet altijd tot agressieve reacties. Dit is afhankelijk van de invloed van andere factoren. Onverwachte wegwerkzaamheden wekken meer frustratie en agressie op dan aangekondigde werkzaamheden. Onnodige maatregelen (omdat er niet wordt gewerkt) die vertraging opleven of het bereiken van doelen belemmeren wekken meer frustratie en agressie op dan maatregelen die nodig zijn.

Arousal. Maatregelen worden niet altijd even duidelijk/op dezelfde manier weergegeven/aangegeven. Maatregelen die niet duidelijk worden weergegeven wekken gevoelens van onrust en onzekerheid op.

4.3.3 *Mogelijke oplossingen*

Aan de gespreksdeelnemers is gevraagd om mogelijke oplossingen ter vermindering van frustratie en agressie bij wegwerkzaamheden te noteren op Post-Its®. De mogelijke oplossingen zijn onder te brengen in de volgende categorieën:

4.3.3.1 *Informatievoorziening*

Correcte en actuele informatie:

- Voorafgaand aan de uitvoering van de wegwerkzaamheden correcte informatie geven over de duur en het doel (concrete opbrengsten voor weggebruikers, bewoners) van de wegwerkzaamheden en wat ze precies gaan doen.
- Tijdens de uitvoering van de wegwerkzaamheden actuele informatie geven over de duur en het doel (concrete opbrengsten voor weggebruikers, bewoners) van de wegwerkzaamheden en wat ze precies aan het doen zijn (vergelijkbaar met de informatievoorziening over het onderhoud op de A10).
- Tijdens de uitvoering van de wegwerkzaamheden voorafgaand aan het traject de lengte van het traject weergeven.
- Tijdens de uitvoering van de wegwerkzaamheden voorafgaand aan het traject de actuele vertragingstijd weergeven in minuten zodat weggebruikers ervoor kunnen kiezen om de wegwerkzaamheden te vermijden.
- Na de werkzaamheden 'sorry for trouble' aangeven (niet alleen op autosnelwegen, maar ook binnen de bebouwde kom).

Aanbieden van informatie:

- Informatie verspreiden over meerdere borden die op een zodanige afstand van elkaar zijn geplaatst dat weggebruikers de informatie kunnen lezen en begrijpen voordat ze het volgende bord zien.
- Informatievoorziening uniform maken: bied informatie over wegafsluitingen en omleidingen altijd op dezelfde manier aan.
- Informatie over alternatieve routes op tijd aangeven zodat weggebruikers ervoor kunnen kiezen om de wegwerkzaamheden te vermijden.
- Informatie over wegafsluitingen op tijd aangeven zodat weggebruikers niet hoeven terugrijden/-fietsen/-lopen.

Vormen van informatievoorziening:

- Via borden bij de weg waaraan gewerkt (gaat) worden.
- Via websites die up-to-date informatie aanbieden.
- Via (regionale) tv-zenders die elke dag een overzicht geven van waar er de volgende dag wordt gewerkt.
- Via (regionale) kranten die elke week een overzicht geven van waar er de volgende week wordt gewerkt.
- Via brieven waarin bewoners worden geïnformeerd over data van afzettingen en wat er precies gaat gebeuren en waarom.

4.3.3.2 *Snelheidsbeperkingen*

- Snelheidsbeperkingen als de wegwerkers echt bezig zijn.
- Uitleggen waarom er snelheidsbeperkingen gelden.
- Geloofwaardige snelheidsbeperkingen.

4.3.3.3 *Coördinatie van de werkzaamheden*

- Werkzaamheden spreiden door niet overal tegelijk te beginnen.
- Werkzaamheden door verschillende technieken combineren zodat een weg niet meerdere keren wordt opengebroken.
- Werkzaamheden combineren zodat ze eerder kunnen worden afgerond.

4.3.3.4 *Overig*

- Inspraak geven aan de weggebruikers.
- Mensen betrekken bij het werken aan de weg; nodig weggebruikers en bewoners uit voor 'iets leuks' aan het begin en eind van de werkzaamheden.
- Bewoners betrekken bij belangrijke besluiten over wegwerkzaamheden bijvoorbeeld door het organiseren van (buurt)bijeenkomsten.
- Compensatie aan de weggebruikers als werkzaamheden uitlopen.
- Lik op stuk beleid voor de weggebruikers die maatregelen overtreden.
- Bij tijdelijke gevaarlijke situaties bij het begin en einde een politieagent neerzetten.
- Drastische vermindering van reclameborden zodat borden betreffende wegwerkzaamheden beter opvallen.
- Plaats van werkzaamheden schoon en netjes achterlaten.
- Fietzers toestaan dat ze op de stoep fietsen.
- Rekening houden met fietsers.
- De overgebleven wegruimte goed indelen.
- Op snelwegen niet meer ruimte in beslag nemen dan nodig.

4.4 Conclusie

Het doel van de groepsdiscussies was meer inzicht te krijgen in de wijze waarop weggebruikers denken over frustratie en agressie door andere weggebruikers en door wegwerkzaamheden, en over mogelijke oplossingen.

De gespreksdeelnemers raken regelmatig gefrustreerd door gedragingen van andere weggebruikers. Dit is afhankelijk van verschillende beïnvloedende factoren zoals verschillen tussen personen (karaktertrekken), verschillen binnen personen (stemmingen), en kenmerken van de andere weggebruiker (stereotypering). Er zijn verschillende manieren om te reageren op frustratie. Hoe er wordt gereageerd hangt, naast verschillen tussen en binnen personen, af van de omstandigheden zoals kenmerken van de situatie (afstand tot andere weggebruiker) en gedragingen van de ander (verontschuldiging).

De gespreksdeelnemers hebben veelal negatieve associaties bij wegwerkzaamheden en wegwerkers. Het gaat vooral om gevolgen van wegwerkzaamheden, maatregelen betreffende wegwerkzaamheden, en gedrag van wegwerkers. Ergernissen ontstaan met name door ontbrekende coördinatie, slordigheid, onduidelijkheid, en onverwachte werkzaamheden. Of wegwerkzaamheden leiden tot frustratie is, naast verschillen tussen en binnen personen, afhankelijk van kenmerken van de wegwerkzaamheden.

Gebrekkige informatievoorziening leidt bijvoorbeeld tot onzekerheid over reistijd en route, en die onzekerheid is vervolgens van invloed op frustratie en agressie.

Maatregelen die ergernissen en frustratie door wegwerkzaamheden kunnen verminderen zouden zich moeten richten op het verbeteren van informatievoorziening, het nastreven van noodzakelijke maar geloofwaardige snelheidsbeperkingen, en de coördinatie van de werkzaamheden. Daarnaast kan kennis over verschillende psychologische begrippen (stemmingen, imago, verontschuldiging) worden gebruikt om de maatregelen te ondersteunen.

5 Interviews

5.1 Inleiding

Om een duidelijker beeld te krijgen van de verschillen tussen situaties waarin wegwerkers in hoge mate te maken hebben met agressie en situaties waarin wegwerkers in lage mate te maken hebben met agressie, en mogelijke oplossingen is een aantal wegwerkers telefonisch geïnterviewd. In het kader van het project is in eerste instantie besloten om interviews af te nemen bij zowel wegwerkers die in hoge mate te maken hebben met agressie tijdens hun werkzaamheden als bij wegwerkers die in lage mate te maken hebben met agressieve weggebruikers. Een aantal geselecteerde wegwerkers was telefonisch niet bereikbaar. Dit bleken bij toeval allemaal wegwerkers te zijn die in lage mate te maken hebben met agressieve weggebruikers.

Verschillende aspecten van wegwerkzaamheden zijn mogelijk van invloed op het optreden van agressief gedrag. Of weggebruikers of bewoners zich agressief kunnen gaan gedragen is mede afhankelijk van de situatie, bijvoorbeeld de fysieke afstand tot wegwerkers en materiaal. We bespreken hieronder de resultaten van de interviews.

5.2 Methode

Uit de groep van 1468 wegwerkers die aan het vragenlijstonderzoek hebben deelgenomen is een selectie gemaakt. De selectie bestond uit wegwerkers die een hoge dan wel lage gemiddelde score hadden op de negen vragen betreffende de verschillende vormen van agressie. Er is nagestreefd om wegwerkers te interviewen waarbij rekening werd gehouden met de volgende kenmerken: verschillende werkzaamheden, werkzaam op verschillende locaties, en binnen verschillende werkdomeinen. De interviews vonden plaats via de telefoon, en duurden een kwartier. Voor de gesprekken diende een in overleg met CROW opgestelde gespreksrichtlijn als leidraad (zie bijlage D). Eerst gaf de interviewer een korte inleiding, en beschreef de geïnterviewde zijn werksituatie. Vervolgens werd nader ingegaan op ervaringen met agressieve weggebruikers en kenmerken van de situatie waarin deze agressie voorkwam. Tot slot deed de geïnterviewde suggesties voor mogelijke oplossingen.

5.3 Resultaten

De geïnterviewden verrichtten verschillende werkzaamheden (wegafzettingen plaatsen, onderhouden wegmeubilair, calamiteitendienst, asfaltmachinist, asfalt vervoeren), op verschillende locaties (binnen de bebouwde kom, autosnelwegen), op verschillende tijdstippen (doordeweeks, 's nachts), en hebben in verschillende mate te maken met verschillende vormen van agressie.

5.3.1 Agressie

Geïnterviewden die in hoge mate te maken hebben met agressie noemen als voorbeelden weggebruikers die uitstappen en verbaal dreigen met geweld, schelden, schreeuwen, claxonneren, wegafzettingen verplaatsen en negeren, afzetlinten kapot trekken, hard wegscheuren, en obscene gebaren maken.

In situaties waar agressie optreedt, komen enkele aspecten van wegwerkzaamheden duidelijk naar voren. Vaak gaat het om situaties waarin er sprake is van wegafzettingen voor een wegversmalling of wegafsluiting, borden met aanduidingen voor een

alternatieve route bij wegafsluitingen van hoofdwegen door de stad, en kortdurende en onverwachte werkzaamheden die niet gemakkelijk kunnen worden aangekondigd.

5.3.2 *Beïnvloedende factoren*

Uit de interviews komen meerdere factoren naar voren die overeenkomen met begrippen uit de literatuur.

Houding en gedrag. Geïnterviewden zijn van mening dat ook de houding en gedragingen van wegwerkers zelf van invloed zijn op het verminderen van agressie. Een rustige houding, en soms er een grapje over maken lijkt het best te werken om agressie te voorkomen en/of te verminderen.

Imago. Wanneer er politie aanwezig is om het verkeer in goede banen te leiden, lijken weggebruikers minder vaak agressie te vertonen. De geïnterviewde wegwerkers verklaren dat dit komt omdat de politie meer uitstraling heeft en daardoor agressie in toemt.

Onzekerheid. Wegwerkzaamheden leiden op meerdere manieren tot meer onzekerheid voor de weggebruiker. Weggebruikers zijn gewend om een bepaalde route te rijden; wanneer dit door (onverwachte) wegwerkzaamheden niet meer kan, leidt dit tot gevoelens van onzekerheid en verhoogde arousal. Dit werkt het optreden van agressie in de hand. Ook zeggen wegwerkers dat weggebruikers niet willen wachten tot de weg weer vrij is omdat zij niet weten hoe lang ze moeten wachten. Dit leidt tot onzekerheid over de vertragingstijd, en dit kan vervolgens weer leiden tot meer frustratie en agressie.

Onverwachtheid. Weggebruikers zijn niet altijd voorbereid op wegwerkzaamheden. Ze kunnen daarom onverwacht niet hun normale route volgen en zullen onverwacht vertraging oplopen. Dit werkt volgens de geïnterviewden ook frustrerend omdat weggebruikers voorafgaand aan de reis geen rekening hadden gehouden met een andere route en een langere reistijd.

Gewoonte. De geïnterviewden geven aan dat wanneer een wegafzetting of omleiding een paar dagen operationeel is, veel weggebruikers er al aan gewend zijn. Wanneer weggebruikers gewend zijn aan de nieuwe route (minder onzekerheid), wekt dit minder frustratie en agressie op.

Situationele invloeden. Wegwerkers zeggen dat er bij warm weer meer agressie voorkomt. Ook denken de geïnterviewde wegwerkers dat mensen soms al boos zijn voordat ze aan het verkeer gaan deelnemen. Deze weggebruikers reageren dan sneller boos bij wegwerkzaamheden. Tot slot is de afstand tussen wegwerker en weggebruiker belangrijk. Fietzers hebben door de kleine afstand tot de wegwerkers wel de gelegenheid om een discussie aan te gaan maar zien hier vaak vanaf omdat zij een onveilige afstand ervaren tot de wegwerkers en omdat zij op de fiets onbeschermd zijn (in tegenstelling tot weggebruikers in een auto). Op autosnelwegen rijden automobilisten met een zodanige snelheid voorbij dat het nauwelijks mogelijk is om agressie (bijvoorbeeld obscene gebaren) waar te nemen. Omdat binnen de bebouwde kom de snelheid lager is, zijn er meer mogelijkheden tot interactie. Daarbij ervaren automobilisten door hun veilige plek in de auto een veilige afstand tot de wegwerkers dat agressie kan vergemakkelijken.

5.3.3 *Mogelijke oplossingen*

De geïnterviewde wegwerkers zijn gevraagd om mogelijke oplossingen aan te dragen. Zij zijn van mening dat agressie serieus moet worden genomen door politie en justitie. De wegwerkers stellen voor om dit te bereiken door bij gevallen van agressie de politie te laten komen (zodat weggebruikers ervaren dat het een serieuze zaak is), de gegevens van agressieve weggebruikers te noteren, en over te dragen aan justitie. Geïnterviewden opperden om wegwerkers een cursus tot verkeersregelaar te laten volgen, zodat zij door hun zelfverzekerde houding meehelpen bij het voorkomen van agressie. Om te voorkomen dat weggebruikers het werkvak inrijden voordat chauffeurs van asfaltvrachtwagens de wegafzetting terug hebben kunnen zetten, zou er een mobiele slagboom kunnen worden geplaatst bij de ingang van het werkvak. Wegwerkers geven aan dat het belangrijk is om correcte informatie vooraf te geven aan de weggebruikers. De informatie zou heel specifiek moeten zijn: *die* kruising wordt *dan* afgesloten in verband met *die* werkzaamheden. Hierbij zouden ook alternatieve routes op tijd en duidelijk moeten worden aangegeven zodat mensen weten waar ze aan toe zijn. In steden zou er altijd goed overleg met de vereniging van gemeenten moeten zijn. Er wordt gezegd dat het verstrekken van informatie nu ook wel gebeurt, maar niet altijd en niet altijd op de juiste manier. Bij wegwerkzaamheden zou moeten worden vermeld *waarom* een weg is afgesloten (bijvoorbeeld asfalteringswerkzaamheden) zodat weggebruikers weten dat ze er echt niet langs kunnen. Dit kan het beste gebeuren met tekstkarren waarbij de informatie gemakkelijk en snel kan worden aangepast aan de actuele situatie. Het verwachte tijdstip van gereed zijn van de werkzaamheden en/of openstellen van de weg kan dan bijvoorbeeld gemakkelijk worden aangepast wanneer er veranderingen optreden.

5.4 **Conclusie**

Het doel van de interviews met wegwerkers was om een duidelijker beeld te krijgen van de verschillen tussen situaties waarin wegwerkers in hoge mate en situaties waarin wegwerkers in lage mate te maken hebben met agressie, en van mogelijke oplossingen. Helaas is het niet gelukt om wegwerkers te bereiken die in lage mate te maken hebben met agressie.

Wegwerkers die wel vaak te maken hebben met agressie noemen verschillende voorbeelden van agressie zoals schreeuwen, dreigen en obscene gebaren. Opvallend is dat het vaak gaat om situaties waarbij sprake is van wegafzettingen voor een wegversmalling of wegafsluiting, borden met aanduidingen voor een alternatieve route bij wegafsluitingen van hoofdwegen door de stad, en kortdurende en onverwachte werkzaamheden die niet gemakkelijk kunnen worden aangekondigd. Maatregelen die ergernissen en frustratie door wegwerkzaamheden kunnen verminderen zouden zich moeten richten op verbetering van informatievoorziening, van houding en gedrag van wegwerkers, van het imago van wegwerkers en wegwerkzaamheden, en van het melden en registreren van gevallen van agressie. Daarnaast kan kennis over verschillende psychologische begrippen (arousal, gewoonte) worden gebruikt om de maatregelen te ondersteunen.

6 Oplossingsrichtingen en concrete aanbevelingen

6.1 Oplossingsrichtingen

Op basis van de resultaten van het literatuuronderzoek, het vragenlijstonderzoek naar de omvang van het probleem, discussiegroepen en interviews formuleren we oplossingsrichtingen. We maken onderscheid tussen langdurige en kortdurende werkzaamheden. We hanteren daarbij de indeling voor – tijdens – na wegwerkzaamheden. Voor het toepassen en slagen van de oplossingsrichtingen zijn opdrachtgevers, opdrachtnemers, wegwerkers, weggebruikers en overheidsinstanties verantwoordelijk. Belangrijk is hierbij dat we niet het doel hebben om probleemeigenaren aan te wijzen, omdat rollen en verantwoordelijkheden afhankelijk van de situatie zijn, maar om oplossingsrichtingen aan te dragen.

Tabel 16 Oplossingsrichtingen voor zowel langdurige als kortdurende werkzaamheden.

	Langdurige werkzaamheden			Kortdurende werkzaamheden		
	Voor	Tijdens	Na	Voor	Tijdens	Na
Aangifte	x	x	x	x	x	x
Alternatieve route	x			x		
Attitude	x		x	x		x
Coördinatie	x	x		x	x	
Handhaving		x	x		x	x
Houding en gedrag	x	x		x	x	
Informatie	x	x		x	x	
Snelheid	x	x	x	x		x
Verontschuldigen	x					
Wegafzetting	x	x	x	x	x	x

Aangifte

Voor, tijdens en na zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Voer een beleid waarin het melden van agressie geborgd is, evenals de te volgen acties zoals opvang, de noodzakelijke bijstand en vervolgacties.
- Doe aangifte bij politie/justitie van ‘agressief’ gedrag.

Alternatieve route

Voor langdurige werkzaamheden:

- Bied een alternatieve route aan voor zowel automobilisten als fietsers en voetgangers zodat de afstand tussen wegwerkers en weggebruikers wordt vergroot.
- Zorg dat richtlijnen voor het plaatsen van borden voor alternatieve routes bekend zijn en juist worden toegepast (Werk in Uitvoering Pakket 96a en 96b).
- Zorg voor schone, goed leesbare, en goed zichtbare borden.
- Geef binnen de bebouwde kom ook voor fietsers en voetgangers alternatieve routes aan.
- Zorg voor alternatieve routes die compleet en logisch zijn voor weggebruikers.
- Bedenk vooraf: Wat is doorgaand verkeer? Welke bestemming zijn nog/niet meer bereikbaar? Geef dit duidelijk aan.
- Onderzoek vooraf hoe de doorstroming is op de alternatieve route, en pas de situatie eventueel aan met verkeerslichten om opstopping op de alternatieve route te voorkomen.

- Geef op gewone verkeersborden langs de snelweg standaard alternatieve routes aan (vergelijk met U-routes in Duitsland).
- Maak de opzet van alternatieve routes uniform; gebruik logische symbolen en aanduidingen, bijvoorbeeld altijd A12 in plaats van soms RW12
- Verspreid informatie over meerdere borden, en herhaal informatie zodat weggebruikers de tekst kunnen lezen en begrijpen.
- Geef alternatieve route op ruime afstand voor de wegafsluiting aan.

Voor kortdurende werkzaamheden:

- Bied ook bij kortdurende werkzaamheden zowel automobilisten als fietsers en voetgangers een alternatieve route aan.

Attitude

Voor zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Maak duidelijk welk gedrag er tijdens wegwerkzaamheden wordt verwacht van weggebruikers en bewoners en laat weten dat van 'agressief' gedrag niet wordt getolereerd, en dat hiervan consequent aangifte wordt gedaan.
- Beïnvloed attitude tegenover wegwerkers en wegwerkzaamheden door bijvoorbeeld mediacampagne, games, wikipedia, rol in soap. Wek empathie op, gebruik humor, zorg ervoor dat weggebruikers beseffen dat het niet de bedoeling is van wegwerkers om frustraties op te wekken maar dat wegwerkzaamheden zo nu en dan noodzakelijk zijn, vermijd stereotypering, leg nadruk op wegwerker als individu.
- Verander de norm en bereik hiermee dat mensen voordat ze de weg op gaan controleren op wegwerkzaamheden en vertragingen.

Na zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Stel een Educatieve Maatregel Agressie op voor weggebruikers die grove overtredingen begaan tegenover wegwerkers.
- Ontwerp flyers gericht op mogelijke overtredingen (gebruik bijvoorbeeld humor en empathie), en verzend deze gericht bij de boete.

Coördinatie

Voor en tijdens zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Zorg voor een goede afstemming van verschillende werkzaamheden die worden uitgevoerd door verschillende diensten, opdrachtgevers en aannemers, zodat de hinder voor weggebruikers en bewoners zoveel mogelijk wordt beperkt.

Handhaving

Tijdens en na zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Voldoe aan de vier voorwaarden: 1) Straf moet verzekerd zijn – de subjectieve pakkans moet hoog zijn, 2) Straf moet direct zijn – het moet zo snel mogelijk volgen op het agressieve gedrag, 3) Straf moet sterk zijn – sterk genoeg om zeer onplezierig te zijn voor de potentiële ontvangers, en 4) Straf moet door de ontvangers worden gezien als terecht of verdiend. Voeg bijvoorbeeld een flyer bij de boete die op (bijvoorbeeld humoristische) wijze de effecten van bijvoorbeeld roekeloos rijgedrag bij wegwerkzaamheden op wegwerkers laat zien.
- Laat weggebruikers weten dat er extra hoge boetes van toepassing zijn bij overtredingen tijdens wegwerkzaamheden.

Houding en gedrag

Voor en tijdens zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Train wegwerkers in het voorkomen en beheersen van (instrumentele en vijandige) agressie.
- Stem activiteiten goed op elkaar af, voorkom 'wachtende' wegwerkers in het werkvak, en leg uit waarom het soms lijkt alsof wegwerkers niks doen (bijvoorbeeld asfalt is aan het uitharden).

Informatie

Voor en tijdens zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Geef weggebruikers informatie over de wegwerkzaamheden, zowel op autosnelwegen en binnen/buiten de bebouwde kom. Verstrek informatie over wat er gaat gebeuren, waar het gaat gebeuren, hoe lang het gaat duren, wat de opbrengsten zullen zijn, wat de snelheidsbeperkende maatregelen zijn en waarom, wat de alternatieve routes zijn, welk gedrag er van weggebruikers en bewoners wordt verwacht, en welke sancties er gelden bij 'agressief' gedrag.
- Gebruik voor het verstrekken van informatie verschillende kanalen: (regionale) radio, televisie, en dagbladen, sms-dienst (sms 'wegwerkzaamheden' en 'uw snelwegnummer' en ontvang informatie over wegwerkzaamheden op dit traject tot wel vier weken vooruit), internet, (elektronische) nieuwsbrief, DRIPs.
- Stel een richtlijn op voor het verstrekken van informatie zodat informatie op een uniforme manier kan worden aangeboden wat de begrijpelijkheid verhoogd.
- Gebruik dynamische borden en tekstkarren (in plaats van statische borden) om informatie gemakkelijk en snel te kunnen actualiseren.
- Geef een betrouwbare indicatie van de actuele vertragingstijd aan in minuten.

Snelheid

Voor zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Onderzoek wat de effecten zijn van bijvoorbeeld een snelheidslimiet van 70 km/u bij werkzaamheden waarbij wegwerkers aanwezig zijn, en een snelheidslimiet van 90 km/u bij een wegversmalling zonder vluchtstrook waarbij wegwerkers niet aanwezig zijn.
- Gebruik alleen snelheidsbeperkingen als dat echt nodig is en zorg voor geloofwaardige snelheidsbeperkingen.
- Verspreid informatie over meerdere borden, en herhaal informatie.
- Geef de reden van de snelheidsbeperking aan bijvoorbeeld door het plaatsen van een tekstkar.

Tijdens langdurige wegwerkzaamheden:

- Handhaaf de snelheidslimiet door bijvoorbeeld gebruik te maken van (nep)camera's om het gevoel van anonimiteit te doorbreken, of gebruik trajectcontrole om de (subjectieve) pakkans te vergroten, of wek sociale vergelijking op door aan te geven wat de gemiddelde snelheid is van mensen die hier langs rijden. Bij het vaststellen van deze fictieve gemiddelde snelheid is het belangrijk om niet teveel af te wijken van het werkelijke wegbeeld.
- Geef weggebruikers positieve feedback wanneer zij zich houden aan de geldende snelheidslimiet.
- Onderzoek welke vormen van handhaving en beloning het beste werken.

Na zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Verwijder of bedek borden wanneer de snelheidsbeperking niet van toepassing is.

Verontschuldigen

Voor langdurige wegwerkzaamheden:

- Bied *vooraf* verontschuldigen aan voor oponthoud of ongemakken die worden veroorzaakt door wegwerkzaamheden, en verwijs daarbij naar factoren die buiten de controle van de wegwerkers liggen en benadruk dat wegwerkers er niet op uit zijn om overlast te veroorzaken maar dat wegonderhoud noodzakelijk is.

Wegafzetting

Voor zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Zorg dat de richtlijnen voor het plaatsen van borden voor wegafzettingen bekend zijn en juist worden toegepast (Werk in Uitvoering Pakket 96a en 96b).
- Zorg voor schone, onbeschadigde, goed zichtbare borden en afzettingsmateriaal.
- Voorkom onzekerheid bij de weggebruikers.
- Maak de ruimte tussen de wegwerkers en weggebruikers zo groot mogelijk.

Tijdens zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Controleer of de wegafzettingen nog steeds zijn geplaatst volgens de richtlijnen (Werk in Uitvoering Pakket 96a en 96b).
- Controleer of de borden en wegafzettingen nog steeds schoon, onbeschadigd, en goed zichtbaar zijn.
- Houdt de afstand tussen wegwerkers en weggebruikers zo groot mogelijk.
- Verwijder conflicterende en verwarrende belijning.

Na zowel langdurige als kortdurende wegwerkzaamheden:

- Maak de weg weer vrij zodra dat kan, en laat de weg en omgeving schoon achter.

6.2 Vervolg

Deze oplossingsrichtingen geven zicht op mogelijke aanpakken ter vermindering van agressie bij wegwerkzaamheden. Nu deze oplossingsrichtingen zijn beschreven, is er nog een aantal stappen nodig om te komen tot merkbare resultaten. Ten eerste moet bij de probleemeigenaren het besef ontstaan dat zij acties kunnen ondernemen om het probleem aan te pakken. Ten tweede moeten de oplossingsrichtingen in een vervolgproject nader worden uitgewerkt tot bruikbare producten, zoals een checklist voor wegbeheerders die hiermee kunnen nagaan of bepaalde acties die bijdragen aan het verminderen van agressie bij wegwerkzaamheden zijn uitgevoerd.

7 Referenties

- Agressie en Geweld Detailhandel Monitorproject (2005),
<http://arbeidsinspectie.szw.nl>
- Anderson, C.A. & Bushman, B.J. (2002),
 Human aggression,
Annual Review of Psychology, 53, 1, 27 – 51.
- Arnett, J.J.; Offer, D. & Fine, M.A. (1997),
 Reckless driving in adolescence: ‘State’ and ‘trait’ factors,
Accident Analysis & Prevention, 29, 1, 57 – 63.
- Bandura, A. (1977),
Social learning theory,
 New York: Prentice Hall.
- Baron, R.A. (1989),
 Personality and organizational conflict: The type A behavior pattern and self-monitoring,
Organizational Behavior and Human Decision Processes, 44, 2, 281 – 297.
- Baron, R.A. & Richardson, D.R. (1994),
Human aggression (2nd ed.),
 New York: Plenum Press.
- Berkowitz, L. (1989),
 Frustration-Aggression hypothesis: Examination and reformulation,
Psychological Bulletin, 1, 59 – 73.
- Berkowitz, L. (1993),
 Pain and aggression: some findings and implications,
Motivation and Emotion, 17, 3, 277 – 293.
- Bettencourt, B.A. & Miller, N. (1996),
 Gender differences in aggression as a function of provocation: A meta-analysis,
Psychological Bulletin, 119, 3, 422 – 446.
- Bushman, B.J. (1993),
 Human aggression while under the influence of alcohol and other drugs: an integrative research review,
Current Directions in Psychological Science, 2, 148 – 152.
- Bushman B.J. (1997),
 Effects of alcohol on human aggression: Validity of proposed explanations,
 In Fuller, D.; Dietrich, R. & Gottheil, E. (Eds.),
Recent developments in alcoholism: Alcohol and violence (Vol. 13, pp. 227 – 243),
 New York: Plenum Press.
- Buss, A.H. (1961),
The psychology of aggression,
 New York: Wiley.
- Carlson, M.; Marcus-Newhall, A. & Miller, N. (1990),
 Effects of situational aggressive cues: A quantitative review,
Journal of Personality and Social Psychology, 58, 622 – 633.

- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1992),
Revised NEO-Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (FFI) manual,
 Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P.T.; McCrae, R.R. & Dembroski, T.M. (1989),
 Agreeableness versus antagonism: Explication of a potential risk factor for CHD,
 In Siegman, A.W. & Dembroski, T.M. (Eds.),
In search of coronary prone behavior (pp. 41 – 63),
 Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- De Olde, W. (2007),
Agressie en geweld in het (semi-)publieke domein,
 Afstudeerscriptie, RijksUniversiteit Groningen.
- Dill, K.E.; Anderson, C.A.; Anderson, K.B. & Deuser, W.E. (1997),
 Effects of aggressive personality on social expectations and social perceptions,
Journal of Research in Personality, 31, 2, 272 – 292.
- Dollard, J.; Doob, L.; Miller, N.; Mowerer, O.H. & Sears, R.R. (1939),
Frustration and aggression,
 New Haven, CT: Yale University Press.
- Elliott, D.S.; Hamburg, B.A. & Williams, K.R. (1998),
Violence in american schools,
 Cambridge university press.
- FNV Bouw,
 ongepubliceerde enquête.
- Frijda, N.H. (1993),
 Moods, emotion episodes, and emotions,
 In Lewis, M. & Havilands, J.M. (Eds.),
Handbook of emotions (pp. 381 – 403),
 New York: Guilford.
- Geen, R.G. (2001),
Human aggression,
 Buckingham: Open University Press.
- Gleason, K.A.; Jensen-Campbell, L.A. & Richardson, D.S. (2004),
 Agreeableness as a predictor of aggression in adolescence,
Aggressive behavior, 30, 43 – 61.
- Graziano, W.G.; Jensen-Campbell, L.A. & Hair, E.C. (1996),
 Perceiving interpersonal conflict and reacting to it: The case for Agreeableness,
Journal of Personality and Social Psychology, 70, 820 – 835.
- Hewstone, M.; Bond, M.H. & Wan, K.C. (1983),
 Social factors and social attributions: The explanation of intergroup differences in
 Hong Kong,
Social Cognition, 2, 142 – 157.
- Howells, K. (1989),
 Anger management methods in relation to prevention of violent behaviour,
 In Archer, J. & Browne, K. (Eds.),
Human aggression: Naturalistic approaches (pp. 153 – 181),
 London: Routledge.

- Jensen-Campbell, L.A. & Graziano, W.G. (2001),
Agreeableness as a moderator of interpersonal conflict,
Journal of Personality, 69, 323 – 362.
- Judd, C.M.; Ryan C.S. & Park, B. (1991),
Accuracy in the judgment of in-group and out-group variability,
Journal of personality and social psychology, 61, 3, 366 – 379.
- Kunda, Z. (2001),
Social cognition: Making sense of people,
Cambridge: MIT Press.
- Lambert, A.J. (1995),
Stereotypes and social judgement: The consequences of group variability,
Journal of Personality and Social Psychology, 68, 388 – 403.
- Levelt, P.B.M. (2003),
Literatuurstudie naar emoties in het verkeer,
Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid.
- Mäkinen, T.; Zaidel, D.M.; Andersson, G.; Biecheler-Fretel, M.B.; Christ, R.;
Chauzard, J.-P.; Elvik, R.; Goldenbeld, C.; Gelau, C.; Heidstra, J.; Jayet, M.-C.;
Nilsson, G.; Papaioanau, P.; Quimby, A.; Rehnova, V. & Vaa, T. (2003),
Traffic enforcement in Europe: effects, measures, needs and future. Final report of the
ESCAPE Consortium,
European Commission, Luxembourg.
- Marcus-Newhall, A.; Pedersen, W.C.; Carlson, M. & Miller, N. (2000),
Displaced aggression is alive and well: A meta-analytic review,
Journal of Personality and Social Psychology, 78, 4, 670 – 689.
- Middelhoven, L.K. & Driessen, F.M.H.M. (2001),
Geweld tegen werknemers in de (semi-) openbare ruimte,
Den Haag/Utrecht: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties/Bureau
Driessen, Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek.
- Miller, J.D.; Lynam, D. & Leukefeld, C. (2003),
Examining antisocial behavior through the five-factor model of personality,
Aggressive Behavior, 29, 497 – 514.
- Ministerie van Justitie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
Ministerie van Economische Zaken, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap;
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; Ministerie van Verkeer en
Waterstaat & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2005),
Actieplan tegen geweld.
- Ohbuchi, K.; Kameda, M. & Agarie, N. (1989),
Apology as aggression control: Its role in mediating appraisal of and response to harm,
Journal of Personality and Social Psychology, 56, 2, 219 – 227.
- Österman, K.; Björkqvist, K.; Lagerspetz, K.M.J.; Kaukiainen, A.; Landau, S.F.;
Fraczek, A. & Caprara, G.V. (1998),
Cross-cultural evidence of female indirect aggression. *Aggressive Behavior*, 24, 1, 1 – 8.
- Page, R.A. & Moss, M.K. (1976),
Environmental influences on aggression: The effect of darkness and proximity of the victim,
Journal of Applied Social Psychology, 6, 126 – 133.

- Pedersen, W.C.; Gonzales, C. & Miller, N. (2000),
The moderating effect of trivial triggering provocation on displaced aggression,
Journal of Personality and Social Psychology, 78, 5, 913 – 926.
- RWS AVV (2003),
Werk in Uitvoering. Verslag van twee groepsdiscussies met gebruikers in opdracht van AVV in het kader van het project 'De Gebruiker Centraal',
Amsterdam: Ergo.
- RWS AVV (2007),
Feedback snelheden met mobiel trajectmeetsysteem. AVV608/Vtm/9312.
- Smith, C.A. & Lazarus, R.S. (1993),
Appraisal components, core relational themes, and the emotions,
Cognition & Emotion, 7, 3-3, 223 – 270.
- Stephan, W.G. (1985),
Intergroup relations,
In Lindzey, G. & Aronson, E. (Eds.),
Handbook of social psychology (Vol. 3, pp. 599 – 658),
New York: Addison-Wesley.
- Suls, J.; Martin, R. & David, J.P. (1998),
Person-environment fit and its limits: Agreeableness, neuroticism, and emotional reactivity to interpersonal conflict,
Personality and Social Psychology Bulletin, 24, 88 – 89.
- SWOV (2006),
Agressie in het verkeer,
Leidschendam.
- Tajfel, H. (1982),
Social identity and intergroup relations,
Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Tedeschi, J.T. & Felson, R.B. (1994),
Violence, aggression, and coercive actions,
Washington, DC: American Psychological Association.
- Tedeschi, J.T. & Norman, N.M. (1985),
A social psychological interpretation of displaced aggression,
Advances in Group Processes, 2, 29 – 56.
- Tyson, P.D. (1998),
Physiological arousal, reactive aggression, and the induction of an incompatible relaxation response,
Aggression and Violent Behavior, 3, 2, 143 – 158.
- Van Dam, Y. & Engelen, M. (2004),
Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen.
- Van der Linden, L. & Engelen, M. (2005),
Arbeidsomstandigheden in de verblijfsrecreatie en zweminrichtingen: Nulmeting arboplusconvenant.
- Wegman, F. & Goldenbeld, C. (2006),
Speed management: enforcement and new technologies. (Rep. No. R-2006-5),
Leidschendam: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV.

- Weiner, B.; Amirkhan, J.; Folkes, V.S. & Verette, J.A. (1987),
An attributional analysis of excuse giving: Studies of a naive theory of emotion,
Journal of Personality and Social Psychology, 52, 2, 316 – 324.
- Wildervanck, C. & Tertoolen, G. (1996),
Mens op Weg,
Adviesdienst Verkeer en Vervoer, Rotterdam.
- Yagil, D. (2001),
Interpersonal antecedents of drivers' aggression,
Transportation Research Part F, 4, 119 – 131.
- Zaal, D. (1994),
Traffic law enforcement: a review of the literature. Report No. 50,
Monash University Accident Research Centre, Melbourne.
- Zillman, D. (1979),
Hostility and aggression,
Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Zillmann, D. (1993),
Mental control of angry aggression,
In Wegner, D.M. & Pennebaker, J.W. (Eds.),
Handbook of mental control,
Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Zimbardo, P.G. (1969),
The human choice: Individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse,
and chaos,
In Arnold, W.J. & Levine, D. (Eds.),
Nebraska Symposium on Motivation (Vol. 17, pp. 237 – 307),
Lincoln: University of Nebraska Press.

8 Ondertekening

Soesterberg, februari 2008

TNO Defensie en Veiligheid



dr. P.C. Rasker
Afdelingshoofd



drs. T. Hof
Auteur

A Vragenlijst wegwerker

- 1 Wat is uw leeftijd? ... jaar
- 2 Wat is uw geslacht? Man Vrouw
- 3 Wat is de aard van uw werkzaamheden? Kader Uitvoerend
- 4 Geef aan hoe vaak u werkzaam bent ...
- ... in de groenvoorziening
- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
- ... in de wegenbouw
- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
- ... in de bestrating/ riolering
- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
- ... in de nutsvoorzieningen
- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
-
- ... binnen de bebouwde kom
- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
- ... buiten de bebouwde kom (niet-autosnelweg)
- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd

... op autosnelwegen

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
-

... overdag

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd

... 's nachts

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
-

... in de spits

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd

... buiten de spits

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd
-

... doordeweeks

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd

... in het weekend

- ☐ nooit ☐ soms ☐ vaak ☐ altijd

5 Maken weggebruikers wel eens boze gebaren naar u tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers boze gebaren maken naar mij gebeurt dat **vooral** ...

A ☐ binnen de bebouwde kom ☐ buiten de bebouwde kom ☐ op autosnelwegen	B ☐ overdag ☐ 's nachts
C ☐ in de spits ☐ buiten de spits	D ☐ doordeweeks ☐ in de weekenden
E ☐ door automobilisten ☐ door vrachtwagenchauffeurs ☐ door taxichauffeurs ☐ door motorrijders ☐ door brommer-/ scooterrijders ☐ door fietsers ☐ door voetgangers ☐ door ...	

6 Schelden weggebruikers wel eens op u tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers op mij schelden gebeurt dat **vooral** ...

A ☐ binnen de bebouwde kom ☐ buiten de bebouwde kom ☐ op autosnelwegen	B ☐ overdag ☐ 's nachts
C ☐ in de spits ☐ buiten de spits	D ☐ doordeweeks ☐ in de weekenden
E ☐ door automobilisten ☐ door vrachtwagenchauffeurs ☐ door taxichauffeurs ☐ door motorrijders ☐ door brommer-/ scooterrijders ☐ door fietsers ☐ door voetgangers ☐ door ...	

7 Verplaatsen weggebruikers wel eens wegafzettingen tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers wegafzettingen verplaatsen tijdens mijn werkzaamheden gebeurt dat **vooral** ...

A ☐ binnen de bebouwde kom ☐ buiten de bebouwde kom ☐ op autosnelwegen	B ☐ overdag ☐ 's nachts
C ☐ in de spits ☐ buiten de spits	D ☐ doordeweeks ☐ in de weekenden
E ☐ door automobilisten ☐ door vrachtwagenchauffeurs ☐ door taxichauffeurs ☐ door motorrijders ☐ door brommer-/ scooterrijders ☐ door fietsers ☐ door voetgangers ☐ door ...	

Bijlage A | 6/12

8 Negeren weggebruikers wel eens bewust wegafzettingen tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers bewust wegafzettingen negeren tijdens mijn werkzaamheden gebeurt dat **vooral** ...

A ☐ binnen de bebouwde kom ☐ buiten de bebouwde kom ☐ op autosnelwegen	B ☐ overdag ☐ 's nachts
C ☐ in de spits ☐ buiten de spits	D ☐ doordeweeks ☐ in de weekenden
E ☐ door automobilisten ☐ door vrachtwagenchauffeurs ☐ door taxichauffeurs ☐ door motorrijders ☐ door brommer-/ scooterrijders ☐ door fietsers ☐ door voetgangers ☐ door ...	

9 Vernielen weggebruikers wel eens bewust wegafzettingen tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers bewust wegafzettingen vernielen tijdens mijn werkzaamheden gebeurt dat **vooral** ...

A	B
☐ binnen de bebouwde kom	☐ overdag
☐ buiten de bebouwde kom	☐ 's nachts
☐ op autosnelwegen	

C	D
☐ in de spits	☐ doordeweeks
☐ buiten de spits	☐ in de weekenden

E
☐ door automobilisten
☐ door vrachtwagenchauffeurs
☐ door taxichauffeurs
☐ door motorrijders
☐ door brommer-/ scooterrijders
☐ door fietsers
☐ door voetgangers
☐ door ...

10 Gooien weggebruikers wel eens voorwerpen naar u tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers voorwerpen gooien naar mij gebeurt dat **vooral** ...

A ☐ binnen de bebouwde kom ☐ buiten de bebouwde kom ☐ op autosnelwegen	B ☐ overdag ☐ 's nachts
C ☐ in de spits ☐ buiten de spits	D ☐ doordeweeks ☐ in de weekenden
E ☐ door automobilisten ☐ door vrachtwagenchauffeurs ☐ door taxichauffeurs ☐ door motorrijders ☐ door brommer-/ scooterrijders ☐ door fietsers ☐ door voetgangers ☐ door ...	

11 Gebruiken weggebruikers wel eens fysiek geweld (slaan, schoppen, aanrijden) tegenover u tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers fysiek geweld gebruiken tegenover mij gebeurt dat **vooral** ...

A

- ☐ binnen de bebouwde kom
- ☐ buiten de bebouwde kom
- ☐ op autosnelwegen

B

- ☐ overdag
- ☐ 's nachts

C

- ☐ in de spits
- ☐ buiten de spits

D

- ☐ doordeweeks
- ☐ in de weekenden

E

- ☐ door automobilisten
- ☐ door vrachtwagenchauffeurs
- ☐ door taxichauffeurs
- ☐ door motorrijders
- ☐ door brommer-/ scooterrijders
- ☐ door fietsers
- ☐ door voetgangers
- ☐ door ...

Bijlage A | 10/12

12 Bedreigen weggebruikers u wel eens met een (steek)wapen tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers mij bedreigen met een (steek)wapen gebeurt dat **vooral** ...

A ☐ binnen de bebouwde kom ☐ buiten de bebouwde kom ☐ op autosnelwegen	B ☐ overdag ☐ 's nachts
C ☐ in de spits ☐ buiten de spits	D ☐ doordeweeks ☐ in de weekenden
E ☐ door automobilisten ☐ door vrachtwagenchauffeurs ☐ door taxichauffeurs ☐ door motorrijders ☐ door brommer-/ scooterrijders ☐ door fietsers ☐ door voetgangers ☐ door ...	

13 Overtreden weggebruikers wel eens doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen tijdens uw werkzaamheden?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per 6 maanden
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per maand
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per week
- ☐ ja, gemiddeld 1 x per dag
- ☐ ja, gemiddeld 3 x per dag
- ☐ ja, vaker dan gemiddeld 3 x per dag

Als weggebruikers doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen overtreden gebeurt dat **vooral** ...

A	B
☐ binnen de bebouwde kom	☐ overdag
☐ buiten de bebouwde kom	☐ 's nachts
☐ op autosnelwegen	
C	D
☐ in de spits	☐ doordeweeks
☐ buiten de spits	☐ in de weekenden
E	
☐ door automobilisten	
☐ door vrachtwagenchauffeurs	
☐ door taxichauffeurs	
☐ door motorrijders	
☐ door brommer-/ scooterrijders	
☐ door ...	

B Vragenlijst weggebruikers

Hoe vaak neemt u deel aan het verkeer ...

	nooit	minstens 1 keer per jaar	minstens 1 keer per maand	minstens 1 keer per week	minstens 1 keer per dag
... als automobilist	☐	☐	☐	☐	☐
... als taxichauffeur	☐	☐	☐	☐	☐
... als motorrijder	☐	☐	☐	☐	☐
... als brommer-/ scooterrijder	☐	☐	☐	☐	☐
... als fietser	☐	☐	☐	☐	☐
... als voetganger	☐	☐	☐	☐	☐
... binnen de bebouwde kom	☐	☐	☐	☐	☐
... buiten de bebouwde kom	☐	☐	☐	☐	☐
... op autosnelwegen	☐	☐	☐	☐	☐

	nooit	soms	vaak	regelmatig	altijd
... overdag	☐	☐	☐	☐	☐
... 's nachts	☐	☐	☐	☐	☐
... in de (ochtend- /avond-) spits	☐	☐	☐	☐	☐
... buiten de (ochtend- /avond-) spits	☐	☐	☐	☐	☐

Bijlage B | 2/10

... in het weekend	☐	☐	☐	☐	☐
... doordeweeks	☐	☐	☐	☐	☐

Hoe vaak heeft u te maken met **wegwerkzaamheden** wanneer u deelneemt aan het verkeer ...

	nooit	minstens 1 keer per jaar	minstens 1 keer per maand	minstens 1 keer per week	minstens 1 keer per dag
... als automobilist	☐	☐	☐	☐	☐
... als taxichauffeur	☐	☐	☐	☐	☐
... als motorrijder	☐	☐	☐	☐	☐
... als brommer-/ scooterrijder	☐	☐	☐	☐	☐
... als fietser	☐	☐	☐	☐	☐
... als voetganger	☐	☐	☐	☐	☐
... binnen de bebouwde kom	☐	☐	☐	☐	☐
... buiten de bebouwde kom	☐	☐	☐	☐	☐
... op autosnelwegen	☐	☐	☐	☐	☐
	nooit	soms	vaak	regelmatig	altijd
... overdag	☐	☐	☐	☐	☐
... 's nachts	☐	☐	☐	☐	☐
... in de (ochtend- /avond-) spits	☐	☐	☐	☐	☐

... buiten de (ochtend- /avond-) spits	☐	☐	☐	☐	☐
... in het weekend	☐	☐	☐	☐	☐
... doordeweeks	☐	☐	☐	☐	☐

Hoeveel uur neemt u gemiddeld per week deel aan het verkeer?

- ☐ tussen 0 en 5 uur
 ☐ tussen 5 en 20 uur
 ☐ tussen 20 en 40 uur
 meer dan 40 uur

Hoeveel jaren bent u in het bezit van uw rijbewijs?

- ☐ geen rijbewijs
 ☐ 0 t/m 4 jaren
 ☐ 5 t/m 9 jaren
 10 jaren of langer

Om te weten te komen hoe u zich voelt en gedraagt in bepaalde situaties, volgen er nu 24 uitspraken. Lees elke uitspraak zorgvuldig, en omcirkel het getal dat uw mening het beste weergeeft. Bij de beantwoording van de vragen geldt:

1 helemaal oneens	2 oneens	3 neutraal	4 eens	5 helemaal eens
-------------------------	-------------	---------------	-----------	--------------------

Ik ben geen topper	1	2	3	4	5
Ik probeer hoffelijk te zijn tegen iedereen die ik ontmoet	1	2	3	4	5
Ik voel me vaak de mindere van anderen	1	2	3	4	5
Ik heb vaak meningsverschillen met mijn familie en collega's	1	2	3	4	5
Wanneer ik onder grote spanning sta, heb ik soms het gevoel dat ik er aan onderdoor ga	1	2	3	4	5
Sommige mensen vinden mij zelfzuchtig en egoïstisch	1	2	3	4	5
Ik voel me bijna nooit eenzaam of triest	1	2	3	4	5
Ik werk liever met anderen samen dan met ze te wedijveren	1	2	3	4	5

Bijlage B | 4/10

Ik voel me vaak gespannen en zenuwachtig	1	2	3	4	5
Ik ben vaak cynisch en sceptisch over de bedoelingen van anderen	1	2	3	4	5
Soms voel ik me volkomen waardeloos	1	2	3	4	5
Ik denk dat de meeste mensen je zullen gebruiken als je ze de kans geeft	1	2	3	4	5
Ik voel me zelden angstig of zorgelijk	1	2	3	4	5
De meeste mensen die ik ken mogen mij graag	1	2	3	4	5
Ik word vaak kwaad om de manier waarop mensen me behandelen	1	2	3	4	5
Sommige mensen vinden mij koel en berekenend	1	2	3	4	5
Wanneer dingen mis gaan raak ik maar al te vaak ontmoedigd en heb ik zin om het op te geven	1	2	3	4	5
Ik ben zakelijk en onsentimenteel in mijn opvattingen	1	2	3	4	5
Ik ben bijna nooit verdrietig of depressief	1	2	3	4	5
Over het algemeen probeer ik attent en zorgzaam te zijn	1	2	3	4	5
Ik voel me vaak hulpeloos en wil dan graag dat iemand anders mijn problemen oplost	1	2	3	4	5
Als ik mensen niet mag, laat ik dat ook merken	1	2	3	4	5
Soms schaam ik me zo dat ik wel door de grond wil zakken	1	2	3	4	5
Als het nodig is ben ik bereid om mensen te manipuleren om te krijgen wat ik wil	1	2	3	4	5

Raakt u wel eens gefrustreerd door gedragingen van andere weggebruikers wanneer u deelneemt aan het verkeer?

- ☐ nee, nooit
- ☐ ja, dat is 1 keer gebeurd
- ☐ ja, minstens 1 keer per jaar
- ☐ ja, minstens 1 keer per maand
- ☐ ja, minstens 1 keer per week
- ☐ ja, minstens 1 keer per dag

In welke vorm uit u uw frustratie? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Ik claxoneer dan wel eens naar die andere weggebruikers

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik scheld dan wel eens op die andere weggebruikers

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik maak dan wel eens boze gebaren naar die andere weggebruikers

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik gooi dan wel eens voorwerpen naar die andere weggebruikers

→ Hoe vaak is dit voorgekomen?

-
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3-5 keer
 - ☐ meer dan 5 keer
 - ☐ Ik bedreig dan die andere weggebruikers wel eens met woorden
 - Hoe vaak is dit voorgekomen?
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3-5 keer
 - ☐ meer dan 5 keer
 - ☐ Ik bedreig dan die andere weggebruikers wel eens met een (steek)wapen
 - Hoe vaak is dit voorgekomen?
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3-5 keer
 - ☐ meer dan 5 keer
 - ☐ Ik gebruik dan wel eens fysiek geweld tegenover die andere weggebruikers (slaan, aanrijden)
 - Hoe vaak is dit voorgekomen?
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3-5 keer
 - ☐ meer dan 5 keer
 - ☐ Ik doe dan iets anders, namelijk
 - Hoe vaak komt dat voor?
 - ☐ dat is 1 keer gebeurd
 - ☐ minstens 1 keer per jaar
 - ☐ minstens 1 keer per maand
 - ☐ minstens 1 keer per week
 - ☐ minstens 1 keer per dag
 - ☐ Ik uit mijn frustratie niet
-

Raakt u wel eens gefrustreerd door **wegwerkzaamheden** wanneer u deelneemt aan het verkeer?

- ☐ nee, nooit (ga verder naar einde vragenlijst)
- ☐ ja, dat is 1 keer gebeurd
- ☐ ja, minstens 1 keer per jaar
- ☐ ja, minstens 1 keer per maand
- ☐ ja, minstens 1 keer per week
- ☐ ja, minstens 1 keer per dag

In welke vorm uit u uw frustratie? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Ik claxoneer dan wel eens naar de wegwerkers

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik scheld dan wel eens op de wegwerkers

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik maak dan wel eens boze gebaren naar de wegwerkers

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
 - ☐ minstens 1 keer per jaar
 - ☐ minstens 1 keer per maand
 - ☐ minstens 1 keer per week
 - ☐ minstens 1 keer per dag
-

☐ Ik gooi dan wel eens voorwerpen naar de wegwerkers

→ Hoe vaak is dit voorgekomen?

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3-5 keer
- ☐ meer dan 5 keer

☐ Ik bedreig dan de wegwerkers wel eens met woorden

→ Hoe vaak is dit voorgekomen?

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3-5 keer
- ☐ meer dan 5 keer

☐ Ik bedreig dan de wegwerkers wel eens met een (steek)wapen

→ Hoe vaak is dit voorgekomen?

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3-5 keer
- ☐ meer dan 5 keer

☐ Ik gebruik dan wel eens fysiek geweld tegenover de wegwerkers (slaan, aanrijden)

→ Hoe vaak is dit voorgekomen?

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3-5 keer
- ☐ meer dan 5 keer

☐ Ik verplaats dan wel eens wegafzettingen

→ Hoe vaak is dit voorgekomen?

- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3-5 keer
 - ☐ meer dan 5 keer
-

☐ Ik negeer dan wel eens wegafzettingen

→ Hoe vaak is dit voorgekomen??

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3-5 keer
- ☐ meer dan 5 keer

☐ Ik verniel dan wel eens wegafzettingen

→ Hoe vaak is dit voorgekomen??

- ☐ 1 keer
- ☐ 2 keer
- ☐ 3-5 keer
- ☐ meer dan 5 keer

☐ Ik negeer dan wel eens doelbewust snelheidsbeperkende maatregelen

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik doe iets anders, namelijk

→ Hoe vaak komt dat voor?

- ☐ dat is 1 keer gebeurd
- ☐ minstens 1 keer per jaar
- ☐ minstens 1 keer per maand
- ☐ minstens 1 keer per week
- ☐ minstens 1 keer per dag

☐ Ik uit mijn frustratie niet

C Gespreksrichtlijn groepsdiscussie met weggebruikers

1. Ontvangst en introductie (10 – 15 minuten)

- Uitleg doel van het onderzoek: CROW en TNO zeer geïnteresseerd in de oorzaken en mogelijke oplossingen van agressie bij wegwerkzaamheden. Werkgroep gevormd; eerst internetenquête onder weggebruikers en vragenlijsten onder wegwerkers, nu groepsdiscussies met weggebruikers en wegwerkers.
- Uitleg vertrouwelijk karakter onderzoek, anonimiteit.
- Spelregels: het gaat niet om ‘goede’ of ‘foute’ antwoorden, maar om het verzamelen van ervaringen, gevoelens, meningen en ideeën.
- Voorstellen om elkaar te tutoyeren en naambordjes maken.
- Opzet van de groepsdiscussie beschrijven: we beginnen straks met een kort voorstelrondje en een korte beschrijving van het eigen mobiliteitsgedrag, daarna gaan we in op ervaringen die jullie hebben met andere weggebruikers, dan gaan we het hebben over ervaringen met wegwerkzaamheden en wegwerkers, tot slot ronden we af. De groepsdiscussie duurt maximaal 2 uur, en er is gezorgd voor broodjes, koffie en thee.
- Gespreksleiders en deelnemers stellen zichzelf kort voor (naam, leeftijd, woonplaats, beroep).
- Deelnemers vragen om een korte beschrijving te geven van het eigen mobiliteitsgedrag (hoe vaak op de weg als automobilist, fietser, voetganger, bestemmingen, verplaatsingsmotieven).

2. Ervaringen met gedragingen van andere weggebruikers die frustratie oproepen (15 minuten)

- Welke ervaringen hebben de deelnemers? Raken ze wel eens gefrustreerd door (gedragingen van) andere weggebruikers? Waarom raakt de een wel gefrustreerd, en de ander niet?
- Wat voor ergernissen zijn er? In welke situaties (locatie = binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen, tijdstip, persoonskenmerken deelnemer)? Waarom wekt gedrag van andere weggebruikers de ene keer wel, en de andere keer geen frustratie op (processen: attributie, anonimiteit)?
- Hoe reageren de deelnemers wanneer ze gefrustreerd raken? Uiten? Hoe? Waarom wel/niet uiten van frustratie (afhankelijk van situatie/personen)?

3. Ervaringen met wegwerkzaamheden die frustratie oproepen (mogelijke oorzaken)
(30 minuten)

A.

- Wat voor *associaties* hebben de deelnemers met wegwerkzaamheden en wegwerkers?
- Laten noteren op post-its en vervolgens bespreken. Top 5 van positieve en negatieve associaties samenstellen.

B.

- Welke *ervaringen* hebben de deelnemers met wegwerkers en wegwerkzaamheden?
- Raken ze wel eens gefrustreerd door wegwerkzaamheden?
- Waarom raakt de een wel gefrustreerd, en de ander niet?

C.

- Wat voor *ergernissen* zijn er?
- Laten noteren op post-its en vervolgens bespreken:
- In welke situaties (locatie = binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen, tijdstip, timing, coördinatie, wegwerksituatie, gedrag wegwerkers, gedrag opdrachtgevers, persoonskenmerken deelnemers)?
- Waarom wekt de ene situatie wel frustratie op, en de andere niet?
- Wordt de frustratie altijd opgewekt door de wegwerkzaamheden, of zijn er andere oorzaken?

- Deelnemers schrijven op post-its de vijf belangrijkste punten waarom wegwerkzaamheden wel frustratie opwekken en de vijf belangrijkste punten waarom wegwerkzaamheden geen frustratie opwekken (waar mogelijk uitgesplitst naar binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen).

D.

- Hoe *reageren* de deelnemers wanneer ze gefrustreerd raken?
- Laten noteren op post-its en vervolgens bespreken:
- Uiten ze hun frustratie?
- Hoe uiten ze hun frustratie?
- Waarom wordt in de ene situatie de frustratie wel geuit, en in andere situaties niet?
- Waarom uit de een zijn frustratie door agressief gedrag, en de ander niet?
- Is het wel of niet uiten van frustratie door agressief gedrag afhankelijk van situatie/personen?
- Deelnemers schrijven op post-its de vijf belangrijkste redenen om wel agressief te reageren bij wegwerkzaamheden en de vijf belangrijkste redenen om niet agressief te reageren bij wegwerkzaamheden (waar mogelijk uitgesplitst naar binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen).

E.

- Is er verschil tussen frustratie door andere weggebruikers tegenover frustratie door wegwerkzaamheden?
- Gedragen deelnemers zich wel eens agressief zonder dat wegwerkzaamheden frustratie oproepen?

4. Uitvoering wegwerkzaamheden (mogelijke oplossingen) (30 minuten)

- Hoe zou de situatie waarin wegwerkzaamheden plaatsvinden (locatie = binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, op autosnelwegen, tijdstip, timing, coördinatie, wegwerksituatie, gedrag wegwerkers, gedrag opdrachtgevers, persoonskenmerken deelnemers) kunnen worden aangepast zodat deze zo weinig mogelijk frustratie en/of agressie opwekt bij weggebruikers (automobilisten, fietsers en voetgangers).
- Deelnemers schrijven op post-its de vijf belangrijkste oplossingen om de situatie waarin wegwerkzaamheden plaatsvinden zo aan te passen dat ze geen of zo weinig mogelijk frustratie en/of agressie opwekken bij weggebruikers (waar mogelijk uitgesplitst naar binnen de bebouwde kom, buiten de bebouwde kom, en autosnelwegen).

5. Afronding (10 – 15 minuten)

- Samenvatten van de belangrijkste punten en conclusies beschrijven.
- Bedanken.

D Gespreksrichtlijn interviews met wegwerkers

1. Introductie

- Uitleg doel van het onderzoek: CROW en TNO zeer geïnteresseerd in de oorzaken en mogelijke oplossingen van agressie bij wegwerkzaamheden. Werkgroep gevormd; eerst internetenquête onder weggebruikers en vragenlijsten onder wegwerkers, nu interviews met wegwerkers.
- Uitleg vertrouwelijk karakter onderzoek, anonimiteit.
- Spelregels: het gaat niet om ‘goede’ of ‘foute’ antwoorden, maar om het verzamelen van ervaringen, meningen en ideeën.
- Deelnemers vragen om een korte beschrijving te geven van de eigen werkzaamheden aan de weg.

2. Ervaringen met weggebruikers die zich agressief gedragen bij wegwerkzaamheden

- Heb je wel eens te maken met weggebruikers die zich agressief gedragen bij wegwerkzaamheden?

3. Mogelijke oplossingen.

- Hoe zou de situatie waarin wegwerkzaamheden plaatsvinden kunnen worden aangepast zodat deze zo weinig mogelijk frustratie en/of agressie opwekt bij weggebruikers (automobilisten, fietsers en voetgangers).

Distributielijst

Onderstaande instanties/personen ontvangen een volledig exemplaar van het rapport.

- | | |
|------|--|
| 5 ex | CROW
ir. E.C. Westdijk (inclusief digitale versie op cd-rom) |
| 2 ex | TNO Defensie en Veiligheid, vestiging Soesterberg
Archief |
| 5 ex | TNO Defensie en Veiligheid, vestiging Soesterberg
dr. A.R.A. van der Horst
dr .M.H. Martens
dr. P.J.M.D. Essens
drs. T. Hof
dr. P.C. Rasker |