

ARTIKELEN

Burgers over beveiligers

Een kwantitatief onderzoek naar percepties, verwachtingen en oordelen

Ronald van Steden, Maddy Roelofs & Mahesh Nalla

Het spreekt eigenlijk voor zich dat particuliere beveiligers een bedenkelijk imago hebben. Vanaf de eerste wetenschappelijke publicaties in de jaren zeventig wordt er negatief over hen geoordeeld. Bovendien blijven beveiligers bij journalisten en filmmakers een geliefd onderwerp van spot. Beveiligers worden op zijn best neergezet als 'een beetje dom' en op zijn slechtst als 'onbetrouwbaar' of zelfs 'crimineel'. Het is daarom niet verwonderlijk dat de branche aan een zeker minderwaardigheidscomplex lijdt. Tegen deze achtergrond is het vreemd dat er in Nederland nog nooit onderzoek is gedaan naar burgerpercepties van beveiligers. Klopt het idee van een bedenkelijk imago eigenlijk wel? In de hier gepresenteerde studie hebben 428 Amsterdammers hun mening gegeven. Uit hun antwoorden rijst het beeld op dat burgers over het algemeen genomen veelal neutraal, maar soms ook best positief, tegenover beveiligers staan.

Inleiding

Terugkijkend op de laatste vijftientig jaar kan worden geconstateerd dat er een 'stille revolutie' (Shearing e.a. 1980, 1) heeft plaatsgevonden in de wijze waarop veiligheid zich wereldwijd organiseert. Politiediensten hebben te maken met een gestaag groeiend aantal nieuwe toezichthouders en handhavers, waarbij vooral de sterke toename van particuliere – of commerciële – beveiligers opvalt. Ook in Nederland zijn we getuige van deze ontwikkelingen. In de afgelopen drie decennia hebben particuliere beveiligers een vaste voet in onze samenleving gekregen. Beveiligers bewaken de gebouwen waarin mensen werken, surveilleren door het winkelcentrum, controleren op luchthaven Schiphol voordat het vliegtuig kan worden betreden, houden een oogje in het zeil op festivals en zijn ook steeds vaker present in of rondom het openbaar vervoer of in woonwijken. Burgers lopen hen regelmatig tegen het lijf (Van Steden 2007, Terpstra 2007). Tegelijkertijd, hun alomtegenwoordigheid ten spijt, is het met het imago van particuliere beveiligers niet al te best gesteld. Zeker in de wetenschappelijke literatuur komt de branche er bijzonder ongunstig vanaf. Zo schrijft Zedner:

'Despite its size the private security industry is a precarious business with rapid staff turnover [...] and high customer churn. It operates with low profit margins,

not least because competition is largely based on price not quality. Customers buy security reluctantly, obliged to do so by external pressures rather than any innate desire for quality protection. For individual households who purchase burglar alarms only because their insurance company requires them to do so and corporations whose investment in security is driven also by insurance terms or the pressure of public relations, security is a “grudge purchase”.’ (2006a, 271)

Particuliere beveiliging is, vanuit deze optiek, een dienst die tandenknarsend en derhalve tegen zo laag mogelijke kosten wordt aangeschaft, wat de kwaliteit van personeel en dienstverlening vanzelfsprekend niet ten goede komt.

Dergelijke negatieve kwalificaties zijn niet nieuw. In Amerikaans onderzoek uit de jaren zeventig schilderden Kakalik en Wildhorn (1977) particuliere beveiligers al af als overwegend mannelijke, tamelijk oude, zwaar onderbetaalde en slecht getrainde ‘bodies in uniform’. Dit stigma is sindsdien aan de branche blijven plakken. Prenzler (2004) zet bijvoorbeeld kanttekeningen bij de toegevoegde waarde van beveiligers en waarschuwt voor gevaren van integriteitsschendingen, corruptie en machtsmisbruik. Tevens wijzen Livingstone en Hart (2003) op weinig florissante stereotypen in de populaire cultuur van film, kranten en tijdschriften. Als beveiligers al geen maffiose gangsters of amorele huurlingen zijn, dan wordt hun zeker komische dwaasheid of schandelijke incompetentie verweten. Het antwoord op de vraag of deze sceptische houding jegens beveiligers ooit zal verbeteren hangt, volgens Livingstone en Hart, af van ‘the success of the industry’s attempts to break with the past [and] replace negative images as well as bad practices’ (Livingstone & Hart 2003, 169). Beveiligingsbedrijven hebben een wereld te winnen bij professionaliteit en een daarbij behorende positieve uitstraling.

De Vereniging voor Particuliere Beveiligingsorganisaties (VPB) onderschrijft bovengaande conclusie. In het recente beleidsplan *Zelfregelen, beter presteren* uit de branchevereniging haar zorgen over ‘gebrekkelig ondernemerschap’ en constateert ‘negatieve publiciteit’ als gevolg van incidenten die het beveiligingsberoep imagoschade toebrengen.¹ Het bevorderen van een positief imago is aldus een belangrijk speerpunt voor de VPB – een doel dat zij wenst te bereiken door het verbeteren van de opleidingsstructuur, het aantrekkelijker maken van de sector voor (potentiële) klanten en werknemers en een eigen keurmerk. Merkwaardig genoeg is er weinig empirisch onderzoek gedaan naar het publieke imago van particuliere beveiliging. Meningingen, zowel van wetenschappers, filmmakers en journalisten als van de branche zelf, blijven veelal steken in een overvloed aan gemeenplaatsen. Hoe burgers tegen beveiligers aankijken wordt nooit gevraagd, terwijl ze wel regelmatig met hen van doen hebben.

Dit artikel wil meer kennis leveren over burgerpercepties ten aanzien van particuliere beveiliging op basis van kwantitatief onderzoek uitgevoerd in Amsterdam. Kennisvergaring over hoe burgers tegen particuliere beveiligers aankijken is relevant, omdat het inzicht geeft in hoe het grote publiek beveiligers ervaart en beoordeelt. Hoe er door burgers tegen beveiligers wordt aangekeken zegt, anders gefor-

1 Zie op internet: <www.vpb.nl>.

muleerd, iets over de acceptatie van hun aanwezigheid en de legitimatie van hun optreden. Zoals Shearing e.a. stellen:

'[P]ublic attitudes and perceptions [...] determine the context of private security activity and [...] effectively shape the legitimacy of private security's role in terms of their exercise of power.' (1985, 251)

Negatieve visies over hun werk kunnen alleen maar resulteren in wantrouwen en een gebrek aan respect, die uiteindelijk ondermijnend zijn voor de effectiviteit van beveiligers. Gegeven hun veiligheidstaak hebben beveiligers, evenals politieagenten, immers gezag en autoriteit nodig om naar behoren te kunnen functioneren. Daarnaast is het relevant om te achterhalen wat burgers denken dat beveiligers in de praktijk doen en wat hun positie ten opzichte van de politie dan is. Klopt dit beeld met de werkelijkheid, hoe worden beelden gevormd en wat wordt door burgers verwacht en gewenst? Voordat dergelijke vragen worden beantwoord, gaat het artikel in op de aard en omvang van de Nederlandse beveiligingsbranche teneinde bevindingen in een context te plaatsen. Tevens behandelen we kort de schaarse eerdere studies over burgerpercepties en -oordelen jegens particuliere beveiligers. In het derde deel van het artikel worden ten slotte de opzet en resultaten van onze studie besproken. Een hoofdconclusie is dat negatieve stereotypen van beveiligers in criminologische literatuur, populaire media en beleidsstukken niet worden ondersteund door empirisch materiaal in de vorm van burgerpercepties.

Aard en omvang

De private veiligheidsbranche bestaat uit een groot en bont assortiment van sectoren (Van Steden 2007). Zo zijn er geld- en waardetransporteurs, private rechercheurs, forensische accountants, veiligheidsconsultants en fabrikanten van technische producten zoals camera's, sloten en hekken. Het grootste segment bestaat niettemin uit particuliere beveiligers, ook wel 'manbewaking' genoemd. De meeste werkgelegenheid zit in deze sector. Een nieuwe trend is de opmars van *multi-services*: het aanbieden van uitgebreide dienstverlening die verder gaat dan beveiliging alleen. Voorbeelden zijn *facility management* zoals schoonmaakwerk en catering, maar we kunnen ook aan bedrijfshulpverlening of brandpreventie denken. Vooral voor grotere bedrijven is het een manier om zich van de concurrentie te onderscheiden. Nochtans kan in het 'klassieke' beveiligingssegment een veelheid aan specialismen worden aangetroffen, variërend van objectbeveiligers, receptionisten en winkelsurveillanten tot horecaportiers, evenementenbeveiligers en detentietoezichthouders. Gedeelde karakteristieken zijn dat zij:

- over een beveiligingsdiploma en legitimatiebewijs (de zogenoemde 'grijze pas') beschikken (al zijn beveiligers in opleiding mogelijk);
- meestal een uniform dragen;
- geen bijzondere bevoegdheden hebben en ongewapend zijn (al is het gebruik van honden toegestaan);

- zowel publieke (overheid) als private (non-profitsector, bedrijfsleven) opdrachtgevers hebben en;
- hun diensten tegen betaling met een winstootmerk aanbieden.

Wetenschappelijke studies wijzen erop dat de expansie van particuliere beveiliging consequenties heeft voor hoe er tegen het uitvoeren van toezichts-, opsporings- en handhavingstaken moet worden aangekeken. De *politiefunctie* (als het geheel van voorgaande taken) valt niet noodzakelijkerwijs meer samen met de politie (als overheidsorganisatie) (Johnston 1999, Reiner 2007). De politie heeft, met andere woorden, haar monopolie op de veiligheidszorg verloren.² Zij heeft in toenemende mate met tal van 'politieachtige' organisaties, waaronder commerciële beveiligers, te maken.

Kijken we naar de omvang van de particuliere beveiliging in Nederland dan wordt hun aantal op ongeveer 30.000 geschat.³ In 1980 waren dat er nog circa 10.000 (Van Steden 2007). Omzetten bedragen thans 1,3 miljard euro op jaarbasis. Zij worden grotendeels door een gering aantal spelers gegeneerd, wat betekent dat de Nederlandse markt vooral het domein is van multinationale giganten zoals Group 4 Securicor (G4S) en Securitas. In cijfers uitgedrukt: G4S⁴ is een aan de Londense beurs gelieerd bedrijf met circa 600.000 medewerkers, verspreid over 110 landen en een omzet van 5,7 miljard euro per jaar. Securitas⁵ blijft hier als nummer twee bij achter, maar deze op de Stockholmse beurs genoteerde onderneming beschikt nog steeds over 250.000 werknemers in ruim 30 landen met een jaarlijkse omzet van tegen de 6,5 miljard euro. Vanuit internationaal perspectief kent Nederland een vrij kleine beveiligingsbranche; per 100.000 inwoners zijn er 184 beveiligers actief ten opzichte van gemiddeld 253 binnen de Europese Unie (Van Steden & Sarre 2007). Ook is de beveiligingsbranche niet groter dan de totale Nederlandse politiemacht, die uit ongeveer 50.000 agenten bestaat. Niettemin wordt de betekenis van beveiligers voor burgers gestaag groter. Hoewel precieze informatie ontbreekt, kan gevoeglijk worden aangenomen dat de tijd die zij op straat doorbrengen een stuk hoger ligt dan bij politiemensen. Hun zichtbaarheid en aanwezigheid zijn omvangrijk (Terpstra 2007). Branchevereniging VPB claimt zelfs dat 's nachts meer private dan publieke surveillancewagens Nederland doorkruisen. Het is dus niet verwonderlijk dat particuliere beveiligers een integraal onderdeel van ons leven zijn gaan uitmaken.

2 Het is overigens de vraag of de politie dit monopolie ooit echt heeft gehad. Politie, bedrijfsleven en samenleving zijn altijd al van elkaar afhankelijk geweest als het gaat om de preventie en bestrijding van overlast, criminaliteit en andere onveiligheid (Waddington 1999). Bovendien gaat de geschiedenis van commerciële politiezorg ver terug, verder dan dat van menig 'publiek' politiekorps (Zedner 2006b, Williams 2008).

3 Het cijfer van 30.000 is afkomstig uit de meest recente 'quickscan' (2007) uitgevoerd in opdracht van brancheorganisatie VPB, maar wordt al vele jaren als richtlijn aangehouden. Vermoedelijk is de sector inmiddels groter, gelet op de omvang volgens eigen opgave van Group 4 Securicor (8.500 werknemers), Trigion (ruim 7.000) en Securitas (5.400). Daarnaast zijn er nog tientallen middelgrote en honderden (zeer) kleine bedrijfjes actief in Nederland (Terpstra en Van Steden 2008).

4 Zie op internet: <www.g4s.com>.

5 Zie op internet: <www.securitas.com>.

Eerder empirisch onderzoek

Empirisch onderzoek onder burgers naar hun percepties van en oordelen over particuliere beveiliging is zeer dun gezaaid. Een eerste studie is afkomstig van Canadese bodem (Shearing e.a. 1985). Shearing en zijn collega's hebben aan 209 willekeurige respondenten uit Ontario en Toronto gevraagd wat zij van particuliere beveiligers vinden. De auteurs benadrukken dat bevindingen slechts als indicatief kunnen worden opgevat. Evenwel kunnen hun bevindingen verrassend worden genoemd. Op de vraag welke beelden respondenten bij particuliere beveiligers hebben, kwam geen duidelijk antwoord. In de woorden van de onderzoekers:

'[D]espite its ubiquity, private security was not readily identifiable as a discrete phenomenon. In other words private security has not established itself a stereotypic cultural object about which people have clear and distinct images.' (Shearing e.a. 1985, 227)

Respondenten zijn noch positief, noch negatief over het verschijnsel particuliere beveiliging. Dit ontkracht voor een flink deel het twijfelachtige imago dat vaak door allerlei commentatoren, maar soms ook door de branche zelf wordt verondersteld. Mensen blijken het niet te weten, meningen over particuliere beveiligers zijn erg verdeeld.

De door Shearing e.a. geconstateerde halfslachtigheid komt het sterkst naar voren in een tweedeling tussen respondenten die beveiligers een soort 'Mickey Mouse'-imago toemeten, terwijl een andere groep hun aanwezigheid en werk serieus neemt. De meer welwillende respondenten zien enige overlap in activiteiten die politieagenten en particuliere beveiligers uitvoeren, al is duidelijk dat de laatsten vooral in het belang van hun opdrachtgevers werken. Daarenboven beseffen respondenten dat beveiligers geen politieagenten zijn. Het feit dat beveiligers toch een bepaalde status wordt toegekend, komt vanwege de constatering dat zij 'meer gelijk zijn' dan willekeurige andere burgers. Beveiligers zijn beter getraind en kunnen op civielrechtelijke basis (zoals huisregels) gezag uitoefenen. Dit komt bijvoorbeeld naar voren in een relaas van Shearing en Stenning (1987) over een bezoekje aan Disneyland. Omdat dochterlief vanwege een splinter haar schoen uitdeed, werd ze bijna het pretpark uitgezet wegens een overtreding van de daar geldende regels! Meer recent zijn er Canadese en Britse studies verschenen die het bijzondere mandaat van particuliere beveiligers bevestigen (Mopas & Stenning 2001, Button 2007). Beveiligers kunnen mensen op basis van toegangsvoorwaarden en huisregels inderdaad fouilleren, de toegang ontzeggen of uitzetten. Zij zijn hierbij sterk afhankelijk van hun communicatieve vaardigheden. Een Canadees onderzoek laat echter zien dat beveiligers in voorkomende gevallen eveneens (vuur)wapens en handboeien mogen dragen (Rigakos 2002). Dit is in Nederland vooralsnog niet aan de orde. In situaties van drang en dwang blijft de politie het geweldsmonopolie houden. Toch kunnen ook Nederlandse beveiligers op basis van toegangsvoorwaarden en huisregels tegen overtreders hiervan optreden.

In navolging van Shearing heeft Nalla kwantitatief perceptieonderzoek uitgevoerd naar particuliere beveiliging. Een eerste studie betreft een survey onder 631 stu-

denten in het midwesten van de Verenigde Staten (Nalla & Heraux 2003). Hieruit blijkt dat mensen in hun oordeel milder zijn over particuliere beveiligers dan doorgaans wordt aangenomen. Sterker nog, veel respondenten geven blijk van een positieve kijk. Wel komt naar voren dat blanke, mannelijke studenten uit 'modale' gezinnen relatief gezien het meest kritisch oordelen. Wat hier mogelijke verklaringen voor zijn blijft onduidelijk. Nalla heeft zijn onderzoek onder studenten (in totaal 260) in Singapore herhaald (Nalla & Lim 2003). Ook hier vallen positieve uitkomsten op. Door de bank genomen zijn studenten te spreken over het gedrag van particuliere beveiligers, met de kanttekening dat er soms vraagtekens worden gezet bij hun opleidingsniveau en professionaliteit. Een andere bevinding is dat respondenten die zich eerder contact met beveiligers als 'goed' herinneren hun capaciteiten over het algemeen met een hoger cijfer waarderen. Verder stuit Nalla op het al eerder gemaakte punt dat kritische oordeelsvorming over de professionaliteit van particuliere beveiligers en een negatieve opinie over hun training, opleiding en kunde met elkaar samenhangen. Hij pleit voor een publiciteitscampagne die hand in hand moet gaan met professionalisering in termen van kwaliteitscriteria en training, 'both of which will fundamentally affect the bottom lines of security agencies and their customers' (Nalla & Lim 2003, 45). Met deze uitkomsten in ons achterhoofd is het interessant te bestuderen hoe Nederlandse respondenten tegen particuliere beveiligers aankijken.

Beveiligers in het dagelijks leven

Op basis van de besproken studies van Shearing en Nalla is een vragenlijst opgesteld over de ervaringen van burgers met particuliere beveiligers, gevolgd door een aantal stellingen. Achtereenvolgens komen de volgende thema's aan de orde: welk 'eerste idee' burgers intuïtief bij beveiligers hebben, waar zij hen tegenkomen, hoe zichtbaar beveiligers voor burgers zijn, welke contacten zij met beveiligers hebben (en de aard hiervan) en hoe de visie van burgers op beveiligers eruitziet. Voorts hebben we drie dimensies aan de hand waarvan burgers verwachtingen over het functioneren van particuliere beveiligers onderscheiden: hoe serieus worden beveiligers genomen, hoe klantvriendelijk zijn zij en welke professionele contacten onderhouden zij met de politie (en vice versa)? Ten slotte gaan we in op welke verbanden er bestaan tussen deze drie dimensies en de oordelen die burgers over particuliere beveiligers hebben. De vragenlijst is medio 2008 door de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) van de gemeente Amsterdam afgenomen. De keuze voor onderzoek in de hoofdstad is zowel inhoudelijk als pragmatisch van aard. Inhoudelijk, omdat Amsterdam een grote stad is waar naar schatting circa 4.000 particuliere beveiligers (inclusief voetbalstewards en horecaportiers) werkzaam zijn en er nog eens een kleine 4.000 op luchthaven Schiphol rondlopen.⁶ Er bestaat dus een gerede kans dat burgers hen frequent tegenkomen. Pragmatisch, omdat O+S over een groot online panel beschikt bestaande uit inwoners van de stad, die zich vrijwillig hebben aangemeld

6 Deze schatting is op basis van een inventarisatie die O+S heeft uitgevoerd aan de hand van politiecijfers, gegevens van de Kamer van Koophandel en een rondgang langs G4S, Trigion en Securitas, de top drie van beveiligingsbedrijven in Nederland.

Tabel 1: *Associaties bij het begrip 'particulier beveiligder' (n = 428)*

	%
Verwijzing naar uiterlijk of voorkomen	35
Verwijzing naar plek waar werkzaam	11
Verwijzing naar termen als handhaving, veiligheid en controle	9
Verwijzing naar bezigheden/taken	6
Verwijzing naar type beveiligder/beveiliging	5
Verwijzing naar termen rondom politie	4
Verwijzing naar beveiligingsbedrijf	2
Anders	27

voor onderzoeken. Mensen kunnen derhalve vrij eenvoudig worden ondervraagd. In totaal zijn 1.092 panelleden met een enquête benaderd, waarvan 428 (186 mannen, 237 vrouwen en 5 onbekend) een lijst met vragen en stellingen hebben ingevuld. De respons is hiermee 39%. De uitkomsten van de enquête vormen de basis van kwantitatieve analyses die een eerste verkenning genereren van hoe Nederlandse burgers over particuliere beveiligers denken. Hierbij zij opgemerkt dat deelnemers aan het online panel veelal blank, maatschappelijk betrokken en hoog opgeleid zijn en bovenmodaal verdienen – een *bias* die de onderzoeksuitkomsten mogelijk heeft beïnvloed. De volgende paragrafen doen verslag van onze bevindingen.

Een eerste idee

Respondenten moesten bij de eerste vraag antwoorden welke vier woorden er bij hun opkomen als ze aan een particuliere beveiligder denken. De antwoorden zijn onderverdeeld in een aantal categorieën (tabel 1). Alle respondenten hebben minstens één woord genoemd, wat erop duidt dat iedereen in ieder geval associaties bij beveiligers heeft.

Respondenten verwijzen het meest naar het uiterlijk of het voorkomen van een particuliere beveiligder. Hierbij wordt een mix tussen positieve ('keurig gekleed'), negatieve ('chagrijnig') en neutrale ('blauw uniform') antwoorden zichtbaar. Als plaatsen waar beveiligers werkzaam zijn, wordt verreweg het meest een winkel genoemd. Ook bedrijventerreinen en luchthaven Schiphol worden regelmatig genoemd. De verwijzingen naar bezigheden/taken van beveiligers verschillen van 'rondrijden en afgaan op inbraakalarmen' tot 'bewaken'. Ook de verwijzingen naar type beveiligers of beveiliging lopen uiteen. Voorbeelden zijn 'persoonsbeveiliging', 'buurtbeveiligers', 'uitsmijter' of 'geldtransport'. Op het moment dat beveiliging met politie in verband wordt gebracht, gebeurt dit vaak in een negatieve context: 'nep-politie', 'net-niet politie', 'mislukte politieagent'. Tevens worden er nogal eens termen zoals 'maffia', 'lompe horken', 'simpele ziel', 'niet zo slim' en 'machtswellust' aan toegevoegd. Andere respondenten vullen echter in dat beveiliging 'noodzakelijk' en 'zinnig' is en dat 'het goed is dat ze bestaan' – of dat beveiligers 'stoere mannen' met een 'rustige uitstraling' zijn. Meningeën zijn, kortom, nogal verdeeld. Een enkele

Tabel 2: Plaatsen waar burgers beveiligers verwachten; 1 = meest voorkomend, 9 = minst voorkomend (n = 428)

	Gemiddelde score
Bedrijventerreinen	4.04
Winkelcentrum	4.19
Uitgaansgelegenheden	4.26
Kantoorgebouwen	4.40
Metrostations	4.76
Zelfstandige winkels	4.96
Treinstations	5.17
De openbare weg	6.58
Woongebied	6.64

keer valt de naam van een beveiligingsbedrijf. Tot slot komen onder de categorie ‘anders’ antwoorden voor over het gebrek aan bevoegdheden van beveiligers of de onduidelijkheid hierover. Tevens associeert een aantal respondenten het gebruik van honden met beveiligingswerk. Dit komt in de praktijk inderdaad ook voor.

Waar burgers beveiligers tegenkomen

Met de toename van het aantal beveiligers in Nederland is het zinnig te weten waar mensen hen tegenkomen. We hebben daarom gevraagd op welke plaatsen mensen verwachten particuliere beveiligers te zien. Dit is gedaan door negen mogelijke locaties voor te leggen met de vraag deze te rangschikken van 1 (meest voorkomende locatie) naar 9 (minst voorkomende locatie). Tabel 2 bevat een overzicht van de genoemde locaties en hun gemiddelde scores. Hoe lager de score, hoe meer respondenten verwachten op een plek beveiligers te zien.

Zoals uit de gepresenteerde data naar voren komt hebben mensen het idee dat ze particuliere beveiligers vooral op bedrijventerreinen, in winkelcentra en bij uitgaansgelegenheden tegenkomen. Mensen verwachten beveiligers het minst op de openbare weg (hoewel ze hier wel rondrijden) en in woongebieden. Dit strookt met het kleine aantal woonwijken in Nederland dat beveiligingsbedrijven inhuurt. Toch zetten gemeenten en deelgemeenten beveiligers steeds vaker in voor toezicht in ‘achterstandswijken’ (of eufemistisch: ‘prachtwijken’). Binnen Amsterdam kan als voorbeeld de Transvaalbuurt worden genoemd.

Zichtbaarheid van en contact met beveiligers

Met de groei van particuliere beveiligers in openbare en semi-openbare gebieden stijgt hun zichtbaarheid voor burgers. Cijfers laten zien dat het overgrote deel van de ondervraagden frequent een beveiligers tegenkomt (tabel 3). De helft (51%) van de respondenten heeft daarbij ooit persoonlijk contact gehad met een beveiligers, waarbij dit contact meestal door de respondent zelf is gelegd. In ruim een derde (35%) van de gevallen ging het om informatieve vragen richting de beveiligers.

Tabel 3: Zichtbaarheid van en contact met beveiligers

Frequentie van ontmoetingen (n=428)	%
Meer dan één keer per dag	33
Eén keer per dag	13
Paar keer per week	32
Eén keer per week	8
Minder dan één keer per week	9
Weet ik niet	5
Persoonlijk contact met beveiligers (n=428)	%
Ja	51
Nee	49
Door wie contact gelegd (n=220)	%
De beveiligger	43
De respondent zelf	57
Aard van dit contact (n=220)	%
Ik wilde informatie en/of hulp	35
De beveiligger bood mij informatie en/of hulp aan	8
De beveiligger sprak mij aan op mijn gedrag	9
Anders	42
Weet ik niet meer	6

Slechts een enkele keer (9%) geven respondenten aan dat een beveiligger corrigerend jegens hen optrad. Onder de categorie 'overig' worden onder meer werkgerelateerde contacten tussen burgers en particuliere beveiligers geschaard. Mensen komen blijkbaar met enige regelmaat langs beveiligers bij de toegang en receptiebalie van (kantoor)gebouwen.

Visies op beveiligers

Aan de respondenten zijn 24 stellingen voorgelegd over particuliere beveiligers en hun dagelijkse werkzaamheden. Tabel 4 geeft de resultaten weer. Net zoals bij de vorige vragen is het opvallend dat uit een flink aantal stellingen geen duidelijk beeld oprijst. Een groot deel van de geënquêteerden vult regelmatig 'neutraal' in. Dit geldt bijvoorbeeld voor wat mensen vinden van de opleiding en training van particuliere beveiliging, hoe zij met 'lastige situaties' omgaan of hoe 'eerlijk' zij zijn. Gegeven het veelal uitblijven van een heldere meningsvorming beperken we ons tot een aantal in het oog springende uitkomsten.

Met betrekking tot stellingen over het voorkomen en gedrag van particuliere beveiligers zijn burgers behoorlijk eensgezind. Zo zijn acht van de tien respondenten (81%) het er niet mee eens dat beveiligers moeilijk van politiemensen te onder-

scheiden zijn. En 72% vindt niet dat ze zich als 'softe' welzijnswerkers gedragen. Voorts zijn respondenten vrij uitgesproken over de betaling van beveiligingswerk.

Tabel 4: Visies op beveiligers

	(Helemaal) mee eens		Neutraal		(Helemaal) niet mee eens	
	n	%	n	%	n	%
Beveiligers zijn moeilijk van politiemensen te onderscheiden (n=427)	38	9	41	10	348	81
Beveiligers mogen geweld gebruiken als zij verdachten aanhouden (n=405)	90	22	90	22	225	56
De belangrijkste rol van beveiligers is het aanhouden van verdachten (n=412)	66	16	60	15	286	69
Beveiligers besteden weinig tijd aan het bestrijden van criminaliteit en overlast (n=357)	114	32	129	36	114	32
Beveiligers gedragen zich als 'softe' welzijnswerkers (n=399)	35	9	75	19	289	72
Beveiligers lopen een hoog risico gewond te raken tijdens het werk (n=410)	139	34	138	34	133	33
Beveiligingswerk wordt goed betaald (n=278)	32	12	118	42	128	46
Beveiligingswerk is stressvol (n=399)	148	37	125	31	126	32
Beveiligingswerk is gevaarlijk (n=415)	146	35	158	38	111	27
Beveiligingswerk is moeilijk (n=411)	121	29	126	31	164	40
Beveiligers hebben voldoende opleiding genoten (n=309)	75	24	120	39	114	37
Beveiligers hebben voldoende training genoten (n=304)	94	31	120	39	90	30
Beveiligers gaan goed met lastige situaties om (n=375)	125	33	166	44	84	22
Beveiligers zijn over het algemeen behulpzaam (n=396)	210	53	111	28	75	19
Beveiligers zijn over het algemeen eerlijk (n=324)	108	33	173	53	43	13
De aanwezigheid van beveiligers geeft mij een veilig gevoel (n=424)	175	41	119	28	130	31
Beveiligers staan open voor vragen en problemen van burgers (n=376)	156	42	146	38	74	20
Beveiligers reageren beleefd op vragen en problemen van burgers (n=376)	189	50	135	36	52	14
Ik ben over het algemeen tevreden over hoe beveiligers zich gedragen (n=410)	207	51	140	34	63	15
Burgers kunnen erop vertrouwen dat beveiligers hun leven en bezittingen zullen beschermen (n=391)	79	20	162	41	150	38

Tabel 4: (Vervolg)

	(Helemaal) mee eens		Neutraal		(Helemaal) niet mee eens	
	n	%	n	%	n	%
Beveiligers en politiemensen werken vaak samen bij het oplossen van criminaliteitsproblemen (n=301)	65	22	105	35	131	44
Beveiligers en politiemensen zouden beter moeten samenwerken (n=418)	334	80	48	12	36	9
Samen beschermen beveiligers en politiemensen burgers tegen criminelen (n=406)	178	44	126	31	102	25
Veel politietaken zullen in de toekomst door beveiligingsbedrijven worden overgenomen (n=388)	118	30	80	21	190	49

Noot: de categorie 'weet niet' is in deze tabel buiten beschouwing gelaten.

Ruim vier van de tien ondervraagden (46%) is van mening dat dit tegenvalt – een bevinding die al uit de eerste empirische onderzoeken naar beveiliging naar voren komt. Desondanks doen beveiligers – in de ogen van vele respondenten – hun best. De helft heeft het idee dat beveiligers behulpzaam zijn (53%), beleefd reageren op vragen en problemen (50%) en zich correct opstellen (51%). Gezien het veronderstelde slechte imago van particuliere beveiligers zijn burgers beter dan verwacht over hen te spreken. Nochtans blijken visies op hun bijdrage aan veiligheid ambigu en verdeeld. Panelleden zijn het meest neutraal over de stelling dat 'burgers erop kunnen vertrouwen dat beveiligers hun leven en bezittingen zullen beschermen'. Tevens vindt lang niet iedereen dat beveiligers bijdragen aan een 'veilig gevoel' (positieve antwoorden komen vaker voor dan negatieve, maar bijna een derde is neutraal). De branche doet zijn eigen naamgeving kennelijk geen eer aan. Gevraagd werd of burgers particuliere beveiligers als 'politieachtige' ordehandhavers zien. Het blijkt dat het merendeel van de ondervraagden (69%) vindt dat het aanhouden van verdachten niet de belangrijkste rol van particuliere beveiligers is. Ook vindt ruim de helft (56%) dat ze geen geweld mogen gebruiken als verdachten worden aangehouden. Daarbij verwacht een kleine 50% van de geënquêteerden niet dat beveiligers in de toekomst politietaken zullen gaan overnemen, 21% is neutraal. Betere samenwerking tussen politie en beveiliging heeft een grotere voorkeur (80% vult 'eens' in). Deze uitkomsten laten de interpretatie toe dat burgers particuliere beveiligers vooral als 'junior-partners' (Hoogenboom 1994, 64-66) van de politie zien. Dat wil zeggen: beveiligers hebben, volgens de respondenten, voornamelijk preventieve en serviceverlenende taken (een oogje in het zeil houden, informatie geven, hulp bieden) die niet al te veel met 'echt' politiewerk overeenkomen. Deze visie op beveiligers is niettemin achterhaald. Zoals reeds opgemerkt beschikken particuliere beveiligers soms wel degelijk over handhavende en repressieve bevoegdheden. Binnen een luchthaven of voetbalstadion hebben zij de taak mensen te fouilleren. Daarnaast kunnen ze mensen uit een pretpark zetten als huisregels worden overtreden. Het juridisch kader en instrumentarium evenals de individuele

belangen en doelstellingen van de (private) opdrachtgever zijn hierbij leidend. Tevens kan worden opgemerkt dat (deel)gemeenten particuliere beveiligers steeds vaker aanstellen om door wijken te surveilleren en toezicht te houden op overlastplegers. De domeinen van politie en beveiliging zijn dus niet zo strikt gescheiden als vaak verondersteld.

Burgerpercepties in drie dimensies

Onder de stellingen zoals weergegeven in tabel 4 ligt de aanname dat er binnen burgerpercepties ten aanzien van particuliere beveiliging enkele dimensies (of factoren) kunnen worden onderscheiden. Shearing en Nalla delen hun vragen en stellingen op naar de volgende dimensies: aard van beveiligingswerk, professionaliteit van medewerkers, tevredenheid over medewerkers, imago van beveiligers en mate van samenwerking tussen beveiligers en politie. Aan de hand hiervan hebben we een factoranalyse uitgevoerd om te kijken of voornoemde dimensies werkelijk houdbaar zijn. Of anders geformuleerd: met deze statistische bewerking toetsen we of op voorhand bedachte stellingen rondom bepaalde thema's kunnen worden geclusterd. Dit was het geval⁷ – zij het dat niet alle veronderstelde dimensies houdbaar bleken. Met een schaalanalyse kan vervolgens worden nagegaan of de stellingen tezamen een goede schaal vormen, en of er stellingen zijn die de interne consistentie negatief beïnvloeden en beter buiten de schaal gehouden kunnen worden. Dit laatste bleek niet zo te zijn.⁸ Helaas kon geen regressieanalyse worden uitgevoerd. Er bestond te veel samenhang tussen afhankelijke en onafhankelijke variabelen. Zodoende kunnen we geen verklarend model voor het imago van particuliere beveiligers presenteren. Gezien het gebrek aan kennis over hoe het überhaupt met hun imago in Nederland is gesteld, genereren de analyses evenwel interessante resultaten – resultaten die kunnen dienen als hypothesen bij vervolgonderzoek.

Op basis van de factoranalyse kunnen uiteindelijk drie dimensies worden uitgelicht. Deze dimensies zeggen iets over de achtergronden waaraan burgerpercepties over particuliere beveiligers worden ontleend. In de eerste plaats gaat het om percepties over de 'aard van beveiligingswerk', gemeten door de moeilijkheidsgraad van het werk en de risico's en stress die hiermee verbonden zijn. Of als hypothese geformuleerd: 'hoe hoger de positieve waardering van burgers ten aanzien van de aard van beveiligingswerk is, hoe positiever zij zullen oordelen over het imago van particuliere beveiligers'. Het gaat erom hoe *serieus* hun werk wordt genomen. Een tweede dimensie is die van 'tevredenheid over particuliere beveiligers', geoperationaliseerd aan de hand van de beleefdheid, behulpzaamheid, opstelling, eerlijkheid, openheid en doortastendheid die zij ten toon spreiden. Of in de vorm van een hypothese: 'hoe hoger de tevredenheid van burgers ten aanzien van het optreden van

7 Dit kan statistisch worden verantwoord met de KMO en Barlett's Test. Deze test geeft een waarde groter dan .6 aan (.887 om precies te zijn), wat wil zeggen dat er structuur in de data zit. Zie voor de factoranalyse bijlage 1.

8 De samenhang tussen alle vragen (in dit geval stellingen) als groep kan worden uitgedrukt in een speciale maat: de Cronbach's alpha. Een goede schaal heeft een Cronbach's alpha van boven de .70, wat het geval is bij alle drie de factoren. Zie voor de schaalanalyse bijlage 2.

particuliere beveiligers, hoe positiever het oordeel over hun imago'. De *klantvriendelijkheid* van individuele werknemers speelt naar verwachting een grote rol.

Ten slotte kan de dimensie 'relaties tussen beveiligers en politie' worden gedefinieerd. Onderliggende constructen zijn of politie en beveiliging samen problemen oplossen, of zij burgers gezamenlijk tegen criminelen beschermen en of beide groepen überhaupt meer samen zouden moeten werken. In een hypothese vervat: 'hoe beter de gepercipieerde samenwerking tussen politiemensen en particuliere beveiligers, hoe positiever burgers over het imago van de laatste beroepsgroep zullen oordelen'. Op dit punt gaat het vooral om de *professionele banden* tussen politieagenten en particuliere beveiligers. Zonder bijzondere bevoegdheden kunnen beveiligers in beperkte mate optreden; zij blijven in de visie van respondenten primair (preventieve) 'junior-partners'. Wil de beveiligingsbranche echt iets aan (on)veiligheid (in het bijzonder overlast en criminaliteit) kunnen doen, zo lijken panelleden te zeggen, dan zal meer toenadering tussen beveiligers en agenten moeten worden gezocht. Eerder is geconstateerd dat de visies van panelleden op wat beveiligers doen en mogen niet helemaal met de werkelijkheid stroken.

Aanvullende analyses

Ter afronding van het onderzoek hebben we naar de invloed van achtergrond- en persoonskenmerken op percepties van particuliere beveiligers gekeken. Reageren respondentengroepen verschillend op de gevonden drie dimensies van particuliere beveiliging? Uit onze statische analyses blijkt dat er geen significante verschillen optreden in burgerpercepties als onderscheid wordt gemaakt tussen 'geslacht', 'ethniciteit' en 'het hebben van een betaalde baan'. Tevens doet het er niet toe of mensen familie of vrienden hebben die werkzaam zijn bij de politie of beveiligingsbranche. Leeftijd, opleiding en inkomen laten enige variatie zien, maar deze kan net zo goed door toevallige verbanden worden veroorzaakt. Neem bijvoorbeeld de uitkomst dat 55-plussers iets positiever tegenover de samenwerking tussen politie en beveiligers staan of dat zowel hoger als lager opgeleiden het meest kritisch over de aard van beveiligingswerk zijn. Mensen uit de middenmoot zijn relatief positief. Deze uitkomsten zijn theoretisch lastig te duiden.

Om toch iets 'hardere' uitspraken te kunnen doen over waarom burgers een bepaalde mening over particuliere beveiligers hebben, is nog een variantieanalyse uitgevoerd, waarbij gekeken is naar contacten tussen burgers en particuliere beveiligers (tabel 5). Uitkomsten suggereren dat degenen die geen contact hebben gehad negatiever zijn over particuliere beveiligers dan zij die wel contact hebben gehad. Negatieve uitingen komen hoofdzakelijk voor als beveiligers iemand op zijn of haar gedrag hebben aangesproken. Respondenten zijn het meest positief als ze informatie of hulp van een beveiligers hebben ontvangen. Neutrale respondenten zijn het meest kritisch over de aard van beveiligingswerk, maar scoren positiever op klanttevredenheid en publiek-private samenwerking dan negatieve respondenten.

Gelet op de conclusies van het Amerikaanse en Maleisische studentenonderzoek van Nalla e.a. (Nalla & Heraux 2003, Nalla & Lim 2003) zou het niet verbazen als

Tabel 5: Oordelen over beveiligers

	Aard van beveiligingswerk Gemiddelde ^a /N	Tevredenheid over beveiligers Gemiddelde ^a /N	Relaties tussen beveiligers en politie Gemiddelde ^a /N
Persoonlijk contact			
1 = Ja	3.11/219	2.80/218	2.78/217
2 = Nee	2.90***/204	2.69*/203	2.55***/205
Reden voor dit contact			
1 = Ik wilde informatie en/of hulp	3.20/77	2.82/77	2.78/77
2 = De beveiligger bood mij informatie en/of hulp aan	3.28/18	2.62/18	2.56/18
3 = De beveiligger sprak mij aan op mijn gedrag	3.15/19	3.33/20	3.18/20
4 = Anders	2.95/92	2.68**/91	2.72*/89
Typen ervaringen			
1 = Positief	2.89/98	2.42/97	2.44/97
2 = Negatief	3.21/39	3.67/40	3.30/39
3 = Neutraal	3.34***/81	2.82***/80	2.94***/80
Gedrag van de beveiligger			
1 = Beleefd	2.97/125	2.45/125	2.51/125
2 = Onbeleefd	3.21/33	3.79/34	3.41/33
3 = Neutraal	3.34***/57	2.97***/57	2.99***/56

^a 1 = Zeer mee eens; 5 = Zeer mee oneens.

*p < 0.1; **p < 0.05; *** p ≤ 0.01.

ook in Nederland jongeren een naar verhouding positief imago aan beveiligers toe-kennen. De op zichzelf tamelijk recente aanwezigheid van de beveiligingsbranche in bijvoorbeeld winkels en uitgaansgelegenheden vinden zij waarschijnlijk veel van-zelfsprekender dan oudere generaties. Onze resultaten wijzen echter op meer homogeniteit tussen burgers dan op voorhand gedacht. Deze uitkomst kan te maken hebben met het grote aantal keren dat geënquêteerden neutrale antwoorden hebben gegeven. Een andere verklaring is een mogelijk gebrek aan variatie binnen de onder-vraagde steekproef. In het O+S-panel zijn, zoals gezegd, hoogopgeleide en in maat-schappelijke vraagstukken geïnteresseerde autochtonen oververtegenwoordigd, waardoor de visie van andere groepen onderbelicht blijft. Hierdoor is de kans op het vinden van significante verschillen tussen burgers kleiner. Vervolgonderzoek naar bredere populaties laat wellicht meer variatie zien.

Conclusie

Het verhaal dat particuliere beveiligers een bedenkelijk imago hebben, is weliswaar hardnekkig, maar zelden empirisch onderzocht. Het eerste perceptieonderzoek onder burgers, half jaren tachtig uitgevoerd in Canada, wijst uit dat een heldere meningsvorming ontbreekt: 'private security evokes no agreed upon image or stereotype' (Shearing e.a. 1985, 251). Deze conclusie strookt met onze Nederlandse onderzoeksbevindingen, een kwart eeuw later. Visies op beveiligers lopen aanzienlijk uiteen als het gaat om de eerste associaties van respondenten. Voorts is het frappant dat respondenten bij veel stellingen neutraal reageren op het fenomeen particuliere beveiliging. Ze hebben geen duidelijk antwoord. Dit zou kunnen verklaren waarom het imago van particuliere beveiligers vooral geregeerd wordt door incidenten en uitwassen. Het ontbreekt mensen aan een helder beeld van de branche, zodat meningsvorming vooral berust op doorgaans negatieve mediaberichtgeving. Aan de andere kant wijzen data uit dat ondervraagde burgers niet altijd een duidelijke mening hebben. In ieder geval staan zij niet eenduidig negatief tegenover het voorkomen, uiterlijk en gedrag van particuliere beveiligers. Integendeel soms. Deze uitkomsten zijn contra het algemene beeld dat in menig publicatie en filmproductie over beveiligers bestaat.

Tevens springt in het oog dat burgers beveiligers niet zozeer met een 'politieachtige' uitoefening van taken verbinden. Zij worden eerder als ondersteunende (preventieve) 'partners' van de politie gezien. Van hen wordt geen grote zelfstandigheid en autoriteit verwacht. Deze perceptie is maar ten dele terecht, omdat beveiligers binnen semipublieke omgevingen zoals winkelcentra en luchthavens op basis van daar vigerende huisregels wel degelijk handhavend kunnen optreden. Toch is het een visie die terzake doet binnen de huidige beleidscontext waar gemeenten beveiligers steeds vaker inzetten als toezichthouders op 'hangjongeren', (verslaafde) daklozen en andere overlastplegers. Op straat hebben beveiligers geen bijzonder juridisch instrumentarium tot hun beschikking. Oftewel: als beveiligers niet als gezagsdragers worden (h)erkend zet dit vraagtekens bij hun legitimiteit en effectiviteit. Niet geheel onverwacht geven panelleden massaal aan dat meer steun van de politie gewenst is. 80% stemt in met de stelling dat agenten en beveiligers beter zouden moeten samenwerken – een uitkomst die diepgravend evaluatieonderzoek naar de hechtheid van publiek-private verbanden en netwerken relevant maakt.

Met behulp van een factor- en schaalanalyse hebben we drie dimensies (of factoren) onderscheiden die naar verwachting van invloed zijn op burgerpercepties. Deze dimensies hebben betrekking op hoe serieus men beveiligingswerk neemt (de aard van het werk), hoe tevreden men over het doen en laten van beveiligers is en hoe goed beveiligers met politiemensen samenwerken (wat positief van invloed lijkt op hun gepercipieerde effectiviteit). Hieruit kunnen de volgende verklarende hypothesen worden gedestilleerd:

- Hoe hoger de positieve waardering van burgers ten aanzien van de aard van beveiligingswerk is, hoe positiever zij zullen oordelen over het imago van particuliere beveiligers.
- Hoe hoger de tevredenheid van burgers ten aanzien van het optreden van particuliere beveiligers, hoe positiever het oordeel over hun imago.

- Hoe beter de gepercipieerde samenwerking tussen politiemensen en particuliere beveiligers, hoe positiever burgers over het imago van de laatste beroepsgroep zullen oordelen.

Het oordeel dat burgers over bovenstaande drie dimensies hebben, hangt samen met hun blootstelling aan en ervaringen met particuliere beveiligers. Niet geheel verrassend zijn respondenten het meest negatief als zij eerder door een beveiligger tot de orde zijn geroepen of zich anderszins een vervelende aanvaring herinneren. Positiever zijn burgers die informatie dan wel hulp van een beveiligger hebben gekregen.

In vervolgstudies is verdere toetsing en aanvulling van de drie hypothesen wenselijk. Daarbij verdient het aanbeveling om qua geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding en sociaaleconomische klasse een gevarieerde onderzoekspopulatie te ondervragen. Eventuele verschillen tussen respondentengroepen komen zo beter aan het licht. Een ander punt is dat beveiligingsbedrijven steviger moeten inzetten op onderling onderscheid willen burgers op termijn een eenduidiger standpunt innemen over bovengenoemde dimensies. Vooralnog blijkt de branche, gelet op de relatief grote neutraliteit van respondenten, te diffuus van karakter. Tot slot is het zinnig om onderzoek vergelijkenderwijs op te zetten. Hoe zien burgers particuliere beveiligers afgezet tegen onder meer politieagenten en stadstoezichthouders? Dit is een belangrijke vraag omdat mensen in het dagelijks leven een groeiend aantal van dergelijke geüniformeerde professionals tegenkomen.

Literatuur

- Button, M. (2007) *Security officers and policing: powers, culture and control in the governance of private space*. Aldershot: Ashgate.
- Hoogenboom, A.B. (1994) *Het politiecomplex: over de samenwerking tussen politie, bijzondere opsporingsdiensten en particuliere recherche*. Arnhem: Gouda Quint.
- Johnston, L. (1999) Private policing in context. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 7(2), 175-196.
- Kakalik, J. & S. Wildhorn (1977) *The private police: security and danger*. New York: Crane Russak.
- Livingstone, K. & J. Hart (2003) The wrong arm of the law? Public images of private security. *Policing and Society*, 13(2), 159-170.
- Mopas, M. & P.C. Stenning (2001) Tools of the trade: the symbolic power of private security – An exploratory study. *Policing and Society*, 11(1), 67-97.
- Nalla, M. & C.G. Heraux (2003) Assessing goals and functions of private police. *Journal of Criminal Justice*, 31(3), 237-247.
- Nalla, M. & S.S. Lim (2003) Students' perceptions of private police in Singapore. *Journal of Asian Association of Police Studies*, 1(1), 27-47.
- Prenzler, T. (2004) The privatization of policing. In: R. Sarre & J. Tomaino (eds.), *Key issues in criminal justice*. Unley: Australian Humanities Press, 267-296.
- Reiner, R. (2007) Policing and the police. In: M. Maguire, R. Morgan & R. Reiner (eds.), *The Oxford handbook of criminology* (vierde druk). Oxford: Clarendon Press, 910-952.
- Rigakos, G. (2002) *The new parapolice: risk markets and commodified social control*. Toronto: University of Toronto Press.

- Shearing, C.D. & P.C. Stenning (1987) Say 'cheese!': the Disney order that is not so Mickey Mouse. In: C.D. Shearing & P.C. Stenning (eds.), *Private policing*. Newbury Park: Sage, 317-323.
- Shearing, C.D., M.B. Farnell & P.C. Stenning (1980) *Contract security in Ontario*. Toronto: University of Toronto.
- Shearing, C.D., P.C. Stenning & S.M. Addario (1985) Public perceptions of private security. *Canadian Police Journal*, 9(3), 225-253.
- Steden, R. van (2007) *Privatizing policing: describing and explaining the growth of private security*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Steden, R. van & R. Sarre (2007) The growth of private security: Trends in the European Union. *Security Journal*, 20(4), 211-221.
- Terpstra, J. (2007) Nieuwe toezichthouders in de publieke ruimte: geruststelling, fragmentering en vermarkting. In: P. Ponsaers & L. Gunther Moor (eds.), *Reassurance policing: Concepten en receptie*. Brussels: Politeia, 129-152.
- Terpstra, J. & R. van Steden (2008) Private veiligheidszorg als onderzoeksterrein: een inleiding. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 7(4), 3-8.
- VPB (2007) *Zelf regelen, beter presteren: beleidsplan 2007-2009*. Gorinchem.
- Waddington, P.A.J. (1999) *Policing citizens*. London: Routledge.
- Williams, C.A. (2008) Constables for hire: the history of private 'public' policing in the UK. *Policing & Society*, 18(2), 190-205.
- Zedner, L. (2006a) Liquid security: managing the market for crime control. *Criminology and Criminal Justice*, 6(3), 267-288.
- Zedner, L. (2006b) Policing before and after the police: the historical antecedents of contemporary crime control. *British Journal of Criminology*, 46(1), 78-96.

Bijlagen

Bijlage 1: Factoranalyse

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Beveiligers reageren beleefd op vragen en problemen van burgers	0,836					
Beveiligers zijn over het algemeen behulpzaam	0,825					
Ik ben over het algemeen tevreden over hoe beveiligers zich gedragen	0,802					
Beveiligers staan doorgaans open voor vragen en problemen van burgers	0,761					
Beveiligers zijn over het algemeen eerlijk	0,759					
Beveiligers kunnen over het algemeen goed met lastige situaties omgaan	0,663					
Beveiligers hebben voldoende opleiding genoten	0,580				0,397	0,391
Beveiligers hebben voldoende training genoten	0,553				0,451	0,395
Burgers kunnen erop vertrouwen dat beveiligers hun leven en bezittingen zullen beschermen	0,512	0,444				
De aanwezigheid van beveiligers geeft mij een veilig gevoel	0,479	0,467				

Bijlage 1: (Vervolg)

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Samen beschermen beveiligers en politiemensen burgers tegen criminelen	0,366	0,724				
Beveiligers en politiemensen werken vaak samen bij het oplossen van criminaliteitsproblemen	0,311	0,650				
Beveiligers en politiemensen zouden beter moeten samenwerken		0,590				
Veel politietaken zullen in de toekomst door beveiligingsbedrijven worden overgenomen		0,574			-0,301	
De belangrijkste rol van beveiligers is het aanhouden van verdachten		0,449		0,406		
Beveiligingswerk is gevaarlijk				0,836		
Beveiligingswerk is stressvol				0,811		
Beveiligers lopen een hoog risico om gewond te raken bij de uitoefening van hun werk				0,790		
Beveiligingswerk is moeilijk				0,734		
Beveiligers gedragen zich als 'softe' welzijnswerkers						0,772
Beveiligers besteden over het algemeen weinig tijd aan het bestrijden van criminaliteit en overlast		-0,375		0,597		
Beveiligers mogen geweld gebruiken als zij verdachten aanhouden		0,464		0,507		
Beveiligingswerk wordt goed betaald						0,772
Beveiligers zijn moeilijk van politiemensen te onderscheiden						-0,818

Noot: items die op meerdere factoren laden en waarbij het verschil kleiner dan .3 is (vetgedrukt), zijn uiteindelijk buiten de analyse gelaten. Indien het verschil minimaal .3 is, is het item toegewezen aan de factor waar deze het hoogst op laadt (cursief).

Factor 1: Aard van beveiligingswerk

- Beveiligingswerk is gevaarlijk
- Beveiligingswerk is stressvol
- Beveiligers lopen een hoog risico om gewond te raken bij de uitoefening van hun werk
- Beveiligingswerk is moeilijk

Factor 2: Tevredenheid over particuliere beveiligers

- Beveiligers reageren beleefd op vragen en problemen van burgers
- Beveiligers zijn over het algemeen behulpzaam
- Ik ben over het algemeen tevreden over hoe beveiligers zich gedragen
- Beveiligers zijn over het algemeen eerlijk
- Beveiligers staan doorgaans open voor vragen en problemen van burgers
- Beveiligers kunnen over het algemeen goed met lastige situaties omgaan

Factor 3: Samenwerking tussen beveiligers en politie

- Samen beschermen beveiligers en politiemensen burgers tegen criminelen
- Beveiligers en politiemensen werken vaak samen bij het oplossen van criminaliteitsproblemen
- Beveiligers en politiemensen zouden beter moeten samenwerken

Bijlage 2: Schaalanalyse

	Factor lading	Gemiddelde
Aard van beveiligingswerk		
Beveiligingswerk is gevaarlijk	.836	2.94
Beveiligingswerk is stressvol	.811	2.98
Beveiligers lopen een hoog risico om gewond te raken bij de uitoefening van hun werk	.790	3.01
Beveiligingswerk is moeilijk	.734	3.16
<i>Cronbach's Alpha = .820</i>		
Tevredenheid over particuliere beveiligers		
Beveiligers reageren beleefd op vragen en problemen van burgers	.836	2.65
Beveiligers zijn over het algemeen behulpzaam	.825	2.66
Ik ben over het algemeen tevreden over hoe beveiligers zich gedragen	.802	2.65
Beveiligers zijn over het algemeen eerlijk	.759	2.81
Beveiligers staan doorgaans open voor vragen en problemen van burgers	.761	2.83
Beveiligers kunnen over het algemeen goed met lastige situaties omgaan	.663	2.90
<i>Cronbach's Alpha = .897</i>		
Samenwerking beveiligers en politie		
Samen beschermen beveiligers en politiemensen burgers tegen criminelen	.724	2.90
Beveiligers en politiemensen werken vaak samen bij het oplossen van criminaliteitsproblemen	.650	3.30
Beveiligers en politiemensen zouden moeten samenwerken	.590	2.15
<i>Cronbach's Alpha = .708</i>		