

Bestrafen, belonen en beïnvloeden

Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving

Joop van der Pligt
Wim Koomen
Frenk van Harreveld

Bestrafen, belonen en beïnvloeden

Bestrafen, belonen en beïnvloeden

Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving

Joop van der Pligt
Wim Koomen
Frenk van Harreveld

Universiteit van Amsterdam
Onderzoeksinstituut Psychologie

Boom Juridische uitgevers
Den Haag
2007

© 2007 Joop van der Pligt, Wim Koomen & Frenk van Harreveld / Boom Juridische uitgevers

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 5454 804 1

NUR 820

www.bju.nl

Voorwoord

Dit rapport bouwt voort op een aantal recent verschenen rapporten. Ten eerste de bundel “Handhaven: eerst kiezen, dan doen”, die verscheen in het begin van 2005. Deze serie rapporten beschrijft een aantal keuzen die men moet maken op het brede terrein van de rechtshandhaving en brengt de afwegingen in kaart die ten grondslag liggen aan de vraag hoe te komen tot effectieve handhaving. Naar aanleiding van bovengenoemde bundel rapporten is een scenariotraject gestart over de toekomst van handhaving. Dit resulteerde in het rapport “Laveren tussen Scylla en Charybdis”, dat verscheen in mei 2005. Dit rapport gaat in op spanningsvelden die nu en in de toekomst een cruciale rol spelen binnen de rechtshandhaving.

Het huidige rapport bundelt de inzichten uit de gedragswetenschappen die een rol (zouden) kunnen spelen bij de vormgeving van het handhavingsbeleid. Het eerdergenoemde rapport “Laveren tussen Scylla en Charybdis” beschrijft een aantal dilemma’s aan de hand van een aantal concrete cases. Deze betroffen de ‘openbare orde en drugsbeleid’ en ‘bedrijven, consumenten en voedselveiligheid’. In het huidige rapport gaan we kort in op een aantal determinanten van menselijk gedrag en mogelijke mechanismen om dat gedrag te beïnvloeden. Deze passen we toe op de tegenstelling regelconform gedrag versus de neiging bestaande regels te negeren of doelbewust te overtreden. Eerst bespreken we deze determinanten en mechanismen, waarna wordt gepoogd deze te relateren aan interventies en deze te evalueren in termen van generaliseerbaarheid, duurzaamheid en, in mindere mate, kosten-effectiviteit. Daarna zullen we, waar mogelijk, de potentiële bijdrage van in de gedragswetenschappen onderzochte mechanismen illustreren met diverse praktische voorbeelden, bij voorkeur uit reeds geïmplementeerd beleid. De praktische illustraties (en onderzoek) hebben vooral betrekking op verkeer en belasting. Op deze gebieden is het meeste onderzoek voorhanden; dit betekent echter niet dat de diverse veranderings- en beïnvloedingsprincipes daartoe beperkt zouden zijn.

Dit rapport is tot stand gekomen in het kader van het project Handhaving en gedrag. Participanten van dit project zijn het Expertisecentrum Rechtspleging en Rechtshandhaving van het ministerie van Justitie, de Belastingdienst, de Inspectie Verkeer en Waterstaat, de Voedsel en Warenautoriteit en de VROM-inspectie. Het Expertisecentrum Rechtspleging en Rechtshandhaving is de trekker van het project, vanwege de algemene verantwoordelijkheid van de minister van Justitie voor de kwaliteit van de handhaving.

Het project is gericht op het stimuleren van het vergaren van empirische wetenschappelijke kennis met een gedragswetenschappelijk karakter over de naleving en de handhaving van zogenaamde ordeningswetgeving. Hiertoe worden wetenschappelijke instellingen gevraagd om door middel van onderzoek bestaande kennis te verzamelen of nieuwe kennis te genereren. Deze ordeningswetgeving richt zich in belangrijke mate op bedrijven. Het nalevingsgedrag van

bedrijven en de wijze waarop de handhavingsorganisaties hiermee omgaan, vormen dan ook een belangrijk onderwerp van het onderzoekprogramma van het project: De centrale vraag is hoe het nalevingsgedrag van actoren kan worden verklaard vanuit de kenmerken en motieven van de doelgroep en de omgevingsfactoren, waaronder de handhaving.

Met de kennis over het geheel van invloeden dat het nalevingsgedrag van burgers en bedrijven bepaalt, wil het programma conclusies trekken over optimale aanpak van handhaving.

De studie “Bestrafen, belonen en beïnvloeden” is de eerste publicatie in de reeks “Handhaving en gedrag”.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	9
2. Psychologie en handhaving	11
3. Bestrafen versus belonen	15
3.1 Onderzoeksbevindingen	16
3.2 Voorbeelden uit de handhavingsliteratuur	19
3.3 Voorbeelden uit de praktijk	22
3.4 Andere vormen van bestraffing en beloning	29
3.5 Samenvatting en conclusies	38
4. Opvattingen over sancties en toezichthouder	41
5. Normen en gedrag	47
6. Andere vormen van beïnvloeding	57
6.1 Vormaspecten van de informatie	59
6.2 Stemming en overreding	60
6.3 Wederkerigheid en consistentie	61
7. De macht der gewoonte	65
8. Samenvatting en conclusies	67
Literatuurlijst	71

1. Inleiding

Zoals recent onder meer beschreven door van Stokkom (2004) weten we relatief weinig over de vraag welke vormen van toezicht en handhaving het meest doeltreffend en doelmatig zijn. Gunningham en Grabosky (1998) evalueerden verschillende vormen van toezicht en handhaving aan de hand van de criteria effectiviteit, efficiëntie, billijkheid en politieke aanvaardbaarheid. Zij concluderen dat algemeen geldende a priori regels voor de kwaliteit van toezicht vaak ondergeschikt zijn aan specifieke domein- of doelgroepgebonden oplossingen; een visie die gedeeld wordt door Sinclair (1997). Het feit dat bij de bepaling van handhavingsbeleid domein- of doelgroepspecifieke aspecten belangrijk zijn sluit de aanwezigheid van algemeen geldende regels echter niet uit. In dit rapport richten we ons met name op de mogelijke bijdrage van de gedragswetenschappen aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van vormen van toezicht en handhaving en zullen daarbij proberen ook een aantal algemene regels te formuleren die van invloed zijn op de doeltreffendheid en doelmatigheid van verschillende vormen van handhaving.

Vaak onderscheidt men een tweetal benaderingen van handhaven; een benadering die beoogt af te schrikken, en een benadering die is gericht op compliance, oftewel naleving (Hawkins, 1984; Kagan & Scholz, 1984). De eerstgenoemde benadering wordt ook wel omschreven als command and control, met daarbij een centrale rol voor bestraffing of sanctie. Het centrale doel in deze benadering is het opsporen van overtredingen en het sanctioneren van de overtreders waarbij men tevens ernaar streeft deze en mogelijke andere overtreders af te schrikken. De tweede benadering, compliance, is gericht op het verkrijgen van instemming met regelgeving. De toezichthouder probeert als raadgever door middel van voorlichting de ander te overtuigen van de noodzaak en het belang van regelnaleving. Volgens Reiss (1984) is compliance vooral gericht op preventie, waarbij succes wordt gedefinieerd in termen van aantallen mensen die zich houden aan de regels.

Wiering (1999) hanteert een soortgelijk onderscheid: een sanctionerende stijl en een overredingsstijl. In het eerste geval effectueert de controlerende instantie de wet; in het tweede geval probeert de toezichthouder de 'normadressant' te overtuigen dat naleving van regels nastrevenswaardig is.

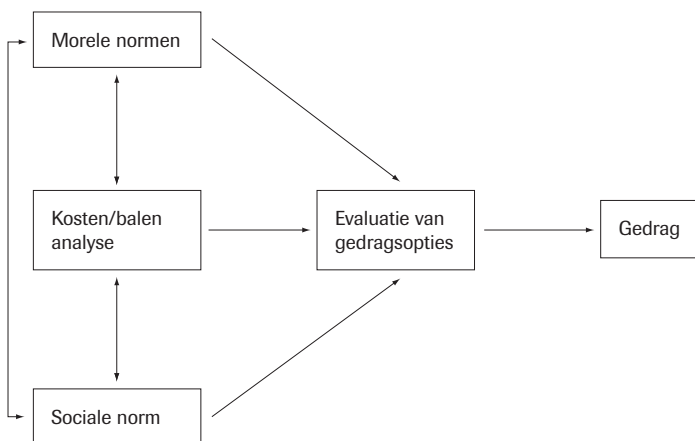
Het perspectief van afschrikking, of wat Wiering (1999) een sanctionerende stijl noemt, wordt ook wel 'instrumenteel' genoemd (van Stokkom, 2004), omdat deze handhavingsstrategie gebaseerd is op de vrees voor de negatieve gevolgen van niet-naleving. Binnen deze benadering wordt controleren en sanctioneren veelal benaderd als een kosten-baten vraagstuk. Het tweede perspectief (compliance) wordt vaak normatief genoemd, omdat in dat model de normadressanten overtuigd zijn (of moeten worden) van de legitimiteit van degenen die het

recht handhaven. Morele aspecten spelen een belangrijke rol in deze benadering. De instrumentele benadering lijkt dus vooral gericht op extrinsieke nalevingprikkel; de normatieve benadering meer op intrinsieke prikkels (cf. Van Stokkom, 2004). De twee benaderingen sluiten elkaar niet uit: beide kunnen gelijktijdig worden benut (zie bijvoorbeeld Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2001).

Tot zover een korte beschrijving van twee vigerende benaderingen van toezicht en handhaving. Deze tweedeling is ook terug te vinden in de psychologische literatuur over de determinanten van gedrag en gedragsverandering.

2. Psychologie en handhaving

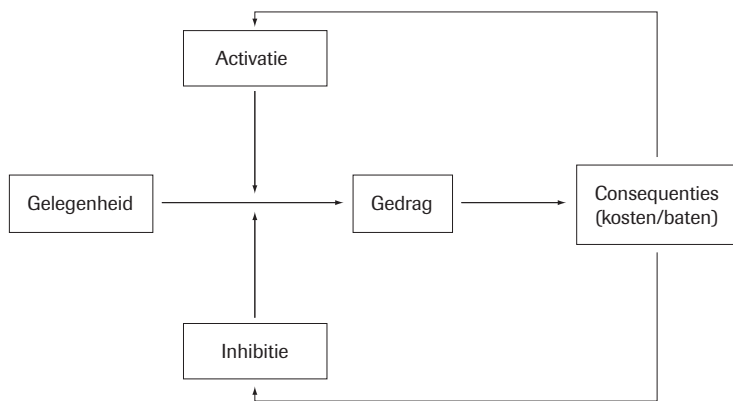
In de psychologie zijn meerdere benaderingen ontstaan die een onderscheid maken tussen beredeneerd gedrag dat is gebaseerd op een bewuste afweging van voor- en nadelen van verschillende gedragsopties en minder beredeneerd 'automatisch' gedrag. In het laatste geval ligt de nadruk op oppervlakkige informatie verwerkingsprocessen en/of op bestaande automatismen. De modellen van beredeneerde gedragskeuzes domineerden de psychologie vanaf de jaren zestig. In de jaren zestig en met name de jaren zeventig en begin jaren tachtig richtte veel onderzoek zich dan ook op expliciete afwegingsprocessen die ten grondslag liggen aan voorkeur en gedrag. Figuur 1 geeft een overzicht van een dergelijk model. Dit model is gebaseerd op waardeverwachtingsmodellen zoals ontwikkeld door Fishbein en Ajzen (1975) en Ajzen (1991). Individuele afwegingsprocessen zijn gebaseerd op een subjectieve kosten-baten analyse, tesamen met de normen in de directe omgeving van het individu bepalen deze het gedrag. Deze normen kunnen descriptief zijn (een meerderheid verkiest een bepaald gedrag), of prescriptief (men vindt dat men zich op een bepaalde wijze behoort te gedragen). Sommigen voegen morele normen toe als additionele determinant van gedrag (zie bijvoorbeeld Manstead, 2000). Dit zijn geïnternaliseerde normen of overtuigingen over hoe men zich zou moeten gedragen in bepaalde omstandigheden. Later in dit rapport gaan we nader in op de rol van normen op gedrag en hoe deze gebruikt kunnen worden als instrument om gedrag te veranderen en/of te bestendigen.



Figuur 1. Determinanten van beredeneerd gedrag

Vanaf de jaren tachtig van de vorige eeuw is meer aandacht besteed aan gedrag dat gebaseerd is op minder systematische informatieverwerking en zijn meerdere zogenaamde dual-process

modellen ontwikkeld van menselijke informatieverwerking (Chaiken & Trope, 1999; Petty & Cacioppo, 1986). Minder systematische informatieverwerking kan tot uiting komen in het gebruik van eenvoudige vuistregels en minder bedachtzaam omgaan met informatie. De meest extreme vorm hiervan betreft automatismen die gebaseerd zijn op geen of weinig reflectie. Automatisch gedrag wordt in de regel veroorzaakt door situationele prikkels; zo kan de aanwezigheid van snacks of een TV automatisch leiden tot een bepaald gedrag, zonder dat men een bewust besluit heeft genomen het betreffende gedrag te vertonen. Figuur 2 geeft een schematische weergave van automatisch gedrag; de ‘gelegenheid’ leidt automatisch tot gedrag waarbij de relatie tussen de situationele prikkel en gedrag kan veranderen als gevolg van de consequenties van dit gedrag. Zo zal ontspanning als gevolg van snoepen en/of TV kijken de relatie verstevigen; hoofdpijn en misselijkheid zullen de relatie tussen de situatie en het gedrag verzwakken of zelfs te niet doen.



Figuur 2. Determinanten van automatisch gedrag

De grote meerderheid van menselijke gedragingen is min of meer automatisch en gaat niet of nauwelijks gepaard met grondige, laat staan volledige informatieverwerking. Automatisch of gewoontegedrag heeft een reeks van kenmerken. Een eerste kenmerk is de hierboven beschreven afhankelijkheid van situationele prikkels. Het gedrag wordt dus veroorzaakt door elementen in de omgeving, het is niet intentioneel, is niet het gevolg van een doel dat men bewust nastreeft, is vaak moeilijk te controleren en eenmaal ingezet wordt het ook afgemaakt. Gewoonten ontstaan door herhaling en neuropsychologisch onderzoek laat zien dat bij de vorming van gewoonten hogere cognitieve processen steeds minder belangrijk worden, terwijl relatief eenvoudige, subcorticale stimulus-respons systemen in de hersenen juist belangrijker worden (Daw, Kakade, & Dayan, 2002). Gewoonten worden ook in andere delen van het geheugen opgeslagen, met name het procedurele geheugen is daarbij belangrijk. Dit geheugen bevat een reeks van automatische associaties tussen omgevingsaspecten en (delen van) de

respons. Op die wijze kan een responsreeks ook worden afgemaakt zonder bewuste informatieverwerking. Dit afmaken van de respons zien we bijvoorbeeld bij excessief eet- en drinkgedrag, eenmaal begonnen gedrag wordt voortgezet totdat de beschikbare hoeveelheid drank of voedsel is genuttigd. (zie bijvoorbeeld Moors & De Houwer, 2006). Dopamine is een stof die vrijkomt in de hersenen en leidt tot een 'kleine gelukservaring'. Cocaïne leidt bijvoorbeeld tot het vrijkomen van dopamine. Bij de vorming van automatismen speelt dopamine een belangrijke rol. Bij het aanleren van nieuw gedrag zien we een toename van dopamine in het brein na de ontvangst van de beloning van het betreffende gedrag. Na verloop van tijd komt de dopamine vrij zodra men in de situatie komt waarin het gedrag in de regel wordt vertoond. Kortom, de context leidt tot een dopamine reactie en de initiatie van het gedrag. Dopamine vormt dus het cement van het associatief leren waarbij de simpele aanwezigheid van situationele cues leidt tot gedrag. De dopamine houdende neuronen functioneren als signaal voor de verwachting dat de respons leidt tot een beloning (Daw, Kakade & Dayan, 2002).

Waarom deze bespreking van automatisch gedrag? Zoals eerder gesteld is (zeer) veel menselijk gedrag min of meer automatisch. Het feit dat het wordt geïnitieerd door situationele cues, plaats vindt zonder al te veel denkwerk en vaak zelfs zonder dat men er erg in heeft, maakt automatisch gedrag moeilijker te beïnvloeden. Ook is dit gedrag minder gevoelig voor veranderingen in de beloning voor het betreffende gedrag. Gewoonten worden ook gehandhaafd als de beloning minder wordt (Adams, 1982). Automatisch gedrag is dus moeilijker te veranderen dan een incidentele beredeneerde actie of overtreding; vandaar dat deze tweedeling ook later in dit rapport ter sprake zal komen (zie hoofdstuk 7).

Menselijk gedrag is te veranderen door een directie confrontatie met de positieve of negatieve gevolgen van dat gedrag. Gedrag met positieve consequenties zal worden herhaald en uiteindelijk een vast onderdeel worden van het gedragsrepertoire van het individu; voor gedrag met negatieve consequenties geldt het omgekeerde. Bij handhaving hebben we vaak te maken met zowel positieve als negatieve consequenties van overtredingen. Vanuit het perspectief van de handhavingsinstantie is het essentieel dat de negatieve consequenties of sancties meer gewicht krijgen dan de positieve consequenties van de overtreding. Ook geldt dat de positieve consequenties van naleving bij voorkeur groter moeten zijn dan de positieve consequenties van de overtreding.

Menselijk gedrag is ook te veranderen door het verstrekken van informatie over de negatieve gevolgen van overtredingen en/of de positieve gevolgen van naleving. Deze gevolgen kunnen zowel directe gevolgen voor het individu zijn (sanctie, beloning) of gevolgen voor anderen. Dit kunnen concrete anderen zijn, maar ook de samenleving in het algemeen, inclusief volgende generaties. Handhaving maakt veelvuldig gebruik van informatieverstrekking ter bevordering van naleving en ter voorkoming van overtredingen.

In dit rapport komen beide veranderingsstrategieën aan bod; dus zowel een directe confrontatie met positieve of negatieve consequenties als informatie daarover. Bij beide strategieën wordt uitgegaan van zogenaamde waardeverwachtingsmodellen uit de psychologie (Ajzen, 1991; Edwards, 1954), of verwante benaderingen uit de sociologie zoals de rationele keuzetheorie. De centrale veronderstelling is dat het individu uit is op een maximalisering van opbrengsten (zie ook Becker, 1968; Posner, 1998). Dit maximaliseren kan gebeuren door straf te vermijden en/of beloningen te zoeken. In het volgende gedeelte gaan we in op de tweedeling belonen versus bestraffen. We bespreken hierbij de effectiviteit van belonen en bestraffen, waarbij ook aandacht wordt besteed aan een aantal niet-instrumentele beloningen. Daarna gaan we in op de effecten van opvattingen die men heeft over sancties en de sanctionerende instantie. Vervolgens gaan we in op de rol van normen, om te eindigen met meer specifieke kenmerken van informatie over regelnaleving of regelovertreding, die ook een rol kunnen spelen bij de effectiviteit van deze informatie.

3. Bestrafen versus belonen

Er is veel onderzoek gedaan naar de invloed van bestraffen en belonen op gedrag. Eerst geven we een kort overzicht van de belangrijkste bevindingen, daarna gaan we in op onderzoek naar handhaving dat gebruik maakt van bestraffing en beloning en bespreken we kort wat voorbeelden uit de recente praktijk. Daarna gaan we in op verschillende vormen van belonen en bestraffen en een aantal voorwaarden waaraan deze moeten voldoen om effectief te zijn.

Onderzoek geeft aan dat bestraffen op korte termijn meer invloed heeft op gedrag dan belonen. Dit is in overeenstemming met de literatuur op het gebied van beïnvloedings- en beslissingsprocessen. Zo toont de literatuur over gezondheidsgedrag dat het benadrukken van de negatieve consequenties van het niet handhaven van een gezond regiem meer invloed heeft dan het benadrukken van de positieve consequenties van preventief gedrag (Meyerowitz & Chaiken, 1987). Ook de literatuur over beslissingsprocessen en met name de prospect theorie (Kahneman & Tversky, 1979) geeft aan dat negatieve uitkomsten meer gewicht krijgen bij afwegingsprocessen dan positieve uitkomsten. Zo vindt men het verlies van een geldbedrag in de regel onprettig en deze onprettigheid is extremer dan de prettigheid die men ervaart bij het winnen van hetzelfde geldbedrag. Volgens de prospect theorie is de subjectieve beleving van negatieve uitkomsten in de regel extremer dan de beleving van equivalent positieve uitkomsten.

De klassieke conditioneringstheorie van Pavlov (1927) legt de nadruk in gelijke mate op bestraffingen en beloningen. Het latere werk van Skinner (1938) over de rol van instrumentele of operante conditionering als determinant van gedrag legt de nadruk wat meer op de werking van beloningen. Bij operante conditionering wordt gedrag gevormd door de consequenties van dit gedrag. Leidt het gedrag tot aangename gevolgen, dan is de kans dat het gedrag nogmaals wordt uitgevoerd groot. De beloningen die worden verstrekt om de kans op het gedrag te laten toenemen worden bekrachtiging genoemd.

Bekrachtiging of reinforcement is alles waardoor de bereidheid om gedrag te herhalen toeneemt. Ook in deze literatuur wordt een onderscheid gemaakt tussen positieve en negatieve bekrachtiging. Positieve bekrachtiging (beloning) verwijst naar het geven van een aangename prikkel na vertoning van het gewenste gedrag (de operante respons) om de kans van optreden van dit gedrag te laten toenemen. Een voorbeeld hiervan is het geven van geld nadat men zich aan een snelheidslimiet heeft gehouden. Negatieve bekrachtiging verwijst naar het verwijderen van een onaangename prikkel nadat het gewenste gedrag vertoond is. Een voorbeeld hiervan is het geven van een lagere verzekeringspremie omdat men gedurende een bepaalde periode geen snelheidsovertredingen heeft begaan. Binnen deze categorie wordt ook nog een onderscheid gemaakt tussen escape conditioning en avoidance conditioning. Escape

conditioning gebeurt wanneer men een gedrag (respons) vertoont om een einde te maken aan een onaangename prikkel. Avoidance conditioning gebeurt wanneer men een gedrag (respons) vertoont om een onaangename prikkel te vermijden. De laatstgenoemde vorm van conditionering is relevanter in de context van handhaving dan de eerder genoemde escape conditioning.

Gedrag geleerd door avoidance conditioning is erg resistent tegen extinctie (uitdoving). Avoidance conditioning ontstaat vaak uit angst voor het krijgen van een onaangename prikkel, daardoor zal men niet snel het gesanctioneerde gedrag vertonen en het gewenste gedrag blijven vertonen om de verwachte – maar niet daadwerkelijk ervaren – onaangename prikkel te vermijden. Als het niet gewenste gedrag wordt vertoond en geen straf volgt zal, zeker bij herhaling, het gewenste gedrag weer uitdoven.

Beloning ligt dus ten grondslag aan veel menselijk leer- en imitatiegedrag. Dit gedrag vereist vaak geen bewuste, afgewogen strategie maar is simpelweg het gevolg van positieve bekrachtiging of reinforcement; zelfs de afwezigheid van negatieve reinforcement kan voldoende zijn voor het ontstaan en beklijven van gedrag. Dit laatste fenomeen is het zogenaamde mere exposure effect: Herhaalde blootstelling aan een stimulus (zonder enige positieve of negatieve consequentie) leidt tot een toenemende waardering voor de stimulus. Later in dit rapport keren we terug naar dit onderwerp wanneer we beredeneerd gedrag vergelijken met meer automatisch gedrag.

3.1 Onderzoeksbevindingen

Onderzoek naar leergedrag bij dieren en onderzoek naar de effectiviteit van gedragsinterventies bij mensen heeft geresulteerd in een aantal inzichten in de relatieve effectiviteit van belonen en bestraffen. In de volgende paragrafen zullen we ingaan op zowel de effectiviteit en de duurzaamheid van belonen en bestraffen als op mogelijke neveneffecten van beide strategieën.

In het algemeen heeft bestraffing een significante invloed op gedrag. De effectiviteit wordt bevorderd door een aantal factoren. Ten eerste temporele aspecten, waarbij een directe, onmiddellijke relatie tussen het gedrag (de overtreding) en de straf (de sanctie) de effectiviteit doet toenemen. Bij een kleine tijdsperiode tussen gedrag en sanctie ziet men eerder het verband tussen de twee en zal het gedrag sneller verdwijnen. Voorbeelden zijn te vinden in talloze (leer)experimenten met dieren, maar ook de pedagogische literatuur biedt vele voorbeelden. Enige variatie in het type straf, waardoor het gedrag wordt gekoppeld aan meerdere verschillende negatieve uitkomsten, vergroot de duurzaamheid van het effect. Consistentie van de bestraffing is een derde factor; hoe groter de consistentie, hoe sneller het gedrag wordt afgeleerd. Ook de intensiteit of extremiteit van de straf bevordert het afleren. Kazdin (2001) stelt

echter dat milde straf reeds voldoende kan zijn om gedragverandering te bewerkstelligen, vooral als men het type straf varieert. De extremiteit van de straf bevordert dus wel het leergedrag, maar er is geen sprake van een monotone functie, deze vakt af en op een gegeven moment zal verzwaring van de straf of sanctie geen additioneel effect meer sorteren. Het gevaar bestaat zelfs dat extreme straffen of sancties minder effectief zullen zijn door factoren zoals de ervaren rechtvaardigheid en billijkheid. Bovendien gaan extreem negatieve sancties dikwijls gepaard met negatieve neveneffecten (zie later in deze paragraaf).

Interessant is dat de effectiviteit van bestraffen significant toeneemt als tegelijkertijd alternatief, aanvaardbaar gedrag wordt beloond. Dit brengt ons meteen bij een potentiële tekortkoming van een strategie die alleen gebruik maakt van bestraffing. Vaak is het belangrijk dat een alternatief wordt geboden; als men dat niet doet kan dat in de meest extreme vorm leiden tot aangeleerde hulpeloosheid (Seligman, 1972). Zo laat onderzoek zien dat voortdurende en niet of nauwelijks voorspelbare bestraffing bij dieren leidt tot diverse indicaties van verminderd welzijn, verminderde gezondheid en een structurele besluiteloosheid bij het gebrek aan een uitweg.

Kazdin (2001) presenteert een overzicht van gangbare gedragsveranderingsstrategieën in een breed scala aan toepassingsgebieden, zoals gezondheidsgedrag, (deviant) sociaal gedrag, leergedrag op school, en verslaving. Diverse programma's werden geëvalueerd op locaties zoals ziekenhuizen, scholen, trainingsinstituten en therapeutische centra. In dit overzicht van de effectiviteit van gedragsveranderingstrategieën concludeert Kazdin dat bestraffen in de regel snel werkt maar vaak niet generaliseert naar gerelateerde gedragsdomeinen en dat volledige uitdoving of extinctie van het 'ongewenste' gedrag een uitgesteld fenomeen is, omdat naast de straf het gedrag in de regel ook nog steeds geassocieerd is met de voordelen die het gedrag al had. Het recente werk van Petty, Tormala, Briñol en Jarvis (2006) presenteert een model van deze tegenstrijdige associaties en hun effect op gedrag. Tenslotte kan bestraffing gepaard gaan met neveneffecten, met name als er geen alternatief wordt geboden. De effecten die Kazdin noemt zijn vermijdingsgedrag, emotionele reacties, imitatie en escalatie. Deze laatste twee zien we bijvoorbeeld vaak optreden bij agressief gedrag.

Onderzoek naar de effectiviteit van belonen laat parallele bevindingen zien maar toont ook een aantal interessante verschillen. Ook belonen heeft een significant effect op gedrag. Daarnaast is vastgesteld dat met name belonen veel vormen kent; naast instrumentele beloningen zoals met behulp van geld of goederen zijn ook sociale en morele beloningen zeer effectief. Net zoals bij bestraffen wordt de effectiviteit bevorderd door de variatie in het type beloning dat wordt gekoppeld aan het gewenste gedrag. Ook bij beloning werkt een korte afstand in de tijd tussen gedrag en beloning positief en leidt verhoogde consistentie tot sneller leergedrag. Een hoge frequentie van beloning heeft positieve gevolgen, maar een hoge frequentie van minder dan 100% bevordert de persistentie van het nieuwe gedrag. Met andere woorden, frequente, maar

niet continue, beloning vergroot de persistentie van het nieuw aangeleerde gedrag. Tenslotte zien we net als bij bestraffing dat hogere beloningen de effectiviteit van de gedragsinterventie vergroten maar dat de meerwaarde van een toenemende hoogte van de beloning afvlakt; er is dus een zekere bovengrens waarbij de verhoging van de beloning geen effect meer heeft.

De belangrijkste verschillen tussen belonen en bestraffen betreffen een drietal aspecten. Ten eerste blijkt gedrag aangeleerd met behulp van beloningen makkelijker en beter te generaliseren naar aanpalende gedragsdomeinen. Zoals we hebben gezien is dat minder het geval bij gedrag dat is afgeleerd als gevolg van bestraffing. Een tweede aspect is hieraan gerelateerd. De extinctie of uitdoving van ongewenst gedrag is bij benaderingen waarbij bestraffing centraal staat contingent op de aanwezigheid van deze bestraffing en wordt in feite uitgesteld, zeker als er geen adequaat gedragsalternatief is voor het ongewenste gedrag. Ten derde kan relatief extreme bestraffing gepaard gaan met onwenselijke neveneffecten zoals vermijdingsgedrag, emotionele reacties, imitatie en escalatie.

De literatuur over fear arousal (angstopwekking) biedt hierover interessante inzichten. Onderzoek toont aan dat de presentatie van extreem negatieve (gezondheids)consequenties van riskant gedrag of een riskante leefstijl kan leiden tot een minder adequate verwerking van dit type informatie en zelfs ontkenning van de mogelijkheid van de (extreem) negatieve consequentie. Angst voor extreme gevolgen lijkt dus een duidelijke invloed te hebben op gedrag, maar er is geen sprake van een monotone functie waarbij toenemende angst gepaard gaat met een toenemende mate van gedragsverandering. Een van de eerste onderzoeken op dit gebied toonde al aan dat extreme angst (in dit geval voor de negatieve consequenties van slechte gebitsverzorging) minder effect sorteerde dan een conditie waarin sprake was van een gematigde angstinductie (Janis & Feshbach, 1953). Dit verminderde effect is het gevolg van een aantal processen. Informatie over extreem negatieve gevolgen zonder concrete aanwijzingen hoe deze te voorkomen gaat gepaard met stress en (daardoor) ontkenning of bagatellisering van deze negatieve gevolgen (zie bijvoorbeeld Robberson & Rogers, 1988). Angst bemoeilijkt ook de verwerking van informatie en leidt tot meer oppervlakkige verwerking en (daardoor) sneller vergeten van de informatie (Jepson & Chaiken, 1990). Kortom, toenemende extremiteit van bestraffing kan de effectiviteit doen afnemen, als gevolg van emotionele en cognitieve consequenties zoals angst en ontkenning.

Een aantal specifieke aspecten van belonings- en bestraffingsmodellen is ook onderzocht in de context van handhaving en de verandering van deviant gedrag. In het volgende gedeelte gaan we daar op in; daarbij worden ook voorbeelden besproken uit het recente handhavingsbeleid en/of beleidsplannen voor de nabije toekomst.

3.2 Voorbeelden uit de handhavingsliteratuur

Het denken in termen van straf of afschrikking veronderstelt dat wanneer de pakkans wordt vergroot, of de sancties worden verzwaaard, burgers hun subjectieve kosten-batenanalyse zullen bijstellen en zich vervolgens beter aan de wet zullen houden. In een aantal studies is aangetoond dat sancties als zodanig inderdaad een afschrikkend effect kunnen sorteren (Nagin, 1998; Salzberg & Moffat, 2004; Watson, 1986). Er is evenwel ook onderzoek dat er op wijst dat de omvang van afschrikkingseffecten slechts klein is (zie MacCoun, 1993; Varma & Doob, 1998). Ander onderzoek geeft aan dat het bijzonder moeilijk is een duidelijk effect van afschrikking vast te stellen (Paternoster, 1983; Tyler 1990). Afschrikkingseffecten blijken trouwens vooral een functie van de inschatting van de kans om door autoriteiten betrappt te worden (Nagin & Paternoster, 1991; Varma & Doob, 1998) en minder van de omvang van de sanctie. Onderzoek van Moerland (1991) ondersteunt dit en toont een beperkte invloed van strafrechtelijke consequenties. Mensen blijken bijvoorbeeld vooral te worden weerhouden van winkeldiefstal door de angst te worden betrappt, en de afkeuring van hun gedrag in de eigen sociale omgeving (zie ook hoofdstuk 4, Normen en gedrag).

De handhavingsliteratuur toont dat extreme negatieve sancties minder werken, zeker voor minder instrumenteel gedrag (bijvoorbeeld het weggooiën van afval op straat) en voor doelgroepen die toch al niets meer te verliezen hebben. Zo blijkt uit het hierboven genoemde onderzoek van Varma en Doob (1998) dat de omvang van de boete er weinig toe doet (bij belastingontduiking), maar dat de pakkans wel een belangrijke determinant is van het zich houden aan de regels. Deze bevinding is dus in overeenstemming met de eerder beschreven conclusie dat ook milde bestraffing reeds effectief kan zijn. Eerder in dit gedeelte bespreken we kort de mogelijkheid van neveneffecten bij (dreiging met) extreem negatieve sancties. Deze neveneffecten worden onderkend in meerdere onderzoeksgebieden.

Extreem negatieve sancties lijken vooral te worden gehanteerd wanneer de pakkans gering is. Dit is conform het eerder beschreven principe van nut- of winstmaximalisatie en/of de minimalisering van verlies. De verwachte waarde van een overtreding bij een pakkans van 40% en een sanctie van € 100 is $0,4 \times -100 = -40$. Wanneer de pakkans kleiner is neigt men er vaak naar de omvang van de sanctie te verhogen. Hoge boetes kunnen echter ook als onrechtvaardig worden gezien om tweeërlei redenen. Ten eerste staat de boete soms niet in verhouding tot de overtreding (zie bijvoorbeeld de boetes voor het niet deponeren van afval in de daartoe bestemde bakken in het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten). Ook de geringe pakkans kan leiden tot gevoelens van onrechtvaardigheid. Als een overgrote meerderheid van de overtreders niet wordt beboet is de aanvaardbaarheid van een hoge boete bij de enkeling die wel wordt betrappt natuurlijk vrij gering. Later in dit rapport gaan we nader in op de rol van rechtvaardigheid.

Sherman (1990) is een van de onderzoekers die stellen dat afschrikking in het algemeen ook contraproductieve effecten genereert, zoals investering in tegenmaatregelen en pogingen de handhaver te misleiden. Dit zal vooral het geval zijn als men de sanctie onrechtvaardig vindt. Verder zijn er aanwijzingen dat deze strategie de eigen verantwoordelijkheid kan reduceren, waardoor internalisering van het gedrag uit blijft.

Ook in de handhavingsliteratuur zijn meerdere manco's genoemd van instrumentele benaderingen die de nadruk leggen op sanctionering: versterking van calculerend gedrag, vergroting van het wantrouwen, minder betrokkenheid en meer weerstand en sociale conflicten (zie onder andere Bardach & Kagan, 1982; Paternoster, Saltzman, Waldo & Chiricos, 1983; Tyler, 1990; Sherman, 1993). Ook theoretisch zijn instrumentele benaderingen uitvoerig bekritiseerd.

Masten en Peck (2004) voerden een meta-analyse uit over 106 interventies met als doel het rijgedrag van problematische automobilisten te verbeteren. De resultaten lieten kleine maar significante effecten zien; zowel het aantal overtredingen als het aantal verkeersongelukken nam af bij degenen die deelnamen aan de interventie (een overall reductie van 6%-8% in vergelijking met een controlegroep). Uit dit onderzoek bleek dat de intensiteit van de interventie in belangrijke mate het succes bepaalde. Dus individuele bijeenkomsten hadden de grootste impact, gevolgd door groepsdiscussies. Individuele waarschuwingsbrieven hadden weer iets minder effect en algemeen foldermateriaal had geen effect op indicatoren als het aantal overtredingen en het aantal verkeersongevallen. Uit dit onderzoek bleek ook dat het toekennen van strafpunten, met een maximum waarbij het rijbewijs (tijdelijk) wordt ingenomen, effectief was. Dit was met name het geval na cumulatie van een redelijk aantal punten. Dit leidde tot pogingen de (nabije) negatieve consequentie (inbeslagname) te vermijden. In de meta-analyse werd ook de effectiviteit van een (tijdelijke) inbeslagname en herroeping van het rijbewijs onderzocht. Ook de mogelijke teruggave van het rijbewijs of voorkoming van inbeslagname van het rijbewijs door 'goed gedrag' had een groot effect (beide tussen de 15 en 20%). Dit laatste is een aardig voorbeeld van avoidance conditioning. Uit de meta-analyse blijkt dus dat dreiging van inbeslagname een efficiënte strategie is. Een probleem hierbij is dat na inbeslagname sommige automobilisten alsnog blijven rijden, maar zeer waarschijnlijk doen ze dat minder en voorzichtiger. Het is nog niet bekend of dit gedrag persisteert nadat de automobilisten hun rijbewijs terug hebben.

Blais en Dupont (2005) voerden een meta-analyse uit waarin de effectiviteit van intensieve interventies op rijgedrag werd vastgesteld. De vergelijking betraf 38 onderzoeken waarin methoden werden gehanteerd als systematische alcoholcontrole, intensieve, preventieve patroullering en foto-radar systemen. Gekeken werd of deze (dreiging met) sancties effecten hadden op verkeersgedrag en met name het aantal verkeersongevallen. In deze meta-analyse bleken alle interventies onmiddellijke effecten te hebben en te resulteren in een reductie van

ernstige verkeersongevallen van 23-31 procent. Deze effecten bleven in de regel beperkt tot bepaalde typen ongelukken en de weggedeelten waar de interventie plaatsvond, hoewel er soms sprake leek van een reductie op niet gepatrouilleerde weggedeelten. De kern van het betoog van Blais en Dupont (2005) is dat de interventies werkten vanwege hun intensiteit; de zekerheid van straf bij regelovertreding, op welke manier dan ook bewerkstelligt het gewenste gedrag. Dit laatste was bijvoorbeeld van toepassing in de 80 km zones rondom sommige grote steden in de Randstad.

Ross en Antonowicz (2004) presenteren een overzicht van de effectiviteit van sancties in hun onderzoek naar antisocial drivers. Hun overzicht stemt somber. Ten eerste bleek het effect van sancties kortdurend te zijn; na twee maanden was er al sprake van een significante reductie van het effect en na drie tot vier maanden was er geen statistisch significant effect meer en verschilden degenen die een veroordeling achter de rug hadden niet meer van de overige respondenten. Het aantal verkeersovertredingen was gelijk in beide groepen (Redelmeier, Tibshirani, & Evans, 2003). Onderzoek van Elliott et al. (2000) toonde zelfs een stijging van het aantal overtredingen na een veroordeling, wellicht omdat men denkt dat de pakkans afneemt (lightning doesn't strike twice, oftewel 'pech' kan niet structureel zijn). Dit zogenaamde positive punishment effect is ook vastgesteld door Pogarsky (2002) en Pogarsky en Piquero (2003).

Er zijn meer voorbeelden van een minder rationele manier van omgaan met risico's. Trainingsprogramma's kunnen leiden tot een overschatting van de eigen capaciteiten en daardoor tot riskanter rijgedrag. Zo bleek de kans om betrokken te raken bij een ongeval groter in plaats van kleiner bij ex-deelnemers aan een anti-slip cursus in Noorwegen (Glad, 1988). Soortgelijke resultaten zijn gevonden in de Verenigde Staten (Jones, 1992); terwijl ook in Duitsland de cursisten die zeiden juist veel geleerd te hebben van een cursus daarna meer betrokken waren bij ongevallen (Siegrist & Ramsier, 1992).

Dit geringe leergedrag zien we ook na (bijna) ongelukken. 'Bijna' ongelukken worden zeer snel vergeten; zo'n 80% wordt binnen een periode van twee weken al niet meer gerapporteerd (Chapman & Underwood, 2000). Een ongeval dat men zelf heeft veroorzaakt, vergroot zelfs de kans op een hernieuwd ongeval in het jaar na het ongeval met zo'n 50% (Elliott et al., 2000), een effect wat lijkt op het eerder genoemde positive punishment effect.

Onderzoek geeft ook aan dat een reductie van verkeersongevallen op bepaalde gevaarlijke locaties alleen optreedt als sprake is van voortdurende grootschalige controle. Grootschalige en voortdurende controles zijn echter duur en in de regel verdwijnen de effecten zodra de controle-intensiteit wordt gereduceerd (Beenstock, Gafni & Goldin, 2001). Ook blijkt het verbeterde rijgedrag niet te generaliseren naar andere delen van de weg waar de controle minder intensief is. De geringe generaliseerbaarheid van het gedrag troffen we (ook) eerder aan in het meer fundamentele onderzoek naar de effectiviteit van bestraffing.

Belangrijk is de subjectieve pakkans; wanneer deze als laag wordt ingeschat hebben sancties niet of nauwelijks een impact op (rij)gedrag (zie bijvoorbeeld Makinen & Zaidel, 2002; Ostvik & Elvik, 1990). Ross en Antonowicz (2004) beargumenteren dat de zeer geringe pakkans voor het rijden onder invloed mede debet is aan de prevalentie van deze overtreding. Volgens Canadese cijfers is de kans betrapt te worden tussen de 0,5 en 0,05%. Cijfers uit de Verenigde Staten tonen een soortgelijk beeld. In die context, zo beargumenteren Ross en Antonowicz, is het moeilijk automobilisten te overtuigen van het feit dat de politie de boel stevig wil aanpakken. Met name bij rijden onder invloed is een complicerende factor dat meer dan 80% van de gevallen (rijden onder invloed) wordt veroorzaakt door minder dan 5% van de automobilisten. Grootschalige controles die vooral de incidentele 'sociale drinker' betreffen hebben zo uiteindelijk weinig effect gehad.

Hagenzieker, Bijleveld en Davidse (1997) voerden een meta-analyse uit over interventies met het doel het gebruik van veiligheidsriemen te bevorderen. Zij richtten zich met name op beloningen. Hun onderzoek ondersteunt het belang van een onmiddellijke of snelle beloning van het gewenste gedrag. De toename van gebruik was rond de 10% en de snelheid van de beloning was inderdaad een significante predictor van het gebruik van veiligheidsriemen. De beloning varieerde van inwisselbare tokens, kleine geschenkjes, een lot van een loterij en werkgerelateerde privileges. De hoogte of aard van de beloning deed er echter niet toe.

Samengevat zien we dus in grote lijnen dat de belangrijkste conclusies uit het meer fundamentele onderzoek naar gedragsverandering worden bevestigd. Onmiddellijke beloning of bestraffing werkt beter dan een uitgestelde beloning of bestraffing. De consistentie van de bekrachtiging is erg belangrijk; de pakkans is een betere voorspeller van gedrag dan de hoogte van de boete. Extreme straffen kunnen neveneffecten hebben en minder effectief zijn om meerdere redenen (lage pakkans, gepercipieerde rechtvaardigheid). Tenslotte zien we ook dat gedrag dat het gevolg is van bestraffing minder lijkt te generaliseren naar soortgelijke situaties.

3.3 Voorbeelden uit de praktijk

In dit gedeelte gaan we in op concrete beleidsmaatregelen die de eerder besproken mechanismen ook illustreren. In alle gevallen gaat het om beleid ten aanzien van verkeersovertredingen.

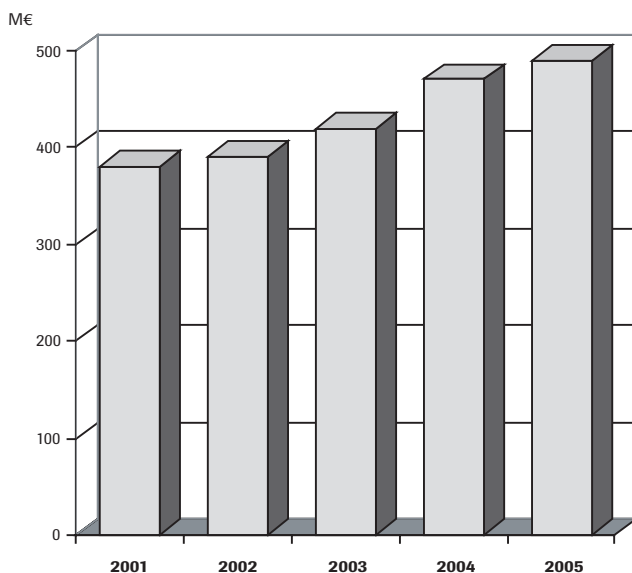
Tabel 1 geeft een overzicht van de top tien van verkeersovertredingen in Nederland in 2005 en geeft aan dat snelheidsovertreding de meest frequent beboete verkeersovertreding is.

Tabel 1. Top tien van verkeersovertredingen van Nederlandse automobilisten in 2005

1. Te hard rijden
2. Rood licht negeren
3. Geen autogordel gebruiken
4. Stilstaan op verboden plaatsen (trottoir, voetpad)
5. Fout parkeren
6. Geen geldige APK
7. Niet 'handsfree' telefoneren
8. Rijbewijs vergeten
9. Tegen het verkeer inrijden
10. Rijden onder invloed

Noot: Gebaseerd op Ribbens, NRC Handelsblad, 2006.

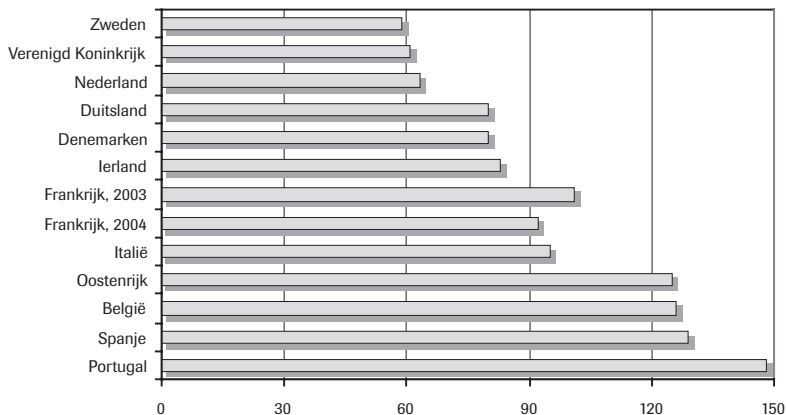
Figuur 3 geeft een overzicht van de inkomsten uit verkeersboetes in Nederland sinds 2001. Nadere analyse leert dat de toename van het aantal boetes voor snelheidsovertredingen in 2005 volledig voor rekening komt van de extra handhaving met traject controle systemen. Het Bureau Verkeershandhaving Openbaar Ministerie (BVOM) verbaasde zich over het toenemende en grote aantal verkeersovertredingen omdat alle controles vooraf zijn aangekondigd en ook worden aangekondigd met behulp van borden en billboards.



Figuur 3. De inkomsten van overtredingen voor de overheid in miljoenen euro's (2001-2005)

Volgens het blad *Autovisie* is de controle op verkeersovertredingen inmiddels een “bedrijfstak die gezonde winstcijfers nastreeft”. Tien jaar geleden werd 100 miljoen euro aan verkeersboetes geïnd; in 2005 was dit bijna een half miljard. Een belangrijke verklaring van dit alles komt van de ANWB. De ANWB stelt dat snelheidscontrole met flitspalen en trajectcontrolesystemen de verkeersveiligheid niet verhoogt omdat automobilisten de boetes voor te hard rijden uitleggen als ‘bestuurdertje pesten’. Dit stelt de ANWB in reactie op de jaarcijfers van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) in Leeuwarden. In 2005 steeg het aantal opgelegde verkeersboetes met zes procent naar elf miljoen. Van deze elf miljoen waren bijna acht miljoen boetes voor snelheidsovertredingen (het merendeel voor overschrijdingen tot tien kilometer boven de toegestane snelheid). Uit onderzoek onder de 3,9 miljoen leden concludeert de ANWB dat automobilisten bij boetes voor te hard rijden “niet meer de link leggen naar verkeersveiligheid”. Een woordvoerder stelde: “Je wordt geflitst, en een paar weken later ploft een beschikking in de bus. ‘Domme pech’ reageren de meeste automobilisten en zij passen als gevolg daarvan hun rijgedrag niet aan.” De bond is niet tegen trajectcontrole, maar pleit voor meer staandhoudingen. “Van een gesprek met een agent gaat een educatieve werking uit.” (Ribbens, 2006). Uit hetzelfde artikel, blijkt echter ook dat een meerderheid van de automobilisten voor strenge handhaving van de snelheid is. Helaas zien we dit soort tegenstrijdigheden meer bij dit type grootschalige enquêtes.

Dit illustreert dus de eerder genoemde noodzaak dat de temporele afstand tussen de overtreding en de sanctie bij voorkeur kort moet zijn zodat er sprake is van een directe terugkoppeling. Recent is het idee geopperd om in navolging van experimenten in Noorwegen en de Verenigde Staten automobilisten per SMS te attenderen op het feit dat zij een snelheidsovertreding hebben begaan en daarvoor beboet zijn. Op de internetsite van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) kan men vervolgens de foto van de overtreding bekijken (www.leeuwardercourant.nl/nieuws/regio/article233742.ece?secId=51). Een dergelijk beleid probeert dus de afstand tussen overtreding en sanctie zo klein mogelijk te maken om zo de effectiviteit van de sanctie te vergroten. Figuur 4 laat een overzicht zien van de relatieve veiligheid op Europese wegen, en deze cijfers noopten de Franse overheid iets te doen aan de relatief ongunstige (onveilige) verkeerssituatie in Frankrijk.



Figuur 4. Aantal verkeersdoden per miljoen inwoners in 2003

Noot: NRC Handelsblad 22-10-2005/AS/Bron: Frans Nationaal Bureau voor Verkeersveiligheid

In Frankrijk is het aantal verkeersdoden aanzienlijk gedaald door strengere politieoptreden. Franse automobilisten hebben een rijbewijs met daarop 12 punten. Door overtredingen als te hard rijden of door rood licht rijden worden punten afgeschreven en na 12 punten moet men het rijbewijs voor 6 maanden inleveren. Door middel van het volgen van cursussen kan men punten ‘terugwinnen’. In 2004 volgden 40.000 Fransen (verplicht) een tweedaagse cursus (kosten: € 250 en twee vakantiedagen). Dit groeiende aantal is het gevolg van de nieuwe Franse strenge aanpak met een massale introductie van vaste automatische flitspalen, en een forse toename van het aantal politiecontroles. Het aantal ingehouden rijbewijzen is sinds 2001 explosief gestegen. Na het topjaar 2001 (ruim 13.000 schorsingen) liep het aantal in 2004 op tot meer dan 37.000. In 2005 verwachtte men ongeveer 60.000 schorsingen op een totaal van 36 miljoen rijbewijzen. De resultaten van het strengere verkeersbeleid zijn evident: de Fransman rijdt zo’n tien kilometer per uur langzamer en het aantal verkeersdoden is spectaculair gedaald, van meer dan 7.200 in 2003 tot minder dan 5.700 in 2004. In de eerste negen maanden van 2005 zette deze daling zich voort. Zo begint Frankrijk, van oudsher bekend als een verkeersslagveld, statistisch een ‘gemiddeld’ Europees land te worden. Naar schatting heeft het nieuwe beleid 6.000 levens gespaard en 100.000 gewonden vermeden. (René Moerland, ‘Nieuwe Tucht op Franse Wegen’, NRC Handelsblad, 22-10-2005). De automobilisten zelf zijn minder te spreken. De cursisten klagen over de kosten, zeggen uit angst voor represailles anders te rijden, en uiten zich geërgerd en agressief (“Soms zou je ze wel willen neerknallen, die smerissen die overal loeren”). Ook ergert men zich aan het rijgedrag van anderen.

Het succes van het aangescherpte beleid is in overeenstemming met de eerder beschreven conclusies van onderzoek naar bestraffing. Zo is er een minimale tijdsspanne tussen overtreding en de betaling van een boete. Men moet onmiddellijk betalen; desnoods na een gezamenlijke tocht naar de pinautomaat. De effectiviteit van dit type beleid wordt vooral bepaald door de pakkans. Wil men het gedrag blijvend beïnvloeden dan zal men ervoor moeten zorgen dat deze hoog blijft. Dat streven staat dan ook centraal in deze campagne. Bij dit Franse initiatief lijkt ook sprake van een aantal van de eerder besproken neveneffecten van strenge bestraffing. Als cursisten het verplicht volgen van de cursus alleen zien als straf en het ook onrechtvaardig vinden dat zij wel (en anderen niet) deze straf moeten ondergaan zullen de effecten van de cursus vrij bescheiden zijn. De uitspraken van de cursisten suggereren inderdaad dat het (nieuwe) gedrag niet geïnternaliseerd is en alleen bekijft bij een intensief handhavingsbeleid. Ook hier moet men dus de afweging maken wat de kosten hiervan zijn in vergelijking met de opbrengsten. Hoewel de onmiddellijke kosten hoog zijn voor de overtreder en ook als zodanig worden ervaren, zou gewenning er toe kunnen leiden dat overtreders dit type interventie meer accepteren. De ongevalsstatistieken geven een duidelijke indicatie van de effectiviteit van het Franse beleid. De neveneffecten zoals boven besproken zijn gebaseerd op een aantal interviews en niet op systematisch onderzoek. Dat laatste is essentieel om dit soort grootschalige interventies te kunnen evalueren en zowel de korte als meer lange termijn effecten in kaart te brengen.

Een nog duidelijker illustratie van de tekortkomingen van hoge straffen gecombineerd met een lage pakkans lijkt het Belgische beleid van superboetes. In 2004 introduceerde de Belgische overheid deze boetes met als doel de verkeersveiligheid te doen toenemen. De actie leidde tot zeer veel protest bij zowel het publiek als in het parlement. Een automobilistenvereniging verzamelde 43.000 handtekeningen als protest tegen de invoering van de superboetes. De regering kondigde aan de wet te evalueren en desnoods bij te sturen naar aanleiding van deze evaluatie. Dat is inderdaad gebeurd. Het beleid werd aangepast en de boetes werden verlaagd. Veel overtredingen worden nu lichter beboet; dit geldt met name voor overtredingen die geen ongeval-risico inhouden (bijvoorbeeld de auto niet afsluiten). In België ontstond een zeer levendige discussie over deze superboetes zoals ook blijkt uit de website (www.stopdesuperboetes.be). Op deze website staan tientallen nieuwsberichten over het onderwerp, maar deze stroom van nieuws werd abrupt afgebroken. Het laatste nieuwsbericht op de site dateert van mei 2005; in dit bericht wordt aangekondigd dat het beleid zou veranderen per oktober 2005.

Interessant is het bijna onwrikbare geloof in drastische verhogingen van boetes. In mei 2006 werden door de Duitse minister Tiefensee van Verkeer nieuwe plannen gepresenteerd. Een aantal verkeersboetes werden drastisch verhoogd. Bovenmatig alcoholgebruik kon vanaf 2006 3000 euro gaan kosten. Bij forse snelheidsovertredingen en bumperkleven moest de automobilist rekening houden met een geldstraf tot 2000 euro. Met de opbrengst van de

verdubbelde boetes wil de bewindsman de verkeersveiligheid verbeteren. “Pas als het in de portemonnee werkelijk pijn doet, veranderen wegpiraten hun gedrag”, aldus de minister (www.boetes.nl/nieuws.php?ID=).

Het eerder beschreven Franse programma combineert bestraffing met voorlichting en ‘opvoeding’ en er zijn indicaties dat een dergelijke benadering kan werken. Enig succes is gevonden op het gebied van alcoholgebruik en autorijden (Streff & Eby, 1994) en het gebruik van veiligheidsgordels (Eby & Christoff, 1996; Piquero & Paternoster, 1998; Williams, Wells, McCart & Preusser, 1986). Een voorbeeld uit een ander beleidsgebied is ‘Operatie Hartslag’, waarbij in Heerlen de overlast in en om het station werd bestreden met combinaties van bestraffing (lik-op-stukbeleid met betrekking tot drugdealers en -gebruikers) en beloning (resocialisatieprogramma’s).

Operatie Hartslag Heerlen was een driejarig project met als belangrijkste doel het realiseren van een veilige en beheersbare binnenstad van Heerlen. Het project richtte zich zowel op repressie van de drugsoverlast als op zorg voor opvang en begeleiding van verslaafden. Op de eerste G-26 jaarconferentie van Nederlandse gemeenten in september 2004 werd dit project gelauwerd als een succesformule. Een belangrijk kenmerk van de aanpak van de Operatie Hartslag is de multidisciplinaire samenwerking tussen alle betrokken instanties op het terrein van de bestrijding van drugsoverlast. Vanuit de centrale overheid werd door de diverse ministeries aan het project bijgedragen. In het project werd het repressieve optreden geïntensiveerd in een integrale, gefaseerde aanpak. In volgorde werden aangepakt: de handel op straat van dealers en runners, de drugstoeristen, de overlast door verslaafden op straat, en de ongeveer 100 overlastgevendende panden van waaruit werd gehandeld. Projecten in het zorgdeel omvatten onder meer: het casuïstiekoverleg waarin politie en zorginstanties tweewekelijks cliënten bespraken, werkprojecten zoals 'Schoon GMS' en 'Loon naar werken', een dag- en nachtopvang voor verslaafden, een systeem met zorgpassen en het opzetten van zorgpensions.

Ondanks het succes van het eerder beschreven Franse programma en het hierboven beschreven programma uit Heerlen bestaat er ook gerede twijfel over de effectiviteit van educatie- en trainingsprogramma’s. Onderzoek toont gemengde resultaten; soms vindt men geen effect (bijvoorbeeld Lynn, 1982), in de meerderheid van de gevallen vindt men alleen korte termijn effecten (Mayhew & Simpson, 1997; Wark, Raub & Reischl, 1998). Het feit dat er sprake is van (soms zeer) grote verschillen tussen de diverse trainingsprogramma’s maakt het moeilijk te komen tot eenduidige conclusies over de effectiviteit van deze programma’s.

De zojuist beschreven cursorische interventies worden vaak vooral als straf gezien, ook als er, zoals in bovenstaand geval, strafpunten in mindering worden gebracht als beloning voor participatie in de cursus. De laatste jaren zien we veel van deze initiatieven, veelal gericht op veelplegers, met als doel regelconform gedrag bij deze groep te bevorderen. Er is veel evidentie

dat veelplegers in meerdere gedragsdomeinen verantwoordelijk zijn voor het leeuwendeel van de overtredingen en dit leidde tot de roep om met name deze groepen aan te pakken. In Groot-Brittannië werden zo vanaf 1998 diverse initiatieven ontwikkeld gericht op met name adolescenten die veel overlast veroorzaakten. Eind 2005 hadden in totaal 6500 mensen een zogenaamde Anti-Social Behaviour Order (ASBO) ontvangen, een soort gele kaart die publiek kan worden gemaakt op de website van de politie (zie ook pagina 34). Bij herhaalde overtredingen volgt een boete of gevangenisstraf. Zogenaamde Individual Support Orders (ISO) beogen juist hulp te bieden aan dezelfde groepen met als doel het 'anti-sociale' gedrag te verminderen en het liefst te elimineren. Ook bestaat de mogelijkheid individuele contracten af te sluiten (Acceptable Behaviour Contracts; ABC) (zie: <http://news.bbc.co.uk/1/hi/uk/4596046.stm>). In Rotterdam bestaan soortgelijke initiatieven (bijvoorbeeld 'ff kappe'). De recente introductie van deze initiatieven maakt het moeilijk iets te zeggen over de effectiviteit van dit soort interventies. De conclusies in de media over zowel het eerder beschreven Franse programma, als over de ASBO programma's in Groot-Brittannië zijn vrij negatief. Het is vermeldenswaard dat in beide programma's de nadruk ligt op bestraffing van (herhaalde) regelovertreding.

Recent zien we een toename van het gebruik van beloningen met als doel het overreden van mensen geen overtredingen te begaan of te overreden bepaald gedrag te vertonen. Deze beloningen kunnen divers zijn. Zo probeert Rijkswaterstaat door herhaling van de zinsnede "Ik hou van afstand houden" (of "I ♥ afstand houden") op de elektronische informatieborden boven snelwegen het afstandhouden te voorzien van een positief aroma. In 2006 heeft men deze campagne vervangen door de iets slimmere campagne "Rij met je hart". Bij deze campagne wordt het door vrijwel iedereen positief gewaardeerde 'rode hart' ook nog gekoppeld aan door de meeste mensen gewaardeerde norm om bij het rijden ook rekening te houden met anderen, mededogen te tonen, en te functioneren als een gevoelig individu.

Deze benaderingen lijken op wat men wel noemt 'affectief conditioneren' (De Houwer, Thomas, & Baeyens, 2001). Rijkswaterstaat heeft ook het plan om automobilisten tegen een vergoeding van twee tot vijf Euro de ochtendspits op Rijksweg A12 tussen Zoetermeer en Den Haag te laten mijden (het project 'spits mijden'). Ook kunnen de automobilisten ervoor kiezen om in ruil voor het dagelijkse mijden van de genoemde autosnelweg een cadeautje te ontvangen (een apparaatje met actuele verkeersinformatie). Deze proef met een beloningssysteem teneinde files terug te dringen zal plaatsvinden in 2006 en wordt gehouden onder een duizendtal vrijwilligers die vooraf een "soort contractje" moeten tekenen. (NRC Handelsblad, 7-10-2005, p. 5, "Cadeautje of geld voor rijden in de spits").

Recente experimenten op een heel ander terrein illustreren ook het potentieel van een beloningssysteem. Zo publiceerde het Centraal Planbureau (Van der Steeg & Webbink, 2006) een rapport over voortijdig schoolverlaten, waarin werd gesteld dat de doelstelling van de

regering om het aantal voortijdige schoolverlaters te halveren, waarschijnlijk niet zal worden gehaald. In 2004 gingen in Nederland ongeveer 64.000 leerlingen van school zonder diploma, schat het CPB. De overheid geeft jaarlijks gemiddeld 80 miljoen euro uit om voortijdig schoolverlaten terug te dringen, maar volgens het genoemde rapport wordt er niet genoeg gecontroleerd of die investering ook iets oplevert. Recente evaluaties van een programma in Amsterdam stemmen somber; in 2005 was sprake van een stijging van het aantal voortijdige schoolverlaters, ondanks een investering van 1,5 miljoen euro. De aanpak in Groot-Brittannië blijkt wel effectief. Net als in Nederland is daar de schooluitval onder kinderen uit gezinnen met een laag inkomen het hoogst. In Groot-Brittannië wordt daarom gewerkt met een beloningsmodel vervat in diverse bonussystemen. In Manchester (Groot-Brittannië) was in veel achterstandswijken een aanzienlijk verzuimprobleem op middelbare scholen waarbij dagelijks een kleine 20 procent van de leerlingen niet of te laat kwam opdagen. Het bestraffen van dit gedrag leidde niet of nauwelijks tot gedragsverandering. Een mogelijke reden is dat het schorsen van leerlingen naar aanleiding van verzuimgedrag in feite een beloning is van dit gedrag. Het extra taakuren geven naar aanleiding van verzuim is een straf, maar als deze straf bij herhaald verzuim wordt omgezet in een schorsing, zet deze straf weinig zoden aan de dijk.

In het experiment werden beloningen verstrekt voor goed gedrag. Aanwezigheid en met name prestaties werden beloond met als doel de leerlingen meer mogelijkheden te bieden en hun kansen op werk of een vervolgopleiding te vergroten. Het programma was zeer succesvol. Interviews met leerlingen gaven aan dat men het idee had meer dan voorheen het lot in eigen hand te hebben en door goed gedrag de eigen kansen te kunnen verbeteren. Resultaten lieten een toename van de aanwezigheid zien van een kleine 10%. Eén middelbare school meldde een verbetering van 22% over een periode van twee jaar. De beloningen waren, zoals beschreven, zeer divers en bestonden uit diverse prijzen. Ook kon men de punten die men kreeg bij punctuele aanwezigheid inwisselen voor diverse andere voordelen zoals het niet hoeven wachten in de kantine, gratis boeken, computers en rijlessen (zie ook Heckman, 2000; Middleton et al., 2004).

3.4 Andere vormen van bestraffing en beloning

De literatuur die zich richt op de effectiviteit van sancties, lijkt zich vooral te richten op financiële sancties als afschrikking of op meer extreme vormen zoals in bewaring stelling. Op basis van de sociaal-psychologische literatuur kunnen we wijzen op andere mogelijke negatieve uitkomsten van overtredingen. Het voldoen aan een bepaald negatief of positief prototype is een vaak veronachtzaamde factor. Ook het (liefst relatief exclusieve) lidmaatschap van virtuele of bestaande sociale groepen kan belonend werken. Het gaat hierbij in feite om het imago dat past bij een bepaald gedrag. Soms zien we bij toeval een succesvol gebruik van deze wijze van beïnvloeding. De op adolescenten gerichte campagne “ik rook niet, ik sport” uit de jaren tachtig

van de vorige eeuw is een voorbeeld. De recente Stivoro campagne waarin 'ondeugende' adolescenten zeggen (toch) niet te roken is ook een poging die gebruik maakt van hetzelfde principe (www.stivoro.nl/persberichten/20010827.html). Volgens Stivoro richtte deze campagne zich vooral op jongeren tussen de 12 en 16 jaar met als doel het imago van niet-rokers te verbeteren. De vooronderstelling hierbij was dat veel jongeren beginnen te experimenteren met roken omdat roken "hun uitstraling" verbetert. De campagne, die liep van 1998-2001, beoogde op humoristische wijze te laten zien dat niet-rokers "net zo'n coole en onafhankelijke uitstraling kunnen hebben", waardoor roken minder aantrekkelijk zou moeten worden voor jongeren.

Ook de dreiging niet bij een bepaalde groep te horen of buitengesloten te worden van een groep kan gedrag significant beïnvloeden. Buitensluiting wordt in de regel niet op prijs gesteld, leidt tot een negatieve stemming en bevordert coöperatief gedrag (Williams & Zadro, 2006). Deze factoren zullen tesamen met morele normen worden besproken in een later gedeelte van dit rapport (hoofdstuk 5, Normen en gedrag). In dit gedeelte gaan we met name in op de invloed van het labelen van gedrag op de waarschijnlijkheid dat men dit gedrag (weer) zal vertonen.

Positief zelfbeeld. Mensen hebben vanuit een behoefte aan positieve zelfwaardering meestal een tamelijk gunstige indruk van zichzelf (zie bijvoorbeeld Taylor & Brown, 1988). Zo vinden mensen bijvoorbeeld dat ze vriendelijker en belangstellender zijn dan anderen, minder wreed en minder snobistisch. Mensen overschatten ook vaak hun vaardigheden, vinden dat ze beter leiding kunnen geven, anderen meer op hun gemak kunnen stellen, maar ook dat ze beter kunnen autorijden dan anderen. Ook schatten zij hun kansen op positieve gebeurtenissen (bijvoorbeeld ouder dan 80 jaar worden, een jaar lang niet betrokken zijn bij een verkeersongeluk), hoger in dan de kansen van anderen, en hun kansen op negatieve gebeurtenissen (bijvoorbeeld drankproblemen of ontslag), lager in dan die van anderen (Weinstein, 1980). Op grond van die gunstige indruk van zichzelf, ook wel onrealistisch optimisme genoemd, zullen mensen ook proberen gunstige categorieën of beelden op zichzelf van toepassing te laten zijn en ongunstige beelden te vermijden. Specifieker gesteld, mensen hebben prototypen of beelden over het soort mensen dat een bepaald gedrag vertoont. Zij vinden, bijvoorbeeld, dat mensen die niet veilig vrijen gemakzuchtig en onverantwoordelijk zijn. Verder veronderstellen zij dat als zij zelf zulk gedrag vertonen die negatieve kenmerken ook op hun van toepassing zijn. Dit is echter in strijd met de gunstige indruk die zij van zichzelf hebben en die ze willen handhaven. Daarom zullen zij trachten het gedrag dat zij associëren met een ongunstig label te vermijden, en liever gedrag te vertonen dat wordt geassocieerd met gunstige beelden. Resultaten van onderzoek van Gibbons en Gerrard (1995) zijn hiermee in overeenstemming. Zij vonden onder meer dat studenten die rapporteerden rokeloos auto te rijden hiervan een gunstiger beeld hadden dan studenten die dat niet rapporteerden. Bovendien werd dat beeld positiever voor degenen die een toename in rokeloos autorijden rapporteerden, en negatiever voor degenen die een afname in rokeloos autorijden rapporteerden.

Deze gedachtegang suggereert een manier om onwenselijk gedrag te bestrijden. Het willen vermijden van een ongunstig label of groepsbeeld zal mensen ertoe brengen om het corresponderende gedrag minder te vertonen, terwijl een positief label er voor kan zorgen dat het daarmee corresponderende positieve gedrag wordt nagestreefd. Recent zien we een toenemende neiging van sanctionerende instanties om regelovertreeders expliciet te vermelden en op die wijze te voorzien van een negatief label. Deze neiging bouwt voort op de in de Verenigde Staten en elders populaire name and shame strategie die ook wel werd gehanteerd door bijvoorbeeld de milieubeweging die milieuonvriendelijk gedrag van ondernemingen publiceerde op haar website. Zo wilde de gemeente Venlo de eigenaren van illegale wietplantages op haar website publiceren (dit initiatief werd door een kort geding voortijdig afgebroken). Dergelijke initiatieven zien we ook vaak in de context van de horeca, waar restaurants die overtredingen begaan, zoals blijkend uit inspecties van de lokale overheid, worden genoemd op een publieke site. Een dergelijke publicatie heeft in potentie natuurlijk ook directe financiële gevolgen voor de betreffende ondernemer, hetgeen de toegenomen populariteit van deze sanctie wellicht verklaart. In de Verenigde Staten zien we vaak per regio overzichten van bijvoorbeeld restaurants waar in het recente verleden voedselvergiftigingen, salmonella en soortgelijke incidenten hebben plaatsgevonden, inclusief het aantal slachtoffers.

Het principe name and shame werd in de jaren tachtig van de vorige eeuw geïntroduceerd door Britse kranten. De bedoeling was een aantal activiteiten (meestal anti-sociaal of crimineel van aard) te ontmoedigen door de namen van degenen die de betreffende activiteit eerder ontpleooiden te publiceren. Aanvankelijk richtte men zich op groepen als winkeldieven en graffitispuiters. In de loop der tijd nam de diversiteit van de genoemde 'overtreders' toe. Zo publiceerde men gegevens over het stemgedrag van parlementsleden, de seksuele geaardheid van beroemdheden en gegevens over operatierisico's in ziekenhuizen.

Diverse kranten in Engeland voerden campagnes waarin namen werden gepubliceerd van automobilisten die veroordeeld waren voor rijden onder invloed. Voorbeelden zijn de Suffolk Evening Star en de Manchester Evening News; laatstgenoemde beoogde met haar gallery of shame dagelijks te herinneren aan het feit dat de risico's van rijden onder invloed groot zijn en zo de veiligheid op de weg te verbeteren. De politie in Wales was zeer complimenteuz over een soortgelijke campagne van de Evening Post. De methode heeft ook een schaduwzijde. Zo publiceerde een populair landelijk dagblad in Engeland (News of the World) de namen van vele duizenden pedofielen, inclusief foto's en gegevens over hun woonplaats. Dit naar aanleiding van de ontvoering en moord op een 8-jarig meisje. De lijst bevatte ook namen van onschuldige mannen. Naast de eerder genoemde dagbladen zien we in Groot-Brittannië ook veel lokale name and shame initiatieven waarbij de lokale overheid de namen publiceert van degenen die overtredingen hebben begaan zoals het dumpen van vuilnis, de verkoop van alcohol aan minderjarigen, geluidsoverlast en het niet verwijderen van hondenpoep. Ook in de Verenigde Staten hanteert de lokale overheid vaak deze methode: zo betaalde de politie in Newport News

(Virginia) \$ 6000 voor een 2-pagina grote advertentie met daarin alle namen van een kleine 4000 mensen met uitstaande boetes, waaronder 1000 verdachten van zware misdrijven zoals moord, verkrachting en beroving met geweld. In Nieuw Zeeland probeert men ook op deze wijze wanbetalers alsnog te bewegen hun boetes te betalen. Andere recente voorbeelden zijn de publicatie van de namen van mensen die een Anti-Social Behavior Order ontvingen in Groot-Brittannië (zie pagina 29). Volgens het Ministerie van Binnenlandse Zaken in Groot-Brittannië dient deze publicatie om de samenleving betere bescherming te bieden tegen deze mensen (<http://news.bbc.co.uk/1/hi/uk/4306333.stm>).

De laatste jaren zien we ook in Nederland een toename van het gebruik van name and shame technieken. Eén van de meer succesvolle initiatieven is de publicatie van een zwarte lijst van wanbetalers door een incassobedrijf dat diensten levert aan het Midden- en Kleinbedrijf (MKB). Een ander initiatief is het voornemen van de Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) om de namen van supermarkten die onveilige producten verkopen te publiceren. Deze branche zag niets in dit voornemen omdat “als (bij uitzondering) onveilige producten de consument wel mochten bereiken deze direct uit de markt worden gehaald”. Volgens het Centraal Bureau Levensmiddelen (CBL) zal de consument door de plannen van de VWA in verwarring raken én zal men ook veel uitgebreider moeten onderzoeken om een representatief oordeel te kunnen vellen over de veiligheid van producten. Een laatste voorbeeld is het publiceren van foto's van winkeldieven op het internet en/of bij de ingang van winkels. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) keurde deze actie af en sloot zich aan bij een eerdere uitspraak van de rechtbank in Amsterdam. Deze uitspraak komt overeen met de eerder genoemde veroordeling van het publiceren van de namen van eigenaren van illegale wietplantages in Venlo.

Internet heeft niet onaanzienlijke gevolgen gehad op het gebruik van name and shame technieken met als doel mensen te bewegen hun gedrag te veranderen en anderen te waarschuwen voor bepaalde praktijken en/of personen of firma's. Op internet zien we name and shame sites van (lokale) overheden, controlerende instanties en ideële bewegingen. Zo publiceert Greenpeace de namen van boeren die gentechnologie gebruiken. Ook zien we dat brancheverenigingen zelf overgaan tot het publiceren van de namen van overtreders. Zo wil men in de intensieve veehouderij 'verzekers' in de vleesketen met naam en toenaam publiceren. Ook zien we een enorme toename van meer particuliere initiatieven. Sommige zijn kleinschalig; bijvoorbeeld een basketbalclub die leden met een contributieachterstand op haar site zet. Andere zijn zeer grootschalig zoals de Engelse site (www.namedandshamed.uk.com) waarin men 'wraak kan nemen' op hetgeen men heeft moeten ondergaan. De site bevat tientallen lijsten met namen van restaurants, hotels, scholen, beroemdheden, de zorgsector etc. Op verzoek van de 'overtreders' is men bereid eventuele foto's te verwijderen; die site geeft aan dat beschuldigingen niet bewezen zijn. Deze laatste toevoeging geeft ook aan wat de beperkingen zijn van de methode. De risico's zijn niet denkbeeldig, zeker als het gaat om emotionele onderwerpen als kindermisbruik/mishandeling waarbij de publicatie van namen

zelfrichting kan uitlokken. Prudent en zorgvuldig gebruik kan echter het handhavingsbeleid ten goede komen.

Blanton, Stuart en VandenEijnden (2001) hebben aan het gebruik van labels of groepsbeelden nog een precisering toegevoegd. Groepsbeelden kunnen negatief zijn geformuleerd, bijvoorbeeld, 'veel drinken' weerspiegelt onverantwoordelijkheid en onvolwassenheid. Groepsbeelden kunnen echter ook positief zijn. 'Weinig drinken' is een uiting van verantwoordelijkheid en volwassenheid. In principe zou men beide labels kunnen gebruiken om drinkgedrag te reduceren. Mensen willen immers gunstige labels op zichzelf van toepassing laten zijn en ongunstige vermijden. In beide gevallen zal er naar verwachting minder worden gedronken.

Gesteund door onderzoek suggereren Blanton et al. echter dat de effectiviteit van deze twee benaderingen afhangt van de gedragsnormen die aangeven wat de meeste mensen doen. Later (hoofdstuk 5) komen we uitvoerig terug op dergelijke descriptieve normen. Blanton et al. veronderstellen dat beelden die verbonden worden met buitengewoon of afwijkend gedrag meer gewicht krijgen. Omdat het afwijken van descriptieve gedragsnormen iemand doet verschillen van anderen, schenken mensen meer aandacht aan de gevolgen van de beelden die verbonden zijn met afwijkend gedrag. Mensen zullen daarbij trachten af te wijken van de gedragsnormen op een manier die hen verbindt met een positief (in plaats van negatief) beeld. Gedrag volgens de heersende gedragsnormen onderscheidt mensen niet of nauwelijks van anderen, daarom zal een beeld dat van toepassing is op het gedrag van de meeste anderen minder effect sorteren. Als, bijvoorbeeld, veel drinken in een bepaalde omgeving kenmerkend is voor mensen, dan zal een negatief groepsbeeld ("veel drinken is onvolwassen") minder effect hebben dan een positief groepsbeeld ("weinig drinken is volwassen"). Het groepsbeeld verbonden met veel drinken is immers kenmerkend voor de meeste mensen en daarom zal men zich er niet al te veel van aantrekken. Het groepsbeeld verbonden met weinig drinken is in dit geval daarentegen kenmerkend voor een minderheid. Men kan zich goed onderscheiden van anderen die veel drinken, door zich in zijn of haar gedrag op dat positieve beeld te richten. Omgekeerd, als weinig drinken kenmerkend is voor mensen, dan zal een negatief groepsbeeld ("veel drinken is onvolwassen") juist meer effect hebben dan een positief groepsbeeld ("weinig drinken is volwassen"). In dat geval is weinig drinken de descriptieve norm, en veel drinken het afwijkende gedrag. Mensen zullen immers proberen niet af te wijken van de heersende gedragsnormen op een manier die hen verbindt met een negatief groepsbeeld.

Recent onderzoek van Blanton en collega's (Blanton et al., 2001) is hiermee in overeenstemming. De onderzoekers boden studenten informatie aan waarin mensen die onveilige seks hadden, als minder verantwoordelijk en meer zelfzuchtig werden beschreven. In een andere conditie werd de vergelijking omgedraaid, en werden mensen die veilige seks hadden, als meer verantwoordelijk en minder zelfzuchtig beschreven. In deze populatie was veilige seks de heersende gedragsnorm. Uit vergelijking met een controle conditie bleek dat in

de 'negatieve beeld' conditie mensen minder bereid waren tot onbeschermd seks, maar dat de 'positieve beeld' conditie geen effect had op die bereidheid. Opgemerkt kan worden dat in feite de informatie in de twee experimentele condities identiek was; alleen werd de vergelijking omgedraaid. Als het gaat om verkeersovertredingen of belastingontduiking, is waarschijnlijk het nalaten van dat soort overtredingen de descriptieve norm. Daarom zal een negatief groepsbeeld van overtreders meer effect kunnen hebben dan een positief groepsbeeld van degenen die dat soort overtredingen niet plegen.

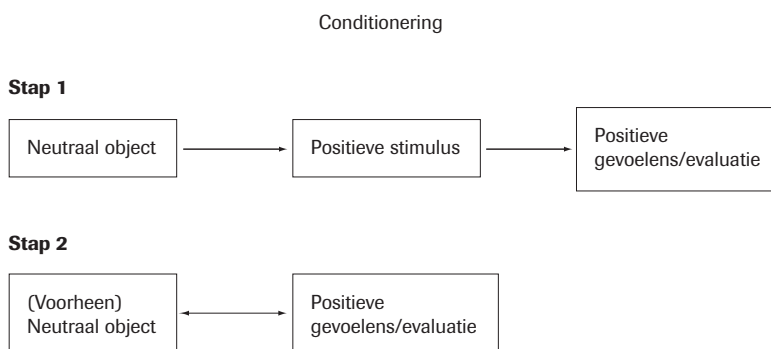
De behoefte aan positieve zelfwaardering kan er ook toe leiden dat, als er aan die behoefte wordt voldaan, mensen in het algemeen minder defensief zullen reageren en naar anderen toe een positievere en meer empathische houding zullen tonen (vergelijk Harris & Napper, 2005). De belangrijkste manier om aan de behoefte aan zelfwaardering te voldoen is via zelfbevestiging, die op heel verschillende wijzen tot stand kan komen. Bijvoorbeeld via het ontvangen van complimenten over het gedrag dat men heeft vertoond, of over de kwaliteiten van de groep waartoe men behoort; zelfs het invullen van een vragenlijst over waarden kan al zelfbevestigend werken.

Zelfbevestiging blijkt, vaak ongeacht het aspect waarop die bevestiging betrekking heeft, gunstige effecten te hebben op de verwerking van informatie. Mensen neigen ertoe meer open, onbevooroordeeld, en minder defensief te reageren op informatie die bedreigend is (bijvoorbeeld over hun ongezonde leefwijze) of strijdig is met hun opvattingen ook als het voor hen belangrijke opvattingen zijn over onderwerpen die te maken hebben met centrale waarden als rechtvaardigheid, eerlijkheid, enzovoorts. Ook vooroordeel en het gebruik van stereotypen kunnen verminderen als er zelfbevestiging heeft plaatsgevonden (Fein & Spencer, 1997). Op grond van genoemde en andere resultaten laat het zich aanzien dat zelfbevestiging een open, onbevooroordeelde en positieve, empathische kijk op de wereld geeft. Het lijkt waarschijnlijk dat zo'n kijk ook gunstig kan werken op handhaving. Aangenomen dat het plegen van overtredingen vaak voortkomt uit eigenbelang en frustraties, zou men kunnen verwachten dat 'zelfbevestigde' mensen door hun open en positieve kijk op de wereld minder vaak die overtredingen plegen. Een belangrijke vraag hierbij is natuurlijk hoe zelfbevestiging in de praktijk van de handhaving te realiseren is. Op het terrein van de belastingen zou men kunnen denken aan informatie aan de belastingplichtige die benadrukt dat hij/zij op grond van eerdere dossiers een 'fatsoenlijk mens' is, die bereid is bij te dragen aan het collectieve goed.

Een zelfde benadering zou kunnen worden toegepast in diverse andere gedragsdomeinen zoals de naleving van richtlijnen op het gebied van hygiëne in de horeca, en het zich houden aan milieuverordeningen. De bereidheid bijdragen te (blijven) leveren aan dit soort collectieve goederen kan toenemen door eerder positief gedrag te belonen door dit te voorzien van positieve labels. Dit zal zelfbevestigend werken en dit laatste heeft een effect op stemming, informatieverwerking en de bereidheid het gewenste gedrag te (blijven) vertonen.

In al deze gevallen wordt dus het gewenste of juist het ongewenste gedrag voorzien van positieve of negatieve labels die naar verwachting een overredende werking hebben. Men zou op soortgelijke wijze een maatregel als beloning of bestraffing kunnen labelen. De literatuur over het ‘kader’ of frame dat wordt gebruikt in een (keuze)situatie en de invloed daarvan op het keuzegedrag is relevant in de huidige context.

De term framing werd geïntroduceerd door Kahneman en Tversky (1979) en uitgewerkt in een aantal publicaties van deze auteurs (Tversky & Kahneman, 1981; 1986), en Levin en collega’s (Levin, Schneider & Gaeth, 1998; Levin, Gaeth, Schreiber & Lauriola, 2002). De term framing verwijst naar de manier waarop een keuze wordt gedefinieerd of verwoord. De eerder genoemde Levin heeft een typologie van frames of probleembeschrijvingen ontwikkeld. Het eerder in dit gedeelte beschreven benadrukken van positieve aspecten van gewenst gedrag en/of het benadrukken van negatieve aspecten van ongewenst gedrag is één van de varianten van framing. Traditioneel valt onder deze variant (attribute framing) het benadrukken van succes of falen; een bekend voorbeeld is de beschrijving van een operatieve ingreep in termen van 40% kans op succes, versus in termen van 60% kans op een mislukking van dezelfde ingreep. Een ander voorbeeld is het beschrijven van de hoeveelheid magere versus volle ingrediënten in een product. Men kan de nadruk leggen op 40% magere ingrediënten of op 25% volle ingrediënten. In feite vallen ook de eerder beschreven voorbeelden waarin men positieve of negatieve labels of ‘adjectieven’ koppelt aan een specifiek gedrag onder de noemer attribute framing. Het koppelen van positieve beelden aan regelconform gedrag en/of negatieve beelden aan overtredingen kan ook op geheel andere wijze gebeuren dan met behulp van de zojuist beschreven adjectieven.



Figuur 5. Conditioneren van de respons

Figuur 5 vat dit mechanisme samen; men koppelt een neutraal object bij herhaling aan een positieve stimulus. Voorbeelden zijn de koppeling van een product aan exotische zonnige

stranden. De positieve gevoelens die deze stimuli oproepen, zullen na verloop van tijd ook direct gekoppeld worden aan de oorspronkelijke stimulus (het product). Figuur 5 vat dit samen in twee stappen, waarbij Stap 1 bij herhaling moet plaatsvinden wil men de situatie zoals bij Stap 2 beschreven bereiken.

Men kan letterlijk gedrag koppelen aan positieve of negatieve beelden, waarbij men veel minder een beroep doet op informatieverwerkingsprocessen. Wanneer men bepaalde attributen koppelt aan een gedrag zal men de neiging hebben de juistheid daarvan vast te stellen. Bij meer holistische associaties zoals het eerder beschreven ♥ bij de recente campagne van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat zal dat niet het geval zijn. Zoals eerder beschreven (3.3 'Voorbeelden uit de praktijk') probeert men daarbij op min of meer impliciete wijze regelconform gedrag te voorzien van een positief beeld. Een dergelijke strategie zien we veelvuldig in commercials voor allerlei consumentenartikelen waarin men probeert het artikel (veelal door herhaling) te associëren met positieve iconen als strand, zon, baby's, etc. Een indirectere variant is humor in de reclame waarbij men (wederom door herhaling) probeert de positieve stemming te koppelen aan het product of gedrag. Ook hiervan zijn voorbeelden te vinden op het gebied van de handhaving. De campagne 'Het nieuwe rijden' waarin twee jolige achterhoekers hun leven beteren en meer verantwoord gaan rijden probeert het gewenste gedrag te stimuleren met humor. Later komen we terug op dit voorbeeld.

Een tweede variant van 'framing' betreft de beschrijving van beslissingen onder onzekerheid. Het klassieke voorbeeld is een keuze te beschrijven als een keuze tussen mogelijke winsten of als een keuze tussen mogelijke verliezen. Hieronder geven we voorbeelden van beide varianten. Tenslotte zullen we voorbeelden noemen van 'goal framing' oftewel de nadruk op het naderbij brengen of behalen van een positieve uitkomst of het benadrukken van het vermijden van een negatieve uitkomst.

Laten we beginnen met de beschrijving van verliezen of sancties. Sommige sancties kunnen ook als opbrengsten worden beschouwd en vice versa. De literatuur laat nogal wat effecten zien van de manier waarop een probleem wordt gepresenteerd op voorkeur en gedrag. Een eerder besproken voorbeeld betreft de relatieve voorkeur voor een operatieve ingreep met 40% succes in vergelijking met een operatie, waarbij sprake is van een 60% kans op een mislukking (Wilson, Kaplan, & Schneiderman, 1987). Zo blijken mensen ook bij de keuze tussen winstopties meer risicomijdend te zijn dan bij een keuze tussen verliesopties. Dus een keuze tussen een beloning van € 100 of 60% kans op een beloning van € 200 gaat gepaard met een voorkeur voor het eerstgenoemde (zekere) alternatief boven het tweede onzekere alternatief met een hogere verwachte waarde (1×100 vs. $0,6 \times 200 = 120$). Bij verliezen zal men in de regel 60% kans op een boete van € 200 verkiezen boven een zekere boete van € 100 (cf. Tversky & Kahneman, 1981).

Met behulp van framing kan men consequenties dus als beloning of bestraffing beschrijven. No-claim reducties zijn te beschouwen als een beloningsmodel, strafpunten op het rijbewijs als een bestraffingsmodel. Beide oplossingen zou men ook anders kunnen beschrijven. Zo kan men stellen dat no-claim reducties de premies voor de overige verzekeringnemers hoog zullen houden en dat bij een grote toename van het aantal no-claim kortingen de verzekeringspremies zullen stijgen. Strafpunten op een rijbewijs kan men ook zien als een reminder die de alertheid vergroot en de kans op regelconform gedrag vergroot. Als men verplicht cursorisch onderwijs moet volgen na een aantal strafpunten kan men dit zien als een additionele straf, of als een manier om het aantal strafpunten te reduceren.

Het gaat in bovenstaande gevallen om de relatieve nadruk die ligt op de (mogelijke) belonende versus bestraffende aspecten. Rekeningrijden in de spits is een ander voorbeeld; dit is te beschrijven als een bestraffingsmodel voor degenen die op bepaalde momenten gebruik wensen te maken van bepaalde snelwegen. Degenen die op bepaalde tijden geen gebruik maken van specifieke snelwegen worden beloond voor hun gedrag. Als er voldoende mensen gebruik maken van de beloning zullen de gevolgen van een dergelijke congestieheffing echter positief zijn voor degenen die bereid zijn deze te betalen; hun gemiddelde snelheid zal immers toenemen als gevolg van de relatieve afname van het verkeer in de spits. Zo blijkt uit een studie van Rijkswaterstaat dat een heffing op het traject Badhoevedorp – Diemen (een belangrijke verbinding in de Randstad) kan leiden tot een avondspits met een snelheid van 71 tot 77 km per uur, afhankelijk van de hoogte van de heffing, terwijl deze aanzienlijk lager zal zijn bij andere scenario's. De acceptatie van de heffing zal het grootst zijn als deze merkbare voordelen met zich meebrengt.

Door middel van framing kan men ook bepaalde normen of meer algemene attitudes of waarden activeren. McCaffery en Baron (2004) illustreren dit in hun onderzoek naar meningen over belastingheffing. Zij beargumenteren dat mensen onderwerpen zoals belastingheffing benaderen vanuit een bepaald perspectief. Dit perspectief is eenvoudig te beïnvloeden, wat weer sterke invloed heeft op hun voorkeur voor de verschillende aangeboden alternatieven. Het saillant maken van normen zoals 'voorkom strafmaatregelen', 'bevorder coöperatie', 'de zwaarste lasten voor de sterkste schouders', 'gelijkheid' etc. heeft voorspelbare effecten op voorkeur en gedrag. Een ander voorbeeld uit ditzelfde onderzoek was dat een nadruk op belastingvoordeel voor het hebben van kinderen kan leiden tot inconsistente voorkeuren voor alternatieve belastingmaatregelen, zoals een hogere korting voor hogere inkomensgroepen en een lager bedrag als men de tegemoetkoming beschreef als een bonus.

3.5 Samenvatting en conclusies

Samengevat zou men kunnen stellen dat wanneer we ons richten op instrumentele beloningen en bestraffingen een combinatie van een milde sanctie en een beloning voor het 'correcte' gedrag de meest effectieve oplossing is om gedragsverandering te bewerkstelligen die beklijft. Negatieve stimuli werken sneller dan positieve (dus het 'afleren' van gedrag gebeurt in de regel sneller dan het aanleren van nieuw gedrag) en de positieve stimuli c.q. beloningen zorgen dat het gewenste gedrag beklijft. De delicate balans tussen sancties en compliance die centraal staat in de bundel "Handhaven: Eerst kiezen dan doen" (2005) en ook het rapport "Laveren tussen Scylla en Charybdis" kan gerelateerd worden aan de psychologische literatuur. Van Gestel en Ligthart (2002) benadrukken de rol van compliance en stellen dat burgers en bedrijven in eerste instantie zelf zouden moeten zorgen voor een "veilige, gezonde, milieuvriendelijke samenleving". Anderen stellen dat er steviger zou moeten worden gesanctioneerd (Van de Peppel & Herweyer, 2002), terwijl weer anderen (Bekkers, Fenger & Ringeling, 2003) juist wijzen op het betrekken van doelgroepen bij beleid en een verbeterde organisatie. Nog weer anderen verkiezen een relatieve autonomie en toezicht op meta-niveau.

Compliance als regulerend mechanisme sluit aan bij een omvangrijke literatuur over 'controle' of 'beheersbaarheid'. Mensen hebben een enorme behoefte invloed uit te oefenen op hun eigen lot. Deze behoefte is dermate pregnat dat mensen ook denken invloed te kunnen uitoefenen op volkomen willekeurig bepaalde uitkomsten. Het werk van Langer (1975) laat zien dat men bereid is hogere bedragen in te zetten op de gok met een worp dobbelstenen een bepaald minimum te halen als men dit bedrag kan inzetten voor de worp, dan als men dit na de worp kan doen (zonder dat men uiteraard de uitkomst heeft kunnen aflezen). Een andere illustratie is dat spelers bij een bordspel er veel waarde aan hechten zelf de dobbelsteen te gooien. Illusies over de mate waarin wij het lot in eigen hand hebben leiden ook tot het eerder beschreven onrealistisch optimisme. Dit kan ook slaan op de kans op een bekeuring na een snelheidsovertreding of de pakkans bij een incorrecte belastingaangifte. Gebrek aan controle (hetgeen meer het geval zou zijn in een door sancties gedomineerd beleid waarin deels het toeval bepaalt of overtredingen worden gesignaleerd) leidt tot een verminderd welbevinden. Dit is getoetst in meerdere domeinen en blijkt een vrij robuust effect (Taylor & Brown, 1988). Het is verdedigbaar dat het kunnen behalen van positieve uitkomsten meer appelleert aan deze behoefte dan het voorkomen van negatieve uitkomsten. Een aardig voorbeeld dat eerder in dit rapport is besproken betreft het verzuimgedrag in achterstandswijken in Manchester dat na jarenlange pogingen die gedomineerd werden door bestraffing en sanctionering, significant verbeterde na de introductie van een beloningsmodel waarbij leerlingen zelf invloed konden uitoefenen op hun periode op school, de kwaliteit van hun opleiding en de daarbij behorende beroepskansen na hun schooltijd. Ook in Nederland wordt sinds kort geëxperimenteerd met soortgelijke principes. Zo toetst men een nieuw detentie-systeem (Detentie Concept Lelystad)

waarbij gedetineerde privileges kunnen verdienen of verliezen door de mate waarin zij zich gedragen volgens de regels. Ook in dit geval wordt goed gedrag beloond.

Tot zover het overzicht over de relatieve effectiviteit en duurzaamheid van interventies gebaseerd op bestraffingen versus beloning. In hoofdstuk 4 gaan we in op de rol van hoe men beloningen en bestraffingen waarneemt en wat de rol hierbij is van wat men vindt van toezichthoudende instanties. In hoofdstuk 5 gaan we vervolgens nader in op de aard van de bestraffing of beloning en bespreken we andere dan instrumentele beloningen en bestraffingen en hun mogelijke rol bij toezicht en handhaving.

4. Opvattingen over sancties en toezichthouder

De klassieke economische visie op handhaving veronderstelt dat mensen bij het al dan niet naleven van de wet streven naar een maximalisatie van opbrengsten. Zo verklaren Allingham en Sandmo (1972) belastingontduiking door aan te nemen dat de belastingplichtige het netto inkomen maximaliseert door een rationele afweging van de waarschijnlijkheid gepakt te worden na ontduiking, de verwachte boete en de mate van risicobereidheid. Volgens een dergelijke visie is het verhogen van de pakkans en de boetes dan ook de meest voor de hand liggende manier om de wet te handhaven.

Binnen de sociale psychologie wordt echter aangenomen dat daarnaast ook niet economische factoren zoals persoonlijke waarden bepalen of iemand zich conform de norm gedraagt. Zo is er gevonden dat de mate waarin mensen de handhavende instantie vertrouwen van invloed is op ondermeer de bereidheid regelconform gedrag te vertonen in relatie tot het conserveren van water (Tyler & Degoe, 1996) en regelgeving binnen het bedrijfsleven (Kim & Mauborgne, 1993). Als het gaat om het al dan niet betalen van belasting is er vrij veel empirische evidentie voor de rol van vertrouwen (Scholz & Lubell, 1998; Torgler, 2003). Kucher en Gotte (1998) bijvoorbeeld onderzochten deze relatie in Zwitserland waar zij vertrouwen operationaliseerden op basis van de overeenkomst tussen het voorstel van de overheid voor een bepaalde beleidsmaatregel en de daadwerkelijke uitkomst van een referendum over hetzelfde voorstel. Indien het beleidsvoorstel van de overheid door de bevolking geaccepteerd werd, was dit volgens Kucher en Gotte een indicatie van vertrouwen in de overheid. De resultaten van het onderzoek laten door de jaren heen een significante relatie zien tussen dit vertrouwen en het percentage ingevuld teruggestuurde belastingformulieren. Murphy (2004) deed onderzoek onder belastingontduikers en liet zien dat het vertrouwen in de belastingdienst geringer is binnen deze groep dan onder de algehele populatie.

Vertrouwen speelt niet alleen een rol bij de naleving van regels. Vertrouwen speelt ook een belangrijke rol bij het gedrag van consumenten en bepaalt in belangrijke mate het aankoopgedrag en merktrouw. Vertrouwen in de overheid bepaalt een scala aan publieke reacties. Zo zijn de gematigde reacties in Nederland na calamiteiten op het gebied van bijvoorbeeld voedselveiligheid onlosmakelijk verbonden met het vertrouwen in de regulerende instanties. Ook bij eerdere calamiteiten zoals de catastrofe in de nucleaire opwerkingsfabriek in Chernobyl bleken de reacties in Nederland gematigder dan in een aantal andere Europese landen en ook dit werd verklaard in termen van het vertrouwen in de overheid als regulerende instantie.

Een ander voorbeeld is de attitude ten aanzien van genetisch gemodificeerd (GM) voedsel. In omliggende landen waar de mening over GM-voedsel overwegend negatief is, is tevens het vertrouwen in de overheid als regulerende instantie op het gebied van biotechnologie vrij

bescheiden (zie bijvoorbeeld Poortinga & Pidgeon, 2004). Ook blijkt dat het eenvoudiger is dit vertrouwen te beschamen dan het weer op te bouwen; oftewel negatief gedrag werkt sterker door dan positief gedrag. Ook anderen toonden aan dat mensen negatieve informatie met name meer diagnostisch vinden dan positieve informatie. Deze asymmetrie geldt voor interpersoonlijk gedrag (Taylor, 1991; Martijn, Van der Pligt & Spears 1996) maar ook voor 'gedrag' van instanties (zie bijvoorbeeld Siegrist & Cvetkovich, 2001). In Europa is in een aantal landen sprake geweest van een falend beleid ten aanzien van het beheersen van voedselgerelateerde risico's (zie Jasanoff, 1997; Simmons & Weldon, 2000; Poortinga et al., 2004). In deze landen zien we ook een erosie in het vertrouwen in de relevante instanties.

Gezien de belangrijke rol die vertrouwen speelt in de handhaving van regels is het logisch dat er veel onderzoek is gedaan naar de voorspellers van vertrouwen. Wat kan een handhavende instantie doen om het vertrouwen te maximaliseren? Een factor die van invloed is op het vertrouwen is de waargenomen rechtvaardigheid van de regelhandhaving. Tyler (1990) stelt in dit verband dat mensen letten op de manier waarop het recht gehandhaafd wordt (procedurele rechtvaardigheid) en daarnaast of de uitkomst van de beslissing rechtvaardig is (distributieve rechtvaardigheid). Iemand die beboet wordt wegens hard rijden kan bijvoorbeeld de procedure onrechtvaardig vinden omdat er op de snelweg van zijn werk naar huis bovengemiddeld veel gepatrouilleerd wordt, maar hij kan ook de uitkomst van de beslissing onrechtvaardig vinden omdat de boete volgens hem te hoog is. Volgens Tyler zal er eerder sprake zijn van naleving als men de handhaving in beide opzichten als rechtvaardig waarneemt.

Het eerder beschreven Belgische beleid waarin men plots zogenaamde 'superboetes' introduceerde voor een reeks verkeersovertredingen werd alom als onrechtvaardig beschouwd en leidde tot hevig protest en burgers die de weg naar de rechter zochten na een dergelijke boete te hebben ontvangen. De website over dit onderwerp had als titel "Sanctioneren ja, ruïneren neen". De waargenomen rechtvaardigheid kan ook op een andere wijze worden geschaad. Zo zal men de gereduceerde maximumsnelheid (80 km) op een aantal snelwegen in de Randstad minder rechtvaardig vinden als inderdaad blijkt dat het aantal files door deze snelheidsreductie niet afneemt. De eerste aanwijzingen in 2006 waren dat het aantal files leek toe te nemen als gevolg van deze maatregel.

Binnen de literatuur worden zes verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid onderscheiden die van toepassing kunnen zijn op handhaving - consistentie, accuratesse, mogelijkheid tot correctie, controle, onpartijdigheid en ethiek (Makkai & Braithwaite, 1996). Consistentie (Leventhal, 1980) kan in relatie tot handhaving betekenen dat de boetes en controle consistent door de tijd zijn, maar het kan ook gaan om een consistente behandeling van verschillende (groepen) overtreders. Hierbij kan men denken aan de recente discussie over hogere gevangenisstraffen die voor dezelfde vergrijpen gegeven worden aan allochtonen dan aan autochtonen. Minister Donner zei op de studiedag 'Straatkwad en jeugdcriminaliteit' in

Den Haag “Er mag bij het bepalen van de straf rekening mee worden gehouden dat bij bepaalde groepen taakstraffen niet als echte straf beschouwd worden.” (Het Parool, 08-10-2005). Accuratesse heeft betrekking op de validiteit van beslissingen (Tyler, 1988) en de mogelijkheid tot correctie door de mogelijkheid beklag te doen over een veroordeling bij de handhaver of bijvoorbeeld een ombudsman. Controle is door Thibaut en Walker (1975) onderverdeeld in controle over het proces, in dit verband bijvoorbeeld de wijze waarop overtreders worden opgespoord, en controle over de uitkomst, in dit verband bijvoorbeeld de hoogte van de straf. Dit tweede aspect van controle is sterk gerelateerd aan de eerder genoemde distributieve rechtvaardigheid. Onderzoek van Makkai en Braithwaite (1996) heeft laten zien dat de regels door personeel binnen verpleegtehuizen vooral worden nageleefd als men het gevoel heeft enige mate van controle te hebben over de wijze waarop de regels worden gehandhaafd. Onpartijdigheid betekent de afwezigheid van vooroordelen bij de handhaver bijvoorbeeld over de etniciteit, leeftijd en geslacht van de daders. Ethiek is de minst duidelijk gedefinieerde component omdat zij veel overlap vertoont met de overkoepelende factor rechtvaardigheid. Ethiek is door Tyler (1988) gedefinieerd als de mate waarin het beslissingsproces in overeenstemming is met algemene standaarden van eerlijkheid en moraal.

Waargenomen rechtvaardigheid voorspelt vaak de mate waarin mensen de wet naleven, bijvoorbeeld in relatie tot het al dan niet betalen van belasting. Mensen zijn meer geneigd tot fraudering als zij het systeem als onrechtvaardig en illegitiem waarnemen. (Alm, Jackson & McKee, 1993; Cowell, 1992; Falkinger, 1995; Kinsey, Grasmick & Smith, 1991; Murphy, 2004; Roberts & Hite, 1994). Zo is het geen toeval dat de bereidheid belastinggegevens nauwkeurig en correct in te vullen nogal varieert in Europa; dit heeft te maken met verschillen in het vertrouwen in de relatie tussen de burgers en de overheid (Webley, Cole & Eidjar, 2001). In relatie tot procedurele rechtvaardigheid is gebleken dat als mensen het gevoel hebben enige invloed te hebben gehad op de ontwikkeling van regels zij die regels ook als rechtvaardiger waarnemen (Tyler, Rasinski & Spodick, 1985) en meer geneigd zijn deze na te leven. Alm, Jackson en McKee (1993) hebben laten zien dat als op democratische wijze besloten wordt wat te doen met belastingopbrengsten, men meer geneigd is tot naleving dan als deze beslissing wordt opgelegd.

Blais en Dupont (2005) wijzen in de bespreking van hun meta-analyse van intensieve interventies ter verbetering van rijgedrag ook op de rol van rechtvaardigheid. In hun onderzoek werden diverse maatregelen besproken, maar alleen de geautomatiseerde (camera) interventies bij snelheidsovertredingen en door-rood-licht rijden waren niet effectief. Nader onderzoek door bijvoorbeeld McGee en Eccles (2003) leert dat aanvullende maatregelen dikwijls noodzakelijk zijn (verbeterde zichtbaarheid rood licht, verlenging van het oranje licht, waarschuwingen, politiecontrole en media aandacht) om de effectiviteit te waarborgen. Dergelijke maatregelen bevorderen de sociale aanvaardbaarheid. Ook Sherman (2002) benadrukt het belang van sociale aanvaardbaarheid en wijst hierbij op de rol van zowel de waargenomen legitimiteit van de straf als de procedurele rechtvaardigheid.

Distributieve rechtvaardigheid lijkt op het eerste gezicht bepaald te worden door instrumentele overwegingen (zie onder meer Tyler & Smith, 1998). Door Wenzel (2001, 2002, 2004b) is echter beargumenteerd dat de behoefte aan distributieve rechtvaardigheid ook het individuele belang kan overstijgen. Dit is bijvoorbeeld het geval als het belang van een groep (bijvoorbeeld op basis van nationaliteit of etniciteit) waar het individu lid van is in het geding is. Als de identificatie met de nationaliteit laag is, zijn het vooral individuele belangen die bepalen of iemand bijvoorbeeld fraudeert met belastingen. Indien de identificatie hoog is, is vooral de waargenomen rechtvaardigheid van het belastingstelsel predictief voor het al dan niet frauderen. Dit geldt zowel voor distributieve als procedurele rechtvaardigheid. Mensen die in mindere mate hun identiteit ontleen aan hun nationaliteit (en zich bijvoorbeeld meer identificeren met hun land van herkomst) zullen ook minder waarde hechten aan een rechtvaardig belastingstelsel en zullen misschien effectiever tot wetconform gedrag overgehaald kunnen worden door meer controle en straffen.

In de literatuur op het gebied van rechtvaardigheid wordt vaak de rol van het individu als lid van een groep benadrukt. Mensen zijn lid van allerlei groepen bijvoorbeeld op basis van hun sekse, leeftijd, beroep, nationaliteit of vereniging en zij ontleen in meer of mindere mate hun identiteit aan deze lidmaatschappen. Onderzoek binnen de traditie van de Sociale Identiteits Theorie (Tajfel & Turner, 1979) heeft uitgewezen dat onder bepaalde omstandigheden mensen bereid zijn individuele opbrengsten op te offeren voor het overkoepelende groepsbelang. Dit blijkt met name het geval te zijn als er sprake is van een sterke identificatie met de groep en iemands zelfbeeld voor een belangrijk deel gebaseerd is op het lidmaatschap van de betreffende groep.

Deze identificatie lijkt in relatie tot handhaving met name relevant als het gaat om domeinen als het belastingstelsel en milieuvuiling. Bijvoorbeeld voor het betalen van belasting geldt dat het lijkt op een sociaal dilemma waarbij het op individueel niveau het meest gunstig is om geen belasting te betalen maar wel te profiteren van de publieke goederen die door het belastingstelsel worden bekostigd. Uiteraard zou het systeem uiteenvallen zodra iedereen deze rationale zou volgen en zou vermoedelijk iedereen minder gunstig af zijn (Elffers, 2000). Ook uit de literatuur op het gebied van sociale dilemma's blijkt dat mensen meer geneigd zijn mee te werken als men zich identificeert met de relevante groep (onder andere Brewer & Kramer, 1986) en als het gaat om nationale belastingen is dit de identificatie met het land waarin men belastingplichtig is. Een dergelijke invloed van (bedreigd) groepslidmaatschap op gedrag is onder meer aangetoond in relatie tot sociale uitsluiting of exclusie uit de groep. Dit leidt tot een minder goede stemming en een grotere bereidheid tot coöperatief gedrag. Dit is ook onderzocht in de context van sociale dilemma's (zie bijvoorbeeld Ouwkerk, Kerr, Galluci & Van Lange, 2006). Ook in het volgende gedeelte over de invloed van normen op gedrag zullen we ingaan op deze mechanismen.

Wenzel (2004b) heeft in een survey onder Australische belastingbetalers laten zien dat identificatie inderdaad van invloed is op het al dan niet betalen van belasting en maakt hierbij onderscheid tussen twee vormen van belastingfraude, namelijk het onterecht opvoeren van aftrekposten en het opgeven van een te laag inkomen. De resultaten van het onderzoek van Wenzel laten zien dat het onterecht opvoeren van aftrekposten gerelateerd is aan de waargenomen rechtvaardigheid van het belastingsysteem. Dit was vooral het geval voor mensen die zich sterk identificeerden met Australië. De alternatieve vorm van belastingfraude, het opgeven van een te laag inkomen bleek niet gerelateerd aan identificatie of rechtvaardigheid. Wenzel verklaart deze verschillen tussen vormen van belastingfraude doordat gedrag als het onterecht opvoeren van aftrekposten volgens hem een soort actief protest tegen het belastingsysteem is, terwijl de andere vorm van fraude passiever is, een geringere pakkans met zich meebrengt en puur door instrumentele motieven gevoed wordt. Volgens Wenzel (2002) kan fraude onder laag-identificeerders het beste bestreden worden door middel van bestraffing.

Het hierboven beschreven onderzoek laat zien dat de mate van identificatie van invloed is op de rol die waargenomen rechtvaardigheid speelt, maar voor toepassingen is het belangrijk zich te realiseren dat identificatie volgens Tyler en Lind (1990) ook het gevolg kan zijn van waargenomen (procedurele) rechtvaardigheid. Dit is waarschijnlijk om de eenvoudige reden dat de meeste mensen zich bij voorkeur niet identificeren met een onrechtvaardig systeem. Het wegnemen van wantrouwen over het handhavingssysteem kan zo via een toegenomen identificatie weer leiden tot meer regelconform gedrag. Een manier om wantrouwen weg te nemen is door het systeem van handhaving zo transparant mogelijk te maken en zo te appelleren aan de eerder genoemde rechtvaardigheidscomponent controle van Thibaut en Walker (1975).

Op een vergelijkbare manier kan vertrouwen door de handhavende instantie in de doelgroep ook leiden tot meer vertrouwen in de handhaver. Zo is in verschillende studies aangetoond dat vertrouwen in diegenen van wie regelconform gedrag verwacht wordt gerelateerd is aan meer vrijwillige naleving (Feld & Frey, 2002; Fisse & Braithwaite, 1993, Braithwaite & Makkai, 1994). Een mogelijke verklaring hiervoor is gelegen in de wederkerigheidsnorm (Cialdini, 2001; Regan, 1971), volgens welke mensen geneigd zijn iets terug te geven (materieel of immaterieel) aan mensen of groepen waarvan zij iets ontvangen hebben (zie ook 5.1, 'Wederkerigheid en consistentie'). De kracht van deze wederkerigheidsnorm blijkt ondermeer uit de mate waarin bedrijven in de Verenigde Staten gebruik maken van de mogelijkheid een financiële bijdrage te leveren aan de campagne van presidentskandidaten bij de verkiezingen. Ook door handhavers wordt in zekere mate gebruik gemaakt van de wederkerigheidsnorm. Zo is in Amsterdam op veel stoplichten voor fietsers en voetgangers zichtbaar gemaakt hoe lang het nog duurt voor het licht op groen gaat. Deze "service" naar de weggebruiker zou kunnen leiden tot een grotere bereidheid de wet na te leven. Op een vergelijkbare wijze geldt dat ook voor de slogan waarin de belastingdienst stelt dat zij het niet leuker kunnen maken maar wel makkelijker.

De factor vertrouwen speelt een cruciale rol in een aantal benaderingen van onderzoek naar handhaving. Zo doet de benadering van Ayres en Braithwaite (1992) veel recht aan de autonomie van de relevante actoren. In deze handhavingsstrategie (response regulation) is de handhavende instantie meer een facilitator dan een controleur of opspoorder en zijn coöperatie en vertrouwen sleutelwoorden (zie ook paragraaf 6.2). Een recent voorbeeld illustreert het belang van deze factoren. De KLM houdt een ongevalbestand bij met als doel de veiligheid op de luchthaven Schiphol waar nodig en mogelijk te verbeteren. Het Openbare Ministerie eiste inzage in deze lijsten; dit werd geweigerd door de KLM uit angst dat de zelf aangelegde lijsten in specifieke gevallen zouden leiden tot sancties.

In deze paragraaf is de klassieke instrumenteel-economische visie op handhaving bekritiseerd en is gesteld dat naleving vaak juist voortkomt uit meer algemene waarden en opvattingen, zoals vertrouwen, die mensen belangrijk vinden. Een van de belangrijkste waarden in relatie tot handhaving blijkt rechtvaardigheid te zijn. De mate waarin waargenomen rechtvaardigheid van invloed is op het naleven van de wet kan onder meer afhankelijk zijn van de mate waarin iemand zich identificeert met zijn of haar nationaliteit. Mensen die zich daar sterk mee identificeren zijn meer gevoelig voor een rechtvaardige behandeling door de wetgevende instantie. Mensen hebben echter vaak een behoorlijke mate van wantrouwen ten aanzien van de overheid en dit kan dus een geringe mate van naleving tot gevolg hebben (Fauvelle-Aymar, 1999). Het wegnemen van dit wantrouwen kan onder andere gebeuren door meer inzicht en inspraak te geven in de processen die ten grondslag liggen aan handhaving. Dit zal niet alleen direct een effect hebben op meer vertrouwen in de handhavende instantie maar ook indirect tot meer naleving leiden door een norm van wederkerigheid.

5. Normen en gedrag

Mensen laten zich in hun gedrag ook vaak sturen door normen. Die normen kunnen van verschillende aard zijn. Eén belangrijk onderscheid binnen normen is dat tussen 'wat behoort' en 'wat anderen doen'. Anders gezegd, het gaat hier om het onderscheid tussen prescriptieve en descriptieve normen. De eerste schrijven gedrag voor, en geven aan wat anderen in het algemeen goed- en afkeuren. Daardoor wordt duidelijk dat er sociale sancties (anderen spreken je, bijvoorbeeld, aan op normovertredend gedrag) kunnen volgen op het niet naleven van die normen. Descriptieve normen beschrijven het gedrag van anderen, geven aan wat de meeste mensen in een bepaalde situatie doen, en daardoor wordt duidelijk wat die mensen als passend gedrag in die situatie zien zonder dat dat gedrag een duidelijk normatief aspect heeft. In de praktijk is het vaak moeilijk een scherp onderscheid tussen prescriptieve en descriptieve normen te maken. Uit wat anderen doen, kan men ook meestal afleiden, of tenminste vermoedens koesteren over wat anderen goed- en afkeuren. Er zullen vele mengvormen bestaan, waarbij normen zowel een prescriptief als descriptief karakter hebben.

Een ander belangrijk onderscheid tussen normen is dat tussen persoonlijke en sociale normen. Prescriptieve en descriptieve normen hebben betrekking op wat anderen goed- en afkeuren, of doen. Daarom zijn prescriptieve en descriptieve normen sociale normen. Persoonlijke normen zijn normen die mensen er zelf op nahouden, hun eigen morele standaarden. Deze zullen vaak overeenkomen met prescriptieve sociale normen. Deze overeenkomst kent natuurlijk uitzonderingen. Mensen kunnen strengere normen hebben, maar vanzelfsprekend ook behept zijn met een zwakker normbesef.

We beginnen hier met de beschrijving van een aantal resultaten dat betrekking heeft op persoonlijke en prescriptieve normen. Het is weinig verrassend vast te stellen dat mensen zich in hun gedrag vaak in sterke mate laten leiden door hun persoonlijke normen. Laat ons voor relevante gebieden enige voorbeelden geven. Wenzel (2004a) bepaalde in een survey-onderzoek belastingontduiking in Australië door drie vormen van ontduiking te combineren, namelijk met betrekking tot wat mensen verdienden, wat zij verder aan inkomsten ontvingen, zoals subsidie of dividend, en wat zij als aftrekposten hadden opgegeven. Deze belastingontduikingsmaat bleek significant samen te hangen met de persoonlijke norm van de respondenten inzake belastingontduiking, gemeten door vragen zoals het aanvaardbaar vinden van het overdrijven van aftrekposten. De prescriptieve sociale norm (bijvoorbeeld gemeten met een vraag als "vinden de meeste mensen het aanvaardbaar aftrekposten te overdrijven?") bleek echter geen direct effect te hebben op de belastingontduikingsmaat. Belangrijk voor de interpretatie van deze uitkomst is waarschijnlijk om welke anderen het gaat. In het algemeen zullen mensen zich minder aantrekken van de mening van anonieme, onduidelijke anderen (de meeste mensen) dan van anderen uit hun omgeving die belangrijk voor hen zijn en daardoor meer maatgevend.

Grasmick and Bursik (1990) bepaalden in Amerikaans survey-onderzoek voor drie typen vergrijpen, namelijk belastingontduiking, kruimeldiefstal (petty theft) en dronken rijden (drunken driving) de persoonlijke normen van hun respondenten via metingen van het zich daarover schuldig voelen. Deze variabele hing voor alle drie vergrijpen samen met de neiging het desbetreffende gedrag te vertonen, ook na uitschakeling van een aantal controle-variabelen, waaronder eerdere overtredingen. Overigens bleek 19 % van de respondenten belasting te hebben ontdoken, 14 % diefstal te hebben gepleegd, en 40 % te hebben gereden onder invloed van alcohol (voor elk van de drie vergrijpen tenminste éénmaal in de laatste vijf jaren). Voor belastingontduiking en rijden onder invloed hadden de persoonlijke normen het sterkste directe effect, sterker dan een maat waarin de geschatte pakkans en de ernst van de straf waren betrokken. Dit resultaat geeft aan hoe belangrijk persoonlijke normen kunnen zijn voor het zich aan de wettelijke regels houden. Persoonlijke normen lijken belangrijker dan afschrikking. Zo bleek uit het onderzoek van Varma en Doob (1998) het verliezen van het respect van belangrijke anderen niet of nauwelijks samen te hangen met de neiging het desbetreffende gedrag te vertonen, terwijl dit wel het geval is voor persoonlijke normen.

Paternoster en Simpson (1996) onderzochten de relatieve rol van persoonlijke normen in de context van meer instrumentele afwegingen (kosten en baten van overtredingen) en organisatiekenmerken. Hun onderzoek richtte zich op corporate crime. Respondenten waren MBA studenten en leidinggevendenden die een speciaal programma volgden aan een Business School. Het ging in dit onderzoek om een viertal overtredingen: (1) prijsafspraken, (2) omkoping, (3) manipulatie van jaarcijfers, en (4) overtreding van de milieuwetgeving. De instrumentele afwegingen die werden voorgelegd aan de respondenten betroffen de risico's en de baten van een overtreding voor zichzelf en voor de firma. Voorbeelden van aspecten die hierbij aan bod kwamen, zijn de kans op ontslag, carrièreperspectief en de kans op arrestatie en vervolging. Ook werd de mate waarin het bedrijf eventuele overtredingen mogelijk maakte of juist tegenwerkte systematisch gevarieerd. Naast deze meer instrumentele overwegingen werd ook de rol van normatieve factoren vastgesteld in dit onderzoek. Dit werd simpelweg gedaan door een rapportcijfer aan te geven tussen de 0 en 10; hoe hoger de score hoe meer men het gedrag moreel verwerpelijk vond.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat er, ook na statistische controle voor de invloed van risico's en baten van normovertreding, sprake was van een significant effect van de morele overtuigingen van de beoordelaar. Om de rol van morele overwegingen te onderzoeken werd de steekproef verdeeld in twee gelijke groepen op basis van de geprononceerdheid van de morele overtuigingen. Voor degenen die duidelijke, geprononceerde overtuigingen hadden waren variaties in de instrumentele aspecten van een overtreding niet of nauwelijks relevant. Hun gedrag werd geheel bepaald door persoonlijke normen over hoe men zich zou moeten gedragen. Zoals aangegeven was deze invloed van persoonlijke normen statistisch onafhankelijk van de invloed van meer instrumentele factoren. Dit is des te opmerkelijker

omdat bij de vaststelling van deze instrumentele factoren ook rekening werd gehouden met schaamte over regelovertreding. Deze laatste factor is deels het gevolg van instrumentele factoren (schaamte over een mislukking) maar wel degelijk ook van morele factoren.

Een laatste hier te noemen voorbeeld van het belang van persoonlijke normen en prescriptieve normen als determinanten van gedrag treft men aan in onderzoek van Parker, Manstead en Stradling (1995) naar determinanten van verkeersovertredingen van automobilisten. Zij toonden aan dat de intentie tot het maken van specifieke verkeersovertredingen voorspeld kon worden door de waargenomen positiviteit van het gedrag, de prescriptieve sociale norm, en de controle die men over het gedrag meende te hebben. Toevoeging van de persoonlijke norm en de verwachte spijt na een overtreding, verbeterde de voorspellende waarde van het model substantieel. Deze onderzoekers leiden uit hun resultaten af dat men in voorlichting aan aspirant-automobilisten hen een sterker gevoel zou moeten bijbrengen van het 'verkeerd' zijn van het zichzelf en anderen blootstellen aan risicovol rijgedrag. Voorlichting zou ook moeten benadrukken dat allerlei negatieve gevoelens als schuld en spijt kunnen ontstaan bij het nemen van risico's. Ook in verkeersveiligheids campagnes zou men die negatieve gevoelens moeten benadrukken, en veel aandacht moeten geven aan de plicht van zorg en hoffelijkheid die automobilisten aan elkaar zijn verschuldigd. Interessant is dat deze suggestie nu, na tien jaar zeer gedateerd overkomt in de Nederlandse context, hoewel er in recente discussies over de grote SUV's ('PC Hoofd tractor', of 'Chelsea tractor') ook werd gewezen op de onaanvaardbaarheid van de toegenomen risico's voor automobilisten in minder stevige automobielen.

De prescriptieve sociale norm had in het onderzoek van Parker et al. (1995) betrekking op de goed- of afkeuring van voor de respondent belangrijke anderen van bepaalde verkeersovertredingen. In tegenstelling tot het onderzoek van Grasmick and Bursik (1990) was deze sociale norm hier wel van belang. Het belang van de prescriptieve sociale norm, en dan met name als die norm wordt gerelateerd aan belangrijke anderen, kan nog als volgt worden toegelicht. De behoefte aan positieve zelfwaardering, die mensen hebben, en een behoefte om bij sociale groepen te behoren (zie Baumeister & Leary, 1995) leiden er in combinatie toe dat mensen uiterst gevoelig zijn voor negatieve reacties van anderen. Die gevoeligheid treedt in het bijzonder op als die anderen belangrijk voor hen zijn of sociaal nabij zijn, zoals familie, vrienden en collega's. Als er dus een mogelijkheid is om belangrijke anderen te betrekken in norm-interventies dan verdient dat de voorkeur boven anderen in het algemeen, die minder maatgevend zullen zijn.

Deze gevoeligheid voor negatieve reacties van belangrijke anderen met haar effecten wordt als één van de drie algemene processen gezien waardoor juridische sancties afschrikwekkend werken (zie ook Wenzel, 2004a). Als mensen worden gearresteerd of veroordeeld dan zal dat bij anderen meestal negatieve reacties oproepen. "Wat zullen zij dan wel over mij denken" is een

gedachte die in zo'n geval vaak zal opkomen. De overige twee processen waardoor juridische sancties verondersteld worden afschrikwekkend te werken, zijn de aantasting van het materiële en fysieke eigenbelang, en een normatieve bevestiging van de wet, die kan inwerken op sociale en persoonlijke normen.

May (2004) onderzocht de positieve en negatieve motieven van aannemers om zich aan de geldende bouwvoorschriften te houden en de relaties van die motieven met verwachte reacties van belangrijke anderen, ofwel het begaan zijn met de eigen reputatie. Positieve motieven waren onder meer plichtsgevoel en vertrouwen in de waarde van de bouwvoorschriften. Onder negatieve motieven vielen onder meer vrees voor boetes of andere sancties, of voor aansprakelijkheid bij gebreken. Het belang van een goede reputatie van de aannemers onder collega-aannemers en inspecteurs bleek in belangrijke mate samen te hangen met beide soorten motieven. Zoals May stelt, als men begaan is met een goede reputatie, dan zal dat samenhangen met een positieve gezindheid om zich aan de voorschriften te houden. Als men reputatie belangrijk vindt, dan zal dat ook een rol gaan spelen bij negatieve motieven. Men heeft bij ontdekking meer te verliezen. Hierbij gaat het niet alleen om sociaal aanzien, maar ook om een mogelijk teruglopend aandeel in de bouwmarkt. Voor bijvoorbeeld horecaondernemers kan hetzelfde gelden.

Wat betreft het onderscheid tussen prescriptieve en descriptieve normen, kan het voor het gedrag van mensen nogal wat uitmaken of zij zich in een situatie door prescriptieve dan wel descriptieve normen laten leiden. Een voorbeeld is het onderzoek van Reno, Cialdini en Kallgren (1993). In dit onderzoek zagen bezoekers van een bibliotheek op weg naar hun auto, dat een andere persoon eigen verpakkingsmateriaal in een afvalbak wierp, of dat de persoon verpakkingsmateriaal van een ander opraapte en in de afvalbak wierp. De eerste handeling weerspiegelt een descriptieve norm ("mensen gooien geen rommel op straat"), terwijl de tweede handeling door de geïmpliceerde afkeuring meer een prescriptieve norm representeert ("mensen horen geen rommel op straat te gooien"). Toen de bezoekers bij hun auto arriveerden, troffen zij een folder onder de ruitenwissers. In de 'prescriptieve norm' conditie bleken veel minder bezoekers de folder weg te werpen dan bezoekers in de 'descriptieve norm' conditie. Uit dit en andere resultaten concluderen Reno, Cialdini en Kallgren (1993) dat prescriptieve normen in het algemeen meer effect op het gedrag van mensen hebben dan descriptieve normen. Dit wil echter niet zeggen, dat descriptieve normen van ondergeschikt belang zijn.

Consensus kan wel degelijk een krachtige determinant zijn van gedrag. Als we anderen dezelfde overtuiging zien hebben, een mening zien delen en een zelfde voorkeur zien tentoonspreiden hebben we in eerste instantie de neiging daar in mee te gaan. Er zijn natuurlijk uitzonderingen maar die doen er hier minder toe. Er zijn twee processen die ten grondslag liggen aan de invloed van consensusinformatie op gedrag. De eerste betreft het simpele gegeven dat men zich

bij voorkeur gedraagt zoals de meeste anderen om uitsluiting te voorkomen. Men zal zich vaak zelfs strategisch aanpassen aan het gedrag van de meerderheid ook als men er niet helemaal achterstaat (Asch, 1956). Een tweede proces verwijst naar het feit dat het gedrag van de meeste anderen een soort van 'sociaal bewijs' is van de juistheid van dat gedrag in de betreffende omstandigheden (Cialdini, 2001).

Uit veel onderzoek blijkt dus dat mensen het gedrag van anderen navolgen. Zien doen leidt tot ook doen. Anders gezegd, mensen laten zich leiden door descriptieve normen. Rommel op straat gooien is daarvan een klassiek voorbeeld, dat ook onder gecontroleerde condities standhoudt. In onderzoek van Cialdini, Reno en Kallgren (1990), bijvoorbeeld, ontvingen bezoekers van een pretpark folders over een amusementsprogramma. Op het pad dat de bezoekers vervolgens namen troffen zij verschillende aantallen van die (weggegooide) folders aan. Hoe meer folders de bezoekers aantroffen, des te vaker zij zelf de folder ook wegwierpen. Was het pad schoon, dan wierp 18% van de bezoekers de folder weg, terwijl bij acht of zestien folders op het pad dat percentage zo'n 40% bedroeg. In dit geval leiden mensen de norm af uit wat ze zien; veel rommel betekent, dat veel mensen blijkbaar hun rommel op straat gooien. Als die rommel er niet is, dan ligt de gevolgtrekking dat weinig mensen hun rommel op straat gooien, meer voor de hand, al is niet uit te sluiten dat sommigen zullen concluderen dat hun weggegooide rommel blijkbaar wordt opgeruimd.

Veel attitude onderzoek onderstreept de invloed van consensus informatie. De attitude of mening van de meerderheid heeft een duidelijke invloed op de individuele attitude of mening (Darke et al., 1998; Eagly & Chaiken, 1993). Deze zogenaamde consensus informatie is ook wel gebruikt in de gezondheidsvoorlichting en -opvoeding. Zo werden niet-rokers in het Verenigd Koninkrijk enige decennia middels paginagrote advertenties verwittigd van het feit dat zij een meerderheid vormden van de populatie. Ook in de commerciële consumentenvoorlichting zien we regelmatig boodschappen waarin de consument wordt gewezen op het feit dat vele anderen hem of haar reeds voorgingen in de keuze voor een bepaald product. Zo maken producenten van consumentengoederen regelmatig melding van het feit dat zij marktleider zijn of dat een meerderheid van een bepaalde doelgroep (lieft een groep met hoge status) hun product verkiest boven andere producten.

Wenzel (2005) onderzocht ook de effecten van informatie over de prevalentie van normconform gedrag. Hij veronderstelde dat mensen in de regel het aantal anderen dat belasting ontduikt zullen overschatten. Nu is belastingontduiking een probleem dat regelmatig aandacht krijgt. Zo schatte de belastingdienst in de Verenigde Staten (US Internal Revenue Service) een inkomstenderving op jaarbasis van rond de 100 miljard dollar (Andreoni, Erard & Feinstein, 1998). Dergelijke berichten zijn wellicht mede debet aan deze overschatting. Wenzel probeerde deze overschatting te corrigeren door expliciet te wijzen op de tendens het eigen regelconforme gedrag relatief uniek te vinden en het aantal anderen dat zich anders gedraagt te overschatten.

Dit werd gedaan in een tweetal onderzoeken die significante (maar bescheiden) reducties opleverden in de omvang van de diverse aftrekposten.

De descriptieve norm kan ook op een directe manier aan mensen duidelijk worden gemaakt via zogenaamde posted feedback of public posting. Hierbij ontvangen mensen informatie over het aantal anderen dat zich al dan niet aan de desbetreffende norm houdt. In, bijvoorbeeld, onderzoek van Sibley en Liu (2003) werd studenten duidelijk gemaakt hoeveel van hen op een bepaalde plaats rommel maakten. Deze posted feedback reduceerde het weggooien van sigarettenpeuken met 17% en het weggooien van ander afval met 19%. Een ander voorbeeld is te vinden in onderzoek van Katzev en Mishima (1992), die de effecten van feedback op recycling activiteiten onder studenten onderzochten. In de postkamer van de universiteitscampus werden de hoeveelheden verzameld papier van de vorige dag bekend gemaakt. Deze informatie bleek een zeer sterk effect te hebben, met een toename van meer dan 75% ten opzichte van het eerdere niveau van verzameld papier. Gedurende een follow-up periode van een week zonder die informatie was er een duidelijke daling, maar de toename was nog steeds bijna 50% ten opzichte van het eerdere niveau. De onderzoekers suggereren om vaker en op grotere schaal voor deze en vergelijkbare activiteiten (zoals energiebesparing en recycling) dit soort informatie via onder meer kranten en rekeningen beschikbaar te maken. Hierdoor zouden op een efficiënte en gemakkelijke wijze flinke besparingen kunnen worden geboekt.

Zeer overtuigende toepassingen van posted feedback over snelheidsgedrag zijn te vinden in onderzoekingen van van Houten en collega's naar snelheidsgedrag van bestuurders van voertuigen. In een eerste onderzoek (Van Houten, Nau & Marini, 1980) werden Canadese bestuurders geconfronteerd met het percentage van hen dat zich de vorige dag aan de geldende snelheidsnormen had gehouden en met het beste percentage tot dan toe. Ook werden weekpercentages in het onderzoek gebruikt. Zowel bij het aanbieden van dag- als bij weekpercentages was er een duidelijke daling in snelheid, vooral voor de snelst rijdende bestuurders. Een bijkomend voordeel was een forse daling van het aantal ongelukken (57%). In later onderzoek (Van Houten & Nau, 1981) vergeleken de onderzoekers de effectiviteit van weekpercentages met verhoogde politie surveillance. De eerder gevonden effecten van posted feedback werden gerepliceerd, inclusief het effect op het aantal ongelukken. De verhoogde politie surveillance, daarentegen, bleek geen duidelijk effect op het snelheidsgedrag te hebben. Los van dit negatieve resultaat was ook de benodigde tijd voor de politie surveillance veel groter dan de 30 minuten per week die nodig waren voor de posted feedback. De onderzoekers meldden tenslotte dat het gebruikte bord uit het eerste onderzoek na zo'n 20 maanden nog steeds effectief was.

Verder onderzoek (Van Houten et al., 1985) voegde toe dat het posted feedback bord geen effect had op het bestuurdersgedrag in de tegengestelde richting en in nabijgelegen straten. Blijkbaar

is een directe kennisneming van de feedback voor het effect noodzakelijk. Uit dit onderzoek bleek dat ook in Israël vergelijkbare resultaten werden gevonden, al was daar niet alleen sprake van percentages van bestuurders die zich aan de normen hielden, maar ook van een waarschuwingprogramma. Ook in IJsland – maar niet in de Verenigde Staten – bleek de posted feedback een duidelijk effect te hebben (vgl. Ragnarsson & Björngvinsson, 1991). In de eerste controle fase (zonder feedback) van het onderzoek was de gemiddelde snelheid 69 kilometer per uur – 60 kilometer per uur was de snelheidsgrens –, terwijl in de posted feedback condities de snelheid zo'n 63 kilometer bedroeg. Overigens werden in het IJslandse onderzoek de percentages van de feedback gefingeerd. Men kan hier bedenkingen bij hebben, vooral als het gaat om een meer permanente aanpak van snelheidsproblemen. Eén van die bedenkingen is dat bij ontdekking mensen zich zeer gemanipuleerd kunnen voelen, en het vertrouwen in politie en overheid zullen verliezen. Feedback kan ook individueel worden gegeven. Soms kunnen mensen van een scherm aflezen of ze te snel rijden of hoe snel ze rijden. Uit Nederlands onderzoek bleek dit een bescheiden snelheidsreductie op te leveren (Vesentini & Cuyers, 2003).

Groeger en Chapman (1997) onderzochten de effecten van posted feedback via simulaties, waardoor meer controle op storende variabelen mogelijk is. Deelnemers aan hun experimenten zagen op een scherm de 'eigen' auto, en hadden tot taak hun voertuig door een wegensysteem met verkeersborden en andere auto's te loodsen. Snelheid en bumperkleven werden onderzocht. Uit de experimenten bleek voor zowel snelheidsovertredingen als bumperkleven dat bij posted feedback van het (lage) aantal overtreeders overtredingen duidelijk in aantal verminderden. Dit was echter alleen het geval als de andere bestuurders ook daadwerkelijk in geringe mate overtredingen pleegden. Verder bleek dat posted feedback over het ene type overtreding (bijvoorbeeld bumperkleven) geen effect had op overtredingen van het andere type (snelheidsovertredingen). Een precieze verklaring van al deze posted feedback effecten is nog niet voorhanden. Het lijkt zeer waarschijnlijk dat een verklaring in termen van descriptieve normen – mensen doen wat andere mensen doen – een belangrijk element is. Maar dergelijke effecten van posted feedback zijn waarschijnlijk niet alleen informatieel te verklaren, maar ook motivationeel. Mensen worden zich door de concrete aanbieding van de informatie meer bewust van de (descriptieve) norm, die bovendien een duidelijker prescriptief karakter krijgt; veel mensen vertonen het wenselijke gedrag, dat daardoor nog wenselijker wordt.

Wat betreft de effecten op snelheid kan men ook denken aan een wat ingewikkelder proces. Mensen handelen op basis van de posted feedback, maar ook op basis van de lagere snelheid van anderen, die zich aan de posted feedback conformeren. Dergelijke wederzijdse beïnvloeding, die trouwens in de onderzoeken van Groeger en Chapman (1997) onmogelijk was, heeft wellicht ook een aantal onderzoeksresultaten gekleurd. Hoe het ook zij, het snelheidsgedrag van directe medeweggebruikers is een belangrijke determinant van het eigen gedrag. Bovendien ontstaan er problemen als het aantal overtreeders, van welke norm dan ook,

groot is. Een hoog percentage overtreders kan er zelfs toe leiden dat posted feedback averechts werkt. Via posted feedback zullen, bijvoorbeeld, bestuurders zich gaan conformeren aan de hoge descriptieve snelheidsnorm. Als zo'n norm bestaat, zal men daarom eerst met andere middelen, bijvoorbeeld extra controles, moeten zorgen dat deze verandert.

Cognities en gevoelens kunnen als determinanten van het gedrag van mensen op de voorgrond aanwezig zijn (heel toegankelijk zijn) of zich meer op de achtergrond bevinden (niet zo toegankelijk zijn). Een automobilist die te snel wil gaan rijden, zal dat eerder nalaten als hij of zij tevoren een angstwekkend verhaal heeft gelezen over het lot van een automobilist die te hard reed. Op een vergelijkbare wijze kan (toevallige) informatie over een grotere pakkans bij belastingontduiking – de buurman is betrapt – de betrokkene tot een eerlijker opgave brengen. Die informatie is dan tijdelijk zeer toegankelijk, bevindt zich op de voorgrond, en tijdens het invullen van belastingformulieren komt die gedachte gemakkelijk naar boven en stuurt het invullen. Dit brengt ons bij een andere wijze van beïnvloeding: het activeren van bepaalde normen met behulp van concrete illustraties van de voordelen van regelconform gedrag en/of de nadelen van overtredingen. Een dergelijke associatie tussen concrete gevallen en aanwezige morele normen zal deze laatste ook versterken. In verkeerssituaties is een dergelijke strategie niet altijd eenvoudig uitvoerbaar maar in de context van bijvoorbeeld milieuwetgeving en handhaving op het gebied van belastingen is dat wel het geval. Op een dergelijke wijze kan men gebruik maken van het gegeven dat concrete, levendige informatie veelal meer invloed heeft op attitudes en gedrag dan meer abstracte informatie (zie bijvoorbeeld Nisbett & Ross, 1980; Aronson, Wilson & Akert, 1994) en deze ook ten dienste laten zijn aan de vorming en persistentie van persoonlijke normen die op hun beurt het gedrag (mede) bepalen.

Om effect te hebben hoeft die informatie trouwens niet bewust te zijn of te worden gemaakt. Bovendien kan die informatie via associaties met andere informatie toegankelijk worden, op de voorgrond komen. Mensen kunnen bijvoorbeeld de persoonlijke norm van gelijkheid hebben ten aanzien van minderheidsgroepen. Doordat die norm vaak met relevante stimuli, zoals leden van die groepen, wordt verbonden, zal confrontatie met zo'n stimulus de norm oproepen, activeren, zonder dat men zich daarvan bewust is. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek van Moskowitz, Salomon en Taylor (2000). Blanke respondenten met persoonlijke gelijkheidsnormen reageerden sneller op woorden die voor gelijkheid relevant zijn als ze eerder zonder dat ze zich daarvan bewust waren, het gezicht van een zwarte (maar niet van een blanke) persoon hadden gezien. Deze opgeroepen norm kan vervolgens het gedrag sturen. Op een vergelijkbare wijze zou de norm van eerlijkheid bij het invullen van een belastingbiljet kunnen worden geactiveerd door een foto van een persoon die algemeen als onkreukbaar wordt gezien. Kortom: normen kunnen ook langs een omweg toegankelijk worden gemaakt, wat het aantal interventiemogelijkheden duidelijk vergroot.

Een variant op het bovengenoemde effect maakt gebruik van meer abstracte normen en waarden. Zo evalueren Ball-Rokeach, Rokeach en Grube (1984) een televisieprogramma waarin de kijkers werden gestimuleerd na te denken over voor hen centrale waarden en normen en hun huidige gedrag. Het programma resulteerde in meer donaties voor goede doelen in overeenstemming met de genoemde waarden in een periode tot drie maanden na de uitzending. Kijkers die het programma hadden gevolgd doneerden meer dan kijkers die het programma slechts ten dele hadden gezien en (vergelijkbare) niet-kijkers. Dit onderzoek is in overeenstemming met eerder besproken onderzoek dat aantoonde dat het appelleren aan bepaalde normen en waarden de kans op gedrag consistent met die normen en/of waarden vergroot.

Een ander voorbeeld van de activatie van normen en de invloed daarvan op gedrag komt uit het onderzoek naar gehoorzaamheid dat gebruik maakt van het beroemde paradigma van Milgram (1963, 1974), waarbij deelnemers wordt gevraagd de prestatie van anderen te bevorderen door hen elektrische schokken te geven bij foute antwoorden. De 'leerling' speelt in opdracht van de onderzoeker een rol, zonder dat de deelnemers dat wisten. Het voltage van deze schokken neemt in de loop van de sessie toe en het verontrustende van dit onderzoek is dat een meerderheid van de deelnemers bereid is elektrische schokken toe te staan van meer dan 400 volt waarbij expliciet is vermeld dat dit voltage zeer schadelijk is. In één van Milgrams onderzoeken was 68% van de deelnemers bereid door te gaan tot het maximum van 450 volt. Het oorspronkelijke experiment vond plaats in een andere tijd, maar ook recenter onderzoek laat zien dat de gemiddelde respondent bereid is ver te gaan (zie bijvoorbeeld Hamilton & Sanders, 1995; Meeus & Raaijmakers, 1986). Als verklaring wordt genoemd dat de gemiddelde deelnemer de verantwoordelijkheid bij de onderzoeker legt (het gaat immers om een wetenschappelijk onderzoek aan een universiteit). Voor onze doeleinden is het interessant te weten dat één van de manieren om de bereidwilligheid van de deelnemers te reduceren bestaat uit het activeren van persoonlijke normen die dit onredelijke gedrag afkeuren. Wanneer de effecten voor het slachtoffer zichtbaar worden zullen andere normen geactiveerd worden, zoals het hulp bieden aan mensen die pijn hebben. Door directe confrontatie met het slachtoffer kon men het percentage deelnemers dat bereid was door te gaan tot 450 volt reduceren tot een kleine 30% (Milgram, 1974).

Normen hebben dus meer effect als ze toegankelijk zijn, zich op de voorgrond bevinden, hoe ze verder ook zijn geactiveerd. Onderzoek van Kallgren, Reno en Cialdini (2000) maakt dit effect van toegankelijkheid aannemelijk. Eén van hun onderzoeken heeft betrekking op persoonlijke normen. Deelnemers aan het onderzoek werd gevraagd naar hun persoonlijke normen aangaande het niet opruimen van afval. Vervolgens werd tijdens het uitvoeren van een taak via een TV-monitor de aandacht op de deelnemers zelf gericht of niet. Uit ander onderzoek is bekend, dat aandacht op de deelnemers zelf ertoe zal leiden dat zij zich meer in overeenstemming met hun persoonlijke normen gaan gedragen. Tenslotte werd de deelnemers

de gelegenheid geboden om afval op te ruimen. De voorspelling van de onderzoekers werd bevestigd. De persoonlijke normen voorspelden het opruimgedrag alleen als die normen via de aandacht op de deelnemers zelf toegankelijk waren gemaakt. Als dat niet zo was, voorspelden de persoonlijke normen het opruimgedrag niet of nauwelijks.

Eerder stelden we, dat het weinig verrassend is dat mensen zich in hun gedrag in sterke mate laten leiden door hun persoonlijke normen. Het bovenstaande resultaat voegt daaraan echter een interessante kwalificatie toe. Mensen zullen zich niet overal en in elke situatie laten leiden door hun persoonlijke normen. Er kunnen vele factoren in situaties aanwezig zijn die de aandacht van persoonlijke normen afleiden. Als dat gebeurt, zullen die normen minder effect op het gedrag hebben. Het op de achtergrond raken van normen is vaak een probleem voor effectieve voorlichtingscampagnes. Aanvankelijk zijn die normen nog toegankelijk, maar met het verstrijken van de tijd raken ze meer en meer op de achtergrond en zullen ze minder effect hebben. Een mogelijkheid om dat tegen te gaan is in de campagnes elementen op te nemen die al aanwezig zijn in relevante situaties of daar gemakkelijk in kunnen worden aangebracht, bijvoorbeeld een bepaald embleem dat staat voor veiligheid. Als verkeersdeelnemers worden geconfronteerd met dat embleem, dan is te verwachten, blijkt uit onderzoek, dat de eerdere verkeersboodschap op dat moment toegankelijker zal worden, meer op de voorgrond zal geraken, en dus meer effect zal hebben.

In overeenstemming met de hierboven beschreven literatuur hebben meerdere onderzoekers ook meer sociaal-morele factoren van nalevinggedrag betrokken in hun analyses. Een uitgesproken voorbeeld is de compliance-theorie van Tyler. In "Why people obey the law?" (1990) wijst hij erop dat mensen zich niet uit angst voor sancties aan de wet houden; mensen doen dit op basis van morele overwegingen en omdat ze vinden dat wetsovertredingen moreel verwerpelijk zijn. Volgens Tyler achten burgers hierbij drie factoren van belang: ten eerste de neutraliteit van procedures (onpartijdigheid), ten tweede de legitimiteit van de motieven van gezaghebbenden en ten derde de mate waarin de normadressanten eerlijk worden behandeld.

Hieraan moet worden toegevoegd dat ook Tylers theorie bekritiseerd is. Deze lijkt in ieder geval wat minder op te gaan voor wetgeving die zich richt op gedrag dat instrumenteel van aard is en als zodanig niet of nauwelijks een appèl doet op morele waarden (zie Coolsma & Wiering, 1999). Tylers theorie wordt ook door een zekere eenzijdigheid gekenmerkt: zijn theorie lijkt zich vooral te richten op de opvattingen en gevoelens van gehoorzame burgers (law abiding citizens), niet op die van potentiële verdachten (zie ook Van Stokkom, 2004).

Concluderend kunnen we stellen dat de instrumentele beloning en bestraffing en normatieve benaderingen beide begrensd zijn en hun tekortkomingen hebben. Beide vullen elkaar ook aan. Om die reden wordt vaak de voorkeur gegeven aan een regulatory mix; oftewel hybride benaderingen die zowel afschrikking als compliance hanteren als strategie.

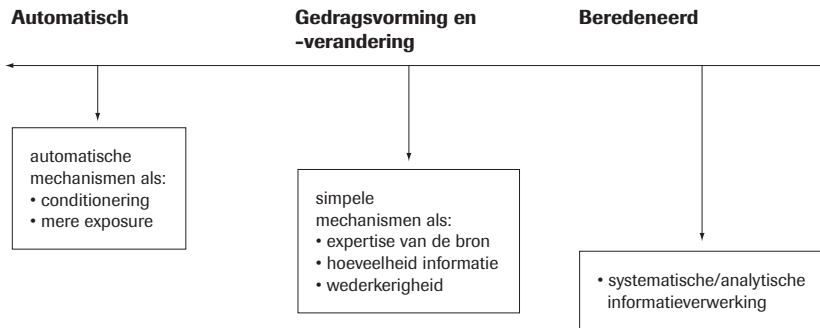
6. Andere vormen van beïnvloeding

In dit rapport hebben we een scala aan mechanismen gezien die een rol kunnen spelen bij de vorming, verandering en persistentie van gedrag. Het expliciet belonen of bestraffen van gedrag, het verstrekken van informatie over mogelijke straffen en beloningen en de relatieve effectiviteit van beloning versus bestraffing zijn alle de revue gepasseerd. We hebben tevens gewezen op de noodzaak niet alleen te vertrouwen op instrumentele beloningen en bestraffing. Tenslotte is gewezen op de invloed van normen en gedrag. In het komende gedeelte bespreken we een aantal minder 'beredeneerde' beïnvloedingsmethoden waarvan de effecten min of meer automatisch plaatsvinden en slechts in geringe mate afhankelijk zijn van expliciete, bewuste afwegingsprocessen. Het gaat hierbij vooral om de manier waarop informatie over handhavingsbeleid wordt gepresenteerd en door wie. De effecten van de te noemen factoren zijn bescheiden maar consistent en kunnen een rol spelen bij het vormen van een draagvlak voor handhavingsbeleid. Daarnaast wordt kort ingegaan op de effecten van stemming en het zogenaamde wederkerigheidsprincipe.

Zowel de determinanten van gedrag als de manieren om dit gedrag te beïnvloeden zijn te plaatsen op een continuüm dat loopt van automatisch tot beredeneerd gedrag. Figuur 6 beschrijft dit continuüm waarin aan het linker uiteinde niet of nauwelijks sprake is van een bewuste informatieverwerking. Deze neemt toe naar rechts en eindigt met een relatief intensieve, systematische manier van informatieverwerking waarin de kosten en baten van gedrag zorgvuldig worden afgewogen en met elkaar worden vergeleken, alvorens men tot een keuze komt.

Eerder in dit rapport lag de nadruk op bewuste informatieverwerkingsstrategieën waarbij men wordt gewezen op, of geconfronteerd wordt met de (mogelijke) kosten van overtredingen en/of de (mogelijke) opbrengsten van regelconform gedrag. Ook passeerden beïnvloedingsstrategieën de revue die weinig informatieverwerkingscapaciteit behoeften waaronder zogenaamde evaluatieve conditionering, waarbij een bepaald gedrag bij voortdurend wordt gekoppeld aan een positief beeld (bijvoorbeeld de I ♥ campagnes, zie ook pagina 29 van dit rapport). Het bij voortdurend voorzien van een positief label of beeld is een beïnvloedingswijze die gelokaliseerd is aan de linkerzijde van het continuüm dat gepresenteerd wordt in figuur 6. Hierbij worden dus op systematische wijze positieve stimuli herhaaldelijk aan een bepaald gedrag gekoppeld. Deze koppeling kan gedrag veranderen en bestendigen. Deze zogenaamde evaluatieve conditioneringseffecten worden zeer vaak gebruikt in reclameuitingen zoals tv-commercialen en reclamecampagnes in de gedrukte media. Voorbeelden zijn de voortdurende koppeling van zand, zon en zee aan voedingswaren en drankjes, waarbij bewust wordt gekozen voor stimuli waarover vrijwel iedereen een gunstig, positief oordeel heeft. Andere positieve iconen (naast strand en zon) zijn baby's en (zee)honden puppies die

men koppelt aan vele producten, variërend van natuurbeschermingsverenigingen tot toiletpapier.



Figuur 6. Automatische versus beredeneerde sturing van gedrag

Noot: In de box staan voorbeelden van processen die verschillen in de hoeveelheid informatieverwerking.

In dit gedeelte richten we ons op het gebied tussen deze twee extremen. Eerder in dit rapport werd een onderscheid gemaakt tussen een drietal strategieën die men kan gebruiken om menselijk gedrag te beïnvloeden. De eerste betreft de directe confrontatie met de positieve en negatieve gevolgen van gedrag. Deze zijn in hoofdstuk 3, dat zich richtte op de beloning en bestraffing van gedrag, uitgebreid besproken. Een tweede veranderingsstrategie is gebaseerd op het verstrekken van informatie. In de context van handhaving kan deze informatie zich richten op een scala aan directe en/of indirecte gevolgen van overtredingen versus regelconform gedrag. In het gebied tussen de twee extremen van figuur 6 zijn meerdere heuristieken te lokaliseren die implicaties hebben voor hoe men informatie zou moeten verstrekken en wat voor informatie men zou moeten of kunnen verstrekken.

Het middengebied van het continuüm bevat dus een breed scala aan mechanismen of heuristieken die ook minder intensieve cognitieve arbeid behoeven. In zogenaamde dual process modellen (Petty & Cacioppo, 1986; Chaiken & Trope, 1999) worden meerdere van dergelijke mechanismen besproken. In de linker box van Figuur 6 zien we de eerder besproken vormen van min of meer automatische beïnvloeding conditionering en mere exposure. In het middengebied zien we drie voorbeelden van beïnvloedingsmethoden die weinig cognitieve arbeid vereisen. Zo kan men simpelweg afgaan op de expertise van de bron (“als de dokter het zegt is het zo”), of simpelweg akkoord gaan op grond van de hoeveelheid argumenten zonder te letten op de kwaliteit van de argumenten. Het derde voorbeeld betreft de neiging om zonder al te veel nadenken te reageren op bepaalde verzoeken en/of gebeurtenissen. De norm van wederkerigheid verwijst daarbij naar de neiging een dienst of concessie van een ander te beantwoorden met een wederdienst, of ook een concessie te doen. Deze neiging is niet

gebaseerd op een nauwkeurige analyse van het eigen gedrag en dat van anderen, maar is een bijna routinematige respons. Hetzelfde geldt voor de neiging om consistent te zijn, deze neiging betreft niet alleen consistentie in de tijd, maar ook consistentie tussen gedrag en attitudes, en tussen verschillende gedragingen en verschillende attitudes. Al deze mechanismen worden kort besproken in dit gedeelte.

Aleen als men gemotiveerd is en de mogelijkheid heeft zal men bereid zijn op systematische wijze informatie te verwerken en op basis van een afweging van relevante informatie zijn of haar attitude en voorkeur bepalen. Meningingen of attitudes die op deze wijze tot stand komen zijn in de regel stabiel en zijn betere voorspellers van gedrag dan attitudes die na een meer oppervlakkige verwerking van informatie tot stand zijn gekomen. Gezien het feit dat mensen vaak minder gemotiveerd zijn om op systematische wijze de voor- en nadelen van hun keuzes te analyseren, of simpelweg niet de gelegenheid hebben informatie over de mogelijke voor- en nadelen van hun keuzes systematisch te vergelijken wordt ook veel gebruik gemaakt van beïnvloedingsstrategieën die minder cognitieve arbeid vereisen. In dit gedeelte wordt kort ingegaan op een aantal van deze strategieën en hun potentiële bijdrage aan het bevorderen van regelconform gedrag.

6.1 Vormaspecten van de informatie

De eerder genoemde dual-process literatuur wijst op een aantal factoren van de aangeboden informatie die gedragsverandering kunnen bevorderen. Dit zijn dus factoren die vooral van pas komen bij oppervlakkige informatieverwerking. Deze factoren zijn inmiddels ook onderzocht in de communicatiewetenschappen en de consumentenliteratuur en kunnen dienen als een checklist bij het ontwerpen van campagnes. Zo zijn kenmerken van de bron van informatie belangrijk: belangrijke kenmerken hierbij zijn de fysieke aantrekkelijkheid van de bron, de vertrouwdheid, de expertise en de status. Ook de bejegening van de ontvanger van de informatie kan hierbij een rol spelen, waarbij een nadruk op coöperatie en het benadrukken van de overeenkomsten tussen de zender en de ontvanger van de informatie mensen ontvankelijker maken voor de informatie. Standaardoverzichten bevestigen de invloed van deze factoren, waarbij het meeste onderzoek zich richt op de rol van deze factoren in commercials voor consumentenproducten of politieke partijen (zie bijvoorbeeld Brock & Green, 2005).

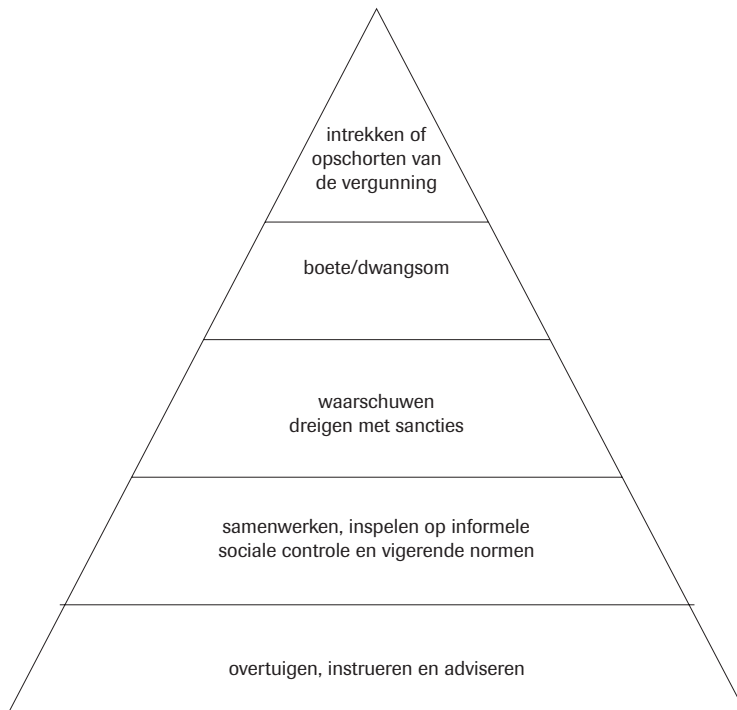
In dezelfde traditie wordt ook melding gemaakt van andere meer oppervlakkige elementen zoals het aantal argumenten dat wordt gepresenteerd in de informatie. Bij ontvangers die de informatie oppervlakkig bekijken, heeft deze factor inderdaad invloed; wanneer men de informatie kritischer bekijkt is de invloed van de kwaliteit van de argumenten belangrijker. Ook deze tegenstelling (kwantiteit versus kwaliteit van de argumenten) is systematisch onderzocht en wordt ondersteund door de literatuur (zie bijvoorbeeld Chaiken & Trope, 1999).

6.2 Stemming en overreding

Een factor die ook uitgebreid is onderzocht in de literatuur over attitude- en gedragsverandering is stemming. Een goede stemming gaat meestal gepaard met minder systematische informatieverwerking en verhoogt de kans op acceptatie van de overredende informatie. In warenhuizen probeert men vaak door muziek en geur de stemming en daardoor het koopgedrag te beïnvloeden. De literatuur geeft aan dat dat werkt (Drachman, de Carufel & Insko, 1978).

In massamediale voorlichting wordt ook vaak geprobeerd de stemming van de ontvanger van de informatie zo gunstig mogelijk te laten zijn. Dit gebeurt zowel in commercials voor consumentenartikelen als in voorlichting van de overheid over gezondheid en (ook) handhaving. Humor is hierbij de gebruikelijke strategie. Dat zien we bijvoorbeeld in commercials voor een aantal verzekeringsmaatschappijen (waarbij humor primair wordt gebruikt om de naamsbekendheid te vergroten). De eerder genoemde factoren als het benadrukken van complimenten als middel om de stemming en daardoor ook de relatie tussen de informatieverstrekker en ontvanger gunstig te beïnvloeden zien we duidelijke terug in een aantal compliance modellen.

Ayres en Braithwaite spreken in *Responsive Regulation* (1992) over *enforced self regulation*, een combinatie van regulering door de overheid en door de entiteit die onder toezicht staat. Zij richten zich vooral op bedrijven en de benadering komt erop neer dat deze zelf nagaan of regelnaleving wordt bereikt en procedures opstellen om niet-naleving aan te pakken. Het systeem is echter niet geheel zelfregulerend; toezichtbeambten controleren het proces van zelfmonitoring en leggen desnoods sancties op. Ayres en Braithwaite achten hun model het meest geschikt voor grote, goed geïnformeerde en goed uitgeruste bedrijven. Kern is dat het maatwerk van handhaving is afgestemd op de bereidheid en het vermogen van een bedrijf om zichzelf te reguleren en zich te committeren aan de regels die ze zelf hebben vervaardigd. De auteurs beschrijven hun benadering als een mengeling van zelfregulering en regulering via *command and control*. Ayres en Braithwaite introduceerden een handhavingpiramide die betrekking heeft op een hiërarchie van sancties en handhavingsstrategieën. Met name de basis van de piramide bevat interventies die uitgaan van het op coöperatieve wijze de regelgeving te bevorderen. Bij hoger gelegen opties zoals waarschuwing, boete en dwangsom neemt de druk op de onder toezicht gestelde partijen toe, maar tegelijk kunnen de kosten van weerstand toenemen (zie figuur 7).



Figuur 7. Toezicht- en handhavingsopties (naar Ayres en Braithwaite, 1992)

6.3 Wederkerigheid en consistentie

Cialdini gaat in zijn boek “Influence: Science and practice” (Cialdini, 2001) onder meer in op de overredende invloed van reciprociteit of wederkerigheid. Dit fenomeen verwijst naar de neiging van mensen om een dienst of gebaar te belonen met een wederdienst of gebaar. De effecten van dit principe zijn al aantoonbaar bij triviale tegemoetkomingen. Een paar voorbeelden: een enquêteur die de geënquêteerde eerst iets aanbiedt (een kleine attentie) zal meer mensen overreden te participeren in de enquête, zelfs als de aanbieding vrij triviaal is of niet erg in de smaak valt. Een ander voorbeeld is de gratis verstrekking van kranten op straat of in winkelgebieden. De effectiviteit van het wederkerigheidsprincipe wordt ook geïllustreerd door onderzoek van James en Bolstein (1992); zij vonden dat het bijsluiten van een cadeautje (een cheque van \$ 5) even effectief was als het beloven van een betaling achteraf van \$ 50 voor het invullen van een (uitgebreide) enquête. Ook restaurateurs krijgen meer fooi als chocolade of mint wordt aangeboden samen met de rekening (Lynn & McCall, 1998). In de Verenigde Staten wordt het versturen van gratis (kleine) geschenken vaak toegepast bij fondswerving voor goede doelen. De meeste mensen zullen het geschenk niet terugsturen, maar voelen zich toch wat

ongemakkelijk als ze niet iets terugdoen.

Het wederkerigheidsprincipe kan zeker een rol spelen bij handhavingsbeleid. Een servicegerichte, transparante overheid die wordt vertrouwd en wordt gezien als een partner van de burger zal minder weerstand ondervinden bij het vormen en uitvoeren van haar handhavingsbeleid. Gebrek aan wederkerigheid kan daarentegen het vertrouwen in de overheid doen afnemen. Het begrip 'wederkerigheid' of 'reciprociteit' speelt ook een belangrijke rol in rechtstheoretische en antropologische beschouwingen over sociaal vertrouwen in de samenleving. Volgens Pessers (2006) was het vertrouwen van de burgers in onze en verwante samenlevingen lange tijd gebaseerd op de professionele autonomie en autoriteit van degenen die in het publieke domein werkzaam zijn. Volgens haar zal een samenleving die trouw is aan een dergelijke normatieve architectuur, waarin diverse actoren en/of instanties een countervailing power hebben die gebaseerd is op vertrouwen en betrouwbaarheid, ook weer vertrouwen genereren. Dit sociaal vertrouwen gaat verder gepaard met een publieke moraal van reciprociteit (zie ook Putnam, 1995).

Volgens Pessers zal een dergelijke reciprociteitsmoraal ook leiden tot een toenemende sociale cohesie in de samenleving. In haar recente lezing voor de Raad van het Openbaar Bestuur in Den Haag (Pessers, 2006) contrasteert zij reciprociteit met mutualiteit, waarbij het laatste wederkerigheidsbeginsel vooral gebaseerd is op wantrouwen en een kenmerk is van de vrije markt. In haar betoog wijst zij op de gevaren van structuurveranderingen die zich de laatste decennia in het openbaar bestuur hebben voltrokken waarbij een economisch georganiseerd systeem van wantrouwen noodzakelijk wordt gecomplementeerd met de instelling van toezichthoudende instanties of 'waakhonden'. Het resultaat is een economisch dirigisme waarbij de nadruk ligt op wantrouwen en sancties, hetgeen volgens haar de sociale cohesie in de samenleving ondermijnt. De achtergronden van dit bestuursmodel werden beschreven door Osborne en Gaebler (1992) in hun boek over de invloed van de 'ondernemersgeest' op de publieke sector.

Het betoog van Pessers onderstreept het belang van reciprociteit op macro-niveau. In ons betoog wijzen we op het belang van deze factor op micro-niveau; in feite sluit ons verhaal goed aan bij dat van Pessers omdat ook zij niet alleen wijst op het belang van reciprociteit of wederkerigheid maar ook op het belang van vertrouwen. In onze visie speelt naast deze twee factoren ook het gebruik van beloningssystemen een belangrijke rol in de regulering van gedrag. Het ligt in de rede te veronderstellen dat het wederkerigheidsprincipe ook (mede) verklaart waarom het belonen van nieuw, regelconform gedrag een effectieve strategie kan zijn.

Op meer concreet niveau zou het doen van concessies ook aanknopingspunten kunnen bieden voor handhavingsbeleid. Het doen van een concessie zal tot gevolg hebben dat de ander in grotere mate bereid is (ook) een concessie te doen. Zo kan een belastingdienst extra moeite

doen om het 'makkelijker' te maken voor haar klanten. Een extreme (en minder sympathieke) vorm noemt men wel de rejection-then-retreat techniek of de door-in-the-face techniek; in die gevallen begint men met een onrealistisch (extreem) verzoek, dit wordt geweigerd en vervolgens komt men met een veel milder verzoek. Dit laatste verzoek is, doordat het is voorafgegaan door een extreem verzoek, meer kansrijk. Men heeft immers een concessie gedaan en het verzoek bijgesteld. Bovendien is ook de kans groter dat men het verzoek daadwerkelijk uitvoert. Een voorbeeld van dit mechanisme wordt gegeven door Cialdini en Ascani (1976). In een campagne om het aantal bloeddonoren te doen toenemen werden twee verschillende strategieën gebruikt. De eerste was het simpele verzoek bloed af te staan (eenmalig). Bij de tweede strategie werd gevraagd om op structurele basis te participeren in het programma en jaarlijks bloed te doneren; na weigering vroeg men om een eenmalige participatie in het programma. In het laatste geval ging 50% van de benaderde individuen akkoord, in het eerste geval was dat 37%. Een reflectie over concessies die de toezichthouder kan doen is derhalve de moeite waard en deze kunnen de bereidheid tot een wederzijdse concessie doen toenemen.

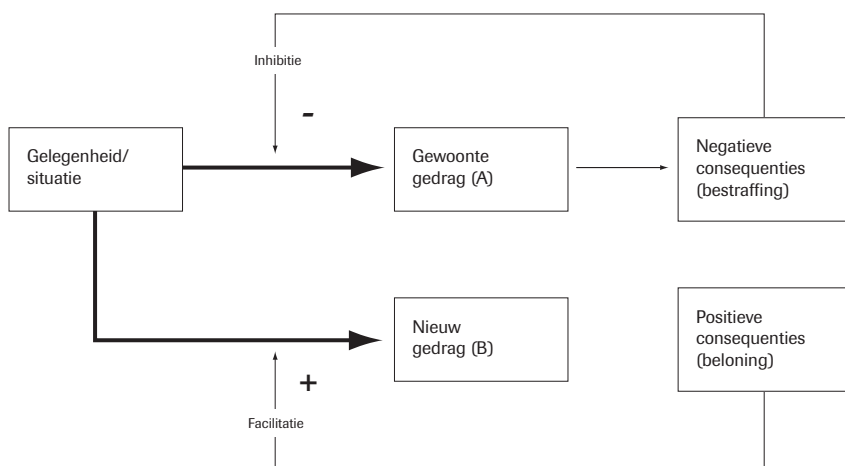
Een tweede mechanisme dat door Cialdini en anderen is onderzocht betreft de neiging van mensen om consistent te zijn en eerder aangegane verplichtingen na te komen. Met name consistentie kan overredend werken; ook het wijzen op inconsistenties van bepaalde overtredingen met ander gedrag kan overredend werken. Het streven naar consistentie is een belangrijke determinant van menselijk gedrag. Klassieke theorieën als Festinger's dissonantietheorie (Festinger, 1957) en de balanstheorie van Heider (1958) benadrukken de rol van consistentie bij respectievelijk meningsvormings- en veranderingsprocessen en bij interpersoonlijke reacties. Recenter werk laat zien dat ook consistent overkomen op anderen een aanzienlijke invloed kan hebben op gedrag (Baumeister, 1982). Veel onderzoek laat zien hoe consistentie werkt: door eerst te vragen of men een bepaald gedrag zal vertonen en dit te noteren en/of te bevestigen is de kans groot dat men het eerder aangegeven gedrag zal gaan vertonen. Toepassingen zien we bij het werven van vrijwilligers (Sherman, 1980) en stemgedrag (Spangenberg & Greenwald, 2001). Andere illustraties zijn geleverd door Pliner et al. (1974) waarin de deelnemers eerst werd gevraagd of ze een klein speldje wilden dragen voor een goed doel; degenen die dat deden waren positiever over het doel en ook geneigd later geld te doneren voor hetzelfde goede doel. Freedman en Frazer (1966) vonden dat buurtbewoners die eerst toestemming hadden gegeven voor het plaatsen van een poster in hun tuin tegen bepaalde verkeersmaatregelen in de wijk, later ook meer bereid waren te investeren in dit doel dan vergelijkbare anderen die niet in eerste instantie waren benaderd met het simpele verzoek. Dit zogenaamde foot-in-the-door effect bestaat er dus uit een eerste eenvoudig in te willigen verzoek te doen dat de kans op bepaald beoogd gedrag vergroot. Het eerst expliciet aangeven dat men de belastingaangifte zal retourneren voor een bepaalde datum zou dus de kans moeten vergroten dat dat ook werkelijk gebeurt. Een laatste illustratie van de invloed van het streven naar consistentie wordt geleverd door

onderzoek naar het zogenaamde hypocrisie-effect. Hierbij wordt mensen gevraagd anderen voor te lichten over de noodzaak zich verantwoord te gedragen; vervolgens blijken zij hun gedrag aan te passen aan de door hen verstrekte voorlichting. Een klassiek voorbeeld is het uiten van positieve informatie over het belang van het gebruik van afval. De vaak aanwezige discrepantie tussen het eigen gedrag en de boodschap leidde tot gedragsverandering in overeenstemming met de eerder geuite mening (Fried & Aronson, 1995). Ook eerder onderzoek toont dat het uiten van een bepaalde visie op het verzoek van anderen (ook als nadrukkelijk wordt gesteld dat het niet de eigen mening hoeft te zijn, maar dat het bijvoorbeeld gaat om de kwaliteit van de presentatie) vaak leidt tot een aanpassing van de eigen mening in de richting van het gepresenteerde verhaal (Gilbert, 1998).

Al deze illustraties tonen dat inconsistentie vaak als onprettig wordt ervaren en dat het streven naar consistentie (tussen meningen, tussen meningen en gedrag, tussen verschillende gedragingen) een aantoonbare invloed kan hebben op gedrag.

7. De macht der gewoonte

In dit gedeelte keren we terug naar het eerder beschreven onderscheid tussen gewoontegedrag en gedrag dat gebaseerd is op een expliciete afweging van voor- en nadelen. Veel van ons gedrag is gewoontegedrag. Zoals eerder gesteld kan sanctionering er voor zorgdragen dat het (bestrafte) gedrag achterwege blijft, maar dit zal alleen beklijven als men de overtuiging heeft dat de kans op de sanctie groot is. De oude respons blijft immers latent aanwezig en zal weer geactiveerd worden als de sanctie achterwege blijft. Het is precies om die reden dat het belonen van het nieuwe gedrag zo belangrijk is. Systematische beloning moet ervoor zorgen dat de situatie stevig is gekoppeld aan een nieuwe respons. In de inleiding van dit rapport gingen we in op gewoontegedrag, de manier waarop dat ontstaat en de gevolgen daarvan voor de beïnvloeding van gedrag. Figuur 8 geeft een schematisch overzicht van gewoontegedrag. Dit overzicht richt zich met name op de veranderbaarheid van gewoontegedrag en bouwt voort op figuur 2.



Figuur 8. De rol van bestraffing en beloning bij gedragsverandering

Figuur 8 laat zien dat bestraffing de gewoonlyke respons A tegenhoudt of inhibeert. Dat wil echter niet zeggen dat de associatie tussen specifieke situationele aspecten en dit gedrag niet meer bestaat. Deze blijft lang bestaan en gedrag A zal (zoals eerder beargumenteerd) geactiveerd worden zodra de kans op sanctie of straf significant afneemt. Om die reden is het belangrijk de alternatieve respons B te belonen om ook een sterke associatie te krijgen tussen de specifieke situationele aspecten en gedrag B. Beloning kan ervoor zorgen dat de laatstgenoemde associatie de associatie met respons A domineert.

Het feit dat gewoonten relatief moeilijk zijn te veranderen wijst op het belang van de juiste timing van de introductie van nieuwe sancties of andere interventies met het doel handhavingsgedrag te bevorderen. Een trage reactie vergroot de kans dat voor een deel van de populatie de overtreding een sterke gewoontecomponent heeft. Kortom, het al dan niet oogluikend toelaten van regelovertreden gedurende een langere periode maakt het moeilijker dit (gewoonte) gedrag te veranderen. Hetzelfde probleem zien we bij zogenaamde veelplegers die verantwoordelijk zijn voor een buitenproportionele hoeveelheid overtredingen. Het veranderen van hun gedrag zal de meest zichtbare gevolgen hebben, maar hun gedrag is niet eenvoudig bij te sturen. Ook in dergelijke gevallen zal sanctionering alleen effectief zijn indien de overtredders de kans op sancties hoog achten. Zo niet dan zal het gedrag zich voortzetten. Zeker in het laatste geval is het aanleren van nieuw gedrag dat het eerdere gedrag domineert een essentieel onderdeel van succesvolle interventies.

Het veranderen van gewoontegedrag vereist dus een substantiële inspanning. Door sanctionering kan men ervoor zorgen dat men nadenkt over de gewoonte, en deze verandert. Belonen van nieuw gedrag is dan een belangrijke tweede stap die moet bevorderen dat het nieuwe gedrag beklijft. Hierbij kunnen ook de eerder besproken meer impliciete methoden om gedrag te veranderen een rol spelen. Soms kiest men voor nog rigoureuzere methoden en maakt men het moeilijk, zo niet onmogelijk, bepaald gedrag te vertonen. Voorbeelden zijn het aanleggen van verkeersdrempels, het 'hufterproof' maken van elementen in de publieke ruimte zoals automaten en bushokjes, en het plaatsen van speciale verlichting in de toiletten van tankstations.

8. Samenvatting en conclusies

In dit gedeelte wordt kort ingegaan op de belangrijkste bevindingen uit onderzoek en toepassing en wordt tevens ingegaan op het optimaliseren van de relatie tussen onderzoek en praktijk.

De belangrijkste conclusie uit de meer fundamentele literatuur is het onderschatte potentieel van interventies die beloningen benadrukken om zo gedragsverandering te bewerkstelligen. Uit onderzoek blijkt dat sanctionering of bestraffing zeker op de korte termijn effect heeft, maar gepaard kan gaan met onwenselijke neveneffecten. Bovendien blijken bestraffingsmodellen zonder het belonen van alternatief (wenselijk) gedrag minder efficiënt te zijn en is ook de duurzaamheid van de gedragsverandering minder, doordat het nieuwe gedrag contingent is op de (vrees voor) straf; zodra deze wegvalt vervalt men in de regel in het oorspronkelijke gedrag.

Interessant is dat in veel gevallen milde straf reeds tot de gewenste effecten leidt, terwijl juist de meer extreme sancties kunnen leiden tot ongewenste neveneffecten en verzet. Dit laatste is zeker het geval wanneer de hoge straf gepaard gaat met een (zeer) lage pakkans waardoor de waargenomen rechtvaardigheid van de sanctie afneemt. De meerwaarde van beloningsmodellen heeft wellicht ook te maken met het feit dat het kunnen verkrijgen van beloningen meer motiveert en meer bevredigt dan het voorkomen van straf. Dit wordt vaak gerelateerd aan de wens zelf de regie in handen te kunnen houden en controle uit te kunnen oefenen op (de uitkomsten van) het eigen gedrag.

Kazdin (2001) beschrijft drie centrale elementen van gedragsverandering. Ten eerste de definitie en vaststelling van het betreffende gedrag, ten tweede de kenmerken van de interventie en ten derde de evaluatie van de interventie in termen van effectiviteit en duurzaamheid. Te vaak, volgens Kazdin, introduceert men losjes en oppervlakkig een beloning of straf zonder systematische onderbouwing en zonder acht te slaan op de diverse (andere) factoren die succes of falen van een maatregel bepalen.

Bij het bepalen van de straf of beloning is het essentieel dat men het perspectief van de potentiële overtreder hanteert ter bepaling van het type beloning of bestraffing. Hetzelfde geldt voor het perspectief van de regelnalever. De literatuur laat soms pijnlijke fouten zien waarbij regelovertreding juist beloond in plaats van bestraft wordt (bijvoorbeeld schorsing van regelmatig verzuimende leerlingen). Naast de simpele vaststelling of de gekozen beloning of bestraffing inderdaad als zodanig wordt geïnterpreteerd door de doelgroep is ook een meer gedetailleerde analyse van de aard en frequentie van de gekozen straf en/of beloning essentieel. Met name de waargenomen kans op sanctionering en beloning zijn hierbij belangrijk.

Zoals beargumenteerd in dit rapport is het belangrijk een onderscheid te maken tussen overtredingen die al calculerend tot stand komen en de meer automatische overtredingen. De eerste kunnen veranderd worden door de verhouding tussen de baten en de risico's van de overtreding te wijzigen. De meer automatische overtredingen met een sterke gewoontecomponent vergen meer tijd, moeite en aandacht. Het is belangrijk een onderscheid te maken tussen incidentele 'overtreders' en veelplegers.

Een tweetal andere conclusies uit de literatuur betreft de aard van de beloning en de wijze waarop beloond wordt. Naast instrumentele beloningen (geld, privileges, prijzen) blijken vele andere beloningen invloed te kunnen uitoefenen op gedrag. Het regelconforme gedrag kan bijvoorbeeld systematisch worden voorzien van positieve beschrijvingen of labels, terwijl overtredingen voorzien worden van negatieve labels. Het behoren tot een meerderheid, die hetzelfde regelconforme gedrag vertoont, wordt vaak als positief ervaren en draagt zo bij aan de bevordering van de handhaving van dit gedrag. Descriptieve en prescriptieve normen en informatie over deze normen beïnvloeden gedrag. De wetenschap dat vele anderen zich regelconform gedragen bevordert dit gedrag; hetzelfde geldt voor de wetenschap dat velen vinden dat men zich conform de norm zou moeten gedragen.

Beloning kan variëren van een directe verstrekking van beloning of straf tot meer symbolische beloningen. Met name de niet instrumentele beloningen/straffen kunnen op diverse manieren worden gepresenteerd. Deze kunnen variëren van een expliciete dreiging met specifieke sancties (zoals bij het hanteren van het name and shame principe) met als doel de kosten van eventuele overtredingen te doen toenemen tot het positief beschrijven van regelconform gedrag. Positieve associaties met regelconform gedrag kunnen ook worden gevormd via minder beredeneerd, min of meer automatische conditioneringsprocessen.

Concluderend kunnen we stellen dat instrumentele beloning en bestraffing en normatieve benaderingen beide voordelen bieden, maar ook beide begrensd zijn. Beide kunnen elkaar aanvullen. Om die reden wordt, zoals eerder gesteld, vaak de voorkeur gegeven aan een regulatory mix; oftewel hybride benaderingen die zowel afschrikking als compliance hanteren als strategie. Dergelijke hybride modellen zien we ook in het werk van Sparrow (2000). Hij benadrukt pro-actieve werkwijzen en betoogt dat het weinig uitmaakt met welke middelen handhavingsdoelen worden verwezenlijkt, als ze maar worden gerealiseerd. Het meest invloedrijke werk binnen deze gemengde benaderingen is het werk van de eerder beschreven Australische criminologen Ayres en Braithwaite.

Een strategie die louter gebaseerd is op sanctionering of bestraffing is niet aanbevelingswaardig. Een hoge frequentie van bestraffing en een extreme strafmaat zullen op korte termijn het regelconform gedrag bevorderen maar een dergelijke strategie kan ook gepaard gaan met onwenselijke neveneffecten en het regelconforme gedrag zal alleen beklijven zolang men de

kans op sancties hoog acht. Een strategie die ook beloningen voor regelconform gedrag kent heeft een aantal voordelen. De beloning van regelconform gedrag maakt de kans dat dat gedrag beklijft groter. Verder genereert het hanteren van beloningen ook vertrouwen en ontstaat een reciprociteit die compliance oftewel regelnaleving bevordert. Kortom, de factoren beloning, reciprociteit en vertrouwen spelen een cruciale rol in de sturing en de handhaving van menselijk gedrag.

Tenslotte is ingegaan op hoe men informatie verstrekt over de regels en de voorwaarden van regelconform gedrag. Men wil zoveel mogelijk anderen overtuigen van de zinvolheid en wenselijkheid van de regels. Om dit doel te bereiken zal men gebruik maken van argumenten die appelleren aan een beredeneerde afweging van de voor- en nadelen van regelconform gedrag en overtredingen. Daarnaast kan men inspelen op mechanismen en heuristieken die een rol spelen bij meer oppervlakkige informatieverwerking. Kenmerken van de bron van de informatie, het gebruik van humor, en zelf concessies doen ter bevordering van een soortgelijke respons van burgers, zijn alle voorbeelden van factoren die een rol spelen bij de sturing en verandering van gedrag.

Op meta-niveau resteert een aantal aanbevelingen betreffende de ontwikkeling van mogelijke interventies en de berichtgeving daarover. Ten eerste is analyse onontbeerlijk: een duidelijke definitie van het relevante gedrag en een inventarisatie van mogelijke methoden ter bestendiging of juist beïnvloeding van het huidige gedrag vormen een eerste stap. De analyse van de determinanten van specifiek overtredingsgedrag is dus cruciaal. Alleen als die determinanten in kaart zijn gebracht, is het mogelijk om geschikte interventies te ontwerpen. Immers, zonder of met weinig kennis van wat het overtredingsgedrag drijft, is het moeilijk, zo niet onmogelijk om dat gedrag te veranderen.

Ook inzichten in de aanvaardbaarheid van sancties zijn onontbeerlijk. Zo maken expliciete waarschuwingen voor intensieve sanctionerende interventies deze meer aanvaardbaar en verhogen ze de kans op regelconform gedrag. De literatuur laat zien dat het daarnaast belangrijk is te streven naar het simultane gebruik van meerdere, liefst complementaire interventies; dit zonder te vervallen tot het niveau van een schot hagel. Bestrafing dient bij voorkeur te worden aangevuld met de beloning van het alternatieve, regelconforme gedrag.

Ten derde kan onderzoek een belangrijke rol spelen. Dit betreft zowel onderzoek naar succesvolle interventies als het pre-testen van in ontwikkeling zijnde interventies. Kleinschalig onderzoek naar de acceptatie van bepaalde sancties en andere methoden die beogen naleving te bevorderen kan uitsluitsel geven over hun haalbaarheid.

Literatuurlijst

Adams, C. D. (1982). Variations in the sensitivity of instrumental responding to reinforcer devaluation. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 34B, 77-98.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.

Allingham, M. G. & Sandmo, A. (1972). Income tax-evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323-338.

Alm, J. Jackson, B. R., & McKee, M. (1993). Fiscal exchange, collective decision institutions, and tax compliance. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 22, 285-303.

Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1988). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*, 36, 818-860.

Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (1994). *Social Psychology: The heart and the mind*. New York: Harper Collins.

Asch, S. E. (1956). Studies of independence and conformity: A minority of one against a unanimous majority. *Psychological Monographs*, 70, 416.

Ayres, I. & Braithwaite, J. (1992). *Responsive regulation: Transcending the deregulation debate*. New York, NY: Oxford University Press.

Ball-Rokeach, S., Rokeach, M., & Grube, J. W. (1984). *The great American values test*. New York: Free Press.

Bardach, E., & Kagan, R. A. (1982). *Going by the book: The problem of regulatory unreasonableness*. Philadelphia: Temple University Press.

Baumeister, R. F. (1982). A self-presentational view of social phenomena. *Psychological Bulletin*, 91, 3-26.

Baumeister, R. F. & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.

- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76, 169-217.
- Beenstock, M., Gafni, D., & Goldin, E. (2001). The effect of traffic policing on road safety in Israel. *Accident Analysis & Prevention*, 33, 73-80.
- Bekkers, V. J. J. M., Fenger, H. J. M., & Ringeling, A. B. (2003). De praktijk van integrale handhaving op lokaal niveau. *Bestuurswetenschappen*, 6, 449-473.
- Blais, E., & Dupont, B. (2005). Assessing the capability of intensive police programmes to prevent severe road accidents. *The British Journal of Criminology*, 45, 914-937.
- Blanton, H., Stuart, A. E., & VandenEijnden, R. J. J. M. (2001). An introduction to deviance-regulation theory: The effect of behavioral norms on message framing. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 848-858.
- Blanton, H., VandenEijnden, R. J. J. M., Buunk, B. P., Gibbons, F. X., Gerrard, M., & Bakker, A. (2001). Accentuate the negative: Social images in the prediction and promotion of condom use. *Journal of Applied Social Psychology*, 31, 274-295.
- Braithwaite, J. & Makkai, T. (1994). Trust and compliance. *Policing and Society*, 4, 1-12.
- Brewer, M. B. & Kramer, R. M. (1986). Choice behavior in social dilemmas: Effects of social identity, group size, and decision framing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 543-549.
- Brock, T. C., & Green, M. C. (Eds.) (2005). *Persuasion: Psychological insights and perspectives*. London: Sage.
- Chaiken, S. & Trope, Y. (1999). *Dual-process models in social psychology*. New York: Guilford Press.
- Chapman, P., & Underwood, G. (2000). Forgetting near-accidents: The role of severity, culpability and experience in the poor recall of dangerous driving situations. *Applied Cognitive Psychology*, 14, 31-44.
- Cialdini, R. B. (2001). *Influence: Science and practice*. Boston: Allyn and Bacon.

- Cialdini, R. B., & Ascani, K. (1976). Test of a concession procedure for inducing verbal, behavioral, and further compliance with a request to give blood. *Journal of Applied Psychology*, 61, 295-300.
- Cialdini, R. B., Reno, B., Kallgren, R. R. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1015-1026.
- Coolsma, C., & Wiering, M. (1999). *Handhaving in stukken. Beschouwingen over theorie en praktijk van de handhaving van recht*. Amsterdam: SISWO.
- Cowell, F. A. (1992). Tax evasion and inequity. *Journal of Economic Psychology*, 13, 521-543.
- Darke, P. R., Chaiken, S., Bohner, G., Einwiller, S., Erb, H., & Hazelwood, J. D. (1998). Accuracy motivation, consensus information, and the law of large numbers: Effects on attitude judgment in the absence of argumentation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 1205-1215.
- Daw, N. D., Kakade, S., & Dayan, P. (2002). Opponent interactions between serotonin and dopamine. *Neural Networks*, 15, 603-624.
- de Houwer, J., Thomas, S., & Baeyens, F. (2001). Associative learning of likes and dislikes: A review of 25 years of research on human evaluative conditioning. *Psychological Bulletin*, 127, 853-869.
- Drachman, D., de Carufel, A., & Insko, C. A. (1978). The extra-credit effect in interpersonal attraction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 458-467.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace.
- Eby, D. W., & Christoff, C. (1996). *Direct observation of safety belt use in Michigan: Fall 1996*. Ann Arbor, MI: The University of Michigan Transportation Research Institute.
- Edwards, W. (1954). The theory of decision making. *Psychological Bulletin*, 51, 380-417.
- Elffers, H. (2000). But taxpayers do cooperate! In: M. van Vugt, M. Snyder, T. R. Tyler, & A. Biel (Eds.), *Cooperation in modern society. Promoting the welfare of communities, states and organizations* (pp. 184-194). London: Routledge.
- Elliott, M. R., Waller, P. F., Raghunathan, Shope, J. T., Trivellore R. & Little, R. J. A. (2000). Persistence of violation and crash behavior over time. *Journal of Safety Research*, 31, 229-242.

- Falkinger, J. (1995). Tax evasion, consumption of public goods and fairness. *Journal of Economic Psychology*, 16, 63-72.
- Fauvelle-Aymar, C. (1999). The Political and Tax Capacity of Government in Developing Countries, *Kyklos*, 52, 391-414.
- Fein, S., & Spencer, S. J. (1997). Prejudice as self-image maintenance affirming the self through derogating others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 31-44.
- Feld, L. & Frey, B. (2002). Trust breeds trust: How taxpayers are treated. Centre for Tax System Integrity Working Paper No. 32. Canberra: The Australian National University.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fisse, B., & Braithwaite, J. (1993). *Corporations, crime and accountability*. Cambridge UK: Cambridge University Press.
- Freedman, J.L., & Fraser, S. C. (1966). Compliance without pressure. The foot-in-the-door technique. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 195-202.
- Fried, C. B., & Aronson, E. (1995). Hypocrisy, misattribution and dissonance reduction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 925-933.
- Gibbons, F. X., & Gerrard, M. (1995). Predicting young adults' health risk behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 505-517.
- Gilbert, D. T. (1998). Ordinary personology. In: D. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of Social Psychology* (4th ed., Vol. 2, pp. 89-150). New York: McGrawHill.
- Glad, A. (1988). Phase two driver education: Effect on the risk of accident. Norway: Norwegian Centre for Research.
- Grasmick, H. G., & Bursik, R. J. (1990). Conscience, significant others, and rational choice: Extending the deterrence model. *Law & Society Review*, 24, 837-861.
- Greenberg, & Willis, R. H., (Eds.), *Social Exchange: Advances in theory and research*. (pp. 27-55). New York: Plenum.

- Groeger, J. A., & Chapman, P. R. (1997). Normative influences on decisions to offend. *Applied Psychology: An International Review*, 46, 265-285.
- Gunningham, N., & Grabosky, P. (1998). *Smart regulation. Designing environmental policy*. Oxford: Clarendon Press.
- Hagenzieker, M. P., Bijleveld, F. D. & Davidse, R. J. (1997). Effects of incentive programs to stimulate safety belt use: A meta-analysis. *Accident Analysis and Prevention*, 29, 759-777.
- Hamilton, V. L., & Sanders, J. (1995). Crimes of obedience and conformity in the workplace: Surveys of American Russians, and Japanese. *Journal of Social Issues*, 51, 67-88.
- Harris, P. R., & Napper, L. (2005). Self-affirmation and the biased processing of threatening health-risk information. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, 1250-1263.
- Hawkins, K. (1984). *Environment and enforcement: Regulation and social definition of pollution*. Oxford: Clarendon Press.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: John Wiley.
- James, J. M., & Bolstein, B. (1992). Large monetary incentives their effect on mail survey response rates. *Public Opinion Quarterly*, 56, 442-453.
- Janis, I. L., & Feshbach, S. (1953). Effects of fear arousing communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 48, 78-92.
- Jasanoff, S. (1997). Civilization and madness: The great BSE scare of 1996. *Public Understanding of Science*, 6, 221-232.
- Jepson, C., & Chaiken, S. (1990). Chronic issue-specific fear inhibits systematic processing of persuasive communications. *Journal of Social Behavior & Personality*, 2, 61-84.
- Jones, D. W. (1992). *An analysis of model driver education programs in the United States*. Doctoral dissertation. Texas: Texas A&M University.
- Kagan, R. A., & Scholz (1984). The 'criminology of the corporation' and regulatory enforcement strategies. In: K. Hawkins & J. M. Thomas (Eds.), *Enforcing regulation* (pp. 37-66). Boston/Den Haag: Kluwer-Nijhoff.

- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-292.
- Kallgren, C. A., Reno, R. R., & Cialdini, R. B. (2000). A focus theory of normative conduct: When norms do and do not affect behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 1002-1012.
- Katzev, R. D., & Mishima, H. (1992). The use of posted feedback to promote recycling. *Psychological Reports*, 71, 259-264.
- Kazdin, A. E. (2001). *Behavior modification in applied settings* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Kim, W. & Mauborgne, R. (1993). Procedural justice, attitudes and subsidiary top management compliance with multinationals' corporate strategic decisions. *Academy of Management Journal*, 36, 502-526.
- Kinsey, K. A., Grasmick, H. G., & Smith, K. W. (1991). Framing justice: Taxpayer evaluations of personal tax burdens. *Law and Society Review*, 25, 239-325.
- Kucher, M., & Gotte, L. (1998). Trust me – An empirical analysis of taxpayer honesty. *Finanzarchiv*, N.F. 54, 429-444.
- Langer, E. J. (1975). The illusion of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 311-328.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? In: K. J. Gergen, M. S.
- Levin, I. P., Gaeth, G. J., Schreiber, J., & Lauriola, M. (2002). A new look at framing effects: Distribution of effect sizes, individual differences, and independence of types of effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 88, 411-429.
- Lynn, C. (1982). An evaluation of the Virginia driver improvement program on negligent driving: Twelve-month report. Virginia Department of Transportation Safety.
- Lynn, M., & McCall, M. (1998). Beyond gratitude and gratuity. Unpublished manuscript, Cornell University.
- MacCoun, R. J. (1993). Drugs and the law: A psychological analysis of drug prohibition. *Psychological Bulletin*, 113, 497-513.

Makinen, T., & Zaidel, D. M. (2002). Traffic enforcement in Europe: Effects, measures, needs and future. Espoo, Finland: VTT Technical Research Centre.

Makkai, T., & Braithwaite, J. (1996). Procedural justice and regularity compliance. *Law and Human Behavior*, 20, 83-98.

Manstead, A. S. R. (2000). The role of moral norm in the attitude-behavior relation. In: D. J. Terry & M. A. Hogg (Eds.), *Attitudes, behavior, and social context* (pp. 11-30). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Martijn, C., van der Pligt, J. & Spears, R. (1996). Self-serving bias in attitude judgments: The use of person versus issue implicated language. *Social Cognition*, 14, 77-91.

Masten, S. V., & Peck, R. C. (2004) Problem driver remediation: A meta-analysis of the driver improvement literature. *Journal of Safety Research*, 35, 403-425.

May, P. J. (2004). Compliance motivations: Affirmative and negative bases. *Law and Society Review*, 38, 41-68.

Mayhew, D. R., & Simpson, H. M. (1997). Effectiveness and the role of driver education and training in a graduated licensing system. Ottawa: Traffic Injury Research Foundation.

McCaffery, J. E. & Baron, J. (2004). Framing and taxation: Evaluation of taxpolicies involving household composition. *Journal of Economic Psychology*, 25, 679-705.

McGee, H. W., & Eccles, K. A. (2003). Impact of red light camera enforcement on crash experience: A synthesis of highway practice. Washington DC: National Cooperative Highway Research Program synthesis 310 - Transportations Research Board.

Meeus, W. H. J., & Raaijmakers, Q. A. W. (1986). Administrative obedience: Carrying out orders to use psychological-administrative violence. *Journal of Social Psychology*, 16, 311-324.

Meyerowitz, S. E., & Chaiken, S. (1987). The effect of message framing on breast self-examination attitudes, intentions, and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 500-510).

Middleton, S., Maguire, S., Ashworth, K., Legge, K., Allen, T., Perren, K., Battistin, E., Dearden, L., Emmerson, C., Fitzsimons, E., & Meghir, C. (2004). The evaluation of education maintenance allowance pilots: Three years evidence; a quantitative evaluation. Department for Education and Skills Research Report RR499.

- Milgram, S. (1963). The behavioral study of obedience. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 467-472.
- Milgram, S. (1974). *Obedience to authority*. New York: Harper & Row.
- Moerland, H. (1991). *Winkeldiefstal. Een te riskante zaak?* Arnhem: Gouda Quint.
- Moerland, R. (2005). *Nieuwe Tucht op Franse Wegen*, NRC, 22 oktober 2005.
- Moors, A., & de Houwer, J. (2006). Automaticity: A theoretical and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 132, 297-326.
- Moskowitz, G. B., Salomon, A. R., & Taylor, C. (2000). Implicit control of stereotype activation through the preconscious operation of egalitarian goals. *Social Cognition*, 18, 151-177.
- Murphy, K. (2004). The role of trust in nurturing compliance: A study of accused tax avoiders. *Law and Human Behavior*, 28, 187-209.
- Nagin, D. S. (1998). Criminal deterrence at the onset of the twenty-first century. In M. Tonry (Ed.) *Crime and justice: A review of research*, Vol. 23. Chicago: University of Chicago Press.
- Nagin, D. S., & Paternoster, R. (1991). The preventive effects of the perceived risk of arrest. *Criminology*, 29, 561-585.
- Nisbett, R., & Ross, L. (1980). *Human inference: Strategies and shortcomings of social judgment*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ostvik, E., & Elvik, R. (1990). The effects of speed enforcement in individual road user behavior and accidents. *Proceedings of the International Road Safety Symposium, Enforcement and rewarding: Strategies and effects*. Copenhagen, Denmark.
- Ouwerkerk, J. W., Kerr, N. J. Galluci, M., & van Lange, P. A. M. (2006). Avoiding the social death penalty: Threat of ostracism and cooperation in social dilemma's. In: K. D. Williams, J. P. Forgas, & W. von Hippel (Eds.), *The social outcast: Ostracism, social exclusion, rejection and bullying*. New York: Psychology Press.

- Parker, D., Manstead, A. S. R., & Stradling, S. G. (1995). Extending the theory of planned behaviour: The role of personal norm. *British Journal of Social Psychology*, 34, 127-137.
- Paternoster, R. (1983). Race of victim and location of crime: The decision to seek the death penalty in South Carolina, *Journal of Criminal Law and Criminology* (1973-), 74, pp. 754-785.
- Paternoster, R., & Simpson, S. (1996). Sanction threats and appeals to morality: Testing a rational choice model of corporate crime. *Law and Society Review*, 30, 549-583.
- Paternoster, R., Saltzman, L., Waldo, G., & Chiricos, T. (1983). Perceived risk and social control: Do sanctions really deter? *Law and Society Review*, 17, 457-479.
- Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned reflexes: An investigation of physiological activity of the cerebral cortex*. London: Oxford University Press.
- Pessers, D. (2006). Goede en kwade trouw in het openbaar bestuur. Lezing voor de Raad van het Openbaar Bestuur Den Haag, 12 september 2006 (zie ook NRC Handelsblad, 23 september 2006).
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. 1986. *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York: Springer-Verlag.
- Petty, R. E., Tormala, Z. L., Briñol, P., & Jarvis, W. B. G. (2006). Implicit ambivalence from attitude change: An exploration of the PAST model. *Journal of Personality and Social Psychology*, in press.
- Piquero, N. L., & Paternoster, R. (1998). An application of Stafford and Ware's reconceptualization of deterrence: Personal and vicarious experiences, impulsivity, and offending behavior. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 39, 153-186.
- Pliner, P. H., Hart, H., Kohl, J., & Saari, P. (1974). Compliance without pressure: Some further data on the foot-in-the-door technique. *Journal of Experimental Social Psychology*, 10, 17-22.
- Pogarsky, G. (2002). Identifying 'deterable' offenders: Implications for research on deterrence. *Justice Quarterly*, 3, 431-452.
- Pogarsky, G., & Piquero, A. R. (2003). Does punishment encourage offending? Investigating the 'resetting' effect. *Journal of Research in Crime & Delinquency*, 40, 92-117.

Poortinga, W., & Pidgeon, N. F. (2004). Trust, the asymmetry principle, and the role of prior beliefs. *Risk Analysis*, 24, 1475-1486.

Poortinga, W., Bickerstaff, R., Langford, I., Niewöhner, J., & Pidgeon, N. F. (2004). The British 2001 foot and mouth crisis: A comparative study of public risk perceptions, trust and beliefs about government policy in two communities. *Journal of Risk Research*, 7, 73-90.

Posner, R. (1998). Optimal sanctions: Any upper limits. In: A. von Hirsch & A. Ashworth (Eds.), *Principled sentencing. Readings on theory and policy*. Oxford: Hart Publishing.

Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6, 65-78.

Ragnarsson, R. S., & Björgvinsson, T. (1991). Effects of public posting on driving speed in Icelandic traffic. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 24, 53-58.

Redelmeier D.A., Tibshirani, R. J., & Evans, L. (2003). Traffic law enforcement and risk of death from motor vehicle crashes: A case-crossover study. *Lancet*, 361, 2177-2182.

Regan, R.T. (1971). Effects of favor and liking on compliance. *Journal of Experimental Social Psychology*, 7, 627-639.

Reiss, A. J. Jr. (1984). Consequences of compliance and deterrence models of law enforcement for the exercise of police discretion. *Law and Contemporary Problems*, 47, 83-122.

Reno, R. R., Cialdini, R. B., & Kallgren, C. A. (1993). The transsituational influence of social norms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 104-112.

Ribbens, A. (2006). ANWB: weg niet veiliger door trajectcontroles. *NRC Handelsblad*, 25 januari 2006.

Robberson, M. R. & Rogers, R. W. (1988). Beyond fear appeals: Negative and positive persuasive appeals to health and self-esteem. *Journal of Applied Social Psychology*, 18, 227-287.

Roberts, M. L., & Hite, P. A. (1994). Progressive taxation, fairness, and compliance. *Law & Policy*, 16, 27-47.

Ross, R. R., & Antonowicz, D. H. (2004). *Antisocial drivers*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publishers Ltd.

- Salzberg, P. M., & Moffat, J. M. (2004). Ninety five percent: An evaluation of law, policy, and programs to promote seat belt use in Washington state. *Journal of Safety Research*, 35, 215-222.
- Scholz, J.T., & Lubell, M. (1998). Trust and taxpaying: Testing the heuristic approach to collective action. *American Journal of Political Science*, 42, 398-417.
- Seligman, M. E. P. (1972). Learned helplessness. *Annual Review of Medicine*, 23, 407-412.
- Sherman, L. W. (1993). Defiance, deterrence, and irrelevance: A study of the criminal sanction. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 30, 445-473.
- Sherman, L. W. (1990). Police crackdowns: Initial and residual deterrence. In: M. Tonry & N. Morris (Eds.), *Crime and justice: A review of research*. Chicago: University of Chicago Press.
- Sherman, L. W. (2002). Trust and confidence in criminal justice. *National Institute of Justice Journal*, 248, 22-31.
- Sherman, S. J. (1980). On the self-erasing nature of errors of prediction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 211-221.
- Sibley, C. G., & Liu, J. H. (2003). Differentiating active and passive littering: A two-stage process model of littering behavior in public spaces. *Environment and Behavior*, 35, 415-433.
- Siegrist, M., & Cvetkovich, G. T. (2001). Better negative than positive? Evidence of a bias for negative information about possible health dangers. *Risk Analysis*, 21, 199-206.
- Siegrist, S., & Ramsier, E. (1992). *Evaluation of advanced driving courses*. Bern, Switzerland: BFU.
- Simmons, P., & Weldon, S. (2000). The GM controversy in Britain: Actors, arenas and institutional change. *Politeia*, 16, 53-67.
- Sinclair, D. (1997). Self-regulation versus command and control? Beyond false dichotomies. *Law & Policy*, 19, 529-559.
- Skinner, B. F. (1938). *The behavior of organisms*. New York: Appleton-Century Croft.

Spangenberg, E. R., & Greenwald, A. G. (2001). Self-prophecy as a method for increasing participation in socially desirable behaviors. In W. Wosinka, R. B. Cialdini, D. W. Barrett, & J. Rekowski (Eds.), *The practice of social influence in multiple cultures* (pp. 51-62). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Sparrow, M. K. (2000). *The regulatory craft. Controlling risks, solving problems, and managing compliance*. Washington: Brookings Institution Press.

Streff, F. M., & Eby, D. W. (1994). An analysis of the impact and effectiveness of Michigan's 1991 drunk and impaired driving laws. Ann Arbor, MI: The University of Michigan Transportation Research Institute.

Tajfel, H. & Turner, J.C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In: W.G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*. Monterey, CA: Brooks/Cole.

Taylor, S. E. (1991). Asymmetrical effects of positive and negative events: The mobilization-minimization hypothesis. *Psychological Bulletin*, 110, 67-85.

Taylor, S. E., & Brown, J. D. (1988). Illusion and wellbeing: A social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, 103, 193-210.

Thibaut, J. & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Torgler, B. (2003). To evade taxes or not to evade: that is the question. *Journal of Socio-Economics*, 32, 283-302.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211, 453-548.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1986). Rational choice and the framing of decisions. *Journal of Business*, 58, S152-S278.

Tyler, T. R. (1988). What is procedural justice? Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law and Society Review*, 22, 103-135.

Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.

Tyler, T. R., Rasinski, K. & Spodick, N. (1985). The influence of voice on satisfaction with leaders: Exploring the meaning of process control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 72-81.

Tyler, T. R. & Lind, E. A. (1990). Intrinsic versus community-based justice models: When does group membership matter? *Journal of Social Issues*, 46, 83-94.

Tyler, T. R., & DeGoey, P. (1996). Trust in organizational authorities: The influence of motivational attributions on willingness to accept decisions. In: R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 331-356). London: Sage.

Tyler, T. R., & Huo, Y. J. (2001). *Trust and the rule of law: A law abidingness model of social control*. New York: Russel Sage.

Tyler, T. R., & Smith, H. J. (1998). Social justice and social movements. In: D. G. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (4th edition, vol. 2) (pp. 595-629). New York: McGraw-Hill.

Van de Peppel, R. A., & Herweyer, M. (Red.) (2002). *Zorgplicht voor de handhaving van milieurecht: Advies van de evaluatiecommissie wet milieubeheer*. Den Haag: ECWM-VROM.

Van der Steeg, M., & Webbink, D. (2006). *Voortijdig schoolverlaten in Nederland: omvang, beleid en resultaten*. CPB Document, no. 107.

Van Gestel, R. & Ligthart, W. (2002). Zachte toezichthouders maken ...? In: Eijlander, Philip e.a. (Red.), *Dilemma's rond toezicht: Opstellen over de werking van toezichtsarrangementen* (pp. 19-44). Den Haag: Sdu Uitgevers.

Van Houten, R., & Nau, P. A. (1981). A comparison of the effects of posted feedback and increased police surveillance on highway speeding. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 14, 261-271.

Van Houten, R., Nau, P. A., & Marini, Z. (1980). An analysis of public posting in reducing speeding behavior on an urban highway. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 13, 383-395.

Van Houten, R., Rolider, A., Nau, P.A., Friedman, R., Becker, R., Chalodovsky, I., & Scherer, M. (1985). Large-scale reductions in speeding and accidents in Canada and Israel: A behavioral ecological perspective. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 18, 87-93.

Van Stokkom, B. (2004). *Handhaven: eerst kiezen, dan doen. Sociaal-wetenschappelijke mogelijkheden en beperkingen. Deelrapport 1. Expertisecentrum Rechtshandhaving*. Den Haag: Ministerie van Justitie.

- Varma, K. N., & Doob, A. N. (1998). Deterring economic crimes: The case of tax evasion. *Canadian Journal of Criminology*, 40, 165-184.
- Vesentini, L. & Cuyers, R. (2003). Snelheid en beloning. Rapport RA-2003-04 Steunpunt Verkeersveiligheid bij stijgende mobiliteit.
- Wark, R., Raub, R. A., & Reischl, B. E. (1998). Psychological and organisational variables relating to the effectiveness of a remedial driver training program. Proceedings of the 24th International Congress of Applied Psychology, San Fransisco, U.S.A.
- Watson, R. E. (1986). The effectiveness of increased police enforcement as a general deterrent. *Law and Society Review*, 20, 293-299.
- Webley, P., Cole, M., & Eidjar, O-P. (2001). The prediction of self-reported and hypothetical tax-evasion: Evidence from England, France and Norway. *Journal of Economic Psychology*, 22, 141-155.
- Weinstein, N. D. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 806-820.
- Wenzel, M. (2001). A social categorisation approach to distributive justice: Social identity as the link between relevance of inputs and need for justice. *British Journal of Social Psychology*, 40, 315-335.
- Wenzel, M. (2002). The impact of outcome orientation and justice concerns on tax compliance: The role of taxpayers' identity. *Journal of Applied Social Psychology*, 87, 629-645.
- Wenzel, M. (2004a). The social side of sanctions: Personal and social norms as moderators of deterrence. *Law and Human Behavior*, 28, 547-567.
- Wenzel, M. (2004b). Social Identification As a determinant of concerns about individual-, group-, and inclusive-level justice. *Social Psychology Quarterly*, 67, 70-87.
- Wenzel, M. (2005). Misperceptions of social norms about tax compliance: From theory to intervention. *Journal of Economic Psychology*, 26, 862-883.
- Wiering, M. (1999). Controleurs in context. Handhaving van mestwetgeving in Nederland en Vlaanderen. Lelystad: Vermande.

Williams, A. F., Wells, J. K. McCartt, A. T., & Preusser, D. F. (1986). "Buckle up NOW!" An enforcement program to achieve high belt use. *Journal of Safety Research*, 31, 195-201.

Williams, K. D., & Zadro, L. (2006). Ostracism: The indiscriminate early detection system. In: K. D. Williams, J. P. Forgas, & W. von Hippel (Eds.), *The Social Outcast: Ostracism, social exclusion, rejection and bullying*. New York: Psychology Press.

Wilson, D. K., Kaplan, R. M., & Schneidermann, L. J. (1987). Framing of decisions and selection of alternatives in health care. *Social Behaviour*, 2, 51-59.

Dit is een uitgave in de reeks 'Handhaving en gedrag'.

Het project *Handhaving en gedrag* is gericht op het stimuleren van het vergaren van empirische wetenschappelijke kennis met een gedragswetenschappelijk karakter over de naleving en de handhaving van zogenoemde ordeningswetgeving. Hiertoe wordt wetenschappelijke instellingen gevraagd om door middel van onderzoek bestaande kennis te verzamelen of nieuwe kennis te genereren. Deze ordeningswetgeving richt zich in belangrijke mate op bedrijven. Het nalevingsgedrag van bedrijven en de wijze waarop de handhavingsorganisaties hiermee omgaan, vormen dan ook een belangrijk onderwerp van het onderzoekprogramma van het project: de centrale vraag is hoe het nalevingsgedrag van actoren kan worden verklaard vanuit de kenmerken en motieven van de doelgroep en de omgevingsfactoren, waaronder de handhaving. Met de kennis over het geheel van invloeden dat het nalevingsgedrag van burgers en bedrijven bepaalt, wil het programma conclusies trekken over een optimale aanpak van de handhaving.

