

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Waarom zou ik de wet naleven?

Een theoretisch perspectief op nalevings-
en overtredingsmotieven



WAAROM ZOU IK DE WET NALEVEN?

Een theoretisch perspectief op nalevings- en overtredingsmotieven

Karin Bongers

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Utrecht, oktober 2014

WAAROM ZOU IK DE WET NALEVEN?

Om alcoholgebruik onder jongeren tegen te gaan, mag er volgens de nieuwe Drank- en Horecawet sinds 1 januari 2014 geen alcohol verkocht worden aan jongeren jonger dan 18 jaar. Of iedereen zich aan deze nieuwe wet houdt, valt nog te bezien. Uit onderzoek van Eenvandaag en RTV Noord-Holland* blijkt dat ongeveer driekwart van de jongeren van 16 en 17 jaar in een bar gewoon alcohol kan bestellen. Ook blijkt dat negen op de tien jongeren van 16 en 17 jaar net zoveel of zelfs meer alcohol drinkt dan vorig jaar. Slechts een procent is helemaal gestopt met drinken. Ook het aantal jongeren dat met een alcoholvergiftiging in een ziekenhuis wordt binnengebracht, is weer iets toegenomen. Het Nederlands Signaleringscentrum voor Kindergeneeskunde (NSCK) wijt dat mede aan de nieuwe wetgeving. 16- en 17-jarigen zouden meer zijn gaan drinken, juist omdat ze dat per 1 januari niet meer mochten.

Ook jongerencamping 'De Appelhof' op Terschelling gedooft drankgebruik van minderjarigen op het terrein. Op de website van deze camping staat dat jongeren gerust een biertje mogen drinken in en voor de tent. Volgens 'De Appelhof' is je plekje op de camping namelijk privéterrein. Het is duidelijk dat de camping de grenzen van de nieuwe wet opzoekt. De tent blijkt inderdaad privéterrein, maar de ruimte buiten de tent is publiek. Een biertje drinken in je eigen tent kan de overheid je dus niet verbieden, maar buiten je tent wel. Volgens waarnemend burgemeester Bats van Terschelling is de wet helder: "Minderjarige toeristen mogen nergens alcohol bij zich hebben buiten hun eigen tent. En die norm gaan we ook op Terschelling handhaven."

*<http://www.nieuws.nl/algemeen/20140527/Tieners-drinken-door-ondanks-nieuwe-alcoholregels> Gepubliceerd: 27 mei 2014

Deze voorbeelden illustreren de complexiteit van nalevingsgedrag en handhaving. Niet iedereen laat zich 'zomaar' regels opleggen. De redenen om je aan wet- en regelgeving te houden, zijn divers en per persoon verschillend. Ook de wijze van handhaven speelt hierin een belangrijke rol.

Voor het ontwikkelen van effectief handhavingsbeleid is inzicht nodig in de motieven van mensen om regels na te leven of te overtreden. Het is belangrijk om de kenmerken en de totstandkoming van dit gedrag te analyseren en na te gaan op welke manier je nalevingsgedrag kan bevorderen.

Om de motieven voor regelnaleving en -overtreding en de sterke en zwakke kanten van handhaving en regelgeving in kaart te brengen, heeft het Expertisecentrum Rechtspleging en Rechtshandhaving (ERR) van het (toenmalige) Ministerie van Justitie in samenwerking met Dick Ruimschotel midden jaren negentig de Tafel van Elf ontwikkeld¹. Het ERR is in 2009 overgegaan naar het CCV, die momenteel de Tafel van Elf² beschikbaar stelt. De Tafel van Elf is een analysemodel bestaande uit een opsomming van elf factoren die van invloed zijn op de nalevingsgeneigdheid van regelgeving.

TAFEL VAN ELF

Het gedachtegoed van de Tafel van Elf was indertijd gebaseerd op het brede perspectief op handhaving. Volgens het brede perspectief gaat handhaving over alle activiteiten van de overheid die de naleving van regelgeving moeten bevorderen. Dus naast het verrichten van controles en sancties (handhaving in 'enge' zin) vallen ook andere activiteiten, zoals het geven van voorlichting en het organiseren van informele controle, onder handhaving.

De elf dimensies voor naleving van wetgeving zijn ondergebracht in twee groepen, elk met hun eigen uitwerking op de neiging tot naleving. De eerste groep beschrijft vijf dimensies van spontane naleving, zie

¹ Inspectie voor de Rechtshandhaving (1994); Ruimschotel, D., Van Reenen, P., & Klaasen, H. M. (1995; 1996)

² Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2010)

Tabel 1. Deze dimensies dragen bij aan vrijwillige naleving. De tweede groep beschrijft zes handavingsdimensies. Deze dimensies dragen bij aan min of meer afgedwongen naleving.

Dimensies van spontane naleving	Handavingsdimensies
1. kennis van regels	6. meldingskans
2. kosten en baten	7. controlekans
3. mate van acceptatie	8. detectiekans
4. normgetrouwheid doelgroep	9. selectiviteit
5. niet-overheidscontrole	10. sanctiekans
	11. sanctie-ernst

Tabel 1: Dimensies van de Tafel van Elf

De Tafel van Elf is een wijdverspreid instrument en wordt frequent toegepast binnen de publieke sector en veelvuldig gebruikt als kader door de wetenschap. Het blijkt een goed bruikbaar instrument voor het in kaart brengen van de dimensies die de neiging tot naleving beïnvloeden. De neiging tot naleving wordt in de sociale psychologie en gedragseconomie ook wel intentie tot naleving genoemd.

GEDRAGSINTENTIES

Een van de bekendste en meest gebruikte theorieën over gedragsintenties is de theorie van beredeneerd gedrag³. De Tafel van Elf is grotendeels gebaseerd op deze theorie. Volgens deze theorie wordt een gedragsintentie gevormd door iemands attitude (of houding) ten opzichte van het gedrag en de subjectieve norm (wat andere vinden dat jij moet vinden of doen). Later is daar de ervaren gedragscontrole aan toegevoegd⁴. Dit is de mate waarin iemand zichzelf in staat acht het gedrag uit te kunnen voeren. Een positieve attitude, een subjectieve norm die het gewenste gedrag voorschrijft en een positieve inschatting van de ervaren gedragscontrole leiden tot sterkere gedragsintenties. Hoe sterker de gedragsintentie, hoe waarschijnlijker dat het gedrag wordt uitgevoerd.

Vanuit de criminologische literatuur is het ISMA model een bekend model dat de neiging tot naleving verklaart⁵. ISMA staat voor: Interne norm; Sociale norm; Mogelijkheden tot overtreding en naleving; en Afschrikking. Afwijkende interne en sociale normen, ervaren mogelijkheden tot regelovertrading en de kosten en baten van overtreding en naleving verklaren de intentie tot regelovertrading.

Als we het ISMA model vergelijken met de theorie van beredeneerd gedrag dan zien we dat de theorie van beredeneerd gedrag zich voornamelijk richt op de persoon, terwijl het ISMA model zich ook richt op de context, zie Tabel 2. Er is een kleine overlap tussen beide modellen. Zo komt de sociale norm uit het ISMA model grotendeels overeen met de subjectieve norm van de theorie van beredeneerd gedrag. Hieronder beschrijven we de zes determinanten voor de neiging tot naleving die beide modellen gezamenlijk opleveren. Daarnaast besteden we aandacht aan de rol van 'beloning' en 'weerstand' op naleving en overtreding.

³ Theory of reasoned action (Ajzen & Fishbein, 1980; Fishbein & Ajzen (1975).

⁴ Theory of planned behavior (Ajzen, 1988; 1991)

⁵ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2007)

ISMA model	Theorie van beredeneerd gedrag
<i>Persoon</i>	<i>Persoon</i>
Interne norm	
Sociale norm	Subjectieve norm
	Ervaren gedragscontrole
	Attitude
<i>Context</i>	
Mogelijkheden tot naleving en overtreding	
Afschrikking	

Tabel 2: Determinanten voor de neiging tot naleving

INTERNE NORM

De interne norm weerspiegelt onze 'morele intuïties'. Het zijn onze persoonlijke overtuigingen over wat goed is en wat fout is⁶. De interne norm betreft de mate waarin iemand neigt tot naleving uit morele verplichting. Interne normen reflecteren onze persoonlijke normen en waarden. Deze normen zijn vaak gebaseerd op abstracte waarden als vrijheid, gelijkheid, hulpvaardigheid, veiligheid, macht, rijkdom, enzovoorts⁷. Waarden weerspiegelen iemands algemene overtuigingen over hoe belangrijk bepaalde algemene doelen en ontwikkelingen zijn in het leven.

SOCIALE OF SUBJECTIEVE NORM

De sociale of subjectieve norm bestaat uit de voorschrijvende sociale norm en de waargenomen sociale norm⁸. De voorschrijvende sociale norm betreft de indruk die iemand heeft over wat anderen in de relevante omgeving *acceptabel vinden* met betrekking tot regelnaleving. De waargenomen sociale norm⁹ betreft de indruk die iemand heeft over wat anderen in de relevante omgeving *doen* met betrekking tot regelnaleving.

Uit een meta-analyse¹⁰ komt naar voren dat de voorschrijvende sociale norm een bescheiden invloed heeft op gedragsintenties en op het gedrag. De waargenomen sociale norm heeft ook een bescheiden invloed op gedragsintenties, maar heeft wel een sterkere directe invloed op het gedrag. Waargenomen sociale normen zijn vaak af te lezen uit de omgeving. De omgeving laat zien wat hoort in een bepaalde situatie. De omgeving kan ons gedrag dus direct beïnvloeden, zonder dat we daar intenties voor hebben.

Een andere vorm van sociale invloed is sociale druk. Sociale druk is druk of dwang die wordt uitgeoefend door de sociale omgeving om iemand aan te zetten tot bepaald gedrag. Dit gedrag is meestal gebaseerd op angst voor negatieve consequenties. Zo kan een kassière bijvoorbeeld besluiten om een klasgenoot die jonger is dan 18 jaar toch alcohol te verkopen, uit angst voor represailles.

⁶ Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2014)

⁷ Pligt, van der & Vliek (2014)

⁸ Waargenomen norm wordt ook wel descriptieve norm genoemd. Voorschrijvende norm wordt ook wel prescriptieve norm of injunctieve norm genoemd.

⁹ Van origine ging de theorie van beredeneerd gedrag uit van de voorschrijvende norm. Later is daar de waargenomen norm aan toegevoegd. Hiermee werd een aanzet gemaakt om minder bewuste processen in het voornamelijk rationele model te implementeren.

¹⁰ Manning (2009)

VOORBEELD: BROKEN WINDOWS

De broken windows theory* laat duidelijk zien hoe waargenomen sociale normen gedrag kunnen beïnvloeden. Mensen zoeken vaak in de omgeving naar signalen die 'verraden' wat gebruikelijk is om te doen. Zo gooien mensen sneller afval op straat als er toch al troep ligt. En stimuleert de aanwezigheid van graffiti op een muur klein crimineel gedrag. Wanneer er helemaal niets op straat ligt, zijn mensen sneller geneigd hun afval netjes in een vuilnisbak te gooien. Wanneer de voorschrijvende norm duidelijk wordt overtreden (bijvoorbeeld veel geparkeerde fietsen onder een verkeersbord dat dit verbiedt), stimuleert dit norm overschrijdend gedrag nog sterker (waardoor mensen nog sneller geneigd zijn hun fietsen 'verkeerd' te parkeren). Het geeft namelijk aan dat de norm is om het bord te negeren.

* Kelling & Wilson (1982)

MOGELIJKHEDEN VOOR NALEVING EN OVERTREDING

Bij mogelijkheden gaat het erom in hoeverre iemand mogelijkheden ziet om bepaalde regels te overtreden dan wel na te leven. Hoe gemakkelijker het is om regels na te leven, hoe sneller iemand geneigd is dit ook te doen. Het zijn veelal contextuele factoren die de mogelijkheden tot naleving of overtreding beïnvloeden. Deze kunnen onderverdeeld worden in vijf domeinen: fysiek, sociaal-cultureel, economisch, administratief en politiek. De fysieke context betreft de beschikbaarheid van middelen of mogelijkheden om gewenst of ongewenst gedrag te vertonen. De sociaal-culturele context betreft de sociale en culturele omgeving waarin het gedrag wordt uitgevoerd. Denk hierbij aan de hechtheid van het sociale netwerk binnen een groep, culturele tradities en religieuze normen. De economische context betreft de kosten en baten die gerelateerd zijn aan gewenst en ongewenst gedrag. De administratieve context betreft de mate waarin administratieve processen naleving vergemakkelijken of bemoeilijken. En tot slot, de politieke context. Deze betreft regels en wetgeving die het gewenste gedrag kunnen beïnvloeden.

AFSCHRIKKING

Afschrikking heeft direct te maken met de wijze waarop wet- en regelgeving wordt gehandhaafd. Het betreft de kans dat iemand wordt gepakt door een handhavende instantie (pakkans) en de inschatting van de ernst van de gevolgen (sanctie-ernst). Bij de pakkans kan onderscheid gemaakt worden tussen de objectieve en subjectieve pakkans. Bij de objectieve pakkans gaat het om de *feitelijke* pakkans. Bij de subjectieve pakkans gaat het om de *inschatting* van de pakkans. Beide kunnen van elkaar verschillen. Zo kan de feitelijke pakkans heel klein zijn, terwijl iemand denkt dat de pakkans heel groot is (of andersom). De neiging tot naleving wordt vooral beïnvloed door de subjectieve pakkans en minder door de feitelijke pakkans. Als de subjectieve pakkans laag wordt ingeschat, hebben sancties niet of nauwelijks impact op ons gedrag.

Een sanctie is effectiever wanneer er een directe, onmiddellijke relatie is tussen de overtreding en de sanctie. Wanneer een overtreding stelselmatig wordt bestraft, is dit effectiever voor naleving dan wanneer een overtreding soms wel en soms niet wordt bestraft. Consequente bestraffing is dus effectief voor naleving¹¹.

Afschrikking heeft ook negatieve (neven)effecten en kan leiden tot weerstand¹². Met name als afschrikkingmaatregelen als onrechtvaardig worden ervaren. Mensen zoeken dan soms 'tegenmaatregelen'. Denk hierbij aan het bedenken van mogelijkheden om de pakkans te verlagen, zoals het gebruiken van navigatiesystemen met flitspaalsignaleringen die aangeven waar een snelheidscontrole plaatsvindt. Of mensen gaan heel calculerend te werk. Iemand die bijvoorbeeld in zijn ogen een onterechte boete heeft gekregen voor zwart reizen in de trein, kan proberen deze boete terug te verdienen door op de eerstvolgende treinrit ook zwart te reizen. Dit zien we ook terug bij mensen die normaal gesproken wet- en

¹¹ Pligt, van der & Vliek (2014)

¹² Sherman (1990)

regelgeving vanuit morele overtuigingen (interne norm) naleven. Als zij een sanctie krijgen voor een overtreding die zij in hun ogen onbedoeld hebben gemaakt, kan hun intrinsieke motivatie tot naleving dalen of zelfs verdwijnen. In plaats daarvan leven zij wet- en regelgeving na vanuit winstmotieven (calculerend gedrag) of hedonistische motieven (geen zin in gedoe met de toezichthouder)¹³. Naleving vanuit deze twee motieven is minder duurzaam dan naleving vanuit morele motieven.

Verder hebben sancties die als onrechtvaardig worden ervaren invloed op de relatie tussen de toezichthouder en de ondertoezichtstaande. Als mensen een (in hun ogen) onrechtvaardige sanctie hebben gekregen, schatten zij in dat de toezichthouder in toekomstige situaties een minder coöperatieve houding heeft¹⁴.

Een ander nadeel van afschrikingsmaatregelen is dat zij vaak niet generaliseren naar soortgelijke situaties of gedragingen¹⁵. Zo leidt een flitspaal op de A2 niet perse tot naleving van de maximum snelheid op de A12. Ook zijn effecten van sancties op naleving vaak tijdelijk van aard. Of sancties leiden wel tot sterkere intenties tot naleving, maar niet altijd tot meer nalevingsgedrag¹⁶.

BELONING

Naast afschrikking zijn er andere mogelijkheden om naleving te bevorderen. Namelijk belonen van goed gedrag. Net als bij bestraffing, zien we dat beloningen effectiever zijn wanneer er een directe, onmiddellijke relatie is tussen naleving en de beloning¹⁷. Het frequent belonen van nalevingsgedrag heeft positieve gevolgen voor naleving. Voor het behouden van goed gedrag (naleving) is het beter om wel vaak, maar niet altijd te belonen. Ook geldt dat hogere beloningen effectiever zijn dan lagere beloningen.

Overigens zit hier wel een grens aan.

Een groot verschil tussen bestraffen en belonen is dat gedrag dat is aangeleerd met beloningen wel generaliseert naar soortgelijke situaties of gedragingen. En ander groot verschil is dat beloningen geen onwenselijke neveneffecten hebben.

WEERSTAND

Zoals hierboven beschreven kunnen sommige (handhavings)maatregelen weerstand oproepen. Ook wet- en regelgeving kunnen weerstand oproepen. Het is daarom belangrijk om, naast de motieven voor naleving of overtreding, ook mogelijke weerstanden in kaart te brengen.

In de literatuur¹⁸ worden drie vormen van weerstand onderscheiden: 'reactance', 'scepticisme' en 'inertia'. *Reactance* is een vorm van weerstand die ontstaat doordat mensen zich beperkt voelen in hun keuzevrijheid. Er wordt hen iets als het ware afgenomen. Een reactie als: 'Dat maak ik zelf wel uit' is een typische uiting van *reactance*. *Scepticisme* is een vorm van weerstand die ontstaat doordat mensen de boodschap niet geloven of twijfelen aan de noodzaak of oprechtheid van een maatregel. Een reactie als: "Ik geloof er niks van" is typisch voorbeeld van *scepticisme*. *Inertia* is een vorm van weerstand die ontstaat doordat mensen geen zin hebben in verandering. Een reactie als: "Het gaat toch goed zoals het gaat?" duidt op *inertia*.

¹³ Wijk, van & Six (2014)

¹⁴ Mulder, Vegt, van der, & Ponsioen (2014)

¹⁵ Kazdin (2001)

¹⁶ Mulder, Vegt, van der, & Ponsioen (2014)

¹⁷ Pligt, van der, Koomen, Harreveld, van (2007)

¹⁸ Knowles & Linn (2004); Knowles & Riner (2007)

ERVAREN GEDRAGSCONTROLE

Ervaren gedragscontrole gaat over de inschatting die mensen maken over de mate waarin zij in staat zijn de regels na te leven. Het gaat dus niet om of zij feitelijk in staat zijn de regels na te leven, maar om de subjectieve inschatting. Zo kan een kassière van 17 jaar het lastig vinden om aan leeftijdsgenoten een identiteitsbewijs te vragen. De kassière ervaart een barrière om zich aan de regels te houden.

ATTITUDES

Een attitude is een verzameling van iemands meningen, gevoelens, voorkeuren en overtuigingen¹⁹. Het is een positieve of negatieve evaluatie of verwachting van een attitudeobject. Dit kan zijn: een inspecteur, een handhavende instelling, wet- en regelgeving, een situatie, een sanctie, een gedraging, etc. Een attitude wordt gevormd door cognitieve overwegingen (overtuigingen en meningen) en affectieve reacties (gevoelens en emoties). Zo kunnen ouders positief staan tegenover het alcoholverbod voor minderjarigen, omdat zij denken dat alcoholgebruik schadelijk is voor de ontwikkeling van de hersenen. Dit is een typisch voorbeeld van een attitude gebaseerd op cognitieve afwegingen. Ouders kunnen ook positief staan tegenover het alcoholverbod, omdat het niet goed voelt als hun minderjarige kinderen 's nachts dronken over straat lopen. Dit is een typisch voorbeeld van een attitude gebaseerd op affectieve reacties.

De cognitieve en affectieve componenten hebben niet altijd dezelfde waardering (positief of negatief). Zo kan de ene component positief zijn, terwijl de andere component negatief is. Zo kun je weten dat het ongezond is om als minderjarige alcohol te drinken (cognitief), maar het wel heel lekker en gezellig vinden om samen met je vrienden een biertje te drinken (affectief). De mate waarin beide componenten de attitude beïnvloeden varieert. Soms is een attitude vooral gebaseerd op affectieve reacties, soms vooral op cognitieve overwegingen.

Attitudes die vooral gebaseerd zijn op affectieve reacties, worden ook wel intuïtieve attitudes genoemd. Deze attitudes worden gevormd op basis van oppervlakkige informatieverwerking. Attitudes die vooral gebaseerd zijn op cognitieve overwegingen, worden ook wel beredeneerde attitudes genoemd. Deze attitudes worden gevormd op basis van bewuste afwegingen van positieve en negatieve kenmerken van het attitudeobject.

Een van de beperkingen van de theorie van beredeneerd gedrag is dat de attitude in het model voornamelijk gebaseerd is op de cognitieve overwegingen. De affectieve reacties worden niet of nauwelijks in ogenschouw genomen. Ook het ISMA model en de Tafel van Elf zijn overwegend rationele modellen, die ervan uitgaan dat mensen zich voornamelijk laten leiden door beredeneerde processen.

TWEE SYSTEMEN OM GEDRAG TE VERKLAREN

Sinds het einde van de twintigste eeuw zijn er verschillende duale procesmodellen voor informatieverwerking geïntroduceerd²⁰. Het gemeenschappelijke van deze duale procesmodellen is dat zij ervan uitgaan dat informatieverwerking op twee manieren plaatsvindt: via de perifere route (impulsieve systeem) en via de centrale route (reflectieve systeem). Informatieverwerking in het reflectieve systeem is traag en gecontroleerd, is gebaseerd op beredeneerde processen en leidt tot weloverwogen oordelen en beslissingen, zie Tabel 3. Informatieverwerking in het impulsieve systeem is snel en automatisch, is gebaseerd op associatieve processen en leidt tot intuïtieve oordelen. Deze intuïtieve oordelen worden beïnvloed door zintuigelijke waarnemingen (kleur, geluid, smaak, geur, etc), affectieve gevoelens (positief of negatief gevoel) en 'cognitieve' gevoelens (bekendheid, herkenbaarheid, gemak, etc).

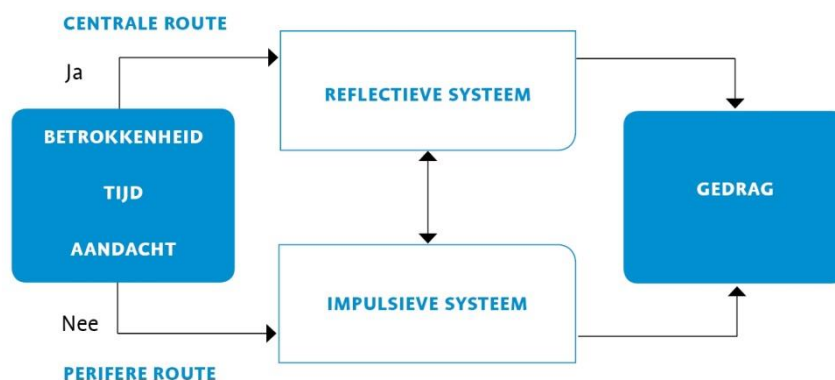
¹⁹ Pligt, van der & Vliek (2014)

²⁰ Bv. Elaboration Likelihood Model (ELM; Petty & Cacioppo, 1986); Heuristic-systematic model (HSM; Chaiken & Trope, 1999); Gawronski & Bodenhausen (2006); Kahneman (2011); Reflectief-Impulsief Model (RIM; Strack & Deutsch, 2004).

Impulsieve systeem: Perifere route	Reflectieve systeem: Centrale route
Snel	Traag
Kost weinig tot geen tijd en energie	Kost tijd en energie
Vergt weinig tot geen motivatie en aandacht	Vergt motivatie en aandacht
Automatisch	Gecontroleerd
Associatieve processen	Beredeneerde processen
Onbewust	Bewust
Affectieve reacties	Cognitieve overwegingen
Intuïtieve oordelen	Weloverwogen oordelen

Tabel 3. Twee routes voor informatieverwerking: Kenmerken

Volgens het RIM (Reflectief-Impulsief Model, zie Figuur 1)²¹ opereren beide systemen parallel aan elkaar en beïnvloeden zij elkaar. Gedrag wordt verklaard door de gezamenlijke uitkomst van reflectieve en impulsieve determinanten. Welk systeem uiteindelijk de overhand heeft in het voorspellen van gedrag, is afhankelijk van verschillende factoren. Aangezien het reflectieve systeem tijd, motivatie en aandacht²² vergt, zal dit systeem de overhand hebben als het gaat om gedrag dat iemand belangrijk vindt (bijvoorbeeld door persoonlijke betrokkenheid) of om gedrag waarvoor iemand verantwoordelijk is (of wordt gehouden) en er tijd en ruimte is voor uitgebreide informatieverwerking. Hoe minder dit het geval is, hoe minder sterk het reflectieve systeem het gedrag voorspelt en hoe sterker het impulsieve systeem het gedrag voorspelt.



Figuur 1: Reflectieve-Impulsieve model

²¹ Strack & Deutsch (2004)

²² Of cognitieve capaciteit

AUTOMATISCHE PROCESSEN

Gedrag wordt dus niet alleen gestuurd door beredeneerde, weloverwogen keuzes (centrale route) zoals de theorie van beredeneerd gedrag en het ISMA model suggereren, maar ook door automatische, intuïtieve oordelen (perifere route). Wanneer informatie geheel verwerkt wordt via de perifere route (impulsieve systeem), spreken we van automatische processen. Bij automatische processen is geen sprake van grondige verwerking van inhoud of van beredeneerde overwegingen, maar van intuïtief gedrag. Bij dit gedrag staan we vaak niet zo stil. We laten ons leiden door wat we (vaak min of meer onbewust) zien, zonder er goed bij na te denken. Bij het tot stand komen van keuzes, maken we gebruik van vuistregels (of heuristieken). Vuistregels zijn eenvoudige, intuïtieve regels die mensen bewust en onbewust gebruiken om snel keuzes te maken²³. Denk hierbij aan het kopen van het duurste product, in de veronderstelling dat dit ook het beste product is. Of de overschatting van de kans op een vliegtuigongeluk als er net een vliegtuig is neergestort. Over het algemeen zijn vuistregels nuttige regels die vaak leiden tot het juiste antwoord. Ze helpen dus om relatief goede keuzes te maken op basis van eenvoudig en snel te interpreteren informatie. Overigens hoeven vuistregels niet altijd tot het juiste antwoord te leiden, omdat ze de werkelijkheid kunnen vertekenen. Denk hierbij aan stereotypen: studenten gaan niet allemaal in het weekend naar huis met hun wasgoed!

VOORBEELD: EXPERTISE

Expertise is een belangrijk kenmerk van geloofwaardigheid. Als een expert veel weet over een onderwerp waar wij zelf minder verstand van hebben, leidt dit tot overtuigingskracht. Expertise is vaak af te leiden uit verschillende attributen, zoals een uniform (piloten) of witte jas (arts). Afhankelijk van de route van informatieverwerking laten wij ons overtuigen door verschillende zaken. Wanneer het onderwerp ons persoonlijk aangaat (iemand schrijft je een heel zwaar medisch traject voor), zullen we goed luisteren naar de argumenten voor en tegen een dergelijke behandeling. Wanneer het onderwerp wat minder belangrijk is (iemand schrijft een homeopathisch middel voor onder het mom: baat het niet dan schaadt het niet) dan zijn we minder geïnteresseerd in alle argumenten voor en tegen het middel. We maken dan gebruik van vuistregels en kijken bijvoorbeeld meer naar de attributen (witte jas) die ons ervan overtuigen dat de persoon het wel zal weten. De bekende tandpastareclames maken hier handig gebruik van: een man in witte jas probeert ons te overtuigen dat dat ene merk tandpasta toch echt de beste is. En vaak laten we ons daar door leiden...

AUTOMATISCHE PROCESSEN: INVLOED VAN DE OMGEVING

Naast de waargenomen sociale norm in de omgeving, zoals in het voorbeeld waarin mensen sneller afval op straat gooien als er toch al troep ligt, zijn er nog andere kenmerken in de omgeving die ons gedrag automatisch kunnen sturen. Denk bijvoorbeeld aan muziek en geur. Zo blijken klanten meer Franse wijnen te kopen in een supermarkt als er Franse muziek wordt gespeeld en meer Duitse wijnen als er Duitse muziek wordt gespeeld²⁴. Onderzoek in een winkelcentrum in Utrecht toont aan dat het verspreiden van een subtiele sinaasappelgeur ertoe leidt dat bezoekers van het winkelcentrum zich veiliger voelen en het winkelcentrum als plezieriger ervaren²⁵. En onderzoek op een Spoed Eisende Hulp (SEH) in een ziekenhuis laat zien dat het verspreiden van een subtiele vanillegeur tot minder agressie leidt. Ook had de geur invloed op de stemming van bezoekers van de SEH: zij voelden zich minder angstig en minder geïrriteerd en zowel bezoekers als personeel van de SEH vonden de interacties met elkaar positiever. Verder vonden mannelijke bezoekers van de SEH de baliemedewerkers vriendelijker²⁶.

²³ Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2014)

²⁴ North, Hargreaves & McKendrick (1997)

²⁵ <http://consumatics.nl/geur-in-kanaleneiland/> dd. 03-07-2014

²⁶ Eysink Smeets, Hof, van 't, & Zandbergen (2012)

Maar ook (veranderingen in) de fysieke omgeving kan ons gedrag automatisch beïnvloeden. Zo rijden we langzamer op wegen die smaller zijn of lijken en remmen we meer af voor een tunnel die donker is dan voor een tunnel die goed verlicht is. Al deze kenmerken in de omgeving kunnen een directe invloed hebben op het gedrag van mensen, zonder dat ze het zelf (bewust) weten.

VOORBEELD: Vlieg in Urinior

Een bekend voorbeeld van gedragsbeïnvloeding waarbij gebruik wordt gemaakt door kenmerken uit de omgeving komt uit Nederland en is te vinden in de toiletten van Schiphol. De luchthaven liet op de bodem van urinoirs afbeeldingen van vliegen tekenen zodat mannelijke bezoekers beter zouden mikken tijdens het plassen. Het aantal knoeiers nam met 80 procent af! Dit bespaarde Schiphol veel geld bij het schoonmaken van de toiletten. Schiphol haalde wereldwijd de pers.

AUTOMATISCHE PROCESSEN: GEWOONTGEDRAG

Ook gewoontgedrag is een voorbeeld van automatisch gedrag. Als mensen in een bepaalde situatie steeds hetzelfde gedrag vertonen, wordt dit op den duur een gewoonte. Zo hoeven mensen bijvoorbeeld niet elke dag na te denken over de manier waarop ze naar het werk gaan. Over het algemeen nemen mensen elke dag hetzelfde vervoersmiddel naar het werk en varieert dit niet van dag tot dag. Het voordeel van gewoontgedrag is dat het weinig energie en aandacht kost en dus eigenlijk als vanzelf gaat. Het nadeel van gewoontgedrag is dat het daardoor moeilijk te doorbreken of te veranderen is. Dit is lastig als het gewoontgedrag niet overeenkomt met het gewenste gedrag.

Uit onderzoek naar handhygiëne in ziekenhuizen blijkt dat gewoontgedrag, naast attitude (over de waargenomen uitkomst) en ervaren gedragscontrole een belangrijke voorspeller is voor het naleven van de voorschriften voor handhygiëne²⁷. Bij het in kaart brengen van de motieven voor naleving of overtreding is het dus belangrijk om hier rekening mee te houden. Een goed moment om gewoontgedrag te veranderen is als de situatie verandert. Het is namelijk vaak de situatie die het gewoontgedrag in gang zet. Iemand die van werk verandert, zal bijvoorbeeld opnieuw de keuze voor het vervoersmiddel moeten maken.

EEN NIEUW ANALYSEMODEL

Om de motieven voor regelnaleving en -overtreding goed in kaart te kunnen brengen, heeft het CCV het *duale model voor naleving en overtreding* ontwikkeld (zie Figuur 2), waarin recente wetenschappelijke inzichten zijn opgenomen. Met name de toevoeging van de perifere route (impulsief systeem) is nieuw aan dit model.

Aan de linkerkant staan de determinanten die bepalen welke verwerkingsroute (perifeer of centraal) wordt gevolgd en dus welk systeem (impulsief of reflectief) de sterkste invloed heeft op naleving of overtreding. Dat zijn de determinanten: betrokkenheid, tijd en aandacht. Hoe meer deze determinanten aanwezig zijn, des te groter is de invloed van het reflectieve systeem op naleving of overtreding. Hoe minder deze determinanten aanwezig zijn, des te groter is de invloed van het impulsieve systeem op naleving of overtreding.

De determinanten in het reflectieve systeem zijn gebaseerd op het Willen-Kunnen-Durven model (WKD) voor regelovertrading²⁸. Dit model stelt dat mensen zich in het algemeen aan wet- en regelgeving houden, tenzij iemand *wil* overtreden, *kan* overtreden en *durft* te overtreden. Redenen waarom iemand zich niet aan wet- en regelgeving *wil* houden zijn divers: hij is het niet eens met de regel of vindt de regel oneerlijk, anderen houden zich ook niet aan de regel of het kost te veel moeite om zich aan de regel te houden. Wanneer

²⁷ Erasmus (2012)

²⁸ Elffers (2014)

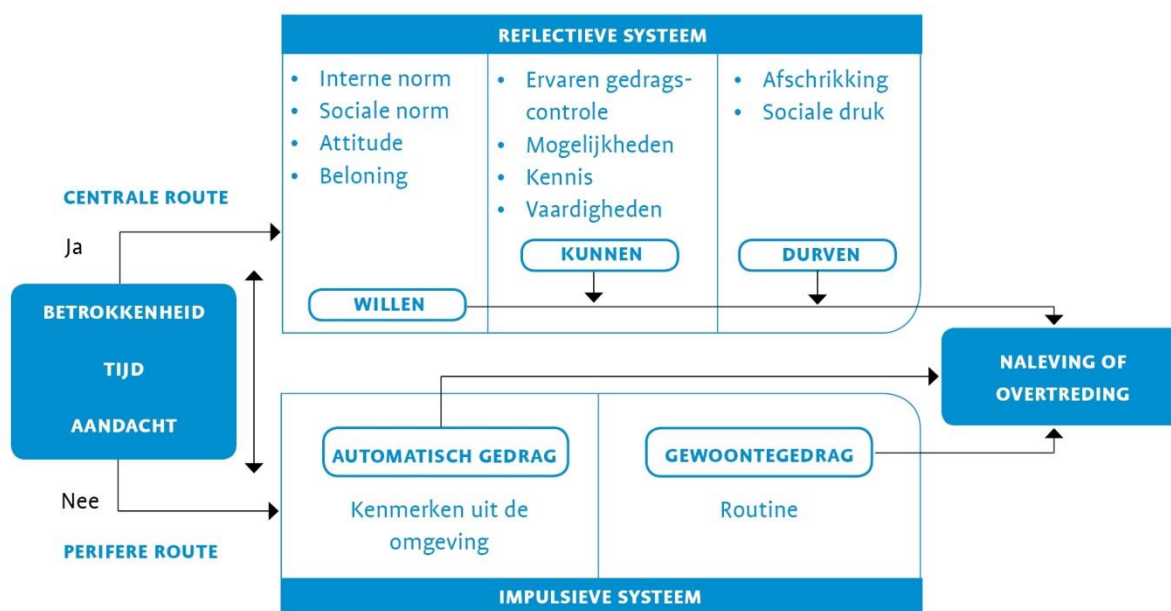
iemand zich niet aan wet- en regelgeving wil houden, leidt dit overigens niet altijd tot regelovertreding. Het moet namelijk ook mogelijk zijn om regels te kunnen overtreden. Iemand die geld wil witwassen moet daar bijvoorbeeld wel goede contacten voor hebben. Ook als iemand wet- en regelgeving wil en kan overtreden, leidt dat niet altijd tot regelovertreding. Iemand moet het namelijk ook durven. Een potentiële overtreder weegt af of hij al dan niet tegen de lamp loopt en schat in wat de consequenties daarvan zijn. Afhankelijk daarvan zal iemand naleven of overtreden.

Het WKD-model volgt, net als het ISMA-model en de Tafel van Elf de rationele-keuze traditie. Deze traditie is in onderstaand model in de bovenste rij (Reflectieve Systeem) weergegeven. Nieuw is de toevoeging van het Impulsieve Systeem (zie onderste rij in het model).

Wanneer iemand niet gemotiveerd is om goed over wet- en regelgeving na te denken, er geen tijd voor heeft of er geen aandacht aan wil of kan schenken, dan wordt nalevingsgedrag vooral beïnvloed door impulsieve determinanten: automatisch gedrag en gewoontegedrag. Automatisch gedrag wordt gestuurd door kenmerken in de omgeving zonder er bij na te denken. Gewoontegedrag wordt gestuurd door routine. Als iemand gewoonlijk een bepaalde regel overtreedt, dan zal hij dit blijven doen zolang het impulsieve systeem de overhand heeft.

TOEPASSING VAN HET DUALE MODEL VOOR NALEVING EN OVERTREDING

Het *duale model voor naleving en overtreding* fungeert als raamwerk voor het in kaart brengen van de motieven voor naleving of overtreding. Het CCV ontwikkelt momenteel een instrument gebaseerd op dit model waarmee de motieven stap voor stap in kaart gebracht kunnen worden. Dit instrument zal begin 2015 beschikbaar zijn.



Figuur 2: Duaal model voor naleving en overtreding

- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality and behavior*. Milton Keynes: Open University Press.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). The influence of attitudes on behaviour. In D. Albarracín, B.T. Johnson, & M.P. Zanna (red.), *The handbook of attitudes*, (pp. 173-221). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (2010). *De tafel van Elf; Een veelzijdig instrument*. Rijswijk: Artoos.
- Chaiken, S., & Trope, Y. (red.) (1999). *Dual-process theories in social psychology*. New York: Guilford Press.
- Elffers, H. (2014). Compliance analyseren met behulp van het Willen-Kunnen-Durven-model. *Justitiële Verkenningen*, 4, 65-76.
- Erasmus, V. (2012). *Compliance to Hand Hygiene Guidelines in Hospital Care; A stepwise behavioural approach*. Doctoral dissertation. Erasmus University Rotterdam. The Netherlands.
- Eysink Smeets, M., Hof, C., van het, & Zandbergen, H. (2012). *Zintuigbeïnvloeding en Veiligheid; Verslag van een innovatieproject*. Landelijke Expertisegroep Veiligheidspercepties. In opdracht van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading: Addison-Wesley.
- Gawronski, B., & Bodenhausen, G.V. (2006). Associative and propositional processes in evaluation: An integratie review of implicit and explicit attitude change. *Psychological Bulletin*, 132, 692-731.
- Inspectie voor de Rechtshandhaving (1994). *De eerste stap*. Den Haag.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus & Giroux.
- Kazdin, A.E. (2001). *Behavior modification in applied settings*, (6^e ed). Belmont: Wadsworth/ Thomson Learning.
- Knowles, E.S. & Linn, J.A. (Eds.) (2004). *Resistance and persuasion*. Mahwah: Erlbaum.
- Knowles, E.S. & Riner, D.D. (2007). Omega approaches to persuasion: Overcoming resistance. In A.R. Pratkanis (ed.), *The science of social influence. Advances and future progress*. New York: Taylor & Francis, (chapter 3).
- Manning, M. (2009). The effects of subjective norms on behaviour in the theory of planned behaviour: A meta-analysis. *Britisch Journal of Social Psychology*, 48, 649-705.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2007). *Fraude in Beeld. Deel 1. Samenvatting*.
- Mulder, L.B., Vegt, van der G., & Ponsioen, S. (2014). *Omgaan met regelovertreding in vertrouwensrelaties; Effecten van dialoog- en sanctiefactoren en de invloed van de relatie tussen toezichthouder en ondernemer*. In de Reeks Handhaving & Gedrag. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- North, A.C., Hargreaves, D.J., & McKendrick, J. (1997). In-store music affects product choice. *Nature*, 390, 132.
- Petty, R.E., & Cacioppo, J.T. (1986). The elaboration likelihood model of persuasion. In L. Berkowitz (red.), *Advanced in Experimental Social Psychology* (Vol. 10, pp. 123-205). San Diego: Academic Press.
- Pligt, J. van der, Koomen, W., Harreveld, F. van (2007). *Bestrafen, belonen en beïnvloeden. Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving*. In de Reeks Handhaving & Gedrag. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Pligt, J. van der, & Vliek, M.L.W. (2014). *Overreden en verleiden. De psychologie van beïnvloeding*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Raad voor de Leefomgeving en infrastructuur. (2014). *Doen en laten. Effectiever milieubeleid door mensenkennis*. Den Haag: OBT-Opmeer.
- Renes, R.J., & Putte B. van de (2011). *Gedragsverandering via campagnes*. Dienst Publiek en

Communicatie. Ministerie van Algemene Zaken.

- Ruimschotel, D., Van Reenen, P., & Klaasen, H. M. (1995). Tussen norm en feit. *Beleidsanalyse* 2, 15-23.
- Ruimschotel, D., Van Reenen, P., & Klaasen, H. M. (1996). De Tafel-van-Elf. *Beleidsanalyse* 3, 4-13.
- Sherman, L.W. (1990). Police crackdowns: Initial and residual deterrence. In M. Tonry & N. Morris (red.), *Crime and justice: A review of research*. Chicago: University of Chicago Press.
- Strack, F., & Deutsch, R. (2004). Reflective and impulsive determinants of social behavior. *Personality And Social Psychology Review*, 8, 220-247.
- Kelling, G.L. & Wilson, J.Q. (1982). Broken windows: the police and neighborhood safety. *Atlantic Monthly*, 249(3), 29-38.
- Wijk, E.G., & Six, F.E. (2014). *De diversiteit van het willen; Een onderzoek naar de dynamiek van motivaties achter regelnaleving*. In de Reeks Handhaving & Gedrag. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

COLOFON

Waarom zou ik de wet
naleven?
pagina 15/15

Uitgave

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV, Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC, Utrecht
T(030)7516700
F(030)7516701
Informatiedesk
T(030)7516777
www.hetccv.nl

Auteur

Karin Bongers, Het CCV

Met dank aan

Bert Berghuis, Christine Swankhuisen, Henk Elffers, Henriette Prast, Jorik van Bijlert, Madelijn Strick, Marielle Jansen, Michael Vliek, Miriam Adriaanse, Mirjam Prinsen, Suzie Geurtsen, Timo Jansen, Wim Huisman.

Eindredactie

Sophie de Clercq, Het CCV

Copyright

© Het CCV, oktober 2014