

# Samenvatting

## Aanleiding en doelstelling

In de laatste jaren is het belang van gedragsinzichten bij beleidsmakers toegenomen om beleid efficiënter en effectiever vorm te geven. Het Directoraat Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving (DGRR) van het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft daarom vijf thema's ter onderzoek aangedragen. Binnen deze thema's is het streven om kennis te vergaren die inspiratie kan bieden om wettelijk, rechtmatig en wenselijk gedrag in de samenleving te bevorderen en strafbaar gedrag zo veel mogelijk te voorkomen zonder de keuzevrijheid van burgers te beperken of bepaald gedrag op te leggen. Deze vijf onderwerpen zijn:

1. Online seksueel getinte communicatie
2. Voetbalgeweld
3. Winkeldiefstal door eigen personeel
4. Effectieve digitalisering van geschiloplossing, en
5. Woonoverlast.

Voor dit rapport is een onderzoek uitgevoerd naar kennis over de vijf onderwerpen in de wetenschappelijke literatuur. In elk hoofdstuk van dit rapport worden aspecten van gedragskennis beschreven die gekoppeld kunnen worden aan het respectieve onderwerp en het bevorderen van positief gedrag. Indien het gaat om onrechtmatig of onwettelijk gedrag, is de focus gelegd op *first offenders*, dus mensen voor wie strafbaar gedrag geen uiting van een gewoonte is. De huidige inventarisatie van de beschikbare kennis is bedoeld als wegwijzer en biedt aanknopingspunten voor gedetailleerder onderzoek naar verschillende gedragscomponenten die een rol spelen bij de besproken thema's.

## Het literatuuronderzoek

Voor elk van de onderwerpen zijn de volgende aspecten doorlopen:

- (1) Het integreren van de wetenschappelijke literatuur over hoe het (on)gewenste gedrag tot stand komt en hoe legitiem gedrag gestimuleerd zou kunnen worden;
- (2) Het verzamelen en evalueren van voorbeelden op het gebied van positieve gedragsbeïnvloeding, waar nodig bij aanpalende probleemgebieden;
- (3) Het formuleren van suggesties voor maatregelen die in Nederland zouden kunnen werken op basis van de besproken wetenschappelijke literatuur.

Bij de integratie van wetenschappelijke literatuur ligt de focus op (sociaal-)psychologisch onderzoek en is zowel experimenteel als observationeel onderzoek opgenomen. Terwijl de grote meerderheid aan onderzoeksresultaten kwantitatief van aard is, is ook kwalitatief onderzoek in acht genomen. Het rapport biedt daarmee een overzicht van de bestaande gedragskennis die van belang is voor elk van de vijf thema's.

## De vijf onderwerpen

Het onderzoek betreft een breed scala aan onderwerpen met verschillende doelgroepen en verschillende wenselijke gedragingen. We gaan elk onderwerp onderaan kort toelichten.

### ***Online seksueel getinte communicatie***

*Doelgroep:* Kinderen/jongvolwassenen.

*Doelgedrag:* Het voorkomen dat kinderen/jongvolwassenen slachtoffer/dader zijn van grensoverschrijdend seksueel gedrag, zoals “sexting” (seksueel getinte berichten/foto’s via internet verspreiden), “sexchatting” (op indringende en vergaande wijze seksueel en seksualiserende wijze communiceren via internet) en “sextortion” (seksuele afpersing). (WODC startnotitie)

*Toelichting:* Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat de meningen over het gevaar van sexting verdeeld zijn. Sexting wordt aan de ene kant in verband gebracht met een patroon van impulsieve, schadelijke gedragingen. Aan de andere kant zijn er ook meningen te vinden die sexting niet als normafwijkend maar als normatief zien. Terwijl er risico’s verbonden zijn aan sexting, kan het vrijwillig delen van seksueel getinte berichten met een romantische partner ook worden gezien als een normale stap in de seksuele ontwikkeling (Döring, 2014). Jongeren worden tijdens de adolescentie seksueel actief en gaan zich seksueel emanciperen en ontwikkelen. Sexting kan hier uitdrukking van zijn. In een bespreking van de gevolgen van sexting is het daarom belangrijk om een genuanceerd beeld te handhaven: Sexting kán een probleem zijn maar is dat lang niet altijd. Zo moet er een onderscheid worden gemaakt tussen het delen van seksueel getinte foto’s dat onder bepaalde gevallen niet normafwijkend is en het delen van seksueel expliciet materiaal dat duidelijker normafwijkend is. Verder is de ontvanger van een seksueel getinte foto belangrijk voor het bepalen van het risico van sexting; het delen van seksueel getinte foto’s met iemand die je persoonlijk kent en vertrouwd is minder risicovol dan het delen van seksueel getinte foto’s met iemand die je alleen online kent en dus minder kunt vertrouwen. Een van de voornaamste risico’s van sexting is de *ongewenste verspreiding van seksueel getinte berichten of foto’s* en vervolgens de kans op *cyberpesten*. Bijzondere aandacht moet dan ook gaan naar het bestrijden van ‘slut shaming’ en ‘revenge porn’, waarbij intieme foto’s onbevoegd worden doorgestuurd om een andere persoon schade toe te voegen. Verder is het belangrijk om jongeren handvaten te geven om de kans te verlagen dat berichten schadelijke gevolgen kunnen hebben.

### ***Voetbalvandalisme***

*Doelgroep:* Gelegenheidsordeverstoorders tijdens voetbalwedstrijden.

*Doelgedrag:* Het voorkomen van “gedragingen van personen alleen of in groepen in relatie tot het voetbal die te maken hebben met verstoring van de openbare

orde/veiligheid en/of het plegen van strafbare feiten.” (Centraal Informatiepunt Voetbalvandalisme, 2015). Tegelijkertijd is het streven om positief gedrag te propageren waardoor een voetbalwedstrijd minder een spanningsveld en meer een feest wordt.

*Toelichting:* Elk jaar zijn er ongeveer 800 verstoringen van de openbare orde en veiligheid binnen en buiten het stadion. Het gaat daarbij om allerlei incidenten, variërend van vechtpartijen en mishandeling tot vernieling en brandstichting. Bij het scheppen van inzicht in de factoren die bijdragen aan voetbalvandalisme is een belangrijk onderscheid dat tussen verschillende soorten voetbalvandalisme. Enerzijds is er geweld dat betrekkelijk spontaan ontstaat, bijvoorbeeld als gevolg van hoogoplopende emoties tijdens de wedstrijd. Hierbij kunnen ook reguliere supporters betrokken raken. Daarnaast is er georganiseerd geweld tussen groepen hooligans, wat vaak relatief losstaat van een wedstrijd (Colaers & van Limbergen, 1986). We hebben geprobeerd vooral inzicht te bieden in de eerstgenoemde vorm van vandalisme. We hebben daarbij gezien dat voetbalvandalisme een zeer complex fenomeen is met verschillende verschijningsvormen én oorzaken. Er zijn mensen van wie de persoonlijkheidsstructuur zodanig is dat ze een betrekkelijk stabiele neiging tot het vertonen van crimineel gedrag hebben. Deze groep is vermoedelijk oververtegenwoordigd binnen de groep hooligans. Deze groep is vrij moeilijk te beïnvloeden, maar de sociale context waarin de leden van deze groep opereren biedt wel mogelijkheden hun invloed te beperken. De interactie tussen hooligans en fanatieke supporters is in potentie een gevaarlijke mix, waarbij de fanatieke supporter die zich onrechtvaardig behandeld voelt zich bij de hooligans kan scharen op basis van een gedeeld gevoel van slachtofferschap. Door de reguliere supporter positief te benaderen en te vertrouwen zal deze zich wellicht minder snel identificeren met de hooligan en blijft de laatstgenoemde minderheid geïsoleerd. Door het versterken van de sociale identiteit van de groep reguliere supporters zou deze groep voor jonge fans ook relatief aantrekkelijker kunnen worden dan de groep hooligans. Een dergelijke sociale identiteitsbenadering, gericht op het vergroten van identificatie met andere groepen dan die van de hooligans zou aldus ook op langere termijn kunnen bijdragen aan het terugdringen van het maatschappelijke probleem voetbalvandalisme.

### ***Winkeldiefstal door eigen personeel***

*Doelgroep:* Elke werknemer die in de gelegenheid is goederen weg te nemen waar hij of zij beroepsmatig mee in aanraking komt (WODC startnotitie).

*Doelgedrag:* Elke werknemer houdt zich aan de wet en ontvreemdt geen goederen (WODC startnotitie).

*Toelichting:* In 2016 werden in Nederland 39.490<sup>1</sup> winkeldiefstallen geregistreerd (CBS, 2017). De meeste aandacht gaat uit naar het voorkomen van diefstal van buiten,

---

<sup>1</sup> Voorlopige cijfers voor 2016

relatief weinig aandacht wordt besteed aan winkeldiefstal door eigen personeel. In de wetenschappelijke literatuur wordt vooral onderzoek gedaan naar de voorspellers van contraproductief werkgedrag. Dit kan worden gezien als een koepelterm waaronder naast minder schadelijk gedrag zoals het houden van lange pauzes, ook duidelijk onwettelijk gedrag valt zoals interne fraude en diefstal (Spector & Fox, 2010). Contraproductief werkgedrag is meestal terug te voeren op een combinatie of interactie van individuele en omgevingsfactoren. Voor de meerderheid van de bevolking schendt diefstal een morele norm. We hebben daarom een reden nodig om immoreel gedrag te kunnen rechtvaardigen zodat het ons positief zelfconcept niet aantast (Aquino & Reed, 2002; Ayal, Gino, Barkan, & Ariely, 2015; Bandura, 1999). Het identificeren van deze redenen en vervolgens het creëren van omstandigheden waarin deze excuses niet mogelijk zijn is essentieel voor het voorkomen van diefstal op werk.

### ***Digitale geschiloplossing***

*Doelgroep:* Burgers die betrokken raken bij conflicten met andere burgers rondom bijvoorbeeld scheiding en ontslag en daarbij een juridische oplossing zoeken.

*Doelgedrag:* Het efficiënter en effectiever maken van digitale geschiloplossing.

*Toelichting:* Het aantal juridische conflicten dat voor het kantongerecht komt is de afgelopen jaren aanzienlijk toegenomen. Bovendien blijken bestaande juridische procedures vaak geen goede oplossing te bieden voor alledaagse rechtsproblemen als burenruzies, letselschade, scheidingen en ontslagzaken, die steeds vaker verzanden in 'slepende juridische procedures'. In een poging bij te dragen aan een meer efficiënte geschiloplossing is enkele jaren geleden door de Raad voor de Rechtsbijstand en de Universiteit van Tilburg de zogenaamde Rechtwijzer ([www.rechtwijzer.nl](http://www.rechtwijzer.nl)) ontwikkeld, die beoogt mensen die te maken hebben met een conflict te helpen bij het oplossen daarvan. Van de Rechtwijzer wordt echter (nog) weinig gebruik gemaakt. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat De Rechtwijzer nog niet voldoende in staat is effectief om te gaan met de emoties die bij civiele juridische conflicten als burenruzies, letselschade en echtscheidingen hoog op kunnen lopen. Bij het effectief oplossen van conflicten is het belangrijk de invloed te onderkennen die emoties kunnen hebben op het beloop van een conflict. Als de betrokkenen bij een conflict bijvoorbeeld boosheid ervaren dan verkleint dit niet alleen de kans op het vinden van een oplossing maar neemt ook de kans op escalatie van het conflict toe. Schuldgevoelens over de eigen rol in het conflict dragen juist bij aan een meer coöperatieve opstelling. Het succes van digitale geschilbemiddeling bij e-commerce conflicten (zoals door SquareTrade) laat zien dat een eenvoudige, toegankelijke en transparante procedure wel degelijk effectief kan zijn in het beperken van de potentieel ontwrichtende werking van negatieve emoties bij conflicten. Het benadrukken van een rechtvaardige procedure en de eigen rol binnen het conflict is hierbij belangrijk. Inzicht in de psychologische factoren die communicatie over conflicten in online

omgevingen kan beïnvloeden is van groot belang in het verder ontwikkelen van vormen van digitale geschilbemiddeling die betrekking hebben op conflicten die complexer (en emotioneler) zijn dan die in de online marktplaats. De uitdaging hierbij is de voordelen van de online omgeving mee te nemen zonder de communicatie tussen de partners in het conflict teveel te verarmen. Effectievere vormgeving van digitale geschilbemiddeling zal helpen burgers die betrokken zijn bij conflicten de weg te laten vinden naar middelen als De Rechtwijzer.

## **Woonoverlast**

*Doelgroep:* Burgers die betrokken zijn bij beginnende burenruzies.

*Doelgedrag:* Het doel is preventie en de-escalatie van ervaren woonoverlast en conflict tussen burenen.

*Toelichting:* Woonoverlast is een maatschappelijk probleem dat bij alle betrokkenen veel stress oproept. Echter is het ook onvermijdelijk dat burenen af en toe hinder van elkaar ervaren. In de omgang met woonoverlast van burenen is het daarom belangrijk dat een geschil tussen burenen niet tot een onoplosbaar conflict gaat escaleren maar relatief snel kan worden opgelost. In de laatste jaren is er veel aandacht geweest voor het vinden van manieren om woonoverlast in de huur- en koopsector terug te dringen. Op dit moment hebben woningcorporaties, gemeente, politie en andere ketenpartners verschillende instrumenten ter beschikking om woonoverlast te bestrijden (bv. persoonlijke gesprekken, afspraken, buurtbemiddeling, formele waarschuwingsbrieven, gedragsaanwijzingen, of ontruiming) (zie CCV). Desondanks duurt het vaak drie tot vier jaar totdat betrokken instanties tot actie (kunnen) overgaan wanneer omwonenden structureel overlast melden<sup>2</sup>. Deze lange doorlooptijden zijn voor de betrokken partijen onwenselijk. De meeste mensen willen geen overlast veroorzaken en vaak zijn mensen zich er aan het begin van een conflict niet van bewust dat ze overlast voor anderen veroorzaken. In veel buurtconflicten is er sprake van een *asymmetrisch conflict*, waarbij één partij meer conflict en overlast ervaart dan de andere. Om een conflict niet te laten escaleren is het belangrijk om coöperatieve normen te benadrukken en met een rechtvaardige procedure te bevorderen.

## **Stand van de kennis**

Zoals te zien hebben de vijf onderwerpen betrekking op verschillende wenselijke of onwenselijke en soms zelfs onrechtmatige of criminele gedragingen. Voor elke van de besproken gedragingen zijn er (situationele en individuele) determinanten die specifiek een rol spelen bij de manifestatie van het besproken gedrag (zie individuele hoofdstukken). Het valt echter ook op dat een aantal gedragsdeterminanten in

---

<sup>2</sup> <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/doc/publicaties/handreiking-gedragsaanwijzing.pdf>

verschillende thema's terugkomen. Deze vier determinanten staan centraal in dit rapport. In Tabel S1. zijn deze centrale determinanten samengevat en wordt aangegeven voor welke thema's ze bijzonder van belang zijn.

**Tabel S1. Centrale gedragsdeterminanten per onderwerp**

<i>Onderwerp</i>	<b>Sociale normen</b>	<b>Groepsprocessen</b>	<b>Procedurele rechtvaardigheid/ vertrouwen</b>	<b>Attributies en emoties</b>
Sexting	<b>x</b>	<b>x</b>		
Voetbalgeweld	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	
Winkeldiefstal	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
Geschiloplossing			<b>x</b>	<b>x</b>
Woonoverlast	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>

**(Sociale) normen.** Mensen laten zich in hun gedrag sterk leiden door (sociale) normen. Normen hebben betrekking op wat mensen doen (i.e. “wat is normaal”, descriptieve norm) en wat anderen goedkeuren en afkeuren (i.e. prescriptieve norm). Normen kunnen ook persoonlijk zijn, daarmee worden morele standaarden bedoeld die mensen er zelf op nahouden. Normen zijn een goed aanknopingspunt voor het bevorderen van rechtmatig gedrag bij online seksueel getinte communicatie, voetbalgeweld, winkeldiefstal, en het bestrijden van woonoverlast.

Zo blijkt bijvoorbeeld dat een positieve attitude en waargenomen normen omtrent sexting de beste voorspellers van sexting zijn (Walrave et al., 2015): Jongeren die denken dat een groot deel van hun peers seksueel getinte berichten sturen en jongeren die positief denken over sexting zijn meer geneigd om een seksueel getint bericht te sturen. In het hoofdstuk over voetbalgeweld zien we dat crimineel en gewelddadig gedrag ook voorspeld wordt door positieve attitudes en sociale normen ten aanzien van criminaliteit. Het blijkt dus dat wanneer mensen ervan uitgaan dat de meerderheid van de mensen in hun omgeving bepaald gedrag normatief vinden, zij eerder geneigd zijn zich op dezelfde manier te gedragen.

Sociale normen worden niet altijd expliciet gemaakt en soms heerst er ambiguïteit over welk gedrag sociaal geaccepteerd is in een bepaalde situatie. Dit kan leiden tot een discrepantie tussen gedrag dat mensen als normatief waarnemen en gedrag dat daadwerkelijk normatief is. Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek naar alcoholgebruik onder studenten in de VS, dat studenten de neiging hebben om het alcoholgebruik van andere studenten te overschatten. Op lange termijn passen deze studenten hun eigen alcoholgebruik aan en gaan gemiddeld meer alcohol drinken om aan de door hun waargenomen norm te voldoen (Prentice & Miller, 1993).

Een aanknopingspunt voor interventies is dus het benadrukken van reële normen. Dit kan op descriptief niveau (bv. “De meeste jongeren zijn niet bezig met sexting.”) en prescriptief niveau (bv. “Het is niet algemeen geaccepteerd om onbevoegd intieme foto’s door te sturen.”, zie Hfdst. 2). Soms is het ook voldoende om bestaande persoonlijke normen saillant te maken, bijvoorbeeld wanneer gedrag niet in lijn is met een positief zelfconcept (bv. in het geval van winkeldiefstal door eigen personeel, zie Hfdst. 4).

Ervaren normen hebben een grote invloed op menselijk gedrag, omdat mensen geneigd zijn gedrag te vertonen dat sociaal geaccepteerd is of door experts wordt aanbevolen. Sociale normen liggen ten grondslag aan veel *keuzearchitectuur* technieken zoals bijvoorbeeld het instemmen met de default response: Mensen kiezen vaak passief en gaan ervan uit dat de default respons de normatieve optie is (Everett, Caviola, Kahane, Savulescu, & Faber, 2015). Uit onderzoek blijkt dan ook dat het effect van de default optie op gedrag verklaard kan worden door de waarneming dat de default optie de sociale norm weerspiegelt (Everett et al., 2015). In een aantal Europese landen zoals Oostenrijk en Spanje wordt deze kennis bijvoorbeeld gebruikt om het aantal orgaandonaties te verhogen. Deze landen maken gebruik van een zogenaamd opt-out systeem, waarbij je min of meer automatisch donor bent tenzij je aangeeft geen organen te willen doneren<sup>3</sup>. Het gebruik van sociale normen is een krachtig instrument om rechtmatig gedrag te bevorderen.

**Groepsprocessen.** Mensen ontleen hun zelfwaardering niet alleen aan hun individuele kenmerken en prestaties, maar ook aan het lidmaatschap van groepen. Dit is het vertrekpunt van de *Sociale Identiteits benadering* (Tajfel, 1974). De term ‘groep’ kan verwijzen naar bijvoorbeeld nationaliteit, etniciteit of sekse, maar ook naar een beroepsgroep, of een groep supporters van een voetbalclub.

Deze zogenaamde ‘sociale’ identiteit kent twee belangrijke parameters (vgl. Leach et al., 2008). De eerste is de evaluatie van de betreffende groep (ook wel collectieve zelfwaardering genoemd), de tweede is het belang dat men hecht aan het behoren tot deze groep (identificatie). Indien men zich met een groep identificeert, is men geneigd om zich aan de normen die binnen deze groep heersen aan te passen. Groepsnormen kunnen rechtmatig, maar ook onrechtmatig gedrag bevorderen. Het overnemen van (waargenomen) groepsnormen speelt bijvoorbeeld een rol bij sexting onder jongeren of geweld rondom voetbalwedstrijden (zie boven).

Volgens de Sociale Identiteits benadering streven mensen er naar dat hun groep positief afsteekt ten opzichte van andere groepen omdat deze positieve evaluatie afstraalt op henzelf. Groepsprocessen kunnen daardoor tot conflict tussen groepen leiden (zie bv. voetbalgeweld, winkeldiefstal). Aan de andere kant kunnen groepsprocessen ook juist tot een constructieve conflict oplossing leiden. Een sterke identificatie met een groep kan bijvoorbeeld meer solidariteit binnen de groep tot gevolg hebben (Spaaij, 2008).

Een belangrijk inzicht vanuit de literatuur is dat identificatie met groepen dynamisch is en dat mensen zich onder verschillende omstandigheden met verschillende groepen kunnen identificeren. Mensen horen bij verschillende sociale groepen en de situatie bepaalt welk

---

<sup>3</sup> [https://www.kcwj.nl/sites/default/files/Factsheet\\_Keuzearchitectuur.pdf](https://www.kcwj.nl/sites/default/files/Factsheet_Keuzearchitectuur.pdf)

groepslidmaatschap in een bepaald moment het meest saillant is. In het hoofdstuk over voetbalgeweld zien we bijvoorbeeld dat de categorie fanatieke voetbalsupporters zeer heterogeen is en dat supporters zich op verschillende momenten, door verschillende omstandigheden, kunnen identificeren met verschillende subgroepen. Welke subgroep men zich mee identificeert (de feestvierende fans of de hooligans) kan van grote invloed zijn op de dominante sociale norm en daarmee op gedrag. Dit biedt een ingang voor het ontwikkelen van effectieve vormen van gedragsbeïnvloeding. In relatie tot voetbalgeweld probeert men de sociale identiteit van de groep reguliere supporters te versterken door rechtmatig gedrag ('voetbal is een feest') te propageren in plaats van alleen onrechtmatig gedrag te bestrijden. Een dergelijke positieve benadering zou de groep reguliere fans (waarbinnen de norm vooral niet-gewelddadig is) voor jonge fans ook relatief aantrekkelijker kunnen maken dan de groep hooligans.

Met een dergelijke sociale identiteitsbenadering, gericht op het vergroten van identificatie met groepen die positief gedrag vertonen zou ook geëxperimenteerd kunnen worden in relatie tot andere hier behandelde onderwerpen als winkeldiefstal, sexting en woonoverlast. Zo kan identificatie met een bepaalde buurt bijvoorbeeld tolerantie ten opzichte van bewoners met een andere culturele achtergrond bevorderen (cf. Ufkes, Otten, Van Der Zee, Giebels, & Dovidio, 2012).

***Procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen.*** Ervaren onrecht is een belangrijke motivator, het kan tot conflict kan leiden, een conflict laten intensiveren, en kan voorkomen dat een oplossing voor een conflict geaccepteerd wordt. Binnen de hier besproken onderwerpen speelt ervaren onrecht een rol bij voetbalgeweld, winkeldiefstal, digitale geschillenoplossing, en woonoverlast (Hfdst. 3, 4, 5, 6).

In het hoofdstuk over woonoverlast zien we dat mensen in conflicten vaak van mening zijn dat een opponent zich onterecht of oneerlijk gedraagt waardoor conflict ontstaat of gaat escaleren. Ervaren rechtvaardigheid is dan ook van groot belang bij het oplossen van conflicten. Onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid en handhaving heeft laten zien dat de mate waarin mensen een handhavende instantie vertrouwen van invloed is op de bereidheid regelconform gedrag te vertonen, bijvoorbeeld in relatie tot waterconservatie (Tyler & Degoey, 1996), het betalen van belasting (Scholz & Lubell, 1998; Torgler, 2003) en regelgeving binnen het bedrijfsleven (Kim & Mauborgne, 1993). Zo accepteren mensen bijvoorbeeld een voor hun nadelig resultaat van een juridische procedure gemakkelijker wanneer het resultaat voortkomt uit een procedure die ze rechtvaardig vinden (cf. Deutsch, 2000b; Lind, Kulik, Ambrose & Park, 1993).

Bij het oplossen van conflicten (bv. met behulp van de Rechtwijzer of bij conflicten op grond van woonoverlast) is het derhalve aan te bevelen om er op te letten dat procedures transparant zijn en laten zien dat ze aan de zes aspecten van procedurele rechtvaardigheid voldoen. Deze aspecten zijn consistentie, accuratesse, mogelijkheid tot correctie, controle, onpartijdigheid en ethiek (Makkai & Braithwaite, 1996).

***Attributies en emoties.*** Onze reactie op het gedrag van een ander wordt bepaald door de manier waarop we het gedrag interpreteren. Er bestaat een zogenaamde *attributie-emotie-gedrag link* (Allred, 2000). Mede afhankelijk van onze relatie met de ander is onze



interpretatie van de situatie vertekend, we zijn geneigd om ons eigen (negatief) gedrag als welwillender en meer terecht te zien dan het gedrag van een opponent (*self-serving bias*; Malle, 2006). Wanneer we bijvoorbeeld denken dat hinderlijk gedrag van een andere persoon intentioneel is en toe te schrijven aan oorzaken die de persoon kan controleren, reageren we met boosheid en zijn we geneigd om wraak te nemen. Tegelijkertijd heeft de actor de neiging om de invloed van externe omstandigheden op het eigen negatief gedrag te overschatten (*bias of the accused*). Deze discrepantie kan tot een destructieve cyclus leiden waarbij actoren in een conflict contraproductief op elkaars gedrag blijven reageren. Voorbeelden hiervan zijn te vinden binnen conflicten omtrent woonoverlast (Hfdst. 6), digitale geschiloplossing (Hfdst. 5), maar ook bij winkeldiefstal (Hfdst. 4), wanneer werknemers zich bijvoorbeeld onterecht behandeld voelen en ter compensatie diefstal plegen.

Het ontwikkelen van bewustzijn en begrip voor de positie van de andere partij is bevorderlijk bij het oplossen van conflicten. Vertekeningen in de eigen waarneming staan dit echter in de weg. Er is enig onderzoek dat laat zien dat vertekeningen in de attributie van gedrag (bv. *accuser bias*) afgezwakt kunnen worden door mensen bewust te maken van hun egoïstische neigingen om gedrag te verklaren (Chen, Froehle & Morran, 1997) of door te trainen om perspectief te nemen. Onderzoek heeft bijvoorbeeld laten zien dat we minder geneigd zijn om dispositionele attributies over hinderlijk gedrag te maken (i.e. *accuser bias*) wanneer we het perspectief van de ander proberen in te nemen (Chen et al., 1997; Regan & Totten, 1975).

## Conclusies en aanbevelingen

Het rapport geeft inzicht in de bestaande gedragskennis op de vijf aangedragen gebieden en kan hiermee inspiratie bieden voor nieuw beleid. Waar mogelijk maken we ook een vertaalslag naar potentiële interventies diens efficiëntie in de Nederlandse praktijk door middel van gerandomiseerd onderzoek getest kan worden. De theorieën en aanbevelingen die we op basis van de hier besproken onderzoeksresultaten hebben beschreven zijn gebaseerd op de huidige kennis. Wetenschappelijke kennis blijft zich ontwikkelen en het is belangrijk om bestaande kennis continue te herzien en het testen van de efficiëntie van interventies met gerandomiseerd onderzoek in de praktijk kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren.

## Referenties

- Allred, K. G. (2000). Chapter Eleven — Anger and Retaliation in Conflict the Role of Attribution. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice* (1st ed., pp. 236–255). San Francisco, Calif: John Wiley & Sons, Inc. [US].
- Aquino, K., & Reed, A. I. (2002). The self-importance of moral identity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(6), 1423–1440. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.83.6.1423>
- Ayal, S., Gino, F., Barkan, R., & Ariely, D. (2015). Three principles to REVISE people's unethical behavior. *Perspectives on Psychological Science*, 10(6), 738–741. <https://doi.org/10.1177/1745691615598512>
- Bandura, A. (1999). Moral Disengagement in the Perpetration of Inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3(3), 193–209. [https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0303\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0303_3)
- Chen, M.-W., Froehle, T., & Morran, K. (1997). Deconstructing Dispositional Bias in Clinical Inference: Two Interventions. *Journal of Counseling & Development*, 76(1), 74–81. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1997.tb02378.x>
- Deutsch, M. (2000). Chapter Two — Justice and Conflict. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice* (1st ed., pp. 41–64). San Francisco, Calif: John Wiley & Sons, Inc. [US].
- Everett, J. A. C., Caviola, L., Kahane, G., Savulescu, J., & Faber, N. S. (2015). Doing good by doing nothing? The role of social norms in explaining default effects in altruistic contexts. *European Journal of Social Psychology*, 45(2), 230–241. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2080>
- Homburg, G., Oude Ophuis, R., & Smit, W. (2015). *Hoe werken gedragsmaatregelen woonoverlast?*
- Kim, W. C., & Mauborgne, R. A. (1993). Procedural Justice, Attitudes, and Subsidiary Top Management Compliance with Multinationals' Corporate Strategic Decisions. *The Academy of Management Journal*, 36(3), 502–526. <https://doi.org/10.2307/256590>
- Leach, C. W., van Zomeren, M., Zebel, S., Vliek, M. L. W., Pennekamp, S. F., Doosje, B., ... Spears, R. (2008). Group-level self-definition and self-investment: A hierarchical (multicomponent) model of in-group identification. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(1), 144–165. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.95.1.144>
- Lind, E. A., Kulik, C. T., Ambrose, M., & Park, M. V. de V. (1993). Individual and Corporate Dispute Resolution: Using Procedural Fairness as a Decision Heuristic. *Administrative Science Quarterly*, 38(2), 224–251. <https://doi.org/10.2307/2393412>
- Makkai, T., & Braithwaite, J. (1996). Procedural Justice and Regulatory Compliance. *Law and Human Behavior*, 20(1), 83–98. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/1394043>
- Malle, B. F. (2006). The actor-observer asymmetry in attribution: A (surprising) meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 132(6), 895–919. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.132.6.895>

- Regan, D. T., & Totten, J. (1975). Empathy and attribution: turning observers into actors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32(5), 850–856. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.32.5.850>
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive work behavior and organisational citizenship behavior: Are they opposite forms of active behavior? *Applied Psychology*, 59(1), 21–39. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2009.00414.x>
- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information (International Social Science Council)*, 13(2), 65–93. <https://doi.org/10.1177/053901847401300204>
- Torgler, B. (2003). To evade taxes or not to evade: that is the question. *The Journal of Socio-Economics*, 32(3), 283–302. [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(03\)00040-4](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(03)00040-4)
- 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). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452243610>
- Ufkes, E. G., Otten, S., Van Der Zee, K. I., Giebels, E., & Dovidio, J. F. (2012). Urban district identity as a common ingroup identity: The different role of ingroup prototypicality for minority and majority groups. *European Journal of Social Psychology*, 42(6), 706–716. <https://doi.org/10.1002/ejsp.1888>
- Van Limbergen, K., Colaers, C., & Walgrave, L. (1989). The societal and psychosociological background of football hooliganism. *Current Psychology*, 8(1), 4–14
- Vols, M., & Veen, C. (2015). *Visiedocument Woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen*.