

Psychologische inzichten in maatschappelijk (on)wenselijk gedrag:

Sexting, voetbalvandalisme, winkeldiefstal, digitale geschiloplossing, en woonoverlast nader beschouwd.

H.U. Nohlen

F. van Harreveld

November 2017

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam en de University of Toronto in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Copyright: WODC (2017)

Onderzoeksteam

dr. Hannah U. Nohlen

Faculteit Psychologie, University of Toronto, Toronto, Canada

Faculteit Psychologie, Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, Nederland

dr. Frenk van Harreveld

Faculteit Psychologie, Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, Nederland

Begeleidingscommissie

Dhr. prof. dr. T.T. Postmes (voorzitter) – Rijksuniversiteit Groningen

Dhr dr. B.A. Vollaard – Universiteit van Tilburg

Mevr. dr. M. Turina-Tumewu – WODC

Mevr. dr. K.C.A. Bongers – MinVenJ

Dhr. mr. M. Donker – MinVenJ

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| 1 Algemene inleiding | 5 |
| 1.1 Achtergrond en doel van het rapport | 5 |
| 2 Online seksueel getinte communicatie | 7 |
| 2.1 De prevalentie van online seksueel getinte communicatie | 8 |
| 2.2 De gevolgen van online seksueel getinte communicatie: normafwijkend of normatief? | 10 |
| 2.3 Voorspellers van online seksueel getinte communicatie | 13 |
| 2.4 Voorbeelden en suggesties ter voorkoming van seksueel grensoverschrijdend gedrag van jongeren | 16 |
| 3 Voetbalvandalisme | 27 |
| 3.1 De individuele identiteit van gewelddadige voetbalsupporters | 29 |
| 3.2 De sociale identiteit van gewelddadige voetbalsupporters | 30 |
| 3.3 Hoe gewone supporters hooligans worden: De interactie tussen supporters, hooligans en politie | 32 |
| 3.4 Het effectief voorspellen van voetbalvandalisme | 35 |
| 3.5 Het bestrijden van voetbalvandalisme in de praktijk | 36 |
| 4 Winkeldiefstal door eigen personeel | 47 |
| 4.1 De voorspellers van winkeldiefstal door eigen personeel | 48 |
| 4.2 Voorbeelden van positieve gedragsbeïnvloeding..... | 51 |
| 4.3 Suggesties ter voorkoming van diefstal door eigen personeel | 53 |
| 5 Digitale geschiloplossing | 61 |
| 5.1 Digitale geschilbemiddeling | 62 |
| 5.2 Conflict en stijlen van conflicthantering..... | 63 |
| 5.3 Rechtvaardigheid en vertrouwen in de bemiddelaar..... | 65 |
| 5.4 Emoties en conflict | 66 |
| 5.5 Conclusies en aanbevelingen | 68 |
| 6 Woonoverlast | 75 |
| 6.1 Escalatie van conflicten omtrent woonoverlast | 77 |
| 6.2 De-escalatie van conflicten omtrent woonoverlast | 79 |
| 6.3 Preventie van conflicten omtrent woonoverlast..... | 83 |
| 6.4 Voorbeelden en suggesties voor de omgang met woonoverlast | 85 |

| | |
|---|-----|
| 7 Samenvatting en conclusies | 97 |
| 7.1 Resultaten..... | 97 |
| 7.2 Conclusie..... | 101 |

1 Algemene inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het rapport

In de afgelopen jaren is het waargenomen belang van inzichten in determinanten van gedrag bij het maken en implementeren van beleid toegenomen. Zo heeft de Britse regering in 2010 het *Behavioural Insights Team* (BIT) in het leven geroepen dat de regering adviseert omtrent het gebruik van kennis uit de psychologie en gedragseconomie om beleid efficiënter, en openbare diensten gebruiksvriendelijker te maken. In 2015 heeft de Amerikaanse regering het *Social and Behavioral Sciences Team* (SBST) opgezet om kennis uit de gedragswetenschappen in te zetten om beleid beter te kunnen implementeren. Ook in Nederland heeft het kabinet in 2014 aangekondigd om nog meer gebruik te willen maken van kennis uit de gedragswetenschappen. Het huidige literatuuronderzoek komt voort uit deze intentie. Het Directoraat Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving (DGRR) heeft daarom vijf thema's aangedragen die binnen het Directoraat Generaal leven. Binnen deze thema's is het streven om wettelijk, rechtmatig en wenselijk gedrag in de samenleving te bevorderen en strafbaar gedrag zo veel mogelijk te voorkomen zonder de keuzevrijheid te beperken of bepaald gedrag op te leggen. De opdracht voor het huidige onderzoek was om gedragskennis te vergaren die inspiratie kan bieden voor een efficiëntere beleidsvormgeving omtrent deze vijf gebieden. De vijf onderwerpen waarover het Directoraat Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving meer te weten wil komen zijn:

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

Indien het gaat om onrechtmatig of onwettelijk gedrag, is bij het vergaren van gedragskennis de focus gelegd op factoren die het gedrag van 'gelegenheidsordeverstoorders' kunnen verklaren. De aanbevelingen die op basis van het onderzoek worden gedaan hebben daarom vooral betrekking op *first offenders*, dus mensen voor wie onrechtmatig of strafbaar gedrag geen uiting van een gewoonte is.

Om dit te bereiken hebben we de volgende globale doelen van het project opgesteld:

- (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.

Deze stappen werden voor elk van de onderwerpen doorlopen en waar nodig aangepast aan het onderwerp van het hoofdstuk. Het rapport biedt daarmee een beknopt overzicht van de bestaande gedragskennis die van belang is voor elk van de vijf thema's.

Aangezien het een breed scala aan onderwerpen betreft, willen we benadrukken dat elk hoofdstuk niet meer dan een overzicht kan bieden van relevante literatuur op dit gebied. Het is gezien de omvang van het rapport niet mogelijk om op alle aspecten van de onderwerpen uitgebreid in te gaan. We verwijzen de geïnteresseerde lezer naar de uitgebreide literatuurlijst.

Het rapport volgt hiermee meerdere doeleinden. Het 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 waarvan de 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 echter ontwikkelen en het is belangrijk om bestaande kennis ook buiten het lab uitvoerig te testen. Met behulp van gerandomiseerd onderzoek in de praktijk kunnen we de efficiëntie van verschillende interventies met elkaar vergelijken¹.

¹ Voor voorbeelden zie <http://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/> en <http://www.behaviouralinsights.co.uk/academic-publications/>

2 Online seksueel getinte communicatie

In de puberteit wordt de relatie en communicatie met peers en vrienden belangrijker (Wentzel, Barry, & Caldwell, 2004). De focus verandert van ouders en de familie naar vrienden en structuren buiten de familie, zoals de school of sportverenigingen. Een belangrijk medium voor het onderhouden van deze relaties is het internet. In 2016 gaf 99.1% van de Nederlandse bevolking tussen 12 en 25 jaar aan dat ze thuis toegang tot internet hebben. Nagenoeg iedereen (97.7%) van deze leeftijdsgroep geeft aan met de mobiele telefoon te internetten (CBS, 2016) en sociale media te gebruiken om met vrienden en anderen te communiceren (95.4%). Het internet biedt veel mogelijkheden tot uitwisseling van informatie op educatief en sociaal gebied. Deze makkelijke uitwisseling van informatie en het feit dat informatie die online staat “voor altijd en voor iedereen” toegankelijk is kan echter ook risico’s met zich mee brengen. Zo maken veel ouders zich zorgen over de risico’s van internetgebruik zonder toezicht. Uit de Flash Eurobarometer “Towards a safer use of the internet for children in the EU – a parents’ perspective” van 2008 (Flash Eurobarometer, 2008) blijkt dat bijna twee derde (65%) van de ouders met kinderen tussen de 6 - 17 jaar het zien van seksuele of gewelddadige plaatjes en filmpjes als het grootste risico van internetgebruik inschat, gevolgd door de zorg dat hun kind slachtoffer wordt van online *grooming*² (60%) of cyberpesten (54%). Bijna de helft van de ouders (47%) gaf aan dat ze zich zorgen maken dat hun kinderen mogelijk persoonlijke, intieme details aan derden verstrekken.

In het huidige onderzoek gaan we ons richten op het verklaren van online seksueel risicogedrag waarbij jongeren een *actieve deelname* vertonen, d.w.z. dat jongeren niet alleen slachtoffer, maar ook dader zijn (Hasebrink, Livingstone, & Haddon, 2008; Kerstens & Stol, 2012). In de literatuur wordt de focus gelegd op drie termen: ‘sexting’ (seksueel getinte berichten en foto’s via internet verspreiden), ‘sexchatting’ (op seksueel en seksualiserende wijze communiceren via internet), en ‘sextortion’ (seksuele afpersing). Sexting wordt op verschillende manieren gedefinieerd en omvat, afhankelijk van de gebruikte definitie, alleen het maken en verspreiden van seksuele plaatjes of alle vormen van seksuele communicatie. Sexchatting kan dus ook onder sexting vallen indien een brede definitie wordt gehanteerd. In het kader van de Raad van Europa gaat het bij sexting allen om het maken en verspreiden van seksueel getint beeldmateriaal. Om

² Online grooming is het online benaderen van een kind met als doel een emotionele verbinding op te bouwen om seksueel misbruik van het kind mogelijk te maken. Grooming is strafbaar in Nederland.

verwarring te voorkomen gebruiken we in het vervolg vooral de term sexting en geven we waar nodig specifiek aan naar welke vorm van sexting we verwijzen. De focus van het literatuuronderzoek komt te liggen op het sturen van seksueel getinte foto's of video's. Sextortion is een vorm van afpersing die gerelateerd kan zijn aan sexting. In zeldzame gevallen gebeurt het bijvoorbeeld dat expliciet seksueel beeldmateriaal wordt gebruikt om meer seksuele handelingen 'af te dwingen' onder dreiging dat het materiaal anders online wordt verspreid.

Voor een duidelijke communicatie over sexting is het ook belangrijk om onderscheid te maken tussen verschillende vormen van seksueel beeldmateriaal. Seksueel beeldmateriaal kan seksueel getint zijn (bv. sexy foto's op profielsites) of seksueel expliciet zijn (foto's of films van geslachtsdelen of van mensen die seks hebben). Hoewel het discutabel is in hoeverre sexy foto's op profielsites wenselijk zijn, is dit niet per definitie grensoverschrijdend gedrag. Veel studies maken echter geen expliciet onderscheid tussen seksueel getinte en seksueel expliciet beeldmateriaal waardoor het problematisch is om duidelijke uitspraken te doen over het risico van verschillende vormen sexting voor jongeren. Waar mogelijk, zullen we dit onderscheid maken of aangeven dat het op basis van de volstrekte gegevens niet mogelijk is om duidelijk tussen de twee te differentiëren.

Ook in de media kan het onderscheid tussen het sturen van seksueel getint en seksueel expliciet materiaal vervagen zodat de relatie tussen jongeren en hun gebruik van internet in een negatiever licht wordt gezet dan daadwerkelijk het geval is. In lijn met deze argumentatie wijzen McGovern en collega's op het risico dat er media hypes kunnen ontstaan rondom individuele incidenten, waarbij niet alleen de prevalentie maar ook de gevolgen van sexting voor jongeren overdreven worden (McGovern, Crofts, Lee, & Milivojevic, 2016). Het komt bijvoorbeeld voor dat enkele extreme gevallen op dramatische wijze worden uitgebeeld, zoals gevallen van meisjes die op de basisschool al seksueel getinte plaatjes naar jongeren sturen (McGovern et al., 2016). Deze dramatische berichtgeving draagt bij aan een overdreven negatief beeld van de gesteldheid van de jongere generatie. Een analyse van sexting en de gevolgen daarvan is daarom gebaat bij een gedifferentieerde analyse, met oog voor specifieke kenmerken van de individuele casus binnen de bredere context van online gedragingen van jongeren.

In dit hoofdstuk gaan we dus eerst in op de prevalentie van verschillende vormen van online seksueel getinte communicatie (2.1). Vervolgens bespreken we zorgen en mogelijke gevolgen ervan. In (2.2) gaan we in op mogelijke voorspellers en verklaringen van seksueel getinte online communicatie. Tenslotte bekijken we voorbeelden van interventies om grensoverschrijdend online seksueel gedrag tegen te gaan en maken we suggesties op basis van de besproken literatuur (2.3).

2.1 De prevalentie van online seksueel getinte communicatie

Opvallend aan de literatuur over online seksueel getinte communicatie onder jongeren is dat geschatte incidentie-cijfers sterk verschillen. In de extremen zijn er artikelen die rapporteren dat slechts 1% van de jongeren bezig is met sexting (Michell, Finkelhor, Jones, & Wolak, 2011), terwijl andere onderzoekers uitgaan van een prevalentie tot ~69%

(Pellai et al., 2015). Een reden voor het grote verschil in de gerapporteerde cijfers is een ambigue definitie van de betekenis van sexting in de onderzoeksliteratuur (zie boven) en verschillen in de methoden die gebruikt zijn om de data te verzamelen (e.g. selectie van de steekproef, afname van de data). Terwijl in sommige studies de invulling van “sexy foto’s” aan de respondent wordt overgelaten en dus ook relatief onschuldige foto’s kan omvatten zoals foto’s in zwemkleding of een “duck face”, wordt in andere studies specifiek gevraagd naar het versturen van expliciet seksuele foto’s van bijvoorbeeld naakte borsten of geslachtsdelen. In een analyse van 12 studies naar de prevalentie van sexting onder jongeren (10-19 jaar) in verschillende landen werd gevonden dat 10 – 35% van de jongeren weleens *een seksueel getinte tekst of foto* hebben verstuurd (gemiddeld 10.2% van de adolescenten) (Klettke, Hallford, & Mellor, 2014). Dit omvat dus zowel seksueel expliciete foto’s als ook foto’s die seksueel getint en niet per se grensoverschrijdend zijn. In de zeven studies die leeftijd als voorspeller van sexting hebben gemeten, werd gevonden dat sexting onder jongeren toeneemt met leeftijd (Cox Communications, 2009; Dake, Price, Mazriaz, & Ward, 2012; Kopecý, 2011; Mitchell, Finkerhor, Jones, & Wolak, 2012; Rice et al., 2012; Strassberg, McKinnon, Sustaíta, & Rullo, 2013; Temple et al., 2012). Een studie onder Nederlandse jongeren komt op een vergelijkbaar schattingspercentage; volgens Kerstens en Stol (2012) heeft 19.2% van de ondervraagde Nederlandse jongeren tussen 8 en 21 jaar weleens via internet een *vraag gehad over seks of een seksueel verzoek gekregen* en meestal komen deze vragen van leeftijdsgenoten (Kerstens & Stol, 2012). Verder blijkt uit hun analyse dat vmo’ers naar verhouding vaker geconfronteerd worden met seksuele vragen en verzoeken dan vwo’ers (p. 150, Kerstens & Stol, 2012).

Hoewel het risico van het sturen van seksueel getinte berichten onder leeftijdsgenoten niet onomstreden is, kan het sturen van seksueel materiaal naar personen die je alleen online kent eenduidig als online risicogedrag worden gecategoriseerd. Wanneer het contact online tot stand komt is de kans bijvoorbeeld groter dat het contact zich als iemand anders voordoet. Dit soort online risicogedrag werd onder andere onderzocht onder 1762 Nederlandse adolescenten tussen 12 en 19.5 jaar. De onderzoekers vroegen aan adolescenten of ze in de afgelopen zes maanden (1) online iemand hebben gezocht om over seks te praten, (2) online een seks partner hebben gezocht, (3) een foto of filmpje waarin ze (semi-)naakt waren naar een persoon hebben gestuurd die ze alleen online kennen, en (4) of ze een adres of telefoonnummer hebben gestuurd naar een persoon die ze alleen online kennen (Baumgartner, Sumter, Peter, & Valkenburg, 2012). 70.2% van de adolescenten gaf aan *geen* van deze acties te hebben ondernomen en 23.7% van de adolescenten vertoonde alleen laag online risicogedrag. Een klein percentage (6.1%) liet echter meer online risicogedrag zien. Online risicogedrag bleek in de leeftijd van 15-16 jaar het meest voor te komen en neemt op oudere leeftijd weer af. Uit de studie bleek ook dat de meerderheid van de adolescenten (90.6%) *geen offline* risicogedrag liet zien. Offline risicogedrag werd hier gedefinieerd als (onbeschermd) seks met een persoon die je net hebt ontmoet. Offline risicogedrag laat een iets andere ontwikkeling zien dan online risicogedrag. In tegenstelling tot online risicogedrag dat rond een leeftijd van 15 jaar lijkt te pieken, neemt offline risicogedrag toe tot 18 jaar en neemt daarna weer licht af. De prevalentie van online seksueel risicogedrag lijkt dus op een jongere leeftijd zijn

hoogtepunt te bereiken. Het is mogelijk dat online risicogedrag een eerste aanwijzing is voor de ontwikkeling van offline risicogedrag, echter is hier nog geen sluitend bewijs voor. In dit onderzoek lieten de meeste jongeren zien dat offline en online risicogedrag tegelijkertijd optreedt. Geruststellend is echter dat de meerderheid van de jongeren zowel online als offline *geen* seksueel risicogedrag vertoont. Een deel van de jongeren liet alleen online seksueel risicogedrag zien, en dit werd later niet vertaald naar seksueel risicogedrag offline (23.1%). Een klein percentage vertoont hoog risicogedrag zowel online als offline (2.8%). Deze groep is dus het meest blootgesteld aan de gevolgen die grensoverschrijdend seksueel (online) gedrag kan hebben en dient de meeste aandacht te krijgen.

2.2 De gevolgen van online seksueel getinte communicatie: normafwijkend of normatief?

Over het algemeen wordt sexting onder jongeren beschreven als risicovol, “normafwijkend” gedrag dat nare gevolgen met zich mee kan brengen. In de media is bijvoorbeeld de aandacht gevestigd op incidenten van tieners die ongewenste seksuele toespelingen door derden krijgen of zelfmoord hebben gepleegd nadat naaktfoto’s publiek werden gemaakt en ze het slachtoffer van pesterijen werden (zie bv. de gevallen van Jessica Logan en Hope Witsell in de VS, en een recent geval in Nederland waarbij de verspreiding van foto’s op sociale media mogelijk een rol heeft gespeeld: <http://nos.nl/artikel/2159285>). Aangezien de verspreiding van foto’s in de onlinewereld moeilijk te controleren is en het daardoor bijna onmogelijk is om foto’s volledig te verwijderen, bestaat de zorg dat het online zetten van seksueel getint materiaal de jongeren op lange termijn kan volgen en zo de reputatie kan beschadigen, tot cyberpesten kan leiden, en zelfs de carrière kan beïnvloeden (McGovern, Crofts, Lee, & Milivojevic, 2016).

Deze visie komt ook in de wetenschappelijke literatuur terug. Zo wordt sexting in verband gebracht met een patroon van impulsieve, schadelijke gedragingen. In een aantal artikelen wordt gewaarschuwd voor een samenhang tussen sexting en vroege seksuele activiteit, het hebben van veel verschillende seksuele partners, SOA’s, tienerzwangerschap, en drugsgebruik (Ahern & Mechling, 2013; Benotsch, Snipes, Martin, & Bull, 2013; Dake, Price, Maziarz, & Ward, 2012; Korensis & Billick, 2014). Döring geeft bijvoorbeeld aan dat van de 34 artikelen die tussen 2009 en 2013 over sexting onder jongeren gepubliceerd zijn³, rond 79% (27/34) sexting als problematisch en ongezond gedrag beschrijven (Döring, 2014). Bij een deel van deze bevindingen is het echter de vraag in hoeverre sexting een ‘instap’ is voor het vertonen van ander schadelijk gedrag of een uitdrukking is van een onderliggend probleem (zie 2.3).

³ PsychInfo en PubMed database

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*. Een veel genoemd voorbeeld is het verspreiden van foto's om wraak te nemen nadat een relatie negatief afloopt (zogenaamd *revenge porn*). Sexting blijkt ook een risicofactor te zijn om slachtoffer te worden van seksuele afpersing (*sextortion*) om de ongewenste verspreiding van intieme foto's te vermijden (Gámez-Guadix, Almendros, Borrajo, & Calvete, 2015). Mogelijke factoren die het verspreiden van de berichten en foto's kunnen beïnvloeden zijn de relatie met de ontvanger van een sext en persoonlijkheidsvariabelen van de ontvanger. Zo vonden Gámez-Guadix en collega's in een onderzoek naar sexting bij volwassenen dat ongewenste verspreiding en seksuele afpersing een groter risico vormt naarmate seksueel materiaal werd gedeeld met een persoon die men alleen online kent. Het aantal seksueel getinte berichten en foto's dat daadwerkelijk ongewenst wordt verspreid is tot nu toe echter onduidelijk. De zorg over ongewenste verspreiding van seksueel getinte berichten en foto's wordt echter door veel jongeren gedeeld, zoals blijkt uit een exploratieve studie naar privacy normen onder jongeren (Hasinoff & Shepherd, 2014).

Opvallend aan de discussie over de gevolgen van sexting is dat waarschuwingen over de gevaren van sexting vaak geadresseerd zijn aan jonge vrouwen. De boodschap is doorgaans dat jongeren moeten vermijden om "slachtoffer" te worden van mannen die hun vertrouwen uitbuiten (Krieger, 2016). Dit komt overeen met een discours over seksuele activiteiten waarin meisjes en vrouwen niet alleen verantwoordelijk worden gemaakt voor hun eigen seksualiteit, maar ook voor het (grensoverschrijdend) gedrag van jongens en mannen. Indien vrouwen uitdrukking geven aan hun seksualiteit voldoet hun gedrag volgens de onderzoekers niet aan algemeen geldende sociale normen. Zo wordt kleding of gedrag van vrouwen als reden voor seksueel geweld gezien en dit leidt er vaak toe dat vrouwen aan de kaak worden gesteld indien mannen seksueel grensoverschrijdend gedrag vertonen (p.2; Krieger, 2016). Het blijkt bijvoorbeeld dat de reacties op (semi-)naakte foto's verschillen afhankelijk van het geslacht van de afgebeelde persoon. Als jongens (semi-)naakte foto's van henzelf online zetten zijn de reacties grotendeels positief en worden ze als "mannelijk" gezien. Meisjes die semi-naakte of sexy foto's online zetten worden negatiever beoordeeld. Jongens geven bijvoorbeeld aan deze meisjes als "onzeker" en "wanhopig" te zien (Lippman & Campbell, 2014; Walker, Sanci, & Temple-Smith, 697-701). Dit is een uitdrukking van een seksuele dubbele standaard waarbij vrouwen verwacht worden *sexy* te zijn, maar *slut shaming* van seksueel actieve vrouwen een verspreid fenomeen is. Deze dubbele standaard is een cultureel probleem en een vertekende discussie over sexting draagt hieraan bij, en is er een uitdrukking van. Zo beschrijft Draper dat de risico's van het verspreiden van seksueel getinte berichten voor meisjes vooral worden beschreven in termen van emotionele en reputatieschade, terwijl risico's voor jongens worden beschreven in termen van externe sancties zoals wettelijke gevolgen (Draper, 2012). Het laatste is terug te voeren op het feit dat in sommige landen het delen, en dus verspreiden, van intieme foto's van minderjarigen onder de wet kinderpornografie valt. Dit is ook het geval als de minderjarigen de foto's zelf hebben gemaakt en naar andere minderjarigen sturen. Vooral in de VS zijn er gevallen te vinden waarbij jongeren die seksueel expliciete foto's van

anderen minderjarigen verspreiden als zedendelinquent worden aangeklaagd (zie bv. het geval van Phillip Alpert; <http://www.cnn.com/2009/CRIME/04/07>). Wanneer minderjarigen in Nederland seksueel getint materiaal vervaardigen, op internet plaatsen of met elkaar delen, is er naar de letter van de wet sprake van productie, bezit of verspreiding van kinderporno (artikel 240b van het Wetboek van Strafrecht, <http://www.wetboek-online.nl/wet/Sr/240b.html>). De wijze waarop de persoon op de afbeelding in zijn of haar belangen wordt geschaad is leidend bij de afweging om al dan niet strafrechtelijk te vervolgen. Hierbij speelt een rol of er sprake is van een ongelijkwaardige situatie tussen de betrokkenen (bijvoorbeeld op grond van leeftijdsverschil), of er wel of geen wederzijds goedvinden is en of er bijvoorbeeld sprake is van druk of dwang.

Wat betreft de gevolgen van sexting is belangrijk om onderscheid te maken tussen het delen van seksueel getinte foto's dat (in 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 bij het bepalen van de risico's; het delen van seksueel getinte foto's met iemand die je persoonlijk kent en vertrouwt is minder risicovol dan het delen van seksueel getinte foto's met iemand die je alleen online kent en dus minder kunt vertrouwen. Het moet voor jongeren duidelijk zijn dat ze nooit seksueel materiaal hoeven door te sturen indien ze twijfels hebben. Bijzondere aandacht moet gaan naar het bestrijden van 'slut shaming' – het denigreren van (voornamelijk) vrouwen op grond van de assumptie dat ze seksueel actief zijn (Armstrong, Hamilton, Armstrong, & Seeley, 2014) - en 'revenge porn', waarbij intieme foto's worden doorgestuurd om een andere persoon schade te berokkenen.

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. Een ondersteunend argument is dat sexting regelmatig onder volwassenen en in vaste relaties voorkomt (Drouin, Vogel, Surbey, & Stills, 2013). Uit een analyse van een aantal focusgroep gesprekken met Australische jongeren tussen 18 en 20 blijkt dat zij zich bewust zijn van het risico dat berichten verspreid kunnen worden, maar geven ze ook aan dat deze risico's afhankelijk zijn van de relatie die je met de persoon hebt. Hun waarneming van sexting lijkt aan de ene kant gevormd door de manier waarop sexting in de media wordt gepresenteerd, maar aan de andere kant schetsen ze ook een gedifferentieerder beeld en bevestigen ze het idee dat het delen van seksueel getinte berichten onderdeel kan zijn van een normale ontwikkeling mits het binnen een betrouwbare relatie gebeurt (McGovern, Crofts, Lee, & Milivojevic, 2016). De gevolgen van sexting hoeven dus niet per se negatief te zijn en de vraag is of sexting bij jongeren *altijd* als grensoverschrijdend gezien moet worden. Enkele studies wijzen er zelfs op dat sexting positief kan samenhangen met tevredenheid binnen een romantische relatie (Parker, Blackburn, Perry, & Hawks, 2013). Een aantal onderzoekers beargumenteert verder dat jongeren altijd al seksueel getinte foto's en berichten met elkaar hebben gedeeld, en dit met nieuwe technologieën alleen maar verschuift naar de digitale wereld

(Campbell & Park, 2013). Nielsen en collega's vonden bijvoorbeeld dat het versturen van seksueel getinte berichten onder leeftijdsgenoten door meisjes als een keuze wordt beschreven die door nieuwsgierigheid en plezier gemotiveerd kan zijn. Volgens de auteurs kan sexting een vorm van "sexual play and learning" zijn en benadrukken ze dat het belangrijk is om de context waarin sexting plaatsvindt mee te nemen in een risico-analyse (Nielsen, Paasonen, & Spisak, 2015). Net als bij volwassenen kan het delen van intieme foto's een manier zijn om te flirten, maar ook om genegenheid, intimiteit en vertrouwen binnen een relatie tot uiting te brengen (van Ouytsel, Walrave, & van Gool, 2014).

Samenvattend blijkt dat er twee kanten zijn aan sexting. Sexting kan aan de ene kant negatieve gevolgen hebben. De grootste zorg is dat berichten ongewenst worden verspreid en jongeren zich zo vatbaar maken voor cyberpesten en seksuele afpersing. Verder kunnen seksueel getinte berichten tieners permanent achtervolgen aangezien online-beelden moeilijk tot bijna niet te verwijderen zijn. Het risico van verspreiding is hoger wanneer jongeren seksueel getinte berichten delen met mensen die ze alleen online kennen. Cyberpesten en seksuele afpersing leiden op zichzelf weer tot emotionele en reputatieschade. Verder kan de verspreiding van seksuele berichten externe gevolgen hebben. Dit kunnen sancties van scholen als ook vervolging zijn aangezien het verspreiden van seksueel expliciete foto's van minderjarigen door minderjarigen ook in Nederland onder de wettelijke strafbaarstelling van kinderpornografie valt (Wetboek van Strafrecht, artikel 240b). Een andere component van sexting is de bijdrage die het levert aan het in stand houden van een onwenselijke presentatie van (vooral) vrouwen als seksobject. Tenslotte lijkt er een aanwijzing te zijn dat het delen van seksueel getinte foto's met iemand die men niet persoonlijk kent samenhangt met offline seksueel risicogedrag zoals onbeschermd seks en seks met een onbekende (Baumgartner, Sumter, Peter, & Valkenburg, 2012). Echter bestaat ook de opvatting dat het delen van seksueel getinte berichten een onderdeel kan zijn van een normale, seksuele ontwikkeling en dat het overheersend negatieve beeld over sexting toe te schrijven is aan een *media hype*. Om een volledig beeld te krijgen van de gevolgen van sexting is het dus belangrijk om het gedrag in context te plaatsen: Sexting *kán* een probleem zijn maar is dat lang niet altijd.

2.3 Voorspellers van online seksueel getinte communicatie

In de literatuur worden vooral drie factoren genoemd die de kans op sexting vergroten: a) persoonlijkheidskenmerken, b) attitudes, normen, en groepsdruk (*peer pressure*), en c) onwetendheid of roekeloosheid.

Sexting komt vaker voor bij jongeren die een behoefte hebben om risico-situaties op te zoeken (*sensation-seeking*) en de neiging hebben om impulsief gedrag te vertonen (Dir, Cyders, & Coskunpinar, 2013; Dir & Cyders, 2015). Spanningsbehoefte is een persoonlijkheidskenmerk en betekent de neiging om nieuwe en opwindende ervaringen op te zoeken. Spanningsbehoefte wordt geassocieerd met het vertonen van risico- en normafwijkend gedrag in het algemeen (Mann, Kretsch, Tacket, Harden, & Tucker-Drob, 2015; Peach & Gaultney, 2013), en wordt specifiek gerelateerd aan seksueel risicogedrag

(bv. een groter aantal verschillende sekspartners, onbeschermd seks) en sexting (Donohew et al., 2000; Hoyle, Fejfar, & Miller, 2000; McCoul & Haslam, 2001). Over het algemeen laten jongeren tijdens de puberteit meer impulsief en risicogedrag zien en dit wordt vaak verklaard door een verhoogde behoefte om opwindende ervaringen op te doen en een relatief lager vermogen tot zelfcontrole. Onderzoek heeft laten zien dat de mate van sensation seeking toeneemt in de leeftijd tussen 10 en 15 jaar en daarna relatief stabiel blijft (Steinberg et al., 2008). Dit komt overeen met een toename in sexting in dezelfde leeftijd en kan een verdere aanwijzing zijn dat dit kenmerk een bijdrage levert aan de prevalentie van sexting. Er is enige aanwijzing dat jongeren die hoog scoren op sensation seeking meer worden beïnvloed door berichten die hoge sensationele waarde hebben omdat deze berichten sterkere affectieve responsen en lichamelijke spanning oproepen. Een hogere sensationele waarde is eerder bijvoorbeeld bereikt door korte filmpjes die sterk emotionele verhalen laten zien, bv. door een dramatische presentatie van negatieve gevolgen van drugsgebruik. Het succes van dit soort campagnes op jongeren met een verhoogd spanningsbehoefte blijkt onder andere uit een studie naar het gebruik van marihuana onder Amerikaanse adolescenten (Palmgreen, Lorch, Stephenson, Hoyle, & Donohew, 2007; Palmgreen, Donohew, Pugzles Lorch, Hoyle, & Stephenson, 2001). Sensationele campagnes werken echter vooral bij deze specifieke doelgroep en kunnen bij jongeren die een lager spanningsbehoefte minder goed of mogelijk averechts werken.

Gedrag en de intentie om gedrag te vertonen kunnen vaak worden verklaard met de componenten van de *Theorie van gepland gedrag* (Ajzen, 1991). Volgens deze theorie zijn de eigen attitude, subjectieve normen, en de mate waarin men denkt controle te hebben over een bepaald gedrag de belangrijkste voorspellers van gedrag. Een *attitude* is een evaluatief oordeel, bijvoorbeeld de waarde die men hecht aan een bepaald gedrag en diens gevolgen. *Subjectieve normen* zijn de normen die men in zijn omgeving waarneemt, d.w.z. of significante anderen (i.e. vrienden, partner, ouders) het gedrag goedkeuren en hoe belangrijk men de mening van deze personen acht. Over het algemeen kan worden gesteld dat hoe positiever de attitude ten opzichte van het gedrag, hoe positiever de subjectieve norm, en hoe meer controle men denkt te hebben over het gedrag en diens uitkomsten, hoe sterker de intentie om het gedrag te vertonen en daarmee hoe groter de kans dat het gedrag ook daadwerkelijk vertoond wordt.

De *theorie van gepland gedrag* is eerder succesvol toegepast om sexting gedrag te verklaren. Uit twee Belgische studies onder jongeren blijkt bijvoorbeeld dat attitudes, subjectieve normen, en waargenomen controle omtrent sexting tussen 75-80% van de variantie in de intentie om seksueel getinte berichten te versturen verklaren. Wanneer men bijvoorbeeld denkt controle te hebben over de verspreiding van een bericht is de intentie sterker om een seksueel getint bericht te sturen (Walrave et al., 2015; Walrave, Heirman, & Hallam, 2014). Uit een groot aantal onderzoeken blijkt dat positieve attitudes over sexting en waargenomen normen omtrent sexting de beste voorspellers van sexting zijn (Walrave et al., 2015). Jongeren die dus 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.

De meeste jongeren geven aan dat ze een seksueel getint berichtje sturen om sexy en zelfbewust over te komen, of om hun vriendje of vriendinnetje een 'sexy cadeau' te geven (McGovern, Crofts, Lee, & Milivojevic, 2016). Een soortgelijke positieve attitude over sexting gaat vaak ook gepaard met de verwachting dat vrienden sexting ook positief zullen beoordelen (Hudson & Fetro, 2015). Sexting kan dus een manier zijn om zichzelf positief te presenteren (Kopecý, 2011). Een positieve attitude ten opzichte van sexting wordt bevestigd door een open omgang met seksualiteit binnen de popcultuur. Vrouwen en mannen worden met een "sexy" schoonheidsideaal geconfronteerd en het is niet uitzonderlijk dat beroemdheden "sexy foto's" op sociale media zetten. De presentatie van geseksualiseerde foto's wordt dus genormaliseerd en lijkt een algemeen geaccepteerde standaard. Dit gedrag wordt door jongeren overgenomen en de vraag is dus in hoeverre seksueel getinte communicatie onder jongeren vervolgens als normoverschrijdend gedrag gecategoriseerd kan worden of een uiting is van gedrag dat binnen de *waargenomen* normen valt (zie ook 4.2).

Uit de twee eerdergenoemde studies onder Belgische jongeren bleek dat de norm, die jongeren waarnemen omtrent sexting de beste voorspeller van een intentie tot sexting is (Walrave et al., 2014; 2015). De meerderheid van de jongeren zullen gedrag vertonen omdat ze denken dat het 'normaal' (i.e. normatief) is. In sommige gevallen kan de waargenomen norm binnen de vriendenkring en de attitude van de romantische partner ook de druk verhogen om te conformeren zonder dat men zelf van het gedrag overtuigd is. Jongeren vinden de mening van hun peers belangrijk en de angst om negatief beoordeeld te worden door gedrag te vertonen dat niet in lijn is met groepsnorm kan een reden zijn voor het versturen van seksueel getinte berichten en foto's (Weisskirch, Drouin, & Delevi, 2016). Jongeren die minder zelfbewust zijn en wier zelfbewustzijn relatief meer afhankelijk is van hun peers zullen waarschijnlijk vatbaarder zijn voor het ervaren van druk om aan een groepsnorm te voldoen. Uit een eerder genoemd Nederlands onderzoek onder jongeren tussen 8 en 21 jaar blijkt bijvoorbeeld dat 9.6% van de subgroep jongeren die online een seksueel gesprek aangingen dit op grond van sociale druk of onzekerheid deden. Deze groep lijkt vooral te bestaan uit meisjes, basisschoolleerlingen en vmbo'ers. Van alle jongeren uit dit onderzoek is dus 1.2% een seksueel getint gesprek aangegaan 'om niet stom te doen' (Kerstens & Stol, 2012). Dit is in lijn met bevindingen van andere onderzoeken die hebben laten zien dat maar een kleine minderheid van de adolescenten aangeeft druk te voelen om een sext te sturen (McGovern, Crofts, Lee, & Milivojevic, 2016; Crofts, Lee, McGovern, & et al, 2015). Interventies om sexting te voorkomen zouden de groep jongeren die op grond van sociale druk deelneemt aan seksueel getinte communicatie dus met andere middelen moeten bereiken dan de groep jongeren die vanuit hun eigen positieve attitude deelneemt aan seksueel getinte communicatie online. Allebei de groepen zouden echter bereikt kunnen worden door negatieve verwachtingen van sexting te versterken en positieve verwachtingen ter discussie te stellen. Er is enig bewijs dat een soortgelijk aanpak de frequentie van sexting kan verlagen (Dir, Coskunpinar et al., 2013).

Een belangrijk verschil werd gevonden tussen de voorspellers van sexting binnen en buiten relaties. Zo bleek uit onderzoek dat sexting binnen en buiten een relatie werd

voorspeld door positieve attitudes ten opzichte van sexting en de waarneming dat sexting de norm is binnen de eigen vriendengroep. Sexting *buiten een relatie* werd echter ook voorspeld door de spanning (i.e. “thrill”) die jongeren ervaren bij het vertonen van risicogedrag (van Ouytsel, Ponnet, Walrave, & d'Haenens, 2017). Dit duidt op een bijzondere rol van persoonlijkheidsvariabelen (bv. spanningsbehoefte, zie boven) voor meer risicovol sexting gedrag dat buiten romantische relaties plaatsvindt.

Een laatste, veel genoemde voorspeller van sexting is onwetendheid of roekeloosheid. Het wordt verondersteld dat jongeren er niet bij stil staan dat berichten verspreid kunnen worden of het risico onderschatten dat berichten worden gedeeld (Döring, 2014). De bevindingen hierover zijn echter gemengd en ander onderzoek laat zien dat veel jongeren wel bewust zijn van de risico's van sexting. De vraag is echter of de groep die bewust is van de risico's van sexting ook dezelfde groep jongeren is die niet of nauwelijks bezig is met sexting. Het blijkt namelijk dat jongeren die bewust zijn van de mogelijke negatieve gevolgen van sexting minder bezig zijn met seksueel getinte online communicatie (Strohmaier, Murphy, & Dematteo, 2014). Het benadrukken van de risico's van sexting blijft dus een belangrijke boodschap voor jongeren zodat zij geïnformeerde keuzes kunnen maken.

2.4 Voorbeelden en suggesties ter voorkoming van seksueel grensoverschrijdend gedrag van jongeren

Voorbeelden

Tot heden is er weinig onderzoek naar de effectiviteit van verschillende preventieve interventies. Eén van de weinige artikelen waarin wordt ingegaan op de inhoud van verschillende sexting preventie interventies is dat van Döring (Döring, 2014). Zij onderzocht Engelstalige campagnes die in oktober 2013 online toegankelijk waren (zoektermen waren bv. "sexting campaign" en "sexting prevention"). De gevonden tien campagnes werden geanalyseerd aan de hand van vijf aspecten: 1) Welke risico's worden in de campagne besproken, 2) wat is het geslacht van de doelgroep, 3) wordt abstinentie van sexting aanbevolen om de risico's van sexting te vermijden, 4) geeft de campagne aanbevelingen voor veiliger sexting gedrag, en 5) wordt het onbevoegd doorsturen van berichten en foto's en cyberpesten besproken.

Alle tien campagnes die in het artikel werden geanalyseerd gingen in op de emotionele schade van cyberpesten na een verspreiding van een seksueel getint bericht. Negen van de tien campagnes bespraken daarnaast de wettelijke risico's van sexting. Andere risico's, zoals misbruik door derden werden maar in een deel van de campagnes besproken. Door de risico's van sexting te bespreken beoogden deze campagnes dus vooral de negatieve verwachtingen van sexting te versterken (zie 2.3) met het idee om zo een negatievere attitude te creëren (zie de *theorie van gepland gedrag*). Verder valt op dat de meeste campagnes de focus leggen op meisjes en de risico's die sexting voor vrouwen kan hebben. Vrouwen worden gewaarschuwd dat ze hun (mannelijke) partner niet kunnen

vertrouwen en hij mogelijk een intiem bericht kan verspreiden. Dit zou geïnterpreteerd kunnen worden als een boodschap die een lage mate van controle over de uitkomsten van het eigen gedrag benadrukt, een tweede component van de *theorie van gepland gedrag* (Ajzen, 1991). Normatief gedrag, en dan vooral wat de meeste jongeren wel en niet doen (descriptieve normen) lijkt in de campagnes minder aan bod te komen.

Alle tien campagnes gaven een “onthoudingsboodschap”. Deze aanpak maakt echter deel uit van een cultuur waarin het slachtoffer verantwoordelijk wordt gemaakt voor het gedrag van de dader (*blaming the victim*). In dit geval worden meisjes verantwoordelijk gemaakt voor de verspreiding van hun intieme berichten terwijl de verspreider van het bericht weinig tot geen aandacht krijgt. Hoewel men het meest veilig is naarmate men de kans verkleint dat berichten gedeeld kunnen worden, ondersteunt deze aanpak een beeld van een onbalans van macht binnen (romantische) relaties. Om deze onbalans niet verder te ondersteunen is het voor toekomstige interventies dus belangrijk om te vermijden dat de schuld voor het verspreiden van seksueel getinte berichten aan het slachtoffer wordt toegeschreven. De boodschap zou naast het vermijden van risico’s voor meisjes *en* jongens, veel meer de focus moeten leggen op het feit dat het strafbaar is om intieme foto’s zonder toestemming te verspreiden. Dit is in lijn met het benadrukken van normatief gedrag. Het verspreiden van materiaal zonder toestemming valt niet alleen onder pestgedrag, maar wettelijk gaat het ook om kinderporno. In tegenstelling tot het versturen van seksueel getinte plaatjes binnen een vaste relatie is het ongewenst doorsturen van intieme plaatjes *duidelijk* grensoverschrijdend. In interventies moet het duidelijk worden dat diegene die een intieme foto doorstuurt iets verkeerd doet. Van Ouytsel en collega’s (2014) benadrukken het belang van een plan van aanpak voor jongeren en scholen naarmate een jongere gepest wordt als gevolg van sexting. Het moet voor jongeren duidelijk zijn wie ze kunnen aanspreken indien sexting en pesten optreedt en leerkrachten op school moeten weten hoe ze hierop kunnen reageren. Verder kan een bespreking van de rol van omstanders (niet direct betrokken anderen) belangrijk zijn. Andere jongeren die op de hoogte zijn van pestgedrag kunnen met hun gedrag de pester of het slachtoffer ondersteunen door het gedrag te faciliteren of afkeurend te reageren. Voorlichting over de rol van omstanders kan helpen om jongeren handvaten te geven hoe ze met zulke situaties kunnen omgaan.

Suggesties

Indien we kijken naar onze eigen analyse en de factoren die het delen van seksueel getinte berichten beïnvloeden zijn er een aantal aanknopingspunten voor interventies. Uit de analyse blijkt dat drie componenten van Ajzen’s *Theorie van gepland gedrag* (1991), namelijk *attitudes*, *normen*, en *waargenomen controle* essentiële voorspellers zijn van sexting gedrag. Naarmate de attitude positiever is, en men denkt dat belangrijke anderen er ook positief over denken, en men denkt controle te hebben over het gedeelde materiaal (bv. omdat het met de app Snapchat is verstuurd waarbij de foto binnen een paar seconden wordt verwijderd), is de kans groter dat men het gedrag vertoont. Dit betekent dat interventies op alle drie deze factoren kunnen inspelen.

Attitudes. Naarmate jongeren een positieve attitude hebben ten opzichte van sexting hechten ze waarde aan de positieve uitkomsten van sexting: sexting kan uitdrukking zijn van een hechte, romantische relatie en laat zien dat men seksueel actief is. Sexting kan echter ook gewoon als grap bedoeld zijn of onderdeel zijn van een “truth or dare” spelletje waarbij jongeren elkaar uitdagen om een gedurfde taak uit te voeren. In deze gevallen denken jongeren niet per se aan de mogelijk negatieve gevolgen van sexting of is de groepsdruk hoog om ‘niet stom te doen’. Naast attitudes over sexting aan zich kunnen ook attitudes over het delen van seksueel getint materiaal met derden worden aangepakt. Hoewel de meerderheid van de jongeren denkt dat het niet geaccepteerd is om intieme foto’s die je hebt ontvangen met derden te delen (Hasinoff & Shepherd, 2014), komt het voor dat beschamende of kwetsende filmpjes en foto’s ‘voor de grap’ worden gedeeld. In beide gevallen kunnen attitudes vooral worden beïnvloed door de positieve verwachtingen over de uitkomsten van het gedrag uit te dagen en negatieve verwachtingen te versterken.

Normen. Waargenomen normen komen niet altijd overeen met de werkelijke normen. 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). In een interventie om grensoverschrijdend seksueel getint gedrag te voorkomen is het dus belangrijk om reële, bestaande normen te benadrukken:

- a) De meeste jongeren zijn *niet* bezig met sexting.
- b) Het is *niet algemeen geaccepteerd* (i.e. *abnormaal*) om onbevoegd intieme foto’s door te sturen.

Een manier om deze normen te communiceren en meer gewicht te geven kan zijn om het onderwerp in tv programma’s aan bod te laten komen die door de doelgroep worden gekeken. Dit wordt “entertainment education” genoemd, waarbij gezondheids- of gedragsboodschappen in soap opera’s, films, of series worden verwerkt (Parvanta, Nelson, Parvanta, & Harner, 2010). Entertainment education is bijvoorbeeld ingezet om stigmatisering rond HIV/Aids patiënten te verminderen of om psychische ziekten aanspreekbaar te maken (Parvanta et al., 2010).

Waargenomen controle. Een ander belangrijk aspect is de controle die men denkt te hebben over verstuurd berichten. Hoewel interventies meer aandacht kunnen richten op degene die berichten doorstuurt, blijkt het belangrijk te benadrukken dat controle over een bericht lager is zodra het naar een ander toestel is gestuurd. De kans is dan altijd aanwezig dat het bericht publiek wordt gemaakt. Onderzoek heeft laten zien dat jongeren die zich bewust zijn van de mogelijkheid dat berichten openbaar worden gemaakt minder geneigd zijn om een seksueel getint bericht te sturen (Strohmaier, Murphy, & Dematteo, 2014).

Verder is het belangrijk om jongeren handvaten te geven om de kans te verlagen dat berichten schadelijk worden. Döring heeft discussies van jongeren op online fora

geanalyseerd en aan de hand daarvan een aantal gedragsregels voor sexting opgesteld (Döring, 2012):

Reciprociteit en vertrouwen: Vermijd het eenzijdig versturen van seksueel getinte berichten en foto's en verstuur alleen berichten aan personen die jou ook berichten sturen en die je vertrouwd.

Maak foto's anoniem: Let erop dat je niet herkenbaar bent op de foto's die je stuurt door je gezicht en typerende kenmerken (bv. moedervlekken, tattoos) niet op de foto te zetten.

Weet wat de wettelijke gevolgen zijn van het onbevoegd verspreiden van jouw foto's en gebruik de wetgeving om jezelf te beschermen: Reageer op een dreiging dat foto's publiek worden gemaakt door te verwijzen naar de wet. De verspreiding van intieme foto's is strafbaar en je kunt de persoon bij de politie aangeven.

(Döring, 2012)

Hiermee heeft de zender van het bericht enige controle over *welke* informatie openbaar kan worden gemaakt. Het is echter mogelijk dat het publiek maken van deze regels de incidentie van sexting in stand houdt of zelfs verhoogt. Het zou kunnen dat het verspreiden van "sexting regels" als argument wordt gezien dat sexting veel voorkomend gedrag is. Het volgen van deze regels zou echter wel kunnen helpen om emotionele schade en reputatieschade te voorkomen die het openbaar maken van seksueel getinte foto's kan hebben. Aangezien dit een van de voornaamste redenen is om de incidentie van sexting aan te pakken zou het verspreiden van de regels een stap in de goede richting kunnen zijn.

Conclusies

De toegang tot internet en het gebruik van mobiele telefoons door tieners leidt tot de zorg dat jongeren bezig zijn met het delen van seksueel getint of seksueel expliciete berichten en foto's (i.e. sexting). Het grootste risico hiervan is dat berichten zonder toestemming worden verspreid en openbaar worden gemaakt. Hierdoor maken jongeren zich kwetsbaar voor seksuele afpersing, pesten of onwenselijke toespelingen van derden. Verder is het vervaardigen, bezit en verspreiden van seksueel expliciete foto's van minderjarigen strafbaar, het gaat wettelijk gezien om kinderporno. Sexting, en dan vooral het doorsturen van seksueel expliciet materiaal wordt daarnaast in verband gebracht met ander risicogedrag zoals het hebben van veel verschillende sekspartners of het gebruik van drugs. Hoewel er in de media veel aandacht naar uit gaat blijkt uit onderzoek dat maar een minderheid van de jongeren bezig is met sexting. Tot een genuanceerd beeld van sexting hoort ook dat sexting tot normaal experimenteelgedrag van jongeren kan horen. Tijdens de adolescentie worden jongeren seksueel actief en kan sexting een uiting van intimiteit zijn. Een preventieaanpak die vooral gericht is op abstinentie van sexting lijkt dus minder kansrijk.

Jongeren moeten leren hoe ze online risico's kunnen inschatten en hoe ze met de risico's van internetgebruik moeten omgaan. Veel sexting preventie interventies gaan vooral in op de verantwoordelijkheid die het slachtoffer (en vaak maker van de sext) heeft. Echter is dit maar één kant van het verhaal. Het gevaar van sexting is de verspreiding van berichten en foto's zonder toestemming. Interventies zouden daarom ook meer aandacht moeten richten op dit ongewenste gedrag. Om sexting en de ongewenste verspreiding van sexts te vermijden zouden interventies kunnen inspelen op drie belangrijke voorspellers van sexting: attitudes, subjectieve normen, en waargenomen controle. Aangezien online risicogedrag in de leeftijd tussen 15-16 jaar lijkt te pieken (Baumgartner, Sumter, Peter, & Valkenburg, 2012), is het aan te raden om vóór deze leeftijd al preventie interventies aan te bieden. Bijzondere aandacht zou moeten gaan naar kwetsbare jongeren en jongeren die tot de groep horen waarin sexting en de negatieve gevolgen ervan vaker voorkomt (zie 2.3).

Referenties

- Ahern, N., & Mechling, B. (2013). Sexting: Serious Problems for Youth. *Journal of psychosocial nursing and mental health health services*, 51(7), 22-30.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*(50), 179-211.
- Armstrong, E. A., Hamilton, L. T., Armstrong, E. M., & Seeley, J. L. (2014). "Good girls". *Social Psychology Quarterly*, 77(2), 100-122.
- Asch, S. E. (1952). *Social Psychology*. New York: Prentice-Hall.
- Baumgartner, Sumter, S. R., Peter, J., & Valkenburg, P. M. (2012). Identifying Teens at Risk: Developmental Pathways of Online and Offline Sexual Risk Behavior. *Pediatrics*, 130(6), 1489-1496.
- Baumgartner, Sumter, S., Peter, J., & Valkenburg, P. M. (2012). Identifying Teens at risk: Developmental Pathways of online and offline sexual risk behavior. *Pediatrics*, 130, 1489-1496.
- Benotsch, E. G., Snipes, D. J., Martin, A. M., & Bull, S. S. (2013). Sexting, substance use, and sexual risk behavior in young adults. *Journal of Adolescent Health*, 52, 307-313.
- BIT. (n.d.). *Behavioural Insights Team*. Retrieved from <http://www.behaviouralinsights.co.uk/>
- Campbell, S. W., & Park, Y. J. (2013). Predictors of mobile sexting among teens: Toward a new explanatory framework. *Mobile Media & Communication*, 2, 20-39.
- CBS. (2016, October 27). *Centraal Bureau voor de Statistiek*. Retrieved from <http://statline.cbs.nl:>
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83429ned&D1=0-1,5,8-69&D2=0,3&D3=0&D4=0,3-4&HDR=T&STB=G1,G2,G3&VW=T>
- CBS. (2017, April 25). <http://statline.cbs.nl>. Retrieved from Centraal Bureau voor de Statistiek:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83651NED&D1=0,3,5&D2=0&D3=a&D4=0&D5=1&HD=170228-1211&HDR=G4,G3,G1,T&STB=G2>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016). Leefbaarheid en overlast in buurt; regio. Nederland. Retrieved 5 12, 2017, from <http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?vw=t&dm=slnl&pa=81924ned&d1=a&d2=0&d3=0&d4=a&hd=160222-1017&hdr=g1,g3,g2&stb=t>
- Cox Communications. (2009). *Teen online and wireless safety survey: Cyberbullying, sexting, and parental controls*. Retrieved from <http://www.scribd.com/doc/20023365/2009-Cox-Teen-Online-Wireless-Safety-Survey-Cyberbullying-Sexting-and-Parental-Controls>
- Crofts, T., Lee, M., McGovern, A., & et al. (2015). *Sexting and Young People*. London: Palgrave Macmillan.

- Dake, J. A., Price, D. H., Mazriaz, L., & Ward, B. (2012). Prevalence and correlates of sexting behaviour in adolescents. *American Journal of Sexuality Education*, 7, 1-15.
- Dake, Price, J. H., Maziarz, L., & Ward, B. (2012). Prevalence and correlates of sexting behavior in adolescents. *American Journal of Sexuality Education.*, 7, 1-15.
- Detailhandel Nederland. (2017, April 26). <http://www.detailhandel.nl>. Retrieved from <http://www.detailhandel.nl/speerpunten/Winkelcriminaliteit>.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven and London: Yale University Press.
- Dir, A. L., & Cyders, M. A. (2015). Risks, risk factors, and outcomes associated with phone and internet sexting among university students in the United States. *Archives of Sexual Behavior*, 44, 1675-1684.
- Dir, A. L., Cyders, M. A., & Coskunpinar, A. (2013). From the bar to the bed via mobile phone: A first test of the role of problematic alcohol use, sexting, and impulsivity-related traits in sexual hookups. *Computers in Human Behavior*, 29, 1664-1670.
- Donohew, L., Zimmerman, R., Cupp, P. S., Novak, S., Colon, S., & Abell, R. (2000). Sensation seeking, impulsive decision-making, and risky sex: Implications for risk-taking and design for interventions. *Personality and Individual Differences*, 28, 1079-1091.
- Döring, N. (2012). Erotischer Fotoaustausch unter Jugendlichen: Verbreitung, Funktionen, und Folgen des Sexting. *Zeitschrift fuer Sexualforschung*, 4-25, 4-25.
- Döring, N. (2014). Consensual sexting among adolescents: Risk prevention through abstinence education or safer sexting? *Journal of psychosocial research on cyberspace*, 8, article 1. doi:10.5817/CP2014-1-9
- Draper, N. R. (2012). Is your teen at risk? Discourses of adolescent sexting in United States television news. *Journal of Children and Media*, 6, 221-236.
- Drouin, M., Vogel, K. N., Surbey, A., & Stills, J. R. (2013). Let's talk about sexting, baby: Computer-mediated sexual behaviors among young adults. *Computers in Human Behavior*, 29(5), A25-A30.
- Elberse, A., & Verleun, J. (2012). The economic value of celebrity endorsements. *Journal of Advertising Research*, 52, 149-165.
- Flash Eurobarometer (2008). *Flash Eurobarometer 248: Towards a safer use of the internet for children in the EU - a parents' perspective*. European Commission. Retrieved from http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_248_en.pdf
- Gámez-Guadix, M., Almendros, C., Borrajo, E., & Calvete, E. (2015). Prevalence and Association of Sexting and Online Sexual Victimization Among Spanish Adults. *Sexuality Research and Social Policy*(12), 145-154.
- Global Retail Theft. (2015, November 3). www.globalretailtheftbarometer.com. Retrieved April 2017, from www.globalretailtheftbarometer.com.
- Hasebrink, U., Livingstone, S., & Haddon, L. (2008). *Comparing children's online opportunities and risks across Europe: cross-national comparisons for EU Kids Online (2nd ed.)*. Retrieved from <http://eprints.lse.ac.uk/24368/>

- Hasinoff, A. A. (2013). Sexting as media production: Rethinking social media and sexuality. *New Media & Society*, 15, 449-465.
- Hasinoff, A. A., & Shepherd, T. (2014). Sexting in context: Privacy norms and expectations. *International Journal of Communication*, 8, 2932-2415.
- Hoyle, R. H., Fejfar, M. C., & Miller, J. D. (2000). Personality and sexual risk taking: A quantitative review. *Journal of Personality*, 68, 1203-1231.
- Hua, L. L. (2012). Technology and sexually risky behavior in adolescents. *Adolescent Psychiatry*, 2, 221-228.
- Hudson, H. K., & Fetro, J. V. (2015). Sextual activity: Predictors of sexting behaviors and intentions to sext among selected undergraduate students. *Computers in Human Behavior*(49), 615-622.
- Jewell, J. A., & Brown, C. S. (2013). Sexting, Catcalls, and butt slaps: How gender stereotypes and perceived group norms predict sexualized behavior. *Sex Roles*, 69, 594-604.
- Kerstens, J., & Stol, W. (2012). *Jeugd en Cybersafety. Online slachtoffer- en daderschap onder Nederlandse jongeren.* . Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Klettke, B., Hallford, D. J., & Mellor, D. J. (2014). Sexting prevalence and correlates: A systematic literature review. *Clinical Psychology Review*, 34, 44-53.
- Kopecý, K. (2011). Sexting among Czech preadolescents and adolescents. *New Educational Review*, 28(2), 39-48.
- Korensis, P., & Billick, S. B. (2014). Forensic implications: adolescent sexting and cyberbullying. *Psychiatric Quarterly*, 85(1), 97-101.
- Krieger, M. A. (2016). Unpacking "sexting": A systematic review of nonconsensual texting in legal, educational, and psychological literatures. *Trauma, Violence, and Abuse.*, 1-9.
- Lippman, J. R., & Campbell, S. W. (2014). Damned if you do, damned if you don't... if you're a girl: Relational and normative contexts of adolescent sexting in the United States. *Journal of Childresn and Media*, 1-16.
- Mann, F. D., Kretsch, N., Tacket, J. L., Harden, K. P., & Tucker-Drob, E. M. (2015). Person x environment interactions on adolescent delinquency: Sensation seeking, peer deviance and parental monitoring. *Personality and Individual Differences*, 76, 129-134.
- McCoul, M. D., & Haslam, N. (2001). Predicting high risk sexual behaviour in heterosexual and homosexual men: The roles of impulsivity and sensation seeking. *Personality and Individual Differences.*, 31, 1303-1310.
- McGovern, A., Crofts, T., Lee, M., & Milivojevic, S. (2016). Media, legal and young people's discourses around sexting. *Global Studies of Childhood*, 6(4), 428-441.
- McGovern, A., Crofts, T., Lee, M., & Milivojevic, S. (2016). Media, legal and young people's discourses around sexting. *Global Studies of Childhood*, 6, 428-441.
- Michell, K. J., Finkelhor, D., Jones, L. M., & Wolak, J. (2011). Prevalence and characteristics of youth sexting: a national study. *Pediatrics*, 129(1).

- Mitchell, K. J., Finkerhor, D., Jones, L. M., & Wolak, J. (2012). Prevalence and characteristics of youth sexting: A national study. *Pediatrics*, *129*, 13-20.
- Nielsen, S., Paasonen, S., & Spisak, S. (2015). 'Pervy role-play and such': girls' experiences of sexual messaging online. *Sex Education*, *15*(5), 472-485.
- Palmgreen, P., Donohew, L., Pugzles Lorch, E., Hoyle, R., & Stephenson, M. (2001). Television campaigns and adolescent marijuana use: tests of sensation seeking targeting. *American Journal of Public Health*(91), 292-296.
- Palmgreen, P., Lorch, E. P., Stephenson, M. T., Hoyle, R. H., & Donohew, L. (2007). Effects of the office of national drug control policy's marijuana initiative campaign on high-sensation-seeking adolescents. *American Journal of Public Health*(97), 1644-1649.
- Parker, T., Blackburn, K., Perry, M., & Hawks, J. (2013). Sexting as an intervention: Relationship satisfaction and motivation considerations. *American Journal of Family Therapy*, *41*, 1-12.
- Parvanta, C., Nelson, D. E., Parvanta, S. A., & Harner, R. N. (2010). *Essentials of Public Health Communication*. Sudbury, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Peach, H. D., & Gaultney, J. F. (2013). Sleep, impulse control, and sensation-seeking predict delinquent behavior in adolescents, emerging adults, and adults. *Journal of Adolescent Health*, *53*(2), 293-299.
- Pellai, A., Erba, S., Ciampelli, A., Iemmi, D., Bronzin, S., Capobussi, M., . . . Corradin, M. (2015). Epidemiology of sexting. *Minerva Pediatrica*, *67*(1), 1-9.
- Prentice, D. A., & Miller, D. T. (1993). Pluralistic ignorance and alcohol use on campus: some consequences of misperceiving the social norm. *Journal of Personality and Social Psychology*, *64*, 243-256.
- Rice, E., Rhoades, H., Winetrobe, H., Sanchez, M., Montoya, J., Plant, A., & et al. (2012). Sexually explicit cell phone messaging associated with sexual risk among adolescents. *Pediatrics*, *130*, 667-673.
- Steinberg, L., Albert, D., Cauffman, E., Banich, M., Graham, S., & Woolard, J. (2008). Age differences in sensation seeking and impulsivity as indexed by behavior and self-report: Evidence for a Dual Systems Model. *Developmental Psychology*(44), 1764-1778.
- Stichting Fraude Aanpak Detailhandel. (2010). <http://www.stichtingfad.nl>. Opgeroepen op April 26, 2017, van http://www.stichtingfad.nl/useruploads/files/handboek_fad_2010.pdf
- Stichting Fraude Aanpak Detailhandel. (2017, Mei 3). www.stichtingfad.nl. Retrieved from <http://www.stichtingfad.nl/nieuws/persbericht-fraudeur-detailhandel-steeds-vaker-herkend/>
- Strassberg, D. S., McKinnon, R. K., Sustaíta, M. A., & Rullo, J. (2013). Sexting by high school students: An exploratory and descriptive study. *Archives of Sexual Behaviour*, *42*(1), 15-21.
- Strohmaier, H., Murphy, M., & Dematteo, D. (2014). Youth sexting: Prevalence rates, driving motivations, and the deterrent effect of legal consequences. *Sexuality Research and Social Policy: Journal of NSRC*(11), 245-255.

- Strohmaier, H., Murphy, M., & Dematteo, D. (2014). Youth sexting: Prevalence rates, driving motivations, and the deterrent effect of legal consequences. *Sexuality Research and Social Policy, 11*, 245-255.
- Temple, J. R., Paul, J. A., van den Berg, P., Le, V. D., McElhany, A., & Temple, B. W. (2012). Teen sexting and its associations with sexual behaviours. *Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine, 166*, 828-833.
- Van der Ploeg, J. (2015, November 5). <http://www.volkskrant.nl>. Retrieved from <http://www.volkskrant.nl/economie/nergens-ter-wereld-stelen-winkeldieven-meer-dan-in-nederland~a4178498/>: <http://www.volkskrant.nl/economie/nergens-ter-wereld-stelen-winkeldieven-meer-dan-in-nederland~a4178498/>
- van Ouytsel, J., Ponnet, K., & Walrave, M. (2014). The associations between adolescents' consumption of pornography and music videos and their sexting behavior. *Cyberpsychology, behavior and social networking*, (17), 772-778.
- van Ouytsel, J., Ponnet, K., Walrave, M., & d'Haenens, L. (2017). Adolescent sexting from a social learning perspective. *Telematics and Informatics*(34), 287-298.
- van Ouytsel, J., Walrave, M., & van Gool, E. (2014). Sexting: Between thrill and fear - how schools can respond. *The Clearing House, 87*, 204-212.
- Walker, S., Sanci, L., & Temple-Smith, M. (697-701). Sexting: Young women's and men's views on its nature and origins. *Journal of Adolescent Health, 52*, 52.
- Walrave, M., Heirman, W., & Hallam, L. (2014). Under pressure to sext? Applying the theory of planned behaviour to adolescent sexting. *Behaviour & Information Technology*(33), 86-98.
- Walrave, M., Ponnet, K., van Ouytsel, J., van Gool, E., Heirman, W., & Verbeek, A. (2015). Whether or not to engage in sexting: Explaining adolescent sexting behaviour by applying the prototype willingness model. *Telematics and Informatics*(32), 796-808.
- Weisskirch, R. S., Drouin, M., & Delevi, R. (2016). Relational anxiety and sexting. *The Journal of Sex Research*(0), 1-9.
- Wentzel, K. R., Barry, C. M., & Caldwell, K. A. (2004). Friendships in Middle School: Influences on Motivation and School Adjustment. *Journal of Educational Psychology, 96*(2), 195-203.

3 Voetbalvandalisme

Geweld bij voetbalwedstrijden is bijna zo oud als de sport zelf. In 1899 al werd in Rotterdam de wedstrijd Sparta – RAP gestaakt vanwege vechtende spelers en oververhit publiek. Sindsdien zijn er geen seizoenen geweest waarin het niet tot onlusten kwam en inmiddels zijn er elk jaar ongeveer 800 verstoringen van de openbare orde en veiligheid binnen en buiten het stadion (CIV, 2015). Het gaat daarbij om allerlei incidenten. De meeste in relatie tot vuurwerk, maar er zijn jaarlijks ook tientallen gevallen van vernieling, brandstichting, spreekkoren, vechtpartijen en mishandeling. Het bestrijden van vandalisme binnen het stadion is over het algemeen de verantwoordelijkheid van de clubs. Het beteugelen van allerlei vormen van agressie buiten het stadion is echter de verantwoordelijkheid van de burgemeester. Het bestrijden van voetbalvandalisme is een taak waar de politie jaarlijks rond de honderdduizenden manuren en miljoenen euro's in investeert. Daar komen de kosten van vernielingen door voetbalvandalisme bovendien nog bij. In het huidige hoofdstuk zal geprobeerd worden licht te werpen op de psychologische factoren die bijdragen aan voetbalvandalisme en op basis hiervan aanbevelingen te doen voor het bestrijden ervan. Aldus zal worden geprobeerd ingangen te bieden om voetbalwedstrijden (weer) vooral een positieve, feestelijke gebeurtenis te maken.

Geschiedenis en definitie

Voetbalvandalisme kent vele verschijningsvormen en als gevolg daarvan ook vele definities. Het Centraal Informatiepunt Voetbalvandalisme (CIV, 2015) hanteert de volgende:

“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.”

Deze brede definitie onderstreept de complexiteit van het fenomeen, welke door de jaren heen alleen maar toegenomen is. Het CIV (2015) heeft het aantal incidentsoorten binnen en buiten het stadion in kaart gebracht. Binnen het stadion vinden de meest voorkomende incidenten (2014-2015) plaats in relatie tot vuurwerk (175x), bekogeling (65x), vechtpartijen (50x) vernieling (45x) en spreekkoren (42x). Andere incidenten hebben betrekking op bijvoorbeeld brandstichting, mishandeling en bedreiging. Buiten het stadion is er sprake van vergelijkbare incidenten, maar komen deze wat minder voor. Er is vooral sprake van incidenten rondom vuurwerk (109x), vechtpartijen (35x) en mishandeling (23x). Voetbalvandalisme is dus niet één gedrag maar een familie van gedragingen.

In hun analyse van de ontwikkeling van voetbalvandalisme onderscheiden Bogaerts en collega's (2003) drie periodes. Aan het begin van de jaren 70 van de vorige eeuw ging het

nog vooral om agressie jegens de scheidsrechter, maar in de loop van dat decennium was er ook steeds vaker sprake van geweld (voor, tijdens en na de wedstrijd) tussen aanhangers van rivaliserende clubs. Als gevolg daarvan werden er tijdens deze eerste fase hekken om het veld geplaatst en werden fans binnen het stadion zoveel mogelijk uit elkaar gehouden. Tijdens de tweede periode, in de jaren 80, nam het aantal voetbalvandalen sterk toe en was het vandalisme niet meer uitsluitend te koppelen aan specifieke groepen ‘harde kern’ supporters. Hierdoor werd het voorkomen en voorkomen van voetbalvandalisme bemoeilijkt. Deze periode wordt verder gekenmerkt door grote rampen zoals die in het Engelse Hillsborough stadion in 1989, welke te relateren zijn aan het eerder genoemde op inperking gerichte beleid met hekken en dergelijke. Gedurende de derde fase in de jaren 90 was er een duidelijke beweging van voetbalvandalisme naar de omgeving verder verwijderd van het stadion, vermoedelijk als gevolg van de verbeterde preventieve middelen in en rondom het stadion (Ferwerda & Gelissen, 2001; Ferwerda et al., 2010). De ‘veldslag’ tussen fans van Feyenoord en Ajax in Beverwijk in 1997 en meer recentelijk de ongeregelde heden in het centrum van Rome rondom de Europa League wedstrijd AS Roma – Feyenoord in 2015 zijn voorbeelden van deze verplaatsing.

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. We zullen in dit hoofdstuk een aantal processen behandelen die bij kunnen dragen aan hoe reguliere supporters door omstandigheden veranderen in ‘gelegenheidshooligans’. Daarnaast is er georganiseerd geweld tussen groepen hooligans, wat vaak relatief losstaat van een wedstrijd (van Limbergen, Colaers, & Walgrave, 1989).

Het primaire doel van het huidige hoofdstuk is inzicht bieden in de eerstgenoemde vorm van vandalisme. Echter, we zullen zien dat de interactie tussen hooligans en fanatieke supporters een gevaarlijke mix kan vormen en daarom zullen we hier ook ingaan op factoren die een rol spelen bij de meer georganiseerde vorm van voetbalgeweld. Meer specifiek zal in dit hoofdstuk aandacht worden besteed aan de persoonlijkheid van de voetbalvandaal en aan de relatie tussen vandalisme en andere antisociale (criminele) attitudes (3.1, 3.2). Hoewel deze persoonlijkheidsfactoren en attitudes over het algemeen redelijk stabiel zijn en lastig te beïnvloeden door handhaving, is het toch belangrijk er aandacht te besteden omdat situationele factoren van invloed zijn op hoezeer deze factoren vertaald worden in gedrag.

Vervolgens zullen we door het hoofdstuk heen een voornamelijk sociaal-psychologisch perspectief hanteren waarbij de nadruk zal liggen op het proces dat er toe leidt dat voetbalrellen ontstaan, met bijzondere aandacht voor de dynamiek tussen verschillende groepen, zoals de politie, hooligans en gewone fans (3.3, 3.4). Ten slotte zullen deze oorzaken van voetbalvandalisme worden gekoppeld aan verschillende methoden die worden toegepast om vandalisme te reduceren en zal er worden gereflecteerd op hun effectiviteit (3.5). Eerst zullen we ingaan op de kenmerken van gewelddadige voetbalsupporters.

3.1 De individuele identiteit van gewelddadige voetbalsupporters

Wie is de gewelddadige voetbalsupporter en hoe valt hij te onderscheiden van de gewone voetbalsupporter? Cijfers van het CIV geven enig inzicht in de demografie van de gewelddadige voetbalsupporter. Zo zijn gewelddadige supporters voornamelijk jonge mannen in de leeftijd tussen de 19 en 35 jaar. Uit onderzoek van Bogaerts en anderen (2003) komt bijvoorbeeld naar voren dat gewelddadige voetbalvandalen een gemiddelde leeftijd van 24.5 jaar hebben, terwijl 22 procent van de verdachten 31 jaar en ouder is. Ze zijn afkomstig uit alle milieus en ze zijn niet per se werkloos. Het opleidingsniveau is gemiddeld genomen echter aan de lage kant. Slechts 10% van de voetbalvandalen heeft een HBO opleiding of hoger. De meeste voetbalvandalen hebben MBO, Voortgezet onderwijs, of VMBO.

Psychologisch onderzoek suggereert dat de gewelddadige voetbalsupporter niet alleen te kenmerken is op basis van zijn agressieve en antisociale gedrag, maar ook op basis van een aantal *persoonlijkheidskenmerken*. Zo is er onderzoek gedaan naar de relatie tussen crimineel gedrag en de zogenaamde *Big Five* persoonlijkheidsdimensies, de meest gangbare methode om persoonlijkheidsstructuren te ontleden (zie Kohnstamm, 1993). Hieruit komt naar voren dat crimineel gedrag vooral voorkomt bij personen met een relatief lage mate van *Servicegerichtheid* (agreeableness; Miller & Lynam, 2001). Deze dimensie is afkomstig uit de persoonlijkheidspsychologie en behoort tot een van de vijf fundamentele persoonlijkheidsdimensies waarop mensen te plaatsen zijn. Een lage servicegerichtheid wordt gekenmerkt door egoïstisch en weinig empathisch gedrag. Ook komt crimineel gedrag vooral voor bij mensen die laag scoren op de dimensie *zorgvuldigheid* (conscientiousness; Miller & Lynam, 2001). In de huidige context is het relevant dat lage scores op zorgvuldigheid samenhangen met impulsief gedrag (zie ook Whiteside & Lynam, 2001).

Als het gaat om persoonlijkheidskenmerken die gerelateerd zijn aan geweld rondom sportwedstrijden, dan lijkt *sensation seeking* (de individuele behoefte aan fysieke opwinding) ook een rol te spelen. Spaaij (2008) beargumenteert dat voetbalvandalen een als positief ervaren “stoot adrenaline” ervaren als ze in confrontatie gaan met hun tegenstanders. Vermoedelijk zoeken hooligans een dergelijke opwinding deels ook omdat ze deze opwinding missen in het dagelijks leven (cf. Elias & Dunning, 1970). In die zin is voetbalvandalisme te relateren aan de persoonlijkheidsvariabele *spanningsbehoefte* (Zuckerman, 1979), welke onder meer gekenmerkt wordt door een behoefte aan het nemen van risico's en door ontremming, zoals door het drinken van alcohol. Onderzoek ondersteunt de relatie tussen spanningsbehoefte en betrokkenheid bij ongeregeldheden rondom sportwedstrijden (Mustonen, Arms, & Russell, 1996; Russell & Arms, 1998) en laat zien dat voetbalvandalen een positieve opwinding ervaren tijdens confrontaties (bv. Bairner, 2006; Spaaij, 2008). In die zin is een zekere mate van gevaar een belangrijke drijfveer voor de hooligan (Kerr, 2005). Het aangetrokken worden door gevaar is ook een onderdeel van de masculiene en ‘harde’ identiteit van de voetbalvandaal (Spaaij, 2008).

Voetbalvandalisme is natuurlijk meer dan het zoeken naar een 'kick'. Het gaat in veel gevallen om geweld en om die reden is het niet verrassend dat individuen die betrokken raken bij rellen rondom sportwedstrijden over het algemeen hoger scoren in termen van boosheid, impulsiviteit en psychopathie (Buss & Perry, 1992; Russell & Arms, 1992). Binnen een wat bredere context blijkt crimineel gedrag (bv. het aantal keren dat iemand is veroordeeld, recidivisme) te voorspellen vanuit positieve attitudes ten aanzien van geweld en vanuit het gevoel altijd aanspraak te mogen maken op waar men op dat moment behoefte aan heeft ('*entitlement*'), (Mills, Kroner, & Forth, 2002; Mills, Kroner, & Hemmati, 2004).

Bij het ontwikkelen van een meetinstrument voor pro-criminele attitudes werden Mills en collega's (2002) geïnspireerd door de Theorie van Gepland Gedrag (Ajzen, 1991; zie Hfdstk. 2). Criminele attitudes werden vastgesteld met vragen rondom geweld ("Iemand die je kwaad maakt verdient het om een klap te krijgen"), aanspraak maken ("ik verdien het behandeld te worden als ieder ander, ongeacht wat ik gedaan heb") en criminele intenties ("ik kan mezelf wel zien liegen tegen de politie"). Mills en collega's maakten een onderscheid tussen dit soort attitudes ten aanzien van crimineel gedrag en de subjectieve sociale norm ten aanzien van crimineel gedrag ("ik voel me altijd welkom bij criminele vrienden"). Uit hun werk komt naar voren dat niet alleen de hiervoor genoemde criminele attitudes (en negatieve attitudes ten aanzien van overheden en autoriteiten) bijdragen aan crimineel gedrag, maar ook een positieve houding ten aanzien van delinquenten anderen. Dit meer sociaal psychologische perspectief op de identiteit van mensen die crimineel gedrag vertonen suggereert dat voetbalvandalisme ook een sociaal fenomeen zou kunnen zijn. We zullen in het vervolg zien dat dit inderdaad het geval is, met complexe processen binnen en tussen betrokken groepen.

3.2 De sociale identiteit van gewelddadige voetbalsupporters

Het lijkt er dus op dat de gewelddadige voetbalsupporter te kenschetsen is op basis van een aantal persoonlijkheidskenmerken (lage zorgvuldigheid en servicegerichtheid, hoog in spanningsbehoefte) en positieve attitudes ten aanzien van crimineel gedrag. Dergelijke kenmerken zijn belangrijk om te begrijpen, omdat ze iets zeggen over wat de gewelddadige voetbalsupporter motiveert. Dergelijke persoonlijkheidskenmerken zijn redelijk stabiel en moeilijk door middel van beleid te beïnvloeden. Om het gedrag van de gewelddadige voetbalsupporter beter te begrijpen én te kunnen beïnvloeden is het belangrijk de invloed van deze betrekkelijk stabiele factoren te relateren aan de meer dynamische sociale context waarin het plaatsvindt. Voor de doorgewinterde hooligans geldt dat zij vaak afkomstig zijn uit maatschappelijk kwetsbare groepen (van Limbergen, Colaers, & Walgrave, 1989) en het lidmaatschap van de groep hooligans biedt in die zin een sociale identiteit (cf. Tajfel & Turner, 1979). Het concept sociale identiteit is niet alleen relevant in de context van hooligans, maar zeker ook voor het begrijpen van gewelddadig gedrag door gewone supporters.

Het vertrekpunt van de Sociale Identiteits benadering (Tajfel, 1974) is dat mensen hun zelfwaardering niet alleen ontleen aan hun individuele kenmerken en prestaties, maar

ook aan het lidmaatschap van groepen waarvan zij lid zijn. 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). 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. Hoe meer men zich met de groep identificeert, hoe meer die positieve evaluatie ook op het zelf afstraalt.

Dat voetbalfans in het algemeen (en hooligans in het bijzonder) zich vaak sterk identificeren met hun groep is evident (Spaaij, 2008). Interessant in de huidige context is dat het onderzoek naar sociale identiteitsprocessen heeft laten zien dat identificatie met de groep, en het positief onderscheiden van de eigen groep van andere groepen toeneemt als er sprake is van een bedreigde eigenwaarde (zie Dovidio, Gaertner, & Saguy, 2008). Een bedreiging van eigenwaarde kan er toe leiden dat het belang van de sociale identiteit toeneemt ten koste van de individuele identiteit. Door het toegenomen belang van het groepslidmaatschap neemt ook de kans toe dat er een negatievere houding ontstaat tegenover andere groepen en verschillen met deze andere groepen benadrukt worden (Fischer, Gremeyer, Omay, & Frey, 2007).

Deze processen zien we ook terug bij hooligans, wier identiteit onder meer voortkomt uit de waargenomen verschillen tussen hun groep (de 'harde kern') en gewone supporters (Armstrong, 1998). Een belangrijk onderdeel van hun sociale identiteit is bovendien de bereidheid met andere groepen hooligans een gewelddadige confrontatie aan te gaan. Geweld is als zodanig dus niet alleen een uitingsvorm van individuele factoren als verveling of boosheid, maar zeker ook een intrinsiek onderdeel van hoe de hooligan zichzelf in termen van zijn sociale identiteit ziet. Geweld wordt niet alleen goedgekeurd, het is een min of meer vereist middel om de eer te versterken (Spaaij, 2008). Het succesvol bestrijden van rivaliserende groepen is een primair middel van de hooligan om de status van de eigen groep (binnen de hiërarchie van rivaliserende groepen hooligans) te verhogen (Armstrong, 1994). Eer valt hierdoor alleen te behalen als er gestreden wordt tegen een groep die voldoende uitdaging biedt. Vechten tegen willekeurige supporters draagt niet bij aan de status van de groep, integendeel zelfs (Spaaij, 2008). Ook gerelateerd aan deze positieve attitude ten aanzien van geweld is het verheerlijken van een harde masculiene identiteit (Spaaij, 2008), waarbij hooligans spreken over rivaliserende groepen als zijnde fysiek zwak of in ieder geval niet prototypisch mannelijk. De hooligan uit zijn identiteit dan ook vaak lichamelijk, door het hebben van een sterk, atletisch lichaam of door herkenbare tatoeages. We zullen later in dit hoofdstuk zien dat reguliere supporters onder omstandigheden de sociale identiteit van de doorgewinterde hooligan kunnen overnemen.

Een belangrijk kenmerk van de identiteit van de hooligan is ook de solidariteit met andere leden van de groep (Spaaij, 2008). Hooligans beschouwen elkaar vaak als echte vrienden en geven aan dat ze voor elkaar opkomen als dat nodig is. Conflicten binnen de groep

komen, relatief tot het aantal conflicten met andere groepen, weinig voor. Ook dit is in overeenstemming met de Sociale Identiteits benadering, volgens welke cohesie binnen de groep een gevolg kan zijn van identificatie met de groep (Hogg, 1992).

Ook de bescherming van het eigen territorium hoort bij de identiteit van de groep hooligans. Eerder is besproken dat het geweld tussen rivaliserende groepen supporters (als gevolg van de toegenomen surveillance binnen het stadion) steeds vaker verder weg van het stadion plaatsvindt. Dat leidt er ook toe dat territoriale disputen tussen rivaliserende groepen hooligans uit dezelfde stad betrekking kunnen hebben op een kroeg of een treinstation (Spaaij, 2008). Doordat rivaliserende groepen elkaar steeds vaker buiten het stadion treffen komen groepen hooligans ook steeds vaker in contact met de gewone supporters. Vaak hebben problemen rondom voetbalvandalisme ook te maken met de intergroepsdynamiek tussen hooligans, gewone supporters en de politie.

3.3 Hoe gewone supporters hooligans worden: De interactie tussen supporters, hooligans en politie

Tegen het einde van de 19^e eeuw ontstond, niet in de laatste plaats door het werk van Le Bon (1895) over het gedrag van de massa, binnen de sociologie en de psychologie interesse in het fenomeen deindividuatie (het opgaan als individu in de massa) als oorzaak van geweld. Een zeer invloedrijk model op dit gebied is het model van Prentice-Dunn en Rogers (1982), waarin wordt beargumenteerd dat deindividuatie op twee manieren kan leiden tot geweld. Allereerst kan dat gebeuren doordat het individu opgaat in de groep en contact verliest met de persoonlijke normen en waarden die doorgaans het eigen gedrag bepalen. Mensen zijn als gevolg hiervan minder goed in staat hun eigen gedrag normatief te reguleren en gedragen zich vaker op een anti-normatieve manier. De tweede manier is dat mensen als gevolg van deindividuatie meer anoniem zijn en diffusie van verantwoordelijkheid ervaren. Dit kan er volgens Prentice-Dunn en Rogers (1982) vervolgens weer toe leiden dat mensen minder publiek zelfbewustzijn ervaren en het oordeel van anderen minder belangrijk wordt bij het bepalen van het eigen gedrag. Volgens dit proces zullen mensen als ze anonimiteit ervaren door het opgaan in de groep minder bang zijn voor correctie door anderen en zich ook eerder agressief gaan gedragen. Kortom, deindividuatie kan volgens het model van Prentice-Dunn en Rogers (1982) leiden tot geweld via een verminderde invloed van zowel persoonlijke als meer collectieve waarden.

Een recenter perspectief op deindividuatie binnen groepen is het Elaborated Social Identity Model (ESIM; Reicher, 2001). Dit model gaat in tegen de assumptie van het deindividuatiemodel van Prentice-Dunn en Rogers (1982) dat het verliezen van persoonlijk zelfbewustzijn leidt tot dehumanisatie; het verliezen van menselijke kwaliteiten als empathie en medelijden. Het ESIM veronderstelt dat de depersonalisatie die het gevolg is van een geanonimiseerde groep juist leidt tot een toegenomen invloed van groepsnormen. Omgekeerd leidt het buiten de groep vallen juist tot een toegenomen invloed van persoonlijke normen. Het is volgens het ESIM dus niet mogelijk om geen

identiteit te hebben, zoals het deindividuatiemodel wel veronderstelt. Onderzoek naar het SIDE model (Lea, Spears, & De Groot, 2001) wijst in een vergelijkbare richting en laat zien dat visuele anonimiteit er toe leidt dat mensen zich vooral op groepsniveau categoriseren (en minder op het niveau van het individu), waardoor de groep belangrijker wordt en de kans op het stereotyperen van andere groepen toeneemt. Volgens deze benaderingen van deindividuatie is geweld door groepen het gevolg van de sociale identiteit die saillant is binnen die groepen.

Het ESIM model is toegepast op voetbalvandalisme door Stott en collega's (Stott, Hutchinson, & Drury, 2001; Stott, Adang, Livingstone, & Schreiber, 2007; 2008; Stott & Reicher, 1998b). Stott en Reicher (1998a) deden een kwalitatieve analyse van de processen die leidden tot rellen tussen Engelse fans en de politie tijdens het WK in Italië in 1990. Ze vonden dat Engelse fans die zichzelf niet als hooligan zagen zich wel als hooligan behandeld voelden door de Italiaanse politie. Dus waar er feitelijk twee groepen Engelse fans waren (een meerderheid fans en een minderheid hooligans) werden beide groepen op dezelfde manier behandeld door de politie die geen onderscheid kon maken. Het op repressie gerichte gedrag van de politie verenigde, aldus Stott en Reicher, de hooligans en fans rondom een gezamenlijke identiteit van slachtofferschap en een gevoel van onrechtvaardigheid. Een gevolg hiervan was een waargenomen legitimering van geweld tegen de politie waardoor uiteindelijk de perceptie van de politie dat alle Engelse fans hooligans waren een zichzelf bevestigende voorspelling werd. Vergelijkbare bevindingen werden gedaan in onderzoek naar ongeregelde heden bij protesten tegen de 'Poll tax' (Stott & Reicher, 1998a), waar de verwachting van de politie dát er ongeregelde heden zouden zijn leidde tot het behandelen van de heterogene groep demonstranten als een homogene in potentie gewelddadige groep, welke categorisatie door de demonstranten werd overgenomen en zo inderdaad leidde tot de verwachte ongeregelde heden.

Stott en Adang (2003) vonden vergelijkbare effecten bij observaties gedurende Europacup wedstrijden waar Engelse clubs bij betrokken waren. Uit de resultaten kwam naar voren dat er meer sprake was van ongeregelde heden rondom een wedstrijd als 1) het politieoptreden gekenmerkt werd door het uniform behandelen van Engelse fans als gewelddadig, 2) de aanwezigheid van de politie als reactief en buitenproportioneel werd gezien. Met dat laatste wordt bedoeld het vooral reageren op incidenten en een zichtbare Mobiele Eenheid aanwezigheid. Deze combinatie hangt aldus Stott en Adang samen met een gevoel van onrechtvaardigheid, waardoor een in eerste instantie niet gewelddadige sociale identiteit kan veranderen waarbij geweld als een meer legitieme reactie wordt gezien. Deze opstelling van de politie kan in contrast worden gezien met een meer proactieve opstelling, waarbij in regulier uniform (of in burger) geklede agenten in contact treden met fans vóórdat er sprake is van ongeregelde heden. Een dergelijke opstelling, waarbij bovendien onderscheid wordt gemaakt tussen hooligans en reguliere fans wordt door deze laatste groep als meer legitiem ervaren en hangt samen met minder ongeregelde heden.

Stott en collega's (Stott et al, 2007; 2008) deden eveneens onderzoek tijdens het EK in 2004 (georganiseerd in Portugal), welk toernooi interessant genoeg gekenmerkt werd

door een minder op repressie gericht politieoptreden én door de afwezigheid van grootschalige rellen. Door middel van surveys onder (Engelse) fans en gestructureerde observaties tijdens het toernooi onderzochten Stott en collega's het aantal incidenten, de omvang van die incidenten, of er sprake was van interventie door de politie en de mate waarin tijdens een interventie dwang werd gebruikt. Uit de resultaten kwam naar voren dat de M.E. nauwelijks zichtbaar was en dat de aanwezigheid van de politie kleinschalig was en de agenten vooral gekleed waren in hun normale uniform. De fans gaven aan de opstelling van de politie legitiem te vinden. Interessant was vooral dat de Engelse fans zichzelf verbonden voelden met fans uit andere landen en zich differentieerden van de hooligans. Bovendien bleek dat de mate waarin de opstelling van de politie als legitiem werd ervaren samenhang met identificatie met diezelfde politie. Waar identificatie met de groep Engelse fans vóór het toernooi nog samenhang met een lagere identificatie met de politie, bleek identificatie met de groep Engelse fans na het toernooi positief samen te hangen met identificatie met de politie.

Waargenomen rechtvaardigheid van politieoptreden

Deze studies van Stott en collega's suggereren dat een repressieve opstelling van de politie, waarbij geen onderscheid gemaakt wordt tussen hooligans en gewone supporters, ertoe kan leiden dat de gewone supporters zich meer gaan identificeren met de hooligans. Een meer terughoudende en niet op repressie gerichte opstelling van de politie draagt bij aan een als legitiem ervaren politie aanwezigheid. Deze waargenomen legitimiteit kan vervolgens bijdragen aan het isoleren van de hooligans doordat de gewone supporter zich meer identificeert met de politie en minder met de hooligans. Het streven naar waargenomen legitimiteit zou dus vooral effect kunnen hebben op de "gelegenheidshooligan".

Het belang van waargenomen rechtvaardigheid van politieoptreden is in overeenstemming met de Procedurele Rechtvaardigheids Theorie (Tyler, 1990, 2003, 2007) die onder meer gebaseerd is op de assumptie dat mensen de wet naleven omdat ze een morele en ideologische verplichting hebben dit te doen (Tyler, 1990). Onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid en handhaving heeft laten zien dat de mate waarin mensen de handhavende instantie vertrouwen van invloed is op de bereidheid regelconform gedrag te vertonen in relatie tot waterconservatie (Tyler & Degoey, 1996), het betalen van belasting (Scholz & Lubell, 1998; Torgler, 2003) en regelgeving binnen het bedrijfsleven (Kim & Mauborgne, 1993). Omgekeerd kan identificatie volgens Tyler en Lind (1990) ook het gevolg zijn van waargenomen (procedurele) rechtvaardigheid. Dit is waarschijnlijk omdat de meeste mensen zich bij voorkeur niet identificeren met een onrechtvaardig systeem. Kortom, het is niet alleen zo dat mensen zich meer conform de regels gedragen als ze zich identificeren met een handhaver, maar ook dat men zich meer identificeert als deze handhaver zich rechtvaardig (en dus betrouwbaar) opstelt (zie bv Sunshine & Tyler, 2003).

Procedurele rechtvaardigheid is dus belangrijk in de context van wetsnaleving. Binnen de handhavingsliteratuur worden zes verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid onderscheiden – consistentie, accuratesse, mogelijkheid tot correctie,

controle, onpartijdigheid en ethiek (Makkai & Braithwaite, 1996). *Consistentie* (Leventhal, 1980) kan in relatie tot handhaving betekenen dat de handhaving consistent door de tijd is maar het kan ook gaan om een consistente behandeling van verschillende (groepen) overtreeders. In de huidige context betekent dit dat het belangrijk is dat het optreden van de autoriteiten rondom voetbalwedstrijden een zekere mate van voorspelbaarheid heeft. *Accuratesse* heeft betrekking op de validiteit van beslissingen (Tyler, 1988) en de mogelijkheid tot *correctie* op de mogelijkheid beklag te doen over een veroordeling bij de handhaver of elders. Zeker als de reguliere supporter zich ten onrechte behandeld voelt als een hooligan, dan is het belangrijk dat hij hierover zijn beklag kan doen. *Controle* is door Thibaut en Walker (1975) onderverdeeld in controle over het proces en controle over de beslissing. *Onpartijdigheid* betekent de afwezigheid van vooroordelen die te maken kunnen hebben met bijvoorbeeld etniciteit, leeftijd en geslacht. *Ethiek* is door Tyler (1988) gedefinieerd als de mate waarin het beslissingsproces in overeenstemming is met algemene standaarden van eerlijkheid en moraal.

De literatuur over handhaving en rechtvaardigheid onderstreept dat het binnen de context van voetbalvandalisme belangrijk is om te streven naar een consistent, transparant en voorspelbaar optreden van de politie, waarbij gewone fans zich niet behandeld voelen als hooligans.

3.4 Het effectief voorspellen van voetbalvandalisme

We hebben tot zo ver verschillende factoren besproken die van invloed zijn op voetbalvandalisme. Enerzijds zijn er de betrekkelijk stabiele persoonlijkheidsfactoren en (criminele) attitudes, welke vooral van invloed zullen zijn op de hooligans. De meer sociaal-psychologische factoren rondom deindividuatie zijn in het bijzonder relevant bij het begrijpen waarom reguliere supporters soms zich als hooligan kunnen gedragen. Van Hiel en collega's (2007) vergeleken de voorspellende waarde van de verschillende factoren om na te gaan welke van deze benaderingen het meest effectief was in het voorspellen van voetbalvandalisme in België. Uit het onderzoek komt allereerst naar voren dat individuele antisociale attitudes, gevoelens recht te hebben op waar men behoefte aan heeft ('entitlement') en positieve attitudes ten aanzien van geweld sterk samenhangen met voetbalvandalisme. Dit is in overeenstemming met het eerder genoemde werk van Mills, Kroner en Forth (2002) naar crimineel gedrag in bredere zin. De eveneens eerder aan crimineel gedrag gekoppelde persoonlijkheidsvariabele servicegerichtheid (Miller & Lynam, 2001) bleek ook samen te hangen met voetbalvandalisme hoewel in aanzienlijk geringere mate dan criminele attitudes. Zorgvuldigheid (eerder door Miller en Lynam ook gerelateerd aan crimineel gedrag) bleek als het gaat om voetbalvandalisme niet predictief. Kennelijk worden verschillende persoonlijkheidstypen aangetrokken tot verschillende soorten agressie (van Hiel et al, 2007).

Wat betreft de invloed van deindividuatie en depersonalisatie (Prentice-Dunn & Rogers, 1982) enerzijds versus die van sociale identiteit (Reicher, 2001) anderzijds, bleek

allereerst dat beiden minder goed waren in het voorspellen van agressie dan de criminele attitudes. Het bleek echter ook dat de sociale identiteit meer predictief was voor agressie dan het verlies van persoonlijk en collectief zelfbewustzijn zoals dat centraal staat in de deindividuatietheorie. Dit is in overeenstemming met de meer algemene sociaal psychologische literatuur, waar ook meer ondersteuning te vinden is voor het model waarin deindividuatie leidt tot een verschuiving van de individuele identiteit naar een sociale identiteit (Postmes & Spears, 1998). In contrast met deze bevindingen bleek in Engeland bij de training van politieagenten tot voor kort nog vooral uitgegaan te worden van het idee dat de massa irrationeel en impulsief is (Hoggett & Stott, 2008).

Een andere interessante bevinding van Van Hiel en collega's is dat in hun onderzoek de criminele attitudes samenhangen met sociale identiteit en depersonalisatie. Mensen met criminele attitudes blijken meer gevoelig te zijn voor het verliezen van hun zelfbewustzijn op persoonlijk en collectief niveau én zijn meer geneigd zich te identificeren met een groep die een positieve norm heeft ten aanzien van geweld. Deze bevindingen zijn in overeenstemming met onderzoek naar attitudes en sociale identiteit (Terry, Hogg, & McKimmie, 2000), dat laat zien dat attitudes vooral gedrag voorspellen als ze worden ondersteund door een congruente groepsnorm. In de huidige context is het dus waarschijnlijk dat hooligans een zekere dispositionele neiging hebben tot crimineel en agressief gedrag en dat deze attitudes vooral in gedrag worden vertaald als zij zich omringd voelen door (en zich identificeren met) een groep hooligans die dit gedrag ondersteunt.

Op basis van het voorgaande lijkt het er op dat gewone supporters zich soms gedragen als hooligans omdat ze zo behandeld worden en zich meer met deze hooligans gaan identificeren.

3.5 Het bestrijden van voetbalvandalisme in de praktijk

De kosten van voetbalvandalisme voor de maatschappij zijn hoog. Zoals eerder in dit hoofdstuk genoemd worden de kosten van de inzet van politie rondom voetbalwedstrijden geraamd op een paar miljoen euro per jaar, en daarnaast is er jaarlijks sprake van een substantiële financiële schade door vernielingen door hooligans. Er worden daarom allerlei maatregelen genomen om voetbalvandalisme te reduceren. Ferwerda, van Ham, Appelman en Bremmers (2014) hebben op basis van literatuuronderzoek en gesprekken met experts een matrix opgesteld van 64 maatregelen die genomen kunnen worden om voetbalgeweld terug te dringen. Ze maken een onderscheid tussen acht clusters van maatregelen: Vervoer, Toegang stadion, Fysieke infrastructuur stadion en nabije omgeving, Service, Toezicht, Overleg, Doelgroepen en individuen en Beleidsmaatregelen (interventies en sancties, wet- en regelgeving). We zullen in het nu volgende gedeelte ingaan op wat er bekend is over de effectiviteit van maatregelen uit deze clusters en de maatregelen zoveel mogelijk relateren aan de hiervoor behandelde processen die ten grondslag kunnen liggen aan voetbalvandalisme.

Vervoer

Er worden verschillende maatregelen genomen binnen het cluster vervoer die betrekking hebben op de aankomst bij en het vertrek uit het stadion van de uitsupporters. Deze maatregelen hebben als doel de uit- en thuis supporters van elkaar te scheiden. Uit onderzoek naar de effectiviteit van maatregelen rondom voetbalwedstrijden door Schaap, Postma, Jansen en Tolsma (2015) komt het verplichte georganiseerde vervoer van fans van de bezoekende club (de zogenaamde combiregeling) als effectief naar voren. Wedstrijden waarbij deze maatregel werd toegepast zagen een afname van incidenten met maar liefst 30%, niet alleen buiten, maar ook binnen het stadion. Deze maatregel staat in Nederland nadrukkelijk ter discussie omdat zij ook veel impact heeft op goedwillende supporters en door hen dan ook negatief wordt geëvalueerd. PVV kamerlid De Mos pleitte in 2011 al voor afschaffing van de combiregeling omdat het een vorm van “veevervoer van welwillende supporters” zou zijn. Het is waarschijnlijk dat deze maatregel zal verdwijnen in Nederland (van der Aa, 2011). De combiregeling is een voorbeeld van een maatregel waarbij geen onderscheid gemaakt wordt tussen hooligans en supporters en op grond daarvan zou het een maatregel kunnen zijn die bijdraagt aan de eerder beschreven intergroepsdynamiek die de reguliere supporter zich doet identificeren met de hooligan omdat hij zich ook als zodanig behandeld voelt.

Toegang stadion

Dit zijn maatregelen die zich richten op het beïnvloeden van het aantal en type supporters dat toegang tot het stadion heeft. Hierbij kan worden gedacht aan de clubcard en de verplichte uitkaart, maar ook aan het verbieden van uitsupporters. Het eerder genoemde onderzoek van Schaap en collega's laat interessant genoeg geen enkel effect zien van het gebruik van de clubkaart/uitkaart op incidenten binnen en buiten het stadion.

Fysieke infrastructuur en nabije omgeving

Binnen deze cluster gaat het om maatregelen als cameratoezicht en het scheiden van uit- en thuis supporters. Er is op dit moment nog weinig bekend over de effectiviteit van deze maatregelen, maar op basis van het hiervoor besproken belang van bejegening en rechtvaardigheid lijkt het belangrijk dat deze maatregelen niet teveel een repressieve indruk maken.

Service

Ferwerda en collega's (2014) onderscheiden binnen dit cluster drie maatregelen, namelijk het door politie en stewards gehanteerde bejegeningprofiel, een gastvrije opvang van uitsupporters en het verbeteren van het gastheerschap door de club. Dergelijke maatregelen sluiten aan bij de introductie in van een nieuw beleidskader Voetbal en Veiligheid (2011). De toenmalige minister van Veiligheid en Justitie gaf in dit beleidskader aan dat normalisatie de belangrijkste doelstelling is:

“Voetbal moet weer een feest worden. Daarom is het belangrijk om ook andere afspraken met elkaar te maken. Afspraken die moeten leiden tot normalisatie. Bij de aanpak van ordeverstoorers is de inzet om goedwillende supporters niet onnodig te beperken in hun bewegingsvrijheid en sportbeleving; voetbal moet een feest blijven om naar toe te gaan.”

Een dergelijke aanpak waarbij de nadruk ligt op het propageren van positief gedrag en minder op repressie van geweld sluit naadloos aan bij de in dit hoofdstuk behandelde processen die bijdragen aan supportersgeweld. Door de reguliere supporters positief te bejegenen worden de gevoelens van onrechtvaardigheid die tot identificatie met hooligans kunnen leiden voorkomen.

Toezicht

Het cluster toezicht omvat verschillende maatregelen die gekenmerkt worden door de inzet van politie en beveiliging, maar ook het gebruik van camera's en het inzetten van fouilleringen. Ferwerda en collega's (2014) noemen in binnen deze cluster ook het opbouwen van een band met fanatieke supporters. Bij het hanteren van dergelijke maatregelen is het aanbevelingswaardig om het eerder genoemde onderzoek van Stott en collega's tijdens het EK in Portugal (2004) voor ogen te houden. Tijdens dit toernooi waren agenten vooral gekleed in hun normale uniform en was de M.E. nauwelijks zichtbaar. De fans gaven aan de opstelling van de politie legitiem te vinden en Engelse fans voelden zich verbonden met fans uit andere landen. Een illustratie dus hoe handhaving bij kan dragen aan voetbal als feest.

Overleg

Rondom voetbalveiligheid vindt op verschillende niveaus en tussen verschillende partijen overleg plaats. Het overleg met supportersverenigingen heeft tot doel hen actief bij het beleid te betrekken en draagvlak te creëren. Een dergelijke aanpak beoogt vermoedelijk ook identificatie met de handhaving te vergroten. Zoals eerder genoemd blijken mensen zich meer conform de regels gedragen als ze zich identificeren met een handhaver, maar ook dat men zich meer identificeert als deze handhaver zich rechtvaardig (en dus betrouwbaar) opstelt (Sunshine & Tyler, 2003). Het overleg met supportersverenigingen heeft volgens Ferwerda en collega's ook als doel de sociale controle door de eigen achterban te bevorderen. Hier zien we de eerder genoemde identificatie met de groepsnorm en de invloed van die norm op gedrag terugkeren.

Een maatregel die ook binnen deze cluster past is die van de sociaal-preventieve supportersprojecten die eind jaren tachtig zijn gestart en gericht waren op de harde kern. Deze sociaal-preventieve aanpak lijkt positieve effecten te hebben (Greven, 2004), vooral door de grotere aanspreekbaarheid op negatieve gedragingen. De sociaal-preventieve projecten hebben echter vooral invloed op de gewone supporters en niet of nauwelijks op de harde kern van voetbalvandalen. Ook de 'Goed gastheerschap' benadering (waarbij wordt gestreefd naar een zo goed mogelijke afstemming tussen serviceverlening, supportersbegeleiding, openbaar vervoersvoorzieningen en ordehandhaving) wordt als positief geëvalueerd (Van der Steur, 2015).

Doelgroepen en individuen

Bepaalde maatregelen zijn specifiek gericht op groepen probleemsupporters. Hierbij kan gedacht worden aan stadionverboden en preventief fouilleren. Eerder in dit hoofdstuk is aangegeven dat de relatie tussen de groep hooligans en reguliere supporters belangrijk is.

Om beide groepen van elkaar te distantiëren is het nuttig de leden (en aspirant leden) van de groep hooligans adequaat te herkennen.

Beleidsmaatregelen

De laatste cluster, beleidsmaatregelen is redelijk breed en omvat onder meer het beleid rondom alcohol vergunningen en de noodverordening. Het weren van alcohol uit het stadion is een voor de hand liggend middel als men kijkt naar de correlatie tussen alcoholconsumptie en ongeregelheden zoals vastgesteld in het Verenigd Koninkrijk. Het is echter de vraag of droogleggen effectief is. Allereerst worden er vraagtekens gesteld bij de *causale* invloed van alcohol op ongeregelheden (Lipsey et al., 1997; Ostrowsky, 2014). Met andere woorden, het zou kunnen zijn dat er meer gedronken wordt door gewelddadige supporters, maar dat betekent niet noodzakelijkerwijs dat supporters gewelddadig worden *doordat* ze veel drinken. Daarnaast zijn er enkele ongewenste neveneffecten van drooglegging (Pearson & Sale, 2011). Allereerst leidt het weren van alcohol uit het stadion er toe dat fans meer gaan drinken vóór de wedstrijd waardoor veel fans dronken naar het stadion komen. Omdat fans gaan drinken in cafés rondom het stadion is de kans bovendien groter dat fans van rivaliserende clubs met elkaar in aanraking komen. Verder blijken supporters als gevolg van drooglegging binnen het stadion massaal vlak voor de aftrap naar het stadion te komen om zo kort mogelijk voor de wedstrijd te kunnen drinken. Zo kan dus een dronken massa ontstaan die toegang wil tot het stadion. Het weren van dronken fans blijkt in de realiteit bovendien moeilijk te handhaven. Ook blijkt drooglegging door fans vaak als onrechtvaardig wordt ervaren, waardoor (zoals eerder besproken) er een onwenselijke intergroepsdynamiek kan ontstaan tussen fans en autoriteiten. Ook als gevolg van deze waargenomen onrechtvaardigheid blijken supporters grote moeite te doen toch drank naar binnen te smokkelen (Pearson & Sale, 2011).

Nederlands onderzoek naar de effecten van drooglegging laat eenzelfde beeld zien (Schaap, Postma, Jansen & Tolsma, 2015). Schaap en collega's gebruikten cijfers van het Centraal Informatiepunt Voetbalvandalisme (CIV) en vonden dat drooglegging niet gerelateerd was aan het aantal incidenten binnen het stadion en vonden een marginale toename van incidenten buiten het stadion rondom drooggelegde wedstrijden (een *beta gewicht [B]* van .32, $p < .10$). Of dit dezelfde achtergrond heeft als in het onderzoek in Engeland (Pearson & Searle, 2011) is niet met zekerheid te zeggen maar is wel plausibel.

Het op een vroeg tijdstip plannen van wedstrijden kan effectief zijn om de consumptie van alcohol voor de wedstrijd te reduceren. Als het echter gaat om de effecten op ongeregelheden dan is het effect minder eenduidig. Zo wijst Engels onderzoek er op dat er alleen een positief effect is als de fans van de bezoekende club na afloop van de wedstrijd de stad direct weer verlaten. Als dat niet het geval is (bijvoorbeeld bij derby's), dan hebben fans van rivaliserende clubs als gevolg van het vroege aanvangstijdstip meer tijd om te drinken en met elkaar in conflict te raken. Statistieken uit Schotland rondom de altijd beladen derby tussen Glasgow Rangers en Celtic laten zien dat geweld rondom deze wedstrijd het geringst was als het een doordeweekse avondwedstrijd betrof (Pearson & Sale, 2011).

Nederlands onderzoek naar de effecten van een vroeg aanvangstijdstip van risicowedstrijden laat een ander beeld zien. Schaap en collega's (2015) vonden dat wedstrijden later op de dag gepaard gingen met meer incidenten binnen ($B = .19$) en buiten ($B = 0.19$) het stadion. Als de wedstrijd zonder daglicht werd gespeeld waren er meer incidenten binnen ($B = .26$), maar niet buiten, het stadion. Dit zou wellicht verklaard kunnen worden doordat avondwedstrijden vaak op doordeweekse (werk)dagen zijn waarop er relatief minder tijd is om van te voren te drinken. Het verschil met de effecten in het Verenigd Koninkrijk zou gelegen kunnen zijn in het feit dat er in het Nederlandse voetbal minder beladen derby's zijn.

Conclusies

Voetbalvandalisme kent veel verschillende uitingsvormen en oorzaken. Uit onderzoek naar de antecedenten van verbale en fysieke agressie rondom voetbalwedstrijden valt allereerst op te maken dat er algemene antisociale en criminele attitudes de sterkste voorspellende waarde hebben (Van Hiel et al., 2007). Dergelijke attitudes (en persoonlijkheidskenmerken) zijn over het algemeen vrij stabiel en lastig door middel van beleid te beïnvloeden. De mate waarin deze attitudes vertaald worden in gedrag is echter wel te beperken. Eerder in dit hoofdstuk is bijvoorbeeld de persoonlijkheidsstructuur van de gewelddadige voetbalsupporter ter sprake gekomen, waarbij onder meer naar voren kwam dat de hij een bovengemiddelde behoefte aan spanning heeft. Een benadering waarbij een voetbalwedstrijd minder een spanningsveld en meer een feest wordt, zal de spanningsbehoefte minder voeden en daarom mogelijk minder aantrekkelijk zijn voor deze groepen.

Onderzoek naar de antecedenten van voetbalgeweld laat zien dat meer dynamische sociale factoren ook van invloed kunnen zijn. Hierbij blijkt de sociale identiteit meer predictief te zijn voor agressie dan het verlies van persoonlijk en collectief zelfbewustzijn door deindividuatie. Met andere woorden: een groep voetbalfans is niet een irrationele en agressieve massa, maar een groep waarbinnen (net als in binnen andere groepen) normen gelden. Welke groepsnorm dominant is bepaalt ten dele welk gedrag bepaalde leden van de groep geneigd zullen zijn te vertonen. Voor de meerderheid van de reguliere fans is deze norm niet agressief. Echter, we hebben gezien dat waar reguliere fans zich behandeld voelen als hooligan, gevoelens van onrechtvaardigheid kunnen leiden tot het zich óók gaan gedragen als hooligan.

Dit directe effect van de sociale identiteit heeft vooral betrekking op reguliere fans en of zij zich vereenzelvigen met de hooligans of meer met elkaar. Het benadrukken van een overkoepelende gemeenschappelijke identiteit zou voor bepaalde leden van deze groep effectief kunnen zijn. De sociale identiteit van de *hooligan* is echter ook van belang, maar op een meer indirecte manier. Een sterke identificatie met de groep hooligans kan er namelijk toe leiden dat mensen met positieve attitudes ten aanzien van criminaliteit deze ook daadwerkelijk vertalen in gedrag, in dit geval voetbalvandalisme. Ondanks de positieve attitudes ten aanzien van criminaliteit in het algemeen die ten grondslag lijken

te liggen aan het voetbalvandalisme blijkt uit cijfers van het CIV (2015) dat veel hooligans in de context van voetbalwedstrijden voor het eerst in aanraking komen met justitie. Het is niet uit te sluiten dat voetbalvandalisme een ‘stepping stone’ is voor ander crimineel gedrag.

De handhavingspraktijk is dus gebaat bij een benadering die gericht is op de sociale identiteit van de supporter. Als we kijken naar de praktijk op dat gebied in Nederland dan zijn er verschillende voorbeelden te geven van benaderingen die beogen waargenomen rechtvaardigheid te vergroten, zoals die gericht op overleg en service. Een zo goed mogelijke afstemming tussen serviceverlening, supportersbegeleiding, openbaar vervoersvoorzieningen en ordehandhaving) wordt door beleidsmakers positief geëvalueerd (Van der Steur, 2015). In het huidige hoofdstuk is naar voren gekomen dat een dergelijke benadering kan helpen de reguliere supporter te distantiëren van de hooligan, omdat *onrechtvaardigheid* er toe kan leiden dat de reguliere supporter en de hooligan elkaar kunnen vinden in een gedeelde identiteit van slachtofferschap. Dit is echter vooral gericht op het voorkomen van negatief gedrag. Zoals eerder gezegd gaf de minister van Veiligheid en Justitie in het beleidskader Voetbal en Veiligheid (2011) aan dat normalisatie de belangrijkste doelstelling is en dat voetbal weer een feest moet worden. In dit verband zijn de supporters van het Nederlands elftal een goed voorbeeld. Oranjesupporters staan internationaal vooral bekend als vrolijk en feestvierend. Ze zijn zelden betrokken bij ongeregelde heden, terwijl ze toch een duidelijke identiteit hebben. Ook met de ‘Goed gastheerschap’ benadering (waarbij wordt gestreefd sociale identiteit van de reguliere supporter te versterken zou verder geëxperimenteerd kunnen worden in de praktijk.

In dit hoofdstuk is naar voren gekomen 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 vrij moeilijk te beïnvloeden, maar de sociale context waarin de leden van deze groep opereren biedt wel mogelijkheden hun invloed te beperken. 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 identiteits benadering, 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.

Referenties

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Armstrong, G. (1998). *Football hooligans: knowing the score*. Oxford: Berg.
- Bairner, A. (2006). The Leicester School and the study of football hooliganism. *Sport in Society*, 9, 583-598.
- Bogaerts, S., Spapens, A.C. & Bruinsma M. Y. (2003). *De bal of de man. Profielen van verdachten van voetbal gerelateerde geweldscriminaliteit*. Tilburg, IVA Tilburg.
- Dovidio, J. F., Gaertner, S. L., & Saguy, T. (2007). Another view of “we”: Majority and minority group perspectives on a common ingroup identity. *European Review of Social Psychology*, 18, 296-330.
- Elias, N., & Dunning, E. (1970). The quest for excitement in unexciting societies. In G. Luschen (Ed.), *The cross-cultural analysis of sport and games* (pp. 31-51). Champaign, IL: Stipes.
- Ferwerda, H. B. & Gelissen, L. H. M. (2001). Voetbalcriminaliteit. Veroveren hooligans het publieke domein? *Justitiële Verkenningen*, 27, 84-94.
- Ferwerda, H., Ham, T. van, Appelman, T., & Bremmers, B. (2014). *Raak geschoten?: een onderzoek naar de werking van maatregelen tegen geweld en overlast rondom het betaald voetbal*. Arnhem: Bureau Beke.
- Fischer, P. Gretemeyer, T., Omay, S. I., & Frey, D. (2007). Mergers and group status: The impact of high, low, and equal group status on identification and satisfaction with a company merger. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 17, 203-217.
- Greven, K. (2004). ‘Voetbal moet een feestje zijn’. *NRC Handelsblad*, 2 December.
- Hogg, M. A. (1992). *The social psychology of group cohesiveness: From attraction to social identity*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Hoggett, J. & Stott, C. (2010). Crowd psychology, public order police training and the policing of football crowds. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 33, 218-235.
- 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.
- Kohnstamm, D. (1993) Big Five: Ontwikkeling in de Persoonlijkheidspsychologie. *AO-reeks nr 2466*. Lelystad: IVIO uitgeverij.
- Le Bon, G. (1947). *The crowd: A study of the popular mind*. London: Ernest Benn. (Original work published in 1895).
- Lea, M., Spears, R., & de Groot, D. (2001). Knowing me, knowing you: Anonymity effects on group polarization in CMC within groups. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 526-537.

- Leach, C. W., van Zomeren, M. van, Zebel, S., Vliek, M. L. W., Pennekamp, S. F., Doosje, B., Ouwerkerk, J. W., & Spears, R. (2008). Group-level self-definition and self-investment: A hierarchical (multicomponent) model of in-group identification. *Journal of Personality and Social Psychology*, *85*, 144-165.
- Lipsey, M., Wilson, D. B., Cohen, M. A., & Derzon, J. H. (1997). Is there a causal relationship between alcohol use and violence? A synthesis of evidence. In: M. Galanter, (Ed.), *Recent developments in alcoholism: volume 13 alcohol and violence*. New York: Kluwer, 245-282.
- Makkai, T., & Braithwaite, J. (1996). Procedural justice and regularity compliance. *Law and Human Behavior*, *20*, 83-98.
- Miller, J. D. & Lynam, D. (2001). Structural models of personality and their relation to antisocial behavior: A meta-analytic review. *Criminology*, *39*, 765-798.
- Mills, J. F., Kroner, D. G., & Forth, A. E. (2002). Measures of criminal attitudes and associates (MCAA). Development, factor structure, reliability, and validity. *Assessment*, *9*, 240-253.
- Mills, J. F., Kroner, D. G., & Hemmati, T. (2004). The measures of criminal attitudes and associates (MCAA). The prediction of general and violent recidivism. *Criminal Justice and Behavior*, *33*, 717-733.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid (2011). *Kader voor beleid Voetbal en Veiligheid*. Den Haag.
- Mustonen A., Arms R. L., Russell G. W. (1996): Predictors of sports spectators' proclivity for riotous behaviour in Finland and Canada. *Personality and Individual Differences*, *21*, 519-525.
- Ostrowsky, M. K. (2014). The social psychology of alcohol use and violent behavior among sports spectators. *Aggression and Violent Behavior*, *19*, 303-310.
- Pearson, G. & Sale, A. (2011). 'On the Lash' – revisiting the effectiveness of alcohol controls at football matches. *Policing and Society*, *21*, 1501-66.
- Postmes, T. & Spears, R. (1998). Deindividuation and antinormative behavior: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, *123*, 238-259.
- Prentice-Dunn, S. & Rogers, R. W. (1982). Effects of public and private self-awareness on deindividuation and aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, *43*, 503-513.
- Reicher, S. D. (2001). Crowds and social movements. In M. Hogg, & S. Tindale (Eds.), *Blackwell Handbook of Social Psychology: Group Processes* (pp. 182-208). Oxford: Blackwell.
- Russell, G. W. & Arms, R. L. (1998). Toward a social psychological profile of would-be rioters. *Aggressive Behavior*, *24*, 219-226.
- Schaap, D., Postma, M., Jansen, L., & Tolsma, J. (2015). Combating hooliganism in the Netherlands: An evaluation of measures to combat hooliganism with longitudinal registration data. *European Journal of Criminal Policy Research*, *21*, 83-97.
- Scholz, J.T., & Lubell, M. (1998). Trust and taxpaying: Testing the heuristic approach to collective action. *American Journal of Political Science*, *42*, 398-417.

- Spaaij, R. (2008). Men like us, boys like them: Violence, masculinity, and collective identity in football hooliganism. *Journal of Sport & Social Issues*, 32, 369-392.
- Stott, C. J., & Adang, O. M. J. (2003a). Policing Football Matches with an International Dimension in the European Union: understanding and managing risk. Unpublished report to the U.K. Home Office.
- Stott, C. J., Adang, O., Livingstone, A. & Schreiber, M. (2008). Tackling football hooliganism. A quantitative study of public order, policing and crowd psychology. *Psychology, Public Policy, and Law*, 14, 115-141.
- Stott, C. J. & Reicher, S. (1998a). How conflict escalates: The inter-group dynamics of collective football crowd 'violence'. *Sociology*, 32, 353-377.
- Stott, C. J. & Reicher, S. (1998b). Crowd action as intergroup-process: Introducing the police perspective. *European Journal of Social Psychology*, 26, 509-529.
- Sunshine, J. and Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in public support for policing. *Law and Society Review*, 37, 513-48.
- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information*, 13, 65-93.
- 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.
- Terry, D. J., Hogg, M. A., McKimmie, B. M. (2000). Attitude-behavior relations: The role of in-group norms and mode of behavioral decision-making. *British Journal of Social Psychology*, 39, 337-361.
- 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.
- 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: Yale University Press.
- 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. & Lind, E. A. (1990). Intrinsic versus community-based justice models: When does group membership matter? *Journal of Social Issues*, 46, 83-94.
- Van der Aa, E. (2011). Tijd voor afschaffing combiregeling. *De Telegraaf*, 27 Januari.
- Van der Steur, G. A. (2015). *Brief Tweede Kamer Voetbal en Veiligheid*, <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2015/08/27/brief-tweede-kamer-voetbal-en-veiligheid/tk-voetbal-en-veiligheid.pdf>
- Van Dijk, B. (2002). Samenvatting evaluatie sociaal preventief supportersbeleid 1998-2002. <http://publicaties.dsp->

roep.nl/getFile.cfm?file=02_70_Samenvatting%20evalutatie%20sociaal%20preve
ntief%20supportersbeleid%201998-2002_70-20022.pdf&dir=rapport

- Van Hiel, A., Hautman, L., Cornelis, I., & De Clerq, B. (2007). *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 17, 169-186.
- Van Limbergen, K., Colaers, C., & Walgrave, L. (1989). The societal and psychosociological background of football hooliganism. *Current Psychology*, 8(1), 4-14.
- Whiteside, S. P. & Lynam, D. R. (2001). The Five Factor Model and impulsivity: using a structural model of personality to understand impulsivity. *Personality and Individual Differences*, 4, 669-689.
- Zuckerman, M. (1979). *Sensation-seeking: Beyond the optimal level of arousal*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

4 Winkeldiefstal door eigen personeel

De detailhandel raakt elk jaar veel omzet kwijt door winkelcriminaliteit. In een onderzoek dat in 2014-15 bij 203 winkels in 24 landen werd uitgevoerd, werd geconstateerd dat winkeliers globaal US\$ 123.4 miljard kwijtraken door winkeldiefstal, interne fraude, of administratieve fouten. Rond 77% van het verlies is toe te schrijven aan winkeldiefstal van buiten (38%) of door het eigen personeel (39%) (Global Retail Theft, 2015).

Vergeleken met andere landen in Europa lijkt Nederland het minder goed te doen met betrekking tot winkeldiefstal. Terwijl winkeliers in Europa in 2014 gemiddeld 1% van hun jaaronzet kwijtraken aan winkeldiefstal, lag het gemiddelde in Nederland een stukje hoger, rond 1.48% (Global Retail Theft, 2015; Van der Ploeg, 2015).

In 2016 werden in Nederland 39.490⁴ winkeldiefstallen geregistreerd (CBS, 2017). Het daadwerkelijke aantal diefstallen zal aanzienlijk hoger liggen. Uit een recent kwalitatief onderzoek in de VS bleek bijvoorbeeld dat de geïnterviewde winkeliers maar rond 16% van de diefstal incidenten bij de politie hebben gemeld (Kennedy, 2016)⁵. We kunnen ervan uitgaan dat het bij de meeste geregistreerde diefstallen in Nederland gaat om winkeldiefstal van buiten, terwijl diefstal van eigen personeel nauwelijks bij de politie wordt gemeld. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dat winkeliers van mening zijn dat de diefstal niet ernstig genoeg is of het geen nut heeft om aangifte te doen (Taylor, 2002). In een studie onder werknemers van 575 bedrijven in de VS gaf tussen 43% (supermarkten) en 62% (fastfood restaurants) van de respondenten aan ooit een keer geld of eigendom van hun werkplaats gestolen te hebben (Slora, 2012). Volgens de Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) zijn de kosten van *interne fraude*, dus fraude die door medewerkers wordt gepleegd, rond €190 miljoen per jaar (Stichting Fraude Aanpak Detailhandel, 2017). Gezien de grote financiële gevolgen worden winkeliers alerter op interne fraude (Detailhandel Nederland, 2017). Zo beheert de Stichting FAD een register waar aangesloten winkelbedrijven kunnen nagaan of een sollicitant een frauduleus verleden heeft (i.e. het Waarschuwingsregister Fraude Aanpak Detailhandel). Interne fraude omvat naast diefstal ook andere vormen van “onrechtmatig handelen, gepleegd jegens de onderneming, dat is gericht op het behalen van financieel voordeel voor

⁴ Voorlopige cijfers voor 2016

⁵ Er is op dit moment een onderzoek gaande van het CCV en politie Noord-Holland om verder inzicht te krijgen in de schade van winkeldiefstal in Nederland.

zichzelf of voor derden door het wegnemen en toe-eigenen van geld of goederen die toebehoren aan de onderneming.” (Stichting Fraude Aanpak Detailhandel, 2010, p. 10). Dit omvat bijvoorbeeld ook verduistering of ‘sweethearting’ – het bevoordelen van familie, vrienden en kennissen door producten gratis of met een extra korting weg te geven. Hieraan gerelateerd is ook ander actief contraproductief werkgedrag dat minder duidelijk ‘crimineel’ is zoals het ziek melden als je niet ziek bent of langer pauze houden dan volgens het contract is toegestaan. Er bestaat dus een grijs gebied van gedragingen die wel schadelijk zijn voor een bedrijf, maar door de werknemer mogelijk niet als ‘crimineel’ worden gezien (Boye & Slora, 1993; Warren & Smith-Crowe, 2008).

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 langere pauzes, ook duidelijk onwettelijk gedrag valt zoals interne fraude en diefstal (Spector & Fox, 2010). In dit hoofdstuk gaan we eerst in op mogelijke verklaringen voor contraproductief gedrag op de werkvloer met een nadruk op diefstal (4.1). We beginnen met een kort overzicht van demografische variabelen die samenhangen met contraproductief werkgedrag en gaan vervolgens uitgebreid in op manieren waarmee werknemers diefstal op de werkvloer kunnen proberen te rechtvaardigen. Hieruit kunnen een aantal aanknopingspunten worden afgeleid om diefstal op de werkvloer tegen te gaan. In de volgende paragraaf (4.2) bespreken we voorbeelden van onderzoek waarin gedrag op de werkvloer positief werd beïnvloed. Ten slotte gaan we op basis van de besproken literatuur aanbevelingen formuleren om wettelijk gedrag van werknemers te bevorderen (4.3).

4.1 De voorspellers van winkeldiefstal door eigen personeel

In het discours over winkeldiefstal door eigen personeel zijn er verschillende standpunten te vinden. Sommige verklaringen leggen de focus op een criminele achtergrond van werknemers, financiële problemen die aanleiding geven tot diefstal, of de verantwoordelijkheid van bedrijven om werknemers geen kans te bieden tot diefstal (Tucker, 1989). Als gevolg hiervan werd voorgesteld om werknemers beter te screenen, meer controles in te voeren en de toezicht op de werkplek te verhogen (Tucker, 1989). Verder blijkt uit analyses dat diefstal vaker voorkomt bij werknemers met bepaalde demografische kenmerken. Het werd bijvoorbeeld gevonden dat mannen, jonge werknemers die minder lang bij de organisatie werken, werknemers die een lagere status hebben binnen de organisatie, en lager opgeleide werknemers vaker diefstal plegen dan oudere werknemers met een hogere status, vrouwen, en hoger opgeleide werknemers (Appelbaum, Deguire, & Lay, 2005; Baucus & Near, 1991).

Benaderingen die het probleem uitsluitend bij de werknemer of het bedrijf leggen zijn echter te simpel en zullen op termijn niet tot het gewenste resultaat leiden. 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 positieve zelfconcept niet aantast (Aquino & Reed,

2002; Ayal, Gino, Barkan, & Ariely, 2015; Bandura, 1999). Het identificeren van deze redenen en vervolgens omstandigheden creëren waarin deze excuses niet mogelijk zijn zou kunnen helpen om diefstal door eigen personeel tegen te gaan.

De (im)moraliteit van diefstal. We vinden het moeilijk om ons eigen gedrag als immoreel te zien. Mensen denken van zichzelf dat ze “bij de goeden” horen (Aquino & Reed, 2002). De meeste mensen stelen dus normaal gesproken niet en het is daarom verbazingwekkend dat diefstal op de werkplek toch relatief vaak gebeurt. Dit zou verklaard kunnen worden door de manieren waarop mensen proberen diefstal goed te praten – wat eerst een schending van een morele norm was, is dat vervolgens niet meer (Bandura, 1999; Festinger, 1957). In de literatuur wordt een aantal manieren genoemd waarop mensen immoreel gedrag kunnen herdefiniëren en dus rechtvaardigen. Hiervan is een aantal toepasbaar op diefstal van de werkgever, de herdefinitie van het gedrag als a) normaal (“iedereen doet het”), b) niet schadelijk, en c) terecht (cf. Bandura, 1999; Belle & Cantarelli, 2017; Gibson, 2000).

A. *Diefstal is normaal.* De zin “dat doet toch iedereen” wordt vaak gebruikt om immoreel gedrag te rechtvaardigen (Gibson, 2000). Het gedrag van anderen kan een aanwijzing zijn voor de sociale wenselijkheid of acceptatie van bepaald gedrag. Vooral in ambigue situaties, wanneer het onduidelijk is wat de normen zijn of welk gedrag “goed” is, kijken we naar het gedrag van anderen om te beoordelen welk gedrag aan de norm voldoet. Een klassiek voorbeeld hiervan is het conformiteits-onderzoek van Solomon Asch (Asch, 1952). In dit klassieke experiment kregen proefpersonen in een groep van deelnemers een lijn te zien en werden ze gevraagd om uit drie andere lijnen de lijn van dezelfde lengte te kiezen. Indien de andere deelnemers consistent de verkeerde lijn kozen, waren proefpersonen vervolgens meer geneigd hun antwoord aan te passen en dezelfde lijn te kiezen als de rest van de groep. Verder blijkt dat mensen meer geneigd zijn hun gedrag aan te passen aan anderen wanneer deze bij dezelfde groep (i.e. collega’s) horen (Gino, Ayal, & Ariely, 2009). Een soortgelijk proces zou ook in het geval van diefstal op de werkplek kunnen optreden, vooral wanneer immoreel gedrag in een grijs gebied valt en de algemeen geldige norm niet bekend is (bv. extra korting toepassen, een drankje gratis weggeven, of kantoorartikelen voor privé doeleinden gebruiken). Indien we bijvoorbeeld zien dat andere werknemers zonder negatieve gevolgen producten met extra korting aan vrienden en familie geven, draagt dit bij aan de indruk dat *sweethearting* normaal is en algemeen geaccepteerd wordt. Vervolgens zijn we meer geneigd voor onze eigen vrienden en familie hetzelfde te doen.

B. *Diefstal is niet schadelijk.* Indien we de indruk hebben dat diefstal normaal is en op grote schaal gebeurt (zie 4.1A.), wordt de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het gedrag verspreid over een groep mensen (*diffusion of responsibility*, Bandura, 1999). De schade die door het ontvreemden van kleine bedragen of producten ontstaat kan zo gemakkelijk gemarginaliseerd worden. Zelfs indien er door het gedrag van de groep een grote schade ontstaat, heeft elk individu maar een kleine bijdrage geleverd dat in de massa weinig opvalt. Omdat elke kleine bijdrage minder zichtbaar is hoeft

niemand zich verantwoordelijk te voelen voor de schade die de groep in zijn geheel heeft veroorzaakt.

De schade van diefstal kan nog verder gemarginaliseerd worden indien werknemers de indruk hebben dat het bedrijf het 'wel aankan'. Over het algemeen vinden we onethisch gedrag minder erg indien het slachtoffer van het gedrag niet bekend is (Gino, Shu, & Bazerman, 2010; Yam & Reynolds, 2016). Dit is bijvoorbeeld het geval bij anonieme, grotere bedrijven en uit onderzoek blijkt dat diefstal inderdaad vaker voorkomt in grote dan in kleinere bedrijven (Greenberg, 2002). Het meenemen van producten of andere spullen wordt ook als minder schadelijk gezien indien het onder andere omstandigheden deel uitmaakt van de normale werkrouetine. Wanneer managers bijvoorbeeld ter beloning van goed geleverd werk producten gratis of met een flinke korting aan werknemers geven, zou diefstal van dezelfde producten gerechtvaardigd kunnen worden aangezien werknemers de producten op een ander moment ook gratis kunnen krijgen (Greenberg, 1997).

C. *Diefstal is terecht*. Werknemers kunnen diefstal onder verschillende omstandigheden als terecht zien. Onderzoek heeft laten dat ontevredenheid met de werksituatie één van de meest genoemde factoren is om diefstal door werknemers te verklaren (Bolin & Heatherly, 2001; Hollinger, Clark, 1984; Kulas, McInnerney, DeMuth, & Jadwinski, 2007; Sims, 2002). Over het algemeen zijn tevreden werknemers goed voor een organisatie en ontevreden werknemers minder goed. Werknemers die tevreden zijn voelen zich meer betrokken bij de organisatie, gaan zich meer identificeren met hun werk en vervolgens de regels volgen die bij het bedrijf horen (Appelbaum, Iaconi, & Matousek, 2007; Sims, 2002). Volgens de sociale identiteits benadering creëert identificatie met een groep het gevoel van een *ingroup*; men is geneigd gedrag te vertonen dat goed is voor de groep waar men zich mee identificeert (Hogg & Turner, 1987). Ontevredenheid met de werksituatie en werkomstandigheden leidt juist tot minder betrokkenheid met als gevolg een lagere mate van identificatie met het bedrijf en dus minder positief werkgedrag.

Werknemers kunnen diefstal bijvoorbeeld rechtvaardigen naarmate ze de indruk hebben dat hun inzet hoger is dan de beloning die ze krijgen, ze ongelijkheid in salarisstructuren waarnemen, of de indruk hebben dat ze niet voldoende bronnen hebben om hun werk (goed) te doen (Hollinger & Clark, 1983; Tucker, 1989). Contraproductief werkgedrag, en diefstal in het bijzonder, kan vervolgens als een soort "zelfhulp" worden gezien, een compensatie voor een oneerlijke behandeling door de werkgever (Tucker, 1989). Vaak worden grote verschillen in salarissen tussen werknemers op verschillende niveaus van een organisatie als voorbeeld van ongelijke of oneerlijke behandeling genoemd (bv. onevenredig hoge bonussen voor topmanagers). Uit onderzoek van Mars onder havenarbeiders (1974, aangehaald in Tucker, 1989) bleek bijvoorbeeld dat arbeiders diefstal als terecht zagen omdat ze zich uitgebuit voelden door hun werkgevers. Een invloed van ongelijkheid op werknemers' attitude en werkgedrag werd ook aangetoond in een studie die begin jaren '90 bij meer dan 100 bedrijven werd uitgevoerd (Cowherd & Levine, 1992). De onderzoekers

vonden dat de kwaliteit van geleverde producten lager was naarmate er een groter verschil werd waargenomen tussen salarissen van de arbeiders en het management. Dat betekent echter niet dat alle werknemers die ontevreden zijn met hun werkomstandigheden geneigd zijn om diefstal te plegen. Een oneerlijke behandeling door de werkgever maakt het voor de werknemer echter wel makkelijker om een positief, "moreel" zelfbeeld te houden en desondanks diefstal te plegen.

Er zijn veel verklaringen voor diefstal door eigen personeel te bedenken en de huidige lijst zal niet volledig zijn. Wat echter duidelijk naar voren is gekomen is dat diefstal morele waarden schendt en werknemers daarom een rechtvaardiging zoeken om een consistent, positief zelfbeeld te kunnen handhaven. De drie hier genoemde manieren om diefstal te rechtvaardigen zijn terug te leiden op de mogelijkheid om diefstal te herdefiniëren in situaties waarin gedrag ambigue is. Positieve gedragsbeïnvloeding op dit gebied doet er dus goed aan om ambiguïteit omtrent diefstal te verminderen.

4.2 Voorbeelden van positieve gedragsbeïnvloeding

Op dit moment worden er al een aantal maatregelen getroffen om diefstal door eigen personeel terug te dringen. Werknemers worden bijvoorbeeld gescreend (bv. via het waarschuwingsregister fraude), winkels hebben veiligheidscamera's geïnstalleerd, voeren controles uit, en in een aantal grote bedrijven zijn er manieren om diefstal anoniem te melden (bijvoorbeeld via een telefoon hotline; Gross-Schaefer, Jeff, Jamie, & Ceng-Si, 2000). De meeste maatregelen maken het voor werknemers niet alleen moeilijker om diefstal te plegen, maar maken het ook lastiger om diefstal te rechtvaardigen. Er zijn tot heden echter maar weinig (getoetste) gedragsinterventies die de focus leggen op het voorkomen van diefstal door eigen personeel. Er is echter wel relatief veel (veld)onderzoek waarin technieken worden getoetst om ethisch verantwoord of prosociaal gedrag van werknemers te bevorderen. Aangezien het doel van dit onderzoek is om kennis te verzamelen die kan helpen diefstal, en dus immoreel gedrag te voorkomen en wettelijk gedrag kan bevorderen, gaan we interventies erbij betrekken die moreel gedrag in bredere zin bevorderen (bv. voorkoming van belastingfraude).

Moreel gedrag is 'normaal'. Het gebruik van normatieve berichten (i.e. wat de meeste mensen doen) kan onder bepaalde omstandigheden succesvol zijn in het veranderen van gedrag (Schultz, Nolan, Cialdini, Goldstein, & Griskevicius, 2007). In een poging om belastingfraude te reduceren, heeft het *Behavioural Insights Team* (BIT)⁶ getoetst of het benadrukken van sociale normen ("de meeste burgers in jouw buurt hebben al belasting betaald") een positief effect heeft op het betalen van belasting (Hallsworth, List, Metcalfe, & Vlaev, 2014; Kettle, Hernandez, Ruda, & Sanders, 2016). In hun onderzoek naar belastingfraude werden bij een steekproef van 101,471 belastingplichtigen

⁶ Het BIT is een team van onderzoekers dat door de Britse regering in het leven werd geroepen om positief gedrag te stimuleren met behulp van kennis uit de gedragswetenschappen.

verschillende normatieve berichten tegen elkaar getoetst. Ze vonden dat alleen het benadrukken van wat de meeste mensen doen (“Negen van tien mensen betalen hun belasting op tijd”) de kans dat mensen hun belasting betalen met 1.3% verhoogt. Dit effect was nog sterker indien de norm specifiek werd gemaakt (“Negen van tien mensen in het Verenigd Koninkrijk betalen hun belasting op tijd”; 2.1% toename). Het meest succesvol, met een toename van 5.1% binnen 23 dagen, was het bericht dat naast normatieve informatie ook de discrepantie tussen het gedrag van de meerderheid en het gedrag van de geadresseerde benadrukte: “Negen van tien mensen in het Verenigd Koninkrijk betalen hun belasting op tijd. Op dit moment hoor je bij de kleine minderheid van mensen die nog geen belasting hebben betaald.” Op een vergelijkbare manier zou een benadering waarbij sociale normen worden gebruikt (“diefstal is niet de norm”) ook zinvol kunnen zijn bij het reduceren van diefstal door eigen personeel. Belangrijk hierbij is dat het normatief bericht benadrukt dat diefstal *niet* vaak voorkomt, omdat het anders juist tot meer diefstal kan leiden. Dit blijkt uit gerelateerd onderzoek in een natuurpark in de VS, waarin normatieve berichten werden gebruikt om het meenemen van hout te beperken. Het bericht dat “veel mensen hout meenemen en daarmee de natuurlijke staat van het bos veranderen” leidde in dit geval juist tot een toename van houtdiefstal omdat het benadrukte dat houtdiefstal “normaal” is (Cialdini, 2003).

Morele waarden: saillantie, zichtbaarheid, en betrokkenheid. In lijn met het idee dat mensen streven naar een moreel zelfconcept heeft een recente meta-analyse van Belle en Cantarelli (2017) laten zien dat een herinnering aan morele standaarden voldoende kan zijn om onethisch gedrag te reduceren. Dit is te verklaren door het feit dat mensen zichzelf als moreel en ‘goed’ zien en we gemotiveerd zijn om dit beeld in stand te houden. Gedrag dat dit beeld schendt wordt dus het liefst vermeden (Festinger, 1957). Wanneer werknemers bijvoorbeeld worden herinnerd aan een ethische code die op de werkplek geldig is, blijkt onethisch gedrag minder vaak voor te komen. Over 15 experimenten vonden de onderzoekers een gemiddelde effectgrootte. Het invoeren van een ethische code op werk zou dus een mogelijkheid zijn morele normen saillant te maken (Appelbaum et al., 2007; Ayal et al., 2015).

In dezelfde meta-analyse werden 19 experimenten samengevat om het effect van controles en toezicht op onethisch gedrag van werknemers te onderzoeken (Belle & Cantarelli, 2017). De onderzoekers vonden een sterk effect dat zichtbaarheid, of de kans dat de werknemer geobserveerd wordt, onethisch gedrag in organisaties vermindert. De voor de hand liggende verklaring is dat de werknemer weet dat er op zijn of haar gedrag wordt gelet en de kans groter is om gepakt te worden. Daarnaast richt de zichtbaarheid van het eigen gedrag de aandacht ook op de indruk die mensen willen maken (*impression management*; Belle & Cantarelli, 2017). Aangezien moraliteit een centrale waarde is, gaat men gedrag vertonen dat meer in lijn is met de eigen gedachten over moraliteit om zo inconsistentie te vermijden. Dit zal voor de meeste mensen betekenen dat ze geen goederen gaan ontvreemden. Uit onderzoek blijkt dat *primen* van zichtbaarheid zonder daadwerkelijke controle al voldoende kan zijn om positief gedrag te bevorderen. Zo heeft onderzoek laten zien dat een foto van ogen (vergeleken met een plaatje van bloemen) naast het koffiezetapparaat de vrijwillige bijdragen aan de kosten voor koffie en thee op

de werkplek kunnen verhogen (Bateson, Nettle, & Roberts, 2006). Zichtbaarheid of controle lijkt dus een veelbelovende manier om diefstal door eigen personeel te voorkomen of te verminderen. Echter blijkt ook hier een goede balans belangrijk. Een te hoge mate aan controle kan juist averechts werken, omdat een grote mate aan toezicht en controle op de werkplek stress kan opleveren (cf. Mishra & Crampton, 1998). Overmatige controles zouden ook de indruk kunnen wekken dat er wantrouwen heerst en de werkgever oneerlijk gedrag verwacht. Dit zou indirect de averechtse norm kunnen communiceren dat diefstal vaak voorkomt.

Persoonlijke interactie. Ervaren oneerlijkheid en ontevredenheid is een van de belangrijkste voorspellers van oneerlijk gedrag door werknemers (zie 4.1). Een reden voor ontevredenheid kan een ongelijke verdeling van salarissen zijn. In een interessant veldonderzoek onder 143 werknemers in drie fabrieken in de VS heeft Greenberg (1990) de invloed van salarisverlaging en een (on)toereikende verklaring door de werkgever op diefstal onderzocht. In twee van de drie fabrieken werd het salaris van alle werknemers (ook het management) tijdelijk met 15% verlaagd. In beide fabrieken werd de reden achter de verlaging aan de werknemers uitgelegd. In één van de fabrieken toonde de werkgever daarnaast echter duidelijk spijt en compassie en werd nadruk op gemeenschap gelegd (i.e. ingroup), en benadrukt dat een algemene salarisverlaging de enige mogelijkheid is om geen werknemers te ontslaan. Hiermee beoogde de werkgever een persoonlijke relatie op te bouwen met de werknemers en liet zien dat hij hun welzijn op het oog heeft. Uit de resultaten bleek dat diefstal toenam in beide fabrieken tijdens de periode dat salarissen verlaagd werden. Dit bleek meer het geval te zijn wanneer de toelichting ontoereikend was (Greenberg, 1990). Deze data ondersteunen dus het idee dat diefstal door eigen personeel een uitdrukking kan zijn van ontevredenheid en ervaren oneerlijkheid. Het tonen van begrip en een goede interpersoonlijke relatie op de werkvloer lijkt één manier te zijn om diefstal te voorkomen of te verminderen. De werkgever krijgt een gezicht en wordt als persoon waargenomen in plaats van als interim voor een anoniem bedrijf. De invloed van persoonlijke relaties op diefstal blijkt ook uit ander onderzoek. In deze studie werden werknemers bijvoorbeeld gevraagd om na hun werktijd een vragenlijst in te vullen. Vervolgens kregen ze maar een fractie van hun uurloon betaald. Er was echter ook de mogelijkheid om anoniem het ‘salaris te verhogen’ door meer geld uit een doos te pakken. Werknemers waren minder geneigd om dit te doen indien het geld van een aantal managers kwam die ze persoonlijk kenden. Echter, wanneer het geld van het bedrijf kwam, waren werknemers meer geneigd om te stelen (Greenberg, 2002).

4.3 Suggesties ter voorkoming van diefstal door eigen personeel

Op basis van de literatuuranalyse kan een aantal aanbevelingen worden gedaan. We categoriseren onze aanbevelingen aan de hand van drie principes. Deze principes vormen de kern van REVISE (Ayal et al., 2015), een drie-stappen plan om moreel gedrag te bevorderen dat we hier gaan toepassen op diefstal door eigen personeel. In elk van de drie

stappen komen de factoren terug die het voor werknemers mogelijk maken om diefstal te rechtvaardigen (zie 4.1).

De drie stappen van REVISE

Hoewel mensen van immoreel gedrag kunnen profiteren, blijkt dat mensen zich over het algemeen in lijn met morele waarden gedragen. Dit lijkt zelfs het geval te zijn in situaties waarin anonimiteit is gewaarborgd en oneerlijk gedrag niet zou opvallen (Ayal et al., 2015; Mazar, Amir, & Ariely, 2008). Dit is te wijten aan het feit dat mensen streven naar een positief zelfbeeld en gemotiveerd zijn om een positief zelfbeeld in stand te houden. We denken dat we “bij de goeden horen”, en moraliteit is daar een van de centrale waarden van (Aquino & Reed, 2002, zie 4.1). Immoreel gedrag blijkt echter wél veel voor te komen. Vooral diefstal op het werk lijkt relatief gezien vaker voor te komen dan men zou verwachten. In lijn met het idee dat we naar een positief zelfbeeld streven zou diefstal juist niet mogen voorkomen, omdat we vervolgens ons positief beeld als moreel, goed persoon zouden moeten bijstellen. Deze discrepantie kan worden verklaard door het feit dat we er ook redelijk goed in zijn om redenen te bedenken waarmee we immoreel gedrag kunnen rechtvaardigen (zie 4.1). Het REVISE-raamwerk maakt gebruik van de behoefte van mensen om een positief zelfbeeld in stand te houden en stelt drie manieren voor om moreel gedrag te bevorderen:

1) *RE*mindings, 2) *VI*sibility, 3) *SE*lf-Engagement.

1. Reminding. Hoewel we graag een positief zelfbeeld willen hebben, vertonen we af en toe immoreel gedrag. Dit is vooral het geval in situaties waarin ons gedrag in een grijs gebied valt en niet duidelijk immoreel of oneerlijk is (bv. privé gebruik van de printer op werk; Shalvi, Gino, Barkan, & Ayal, 2015). In deze situaties kunnen we oneerlijk gedrag rechtvaardigen en hoeven we ons zelfbeeld niet aan te passen (zie 4.1). Duidelijke communicatie over gedrag dat onder diefstal valt en dus niet geaccepteerd is daarom van groot belang. *Reminding*, of het opheffen van ambiguïteit en het saillant maken van morele waarden, is de eerste stap in dit kader. Indien ambiguïteit omtrent immoreel gedrag wordt opgeheven, is het lastiger om immoreel gedrag te rechtvaardigen. Vervolgens kan een simpele herinnering aan de eigen waarden en de negatieve gevolgen van een schending van die waarden voldoende zijn om frauduleus gedrag te voorkomen.

Mogelijke *reminders* zijn:

- Een duidelijke communicatie over gedrag dat niet geaccepteerd is. Dit hoort specifiek genoeg te zijn om grijze gebieden te voorkomen (‘eerlijkheid’ als gewenst gedrag is te algemeen). Dit zou bijvoorbeeld een poster kunnen zijn om specifiek gedrag aan te spreken dat vaak problemen veroorzaakt:
“Papier meenemen is ook diefstal” - reminder naast de printer.
- Communicatie over descriptieve normen zodat duidelijk wordt welk gedrag ‘normaal’ is: diefstal is niet de norm (zie 4.1a). Onderzoek heeft laten zien dat descriptieve normen succesvoller zijn indien ze specifiek zijn (Hallsworth et al., 2014, zie ook 4.2).

- Communicatie over de gevolgen van het gedrag om te voorkomen dat gedrag als onschadelijk kan worden gezien (zie 4.1b)

Om de impact van reminders in stand te houden is het aan te raden om deze regelmatig te veranderen. Dit voorkomt dat mensen gewend raken en de reminders niet meer waarnemen (Ayal et al., 2015).

2. *Visibility*. Immoreel gedrag komt vaker voor indien het anoniem is en onzichtbaar voor anderen. Door de zichtbaarheid te verhogen worden mensen bewust van de indruk die ze (willen) maken. Dit activeert morele waarden die centraal staan in het zelfconcept. Als gevolg gaat men zich meer in lijn met het zelfconcept gedragen om inconsistentie te vermijden. Zichtbaarheid kan op verschillende manieren worden vergroot. In een creatieve test om de vrijwillige bijdrage voor gemeenschappelijke koffie op de werkplek te verhogen, hebben onderzoekers bijvoorbeeld een foto van ogen (of bloemen) naast het koffiezetapparaat geplaatst (zie ook 4.2). Dit werd gedaan om te toetsen of ogen, die leken alsof ze de persoon aankijken, voldoende zijn om de *zichtbaarheid* te vergroten en vervolgens pro sociaal gedrag te bevorderen (Bateson et al., 2006). Hoewel het gedrag van mensen niet daadwerkelijk zichtbaarder werd, was het plaatsen van de ogen voldoende motivatie voor mensen om een grotere, anonieme bijdrage voor de koffie te leveren. Naast dit soort creatieve manieren kan zichtbaarheid echter ook op klassieker manieren worden vergroot (zie onder).

Manieren om de zichtbaarheid van individueel gedrag te vergroten zijn bijvoorbeeld:

- Plaatsen van veiligheidscamera's of spiegels
- Invoeren van controle-mechanismen
- Individuele toegangscode's voor werknemers of andere manieren om werknemers te kunnen identificeren
- Werkfuncties roteren zodat geleverd werk zichtbaarder wordt en fraude makkelijker opvalt

Controles en monitoring maken het moeilijker om diefstal te plegen, echter heeft onderzoek ook laten zien dat het belangrijk is om een balans te vinden tussen controle en vertrouwen (zie 4.1). Wantrouwen tegenover werknemers wordt als oneerlijk ervaren en zou tot meer ontevredenheid met de werksituatie kunnen leiden.

3. *Self-Engagement*. Onderzoek heeft laten zien dat mensen het over het algemeen belangrijk vinden om moreel te zijn (Aquino & Reed, 2002). Een reden dat we niet altijd gedrag vertonen dat in lijn is met deze norm is dat we geneigd zijn om in abstracte termen over moraliteit te denken. We zijn ons in dit geval niet eens bewust van een discrepantie tussen waarden en gedrag. Het doel van de derde stap is om de discrepantie tussen een abstracte moraliteit en concreet moreel gedrag te verminderen zodat mensen als het ware de vertaalslag maken van 'moraliteit' naar concreet moreel gedrag. In een onderzoek van Shu en collega's werd dit bijvoorbeeld gedaan door deelnemers vóór het invullen van een formulier een eerlijkheidsverklaring te laten ondertekenen (Shu, Mazar, Gino, Ariely, & Bazerman, 2012). Wanneer deelnemers de verklaring ondertekenden voordat ze het formulier invulden (vergeleken met een handtekening achteraf), bleek dat de ingevulde

antwoorden meer overeenkwamen met de waarheid. Wanneer een verplichting wordt aangegaan om eerlijk antwoord te geven, hebben mensen geen excuus voor het invullen van onjuiste gegevens vergeleken met een handtekening die achteraf wordt gezet (wanneer mogelijk onjuiste gegevens al zijn ingevuld).

Op het gebied van diefstal door eigen personeel zou dit bijvoorbeeld vertaald kunnen worden naar:

- Ondertekenen van een werk/ethiek code
- Posters waarin waarden die mensen belangrijk vinden aan specifiek gedrag worden gekoppeld (zie reminders)
- Ontkrachten van typische rechtvaardigingsstrategieën met posters op strategische plekken waar diefstal vaak voorkomt, bijvoorbeeld: “Elke kleine diefstal bij elkaar opgeteld leidt tot een schade van X elk jaar – kleine bedragen tellen ook.”

Met behulp van de REVISE stappen kunnen een aantal manieren worden aangepakt die werknemers gebruiken om diefstal te rechtvaardigen waardoor frauduleus gedrag minder waarschijnlijk wordt. Aan de hand van *reminders* wordt ambiguïteit omtrent moreel gedrag vermindert en duidelijk gemaakt welke normen er heersen. Aan de hand van *visibility* wordt anonimiteit opgeheven zodat diefstal niet in de massa verdwijnt wordt en diefstal voor anderen gerechtvaardigd moet worden. Met behulp van *self-engagement* wordt de discrepantie tussen waarden (of intenties) en gedrag vermindert.

De onderzoeksbevindingen die ten grondslag liggen aan het REVISE raamwerk zijn veelbelovend. Voor de toekomst is het interessant om de aanbevelingen in gerandomiseerd veldonderzoek verder te testen zodat de meest efficiënte gekozen worden voor positieve gedragsbeïnvloeding (zie bv. het werk van het Behavioural Insights Team).

Conclusies

Winkeldiefstal door eigen personeel levert elk jaar grote financiële schade op. Dit is verbazingwekkend aangezien de meeste mensen diefstal immoreel vinden en normaal gesproken geen diefstal zouden plegen. Het plegen van diefstal is in strijd met een positief zelfconcept dat de meeste mensen hebben. Het feit dat diefstal op het werk wel relatief gezien vaker voorkomt dan verwacht kan verklaard worden doordat we in veel situaties de mogelijkheid hebben om diefstal goed te praten (zie 4.1). We stellen voor om het REVISE raamwerk te gebruiken om diefstal op het werk tegen te gaan. REVISE is gebaseerd op de behoefte van mensen om hun positief zelfbeeld in stand te houden en aan de hand van drie stappen de ambiguïteit omtrent diefstal op het werk te verminderen. De drie stappen zijn het gebruik van *reminders* om normen en waarden saillant te maken, immoreel gedrag en diens gevolgen *zichtbaar* maken, en het verminderen van de discrepantie tussen waarden en gedrag door *self-engagement* te verhogen.

Referenties

- Altheide, D. L., Adler, P. A., Adler, P., & Altheide, D. A. (1978). The social meanings of employee theft. In J. M. Johnson, J. D. Douglas, J. M. Johnson, & J. D. Douglas (Red.), *Crime at the top: Deviance in business and the professions* (pp. 90-124). Philadelphia: J. B. Lippencott.
- Appelbaum, S. H., Deguire, K. J., & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behaviour. *Corporate Governance*, 5(4), 43–55. <https://doi.org/10.1108/14720700510616587>
- Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586–598. <https://doi.org/10.1108/14720700710827176>
- 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
- Bateson, M., Nettle, D., & Roberts, G. (2006). Cues of being watched enhance cooperation in a real-world setting. *Biology Letters*, 2(3), 412–414. <https://doi.org/10.1098/rsbl.2006.0509>
- Baucus, M. S., & Near, J. P. (1991). Can Illegal Corporate Behavior Be Predicted? An Event History Analysis. *The Academy of Management Journal*, 34(1), 9–36. <https://doi.org/10.2307/256300>
- Belle, N., & Cantarelli, P. (2017). What Causes Unethical Behavior? A Meta-Analysis to Set an Agenda for Public Administration Research. *Public Administration Review*, 77, 327–339. <https://doi.org/10.1111/puar.12714>
- Bolin, A., & Heatherly, L. (2001). Predictors of employee deviance: The relationship between bad attitudes and bad behavior. *Journal of Business and Psychology*, 15(3), 405–418. <https://doi.org/10.1023/A:1007818616389>
- Cialdini, R. B. (2003). Crafting Normative Messages to Protect the Environment. *Current Directions in Psychological Science*, 12(4), 105–109. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01242>
- Cowherd, D. M., & Levine, D. I. (1992). Product Quality and Pay Equity Between Lower-Level Employees and Top Management: An Investigation of Distributive Justice Theory. *Administrative Science Quarterly*, 37(2), 302–320. <https://doi.org/10.2307/2393226>
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford: Stanford University Press. Retrieved from <http://www.sup.org/books/title/?id=3850>
- Gibson, K. (2000). Excuses, Excuses: Moral Slippage in the Workplace. *Business*

- Horizons*, 43(6), 65. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=3816713&site=ehost-live>
- Gino, F., Ayal, S., & Ariely, D. (2009). Contagion and Differentiation in Unethical Behavior. *Psychological Science*, 20(3), 393–398. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02306.x>
- Gino, F., Shu, L. L., & Bazerman, M. H. (2010). Nameless + harmless = blameless: When seemingly irrelevant factors influence judgment of (un)ethical behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111(2), 93–101. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2009.11.001>
- Greenberg, J. (1990). “Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts”: Correction. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 667–667. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.6.667>
- Greenberg, J. (2002). Who stole the money, and when? Individual and situational determinants of employee theft. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1), 985–1003. [https://doi.org/10.1016/S0749-5978\(02\)00039-0](https://doi.org/10.1016/S0749-5978(02)00039-0)
- Gross-Schaefer, A., Jeff, T., Jamie, N., & Ceng-Si, R. (2000). Ethics education in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 26(2), 89–100.
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2014). The Behaviorist As Tax Collector : Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance. *NBER Working Paper Series*, 1–44. <https://doi.org/10.3386/w20007>
- Hogg, M. A., & Turner, J. C. (1987). Intergroup behaviour, self-stereotyping and the salience of social categories. *British Journal of Social Psychology*, 26(4), 325–340. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1987.tb00795.x>
- Hollinger, R.C., Clark, J. P. (1984). Deterrence in the workplace: perceived certainty, perceived severity, and employee theft. *Soc Forces.*, 62(2), 398–418.
- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1983). Deterrence in the Workplace: Perceived Certainty, Perceived Severity, and Employee Theft. *Social Forces*, 62(2), 398. <https://doi.org/10.2307/2578314>
- Kennedy, J. P. (2016). Shedding Light on Employee Theft’s Dark Figure: A Typology of Employee Theft Nonreporting Rationalizations. *Organization Management Journal*, 13(1), 49–60. <https://doi.org/10.1080/15416518.2015.1110513>
- Kettle, S., Hernandez, M., Ruda, S., & Sanders, M. (2016). Behavioral Interventions in Tax Compliance - Evidence from Guatemala, (June).
- Kulas, J. T., McInnerney, J. E., DeMuth, R. F., & Jadwinski, V. (2007). Employee satisfaction and theft: testing climate perceptions as a mediator. *The Journal of Psychology*, 141(4), 389–402. <https://doi.org/10.3200/JRLP.141.4.389-402>
- Mazar, N., Amir, O., & Ariely, D. (2008). The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance. *Journal of Marketing Research*, 45(6), 633–644. <https://doi.org/10.1509/jmkr.45.6.633>
- Mishra, J. M., & Crampton, S. M. (1998). Employee monitoring: Privacy in the workplace? *S.A.M. Advanced Management Journal*, 63(3), 4–14. Retrieved from <http://myaccess.library.utoronto.ca/login?url=http://search.proquest.com/docview/>

- Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007). Research Article: The Constructive, Destructive, and Reconstructive Power of Social Norms. *Psychological Science, 18*(5), 429. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2007.01917.x>
- Shalvi, S., Gino, F., Barkan, R., & Ayal, S. (2015). Self-Serving Justifications: Doing Wrong and Feeling Moral. *Current Directions in Psychological Science, 24*(2), 125–130. <https://doi.org/10.1177/0963721414553264>
- Shu, L. L., Mazar, N., Gino, F., Ariely, D., & Bazerman, M. H. (2012). Signing at the beginning makes ethics salient and decreases dishonest self-reports in comparison to signing at the end. *Proceedings of the National Academy of Sciences, 109*(38), 15197–15200. <https://doi.org/10.1073/pnas.1209746109>
- Sims, R. L. (2002). Ethical rule breaking by employees: A test of social bonding theory. *Journal of Business Ethics, 40*(2), 101–109. <https://doi.org/10.1023/A:1020330801847>
- Slora, K. B. (2012). An empirical approach to determining employee deviance base rates. *Journal of Business and Psychology, 643*(1), 207–242. <https://doi.org/10.5539/ass.v8n13p22>
- 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>
- Taylor, N. (2002). Under-Reporting Of Crime Against Small Businesses: Attitudes Toward Police And Reporting Practices. *Policing and Society, 13*(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/1043946032000050562>
- Tucker, J. (1989). Employee theft as social control. *Deviant Behavior, 10*(4), 319–334.
- Warren, D. E., & Smith-Crowe, K. (2008). Deciding what's right: The role of external sanctions and embarrassment in shaping moral judgments in the workplace. *Research in Organizational Behavior, 28*, 81–105. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2008.04.004>
- Yam, K. C., & Reynolds, S. J. (2016). The Effects of Victim Anonymity on Unethical Behavior. *Journal of Business Ethics, 136*(1), 13–22. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2367-5>

5 Digitale geschiloplossing

In 2014 deden de elf rechtbanken in totaal 840.000 civiele zaken af via de afdelingen kanton, een verdubbeling sinds 2000 (www.rechtspraak.nl). Daar komt bij dat volgens het juridische innovatiebureau HiiL bestaande juridische procedures geen goede oplossing meer bieden voor alledaagse rechtsproblemen als burenruzies, letselschade, scheidingen en ontslagzaken, waarbij dergelijke conflicten steeds vaker verzanden in 'slepende juridische procedures' (In 2009 werd 60% van de zaken opgelost, in 2014 51%, Knoop, 2017a). Gezien de toename van het aantal zaken en het feit dat veel zaken zich langer voortslepen is het van belang kennis te ontwikkelen over hoe conflicten tussen burgers op een efficiëntere en effectievere manier op te lossen zijn.

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) ontwikkeld. De Rechtwijzer beoogt mensen die te maken hebben met een conflict te helpen bij het adequaat oplossen daarvan, enerzijds door middelen aan te reiken, maar ook door de betrokkenen bij het conflict te stimuleren met elkaar het gesprek aan te gaan en samen oplossingen te bedenken. Van de Rechtwijzer wordt echter (nog) weinig gebruik gemaakt. Een onderdeel van de Rechtwijzer was de 'Rechtwijzer uit elkaar', een online scheidingshulp waar mensen goedkoop een scheiding kunnen regelen. Deze is onlangs echter stopgezet door het geringe aantal mensen dat er de afgelopen 2.5 jaar gebruik van heeft gemaakt. 'Voor ons is het daardoor financieel niet mogelijk om deze online scheidingshulp in de lucht te houden', aldus Maurits Barendrecht, research-directeur bij HiiL (Knoop, 2017b).

De betrekkelijk geringe populariteit van digitale geschiloplossing zoals via de Rechtwijzer is problematisch gezien de eerder genoemde toename van het aantal juridische conflicten. Een barrière bij het proberen te begrijpen *waarom* digitale geschiloplossing (nog) weinig populair is, wordt gevormd door het feit dat er geen wetenschappelijke literatuur bestaat over wanneer mensen wel en niet gebruik maken van digitale geschiloplossing. Het is niet onwaarschijnlijk dat het vergroten van de *effectiviteit* van digitale geschiloplossing ook de *populariteit* van dit middel ten goede zal komen. We zullen daarom in dit hoofdstuk inzicht proberen te scheppen in barrières die effectieve digitale geschiloplossing bij juridische conflicten in de weg kunnen staan. Omdat er weinig literatuur beschikbaar is over online middelen tot geschiloplossing zullen we ons hierbij vooral baseren op literatuur over de oplossing van geschillen die ontstaan binnen een online omgeving en dan met name over conflicten tussen aanbieders en consumenten in een online marktplaats (bijvoorbeeld eBay) (5.1). Deze literatuur is relevant omdat dergelijke conflicten en hun oplossingen overeenkomsten vertonen met de digitale geschiloplossing zoals geboden door de Rechtwijzer. We geven eerst een korte

beschrijving van digitale geschilbemiddeling (5.1). Daarna zullen we ingaan op fundamentele inzichten vanuit de psychologische literatuur over conflicten tussen individuen (5.2). We zullen hierbij aandacht besteden aan verschillende stijlen van conflicthantering. In de huidige context gaat het natuurlijk niet alleen om de relatie tussen de partijen in een conflict, maar ook om de relatie tot de bemiddelende instantie (zoals de Rechtwijzer). We zullen daarom ook ingaan op factoren die kunnen bijdragen aan vertrouwen in (online) bemiddelaars (5.3). Verder zijn juridische geschillen rondom burenruzies, scheidingen en ontslagzaken meestal (zeer) emotioneel van aard en we zullen daarom in dit hoofdstuk ook ingaan op de rol van emoties bij effectieve geschiloplossing (5.4).

5.1 Digitale geschilbemiddeling

De Rechtwijzer is een van de schaarse voorbeelden van digitale geschilbemiddeling bij juridische conflicten tussen burgers. Veel meer voorbeelden zijn er van digitale (online) geschilbemiddeling tussen kopers en verkopers in online marktplaatsen als eBay. De online mediator SquareTrade bemiddelde sinds 1999 in e-commerce disputen en loste sindsdien miljoenen disputen op in 120 verschillende landen. De procedure van SquareTrade was als volgt: Allereerst diende een koper of een verkoper een klacht in via een standaard formulier waarmee onder meer het type klacht werd vastgesteld en waar de klagende partij direct uit een aantal mogelijke oplossingen van het conflict kon kiezen. De andere partij werd vervolgens via email ingelicht over het proces en gevraagd of hij/zij mee wilde werken aan het proces. Vaak waren beide partijen geneigd mee te werken omdat het enige manier waarop de koper (vaak de klagende partij) iets kon ontvangen of retourneren en de verkoper positieve feedback (erg belangrijk in online marktplaatsen) kon ontvangen. De andere partij gaf ook aan welke oplossing hij/zij wenselijk achtte. Als beide partijen het met elkaar eens waren was het probleem opgelost. Als dit niet het geval was dan kregen beide partijen toegang tot een onderhandelingsomgeving, waarbij de web interface zo vorm was gegeven dat positieve en beleefde communicatie gestimuleerd werd, bijvoorbeeld door het beperken van de vrije ruimte voor tekst, het stellen van deadlines en het stimuleren van overeenkomsten en zelfs de toon van de communicatie. Meer dan 80% van de conflicten werd op deze manier zonder externe interventie opgelost. Voor de overige 20% van de gevallen kon een mediator worden ingeschakeld (tegen een vergoeding), wiens oordeel bindend was.

SquareTrade bemiddelt sinds enige tijd niet meer bij eBay conflicten. Haar rol is overgenomen door organisaties als PayPal, die hun eigen vorm van geschilbemiddeling hebben. Het is op dit moment nog te vroeg om te bepalen hoe succesvol deze zijn. Het feit dat PayPal de betaling van transacties coördineert doet vermoeden dat het voor PayPal nog makkelijker is de betrokkenen bij het conflict te motiveren mee te werken aan een oplossing. Een belangrijke factor die bij heeft gedragen aan het succes van SquareTrade is dat de service eenvoudig en efficiënt was en dat de conflicten over het algemeen terug te brengen waren tot een beperkt aantal problemen, namelijk vertraging, inaccurate omschrijvingen van producten en negatieve feedback. De juridische conflicten

tussen burgers zijn veelal complexer en moeilijker op te lossen, maar het voorbeeld suggereert wel dat het aanbieden van standaard oplossingen voor veel voorkomende problemen effectief kan zijn.

5.2 Conflict en stijlen van conflicthantering

Conflicten bestaan in vele soorten en maten en definities van conflict hebben vaak betrekking op specifieke conflicten of aspecten van conflict. Een bredere definitie is die van Thomas (1976), die conflict beschrijft als ‘het proces waarbij één partij voelt dat een andere partij het eigen belang schaadt of dreigt te schaden’. Deze definitie omvat de vormen van conflict die passen bij een gang richting online geschilbemiddeling.

Onderzoek naar conflicthantering heeft laten zien dat mensen die betrokken zijn bij een conflict hier op verschillende manieren mee omgaan (Thomas, 1976; 1992; Thomas & Kilman, 1974) heeft een invloedrijk model ontwikkeld waarbinnen vijf verschillende ‘stijlen’ worden onderscheiden: competitie, samenwerking, compromis, vermijding en aanpassing. Deze stijlen worden gekenmerkt door de mate waarin ze coöperatief zijn of gericht op eigenbelang. Dit twee-dimensionele model is weergegeven in Figuur 1:



Figuur 1: Het twee-dimensionele model van conflicthantering (Thomas, 1992)

Een vergelijkbare klassieke benadering is die van Deutsch (1973) die een coöperatieve reactie op conflict (waarbij sprake is van samenwerking om het conflict op te lossen) onderscheidt van een competitieve reactie gericht op het overwinnen van de andere partij.

In het algemeen, maar zeker in de huidige context van juridische conflicten tussen burgers, ligt het voor de hand dat bij burenruzies, scheidingen en dergelijke het meenemen van belangen van de ander in zijn algemeenheid bijdraagt aan effectievere conflictoplossing. Echter, echtparen die ontevreden zijn binnen hun relatie blijken in conflict met hun partner meer negatieve en minder positieve middelen aan te wenden om het conflict op te lossen dan echtparen die tevreden zijn (Billings, 1979). Dit biedt een eerste mogelijke verklaring voor het geringe succes van de Rechtwijzer Uit Elkaar: een scheiding (en andere conflicten waarbij de emoties hoog oplopen) zal cooperatieve stijlen gericht op compromis en samenwerking minder waarschijnlijk maken en daarmee ook het gebruik maken van op coöperatie gerichte middelen tot geschiloplossing.

Waar het streven naar coöperatie en compromis de meest constructieve stijlen zijn, worden veel conflicten dus vooral gekenmerkt door competitie, wellicht gevoed door het sterk emotionele karakter van het conflict. Onderzoek naar conflict heeft verschillende mogelijke barrières onderscheiden die samenwerking en het effectief oplossen van conflict in de weg kunnen staan. Ross en Ward (1995) maken hierbij een onderscheid tussen structurele barrières (zoals beperkte communicatiekanalen), strategische barrières (zoals misleiding door partners binnen het conflict) en psychologische barrières zoals cognitieve dissonantie (als men zich eerder onverzettelijk heeft getoond zal men geneigd zijn dat te blijven doen om consistent te blijven; Festinger, 1957), overdreven optimisme over de mogelijke uitkomsten van het conflict en *loss aversion* (het feit dat mensen geneigd zijn ver te gaan om het nemen van verliezen te voorkomen). Hiervan is in de huidige context vooral de wisselwerking tussen structurele en psychologische barrières van belang omdat online communiceren over conflicten enkele belangrijke intrinsieke beperkingen heeft die van invloed zijn op de rol van psychologische factoren als ervaren emoties die kunnen optreden tijdens communicatie over het conflict.

Online en offline conflicthantering

Op het moment dat partners binnen een conflict met elkaar spreken in gezelschap van een bemiddelaar (bijvoorbeeld een mediator) dan is er traditioneel sprake van een verbale uitwisseling van standpunten waarbij beide partijen (net als in een regulier gesprek) de positie van de ander horen en hier direct op kunnen reageren. Dit gaat over het algemeen snel en bij relatief eenvoudige conflicten is het uitwisselen van standpunten dan ook normaliter binnen één gesprek afgerond omdat de ene partij meestal direct antwoord krijgt op een vraag van de ander (Grumperz, 1982). Binnen online conflicten is het ritme van de communicatie heel anders en meer asynchroon. Eén partij uit bij online conflictbemiddeling vaak zijn of haar standpunten naar de mediator en moet vervolgens enkele dagen wachten alvorens de andere partij reageert. Door deze asynchroniciteit van de communicatie is het niet altijd mogelijk om snel om verduidelijking te vragen, non-verbale cues te gebruiken om begrip of onbegrip te uiten enzovoorts. Betrokkenen bij een conflict lijken geneigd te 'compenseren' voor deze intrinsieke armoede van online communicatie door uitgebreidere en complexere boodschappen te sturen, wat niet bijdraagt aan een effectieve communicatie (Morris, Nadler, Kurtzberg, & Thompson, 2002). De temporele asynchroniciteit van online communicatie over conflicten kan ook

leiden tot frustratie, bijvoorbeeld als gevraagd wordt om een reactie en deze lang op zich laat wachten. Dit soort frustratie is vaak de oorzaak van het eisen van een respons (bv. “als ik morgen geen antwoord krijg ga ik er van uit dat je het eens bent met mijn voorstel”, cf. Morris et al., 2002), een ongeduldige opstelling die nog waarschijnlijker is als de betrokken partijen sowieso al boos op elkaar zijn.

Naast deze effecten van asynchroniciteit blijkt dat het in digitale geschiloplossing ook moeilijker is om vertrouwen op te bouwen doordat de online omgeving communicatief arm is. Online communicatie laat weinig ruimte voor cues als glimlachen of oogcontact. Onderhandelingen via de telefoon leiden door de afwezigheid van dergelijke non-verbale cues dan ook tot een slechtere verstandhouding tussen onderhandelaars dan ‘face-to-face’ onderhandelingen (Drolet & Morris, 2000). Onderhandelingspartners in een online omgeving blijken elkaar minder te vertrouwen (Fortune & Brodt, 2000) en online conflicten blijken snel te kunnen escaleren (Landry, 2000; Nadler, 2001). Dit gebeurt wellicht ook als gevolg van het feit dat mensen in een online omgeving sociale afstand tot interactiepartners ervaren en hier door sneller negatieve emoties uiten dan in ‘face-to-face’ communicatie (Morris et al., 2002).

Het lijkt er dus op dat online geschiloplossing lijdt onder het feit dat communicatie via online kanalen temporeel asynchroon is en daardoor weinig ruimte laat voor het snel uitwisselen van cues die de communicatie kunnen versoepelen. Een vlotte communicatie, waarbij onduidelijkheden snel kunnen worden opgelost is belangrijk bij het oplossen van conflicten omdat ze bijdragen aan vertrouwen tussen de partners in het conflict. In onderhandelingen blijken kennismakingsgesprekken vertrouwen te kunnen genereren en aldus bij te dragen aan een door beide partijen gewaardeerde uitkomst (Moore, Kurtzberg, Thompson, & Morris, 1999).

Effectieve geschiloplossing is niet alleen afhankelijk van vertrouwen tussen de partners in het conflict, maar ook van vertrouwen in de instantie die in het geschil bemiddelt. In de volgende sectie zullen we daarom ingaan op vertrouwen in online geschilbemiddeling en de rol van waargenomen rechtvaardigheid van de bemiddelingsprocedure.

5.3 Rechtvaardigheid en vertrouwen in de bemiddelaar

In het eerdere hoofdstuk over voetbalvandalisme is ingegaan op de rol van procedurele rechtvaardigheid. Daar hebben we beargumenteerd dat procedurele rechtvaardigheid in algemene zin belangrijk is in de context van wetsnaleving (Makkai & Braithwaite, 1996). Onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid bij juridische conflicten heeft laten zien dat eisers in een rechterlijke beslissing eerder accepteren als ze de procedure die aan het oordeel vooraf is gegaan als rechtvaardig waarnemen (Lind, Kulik, Ambrose, & Park, 1993). Interessant genoeg is dit effect onafhankelijk van de objectieve uitkomst. Hoe een uitkomst subjectief wordt waargenomen is in die zin kennelijk belangrijker dan wat de uitkomst in objectieve zin precies is.

Waargenomen procedurele rechtvaardigheid is ook van invloed op emoties en vaak wordt verondersteld dat de invloed van rechtvaardigheid op gedrag wordt gemedieerd door

emoties (Weiss, Suckow, & Cropanzano, 1999). Zo leidt waargenomen onrechtvaardigheid tot boosheid (Krehbiel & Cropanzano, 2000) en verloopt de invloed van onrechtvaardigheid op agressie via deze ervaren boosheid (Skarlicki & Folger, 1997). Positieve emoties worden minder beïnvloed door rechtvaardigheid. Blijdschap en vreugde blijken vooral afhankelijk te zijn van de uitkomst en minder van het proces volgens welke die uitkomst tot stand komt (Krehbiel & Cropanzano, 2000; Weiss et al., 1999).

Waargenomen onrechtvaardigheid kan dus leiden tot boosheid. Straks zullen we zien dat boosheid leidt tot negatief gedrag in conflicten. Met het oog daarop is het dus belangrijk dat ook digitale middelen tot geschiloplossing als rechtvaardig worden waargenomen. Bij het ontwikkelen van middelen als de Rechtwijzer is het derhalve aan te bevelen om de zes aspecten van procedurele rechtvaardigheid – consistentie, accuratesse, mogelijkheid tot correctie, controle, onpartijdigheid en ethiek (Makkai & Braithwaite, 1996) zoveel mogelijk voor ogen te houden.

Het is dus belangrijk dat online geschiloplossing plaatsvindt binnen een omgeving die als rechtvaardig wordt waargenomen. Er moet dus sprake zijn van *vertrouwen*. Onderzoek naar vertrouwen wijst op een aantal belangrijke eigenschappen waar een persoon of instantie over moet beschikken om vertrouwen te wekken (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995). Welwillendheid, competentie en integriteit zijn hiervan de belangrijkste. Een persoon of instantie die niet alleen het beste voor heeft met de ander (en dus welwillend is), maar ook competent en integer is, heeft in de regel meer invloed dan een persoon of instantie die tekort schiet op één of meer van deze drie kenmerken. Om vertrouwen op te bouwen en te voorkomen dat het conflict (verder) escaleert is het dus belangrijk om te streven naar waargenomen rechtvaardigheid door een transparante onpartijdige procedure met voldoende ruimte voor beide partijen om niet alleen uiting te geven aan hun positie in het conflict, maar ook aan eventuele zorgen die ze zouden kunnen hebben over de gehanteerde procedure ('voice', cf. Lind, Kamfer, en Earley, 1990). Als de waargenomen procedurele rechtvaardigheid laag is dan ontstaan er negatieve emoties zoals boosheid die het oplossen van het conflict bemoeilijken.

5.4 Emoties en conflict

Emoties zijn een onlosmakelijk onderdeel van conflicten, waarbij de conflicterende belangen tussen partijen die de basis vormen voor het conflict kunnen leiden tot intense emoties (Barry, 1999). Van de emoties die optreden tijdens conflict is boosheid vermoedelijk de meest belangrijke (Allred, 1999). Als het gaat om de invloed van emoties op conflict wordt vaak beargumenteerd dat boosheid een barrière vormt die het sluiten van compromissen in de weg staat (Berkovitch, 1984) en agressie legitimeert (Averill, 1993). Mediators die beogen conflicten op te lossen richten zich dan ook vaak op het neutraliseren van boosheid door partners in het conflict zich te laten richten op inhoudelijke aspecten van het conflict (Moore, 1996). Onderzoek naar de invloed van boosheid op onderhandelingsprocessen heeft inderdaad laten zien dat de ervaring van boosheid onder meer leidt tot een geringere aandacht voor het belang van anderen

(Allred, Malozzi, Matsui, & Raia, 1997) en een negatievere evaluatie van een onderhandeling en de onderhandelaar (van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004). Het uiten van boosheid kan bovendien leiden tot boosheid bij de ander (van Kleef et al., 2004). Als beide partijen boosheid ervaren wordt de kans groter dat de onderhandeling verzandt in een impasse (Allred et al., 1997; Friedman, Anderson, Brett, Olekalns, Goates, & Lisco 2004) en boosheid leidt er zelfs toe dat mensen minder op hun eigen belang letten dan op het nemen van wraak op de andere partij. Interessant binnen de huidige context is dat het communiceren over conflicten via email vaak leidt tot wederzijdse boosheid (Friedman & Currall, 2002). Dit suggereert dat binnen digitale geschiloplossing het proces minstens zo snel 'vervuild' wordt door het uiten van allerlei negatieve emoties door de betrokkenen als bij *face-to-face* communicatie.

Onderzoek van Lelieveld en anderen (Lelieveld, van Dijk, van Beest, & van Kleef, 2012) naar onderhandelingen heeft laten zien dat macht van invloed is op de ontwikkeling van wederzijdse boosheid. Als een relatief machtige onderhandelingspartner boosheid uit, dan zal dit door de ander worden beantwoord met angst. Echter, als een relatief machteloze onderhandelingspartner boosheid uit dan wordt dit beantwoord met boosheid. Met andere woorden, boosheid staat effectieve geschiloplossing met name in de weg in conflicten waarbij de boosheid komt vanuit een minder machtige ander.

Recent onderzoek naar de sociale functies van emoties heeft laten zien dat het uiten van boosheid ook functioneel kan zijn. Zo kan het uiten van boosheid communiceren dat het onderwerp belangrijk gevonden wordt door degene die boosheid uit en dat hij/zij niet van het eigen standpunt wil wijken. Boosheid blijkt ook *positief* bij te kunnen dragen aan het oplossen van conflicten, maar dan vooral als degene op wie de boosheid gericht is iets te verliezen heeft bij het niet oplossen van het conflict. Friedman en collega's (2004) hebben bijvoorbeeld laten zien dat als iemands reputatie als verkoper op eBay op het spel staat doordat een koper boos is en dreigt een negatieve evaluatie van de verkoper te geven, dat dan de verkoper geneigd zal zijn toe te geven. Dit onderstreept het idee dat de machtsrelatie tussen de partners in een conflict van invloed is op de rol van emoties.

De invloed van emoties op conflicten blijft uiteraard niet beperkt tot die van boosheid. Het uiten van *teleurstelling* bijvoorbeeld blijkt net als boosheid van invloed op onderhandelingen, maar de aard van deze invloed wordt niet bepaald door de machtsrelatie tussen de partners in het conflict. Het uiten van teleurstelling wordt beantwoord met gevoelens van schuld en hogere aanbiedingen in onderhandelingen, onafhankelijk van de machtsrelatie tussen de partners. Het uiten van teleurstelling draagt vermoedelijk dus meer bij aan het oplossen van een conflict dan het uiten van boosheid. Onderzoek van Fischer en Roseman (2007) naar *minachting* laat zien dat partners in een conflict op lange termijn vaker tot verzoening komen als ze boosheid uiten dan als ze minachting uiten. Ook de invloed *schaamte* en *schuld* zijn onderzocht. Dit onderzoek laat onder meer zien dat als partners in een conflict schuld ervaren, ze meer geneigd zijn ook het perspectief van de ander te nemen, met positieve consequenties voor de relatie met de partner in het conflict. Dit effect treedt niet op bij het ervaren van schaamte (Leith & Baumeister, 1998).

Het uiten en ervaren van negatieve emoties kan in de context van een conflict onder omstandigheden dus nuttig kan zijn om bepaalde informatie over te brengen en kan zelfs leiden tot een meer empathische opstelling in het conflict. Voor boosheid geldt echter dat er in ieder geval bij één van de partners binnen het conflict sprake moet zijn van de motivatie om de relatie te behouden. Als die motivatie er niet is dan zal het uiten van boosheid sneller leiden tot escalatie van het conflict en het verbreken van de relatie.

Negatieve emoties in online conflicten

Zoals eerder aangegeven is er weinig literatuur over digitale middelen tot geschiloplossing buiten de context van conflicten die *ontstaan* zijn in een online omgeving, meestal tussen consumenten en aanbieders binnen een online marktplaats als eBay. Dit soort conflicten zijn meestal tussen een koper die het gekochte product niet ontvangt of niet aan de verwachtingen vindt voldoen of een verkoper die niet betaald krijgt. Het blijkt dat de wijze waarop iemand zich initieel opstelt bij het maken van een claim van groot belang is in het al dan niet oplossen van het conflict. Op het moment dat iemand bij het maken van een claim zich laattunkend uitlaat over de andere partij, dan ondermijnt dit het waargenomen respect, wat dan weer leidt tot een defensieve en niet-coöperatieve opstelling. Men spreekt in dit geval wel van gezichtsverlies. Als er sprake is van een opstelling door de claimer die leidt tot gezichtsverlies bij de ontvanger van de claim, dan leidt dit tot defensief gedrag en een kleinere kans op een constructieve oplossing. Omgekeerd blijken mensen die zich respectvol benaderd voelen door de ander zich meer coöperatief op te stellen (Brett, Olekalns, Friedman, Goates, Anderson & Lisco, 2007).

Een al dan niet respectvolle benadering in een online omgeving wordt door een gebrek aan andere signalen vooral bepaald door de woordkeus. Als iemand die een claim doet zich positief maar stevig opstelt en zelf mogelijke oplossingen aandraagt dan vergroot dit de kans op een effectieve oplossing van het conflict. Als iemand bij het maken van een claim vooral negatieve emoties uit en eisen stelt, dan verkleint dit de kans op een oplossing van het conflict (Brett et al., 2007). Zoals hiervoor besproken ligt boosheid echter al snel op de loer als problematiserende factor. Om succesvol te kunnen zijn zou een middel als de Rechtwijzer degenen die betrokken zijn bij een conflict in ieder geval kunnen wijzen op de rol van boosheid en het feit dat hun eigen belangen beter behartigd worden door het zo min mogelijk uiten van boosheid. De online mediator voor e-commerce disputeren SquareTrade structureerde onderhandelingen zodanig dat het uiten van negatieve emoties ontmoedigd werd. Partners binnen een conflict kregen weliswaar de gelegenheid hun frustraties naar elkaar te uiten, maar werden eerst verwelkomd door een scherm waarin positieve informatie gegeven werd over de online geschiloplossing die ze zouden gebruiken ('Meer dan 80 procent van de gebruikers zegt het vaker te willen gebruiken'; Katsh en Rifkin, 2001).

5.5 Conclusies en aanbevelingen

Gezien het toenemende aantal civiele zaken en het feit dat veel van deze zaken niet meer effectief worden opgelost is het belangrijk efficiëntere middelen tot geschilbemiddeling te

ontwikkelen. Het meer gebruik maken van (effectieve) vormen van online geschilbemiddeling is in die zin dus zeer wenselijk. De Rechtwijzer is een dergelijk middel, maar nog weinig burgers weten de weg naar De Rechtwijzer te vinden. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat De Rechtwijzer nog niet voldoende in staat is duidelijk te maken hoe er wordt omgegaan met de emoties die bij civiele juridische conflicten als burenruzies, letselschade en echtscheidingen hoog op kunnen lopen. Bij het effectief en constructief oplossen van conflicten is het belangrijk de invloed te onderkennen die emoties (zoals boosheid) kunnen hebben op het beloop van een conflict. Hoewel boosheid onder sommige omstandigheden kan helpen bij het oplossen van een conflict (Friedman et al., 2004) heeft het in de meeste gevallen een ontwrichtende rol. Als de betrokkenen bij een conflict 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. In geval van juridische conflicten tussen burgers is er meestal sowieso sprake van boosheid doordat er sprake is van onvereenigbare belangen. De communicatie rondom een conflict via online kanalen kan op twee manieren gevoelens van boosheid doen toenemen. Allereerst vergroot de intrinsiek grotere afstand in online communicatie de kans op misverstanden en frustratie en geven mensen (ook als gevolg van die afstand) eerder uiting aan dergelijke gevoelens. Daarnaast kan boosheid het gevolg zijn van hoe de mediërende partij wordt waargenomen. Als deze als onrechtvaardig wordt gezien, bijvoorbeeld doordat het idee ontstaat dat de andere partij wordt bevoordeeld, dan neemt de ervaren boosheid toe en hiermee de kans op een constructieve oplossing af.

Er zijn verschillende manieren waarop deze inzichten in de oorzaken en consequenties van boosheid bij online geschilbemiddeling zijn toe te passen. Allereerst is het goed als de betrokkenen bij een conflict bewust worden gemaakt van de ontwrichtende werking die uit kan gaan van het uiten van boosheid. De gevoelens van boosheid zijn in veel gevallen begrijpelijk, maar om het doel te bereiken is het meestal slimmer de boosheid in te slikken of te kanaliseren, bijvoorbeeld door teleurstelling te uiten. Dit laatste wordt immers veelal beantwoord met gevoelens van schuld en hogere aanbiedingen in onderhandelingen (Lelieveld et al., 2012). Ook het erkennen van schuld kan leiden tot verzoening, maar het ervaren van schaamte dient juist te worden vermeden (Leith & Baumeister, 1998).

Concreet zou het daarom de moeite waard zijn te experimenteren met een format waarin beide partners allereerst wordt gevraagd te reflecteren op de redenen waarom ze teleurgesteld zijn in de ander en vervolgens op (onderdelen van) hun eigen gedrag waarover ze zich schuldig voelen. Het meer saillant maken van gevoelens van schuld en het uiten van teleurstelling zal in veel gevallen een effectievere route richting geschiloplossing zijn dan wederzijdse uiting van boosheid. Naast het beïnvloeden van welke emoties geuit worden zou bewustwording op zichzelf ook een positieve bijdrage kunnen leveren. Als betrokkenen bij een conflict zich bewust zijn van de effecten van boosheid en andere negatieve emoties, dan zal dit een meer constructieve vorm van conflicthantering stimuleren. De hierboven genoemde focus op de positieve consequenties van online conflictbemiddeling door SquareTrade is een indirecte manier om dat te doen. Het succes van SquareTrade suggereert dat het de moeite waard is te

experimenteren met het expliciet benoemen van de effecten van boosheid op een bevredigende oplossing van het conflict.

Een andere aanbeveling vloeit voort uit de literatuur over rechtvaardigheid. In de wijze waarop de mediërende partij (zoals een Rechtwijzer) wordt gepresenteerd is het belangrijk de procedure zo onbevooroordeeld en transparant mogelijk te maken, want de mate waarin de beslissing door de externe partij wordt geaccepteerd is meer afhankelijk van waargenomen eerlijkheid van de procedure dan van de objectieve hoogte van de opbrengst. Er zijn aspecten aan online geschiloplossing die het makkelijker maken waargenomen rechtvaardigheid van de procedure te vergroten. Zo kunnen betrokkenen bij het conflict hun woorden zorgvuldiger kiezen en zich uitgebreider uiten dan in 'face-to-face' communicatie. Ook blijft de communicatie bij online geschiloplossing automatisch bewaard en kan men moeilijk ontkennen bepaalde dingen gezegd te hebben. Het benadrukken van deze 'paper trail' kan het vertrouwen in een goede afloop in online geschiloplossing vergroten.

Gezien de toename in het aantal juridische conflicten is het belangrijk te investeren in efficiënte manieren om bij conflicten te bemiddelen. Het succes van digitale geschilbemiddeling bij e-commerce conflicten (zoals door SquareTrade) laat zien dat een eenvoudige, toegankelijke en transparante procedure effectief kan zijn. Inzicht in de psychologische factoren die communicatie over conflicten in online omgevingen kan beïnvloeden is van groot belang in het verder ontwikkelen van digitale geschilbemiddeling voor 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.

Literatuur

- Allred, K. G. (1999). Anger and retaliation: Toward an understanding of impassioned conflict in organizations. *Research on Negotiation in Organizations*, 7, 27–58.
- Allred, K. G., Mallozzi, J. S., Matsui, F., & Raia, C. P. (1997). The influence of anger and compassion on negotiation performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 70, 175–187.
- Averill, J. R. (1993). Illusions of anger. In R. Felson & J. Tedeschi (Eds.), *Aggression and violence: Social interactionist perspectives* (pp. 171–192). Washington, DC: American Psychological Association.
- Barry, B. (1999). The tactical use of emotion in negotiation. *Research on Negotiation in Organizations*, 7, 93–121.
- Berkovitch, J. (1984). *Social conflicts and third parties: Strategies of conflict resolution*. Boulder, CO: Westview Press.
- Billings, A. (1976). Conflict resolution in distressed and non-distressed married couples. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47, 368-376.
- Brett, J. M., Oleklns, M., Friedman, R., Goates, N., Anderson, C., & Lisco, C.C. (2007). Sticks and Stones: Language, Face, and Online Dispute Resolution. *The Academy of Management Journal*, 50, 85-99.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Drolet, A. L. & Morris, M. W. (2000). Rapport in conflict resolution: Accounting for how nonverbal exchange fosters cooperation on mutual beneficial settlements to mixed-motive conflicts. *Journal of Experimental Social Psychology* 36, 26-50.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Fortune, A. & Brodt, S. E. (2000). Face-to-face or virtually, for the second time around: *The influence of task, past experience, and media on trust and deception in negotiation*. Working paper, Duke University.
- Fischer, A. H., Roseman, I. J. (2007). Beat them or ban them: The characteristics and social functions of anger and contempt. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93, 103–115.
- Friedman, R., Anderson, C., Brett, J., Olekalns, M., Goates, N., & Lisco, C. C. (2004). The positive and negative effects of anger on dispute resolution: Evidence from electronically mediated disputes. *Journal of Applied Psychology*, 89, 369–376.
- Friedman, R. A., & Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of electronic communication. *Human Relations*, 56, 1325-

- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse strategies*. New York: Cambridge University Press.
- Katsh, E. & Rifkin, J. (2001). *Online dispute resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Keltner, D., & Haidt, J. (2001). Social functions of emotions. In T. J. Mayne & G. A. Bonanno (Eds.), *Emotions: Current issues and future directions* (pp. 192–213). New York: Guilford.
- Knoop, B. (2017a). Rechtsstaat biedt geen soelaas bij burenruzie en echtscheiding. *Financieel Dagblad*, 3 mei 2017.
- Knoop, B. (2017b). Stekker uit online scheidingshulp Rechtwijzer uit elkaar. *Financieel Dagblad*, 31 maart 2017.
- Krehbiel, P. J., & Cropanzano, R. (2000). Procedural justice, outcome favorability, and emotion. *Social Justice Research*, 13, 337-358.
- Landry, E. M. (2000). Scrolling around the new organization: The potential for conflict in the on-line environment. *Negotiation Journal* 16, 133-142.
- Leith, K. P., & Baumeister, R. F. (1998). Empathy, shame, guilt, and narratives of interpersonal conflicts: Guilt-prone people are better at perspective taking. *Journal of Personality*, 66, 1–37.
- Lelieveld, G.-J., Van Dijk E., Van Beest I. & Van Kleef G.A. (2012) Why anger and disappointment affect bargaining behavior differently: The moderating role of power and the mediating role of reciprocal and complementary emotions. *Personality and Social Psychology Bulletin* 38(9): 1209–1221.
- Lind, E. A., Kanfer, R., & Earley, P. C. (1990). Voice, control and procedural justice: Instrumental and noninstrumental concerns in fairness judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 643–653.
- Lind, E. A., Kulik, C., Ambrose, M., & Park, M. (1993). Individual and corporate dispute resolution: Using procedural fairness as a decision heuristic. *Administrative Science Quarterly*, 38, 224-251.
- Makkai, T., & Braithwaite, J. (1996). Procedural justice and regulatory compliance. *Law and Human Behavior*, 20, 83-98.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- Morris, M., Nadler, J., Kurtzberg, T., & Thompson, L (2002). Schmooze or lose: Social friction and lubrication in e-mail negotiations. *Group Dynamics*, 6, 89-100.
- Moore, D., Kurtzberg, T., Thompson, L. & Morris, M. W. (1999). Long and short routes to success in electronically-mediated negotiations: Group affiliations and good vibrations. *Organization Behavior and Human Decision Processes* 77, 22-43.
- Nadler, J. (2001). Electronically-mediated dispute resolution and E-commerce.

Negotiation Journal, 17, 333-347.

- Ross, L. & Ward, A. (1995). Psychological barriers to dispute resolution. In M.P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 27, Academic Press, San Diego (1995), pp. 255-304
- Skarlicki, D. P. & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. In: Dunnette, M. D. (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, pp. 889-935.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 265-274.
- Thomas, K. W. & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*, Xicom, Inc., Tuxedo, NY.
- Van Kleef, G.A., De Dreu, C.K.W., & Manstead, A.S.R. (2004). The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 57-76.
- Weiss, H. W., Suckow, K., & Cropanzano, R. (1999). Effects of justice conditions on discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 84, 786-794.

6 Woonoverlast

Geluidsoverlast, vervuiling, intimiderend gedrag, of overlast als gevolg van huisdieren, alcohol of drugsgebruik zijn vaak genoemde hinder die mensen door hun burens ondervinden. Woonoverlast treedt op wanneer buurtbewoners door hun gedrag of door het nalaten van bepaald gedrag een “onplezierige ervaring bij omwonenden veroorzaken”⁷ (CCV). In 2016 gaf 43% van de Nederlandse bevolking aan overlast in hun buurt te ervaren, 5.4% van de bevolking ervaart voornamelijk veel overlast door omwonenden (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016).

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, variërend van niet-juridische (bv. persoonlijke gesprekken, afspraken, buurtbemiddeling, formele waarschuwingsbrieven) tot juridische middelen (bv. ontruiming) (Homburg, Oude Ophuis, & Smit, 2015; Vols & Veen, 2015; zie ook CCV). Desondanks duurt het vaak drie tot vier jaar totdat betrokken instanties tot actie (kunnen) overgaan wanneer omwonenden structureel overlast melden⁸. Deze lange doorlooptijden zijn voor de betrokken partijen onwenselijk en kunnen ervoor zorgen ervoor dat omwonenden zich met het probleem alleen gelaten voelen en vervolgens het vertrouwen verliezen in de competentie van de betrokken instanties. Terwijl lange trajecten tot veel frustratie bij omwonenden leidt, kunnen langdurige (juridische) procedures ook bij de overlastveroorzaker stress oproepen. Tegelijkertijd worden onderliggende problemen die mogelijk bijdragen aan het veroorzaken van overlast niet opgelost (Homburg et al., 2015; Vols & Veen, 2015). Daarom is het wenselijk om manieren te vinden die de doorlooptijd van woonoverlast procedures kunnen verkorten.

Er is in de laatste tijd veel aandacht geweest voor (huurrechtelijke) gedragsaanwijzingen als mogelijke stap tussen de lichte niet-juridische en zware juridische middelen om het probleem van overlast tegen te gaan (Vols & Veen, 2015). Een van de doelen van gedragsaanwijzingen is dat instanties relatief gezien sneller in actie kunnen komen en doorlooptrajecten worden verkort.

Gedragsaanwijzingen

⁷ <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/woonoverlast>

⁸ <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/doc/publicaties/handreiking-gedragsaanwijzing.pdf>

Een gedragsaanwijzing is een voor de huurder geldend gebod om iets te doen of verbod om iets te laten. Het is een vrijwillige of onvrijwillige overeenkomst tussen huurder en verhuurder met als doel om woonoverlast te verminderen. Verhuurder en huurder maken dan een schriftelijke overeenkomst waarin de verhuurder eist dat de huurder zijn verplichtingen uit de huurovereenkomst nakomt. Om dit te ondersteunen zou een gedragsaanwijzing bijvoorbeeld kunnen eisen dat de huurder de tuin netjes houdt of hulpverlening in de woning aanvaardt. Een gedragsaanwijzing wordt ‘onvrijwillig’ genoemd indien de huurder niet wil meewerken en de verhuurder een rechter vraagt om een gedragsaanwijzing op te leggen (Vols & Veen, 2015). Met de ‘Wet aanpak woonoverlast’ is het vanaf juli 2017 ook mogelijk om gedragsaanwijzingen niet alleen bij huur- maar ook bij koopwoningen in te zetten. Op voordracht van de Raad kan de burgemeester de bevoegdheid krijgen om een gedragsaanwijzing op te leggen aan overlastgevers (dit geldt voor alle woningen dus zowel koop als huur)⁹.

Vanuit een gedragswetenschappelijk perspectief lijken gedragsaanwijzingen, indien goed opgezet, een goede stap richting bevordering van rechtmatig gedrag: de overlastveroorzaker wordt actief bij het proces betrokken, normatief gedrag wordt saillant gemaakt, de overlastveroorzaker maakt afspraken en plannen om concrete acties te ondernemen, en tegelijkertijd wordt er steun en hulpverlening geboden mocht dat nodig zijn (cf. Homburg et al., 2015; Vols & Veen, 2015). De effectiviteit van gedragsaanwijzingen wordt ondersteund door de resultaten van een eerste pilot die in 2015 werd uitgevoerd. Volgens dit rapport zijn gedragsaanwijzingen een “nuttige en veelal effectieve interventie” om woonoverlast terug te dringen (Homburg et al., 2015, p.VI). Omdat gedragsaanwijzingen een juridisch middel zijn en ontruiming van de woning een gevolg kan zijn voor het niet nakomen van de aanwijzing, komt de gedragsaanwijzing te pas indien er structureel ernstige overlast wordt veroorzaakt. Er zijn echter veel gevallen waarbij overlast al in een eerder stadium opgelost zou kunnen worden en een lang traject vermeden kan worden.

Het is onvermijdelijk dat burens af en toe hinder van elkaar ervaren. In de omgang met woonoverlast van burens is het daarom belangrijk dat een geschil tussen burens niet tot een onoplosbaar conflict escaleert maar relatief snel kan worden opgelost. Hierbij is het ook van belang dat omwonenden en overlastgevers zich bij het oplossen van geschillen door instanties ondersteund voelen. Aangezien er al een aantal maatregelen is, gaan we eerst breder kijken naar psychologische inzichten in conflicthantering en welke aspecten een conflict kunnen laten escaleren (6.1). Een belangrijke kanttekening hierbij is dat volgens een schatting van de overheid een groot deel (30-50%) van de overlastgevallen (gedeeltelijk) tot stand komt door psychische problemen van de overlastveroorzakers (van Schendel, Brouwer, & Vols, 2012). In deze gevallen is er een additionele zorgcomponent en mensen zijn dan niet altijd aanspreekbaar op hun gedrag. In dit hoofdstuk laten we gevallen met een zorgcomponent vooralsnog buiten beschouwing¹⁰. Vervolgens wordt er

⁹ <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/documenten/wet-aanpak-woonoverlast>

¹⁰ Zie echter “Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren” (van Schendel et al., 2012)

gekeken naar psychologische inzichten omtrent aspecten die een positieve conflictoplossing ondersteunen (6.2), en gaan we kijken welke factoren kunnen bijdragen aan het voorkomen van conflicten (6.3). Deze drie onderdelen zullen erbij helpen om aanbevelingen te formuleren (6.4). Hierbij gaan we ook kijken naar de manier waarop woonoverlast in andere landen wordt gehandhaafd.

6.1 Escalatie van conflicten omtrent woonoverlast

Vaak kunnen burens enige hinder dulden of worden meningsverschillen onderling opgelost. Als overlast echter voortduurt, dan kan het probleem voor de burens onoplosbaar lijken. In deze gevallen treedt er snel conflict op. Conflict is een ‘proces waarbij één partij voelt dat een andere partij het eigen belang schaadt of dreigt te schaden’ (Thomas, 1992). Conflict heeft dus iets subjectief, het gaat om de eigen waarneming dat een andere partij je zou willen schaden ook al is dat mogelijk niet het geval.

De rol van subjectieve waarneming en interpretatie. Verschillen in de manier waarop we dezelfde situatie waarnemen en interpreteren heeft invloed op het ontstaan (en de escalatie) van conflicten. Hetzelfde gedrag wordt door verschillende mensen op verschillende manieren geïnterpreteerd. Indien we bijvoorbeeld s’ nachts wakker worden van de muziek van de buurman, kunnen we dit toeschrijven aan zijn gebrekkige burgerzin, of aan het feit dat hij er nog maar net woont en niet weet dat het huis heel gehorig is. Onze interpretatie van iemands gedrag bepaalt vervolgens hoe we reageren. Men spreekt in dit geval van een *attributie-emotie-gedrag link* (Allred, 2000). Uit onderzoek blijkt dat we meer geneigd zijn om de verantwoordelijkheid voor het gedrag dat iemand toont aan de persoon toe te schrijven indien het gedrag negatieve gevolgen voor ons heeft. Dit is de zogenaamde *accuser bias*. Indien we denken dat onrechtmatig 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 met als gevolg een destructieve interactie en het ontstaan (en mogelijk escalatie) van een conflict: Omdat we ervan uitgaan dat de actor controle heeft over het gedrag (i.e. attributie) worden we boos (i.e. emotie) en zijn we vervolgens meer geneigd om negatief te reageren (i.e. gedrag).

Aan de andere kant heeft de actor de neiging om de invloed van externe omstandigheden op het eigen overlast veroorzakende gedrag te overschatten (*bias of the accused*). Hoewel de overlast ervarende persoon het draaien van harde muziek toeschrijft aan de ‘asociale persoonlijkheid’ van de overlastveroorzaker, zal de overlastveroorzaker het bijvoorbeeld een uitzondering vinden omdat ze een verjaardag te vieren hebben. Zo heeft elke partij de neiging om het eigen (vooral negatieve) gedrag als welwillender en meer terecht te zien dan het gedrag van de andere partij (*self-serving bias*; Malle, 2006).

Omdat de twee conflictpartijen elkaars gedrag anders interpreteren is de kans groot dat een conflict verder intensiveert. De actor vindt het gedrag van de aanklager onterecht, gaat er vervolgens negatief op reageren met wederzijds een negatieve respons; er ontstaat een destructieve cyclus (Allred, 2000).

Deze vertekening is bijvoorbeeld ook terug te vinden in de manier waarop conflictpartijen over elkaar praten. In communicatie over rivaliserende groepen is gevonden dat negatief gedrag van outgroup leden vaker in abstracte, generaliserende termen wordt beschreven (“Henk is agressief”) terwijl negatief gedrag van ingroup leden in concrete termen wordt beschreven (“Henk trok de deur hard dicht”; Maass, Ceccarelli, & Rudin, 1996; Maass, Salvi, Arcuri, & Semin, 1989). Generaliserende, abstracte beschrijvingen van negatief gedrag dragen bij aan (en zijn uitdrukking van) negatieve verwachtingen over het gedrag en karakter van de opponent. Dit soort negatieve verwachtingen kleuren toekomstige interacties en de interpretatie van toekomstig gedrag van de persoon. Indien men een negatief beeld heeft van een persoon, zal ambigu gedrag sneller negatief geïnterpreteerd worden waardoor de relatie verder verslechtert. Tegelijkertijd wordt positief - subjectief inconsistent - gedrag van opponenten in concrete termen beschreven (“De buurman heeft zijn kinderen gevraagd om minder lawaai te maken”) en eerder aan de situatie toegeschreven (“Dat doet hij waarschijnlijk omdat zijn schoonfamilie op bezoek is”) met als gevolg dat het negatief beeld van de opponent niet aangepast hoeft te worden (Krauss & Morsella, 2000).

Asymmetrische conflicten. De subjectieve component van conflicten betekent ook dat er al sprake is van conflict indien maar een van de conflictpartijen zich belemmerd voelt. In dit geval spreken we van een *asymmetrisch conflict* (Jehn & Chatman, 2000). Conflicten op grond van woonoverlast zijn vaak asymmetrische conflicten, bijvoorbeeld wanneer iemand last heeft van de harde muziek van de buurman terwijl de buurman zich van geen schuld bewust is (Pruitt, 1995; Ufkes, Giebels, Otten, & Zee, 2012). Dit komt omdat iedereen zijn eigen subjectieve ervaring heeft en mensen dezelfde realiteit vaak anders waarnemen of interpreteren (Ross & Ward, 1995). Mensen gaan ervan uit dat anderen dezelfde zichtwijzen en ervaring hebben als zij, waardoor ze zich er vaak niet bewust van zijn dat hun eigen doelen (bv. overdag muziek draaien) in conflict staan met de doelen van iemand anders (bv. een rustige omgeving willen hebben) (Pearsall & Venkataramani, 2015). Een gevolg hiervan is dat er in asymmetrische conflicten een onbalans van macht ontstaat, omdat de overlast ervarende partij afhankelijk is van het gedrag en de inzicht van de overlast veroorzakende partij. Dit staat een constructieve oplossing snel in de weg (Jehn, Rispen, & Thatcher, 2010; Kluwer & Mikula, 2002). De klager is meestal geïrriteerder en ervaart meer negatieve emoties dan de overlastveroorzaker. De overlastveroorzaker ziet veelal niet in dat er een probleem is en hij heeft er geen (direct) belang bij de situatie te veranderen. De overlastveroorzaker kan zijn belang (i.e. behouden van de status quo) dus doorzetten door de conflict-creërende situatie niet te bespreken en pogingen tot conflictoplossing te vermijden (Kluwer & Mikula, 2002; Pearsall & Venkataramani, 2015). In asymmetrische conflicten, zoals veelal het geval bij woonoverlast, voelt de partij die het conflict ervaart zich daarom genegeerd door de andere partij omdat deze minder noodzaak ziet om een oplossing voor het conflict te vinden. Dit heeft als gevolg dat de overlast ervarende partij weinig mogelijkheid ziet om het conflict zonder externe hulp op te lossen.

Over het algemeen zijn asymmetrische conflicten vaak minder geëscaleerd dan symmetrische conflicten (Ufkes et al., 2012). Een reden hiervoor is dat de emoties minder

hoog oplopen omdat maar een van de partijen conflict lijkt te ervaren: terwijl de overlast ervarende partij eisen stelt gaat de overlast veroorzakende partij zich eerder terugtrekken (*demand-withdraw interactions*, cf. De Dreu, Kluwer, & Nauta, 2008; Kluwer & Mikula, 2002). Om een escalatie naar een symmetrisch conflict te voorkomen is het daarom van belang in deze fase al in te grijpen.

Symmetrische conflicten. Asymmetrische conflicten escaleren vaak naar symmetrische conflicten indien de overlast ervarende partij het probleem blijft benadrukken. In dit geval ervaren beiden partijen ongeveer even veel last van elkaar, bijvoorbeeld wanneer de overlast ervarende partij regelmatig de politie belt en daardoor overlast creëert voor de buurman. Symmetrische conflicten gaan snel verder escaleren, maar kunnen ook makkelijker zonder externe hulp worden opgelost. Dit komt omdat mensen elkaars gedrag beantwoorden, de interactie is gebaseerd op *reciprociteit*. Zo wordt constructief gedrag van één conflictpartij eerder met constructief gedrag van de andere conflictpartij beantwoord waardoor er sneller een oplossing voor een conflict gevonden kan worden (De Dreu et al., 2008). Op dezelfde manier leidt destructief gedrag van één partij echter ook tot destructief gedrag van de andere partij; naarmate de buurman negatiever gaat reageren op overlast leidt dit ook tot een negatievere respons bij de overlast veroorzaker. Dit creëert een cyclus van acties en reacties die het conflict kunnen versterken en verder kunnen uitbreiden, waardoor bij een geëscaleerd conflict de oorzaak van het conflict er vaak niet meer toe doet (Deutsch, 1973).

Zoals we in het hoofdstuk over digitale geschiloplossingen hebben gezien heeft de wijze waarop iemand een klacht communiceert een grote invloed op het verloop van een conflict. Een belangrijk aspect bij een constructieve communicatie van klachten is het communiceren van wederzijds respect zodat geen van de partijen gezichtsverlies ervaart. Indien de overlast ervarende partij zich echter laatdunkend uitlaat over de overlast veroorzakende partij leidt dit tot een defensieve opstelling (cf. Hfdst. 5). Gezichtsverlies treedt bijvoorbeeld op wanneer iemand bij het communiceren van een klacht vooral negatieve emoties uit en eisen stelt en daarmee het gevoel opwekt de andere partij niet met respect te behandelen. Uit onderzoek blijkt dan ook dat een soortgelijke opstelling de kans op instandhouding of zelfs escalatie van een conflict vergroot. Aan de andere kant wordt de kans op een *constructieve oplossing* groter indien gezichtsverlies wordt voorkomen, bijvoorbeeld door te benadrukken hoe belangrijk een goede relatie met de andere conflict partij is, men zich stevig maar positief opstelt en mogelijke oplossingen aandraagt zonder eisen te stellen (Brett et al., 2007).

6.2 De-escalatie van conflicten omtrent woonoverlast

Een coöperatieve conflictoplossing zorgt ervoor dat beide conflictpartijen tevreden zijn met het resultaat. Vaak lopen negatieve emoties echter hoog op en dragen bij aan de indruk dat attitudes en waarden van de twee conflictpartijen fundamenteel van elkaar verschillen (zie 6.1). Dit leidt in de meeste conflicten tot een competitieve instelling, waarbij conflict partijen ervan uitgaan dat indien één partij gaat winnen, de andere als gevolg gaat verliezen (in tegenstelling tot een coöperatieve, win-win instelling, zie

hoofdstuk 5; Deutsch, 2000). Bij het oplossen van conflicten staan daarom mechanismen centraal die een wederzijdse coöperatieve opstelling bevorderen.

Voordat we ingaan op specifieke factoren die de de-escalatie van conflicten kunnen bevorderen, gaan we kort in op het belang van externe begeleiding bij het oplossen van conflicten (bv. mediatie, buurtbemiddeling). Externe begeleiding kan betrokken conflict partijen op aspecten wijzen die een constructieve oplossing van conflicten bevorderen. De begeleiding door een objectieve, externe partij heeft veel nut bij conflicten die voor de betrokken partijen onoplosbaar lijken. Dit is bijvoorbeeld het geval bij asymmetrische conflicten. Uit onderzoek blijkt dat er bij asymmetrische burenruzies dan ook vaker een verzoek tot mediatie wordt gedaan (Ufkes, Giebels et al., 2012). Tijdens een mediatie gaat een onafhankelijke partij het proces van conflictoplossing begeleiden. Het doel van een mediatie is om het gesprek tussen conflictpartijen weer te herstellen zonder een oplossing voor het conflict te presenteren. Mediatie biedt dus een procesbegeleiding waarbij er structuur wordt gegeven, partijen emotioneel worden ondersteund en ervoor wordt gezorgd dat de partijen elkaar met respect behandelen (Giebels & Yang, 2009). Dit zijn aspecten die een constructieve conflictoplossing bevorderen. Mediatie gebeurt op vrijwillige basis, het is vaak alleen succesvol indien beide partijen interesse hebben aan een oplossing. Dit hoeft echter niet het geval te zijn bij asymmetrische conflicten, omdat een van de partijen het probleem niet als zodanig waarneemt. Bijgevolg blijkt dan ook dat mediatie in het geval van asymmetrische conflicten vaak niet verder gaat dan een eerste intake gesprek (Ufkes, Giebels et al., 2012). Onderzoek van Ufkes en collega's (2012) heeft echter laten zien dat een intake gesprek al voldoende kan zijn om de relatie tussen partijen in een asymmetrisch conflict te verbeteren ook al was het niet voldoende om het conflict op te lossen. Een intake gesprek helpt erbij dat de overlast ervarende partij zich niet meer genegeerd voelt, het laat zien dat het probleem serieus wordt genomen. Tegelijkertijd wordt de overlast veroorzakende partij bewust van het feit dat ze overlast veroorzaken en een conflict is ontstaan, waardoor ze mogelijk meer gaan letten op het nalaten van gedrag dat overlast veroorzaakt (Giebels, Ufkes, & Van Erp, 2014). Een eerste gesprek kan dus als opstap voor conflict partijen worden gezien om geschillen in het vervolg constructiever te bespreken. Een externe partij kan de betrokken partijen ook instrumenten meegeven die helpen bij het herkennen en voorkomen van vertekeningen in de interpretatie van de situatie.

Vertekeningen in de subjectieve interpretatie herkennen. Een belangrijk aspect bij het oplossen van conflicten is het creëren van bewustzijn en begrip voor de andere partij. Vertekeningen in de eigen waarneming kunnen de constructieve oplossing van conflicten in de weg staan. Voor de meeste mensen is het echter lastig om vertekeningen in de eigen waarneming te herkennen en aan te passen. 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). Zo wordt bijvoorbeeld vaak aangeraden om negatief gedrag van de andere persoon in een conflictsituatie niet te generaliseren ("Jij bent..../doet altijd"), maar concreet te houden en aan de specifieke situatie te koppelen ("Je deed X"). Perspectief nemen is een ander belangrijk middel zijn om dit soort vertekeningen te

voorkomen. Onderzoek heeft bijvoorbeeld laten zien dat we minder geneigd zijn om dispositionele attributies over negatief 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).

Emotie-regulatie. Een ander belangrijk aspect is de regulatie van negatieve emoties om conflicten af te zwakken. Het is algemeen bekend dat men conflicten beter niet in het heetst van de strijd kan uitvechten. Wanneer de emoties hoog oplopen leiden uitspraken vaak tot een intensivering van het conflict in plaats van een constructieve oplossing. Een effectieve methode om emoties te reguleren is *cognitieve reappraisal*, het veranderen van de betekenis van een situatie waardoor de emotionele respons op de situatie verandert (Gross, 1998; Ray, McRae, Ochsner & Gross, 2010). Dit kan op een directe of indirecte manier. In een studie, die in de context van het conflict tussen Israël en de Palestijnen werd uitgevoerd werd bijvoorbeeld gevonden dat Israëlische participanten na een korte directe *reappraisal* training niet alleen minder boosheid ervoeren tegenover Palestijnen, ze waren ook minder positief over agressieve Israëlische beleidsstrategieën én positiever ten opzichte van vergevensgezinde strategieën. Bij een directe reappraisal training worden de betrokken personen getraind om een (negatieve) situatie op een constructievere manier te interpreteren. In dit specifieke onderzoek werden deelnemers bijvoorbeeld gevraagd om situaties die normaal gesproken boosheid opwekken op een analytische, objectieve manier te bekijken (Halperin, Porat, Tamir & Gross, 2013).

Directe cognitieve reappraisal methoden werken echter alleen wanneer de conflictpartijen gemotiveerd zijn om hun emoties te reguleren (Tamir, 2009). Indirecte cognitieve reappraisals zouden een manier kunnen zijn om emoties in geladen conflict situaties te veranderen (Gross, Halperin, & Porat, 2013). Bij indirecte cognitieve reappraisal wordt beoogt de manier waarop mensen een situatie bekijken indirect te beïnvloeden waardoor geassocieerde attitudes en emotionele responsen veranderen (Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014). Zo blijken mensen na bevestiging van hun eigenwaarde¹¹ bijvoorbeeld meer geneigd te zijn om schuld toe te geven, schuldgevoelens te ervaren en vervolgens eerder verzoenend beleid te ondersteunen (Čehajić-Clancy, Effron, Halperin, Liberman, & Ross, 2011). De resultaten van onderzoek naar indirecte cognitieve reappraisal zijn dus veelbelovend, meer (veld-)onderzoek op dit gebied zal laten zien hoe robuust en effectief verschillende strategieën zijn.

Procedurele rechtvaardigheid bij de oplossing van conflicten. Vertrouwen in een rechtvaardige procedure omtrent de oplossing van het conflict is een van de belangrijkste voorspellers voor tevredenheid met de oplossing (Deutsch, 2000b; Lind, Kulik, Ambrose & Park, 1993; zie ook Hoofdstuk 5 over geschiloplossingen). In het geval van procedures rondom woonoverlast is procedurele rechtvaardigheid vooral van belang indien een externe partij (bv. woningcorporaties) betrokken is bij het oplossen van een conflict. Procedurele rechtvaardigheid is een teken dat de verantwoordelijke instantie betrouwbaar

¹¹ In deze studie werd zelfbevestiging gemanipuleerd door mensen te vragen hun meest belangrijke waarden op te noemen en over een situatie na te denken waarin ze deze waarde hebben nageleefd.

is, zich neutraal opstelt, en de rechten van de betrokken partijen respecteert (McComas, Tuite, Waks, & Sherman, 2007). Zoals in de eerdere hoofdstukken over voetbalvandalisme en effectieve geschiloplossing genoemd, zijn er zes aspecten van procedurele rechtvaardigheid te onderscheiden: consistentie, accuratesse, mogelijkheid tot correctie, controle, onpartijdigheid en ethiek (Leventhal, 1980; Makkai & Braithwaite, 1996; Thibaut & Walker, 1975; Tyler, 1988; zie Hfdst. 5 voor een bespreking van alle aspecten met betrekking tot voetbalvandalisme). Indien externe instanties betrokken zijn bij het oplossen van het conflict is het belangrijk dat er *consistentie* is in de manier waarop zij reageren op soortgelijke conflict gevallen (consistentie door de tijd) en dat zij de conflictpartijen consistent behandelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan consistente behandeling van overlastveroorzakers in sociale huur- en vrije sector-woningen of koopappartementen. Er hoort *accurate* aandacht te zijn voor alle relevante informatie en *mogelijkheid tot correctie*. Het is dus belangrijk dat mensen gehoor krijgen en hun kant van het verhaal kunnen vertellen. Ook is het belangrijk dat ze de mogelijkheid hebben om bezwaar in te dienen indien ze het niet eens zijn met een beslissing. Verder is het van belang dat de instanties laten blijken dat zij *onpartijdig* zijn, dus bijvoorbeeld geen vooroordelen hebben of een conflictpartij begunstigen. Met *ethiek* wordt het naleven van algemeen geldende normen en waarden bedoelt, bijvoorbeeld het met respect behandelen van de conflictpartijen en het hoog houden van hun rechten. Om een op lange termijn door beide conflictpartijen geaccepteerde oplossing te vinden is het dus aan te raden dat instanties deze aspecten benadrukken bij het faciliteren van conflictoplossingen door bemiddeling of mediation, gedragsaanwijzingen of andere middelen¹².

Omdat de doorlooptijd van woonoverlast conflicten gemiddeld 3 tot 4 jaar is, is de kans aanwezig dat overlast ervarende partijen van mening zijn dat het proces niet rechtvaardig is. Zij “voelen zich niet alleen slachtoffer van de overlastgevende huurder, maar ook van falende instanties” (Vols & Veen, 2015, p. 13). Uit onderzoek blijkt dat procedurele rechtvaardigheid een belangrijke voorspeller is voor het ervaren van secundaire victimisatie (Orth, 2002). Secundaire victimisatie is de “verergering van het leed of de schade van het slachtoffer door het strafproces” (Wijers & de Boer, 2010, p. 136). In het geval van woonoverlast kan de overlast ervarende partij door het langdurige proces de indruk hebben dat ze weinig controle over het proces hebben en dat hun klacht niet accuraat wordt afgehandeld. Dit is met name het geval wanneer betrokken partijen geen inzicht hebben in het proces. Secundaire victimisatie zou voorkomen kunnen worden door de procedurele rechtvaardigheid te verhogen. Dit is in lijn met Wijers en de Boer (2010), die een aantal aspecten noemen om secundaire victimisatie te voorkomen, waaronder voorspelbaarheid, controle en veiligheid. Deze aspecten kunnen gerelateerd worden aan de aspecten die bepalen of een proces als rechtvaardig wordt gezien (zie voorafgaande paragraaf). De *voorspelbaarheid* van het proces kan in verband worden

¹²Een hindernis is echter dat mensen ook bij het beoordelen van rechtvaardigheid en eerlijkheid een vertekende waarneming kunnen hebben (cf. Rodriguez-Lara & Moreno-Garrido, 2012). Zo gaan we bijvoorbeeld meer informatie onthouden die onze eigen positie in een conflict ondersteunt (Thompson & Loewenstein, 1992).

gebracht met het *consistentie* aspect bij procedurele rechtvaardigheid: indien conflict partijen weten hoe woonoverlast conflicten normaal gesproken worden gehandhaafd, kunnen zij voorspellen hoe het proces omtrent hun geval eruit komt te zien. Dit pleit ook voor een consistente aanpak tussen instanties zodat betrokken partijen zich kunnen oriënteren aan eerdere gevallen. Verder is het voor de *voorspelbaarheid* van een proces belangrijk dat *accurate* informatie gegeven wordt over hoe het proces wordt afgehandeld en hoe lang het gaat duren. Wanneer betrokken partijen inzicht hebben in het proces en op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen, is het proces voor hen voorspelbaarder. Hier gaat het dus om communicatie en verwachtingsmanagement bij de betrokken conflict partijen. *Controle* over het proces speelt zowel voor het gevoel van procedurele rechtvaardigheid als ook het voorkomen van secundaire victimisatie een belangrijke rol. Controle betekent dat betrokken partijen inspraak hebben en ze gehoor krijgen. Het gevoel van *veiligheid* komt niet direct terug bij het bepalen van procedurele rechtvaardigheid, maar zou gerelateerd kunnen worden aan zowel het creëren van een omgeving waar algemeen geldende normen en waarden worden nageleefd en de rechten van de partijen in het conflict worden beschermd.

6.3 Preventie van conflicten omtrent woonoverlast

Op dit moment wordt er al op verschillende manieren gewerkt aan het oplossen van woonoverlast en buurtconflicten. Overlast ervarende partijen kunnen de buurtbemiddeling benaderen, contact opnemen met woningcorporaties of de politie. Bij conflicten is het belangrijk zo snel mogelijk in te grijpen om een escalatie te voorkomen. In sommige gevallen kunnen conflicten echter ook worden voorkomen. Veel conflicten ontstaan op grond van onderliggende problemen of stress, omdat mensen dezelfde situatie verschillend interpreteren (zie 6.1) of omdat mensen een andere opvatting hebben over welk gedrag wel of niet onder (onrechtmatige) overlast valt. In het vervolg stellen we een aantal maatregelen op die zouden kunnen helpen om conflicten op grond van deze misverstanden te voorkomen.

Doenvermogen. Voor een effectieve inzet van maatregelen is het belangrijk te weten wat de onderliggende redenen voor overlast en het ervaren van overlast zijn. Vaak is een reden voor overlast dat iemand kampt met problematiek die hem/haar het hoofd te boven groeit. Alhoewel de kennis dat het eigen gedrag overlast veroorzaakt een essentiële stap is richting verandering, kan dit onvoldoende zijn indien achterliggende problemen blijven bestaan. In een recent WRR rapport wordt de discrepantie tussen wat er van burgers wordt verwacht en wat ze aankunnen en doen beschreven in termen van verschillen in ‘doenvermogen’, d.w.z. het vermogen van mensen om plannen te maken, in actie te komen, met tegenslagen om te gaan, en vol te houden (WRR rapport nr. 97, 2017). Een aspect die het doenvermogen verlaagt is de mentale belasting die mensen ervaren door stressvolle levensomstandigheden, zoals baanverlies, echtscheiding of het krijgen van een kind. Bij het voorbereiden van beleid ten opzichte van woonoverlast, is het dus aan te bevelen dat beleid rekening houdt met verschillen in doenvermogen en de mentale belasting van burgers in kaart wordt gebracht (cf. WRR rapport nr. 97, 2017).

Woonoverlast kan dus niet in een vacuüm worden beschouwd en beleid kan erbij helpen om de belasting van mensen in tijden van ingrijpende levensgebeurtenissen te verminderen (bv. bij ziekte, werkeloosheid, familie uitbreiding). Indien onregelmatigheden optreden is vroegtijdig, persoonlijk contact belangrijk om onderliggende problemen in kaart te kunnen brengen en adequaat te kunnen reageren.

Normatief gedrag. We kunnen ervan uitgaan dat de meeste mensen geen overlast willen veroorzaken. Één bron van conflict zijn verschillende opvattingen over geldende normen in een bepaalde buurt of in een bepaald huis. Dit blijkt bijvoorbeeld uit interviews die afgenomen werden in het kader van een evaluatieonderzoek naar de manier waarop woonoverlast wordt aangepakt (van Marissing & de Meere, 2011): “In een straat staan twee flats tegenover elkaar. Bij de ene flat zit men op kratjes pils voor de deur, aan de andere kant wonen zogeheten ‘keurige mensen’ die zich hieraan storen.” (p.30). Hetzelfde gedrag wordt door een deel van de buurt als ‘gewoon’ gezien terwijl een ander deel van de buurt dit storend vindt. Om conflict te voorkomen zou het kunnen helpen om ambiguïteit omtrent sociale normen op te heffen. Dit kan bijvoorbeeld door een aantal gedragsnormen te communiceren bij verhuur van een woning (bv. omtrent geluidsvolume of het gebruik van gedeelde ruimtes). Tegelijkertijd zouden er ook voor VVEs suggesties gemaakt kunnen worden voor het opstellen of bespreken van normen die alle betrokken partijen vervolgens naleven. Dit helpt niet alleen bij het voorkomen van misverstanden, maar het verwijzen naar geldende normen kan het voor mensen die overlast ervaren makkelijker maken om dit bij de veroorzaker aan te spreken.

Bij het opstellen en communiceren van normen is het belangrijk om deze concreet te maken. Het communiceren van bestaande normen en het duiden op een schending van deze norm is eerder al succesvol ingezet bij het bevorderen van rechtmatig gedrag omtrent belastingplicht. Zoals eerder besproken in het hoofdstuk over winkeldiefstal, heeft het *Behavioural Insights Team* (BIT) bijvoorbeeld bij een steekproef van 101,471 belastingplichtige burgers gevonden dat het benadrukken van sociale normen (“de meeste burgers in jouw buurt hebben al belasting betaald”) belastingfraude kan reduceren (Hallsworth et al., 2014; Kettle et al., 2016). Dit effect was nog sterker indien de norm specifiek werd gemaakt (“Negen van tien mensen in het Verenigd Koninkrijk betalen hun belasting op tijd”; 2.1% toename). Net als bij het voorkomen van winkeldiefstal (zie Hfstk. 4), zou een soortgelijke aanpak ook zinvol kunnen zijn bij het voorkomen van overlast. Woningcorporaties zouden bij het ondertekenen van huurcontracten bijvoorbeeld ook een ‘gedragscontract’ kunnen laten ondertekenen. In onderzoek naar eerlijkheid hebben Shu en collega’s gevonden dat het laten tekenen van een eerlijkheidsverklaring de deelnemers van het onderzoek heeft aangezet om vervolgens antwoorden in te vullen die meer overeenkwamen met de waarheid ook al was dit minder gunstig voor de deelnemers (zie ook Hfstk 4). Op dezelfde manier zou het tekenen van gedragscontracten rechtmatig woongedrag kunnen bevorderen. Indien huurders naast het tekenen van een gewoon huurcontract ook een contract tekenen waarbij ze zich verplichten om bepaald (concreet) gedrag te tonen of van bepaald gedrag af te zien heeft dit meerdere gevolgen. Ten eerste worden geldende normen duidelijk gecommuniceerd en ambiguïteit omtrent onrechtmatig gedrag opgeheven. Ten tweede gaan huurders een

verplichting aan en mensen zijn geneigd consistent te zijn en houden zich normaal gesproken aan afspraken die in overeenstemming zijn gemaakt. Ten derde geeft dit woningcorporaties en omwonenden die overlast ervaren een opstap om overlast veroorzakend gedrag aan te spreken. Het blijkt namelijk dat het verwijzen naar een discrepantie tussen gedrag en de algemeen geaccepteerde norm het naleven van deze norm kan bevorderen. In het bovengenoemde onderzoek van het BIT werd gevonden dat het meest succesvolle bericht naast normatieve informatie ook de discrepantie tussen gedrag van de meerderheid en het gedrag van de geadresseerde benadrukte: “Negen van tien mensen in het Verenigd Koninkrijk betalen hun belasting op tijd. Op dit moment hoor je bij de kleine minderheid van mensen die nog geen belasting hebben betaald.”

Bij het opzetten en communiceren van normen moet worden nagedacht over de mogelijkheid dat bewoners een gedragscontract als paternalistisch kunnen ervaren en dat de contracten alleen effect laten zien wanneer mensen het ermee eens zijn. Onderzoek naar de acceptatie en meningen van betrokken partijen is dan ook belangrijk.

Buurtrelaties. Over het algemeen kan worden verwacht dat het bevorderen van de leefbaarheid van een buurt en relaties tussen buurtbewoners een positieve impact heeft op de manier waarop buuren met conflict omgaan. Sociaal-psychologisch onderzoek naar effecten van buurtprojecten die de leefbaarheid of relaties in een buurt bevorderen op de preventie van conflicten is echter schaars. Gerelateerd onderzoek heeft wel laten zien dat negatieve stereotypen over buurtbewoners van andere culturele achtergronden bijdraagt aan conflict escalatie. Mensen vertoonden meer destructief gedrag als respons op normafwijkend gedrag van outgroupleden en waren minder gericht op de oplossing van conflicten (Ufkes, Otten, van der Zee, & Giebels, 2012). Gebaseerd op het *common ingroup identity model* (Dovidio, Gaertner, & Saguy, 2007) zou veronderstelt kunnen worden dat projecten die een ‘buurtidentiteit’ (i.e. *urban district identity*; Ufkes et al., 2012) bevorderen zouden kunnen helpen bij het verbeteren van intergroepsrelaties. In een onderzoek dat in Rwanda werd uitgevoerd, werd ook geprobeerd om normen en overtuigingen omtrent vooroordelen en intergroep conflict positief te beïnvloeden. Gedurende een heel jaar luisterden verschillende regionale groepen naar een van twee educatieve soap-programma’s. Overtuigingen en gedrag omtrent intergroep conflicten werden positief beïnvloed voor de groepen die naar het vooroordeel-reducerende programma luisterden vergeleken met de controlegroep (Paluck, 2009). Het creëren van een overkoepelende, gedeelde sociale categorie (i.e. buurtidentiteit; cf. Ufkes et al., 2012) en het reduceren van negatieve vooroordelen (cf. Paluck, 2009) kan tot meer tolerantie en mogelijk een meer coöperatieve opstelling leiden.

6.4 Voorbeelden en suggesties voor de omgang met woonoverlast

Voorbeelden

Volgens Vols (2014) hanteer Nederland een aanpak van woonoverlast die relatief sterk gericht is op huisuitzetting van huurders die woonoverlast veroorzaken. In 2016 werden 4800 huurders uit huis gezet. Hoewel uit cijfers blijkt dat er een tendens is richting minder huisuitzettingen in het algemeen, lijkt het percentage huisuitzettingen op grond van woonoverlast over de laatste jaren redelijk gelijk te blijven. Sinds 2008 ligt het percentage huisuitzettingen op grond van woonoverlast tussen 2.9% (2013) en 8% (2010), in 2016 was het percentage 4.1%¹³. Huisuitzetting is een stressvolle, traumatische gebeurtenis (Nettleton, Burrows, England, & Seavers, 1999). Niet alleen de huisuitzetting op zich is heel ingrijpend, vaak worden overlastgevers vervolgens ook op een zwarte lijst gezet en kunnen ze in sommige gevallen tot vijf jaar geen woonruimte van een woningcorporatie huren. Ontruiming leidt dus vaak tot nog meer problemen voor mensen die overlast hebben veroorzaakt en grotendeels met additionele problemen te maken hebben. In veel gevallen wordt een probleem door huisuitzetting dus gewoon verplaatst. Omdat een huisuitzetting niet makkelijk gaat en het jaren kan duren totdat een huurder uit huis gezet mag worden, nemen conflicten tussen overlastveroorzakers aan de ene kant, en omwonenden/verhuurders aan de andere kant meestal toe in intensiteit (Vols, 2014). Een aanpak die meer gericht is op het tijdig ingrijpen en oplossen van onderliggende problemen is daarom wenselijk. In onze analyse van wat er in andere landen gedaan wordt, hebben we ons dus vooral gericht op voorbeelden van minder ingrijpende middelen.

Woonoverlast is in veel landen een maatschappelijk probleem en de aanpak in verschillende landen lijkt op elkaar (op juridische verschillen na). In veel landen ligt de verantwoordelijkheid voor het oplossen van woonoverlast bij de verhuurder¹⁴ (Vols & Kiehl, 2015). Een aantal overheidsinstanties hebben daarnaast websites opgezet waarop burgers informatie kunnen vinden over hoe ze met woonoverlast om kunnen gaan (zie bv. <https://www.gov.uk/how-to-resolve-neighbour-disputes>). Stapsgewijs wordt uitgelegd welke instanties in bepaalde gevallen benaderd kunnen worden en welke rol de instantie kan spelen. Vaak wordt benadrukt dat de eerste stap altijd een gesprek is met de overlastveroorzaker en dat instanties pas na buurtbemiddeling ingrijpen. Dit geeft burgers duidelijkheid en maakt het proces controleer- en voorspelbaar (zie procedurele rechtvaardigheid).

Daarnaast zijn er echter ook verschillen te vinden in de manier waarop met overlast wordt omgegaan. Gebaseerd op de aanpak *therapeutic jurisprudence* worden in de VS in zogenaamde ‘problem-solving courts’ inzichten uit de gedragswetenschappen toegepast om herhaling van misdrijven te voorkomen (Wexler, 1995, 1996, 2004). Het idee van *therapeutic jurisprudence* is dat het rechtsstelsel een ‘therapeutic agent’ is die het welzijn van mensen kan bevorderen door het onderliggende probleem van het gedrag aan te

¹³ <https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/bewoners/hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar/expert-hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar.html> (19. Mei 2017)

¹⁴ Zwitserland: artikels 256 (1) en 259a OR; Duitsland: artikels 535 en 536 BGB; Nederland: artikels 7:203/7:204 en 7:213/7:214 BW (Vols & Kiehl, 2015).

pakken en niet alleen straf voor verkeerd gedrag op te leggen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van ‘*behavioral contracting*’ waarbij gewenst en ongewenst gedrag in een contract wordt vastgelegd (zie Vols & Veen, 2015). Een soortgelijke methode is ook in Engeland en Wales te vinden. Hier hebben lokale overheden de mogelijkheid om waarschuwingen te geven en ‘*acceptable behaviour contracts*’ (ABCs) op te zetten. Dit gebeurt op een vrijwillige basis en het niet nakomen heeft geen juridische gevolgen (Vols, 2013). ABCs worden in Engeland vooral gebruikt om antisociaal gedrag van jongeren te verminderen, maar kunnen ook worden ingezet om woonoverlast tegen te gaan¹⁵. In deze ABCs wordt samen met de overlastveroorzaker gedetailleerd opgeschreven tot welk gedrag de ondergetekende zich verplicht (of welk gedrag hij/zij in de toekomst niet meer zal vertonen). Bij ABCs heeft de overlastveroorzaker dus inspraak en kan de eigen kant van het verhaal vertellen (zie procedurele rechtvaardigheid). Aangezien het contract in samenspraak met de overlastveroorzaker tot stand komt, wordt ervoor gezorgd dat a) het voor de overlastveroorzaker duidelijk is welk gedrag verwacht wordt en kunnen onduidelijkheden meteen worden opgehelderd, en b) de overlastveroorzaker op andere factoren kan wijzen die het probleemgedrag tot stand brengen zodat waar nodig hulp kan worden ingeschakeld. Het ondertekenen van een contract maakt de overlastveroorzaker niet alleen aansprakelijk voor anderen, maar ook voor zichzelf (*self-engagement*, zie Hoofdstuk 4). Over het algemeen hebben mensen namelijk een positief zelfconcept en streven naar consistentie in hun gedrag (Festinger, 1957). Een schending van het contract zou een uiting zijn van inconsistent gedrag en dat zullen mensen het liefst vermijden. Er is dan ook veldonderzoek dat laat zien dat gedragscontracten effectief kunnen zijn (Bullock & Jones, 2004; Hawkins et al., 2011). Aangezien ABCs geen juridische gevolgen hebben zouden ze in het Nederlandse systeem tussen de lichte interventies (i.e. bemiddeling) en gedragsaanwijzingen in vallen.

Suggesties

Zonder de nodige expertise op juridisch gebied kunnen we geen uitspraken doen over huidige juridische procedures en hoe deze constructieve oplossingen omtrent woonoverlast bevorderen of tegenwerken. Gebaseerd op de inzichten uit dit hoofdstuk zijn er wel een aantal aanknopingspunten voor suggesties omtrent de omgang met woonoverlast. Het is wenselijk om beleid te ondersteunen dat gericht is op het vroegtijdig oplossen en, voor zover mogelijk, het voorkomen van conflict.

Het voorkomen van misverstanden. Vaak zijn mensen zich er niet bewust van dat ze overlast voor anderen veroorzaken. Dit komt omdat mensen verschillende opvattingen hebben over geldende normen in een bepaalde buurt of in een bepaald huis (6.3). Een open gesprek over normen voorkomt dat er ambiguïteit ontstaat over wat wel of niet als overlast wordt ervaren, en kan een tijdige en respectvolle communicatie tussen bewoners bevorderen. Deze normen kunnen door bewoners zelf worden opgesteld (bv. binnen

¹⁵<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100413151441/http://crimereduction.homeoffice.gov.uk/asbos/asbos9.pdf>

VVE's) of bestaande normen kunnen bij verhuur van woningen aan huurders worden gecommuniceerd. Indien normen zijn opgesteld maakt dit het makkelijker om overlast aan te spreken door te verwijzen naar normatief gedrag. Bij de communicatie van normen is het belangrijk dat mensen zich kunnen vinden in de gedragsnormen en het proces niet als bevoogdend wordt waargenomen (zie 6.3).

Conflict-oplossing. Indien conflict optreedt is het wenselijk om conflict in een vroeg stadium op een constructieve manier op te lossen om escalatie te vermijden. Over het algemeen zijn conflicten op grond van woonoverlast vaak asymmetrische conflicten waarbij de overlast ervarende partij zich belemmerd voelt door gedrag van de overlast veroorzakende partij. Vaak is het moeilijk om asymmetrische conflicten zonder externe hulp (bv. buurtbemiddeling, mediatie) op te lossen. Een reden hiervoor is de subjectieve waarneming en interpretatie van de conflictsituatie: De conflict partijen zien vooral hun eigen perspectief wat tot vertekeningen in de interpretatie van de situatie kan leiden. Zo heeft elke partij de neiging om het eigen (vooral negatieve) gedrag als welwillender en meer terecht te zien dan het gedrag van de andere partij (*self-serving bias*; Malle, 2006; 6.1). Om een escalatie van het conflict te vermijden is het belangrijk om vertekeningen te herkennen en klachten met wederzijds respect te communiceren om gezichtsverlies bij de andere partij te voorkomen. Gezichtsverlies leidt tot een defensieve opstelling en staat de conflict oplossing in de weg.

Voor de acceptatie van een (externe) oplossing van conflict is het belangrijk dat de procedure voor alle betrokken partijen *transparant* en *rechtvaardig* is. Uit onderzoek blijkt namelijk dat de voordeligheid van een resultaat minder van belang is indien de procedure waarmee het resultaat tot stand is gekomen als rechtvaardig wordt waargenomen (Lind et al., 1993). Wanneer voor betrokken conflictpartijen duidelijk is dat de procedure onbevooroordeeld en transparant is, zijn ze vervolgens meer geneigd om het resultaat van die procedure te accepteren en er iets mee te doen.

Zoals we ook gezien hebben in Hoofdstuk 3 en 5, is het belangrijk om de volgende aspecten voor ogen te houden om rechtvaardigheid te handhaven:

- *consistentie* in de manier waarop overlastgevallen worden behandeld (onafhankelijk van de status van de overlastveroorzaker, bv. sociale huur-, vrije sector- of koopwoning)
- *accurate* aandacht voor alle relevante informatie
- *mogelijkheid tot correctie* indien men het niet eens is met de beslissing, en inspraak van alle betrokken conflictpartijen
- *controle* en voorspelbaarheid van de procedure
- *onpartijdigheid*, betrokken instanties horen onbevooroordeeld te zijn en bezwaren van alle conflictpartijen gelijk te behandelen
- *Ethiek*, naleven van algemeen geldige ethische normen en waarden, de rechten van alle betrokken partijen worden hoog gehouden.

(cf. Leventhal, 1980; Makkai & Braithwaite, 1996; Thibaut & Walker, 1975; Tyler, 1988)

Een rechtvaardige procedure zorgt ervoor dat de overlast ervarende partij en de veroorzakende partij evenveel gehoor krijgen. Indien de overlastveroorzaker van mening is dat de procedure er vooral voor de overlast ervarende partij is kan dit averechts werken. Een dreiging met ontruiming (bv. bij gedragsaanwijzingen, zie voorbeeld Vols & Veen, 2015, p.79) kan bijvoorbeeld als overdreven worden gezien, vooral bij herhaaldelijke maar mogelijk niet ernstige overlast. Wanneer dat het geval is, kan de procedure juist meer destructief gedrag tot gevolg hebben (zie reciprociteit bij conflicten, 6.1). Het is daarom aan te raden de overlastveroorzaker zo veel mogelijk bij het proces te betrekken, bijvoorbeeld door niet alleen een bepaalde gedragsaanwijzing op te leggen, maar samen met de overlastveroorzaker specifieke aanwijzingen op te zetten. Deze aanpak lijkt op het Engelse model van gedragscontracten. Bij ABCs wordt samen met de overlastveroorzaker een contract opgesteld waarin zo specifiek en duidelijk mogelijk wordt aangegeven welk gedrag gewenst en ongewenst is¹⁶.

Hiermee wordt ook voorkomen dat conflict oplossingen tot gezichtsverlies leiden. Gezichtsverlies treedt op wanneer mensen de indruk hebben dat anderen hen als minderwaardig zien. Dit gebeurt in situaties waarin de sociale positie van een persoon wordt ondermijnt en mensen de indruk hebben dat ze niet met respect worden behandeld (Brett et al., 2007). Dit kan het geval zijn bij het opleggen van gedragsaanwijzingen wanneer de persoon niet achter de aanwijzingen staat. Het leidt tot een niet-coöperatieve conflict opstelling met een kleinere kans dat het conflict constructief wordt opgelost.

Conclusies

Woonoverlast is een maatschappelijk probleem dat bij alle betrokkenen veel stress oproept. Zo heeft onderzoek laten zien dat mensen die voortdurend lawaai van de burens ervaren bijvoorbeeld een lagere mate van welzijn rapporteren (Guite, Clark, & Ackrill, 2006). Meestal gaan burens conflicten onderling oplossen. Indien ze er echter zelf niet uitkomen kunnen instanties helpen om woonoverlast met juridische en niet-juridische middelen tegen te gaan. Conflicten tussen buurtbewoners kunnen om verschillende redenen tot stand komen. Vaak hebben mensen te kampen met problematiek die hun het hoofd te boven groeit, bijvoorbeeld wanneer een ingrijpende, mentaal belastende levensgebeurtenis (bv. werkloosheid) hun vermogen aantast om met andere tegenslagen en problemen om te gaan. Bij het voorbereiden van beleid is het dus belangrijk om rekening te houden met de individuele overlast-situatie en indien nodig hulp te bieden. Een snelle aanpak van overlasterisituaties is niet alleen wenselijk om frustratie bij betrokkenen te voorkomen, maar ook om een escalatie van een conflict naar een mogelijke treitersituaties te voorkomen, die ernstige psychologische, lichamelijke en sociale gevolgen kan hebben (Fassaert & van Husen, 2016).

¹⁶ Voor een voorbeeld, zie p. 75, "A guide to antisocial behaviour orders and acceptable behaviour contracts": <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100413151441/http://crimereduction.homeoffice.gov.uk/asbos/asbos9.pdf>

Conflicten kunnen om verschillende redenen escaleren. We hebben bijvoorbeeld de neiging om negatief gedrag van anderen sneller als onterecht te zien dan ons eigen negatief gedrag (attributiefout), dat we gemakkelijk kunnen verklaren door (uitzonderlijke) situationele omstandigheden. Op grond van een attributie- emotie- gedrag link komen we in een destructieve cyclus terecht waarbij negatief gedrag van een opponent met negatief gedrag wordt beantwoord (Allred, 2000; 6.1). Negatieve emoties zoals boosheid als gevolg van waargenomen onrecht spelen een essentiële rol spelen bij de intensivering van conflicten. Mensen die boosheid ervaren zijn vaak van mening dat er corrigerende maatregelen getroffen moeten worden en ze het recht hebben om wraak te nemen (Halperin et al., 2014). Om deze cyclus te doorbreken is het belangrijk om coöperatieve normen te benadrukken en met een rechtvaardige procedure te bevorderen (6.3, 6.4).

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].
- Brett, J. M., Olekalns, M., Friedman, R., Goates, N., Anderson, C., & Lisco, G. C. (2007). Sticks and stones: Language, face, and online dispute resolution. *Academy of Management Journal*, 50(1), 85–99. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24161853>
- Bullock, K., & Jones, B. (2004). Acceptable Behaviour Contracts addressing antisocial behaviour in the London Borough of Islington.
- Čehajić-Clancy, S., Effron, D. A., Halperin, E., Liberman, V., & Ross, L. D. (2011). Affirmation, acknowledgment of in-group responsibility, group-based guilt, and support for reparative measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101(2), 256–270. <https://doi.org/10.1037/a0023936>
- 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>
- De Dreu, C. K. W., Kluwer, E. S., & Nauta, a. (2008). The Structure and Management of Conflict: Fighting or Defending the Status Quo. *Group Processes & Intergroup Relations*, 11(3), 331–353. <https://doi.org/10.1177/1368430208090646>
- Deutsch, M. (2000a). Chapter One — Cooperation and Competition. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice* (1st ed., pp. 21–40). San Francisco, Calif: John Wiley & Sons, Inc.
- Deutsch, M. (2000b). 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].
- Dovidio, J. F., Gaertner, S. L., & Saguy, T. (2007). Another view of “we”: Majority and minority group perspectives on a common ingroup identity. *European Review of Social Psychology*, 18(1), 296–330. <https://doi.org/10.1080/10463280701726132>
- Fassaert, T. & van Husen, G. (2016). *Slachtoffers in Treiterzaken. Onderzoek naar de impact van intimidatie in de woonomgeving*. GGD Amsterdam, Nederland.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford: Stanford University Press.
- Giebels, E., Ufkes, E. G., & Van Erp, K. J. P. M. (2014). Understanding high-stakes conflicts. *Handbook of Conflict Management Research*, (August 2016). <https://doi.org/10.4337/9781781006948.00011>
- Giebels, E., & Yang, H. (2009). Preferences for Third-Party Help in Workplace Conflict: A Cross-Cultural Comparison of Chinese and Dutch Employees. *Negotiation and Conflict Management Research*, 2(4), 344–362. <https://doi.org/10.1111/j.1750-4716.2009.00044.x>

- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271–299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
- Gross, J. J., Halperin, E., & Porat, R. (2013). Emotion Regulation in Intractable Conflicts. *Current Directions in Psychological Science*, 22(6), 423–429. <https://doi.org/10.1177/0963721413495871>
- Guite, H. F., Clark, C., & Ackrill, G. (2006). The impact of the physical and urban environment on mental well-being. *Public Health*, 120(12), 1117–1126. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2006.10.005>
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2014). The Behaviorist As Tax Collector : Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance. NBER Working Paper Series, 1–44. <https://doi.org/10.3386/w20007>
- Halperin, E., Cohen-Chen, S., & Goldenberg, A. (2014). Indirect emotion regulation in intractable conflicts: A new approach to conflict resolution. *European Review of Social Psychology*, 25(1), 1–31. <https://doi.org/10.1080/10463283.2014.923155>
- Halperin, E., Porat, R., Tamir, M., & Gross, J. J. (2013). Can Emotion Regulation Change Political Attitudes in Intractable Conflicts? From the Laboratory to the Field. *Psychological Science*, 24(1), 106–111. <https://doi.org/10.1177/0956797612452572>
- Hawkins, E., Kingsdorf, S., Charnock, J., Szabo, M., Middleton, E., Phillips, J., & Gautreaux, G. (2011). Using behaviour contracts to decrease antisocial behaviour in four boys with an autistic spectrum disorder at home and at school. *British Journal of Special Education*, 38(4), 201–208. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8578.2011.00518.x>
- Homburg, G., Oude Ophuis, R., & Smit, W. (2015). Hoe werken gedragsmaatregelen woonoverlast?
- Jehn, K. A., & Chatman, J. A. (2000). The Influence Of Proportional And Perceptual Conflict Composition On Team Performance. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 56–73. <https://doi.org/10.1108/eb022835>
- Jehn, K. A., Rispens, S., & Thatcher, S. M. B. (2010). The Effects of Conflict Assymetry on Work Group and Individual Outcomes. *Academy of Management Journal*, 53(3), 596. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468978>
- Kettle, S., Hernandez, M., Ruda, S., & Sanders, M. (2016). Behavioral Interventions in Tax Compliance - Evidence from Guatemala, (June).
- Kluwer, E., & Mikula, G. (2002). Gender-related inequalities in the division of family work in close relationships: A social psychological perspective. *European Review of Social Psychology*, 13(1), 185–216. <https://doi.org/10.1080/10463280240000064>
- Krauss, R. M., & Morsella, E. (2000). Chapter Six — Communication and Conflict. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (1st ed., pp. 131–143). San Francisco, Calif: John Wiley & Sons, Inc. [US].

- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? In *Social Exchange: Advances in Theory and Research* (pp. 27–55). <https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3087-5>
- 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>
- Maass, A., Ceccarelli, R., & Rudin, S. (1996). Linguistic intergroup bias: Evidence for in-group-protective motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(3), 512–526. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.71.3.512>
- Maass, A., Salvi, D., Arcuri, L., & Semin, G. R. (1989). Language use in intergroup contexts: The linguistic intergroup bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 981–993. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.981>
- 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>
- McComas, K., Tuite, L. S., Waks, L., & Sherman, L. A. (2007). Predicting satisfaction and outcome acceptance with advisory committee meetings: The role of procedural justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(5), 905–927. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2007.00192.x>
- Nettleton, S., Burrows, R., England, J., & Seavers, J. (1999). The social consequences of mortgage repossession for parents and their children In 1998 , an average of 650 households a week were losing their homes through repossession . (Summary), (August).
- Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research*, 15(4), 313–325. <https://doi.org/10.1023/A:1021210323461>
- Pearsall, M. J., & Venkataramani, V. (2015). Overcoming asymmetric goals in teams: The interactive roles of team learning orientation and team identification. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 735–48. <https://doi.org/10.1037/a0038315>
- Pruitt, D. G. (1995). Process and Outcome in Community Mediation. *Negotiation Journal*, 11(4), 365–377. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1995.tb00752.x>
- Ray, R. D., McRae, K., Ochsner, K. N., & Gross, J. J. (2010). Cognitive reappraisal of negative affect: Converging evidence from EMG and self-report. *Emotion*, 10(4), 587–592. <https://doi.org/10.1037/a0019015>
- 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>

- Rodriguez-Lara, I., & Moreno-Garrido, L. (2012). Self-interest and fairness: Self-serving choices of justice principles. *Experimental Economics*, 15(1), 158–175. <https://doi.org/10.1007/s10683-011-9295-3>
- Ross, L., & Ward, A. (1995). Naive Realism: Implications for Social Conflict and Misunderstanding. *Values and Knowledge*, (May), 103–135. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tamir, M. (2009). What do people want to feel and why? *Current Directions in Psychological Science*, 18(2), 101–106. [https://doi.org/DOI 10.1111/j.1467-8721.2009.01617.x](https://doi.org/DOI%2010.1111/j.1467-8721.2009.01617.x)
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update: Introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 13(3), 265.
- Thompson, L., & Loewenstein, G. (1992). Ego-centric interpretations of fairness and interpersonal conflict. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51(2), 176–197. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(92\)90010-5](https://doi.org/10.1016/0749-5978(92)90010-5)
- Tyler, T. R. (1988). What is Procedural Justice?: Criteria used by Citizens to Assess the Fairness of Legal Procedures. *Law & Society Review*, 22(1), 103–135. <https://doi.org/10.2307/3053563>
- Ufkes, E. G., Giebels, E., Otten, S., & Zee, K. I. Van Der. (2012). The effectiveness of a mediation program in symmetrical versus asymmetrical neighbor-to-neighbor conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 23(4), 440–457. <https://doi.org/10.1108/10444061211267290>
- Ufkes, E. G., Otten, S., van der Zee, K. I., & Giebels, E. (2012). Neighborhood conflicts: the role of social categorization. *International Journal of Conflict Management*, 23(3), 290–306. <https://doi.org/10.1108/10444061211248985>
- van Marissing, E., & de Meere, F. (2011). “Uiteindelijk is het allemaal maatwerk”: Evaluatie actieplan aanpak woonoverlast.
- van Schendel, T., Brouwer, J., & Vols, M. (2012). Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren.
- Vols, M. (2013). Woonoverlast en het recht op privéleven: De aanpak van overlastveroorzakers in Nederland, Engeland, Wales, en België.
- Vols, M. (2014). Neighbors from Hell: Problem-Solving and Housing Laws in the Netherlands. *Arizona Summit Law Review*, 7(2009), 507. Retrieved from <http://papers.ssrn.com/abstract=2425653>
- Vols, M., & Kiehl, M. (2015). Balancing tenants’ rights while addressing neighbour nuisance in Switzerland, Germany and the Netherlands. *European Property Law Journal*, 4(2), 85–114. <https://doi.org/10.1515/eplj-2015-0005>
- Vols, M., & Veen, C. (2015). Visiedocument Woonoverlast effectief aanpakken met gedragsaanwijzingen.
- Wetenschappelijke Raad voor het regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid* (rapport nr. 97). Den Haag, Nederland: WWR.

- Wexler, D. (1995). Reflections on the Scope of Therapeutic Jurisprudence. *Psychol Public Policy Law*, 1(1), 220–236. <https://doi.org/10.1037/1076-8971.1.1.220>
- Wexler, D. (2004). Therapeutic jurisprudence. *Touro Law Review*, 20(2), 353–362. <https://doi.org/10.1525/sp.2007.54.1.23>.
- Wexler, D. B. (1996). Applying the law therapeutically. *Applied and Preventive Psychology*, 5(3), 179–186. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(96\)80010-2](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(96)80010-2)
- Wijers, M., & de Boer, M. (2010). Een keer is erg genoeg: Verkennend onderzoek naar secundaire victimisatie van slachtoffers als getuigen in het strafproces.

7 Samenvatting en conclusies

De laatste jaren is het belang van gedragskennis om beleid efficiënter vorm te geven toegenomen. Alle keuzes die mensen maken worden beïnvloed door de omgeving waarin een keuze wordt gemaakt, de manier waarop verschillende keuzeopties worden gepresenteerd, en door wat andere mensen denken en doen, om maar een aantal factoren te noemen. Met behulp van beleid creëert de overheid een keuzearchitectuur die bepaald gedrag kan bevorderen en ander gedrag minder waarschijnlijk maakt. Dit gebeurt altijd indien keuzes beschikbaar zijn, al kan het gunstig zijn om bepaalde keuzes een ‘duwtje’ te geven. Het doel is om rechtmatig gedrag te bevorderen zonder de keuzevrijheid van burgers te beperken of bepaald gedrag op te leggen. Door voortdurend kennis te vergaren over de determinanten van bepaald rechtmatig en onrechtmatig gedrag kan deze keuzearchitectuur effectiever vorm worden gegeven. De kennis kan worden ingezet om wetenschappelijk gefundeerde strategieën te ontwikkelen die maatschappelijk geaccepteerd en rechtmatig gedrag aanmoedigen.

Om het gebruik van gedragskennis te vergroten en effectief in te zetten is in dit rapport gekeken naar sociaal-psychologische kennis die bij kan dragen aan het stimuleren van rechtmatig gedrag op vijf gebieden die door het WODC werden aangedragen:

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

De huidige inventarisatie van de beschikbare kennis is bedoeld als wegwijzer voor het stimuleren van beleid dat wettelijk gedrag bevordert en onwettelijk gedrag zo veel mogelijk probeert te voorkomen. Het rapport is bedoeld als startpunt. In elk hoofdstuk worden aspecten van gedragskennis beschreven die gekoppeld kunnen worden aan het probleemgedrag en het bevorderen van wettelijk gedrag. Gezien elk hoofdstuk een nieuw onderwerp bespreekt kan dit literatuuronderzoek geen volledig antwoord geven, maar het biedt aanknopingspunten voor gedetailleerder onderzoek naar de verschillende gedragscomponenten die een rol spelen bij de besproken thema's.

7.1 Resultaten

In het literatuuronderzoek werd gekeken naar de gedragsdeterminanten op de boven genoemde vijf gebieden. Om een volledig beeld te scheppen werd daarnaast ook onderzoek van aanpalende gebieden betrokken. Elk van de onderwerpen heeft individuele gedragsdeterminanten, maar het valt op dat een aantal determinanten in alle vijf de thema's terugkomen. Deze vier determinanten staan dan ook centraal in dit rapport en

zullen we nog een keer kort samenvatten en relateren aan de verschillende thema's. In Tabel 7.1. zijn deze centrale determinanten samengevat en wordt aangegeven voor welke thema's ze bijzonder van belang zijn.

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

Tabel 7.1. Centrale gedragsdeterminanten per onderwerp

(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 bleek 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 hebben we gezien 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 (Everett, Caviola, Kahane, Savulescu, & Faber, 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 doneren¹⁷. Mensen kiezen vaak passief en gaan ervan uit dat de default respons de normatieve optie is. Uit onderzoek blijkt dan ook dat het effect van default status op gedrag verklaard kan worden door de waarneming dat de default optie de sociale norm weerspiegelt (Everett et al., 2015). 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 (Spaij, 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

¹⁷ https://www.kcwj.nl/sites/default/files/Factsheet_Keuzearchitectuur.pdf

groepslidmaatschap in een bepaald moment het meest saillant is. In het hoofdstuk over voetbalgeweld hebben we bijvoorbeeld gezien dat de categorie fanatieke voetbalsupporters zeer heterogeen is en dat supporters zich op verschillende momenten, door verschillende omstandigheden, kunnen identificeren met verschillende subgroepen. Met welke subgroep men zich 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 identiteits benadering, 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, woonoverlast en sexting. 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 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 hebben we gezien dat mensen in conflicten vaak van mening zijn dat een opponent zich onterecht of oneerlijk gedraagt waardoor conflict ontstaat of zal 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).

7.2 Conclusie

Dit literatuuronderzoek heeft laten zien dat een aantal psychologische mechanismen belangrijke determinanten zijn van rechtmatig en onrechtmatig gedrag op de vijf aangedragen gebieden. Menselijk gedrag wordt in de meeste gevallen het beste voorspeld door een combinatie van individuele en situationele factoren. Zo zijn sommige situationele factoren meer van invloed op bepaalde mensen dan op anderen. In dit literatuuronderzoek hebben we waar mogelijk individuele en situationele gedragsdeterminanten, en hun interactie, besproken. Deze determinanten kunnen een basis vormen voor interventies en de manier waarop beleid wordt gemaakt om wettelijk gedrag te bevorderen. In elk van de hoofdstukken hebben we aanbevelingen gegeven hoe deze determinanten beleid kunnen informeren.

In dit literatuuroverzicht hebben we naast experimenteel labonderzoek gekeken naar veldstudies en correlatieve bevindingen. Elk van deze vormen onderzoek heeft voor- en nadelen. Terwijl labonderzoek goed controleerbaar is, is veldonderzoek bijvoorbeeld dichter bij de praktijk die vaak complexer is en waar meer factoren variëren tussen condities. Beiden hebben echter ook nadelen. Zo is de steekproef in labonderzoek vaak kleiner en ontbreekt bij veldonderzoek met natuurlijke groepen vaak een adequate controle conditie om aan te tonen hoe het effect tot stand is gekomen. In de toekomst is het daarom belangrijk om de determinanten in empirisch (veld)onderzoek op grote schaal verder te onderzoeken en na te gaan welke vormen van gedragsbeïnvloeding het meest

effectief zijn. Vooral experimentele studies waarin de effectiviteit van gedragsbeïnvloeding wordt onderzocht zullen nodig zijn om niet alleen te kunnen bepalen welke factoren optreden bij onwettelijk gedrag, maar vooral welke factoren bijdragen aan het effectief bevorderen van rechtmatig gedrag.

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].
- 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>
- 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>
- 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>