

## Beboeten of Overreden?

Victor H. Kloos

Oudegracht 137

1811 CC Alkmaar

[v.kloos1@kpnplanet.nl](mailto:v.kloos1@kpnplanet.nl)

studentnr 833457673

Eerste begeleider: Dr. P. Verboon

Tweede begeleider: Dr. W. Waterink

25 maart 2008

## **Samenvatting**

Elke samenleving kent wetten en regels waar mensen zich aan moeten houden. Over deze wetten en regels wordt naar burgers gecommuniceerd. Hoofddoel hiervan is te bewerkstelligen dat burgers zich meer aan de regels houden. Deze communicatie kan gericht zijn op sancties die volgen op het niet naleven van de regels, maar ook op het overreden van mensen door te communiceren over sociale normen.

De algemene doelstelling van dit onderzoek was inzicht te krijgen in twee verschillende vormen van communicatie: een gericht op toezicht en sancties en een gericht op sociale normen. De centrale vraag daarbij is of een communicatie over een repressieve aanpak effectiever is dan een communicatie gericht op sociale normen.

Dit onderzoek is uitgevoerd met een scenariostudie, waarin werd gemanipuleerd met communicatie over sancties en sociale normen. De scenario's gingen over het fietsen zonder licht in het donker en over sancties voor te hard rijden met de auto in een woonwijk. Elk scenario werd gevolgd door 20 stellingen.

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat communicatie over sancties voor het fietsen zonder licht in het donker de intentie om compliant gedrag te vertonen vergroot. Dit gold niet voor communicatie over sancties voor te hard rijden. Communicatie over de sociale norm had bij het fietsen zonder licht in het donker een klein significant effect. Dit gold niet voor de communicatie van de sociale norm inzake het zich houden aan de maximumsnelheid bij het autorijden. Een belangrijke conclusie was dat wanneer er tegelijkertijd werd gecommuniceerd over sancties en sociale normen, het belang van de sanctie afnam.

Een eindconclusie was dat het zinvol is om als gemeentelijke overheid te communiceren dat de gemeente toezicht houdt en sancties oplegt. Het is voor een gemeente aan te bevelen om eveneens te communiceren over sociale normen. .

## INLEIDING

In de jaren '90 werden er bij veel (grotere) gemeenten stadswachten ingevoerd. Deze banen werden ingevuld door "Melketiers": mensen die via werkervaringsplaatsen later een reguliere baan op de arbeidsmarkt zouden kunnen verwerven. Het stadstoezicht was weinig effectief. Een reden die hiervoor vaak werd genoemd was dat de toezichthouders niet in de gelegenheid waren meer te doen dan alleen te vragen om of aan te dringen op ander gedrag van burgers. Zij hadden geen sanctiemogelijkheden; het instrument boete kenden gemeenten (nog) niet.

In het begin van de 21e eeuw kwam er vanuit de bevolking een sterke roep om handhaving van regels. Veiligheid was een zeer belangrijk thema geworden in de breedste zin van het woord. Tijdens de (gemeentelijke) verkiezingen van 2002 was dit het hoofdthema van de meeste politieke partijen en de leidende discussie in de verkiezingsdebatten.

Ingegeven door die behoefte aan meer veiligheid op straat werd er in 2002 vanuit Den Haag besloten dat de politie zich bezig moest gaan houden met hun "core business" en dat gemeenten de "kleine ergernissen" moesten aanpakken, zoals hangjongeren, hondenpoep, fietsen door voetgangersgebieden, en parkeeroverlast. Een gemeente kreeg zelf de bevoegdheid gemeentelijk integraal veiligheidsbeleid te formuleren, waarin zij prioriteiten kon stellen op het gebied van het handhavingbeleid. Er werd van uitgegaan dat wanneer de formulering van dit beleid in een proces van interactie met de bevolking zou plaatsvinden, dit het draagvlak voor het beleid en het vertrouwen in de uitvoerder ervan zou vergroten.

Tegelijkertijd werd het instrument van bestuurlijke boete geïntroduceerd. Met dit instrument konden ambtenaren van gemeenten aan burgers boetes opleggen als zij zich niet aan de regels houden. Hiervoor hadden ambtenaren de bevoegdheid nodig van buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA), waarvoor zij een opleiding dienden te volgen. Een bijkomend voordeel hiervan was dat de stadswachten nieuwe stijl -inspecteurs stadstoezicht genoemd- specialist werden in het handhaven van regels in openbare ruimte. De inkomsten van de boetes -zo was de bedoeling- zouden in de toekomst naar gemeenten vloeien, waarmee de gemeenten extra inspecteurs aan zouden kunnen stellen. Op deze wijze gaf de landelijke overheid de gemeenten een sterkere eigen verantwoordelijkheid op het gebied van veiligheidsbeleid.

Hoewel er veel wetenschappelijke literatuur is verschenen over het effect van straffen en belonen op gedragsverandering, zijn er geen wetenschappelijke artikelen verschenen over de

effecten van gemeentelijk stadstoezicht op het gedrag van mensen. Om deze leemte op te vullen is het van belang te onderzoeken of gemeentelijk integraal veiligheidsbeleid zijn vruchten afwerpt. Niet alleen omdat met de invoering van dit beleid veel geld is gemoeid, maar vooral omdat het van groot belang is te weten of burgers zich veiliger voelen.

*Handhavingbeleid grijpt terug op wetenschap over straffen en belonen.*

Pavlov (1932) was de eerste die de effecten van belonen en straffen systematisch onderzocht. Met behulp van een aantal experimenten, zoals het toedienen van stroomstootjes bij ratten wanneer zij iets deden dat niet “mocht”, toonde hij aan dat deze stroomstootjes tot gedragsverandering leidden. Pavlov maakte daarbij onderscheid tussen ongeconditioneerde reflexen, die aangeboren zijn, en geconditioneerde reflexen, die berusten op nieuw gevormde verbindingen in de hersenen. Geconditioneerde responsen ontstaan volgens Pavlov wanneer een aanvankelijk neutrale stimulus enkele malen wordt gekoppeld aan ongeconditioneerde stimulus. In het geval van het experiment van de ratten, krijgen deze uiteindelijk alleen stroomstootjes wanneer zij een bepaalde streep -“iets wat niet mag” -overschrijden. Dit wordt klassieke conditionering genoemd.

Thorndike (1911) beschreef een experiment met de puzzle-box, waarin katten via trial-and-error uiteindelijk de juiste respons gingen vertonen en hiervoor beloond werden. De relatie tussen de stimulus en de juiste reactie werd steeds sterker, waardoor volgens Thorndike het juiste gedrag wordt ingeprent. Thorndike stelde dat het effect (consequentie) van een respons bepaalt of de neiging om een bepaald gedrag te herhalen wordt versterkt of verzwakt. Thorndike noemde dit de Wet van Effect.

Skinner (1938) zette het werk van Pavlov voort. Skinner veronderstelde dat de directe effecten van gedrag (mede) de kans op herhaling in de toekomst bepaalde. Skinner toonde dit aan met zijn Skinner box, waarin een duif op een pedaaltje kon drukken om voedsel te krijgen. Doet de duif dit, dan krijgt hij voedsel, doet de duif dat niet, dan krijgt hij niets. Dit wordt operante conditionering genoemd. Skinner stelde dat wanneer de gevolgen van gedrag gunstig zijn, de kans toeneemt dat hetzelfde gedrag wordt vertoond in een situatie met gelijke omstandigheden.

Bandura (1977) beschreef in de theorie van het sociaal leren de mens als een wezen met een groot potentieel aan mogelijkheden tot ontwikkeling. Bandura beschreef de menselijke ontwikkeling als een wisselwerking tussen persoon, gedrag en omgeving. Onder persoon verstaat men in deze theorie de verzameling van eigenschappen, stijlen van denken en doen, en andere persoonlijke kenmerken. Onder gedrag verstaat men het actieve waarneembare

gedrag in diverse situaties en onder omgeving verstaat men de veelheid van situaties die gewild en ongewild van invloed zijn op persoon en gedrag. De theorie van Bandura spreekt van een wederzijdse beïnvloeding van persoon, gedrag en omgeving en benadrukt dat gedrag van groot belang is om persoon en omgeving te beïnvloeden.

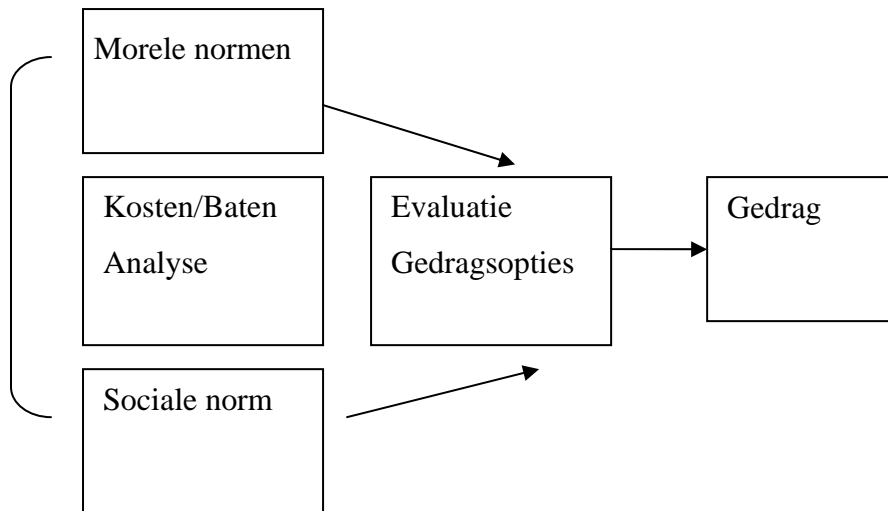
*Wat betekenen de leertheorieën voor bestuurlijk handhaving?*

Op basis van de leertheorieën, werden er een tweetal benaderingen van handhaving onderscheiden: een benadering die beoogt af te schrikken (“command and control”), en een benadering die gericht is op vrijwillige compliance (Hawkins, 1984). Bij de eerste benadering lag de nadruk sterk op bestraffen en sancties. Het centrale doel hierbij was het opsporen van overtredingen en sanctioneren van de overtreders met als tweede doel andere overtreders af te schrikken. Het controleren en sanctioneren werd benaderd als een kosten-baten vraagstuk. Ajzen (1991) betoogde dat deze kosten-baten afweging subjectief wordt gemaakt en gebaseerd is op een individueel afwegingsproces. De keuze voor een bepaald gedrag wordt gemaakt op basis van de voor- en nadelen (van bijvoorbeeld een overtreding) en de normen in de directe omgeving.

De tweede benadering van handhaving, die van vrijwillige compliance, was gericht op het verkrijgen van instemming met de regelgeving. In deze benadering probeerde de toezichthouder door middel van voorlichting anderen te overtuigen van de regelgeving. Dit model werd normatief genoemd, omdat degene die beïnvloed moeten worden overtuigd zijn van de regelgeving dan wel dat nog moeten worden.

Volgens Tyler (1990) konden deze twee benaderingen goed naast elkaar bestaan. Ajzen (1991) betoogde dat individuele afwegingen, tezamen met normen vanuit de directe omgeving het gedrag vormgeven. Manstead (2000) voegde daar persoonlijke normen aan toe; bepaalde persoonlijke overtuigingen of normen bepalen volgens hem mede het gedrag. Deze persoonlijke normen heeft men zichzelf eigen gemaakt en ze zijn van grote invloed op het gedrag van mensen.

Van der Pligt (2007) had de verschillende theorieën verenigd in een model dat in figuur 1 is weergegeven. De gedachte achter dit model is dat kosten-batenanalyse en sociale normen enerzijds en de persoonlijke normen anderzijds gezamenlijk de mogelijkheden van gedrag bepalen. De verschillende mogelijkheden van gedrag - gedragsopties (Ajzen, 1991) - worden (subjectief) tegen elkaar afgewogen en zullen uiteindelijk het gedrag bepalen.



*Figuur 1: Determinanten van beredeneerd gedrag (Van der Pligt, Koomen & Van Harreveld, 2007).*

Op basis van deze benaderingen van handhaving onderscheidde Van der Pligt et al (2007) drie hoofdmotieven voor regel naleving en regel overtreding: economische motieven, sociale motieven en persoonlijke normen.

#### *Economische motieven*

Frey (2003) stelde dat bij het economische motief de kosten batenanalyse een belangrijke rol speelde. Hij noemde dit het economisch afschrikmodel. Zijn de kosten voor de overtreding hoger dan de baten, dan zal er geen overtreding komen. En andersom. De handhaver is er op gericht om de kosten baten balans te beïnvloeden en gaat sterk uit van het effect van sancties en controles (Hawkins, 1984).

De theorieën van klassieke conditionering van Pavlov en de operante conditioneringtheorie van Skinner, vormen de grondslag van wat er in de literatuur is verschenen over afschrikking. Vertaald naar gemeentelijk handhavingsbeleid, kan de operante conditioneringtheorie van Skinner het volgende betekenen: Zou men bijvoorbeeld in het donker fietsen zonder licht en men zou hierop aangesproken worden en mogelijk een boete krijgen, dan is de kans volgens deze theorie veel minder groot dat men de volgende keer

. Skinner stelde namelijk dat wanneer de effecten schadelijk zijn, dit gedrag een volgende keer niet meer herhaald wordt.

Afschrikking is een eerste belangrijk economisch motief om regels na te komen. Afschrikking kent drie effecten: de pakkans, de kans dat er consequenties aan zitten en de zwaarte en subjectieve beleving van de ernst van die consequenties (Grasmick & Bursik, 1990). Deze drie aspecten bepalen de uitkomst van de economische afweging: wanneer de nadelen (kosten) groter zijn dan de voordelen (baten) dan zal volgens deze benadering de overtreding niet plaatsvinden (Frey, 2003).

Blais en Dupont (2005) voerden een meta-analyse uit waarin de effectiviteit van intensieve interventies op het rijgedrag werden vastgesteld. De kern van de uitkomsten van dit onderzoek was dat interventies werkten vanwege de intensiteit en vanwege de zekerheid van straf bij regelovertreding. Een voorbeeld is de 80 km zone rond sommige grote steden in de Randstad, waar zowel de pakkans als de kans op sancties zeer hoog worden ingeschat door de automobilisten, wat vervolgens leidt tot beter naleving van de snelheidsvoorschriften.

Kazdin (2001) stelde dat een milde straf voldoende kan zijn om gedragsverandering te bewerkstelligen, vooral als men het type straf varieert. Wanneer men een extreme straf oplegt heeft deze in eerste instantie wel effect, maar op een gegeven moment zal die geen additioneel effect meer sorteren. Dit komt onder meer omdat men de straf dan niet billijk vindt. Frey (2003) ging nog een stap verder door te stellen dat een te grote afschrikking een negatief effect kan hebben op het nakomen van verplichtingen. Frey vond dat bij te hoge straffen afschrikking alleen het effect heeft dat mensen “wegduiken” en dat de intrinsieke motivatie om zich wel te houden aan wet en regelgeving vermindert. Wanneer de boetes wel in verhouding staan tot het delict, vergroot dit de kans dat men zich wel aan de wet houdt.

### *Sociale motieven*

Het sociale motief is een tweede belangrijke motief om regels na te leven of te overtreden. Bij sociale motieven gaat het om de sociale categorie waar wij bij willen horen. Baumeister en Leary (1995) concludeerden dat mensen behoefte hebben aan een positieve zelfwaardering en bij een groep willen horen en daarmee uiterst gevoelig zijn voor negatieve reacties van anderen.

Op basis van onderzoek constateerde Cialdini (1990) dat mensen graag bij een groep willen horen en dat overtreding van de normen van de groep tot uitsluiting kan leiden. Om dit te voorkomen, kan de sociale norm een motief voor het gedrag worden. Wanneer een sociale

norm gelijk is aan hetgeen in de wetgeving is vastgelegd, kan dit elkaar versterken. Maar wanneer een bepaalde wetgeving maatschappelijk niet wordt geaccepteerd, kan de sociale norm er toe leiden dat men zich niet langer aan de regels houdt. Het bij de groep willen horen kan dan het motief zijn om je niet aan de wetgeving te houden, zeker als voor de wetgeving geen draagvlak bij de groep bestaat. Cialdini (1990) noemde dit het sociale vergelijkingsmechanisme.

Het door Cialdini geïntroduceerde sociale vergelijkingsmechanisme ging er van uit dat mensen de neiging hebben in een aantal situaties niet te doen wat het beste voor hen alleen is, maar te doen wat gepast is in relatie tot wat anderen doen. Dit werd bevestigd door de uitkomsten van diverse experimenten van Cialdini, waaruit bleek dat anderen een belangrijke invloed hebben op ons doen en laten. Het gaat hier dan niet alleen om wat wij denken wat anderen vinden, maar ook wat wij zien dat andere mensen doen.

Ander onderzoek (Tyler, 1989) heeft uitgewezen dat de perceptie van de identiteit van de groep waartoe men behoort, van invloed is op het gedrag. Deze theorie is gebaseerd op de "Group Value Approach". (Wenzel, 2002). Belastingplichtigen bijvoorbeeld die zich zien als lid van de maatschappij, zien belasting betalen niet als iets wat geld kost, maar als iets wat de maatschappij ten goede komt. Daardoor zijn zij eerder geneigd te betalen en zich aan de wet te houden. Een belangrijke voorwaarde daarbij was dat de belastingdienst niet als tegenstander, maar als onderdeel van de groep werd gezien en als een instelling die de belangen van een ieder behartigt. Volgens Wenzel (2004) beïnvloedden sociale normen alleen de compliance bij het betalen van belasting, wanneer deze normen werden gezien als de 'eigen' normen dan wel dat men zich had geïdentificeerd met de groep waarvan men deel uitmaakt.

Ook afschrikking kan een rol spelen bij sociale motieven. Nagin (1991) vond dat afschrikking vooral een functie heeft met betrekking tot de inschatting om door autoriteiten betrappt te worden. Dit zou belangrijker zijn dan de omvang van de sanctie. Mensen zouden vooral weerhouden worden van winkeldiefstal door de angst te worden betrappt en de afkeuring van de sociale omgeving. Afkeuring door de sociale omgeving is een van de redenen waarom juridische sancties afschrikwekkend werken (Wenzel, 2004a).

### *Persoonlijke normen als motief*

De sociale leertheorie van Bandura kan eveneens als basis dienen voor wat er in de literatuur is verschenen over persoonlijke normen en het naleven van regels. Persoonlijke normen zijn het derde belangrijke motief om regels na te leven en bestaan uit het feit dat

mensen zich een aantal normen en opvattingen eigen hebben gemaakt die redelijk stabiel zijn. In het gedrag van mensen richting autoriteiten spelen die persoonlijke normen een belangrijke rol. Zo bevestigde onderzoek (Frey 2003; Torgler, 2003) dat persoonlijke moraal de belangrijkste determinant is voor compliance. In andere studies werd eveneens betoogd dat persoonlijke normen (Frey, 2003; Wenzel, 2003) van invloed zijn op het gedrag van mensen. Zo zou het gedrag van mensen in openbare ruimten mede bepaald worden door hun persoonlijke moraal ten aanzien van de wetgeving. Persoonlijke normen kunnen ook bepalen dat men de wet naleeft omdat men het er mee eens is. Aan de andere kant kunnen persoonlijke normen ook inhouden dat men principieel tegen bepaalde is, waardoor men deze niet naleeft. Uit het onderzoek naar belasting betalen (Verboon & Van Dijke, 2007) werd de correlatie tussen persoonlijke norm en het houden aan de wet nog eens bevestigd. Mensen die belasting betalen reëel vinden en zich kunnen vinden in het systeem, zijn eerder bereid belasting te betalen dan degene die dat niet vinden. Afschrikking is zinvol bij mensen die een persoonlijke norm hebben die afwijkt van wetgeving. Bij mensen bij wie de persoonlijke norm redelijk overeenkomt met de wet sorteerde afschrikking veel minder effect (Wenzel, 2004).

In Paternoster en Simson (1996) is de relatieve rol van persoonlijke normen in de context van meer instrumentele afwegingen (kosten en baten overtredingen) en kenmerken wetgeving van de organisatie onderzocht. In dit onderzoek ging het om een viertal overtredingen: prijsafspraken, omkoping, manipulatie van jaarcijfers en overtreding van de milieuwetgeving. Deze overtredingen zouden bestraft kunnen worden met de kans op ontslag tot en met arrestatie en vervolging. De mate waarin het bedrijf overtredingen mogelijk maakt werd gevarieerd. Aan de respondenten werd gevraagd hoe verwerpelijk men het gedrag vond. Uit dit onderzoek van Paternoster en Simson kwam naar voren dat bij degenen die duidelijke, geprononceerde persoonlijke normen hadden de variaties in de instrumentele aspecten van een overtreding niet relevant was. Er was dus sprake van een significant effect van de persoonlijke norm van de respondenten.

### *Communicatie en bestuurlijke handhaving*

Het is van groot belang om als gemeente te communiceren over bestuurlijke handhaving. In de literatuur over communicatie (Van der Pligt, et al., 2007), wordt het belang van communicatie over handhaving onderstreept; communicatie is van belang omdat het de kosten-batenanalyse en sociale normen van mensen kan beïnvloeden en daarmee hun gedrag.

Handhavingcommunicatie wordt gedefinieerd als al het gebruik van informatie en communicatie om naleving van regelgeving te bevorderen. Hierboven hebben we drie soorten

motieven besproken die ten grondslag liggen aan het naleven van regels. We gaan nu een verbinding leggen tussen deze drie motieven en handhavingcommunicatie.

Er werden door Van der Pliigt vier soorten van handhavingcommunicatie onderscheiden:

- informeren, gericht op kennisoverdracht m.b.t. handhaving
- prikkelen, gericht op het economische motief. Dit is communicatie over sancties
- horizontaliseren, gericht op het sociale motief. Dit betreft communicatie over de sociale norm. Hiermee wordt de controle door derden (omgeving) gefaciliteerd
- motiveren, gericht op eigen normen. Dit betreft communicatie die is bedoeld om de persoonlijke normen te beïnvloeden

#### *Communicatie gericht op het economische motief*

Een belangrijke reden om te communiceren over handhaving is het algemene afschrikkingeffect dat er van uit kan gaan. Dit zal worden bevorderd wanneer er expliciet bekend wordt gemaakt dat anderen een sanctie hebben gekregen, of door communicatie over de strafmaat (Van Erp, 2007). Een dergelijke communicatiestrategie is gericht op kennisoverdracht met betrekking tot handhaving. De achterliggende gedachte van een dergelijke communicatiestrategie is dat de adressant calculeert wat de kosten en baten van een overtreding zijn en dit tegen elkaar afweegt.

Van Erp (2007) concludeerde dat er twee soorten afschrikkingeffecten bij communicatie zijn: generieke en specifieke preventie. Generieke preventie trad op wanneer iemand zijn gedrag aanpaste, zonder zelf gestraft te zijn. Bij generieke preventie achtte de ontvanger van de informatie het reëel dat hij werd gesanctioneerd en op basis van deze calculatie zijn paste hij zijn gedrag aan. Bij specifieke preventie heeft de overtreder de sanctie daadwerkelijk opgelegd gekregen.

Uit onderzoek (Herremans & Van der Stelt, 1998) bleek dat publiciteit over handhaving kon bijdragen aan een grotere subjectieve pakkans en dat hiermee het afschrikkingeffect vele malen werd versterkt. Het generieke afschrikkingeffect van de communicatie was het grootst wanneer er geloofwaardig werd geïnformeerd over het feit dat er werd gehandhaafd, maar de precieze locatie en het tijdstip niet werden genoemd (Goldenbeld, 2004).

#### *Communicatie gericht op het sociale motief*

Een overheid kan communiceren met het doel aandacht te trekken voor gewenst gedrag. Dit is een communicatiestrategie gericht op het beïnvloeden van sociale normen. Volgens het model van het observationeel leerproces kan dit effectief werken (Bartels, 1998). Dit model

ging uit van de veronderstelling dat wanneer de overheid motiveert en bekrachtigt dat bepaald gedrag wenselijk is, burgers zich daar ook naar gaan gedragen. Dit model werd uitgewerkt op basis van een model van de sociale leertheorie van Bandura.

Een ander model, is het communicatiemodel van McGuire (1985). McGuire onderscheidt 3 fasen:

- Oriëntatiefase: overdracht van informatie. De ontvanger van de boodschap moet daadwerkelijk met de boodschap in aanraking komen. Hij moet er de aandacht voor hebben en er begrip voor hebben
- Acceptatiefase: de ontvanger moet de boodschap vervolgens accepteren en overnemen. Hiertoe is het noodzakelijk dat een verandering optreedt in zijn attitude, in de invloed van de sociale omgeving of in de perceptie van zijn capaciteit om het gewenste gedrag te vertonen
- Integratiefase: de gedragsverandering moet duurzaam worden.

Van Erp (2007) vond op basis van het model Ajzen en Fisbein, “ the theory of reasoned action”, dat voordat de gemeentelijke overheid kiest voor een communicatiestrategie over handhaving, er eerst een analyse moet worden gemaakt van de attitudes, sociale normen en haalbaarheidsideeën die de doelgroep hanteert ten aanzien van het gewenste gedrag. Een dergelijke analyse kan duidelijk maken welk aangrijpingspunt men zou kunnen kiezen voor gedragsbeïnvloeding. De ene keer kan de communicatie er op gericht zijn positieve gevoelens op te wekken, de andere keer zal de communicatie zich meer richten op de haalbaarheid van de gedragsverandering.

Wittberg (2006) betoogde dat het in een communicatiestrategie van belang is goed rekening te houden met twee basisnormen (sociale normen) van mensen; mensen doen graag wat anderen doen en mensen doen graag dingen die door anderen als goed worden bestempeld. Wittberg (2006) onderscheidde “prescriptive norms” en “descriptive norms”. Voorschrijvende normen gaan over welk gedrag mensen acceptabel vinden en welk gedrag niet. Beschrijvende normen gaan over welk gedrag daadwerkelijk plaatsvindt. Bij een communicatiestrategie is het van belang gelijktijdig aan te sluiten bij beide typen normen. Uit een onderzoek van Wittberg naar belastingontduiking kwam naar voren dat mensen vinden dat belastingontduiking niet acceptabel is, maar dat zij denken dat anderen daar anders over denken. Wanneer men wilde bereiken dat meer mensen belasting betalen, is het van groot belang te communiceren dat veel mensen vinden dat je belasting moet betalen (prescriptive norms). Daarbij was het eveneens van groot belang te communiceren dat bijna iedereen

belasting betaalt (descriptive norms). Volgens Wittberg (2006) gingen mensen eerder belasting betalen omdat zij graag doen wat anderen doen en wat door anderen als goed wordt bestempeld.

Volgens Cialdini (1990) kunnen belastingdiensten communiceren over de sociale norm door bekendheid te geven aan het feit dat de overgrote meerderheid van de belastingplichtigen de regels gewoon naleeft en belastingontduiking als ernstige overtreding ziet. Met deze boodschap zou de belastingdienst de sociale norm kunnen beïnvloeden wat kan leiden tot een betere regelnaleving. Het is in deze communicatiestrategie van wezenlijk belang de positieve waarden te benadrukken (Hasseldine, 1999). Wanneer men de nadruk zou leggen op negatieve waarden dan zou dat de naleving bedreigen. Uit onderzoek van Wittberg (2005) naar opvattingen van mensen over belasting betalen bleek dat slechts 22% gelooft dat de meeste mensen daadwerkelijk de belasting betalen die ze zouden moeten betalen. Wanneer de aandacht te veel zou worden gevestigd op de belastingovertredingen, zou dit dat beeld kunnen versterken en dat zou de sociale norm in negatieve zin kunnen beïnvloeden.

Volgens Van Erp (2007) zijn de theorieën van Cialdini (1990) en Wittberg (2006) niet bevestigd door onderzoek. Een groot communicatieoffensief van de belastingdienst in Minnesota waarin onder aan de brief werd gezet: “93% van de inkomstenbelasting werd vrijwillig en correct opgegeven” of met de slotzin: “ Als belastingbetalers niet betalen wat ze moeten betalen, ondervindt de hele gemeenschap daar schade van” sorteerde geen significant effect op het opgegeven inkomen.

#### *Communicatie gericht op de persoonlijke norm*

Persoonlijke normen zijn diepgewortelde opvattingen die moeilijk te veranderen zijn. Cialdini (1990) vond dat normatieve communicatie persoonlijke normen zou kunnen veranderen. Er zijn echter volgens Van Erp (2007) geen onderzoeksresultaten bekend die de theorie van Cialdini konden bevestigen. Een lokale overheid zal dan ook moeilijk tussen de persoonlijke normen van een persoon kunnen komen.

Van der Pligt et al (2007) constateerde dat de communicatie van de handhavinginstantie zich het beste richtten op het economisch en sociaal motief tegelijkertijd omdat deze elkaar goed kunnen aanvullen.

### *Doelstelling van dit onderzoek*

Dit onderzoek heeft betrekking op het integrale handhavingbeleid door de lokale overheid en kent een algemene en een specifieke doelstelling. Het integrale handhavingbeleid door de lokale overheid is erop gericht dat iedere burger zich aan de regels houdt die in de algemene plaatselijke verordening (APV) zijn vastgelegd. De algemene doelstelling van dit onderzoek is inzicht te krijgen in twee verschillende vormen van handhavingbeleid op gemeentelijk niveau. Een restrictief beleid waarin het accent ligt op de aanwezigheid van inspecteurs stadstoezicht in openbare ruimten en de daarbij behorende sancties, en een communicatief beleid waarin het accent ligt op communicatie over gewenste en sociale normen en communicatie over het feitelijke gedrag van mensen.

De specifieke doelstelling is gericht op de het bestuurlijke handhavingbeleid in de gemeente Alkmaar. Dit onderzoek is voor de gemeente Alkmaar van belang omdat er in de gemeenteraad nog geen overeenstemming is over nut en noodzaak van uitbreiding van het aantal inspecteurs stadstoezicht en omdat er verschillen van inzicht bestaan over de wijze van communicatie door de gemeente over het handhavingbeleid. Dit onderzoek wil een bijdrage leveren aan een gedegen besluitvorming.

De eerste psychologische component is aan te tonen dat straffen (bestuurlijke boetes) of een kans hierop en communicatie hieromtrent effectief zijn, en zal leiden tot gedragsverandering.

De tweede psychologische component is aan te tonen dat communicatie over sociale normen effectief is en zal leiden tot gedragsverandering.

Dit leidt tot de volgende vraagstelling van dit onderzoek: Is een beleid om gedrag van burgers te beïnvloeden gericht op een repressieve aanpak, dus via boetes, effectiever dan beleid gericht op overreding en inspelen op de heersende sociale normen?

### *Praktische relevantie*

In de afgelopen jaren gingen mensen zich steeds meer storen aan onverantwoordelijk gedrag in openbare ruimten. Dit komt naar voren uit onderzoeken (Veiligheidsmonitor, 2001) van de regering, maar ook uit de onderzoeken van de gemeente Alkmaar (Omnibusonderzoek, 2001, 2002). Het zijn daarbij vooral de kleinere zaken zoals vuil op straat, fietsen in voetgangersgebieden, hangjongeren, enz. die een probleem vormen. In 2004 heeft de gemeenteraad van Alkmaar onderzoek gedaan en werden er stadsdebatten georganiseerd met als thema veiligheid en met als vraag: “waar ergeren burgers zich aan?”. Twee belangrijke kleine ergernissen werden benoemd: in het donker fietsen zonder het voeren van licht en het

te hard rijden van automobilisten in de woonwijken. De gemeente beloofde tegen deze twee ergernissen op te gaan treden en deelde dat aan de bevolking mee via huis aan huisbladen. Een gemeente kan hierbij volgens het analysekader handhavingcommunicatie (van der Pligt et al., 2007) kiezen voor prikkelende communicatie, waarbij de gemeente communiceert over sancties, in dit geval boetes voor het fietsen zonder licht of het te hard rijden.

In veel gemeenten blijft te hard rijden door woonwijken een groot probleem. Tijdens de debatten over veiligheid en leefbaarheid, werd dit ook door de burgers in Alkmaar benoemd als een belangrijke ergernis. In veel gemeenten werd hierop gereageerd met het aanleggen van drempels en de invoering van 30 km zones. Ondanks deze maatregelen, bleven (sommige) mensen te hard rijden. Uit onderzoek bleek dat het veelal de mensen uit de wijk zelf zijn die te hard rijden. Het is ondoenlijk om politie en of gemeentelijke handhavers permanente controles uit te laten voeren.

Bestuurlijke boete werd in gemeentelijke kringen gezien als het sluitstuk van het gemeentelijke handhavingbeleid. Onder bestuurlijke boete verstaat men een boete die een lokale overheid kan opleggen naar aanleiding van een overtreding in de openbare ruimte. De boetes zijn niet hoog en staan redelijk in verhouding tot het delict.

Op basis van het bovenstaande kunnen twee hypothesen worden afgeleid:

*Na communicatie over boetes voor fietsen zonder licht, zal men minder geneigd zijn in het donker zonder licht te fietsen dan wanneer deze communicatie ontbreekt (hypothese 1a).*

*Na de communicatie over boetes voor te hard autorijden, zal men minder geneigd zijn te hard te rijden dan wanneer deze communicatie ontbreekt (hypothese 1b).*

Een gemeente kan er ook voor kiezen om in te spelen op de sociale norm. Een gemeente communiceert dan over deze sociale norm om het gedrag van mensen te beïnvloeden. Wanneer een overheid motiveert en bekrachtigt dat bepaald gedrag wenselijk is, zullen burgers zich hier ook naar gaan gedragen. Bij een dergelijke communicatiestrategie wordt er bijvoorbeeld uitgelegd dat burgers zich ergeren aan fietsers die in het donker zonder licht rijden omdat zij als medeweggebruiker deze fietsers erg laat opmerken en dan schrikken. Hieruit kan de volgende hypothese worden afgeleid:

*Wanneer een gemeente actief communiceert dat fietsen in het donker zonder licht een ergernis is van de medeweggebruikers (communicatie over de sociale norm) zal men minder geneigd zijn te fietsen in het donker zonder licht, dan wanneer deze communicatie ontbreekt (Hypothese 2a).*

Een overheid kan ook communiceren dat heel veel mensen zich wel aan de maximumsnelheid houden. Op deze wijze kan de sociale norm worden beïnvloed. Mensen bepalen hun gedrag mede door het gedrag van anderen; wanneer veel mensen bepaald gedrag vertonen is de kans groot dat men zich daarbij aansluit. Hieruit kan de volgende hypothese worden afgeleid:

*Wanneer een overheid actief communiceert dat zeer veel mensen zich wel houden aan de maximumsnelheid zal men minder geneigd zijn te hard te rijden, dan wanneer deze communicatie ontbreekt (Hypothese 2b).*

Een overheid kan er ook voor kiezen beide communicatiestrategieën te combineren. In de specifiek Alkmaarse situatie is daar ook wat voor te zeggen. Op de wijkavonden bleek duidelijk dat men zich vaak ergerde aan het gedrag van anderen. De voorschrijvende norm was daar duidelijk dat bepaald gedrag onwenselijk was en dus niet moest plaatsvinden. Het is op basis van deze informatie te verwachten dat er een verschil zit tussen het effect van dreiging van sancties bij mensen die wél geïnformeerd worden over de sociale norm en mensen waarbij dat niet het geval is. Bij deze laatste groep zal het belang van sancties groter zijn (Wenzel, 2004).

Hieruit kunnen de volgende hypothesen worden afgeleid:

*Het effect van sanctie op het fietsen zonder licht hangt af van de sociale normen; bij respondenten zonder communicatie over sociale normen is het effect van sanctie op gedrag sterker dan bij respondenten met communicatie over sociale normen (hypothese 3a).*

*Het effect van sanctie op compliance bij het scenario van het te hard autorijden hangt af van de sociale normen; bij respondenten zonder communicatie over sociale normen is het effect van sanctie op gedrag sterker dan bij respondenten die dit wel hebben ontvangen (hypothese 3b).*

## **METHODEN**

### *Respondenten*

Aan het onderzoek namen 80 mensen deel die allemaal in Alkmaar wonen. De onderzoeksgroep werd random geselecteerd en bestond voor 53% uit mannen en 47% uit vrouwen. 22% van de ondervraagden is tussen de 18 en 35 jaar, 47% tussen 35 en 55 jaar en 31 % boven de 55 jaar. Deze leeftijdsopbouw komt redelijk overeen met de leeftijdsopbouw van de bevolking in de regio Alkmaar. De gemiddelde leeftijd is 45 jaar (SD=15,70).

### *Procedure*

De vragenlijsten zijn in januari 2008 willekeurig verspreid in Alkmaar en een aantal dagen later opgehaald. Voor het invullen van de vragenlijst ontving men geen tegemoetkoming. Alle vragenlijsten zijn volledig ingevuld en geretourneerd. De personen die voor de verspreiding verantwoordelijk waren hebben bij de aflevering van de vragenlijsten duidelijk de doelstelling van het onderzoek gecommuniceerd. Daarbij is de eerste alinea van de hierboven geformuleerde doelstelling als uitgangspunt genomen. Het onderzoek werd gedaan met behulp van een scenariostudie, in de vorm van een twee (sancties) bij twee (sociale normen) experimenteel design. De verschillende condities werden random toegewezen aan de respondenten die werden gevraagd een korte vragenlijst in te vullen.

### *Meetinstrumenten*

De onafhankelijke variabelen bij dit onderzoek waren: (1) communicatie over boetes, met twee condities: het bedrag van de boete wordt genoemd of er wordt niet over een boete gesproken en (2) de communicatie over de sociale normen (de normen worden expliciet genoemd of er wordt niet over normen gesproken). Deze variabelen werden via een scenario gemanipuleerd. De twee condities zijn volledig met elkaar gekruist, zodat er in totaal vier scenario's zijn gebruikt.

De afhankelijke variabelen waren: de intentie tot compliant gedrag bij het fietsen (in het donker met licht op fietsen) en de intentie tot compliant gedrag bij het autorijden (het zich houden aan de maximumsnelheid).

Een voorbeeld van hoe regelnaleving werd gemeten is het volgende. In een scenario werd aan de respondent een situatie voorgelegd waarbij een gemeente aankondigt er een

speerpunt van te maken om het fietsen in het donker zonder licht te beboeten. In dit scenario werd de nadruk gelegd op sancties. Dit scenario werd als volgt beschreven (situatie 1):

*Stel uw gemeente organiseert in het kader van het handhavingsbeleid een stadsdebat over veiligheid. U gaat daarheen en hoort dat mensen zich storen aan het feit dat er gefietst wordt in het donker zonder licht. De gemeente kondigt aan te gaan handhaven door boetes uit te delen voor rijden zonder licht. De stadsinspecteurs worden in uw wijk zichtbaar ingezet. De boetes om zonder licht te rijden op de fiets in het donker bedragen minimaal 20 euro bij een defect van 1 licht en 40 euro bij het niet voeren van voor- en achterlicht.*

In de tweede situatie werd het te hard rijden met de auto als afhankelijke variabele gebruikt. In de sanctie condities luidde dit scenario:

*Stelt u zich voor dat u woont in een gemeente die een bijeenkomst van gemeente en bewoners organiseert die u bijwoont. Men klaagt dat er te hard wordt gereden. De gemeente besluit om te gaan handhaven door deze overtredingen fors te beboeten. De bedragen voor een overtreding zijn minimaal 30 euro, maar kunnen nog veel hoger oplopen.*

De groepen met de nadruk op de communicatie over de sociale norm kregen het volgende scenario (situatie 1):

*Stel uw gemeente organiseert in het kader van het handhavingsbeleid een stadsdebat over veiligheid. U gaat daarheen en hoort dat mensen zich storen aan het feit dat er gefietst wordt in het donker zonder licht. De gemeente kondigt daarnaast aan deze ergernis aan te pakken door een groot communicatieoffensief in het huis aan huisblad. Hierin staat dat mensen zich ergeren aan fietsers die in het donker geen licht voeren. Er wordt uitgelegd hoe gevaarlijk het is om in het donker zonder licht te fietsen omdat menig automobilist schrikt van het laat opmerken van zo'n fietser. Dit kan tot gevaarlijke situaties leiden.*

De tweede situatie werd als volgt beschreven:

*Stelt u zich voor dat u woont in een gemeente die een bijeenkomst van gemeente en bewoners organiseert die u bijwoont. Men klaagt dat er te hard wordt gereden. De gemeente stelt dat uit politieonderzoek blijkt dat de meeste inwoners niet te hard rijden. De gemeente kondigt aan dat zij een actieve campagne gaat voeren waarin zij uitlegt*

*dat de overgrote meerderheid goed begrijpt dat te hard rijden gevaarlijk is en zich daarom heel goed houdt aan de maximumsnelheid.*

De scenario's werden gevolgd door een korte vragenlijst. De vragenlijst bevatte 20 stellingen waarop antwoord moest worden gegeven. De antwoorden voor alle vragen werden gegeven op een 5 puntsschaal, waarbij 1 mee oneens betekende, 2 enigszins mee oneens, 3 neutraal, 4 enigszins mee eens en 5 mee eens. Naast de afhankelijke variabelen zijn ook variabelen opgenomen die als manipulatie check dienen (sanctie-ernst, pakkans) en variabelen die als controlerende variabelen een rol spelen, zoals vertrouwen in de overheid, normen, en rechtvaardigheid van de sanctie. De vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage 1. De vragenlijst had de volgende opbouw:

Drie stellingen over vertrouwen in autoriteiten

Vijf stellingen over sociale en persoonlijke normen

beschrijving eerste situatie (fietsen zonder licht)

drie stellingen over nalevingintentie

een stelling over de zwaarte van de sanctie

een stelling over de grootte van de pakkans bij overtreding

een stelling over de rechtvaardigheid van de sanctie

beschrijving tweede situatie (te hard rijden)

drie stellingen over nalevings-intentie

een stelling over de zwaarte van de sanctie

een stelling over de grootte van de pakkans bij overtreding

een stelling over de rechtvaardigheid van de sanctie

De vragen 1, 2 en 3 hadden betrekking op het vertrouwen dat iemand heeft in de overheid. Deze vragen werden samengevoegd tot een maat voor vertrouwen ( $\alpha = 0,83$ ). De vragen 4 tot en met 8 hadden betrekking op de sociale en persoonlijke norm van de respondenten. De persoonlijke norm werd gemeten met de stellingen "Ik vind het mijn morele plicht om mij aan de regels te houden" en "Ik maak zelf uit aan welke regels ik me wel en niet houd". De twee vragen met betrekking tot de persoonlijke norm zijn niet samengevoegd omdat deze onvoldoende correlatie hadden ( $\alpha < 0,50$ ). De sociale norm werd gemeten aan de hand van de stelling "De meeste mensen houden zich aan de regels".

De intentie tot compliant gedrag bij het scenario over de fiets werd gemeten aan de hand van de stellingen: "Ik zal in deze situatie nu goed opletten of het licht van mijn fiets het doet"

, “ik zal in deze situatie nog eerder gaan lopen dan zonder licht op mijn fiets van huis gaan”. De vragen 10, 12, 14 hebben betrekking op compliant gedrag en werden samengevoegd tot een compliance maat, waarbij vraag 12 werd gehercodeerd ( $\alpha = 0,61$ ).

De sanctiezwaarte werd gemeten aan de hand van vraag 9 met de stelling: “Ik vind de straf voor het fietsen zonder licht vrij zwaar”. De door de respondent ingeschatte pakkans werd gemeten aan de hand van de stelling: “Ik denk dat de kans om bekeurd te worden bij het fietsen zonder licht klein is”. De rechtvaardigheid werd gemeten aan de hand van de stelling “Ik vind het terecht dat mensen worden bekeurd die fietsen in het donker”.

De intentie tot compliant gedrag bij het scenario over de auto werd gemeten aan de hand van de stellingen “Ik zal nu goed op mijn snelheid letten wanneer ik auto rij”, “Ik zal in deze situatie nog eerder te langzaam gaan rijden dan te hard” en “Ik denk dat ik mijn snelheid niet zal aanpassen, zelfs als ik iets te hard rij”. De vragen 16, 18 en 20 werden samengevoegd waarbij vraag 18 werd gehercodeerd ( $\alpha = 0,59$ ).

De mening van de respondent over de sanctiezwaarte, werd gemeten met de vraag over de stelling “Ik vind de straf voor te hard rijden vrij zwaar”. De door de respondent ingeschatte pakkans werd gemeten aan de hand van de stelling “Ik denk dat de kans om bekeurd te worden voor te hard rijden klein is”. De rechtvaardigheid werd gemeten aan de hand van de stelling “Ik vind het terecht dat te hard rijden wordt bestraft”.

De vragenlijsten met de drie situatiebeschrijvingen, zijn te vinden in bijlage 1.

### *Analyse*

Allereerst is onderzocht of de sanctie manipulatie effectief is geweest. Hiervoor is in eerste instantie de vraag over de ernst van de sanctie na beide scenario's getoetst. Een effectieve sanctie manipulatie betekent dat het gemiddelde op deze vraag hoger zal zijn vergeleken met de niet sanctie conditie. Als tweede is ook de pakkans gecheckt omdat deze ook van belang is voor het afschrikwekkend effect van de sanctie conditie. De sanctiemanipulatiecheck wordt getoetst door de gemiddelden van de scores op sanctie en pakkans te vergelijken met een t-toets.

De hypothesen worden getoetst door de gemiddelde scores op compliant gedrag te vergelijken met een anova test en post hoc toetsen.

De compliance in het fietsscenario en het autoscenario worden verklaard met twee regressieanalyses, waarbij de onafhankelijke variabelen zijn: leeftijd, geslacht, conditie sancties en sociale norm, vertrouwen, sociale en persoonlijke normen. Tenslotte is het interactieeffect tussen sociale normen en sancties op compliance onderzocht.

## RESULTATEN

Eerst is getoetst in hoeverre de sanctiemanipulatie heeft gewerkt in de verschillende scenario's. Een sanctiemanipulatie heeft gewerkt wanneer het gemiddelde op de vragen over sanctie en pakkans bij een sanctiescenario significant hoger is dan bij een scenario waarbij niet over sancties werd gesproken. Bij de sanctiezwaarte was er bij de auto een (marginaal) significant effect ( $t=1,774$ ;  $p=0,080$ ), maar bij de fiets was er geen effect ( $t = 0,558$ ;  $p=0,578$ ). Zowel in het fiets- als autoscenario bleek de sanctieconditie geen verschillen te geven op de subjectieve pakkans. De manipulatie door middel van communicatie over de sanctiezwaarte lijkt dus slechts beperkt gewerkt te hebben, alleen in het scenario van de auto wordt een marginaal effect getoond.

De intentie tot compliant gedrag werd onderling met elkaar vergeleken bij zowel de situatiebeschrijving over fietsen als over de auto. De intentie tot compliant gedrag wordt in tabel 1 weergegeven. Naarmate het gemiddelde hoger is, was de intentie om compliant gedrag te vertonen groter.

De verschillen in gemiddelde compliance in het fietsscenario bleken significant ( $F=9,514$ ;  $p=0,000$ ). Bonferonni post hoc testen werden uitgevoerd om te zien welke condities van elkaar verschilden. Hieruit is gebleken dat de verschillen alleen significant zijn tussen de scenario's waarin over sancties werd gesproken en de controlegroep ( $SD=2,05$ ,  $p=0,000$ ) en tussen de vragenlijst waarin over sancties en sociale normen werd gesproken en de controlegroep ( $SD=1,53$ ,  $p=0,020$ ). Bij de compliance in het autoscenario werden geen significante verschillen gevonden ( $F = 9,99$ ;  $p=0,398$ ).

---

Tabel 1: *Beschrijvende statistische gegevens van de onderzoekspopulatie (N=80)*

Lijst	Compliance Fiets		Compliance auto	
	Mean	SD	Mean	SD
Sancties (1)	3,93	1,00	3,65	1,04
Sociale normen (2)	2,95	1,30	3,33	0,74
Sancties en sociale normen (3)	3,40	1,37	3,70	1,09
Controlegroep (4)	1,88	1,35	3,28	0,92

We hebben twee regressieanalyses uitgevoerd om het effect van de verschillende variabelen op compliance aan te tonen, een voor het fiets en een voor de auto. Een aantal variabelen toonden een significant effect op compliance van de fiets, hetgeen te zien is in tabel 2.

De conditie ‘sancties’ (de vragenlijst waar alleen over sancties werd gecommuniceerd) toonde een significante bijdrage van 1,734. Dit betekent dat wanneer de conditie ‘sancties’ met 1 toeneemt, de compliance voor de fiets met 1,734 eenheden toeneemt.

De conditie ‘sociale norm’ ( de vragenlijst waar alleen over sociale normen werd gecommuniceerd ) toonde een significante bijdrage van 0,892.

De variabele ‘leeftijd’ was ook significant. ( $p=0,026$ )

De persoonlijke norm “Ik maak zelf wel uit aan welke regels ik mij wel of niet houd” had een significant effect van - 0,262.

De verklaarde variantie van de regressievergelijking is  $R^2=0,37$ , dit houdt in dat 37% van de compliance in het fietsscenario wordt verklaard door de verschillende condities, leeftijd en persoonlijke norm.

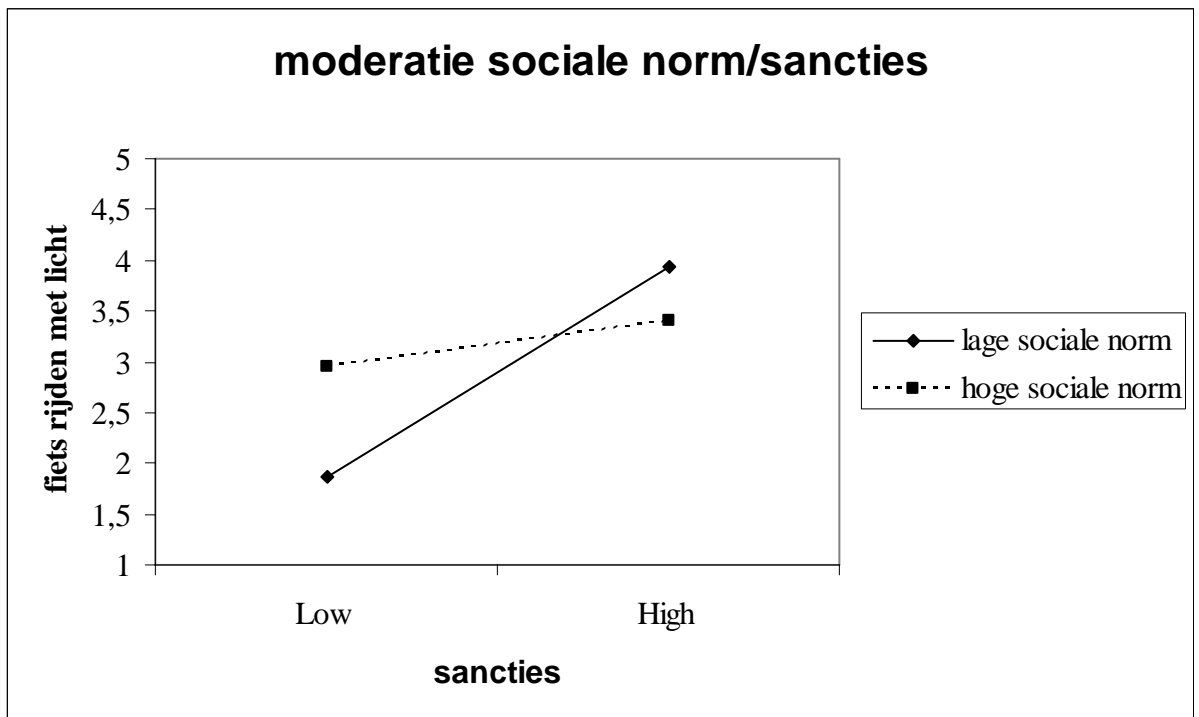
We hebben eveneens een regressieanalyse uitgevoerd om de verschillende effecten van de variabelen op compliance bij het autoscenario aan te tonen. Deze regressieanalyse toonde aan dat er geen significante effecten zijn ( $R^2=0,16$ ;  $F=1,45$ ;  $p=0,185$ ).

Tabel 2: *Samenvatting van de regressieanalyse voor de variabelen met betrekking tot het effect op de compliance fiets (n=80)*

	B	SeB	Beta	Sig
Leeftijd	,026	,011	-,279	,022
Geslacht	-,125	,325	-,043	,700
Conditie sancties	1,734	,421	,600	,000
Conditie sociale norm	,892	,400	,309	,029
Conditie sanctie x sociale norm	-1,594	,557	-,478	,006
Trust	,153	,149	,106	,309
Sociale norm	-,039	,109	-,035	,720
Pers norm/ morele plicht	-,103	,170	,070	,546
Pers norm /maak zelf wel uit	-,262	,124	-,238	,039

$R^2=0,37$ ;  $F=4,60$ ;  $p=0,00$

Wanneer er ook over sociale normen wordt gecommuniceerd is het effect van sancties veel minder groot. In grafiek 2 is goed te zien dat het effect van communicatie over sancties wanneer er ook wordt gecommuniceerd over sociale normen gering is. Hypothese 3a is hierdoor bevestigd.



Figuur 2, Grafische weergave van het interactie-effect tussen sociale normen en sancties bij compliance fietsscenario bijschrift onder figuur zetten

## DISCUSSIE EN CONCLUSIES

De centrale vraag van dit onderzoek luidde: Is een beleid om gedrag van burgers te beïnvloeden, gericht op een repressieve aanpak, dus via boetes e.d., effectiever dan beleid gericht op overreding en inspelen op de heersende sociale normen? Om deze vraag te beantwoorden werden er twee scenario's uitgewerkt: een waarbij het fietsen zonder licht in het donker als onwenselijk gedrag werd beschreven, een tweede waarbij het te hard autorijden werd beschreven als onwenselijk.

Een belangrijke conclusie was dat wanneer er gecommuniceerd werd dat er toezichthouders aanwezig zijn om onwenselijk gedrag te sanctioneren dit in sommige gevallen effectief is, maar niet in alle. De twee scenario's lieten namelijk verschillende uitkomsten zien. In het scenario aangaande de communicatie over toezichthouders die gaan handhaven wanneer men fietst zonder licht in het donker sorteerde dit effect op het gedrag van mensen. Mensen waren dan geneigd licht te voeren op hun fiets. Hypothese 1a werd bevestigd. Uit dit onderzoek kwam tegelijkertijd naar voren dat de communicatie over

sancties en toezicht voor te hard autorijden in woonwijken dit effect niet sorteerde. Hypothese 1b werd niet bevestigd.

Ook het effect van communicatie over de sociale normen gaf een wisselend beeld te zien. Dit onderzoek toonde aan dat het communiceren over sociale normen in sommige gevallen effectief kan zijn. Zo werd er in dit onderzoek steun gevonden voor hypothese aangaande communicatie over de sociale norm bij fietsen zonder licht in het donker. Hypothese 2a werd bevestigd. De communicatie over sociale normen aangaande het te hard autorijden in woonwijken sorteerde daarentegen geen significant effect. Hypothese 2b werd niet bevestigd. Ook ten aanzien van het veronderstelde interactie-effect tussen sociale normen en sancties verschilden beide scenario's. De verwachting was dat wanneer er gecommuniceerd werd over sociale normen en sancties het effect van de sancties minder zou worden in de beide scenario's. Wanneer men in het fietsscenario ook over sociale normen communiceerde, hadden sancties minder effect en werd de veronderstelling van hypothese 3a bevestigd. Dit gold niet voor hypothese 3b; voor het autoscenario werden geen significante effecten getoond.

De manipulaties over de sanctiezwaarte werkten in beide scenario's op verschillende wijze. Bij het fietsscenario had communicatie over de ernst van de sanctie geen significant effect. Bij het scenario over de auto had dit wel een marginaal significant effect. Bij het fietsen zonder licht scenario zijn andere redenen belangrijker om compliant gedrag te vertonen dan de hoogte van de sanctie. Een andere verklaring voor het niet werken van de manipulatie, kan zijn dat de gecommuniceerde hoogte van de boete als te laag wordt ervaren. In het geval van het autoscenario is dit precies andersom.

De communicatie over dreiging van sancties voor het niet voeren van licht op de fiets wanneer het donker is, sorteerde duidelijk effect. Als men duidelijk de hoogte van de boetes communiceerde en ook communiceerde dat de gemeente deze daadwerkelijk oplegt, werd de intentie om compliant gedrag te vertonen vergroot. De wijze van communiceren was gericht op de beïnvloeding van de kosten-batenanalyse (Ajzen, 1991) en ging uit van het economisch afschrikmodel (Frey, 2003). Deze uitkomst was in lijn met de wetenschap over straffen en belonen. Pavlov constateerde op basis van zijn experimenten met ratten dat wanneer er een streep werd overschreden en dat werd (af)gestraft, dit gedrag de volgende keer niet meer terugkwam. Ook Skinner stelde dat wanneer de gevolgen van gedrag niet gunstig zijn, de kans afneemt dat dit de volgende keer wordt herhaald. In het kader van de klassieke conditioneringstheorie van Pavlov kan de boete voor het rijden zonder licht op een fiets

vergeleken worden met het stroomstootje en in het kader van de operante conditioneringstheorie van Skinner met die van het ‘negatieve gevolg’.

De dreiging van sancties is een eerste belangrijk motief om regels na te komen. De theorie van Grasmick & Bursik (1990) werd bevestigd door de bevestiging van hypothese 1a van dit onderzoek. Zij vonden dat afschrikking in zijn effecten kan worden beperkt tot drie aspecten; pakkans, de kans dat er consequenties aanzitten en de zwaarte van die consequenties. Bij deze hypothese werd door de respondenten de subjectieve afweging gemaakt (Ajzen, 1991) dat de kosten van de overtreding hoger zijn dan de baten.

De bevestiging van hypothese 1a was eveneens in lijn met de theorie van Van Erp (2007), die stelde dat wanneer de hoogte van de sanctie bekend is, evenals het feit dat er gesanctioneerd gaat worden, dit de kans op regelnaleving door burgers vergroot. Het onderzoek van Herremans en Van der Stelt (1998) werd door dit onderzoek eveneens bevestigd; zij betoogden dat publiciteit over handhaving de inschatting van de subjectieve pakkans vergroot en daarmee de intentie tot naleving van regels. Uit de sanctiemanipulatiecheck is echter naar voren gekomen dat de het compliant gedrag in het fietsscenario niet wordt verklaard door de ernst van de sanctie en/of de pakkans. De kosten batenanalyse in dit scenario valt zodanig uit dat men, na communicatie van toezicht en informatie dat burgers schrikken van mensen die zonder licht op in het donker fietsen, de neiging heeft zich meer compliant te gaan gedragen. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het aangehouden worden door een toezichthouder leidt tot afkeuring vanuit de sociale omgeving. Dit bevestigde de theorie van Wenzel (2004) die vond dat afkeuring door de sociale omgeving een van de redenen is waarom afschrikking met sancties werken.

De bovengenoemde effecten en de bevestiging van theorieën werden echter niet geconstateerd bij de communicatie over sancties bij te hard rijden met de auto, hypothese 1b. Een verklaring hiervoor kan zijn dat deze communicatie geen nieuws meer is omdat het beboeten van te hard rijden al jaren gebeurt. Een andere mogelijke verklaring is een methodologische tekortkoming van dit onderzoek: in de scenario-opzet werd alleen gesproken over sancties en niet concreet gesteld dat je deze kreeg opgelegd. Een andere verklaring kan zijn dat respondenten in het geval van het scenario met de auto meer sociaal wenselijke antwoorden geven.

De communicatie dat veel mensen schrikken van fietsers in het donker zonder licht had (hypothese 2a) een positief verband met regelnaleving. De bevestiging van deze hypothese is in lijn met de theorie van het sociaal leren (Bandura, 1977) die beschreef dat ons gedrag zich kenmerkt door een wederzijdse beïnvloeding van persoon, gedrag en omgeving. Volgens

Cialdini (1990) en Wenzel (2000;2001) was de sociale norm een motief voor het gedrag, zeker wanneer de sociale norm gelijk is aan de wetgeving op dit punt. Cialdini was bovendien van mening dat het goed mogelijk is om de mening van mensen over sociale normen te beïnvloeden door in de communicatie aan te sluiten bij wat in een groep gebruikelijk en of de norm is.

De communicatie dat “de meeste mensen zich aan de maximumsnelheid houden”, had geen significant effect op het gedrag (hypothese 2b). Dit was bij het autorijden anders dan bij de onderzoeken van Cialdini (1990) en Wittberg (2006) naar compliant gedrag bij belastingbetaling. Daarin werd namelijk wel een significant effect aangetoond; wanneer men communiceerde dat de meeste mensen correct belasting betalen leidde dat bij belastingen tot een vergroting van de intentie van mensen om compliant gedrag te vertonen. Dit onderzoek ondersteunde wel de visie van Van Erp (2007) die concludeerde dat onderzoeken de theorieën van Cialdini en Wittberg niet hadden bevestigd.

Een andere reden waarom het sociale norm scenario wel effectief was in het geval van de fiets en niet van de auto, kan gelegen zijn in de kwetsbaarheid van de fietser. Wellicht realiseren burgers zich niet hoe gevaarlijk het is om zonder licht op te fietsen en zijn zij eerder geneigd hun licht aan te doen uit angst zelf aangereden te worden. Mogelijk kan het verschil tussen de effecten van de sociale normen op het gedrag ook worden verklaard door het feit dat in het geval van het fietsscenario werd gesproken over de ‘voorschrijvende’ norm en in het geval van de auto van de ‘beschrijvende’ norm. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat communicatie over de ‘voorschrijvende norm’ wel enig effect en de communicatie over de ‘beschrijvende norm’ niet. Een voorzichtige conclusie is dat het effect van wat de sociale omgeving wenselijk acht, van groter belang is dan wat deze sociale omgeving daadwerkelijk doet. Het is zinnig om hier verder onderzoek naar te doen.

Er werd in dit onderzoek een interactie-effect geconstateerd tussen sancties en sociale normen. Wanneer mensen het scenario kregen voorgelegd van sancties en sociale normen, was het effect van de sancties minder groot. Dit bevestigt de theorie van Van Erp (2007) die heeft geconstateerd dat een overheid het beste tegelijkertijd kan communiceren over het sociale en economische motief om regels na te leven. Deze uitkomst is eveneens een bevestiging van het model van het observationeel leerproces van Bartels (1998). Hij concludeerde dat wanneer een overheid maar genoeg bekrachtigt wat wenselijk gedrag is, hiermee de sociale normen kunnen worden beïnvloed.

Dit onderzoek ondersteunde gedeeltelijk de uitkomsten van het onderzoek naar handhavingcommunicatie (Van der Pligt, 2007), vooral waar het gaat om het informeren van

burgers, gericht op kennisoverdracht en prikkelen. Bij het fietsscenario is het effectief gebleken om te communiceren over sancties en sociale normen. Wanneer men tegelijkertijd communiceerde over sancties en sociale normen, werden sancties minder belangrijk. Bij het autoscenario was de communicatie in beide gevallen niet effectief.

Methodologisch gezien kent dit onderzoek een zwak punt. In de hypothesen 1a en 1b werd duidelijk gesteld dat de aanwezigheid van toezichthouders en opleggen van sancties effect zouden moeten hebben. In de scenariobeschrijvingen en stellingen hierover kwam niet tot uitdrukking dat de respondent daadwerkelijk wordt bekeurd. Het onderzoek beperkte zich in dit opzicht teveel tot communicatie over sancties en toezicht. Er werd eenzijdig ingezet op generieke preventie en onvoldoende op specifieke preventie (Van Erp, 2007) bij de scenariobeschrijvingen.

Een ander zwak punt in dit onderzoek is, dat het onderzoek alleen de intentie van gedrag onderzoekt. In een vervolgonderzoek kan wellicht daadwerkelijk gedrag worden gemeten door het doen van veldexperimenten.

In dit onderzoek is het accent gelegd op milde straffen; een gemeentelijk veiligheidsbeleid kent louter milde straffen. In de maatschappij blijft de roep om strenge straffen aanwezig. Het verdient aanbeveling onderzoek te doen naar de effectiviteit van strenge straffen door de lokale overheid. Meer specifiek zou er ook onderzoek gedaan kunnen worden naar de effectiviteit van het verhogen van de sancties voor het rijden zonder licht op de fiets.

Het beleid van een lokale overheid kan het beste gericht zijn op de beïnvloeding van gedrag van burgers door middel van een repressieve aanpak. Gericht op de meer specifieke doelstelling van dit onderzoek, zou de gemeente Alkmaar inspecteurs stadstoezicht moeten inzetten en prioriteit geven aan het sanctioneren van mensen die fietsen zonder licht in het donker en dit duidelijk communiceren aan de bevolking. Daarbij is het zinvol om – naast de communicatie over generieke preventie- ook te communiceren dat burgers daadwerkelijk boetes hebben opgelegd gekregen, specifieke preventie (Van Erp, 2007).

Een gemeente kan er ook voor kiezen om de communicatie over sancties en sociale normen gelijktijdig te doen omdat deze benaderingen goed naast elkaar kunnen bestaan (Tyler, 1990). Het effect van de sancties zal bij het communiceren over de sociale norm en de sancties afnemen.

Terugkerend naar de centrale vraag van dit onderzoek, kan geconcludeerd worden dat een repressieve aanpak effectiever lijkt dan een beleid van overreding door de lokale overheid. Het verdient echter wel aanbeveling om te blijven communiceren over de sociale norm omdat dit het gedrag mede beïnvloed en het belang van sancties doet verminderen.

## REFERENTIELIJST

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational behavior and human decision processes*, 50, 179-211.
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Bartels, J. (1998). Transactionele overheid, communicatie als instrument: zes thema's in overheidscommunicatie. Deventer: Kluwer Bedrijfsinformatie.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Blais, E., & Dupont, B. (2005). Assessing the capability of intensive police programmes to prevent severe road accidents. *The British Journal of Criminology*, 45, 914-937.
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus of theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1015-1026.
- Erp, J. van (2007). Informatie en communicatie in het handhavingsbeleid. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Frey, B. S. (2003). The role of deterrence and tax morale in taxation in the European Union.
- Gemeente Alkmaar. (2001). Omnibusonderzoek, vragen over veiligheid.
- Gemeente Alkmaar. (2002). Omnibusonderzoek, vragen over veiligheid..
- Goldenbeld, C. (2004). *Verkeershandhaving in Nederland*, Inventarisatie van kennis en kennisbehoeften, SWOV.
- McGuire, W. J. (1985). "Attitudes and attitude change", in: G. Lindzey en E. Aronson (eds) *The handbook of social psychology, volume 2*, 233-346.
- Grasmick H. G., & Bursik R. J. Jr. (1990). Conscience, significant others, and rational choice: Extending the deterrence model. *Law and Society Review*, 24 (3), 837-861.
- Hasseldine, J. (1999). Using Persuasive Communications to Increase Tax Compliance; What experimental research has (and has not) told us", in *Australian Tax Forum*, 1999-2000, vol 15, 227-242.
- Hawkins, K. (1984). Environment and enforcement: Regulation and social definition of pollution. Oxford: Clarendon Press.
- Herremans, R. M. F., & van der Stelt, E. (1998). Effectieve en efficiënte handhaving bevordert verkeersveiligheid. *Verkeerskunde, maandblad van de ANWB*, vol. 49, 22-27.

- Kazdin, A. L. (2001). *Behavior Modification in Applied settings*. Georgetown: the Donsey Press etc.
- Manstead, A. S .R. (2000). The role of moral norm in the attitude-behavior relation, *Attitudes, behavior and social context*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken. (2001). *Veiligheidsmonitor*.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken. (2002). *Veiligheidsmonitor*.
- Mulder, L. B., Dijk E. van, Wilke, H.A.M., & De Cremer, D. (2005). The effect of feedback on support for a sanctioning system in a social dilemma: The difference between installing and maintaining a sanction. *Journal of Economic Psychology*, *26*, 443-458.
- Murphy, K. (2004). The role of trust in nurturing compliance: a study of accused tax avoiders. *Law and Human Behavior*, *28*, 187-209.
- Nagin, D. S., & Paternoster, R. (1991). The preventive effects of the perceived risk of arrest: Testing an expanded conception of deterrence. *Criminology*, *29*, 691-697.
- Paternoster, R., & Simpson, S. (1996). Sanction threats and appeals to morality: Testing a choice model of corporate crime. *Law and Society Review*, *17*, 549-583
- Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned reflexes: An investigation of psychological activity of the cerebral cortex*. London: Oxford University Press.
- Pligt, J. van der, Koomen, W., & van Harreveld, F. (2007). *Bestrafen, belonen en beïnvloeden: Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Samuelson, C. D. (1993). A multiattribute evaluation approach to structural change in resource dilemmas. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *55*, 298-324.
- Skinner, B. F. (1938). *Behavior of organism*. New York: Appleton-Century-Croft.
- Taylor, M. (1976). *Anarchy and cooperation*. New York: Wiley.
- Torgler, B. (2003). To evade taxes or not to evade: that is the question. *Journal of Socio-Economics*, *32*, 283-302.
- Thorndike, E. L. (1966). *Human learning*. Cambridge; Mass: The M.I.T. Press
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Verboon, P., & van Dijke, M. (2007). A self-interest analysis of justice and tax compliance: How distributive justice moderates the effect of outcome favourability. *Journal of Economic Psychology*, *28*, 704-727.

- Wenzel, M. (2000). Justice and Identity: The Significance for Inclusion for Perceptions of Entitlement and Justice Motive. *Society for Personality and Social Psychology*, 26, 157-176.
- Wenzel, M. (2001). A social categorization approach to distributive justice: Social identity as the link between relevance of inputs and need for justice. *British Journal of Social Psychology*, 40, 315-335.
- Wenzel, M. (2002). The impact of outcome orientation and justice concerns on tax compliance: The role of taxpayers identity. *Journal of Applied Social Psychology*, 87, 629-645.
- Wenzel, M. (2003). The social side of sanctions: personal and social norms as moderators of deterrence. *Law and Human Behavior* 28, 547-567.
- Wenzel, M. (2004a). Social Identification as a determinant of concerns about individual-, group and inclusive-level justice. *Social Psychology Quarterly*, 67, 70-87.
- Wittberg, L. (2006). "Can communication activities improve compliance." in *Managing and maintaining compliance*. The Hague: Boom Legal publishers.

## Bijlage 1 Onderzoek naar veiligheid op straat (lijst1)

Veel mensen ergeren zich aan “kleine” zaken zoals rommel op straat, fietsen zonder licht of fietsen door voetgangersgebieden, fout parkeren, of te snel rijden in een woonwijk. In 2002 heeft de regering daarom besloten meer te doen aan deze vormen van overlast.

In dit onderzoek willen we kijken hoe mensen reageren op het beleid van de overheid om deze overlast te verminderen. Hiervoor krijgt U eerst een aantal algemene vragen. Daarna vragen wij u zich in te leven in een paar speciale situaties, waarover u dan met behulp van een aantal stellingen uw mening kan geven.

### **Kunt u door een kruisje onder uw keuze te zetten reageren op de volgende stellingen**

Allereerst enkele vragen over autoriteiten in het algemeen. Bij autoriteiten denken we aan bijvoorbeeld de politie, de Belastingdienst of de gemeente. Daarna volgen enkele algemene vragen.

#### 1. In het algemeen vertrouw ik autoriteiten in hun beslissingen

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

#### 2. Ik ben meestal tevreden over hoe autoriteiten problemen oplossen

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

#### 3. Ik heb over het algemeen respect voor autoriteiten

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

#### 4. De meeste mensen houden zich aan de regels.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

5. Ik vind het mijn morele plicht om me aan de regels te houden.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

6. Ik maak zelf uit aan welke regels ik me wel en niet houd.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

7. Ik denk dat de politie mensen eerlijk behandelt

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

8. Ik denk dat mensen die bekeurd worden de kans krijgen om aan de politie hun situatie uit te leggen .

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

#### Situatie 1

Stel uw gemeente organiseert in het kader van het handhavingsbeleid een stadsdebat over veiligheid. U gaat daarheen en hoort dat mensen zich storen aan het feit dat er gefietst wordt in het donker zonder licht. De gemeente kondigt aan te gaan handhaven door boetes uit te delen voor rijden zonder licht. De stadsinspecteurs worden in uw wijk zichtbaar ingezet. De boetes om zonder licht te rijden op de fiets in het donker bedragen minimaal 20 euro bij een defect van 1 licht en 40 euro bij het niet voeren van voor- en achterlicht.

*Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.*

9. Ik vind de straf voor het fietsen zonder licht vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

10. Ik zal in deze situatie nu goed opletten of het licht van mijn fiets het doet.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

11. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden bij het fietsen zonder licht klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

12. Ik zal in deze situatie mijn fiets gebruiken, ook als mijn licht kapot is.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

13. Ik vind het terecht dat mensen worden bekeurd die fietsen zonder licht in het donker.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

14. Ik zal in deze situatie nog eerder gaan lopen dan zonder licht op mijn fiets van huis te gaan.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

## Situatie 2

Stelt u zich voor dat u woont in een gemeente die een bijeenkomst van gemeente en bewoners organiseert die u bijwoont. Men klaagt dat er te hard wordt gereden. De gemeente besluit om te gaan handhaven door deze overtredingen fors te beboeten. De bedragen voor een overtreding zijn minimaal 30 euro, maar kunnen nog veel hoger oplopen.

*Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.*

15. Ik vind de straf voor te hard rijden vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

16. Ik zal nu goed op mijn snelheid letten wanneer ik auto rij.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens
--------	------------------	----------	--------------------	----------

--	--	--	--	--

17. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden voor te hard rijden klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

18. Ik denk dat ik mijn snelheid niet zal aanpassen, zelfs als ik iets te hard rij

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

19. Ik vind het terecht dat te hard rijden wordt bestraft.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

20. Ik zal in deze situatie nog eerder te langzaam gaan rijden dan te hard.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

Wat is uw leeftijd? .....jaar

Wat is uw sexe? m/v

Dank u voor de medewerking aan de enquête

## Onderzoek naar veiligheid op straat (lijst 2)

Veel mensen ergeren zich aan “kleine” zaken zoals rommel op straat, fietsen zonder licht of fietsen door voetgangersgebieden, fout parkeren, of te snel rijden in een woonwijk. In 2002 heeft de regering daarom besloten meer te doen aan deze vormen van overlast.

In dit onderzoek willen we kijken hoe mensen reageren op het beleid van de overheid om deze overlast te verminderen. Hiervoor krijgt U eerst een aantal algemene vragen. Daarna vragen wij u zich in te leven in een paar speciale situaties, waarover u dan met behulp van een aantal stellingen uw mening kan geven.

### Kunt u door een kruisje onder uw keuze te zetten reageren op de volgende stellingen

Allereerst enkele vragen over autoriteiten in het algemeen. Bij autoriteiten denken we aan bijvoorbeeld de politie, de Belastingdienst of de gemeente. Daarna volgen enkele algemene vragen.

#### 1. In het algemeen vertrouw ik autoriteiten in hun beslissingen

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

#### 2. Ik ben meestal tevreden over hoe autoriteiten problemen oplossen

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

#### 3. Ik heb over het algemeen respect voor autoriteiten

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

#### 4. De meeste mensen houden zich aan de regels.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

--	--	--	--	--

5. Ik vind het mijn morele plicht om me aan de regels te houden.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

6. Ik maak zelf uit aan welke regels ik me wel en niet houd.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

7. Ik denk dat de politie mensen eerlijk behandelt

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

8. Ik denk dat mensen die bekeurd worden de kans krijgen om aan de politie hun situatie uit te leggen .

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

### Situatie1

Stel uw gemeente organiseert in het kader van het handhavingsbeleid een stadsdebat over veiligheid. U gaat daarheen en hoort dat mensen zich storen aan het feit dat er gefietst wordt in het donker zonder licht. De gemeente kondigt daarnaast aan deze ergernis aan te pakken door een groot communicatieoffensief in het huis aan huisblad. Hierin staat dat mensen zich ergeren aan fietsers die in het donker geen licht voeren. Er wordt uitgelegd hoe gevaarlijk het is om in het donker zonder licht te fietsen omdat menig automobilist schrikt van het laat opmerken van zo'n fietser. Dit kan tot gevaarlijke situaties leiden.

*Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.*

9. Ik vind de straf voor het fietsen zonder licht vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens
--------	------------------	----------	--------------------	----------

--	--	--	--	--

10. Ik zal in deze situatie nu goed opletten of het licht van mijn fiets het doet.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

11. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden bij het fietsen zonder licht klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

12. Ik zal in deze situatie mijn fiets gebruiken, ook als mijn licht kapot is.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

13. Ik vind het terecht dat mensen worden bekeurd die fietsen zonder licht in het donker.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

14. Ik zal in deze situatie nog eerder gaan lopen dan zonder licht op mijn fiets van huis te gaan.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

## Situatie 2

Stelt u zich voor dat u woont in een gemeente die een bijeenkomst van gemeente en bewoners organiseert die u bijwoont. Men klaagt dat er te hard wordt gereden. De gemeente stelt dat uit politieonderzoek blijkt dat de *meeste* inwoners niet te hard rijden. De gemeente kondigt aan dat zij een actieve campagne gaat voeren waarin zij uitlegt dat de overgrote meerderheid goed begrijpt dat te hard rijden gevaarlijk is en zich daarom heel goed houdt aan de maximumsnelheid.

*Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.*

15. Ik vind de straf voor te hard rijden vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

16. Ik zal nu goed op mijn snelheid letten wanneer ik auto rij.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

17. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden voor te hard rijden klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

18. Ik denk dat ik mijn snelheid niet zal aanpassen, zelfs als ik iets te hard rij

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

19. Ik vind het terecht dat te hard rijden wordt bestraft.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

20. Ik zal in deze situatie nog eerder te langzaam gaan rijden dan te hard.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

Wat is uw leeftijd?       .....jaar

Wat is uw sexe?            m/v

Dank u voor de medewerking aan de enquête

### Onderzoek naar veiligheid op straat (lijst 3)

Veel mensen ergeren zich aan “kleine” zaken zoals rommel op straat, fietsen zonder licht of fietsen door voetgangersgebieden, fout parkeren, of te snel rijden in een woonwijk. In 2002 heeft de regering daarom besloten meer te doen aan deze vormen van overlast.

In dit onderzoek willen we kijken hoe mensen reageren op het beleid van de overheid om deze overlast te verminderen. Hiervoor krijgt U eerst een aantal algemene vragen. Daarna vragen wij u zich in te leven in een paar speciale situaties, waarover u dan met behulp van een aantal stellingen uw mening kan geven.

#### Kunt u door een kruisje onder uw keuze te zetten reageren op de volgende stellingen

Allereerst enkele vragen over autoriteiten in het algemeen. Bij autoriteiten denken we aan bijvoorbeeld de politie, de Belastingdienst of de gemeente. Daarna volgen enkele algemene vragen.

##### 1. In het algemeen vertrouw ik autoriteiten in hun beslissingen

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

##### 2. Ik ben meestal tevreden over hoe autoriteiten problemen oplossen

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

##### 3. Ik heb over het algemeen respect voor autoriteiten

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

##### 4. De meeste mensen houden zich aan de regels.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

5. Ik vind het mijn morele plicht om me aan de regels te houden.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

6. Ik maak zelf uit aan welke regels ik me wel en niet houd.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

7. Ik denk dat de politie mensen eerlijk behandelt

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

8. Ik denk dat mensen die bekeurd worden de kans krijgen om aan de politie hun situatie uit te leggen .

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

#### Situatie 1

Stel uw gemeente organiseert in het kader van het handhavingsbeleid een stadsdebat over veiligheid. U gaat daarheen en hoort dat mensen zich storen aan het feit dat er gefietst wordt in het donker zonder licht. De gemeente kondigt daarnaast aan deze ergernis aan te pakken door een groot communicatieoffensief in het huis aan huisblad. Hierin staat dat mensen zich ergeren aan fietsers die in het donker geen licht voeren. Er wordt uitgelegd hoe gevaarlijk het is om in het donker zonder licht te fietsen omdat menig automobilist schrikt van het laat opmerken van zo'n fietser. Dit kan tot gevaarlijke situaties leiden.

De gemeente kondigt tevens aan te gaan handhaven door boetes uit te delen voor rijden zonder licht. De stadsinspecteurs worden in uw wijk zichtbaar ingezet. De boetes om zonder licht te rijden op de fiets in het donker bedragen minimaal 20 euro bij een defect van 1 licht en 40 euro bij het niet voeren van voor- en achterlicht.

*Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.*

9. Ik vind de straf voor het fietsen zonder licht vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

10. Ik zal in deze situatie nu goed opletten of het licht van mijn fiets het doet.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

11. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden bij het fietsen zonder licht klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

12. Ik zal in deze situatie mijn fiets gebruiken, ook als mijn licht kapot is.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

13. Ik vind het terecht dat mensen worden bekeurd die fietsen zonder licht in het donker.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

14. Ik zal in deze situatie nog eerder gaan lopen dan zonder licht op mijn fiets van huis te gaan.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

## Situatie 2

Stelt u zich voor dat u woont in een gemeente die een bijeenkomst van gemeente en bewoners organiseert die u bijwoont. Men klaagt dat er te hard wordt gereden. De gemeente stelt dat uit politieonderzoek blijkt dat de *meeste* inwoners niet te hard rijden. De gemeente kondigt aan

dat zij een actieve campagne gaat voeren waarin zij uitlegt dat de overgrote meerderheid goed begrijpt dat te hard rijden gevaarlijk is en zich daarom heel goed houdt aan de maximumsnelheid.

De gemeente besluit tevens om te gaan handhaven door deze overtredingen fors te beboeten. De bedragen voor een overtreding zijn minimaal 30 euro, maar kunnen nog veel hoger oplopen.

*Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.*

15. Ik vind de straf voor te hard rijden vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

16. Ik zal nu goed op mijn snelheid letten wanneer ik auto rij.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

17. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden voor te hard rijden klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

18. Ik denk dat ik mijn snelheid niet zal aanpassen, zelfs als ik iets te hard rij

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

19. Ik vind het terecht dat te hard rijden wordt bestraft.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

20. Ik zal in deze situatie nog eerder te langzaam gaan rijden dan te hard.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

Wat is uw leeftijd? .....jaar

Wat is uw sexe? m/v

Dank u voor de medewerking aan de enquête

### **Onderzoek naar veiligheid op straat (lijst 4)**

Veel mensen ergeren zich aan “kleine” zaken zoals rommel op straat, fietsen zonder licht of fietsen door voetgangersgebieden, fout parkeren, of te snel rijden in een woonwijk. In 2002 heeft de regering daarom besloten meer te doen aan deze vormen van overlast.

In dit onderzoek willen we kijken hoe mensen reageren op het beleid van de overheid om deze overlast te verminderen. Hiervoor krijgt U een aantal vragen. U wordt verzocht om met behulp van een aantal stellingen uw mening kan geven.

### **Kunt u door een kruisje onder uw keuze te zetten reageren op de volgende stellingen**

Allereerst enkele vragen over autoriteiten in het algemeen. Bij autoriteiten denken we aan bijvoorbeeld de politie, de Belastingdienst of de gemeente. Daarna volgen enkele algemene vragen.

1. In het algemeen vertrouw ik autoriteiten in hun beslissingen

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

2. Ik ben meestal tevreden over hoe autoriteiten problemen oplossen

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

3. Ik heb over het algemeen respect voor autoriteiten

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

4. De meeste mensen houden zich aan de regels.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

--	--	--	--	--

5. Ik vind het mijn morele plicht om me aan de regels te houden.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

6. Ik maak zelf uit aan welke regels ik me wel en niet houd.

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

7. Ik denk dat de politie mensen eerlijk behandelt

Oneens	enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	mee eens

8. Ik denk dat mensen die bekeurd worden de kans krijgen om aan de politie hun situatie uit te leggen .

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

9. Ik vind de straf voor het fietsen zonder licht vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

10. Ik zal in deze situatie nu goed opletten of het licht van mijn fiets het doet.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

11. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden bij het fietsen zonder licht klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

12. Ik zal in deze situatie mijn fiets gebruiken, ook als mijn licht kapot is.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens
--------	------------------	----------	--------------------	----------

--	--	--	--	--

13. Ik vind het terecht dat mensen worden bekeurd die fietsen zonder licht in het donker.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

14. Ik zal in deze situatie nog eerder gaan lopen dan zonder licht op mijn fiets van huis te gaan.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

15. Ik vind de straf voor te hard rijden vrij zwaar.

Oneens	enigszins oneens	neutraal	enigszins mee eens	mee eens

16. Ik zal nu goed op mijn snelheid letten wanneer ik auto rij.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

17. Ik denk dat de kans om bekeurd te worden voor te hard rijden klein is.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

18. Ik denk dat ik mijn snelheid niet zal aanpassen, zelfs als ik iets te hard rij

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

19. Ik vind het terecht dat te hard rijden wordt bestraft.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens

20. Ik zal in deze situatie nog eerder te langzaam gaan rijden dan te hard.

Oneens	Enigszins oneens	Neutraal	enigszins mee eens	Mee eens
--------	------------------	----------	--------------------	----------

--	--	--	--	--

Wat is uw leeftijd?       .....jaar

Wat is uw sexe?            m/v

Dank u voor de medewerking aan de enquête

