



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Omgang met regels

Plantenga, R.A.

Citation

Plantenga, R. A. (2024, September 26). *Omgang met regels*. SIKS Dissertation Series.
Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/4093852>

Version: Publisher's Version

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/4093852>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

8 Verwerkingsvoorkeur en de omgang met regels

In de voorgaande hoofdstukken hebben we onderzocht op welke wijze mensen met regels omgaan. Een belangrijk facet was de wijze waarop mensen over regels klagen. Wij gingen er van uit dat deze klachten, die wij als (een uiting van) regeldruk opvatten, ons veel kunnen leren over de regelomgang. De complexe aard van regeldruk is tot nu toe vooral onderzocht vanuit een economisch perspectief. Wij hebben getracht de aard opnieuw te beoordelen vanuit een psychologisch perspectief waarbinnen wij regeldruk opvatten als een weerstand die ontstaat wanneer er wordt geïntervenieerd in gedrag.

In Hoofdstuk 2 hebben we met behulp van Epstein's *Cognitive-Experiential Self-Theory* (CEST)⁵⁹² en Cropanzano's rechtvaardigheidstheorie⁵⁹³ een uitgebreid en diepgaand begrip ontwikkeld van de psychologische aspecten van deze weerstand (regeldruk). De CEST suggereert dat mensen afhankelijk van hun voorkeur voor informatieverwerking variëren in hoe zij regels interpreteren en erop reageren. Rationele mensen benaderen regels logisch en realiteitsgericht, terwijl ervaringsgerichte mensen ze intuïtief en emotioneel benaderen. De theorie van Cropanzano, die twee motieven benoemt voor het ervaren van onrechtvaardigheid, namelijk instrumentele- en sociaal-emotionele motieven, bracht ons op het idee dat deze twee motieven bij de omgang met regels, tevens motieven zouden kunnen zijn om regeldruk te ervaren. Dat zou betekenen dat mensen regeldruk ervaren als zij de betrokken regels als onrecht beschouwen. Wij hebben daarom regeldruk gedefinieerd als “de weerstand die onnodig wordt opgeroepen door een interventie in gedrag die instrumentele- en sociaal-emotionele belangen *bedreigt*.” In ons onderzoek richten wij ons vooral op regels omdat regels vaak krachtig interveniëren in gedrag. Op basis van deze veronderstelde psychologische architectuur hebben we onderzocht hoe mensen met regels omgaan.

In Hoofdstuk 3 lieten wij zien dat de overheid regeldruk voornamelijk rationeel-instrumenteel benadert en zich sterk richt op het meetbaar maken van regeldruk. De overheid worstelt echter met de wijze waarop regeldruk in de samenleving wordt ervaren. Zij heeft geen inzicht in de ervaringsgerichte, intuïtieve processen die bij de omgang met regels, een cruciale rol schijnen te spelen. Het gaat mensen niet alleen om het afwegen van voor- en nadelen van

⁵⁹² Epstein 1990, 1994, 2003; Pacini & Epstein 1999.

⁵⁹³ Cropanzano, Howes, Grandey & Toth 1997; Cropanzano & Ambrose 2001; Cropanzano, Stein & Nadisic 2011.

regels maar vooral ook om het beschermen van morele waarden. Voor ervaringsgerichte mensen is het hebben van een stem, vertrouwen en sociale geborgenheid van groot belang. Bij hen zal regeldruk zich eerder als een onrustgevoel manifesteren en dit voedt de maatschappelijke onrust.

In dit hoofdstuk (H8) beschrijven wij op basis van onze bevindingen van de hoofdstukken 4, 5, 6 en 7 de wijze waarop mensen met regels omgaan (8.1). Vervolgens schetsen wij het maatschappelijk belang van deze studie (8.2) en geven we aansluitend het wetenschappelijk belang aan (8.3). Daarna plaatsen wij twee kanttekeningen bij de resultaten van deze studie (8.4) en doen wij suggesties voor verder onderzoek (8.5). Wij sluiten deze studie af met een slotbeschouwing (8.6).

8.1 Antwoord op de probleemstelling

In de probleemstelling van ons onderzoek vroegen wij ons af: *Welk effect heeft een verwerkingsvoorkeur op de omgang met regels?* Ons algemene antwoord op deze overkoepelende probleemstelling is als volgt.

Mensen met verschillende informatieverwerkingsvoorkeuren gaan heel verschillend om met regels. Het zijn werkelijk twee verschillende werelden. Uit ons onderzoek wordt duidelijk dat ze op een zeer uiteenlopende manier regeldruk ervaren en ook op een andere manier beslissen om al dan niet een regel na te leven. Rationele mensen ervaren regeldruk meer bewust en actief, ervaringsgerichte mensen doen dat meer passief en voorbewust (intuïtief). Emoties spelen vooral voor diegenen met een ervaringsgerichte voorkeur een cruciale rol. Het verschil in omgang met regels manifesteert zich op vele manieren, waaronder ook in het vocabulaire dat ze gebruiken en het discours dat zij voeren. Uit de woordkeuze van mensen kunnen we veel leren over de beslisroutes die ze kiezen in hun omgang met regels.

Twee regeldruk discourses

Wat het woordgebruik betreft konden we door gebruik van de *Ngram Viewer* van *Google Books* (Hoofdstuk 4), twee onderscheidende discourses, een rationeel discours en een ervaringsgericht discours, rond regeldruk identificeren. Beide discourses hebben een eigen dynamiek en onderscheiden zich in het emotioneel beleven van regeldruk. Het rationele discours verloopt minder emotioneel en het ervaringsgerichte discours meer emotioneel.

Motieven voor ervaren regeldruk

We ontdekten in de studies van hoofdstukken 5 (Enquête-1) en 6 (experiment), dat in situaties waarin mensen met regels omgaan, informatie over de onrechtvaardigheid van die regel, een bepaalde beleving van regeldruk veroorzaakt. Dus zowel informatie dat regels instrumentele belangen schaden als informatie dat regels sociaal-emotionele belangen schaden, veroorzaakt regeldruk. Dit versterkt ons vermoeden dat mensen regeldruk ervaren als zij de betrokken regels als onrecht beschouwen.

We zagen in Hoofdstuk 4 bovendien dat het geïdentificeerde rationele discours kon worden geassocieerd met instrumentele motieven en het ervaringsgericht discours met sociaal-emotionele motieven. Dit betekent dat rationele mensen in hun regelomgang vooral instrumentele belangen koesteren en regeldruk ervaren als deze belangen door regels (interventies) worden geschaad. Ervaringsgerichte mensen koesteren vooral sociaal-emotionele belangen en beleven regeldruk als deze belangen door regels (interventies) worden geschaad.

Effect regeldruk op nalevingsbereidheid

We ontdekten in de studies van hoofdstukken 5 en 6 een negatief verband tussen de beleving van regeldruk en de nalevingsbereidheid. Dit wil zeggen dat als mensen regeldruk ervaren zij minder bereid zijn om die regels na te leven en vice versa.

Twee routes naar naleving

Regeldruk bleek evenwel nog een specifiek effect op de nalevingsbereidheid te hebben. Wij zagen in dit kader dat mensen twee routes volgen om te beslissen of zij de regel willen navolgen, een directe en een indirecte route. Het experiment van Hoofdstuk 6 liet zien dat de directe route voornamelijk wordt gevolgd door mensen met een rationele voorkeur, waarbij de informatie over instrumentele en sociaal-emotionele belangen direct van invloed is op hun bereidheid om een regel na te leven. De indirecte route, die voornamelijk gevolgd wordt door mensen met een ervaringsgerichte voorkeur, laat zien dat de beleving van regeldruk het effect medieert van onrechtvaardigheidsinformatie op nalevingsbereidheid. Het ziet ernaar uit dat emoties ten gevolge van ervaringen uit het verleden het positieve effect van een rechtvaardige en respectvolle behandeling kan ondermijnen.

Morele beslissingen

Tenslotte zagen we in het woordgebruik van mensen die het gedrag van anderen bij een rechtvaardigheidsconflict in goede banen moesten leiden een verschil in het psychologisch proces van beslissen (Hoofdstuk 7). Uit de woordkeuze waarmee de respondenten hun oplossingen formuleerden konden we, door gebruik te maken van Pennebaker 's woordanalysemethode (LIWC), de patronen achterhalen hoe mensen het probleem benaderden en oplosten. Rationele deelnemers lijken vooral een moreel probleem te overdenken en hierbij meer afstandelijk overwegingen te maken (instrumentele motieven), terwijl ervaringsgerichte deelnemers sociaal gericht zijn en intuïtief beslissen op basis van morele normen (sociaal-emotionele motieven).

Implicaties

Deze bevindingen hebben belangrijke implicaties voor beleidsmakers en professionals die streven naar een betere naleving van regels en minder regeldruk. Ze moeten rekening houden met de verschillende manieren waarop mensen regels verwerken en interpreteren, en strategieën ontwikkelen die inspelen op deze verschillen. Kortom, onze bevindingen hebben een maatschappelijk belang, zoals we in de volgende sectie zullen aangeven. Daarnaast is er ook een wetenschappelijk belang, dat wij in 8.3 zullen bespreken.

8.2 Maatschappelijk belang

Wat betreft de maatschappelijke relevantie: dit onderzoek legt een brug tussen beleidsdiscussies en gedragswetenschappelijk onderzoek naar regelomgang. Het identificeert en onderzoekt de raakvlakken tussen deze twee gebieden, wat leidt tot nieuwe inzichten die relevant zijn voor beleidsmakers. Het blootleggen van een specifieke manier van omgaan met regels die tot nu toe relatief weinig aandacht heeft gekregen in beleidsdiscussies is een belangrijke inbreng. Dit kan bijdragen aan een meer genuanceerde en effectieve beleidsvorming op het gebied van regelgeving.

Het door ons gevonden effect van verwerkingsvoorkeur op de manier waarop mensen met regels omgaan benadrukt dat beleidsmakers rekening moeten houden met het feit dat grote groepen burgers anders omgaan met regels dan de overheid wellicht denkt. Niet iedereen benadert regels op een rationele manier. Dit heeft implicaties voor zowel de beleving van

regeldruk als voor de naleving. Vooral bij mensen met een ervaringsgerichte verwerking kunnen emoties een cruciale rol spelen bij de omgang met regels. Zij moeten daarom als zodanig worden begrepen en erkend, niet genegeerd of tegengewerkt. Emoties, bijvoorbeeld door ervaringen uit het verleden, kunnen het rechtvaardig en respectvol optreden van de overheid te niet doen en ervoor zorgen dat de overheid niet wordt vertrouwd. Dit is een zeer belangrijk punt aangezien dergelijke onrustgevoelens kunnen bijdragen aan maatschappelijke onrust. Voorts is het van maatschappelijk belang te realiseren dat ervaringsgerichte mensen bij hun omgang met regels, andere belangen koesteren dan rationele mensen. Ervaringsgerichte mensen hangen meer aan sociaal-emotionele belangen. Rationele mensen hechten meer aan instrumentele belangen waarbij zij de kosten en baten van regels tegen elkaar afwegen. Een overheid die zich richt op het verminderen van de instrumentele regeldruk (op basis van kosten-batenanalyses) en in dit kader successen claimt zal geen gehoor vinden bij mensen met een ervaringsgerichte voorkeur. Bij hen zal de regeldruk niet afnemen.

Om regeldruk te verminderen dient er rekening te worden gehouden met zowel de rationele- als de meer emotionele, ervaringsgerichte dimensie van gedrag. Over de wijze waarop overheden rekening dienen te houden met beide verwerkingsvoorkeuren kan ons onderzoek een vermoeden formuleren maar geen uitsluitel geven. Wij baseren ons vermoeden op toenemend bewijs dat op individueel menselijk niveau de interactie tussen ervaringsgerichte verwerking en rationele verwerking essentieel is voor optimale persoonlijke groei en creativiteit (*Renaissancemens*). Ons vermoeden wordt gesteund door onderzoek naar het succes van twee interacterende redeneersystemen bij sommige kunstmatige intelligenties (AI's). Deze redeneersystemen lijken sterk op het duale verwerkingssysteem van de mens en net als op het individueel menselijk niveau zien we dat de interactie tussen beide redeneersystemen succesvoller is dan de werking van ieder systeem afzonderlijk.

Anders dan bij *Nudging*, waarbij het gaat om een handig gebruik van gedragswetenschappelijke kennis om rationele-instrumentele belangen veilig te stellen, denken wij dat de overheid zich meer aan de *Renaissancemens* dient te spiegelen. Dit wil zeggen dat de overheid, bij het ontwerpen van beleid, streeft naar een interactie tussen beide verwerkingsstijlen.

8.3 Wetenschappelijk belang

De wetenschappelijke relevantie van ons onderzoek kan worden geïdentificeerd op vier verschillende niveaus. Ten eerste merken wij op dat het gebruik van de componentenanalyse in

de *Ngram Viewer* van *Google Books* leidt tot significante resultaten. Dit toont aan dat deze methode effectief is in het analyseren van complexe gedragspatronen, zoals die welke we zien in de omgang met regels. Het laat tevens zien dat ook de emotionele, ervaringsgerichte beleving van regeldruk meetbaar is.

Ten tweede, het onderzoek maakt duidelijk dat er een verband is tussen percepties van onrechtvaardigheid en regeldruk. Dit is een belangrijk inzicht, omdat het laat zien dat inspanningen om regeldruk te verminderen wellicht ook aandacht dienen te besteden aan de perceptie van rechtvaardigheid.

Ten derde, de identificatie van twee verschillende benaderingen van regels, afhankelijk van iemands informatie verwerkingsvoorkeur, draagt bij aan onze kennis over hoe mensen omgaan met regels en regelgeving. Dit is een cruciale bijdrage, omdat het een beter begrip van nalevingsgedrag mogelijk maakt.

Ten vierde willen we benadrukken dat dit onderzoek de waarde aantoont van het gebruik van theorieën zoals de *Cognitive-Experiential Self-Theory* en het werk van Cropanzano om regeldruk te doorgronden. Het illustreert de manier waarop deze theoretische kaders een psychologische architectuur ontwerpen die ons kan helpen om de relatie tussen regels, rechtvaardigheid en nalevingsgedrag beter te begrijpen.

Achteraf zou onze studie omschreven kunnen worden als een *gedragsbestuurskundig* onderzoek. Het gaat binnen de gedragsbestuurskunde om (1) het toepassen van gedragsinzichten in beleid, (2) het verbeteren van probleemanalyses en (3) het ontwerpen van meer valide beleidstheorieën.⁵⁹⁴ Dit betekent dat deze nog jonge onderzoeksdiscipline een beroep doet op het gebruik van gedragswetenschappelijke inzichten in het gehele beleidsproces. Het impliceert een meer inductieve wijze van beleid maken, waarin wordt geleerd van exploratie en experiment.⁵⁹⁵ In ons geval gaat het om de beschrijving van de psychologische architectuur van de menselijke omgang met regels die gebruikt kan worden bij het ontwerpen en uitvoeren van wet- en regelgevingsbeleid in het algemeen en het regeldrukbeleid in het bijzonder.

⁵⁹⁴ WRR rapport 92 2014, p. 39.

⁵⁹⁵ WRR rapport 92 2014, p. 16.

8.4 Kanttekeningen

Wij willen twee kanttekeningen plaatsen bij de resultaten van ons onderzoek. Als eerste kanttekening willen we memoreren dat ons onderzoek een exploratief onderzoek is waarbij regeldruk en de regelomgang op deze manier voor het eerst wordt onderzocht. Hoewel de resultaten veelbelovend zijn, betekent dit niet noodzakelijkerwijs dat ze in alle omstandigheden hetzelfde zullen zijn. Dit betekent dat er meer onderzoek nodig is om de resultaten verder te bevestigen en uit te diepen. Daarom benadrukken wij dat dit onderzoek moet worden gezien als een eerste stap in het onderzoeken van de complexe psychologische processen bij de omgang met regels.

Een tweede kanttekening plaatsen wij bij de onderzoeken die wij in Hoofdstuk 5 (Enquête-1) en Hoofdstuk 6 (experiment) beschreven. Daar zagen wij dat vooral sociaal-emotionele informatie emoties genereerde (regeldruk) en dat deze emoties het normale effect van deze informatie medieerde. In het experiment zagen we dat bij hoog ervaringsgerichte respondenten juist de instrumentele informatie emoties genereerde die bij hen het normale effect van dergelijke informatie medieerde. Dit was een onverwacht resultaat dat verder onderzoek vereist.

Er is nog veel werk aan de winkel, maar wij zijn ervan overtuigd dat dit onderzoek een belangrijke bijdrage levert aan ons begrip van deze processen.

8.5 Verder onderzoek

Vervolgonderzoek zou zich op twee hoofdgebieden moeten richten.

Ten eerste is het van belang om verder te onderzoeken hoe mensen met een ervaringsgerichte voorkeur omgaan met regels. Dit is een relatief onontgonnen terrein en ons eerste onderzoek heeft al aangetoond dat er belangrijke verschillen zijn in de manier waarop ervaringsgerichte en rationeel gerichte mensen regels benaderen. We moeten deze verschillen verder uitdiepen om beter te begrijpen hoe we de naleving van regels kunnen verbeteren en de ervaring van regeldruk kunnen verminderen.

Een voor de hand liggend voorbeeld is het verder exploreren van de trend van beide regeldruk discoursen. Van Gestel en Hertogh hebben bij hun beschrijving van het begrip regeldruk in Amerika aangegeven dat de aandacht voor regeldruk sterk politiek geladen is. De trend van het instrumentele discours volgt in zijn hoogtepunten de door van Gestel en Hertogh beschreven politieke mijlpalen. Zo zien we de trend reageren op het verkiezingsprogramma van Reagan. Wij weten echter niet of het ervaringsgerichte discours eveneens politiek geladen is. Opvallend is dat wij de trend van het ervaringsgerichte discours na een min of meer constante stijging sinds 1980 een knik naar beneden zien maken in 2016, het jaar waarin Trump zijn verkiezingsslogan *America first* lanceert. Dit lijkt een appèl te doen op een ervaringsgericht verlangen.

Ten tweede is het van belang dat we ons meer richten op het vinden van oplossingen. Ons onderzoek heeft aangetoond dat mensen met verschillende voorkeuren in wezen in verschillende werelden lijken te leven, elk met hun eigen percepties en interpretaties van de werkelijkheid. Dit kan leiden tot onbegrip en zelfs vijandigheid tussen de groepen, omdat hun overleving op het spel staat. Het idee van de “Renaissance mens”, dat ooit door Epstein in een interview werd voorgesteld, is hierbij bijzonder relevant. Dit verwijst naar mensen die zowel een hoge voorkeur voor rationele verwerking hebben als een hoge voorkeur voor ervaringsgerichte verwerking. Er is toenemend bewijs dat op individueel menselijk niveau de interactie tussen ervaringsgerichte verwerking en rationele verwerking essentieel is voor optimale persoonlijke groei en creativiteit. Dus is het van belang te onderzoeken op welke wijze de overheid zich aan de “Renaissance mens” dient te spiegelen. Kan de overheid die beide verwerkingsstijlen wil laten interacteren, een brug vormen tussen de verschillende werelden en bijdragen aan het verminderen van regeldruk en het stimuleren van naleving? Dat is een vraag die toekomstig onderzoek zou moeten beantwoorden.

8.6 Slotbeschouwing

Dit onderzoekstraject was inderdaad een ware Odyssee, vol onbekende paden en verrassende ontdekkingen. Het was een exploratieve onderneming waarbij elke ontdekking nieuwe vragen opriep en ons naar nieuwe richtingen leidde. Dit heeft het onderzoek een dynamisch en on-

voorspelbaar karakter gegeven. We begonnen met een brede vraag, maar hadden geen concreet idee van waar we uiteindelijk zouden uitkomen. Achteraf gezien, met de resultaten die we hebben, is het duidelijk dat deze reis waardevol en productief was. We hebben belangrijke inzichten opgedaan in de manier waarop mensen met verschillende verwerkingsvoorkeuren omgaan met regels, en hebben aan de hand van een door ons geconstrueerde psychologische architectuur, een nieuw pad ontdekt voor toekomstig onderzoek. Het feit dat onze resultaten zo verrassend waren, benadrukt alleen maar hoe waardevol het is om open te staan voor het onbekende en bereid te zijn om te verkennen en te leren.

Het pad dat we hebben bewandeld, heeft niet alleen waardevolle kennis opgeleverd, maar ook belangrijke vragen voor toekomstig onderzoek. Zoals ik al eerder opmerkte, is het van belang om verder te onderzoeken hoe verschillende groepen mensen omgaan met regels, vooral mensen met een ervaringsgerichte voorkeur. Tegelijkertijd is het van belang om oplossen te onderzoeken en te begrijpen op welke wijze overheden het gedrag van mensen in goede banen kan leiden. Zo is het interessant te onderzoeken in hoeverre de overheid zich kan spiegelen aan de “Renaissance mens” om regeldruk te verminderen en de naleving van regels te bevorderen.

Kortom, terwijl onze Odyssee tot een einde komt, begint er een nieuwe. De resultaten die we hebben behaald, geven goede grond voor toekomstig onderzoek. En hoewel we misschien niet precies weten waar dat onderzoek ons zal brengen, kijken we uit naar de volgende reis en de nieuwe inzichten die het ongetwijfeld zal opleveren.