



De Kansspelautoriteit

“Ik zie het als een soort politie van de kansspelbranche”



Een onderzoek naar de houdingen en percepties van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder op de kansspelmarkt

Auteur: Tamsin van Steenis, BSc

Studentnummer: 440694

Studie: Master Criminologie

Profiel: Corporate and Organised Crime

Universiteit: Erasmus Universiteit Rotterdam

Datum: 19 september 2016

Scriptiebegeleider: dr. C.G. van Wingerde

Tweede lezer: dr. G.N.G. Vanderveen

Stageorganisatie: Kansspelautoriteit

Stagebegeleider: mr. L.H. la Roi

Aantal woorden: 23.122

VOORWOORD

Na de warme ontvangst begon ik aan mijn afstudeeronderzoek bij de Kansspelautoriteit. Van januari tot en met juni heb ik het daar erg naar mijn zin gehad. Altijd kon ik wel bij collega's binnenlopen voor vragen, discussies of gewoon voor een gezellig praatje. De mooie uitzichten vanaf de 23^e verdieping maakten het nadenken bovendien een stuk aangenamer. Kansspelautoriteit en collega's: bij dezen wil ik jullie bedanken voor de leuke tijd en voor de mogelijkheid om mijn scriptie bij jullie te schrijven. Ik heb er enorm veel van geleerd! In het bijzonder wil ik mijn stagebegeleider, Lourens la Roi, bedanken. Ook al was je vaak druk, toch maakte je altijd tijd om even met mij te sparren wanneer ik er niet uitkwam. Jouw peptalks en praatjes gaven me de energie en zelfvertrouwen om door te zetten, bedankt!

Natuurlijk zijn er nog meer mensen om te bedanken. Deze scriptie had er namelijk niet gelegen zonder alle vergunninghouders die aan mijn onderzoek hebben meegewerkt. In het bijzonder wil ik de meerjarige vergunninghouders en exploitanten bedanken die ik heb mogen interviewen. Bedankt dat jullie hiervoor tijd vrij wilden maken. Jullie openheid is van grote waarde gebleken voor dit onderzoek.

Ik ben trots op de ervaring die ik tijdens dit scriptieproces heb opgedaan. Zo vond ik het afnemen van de interviews in eerste instantie best spannend, maar gelukkig kwam ik er al snel achter dat het eigenlijk vooral heel leuk is om te doen! Ik vond het vooral interessant om – vanaf het moment dat ik de interviews afnam – de gehele kansspelmarkt in beeld te krijgen. Ondanks dat ik eigenlijk alleen mijn scriptie heb geschreven bij de Kansspelautoriteit, heb ik de organisatie zelf namelijk goed leren kennen. Aan het begin van mijn stage dacht ik dan ook vooral vanuit het perspectief van de Kansspelautoriteit. Het was enorm leerzaam om ook “de andere kant van het verhaal” mee te krijgen tijdens de interviews. Deze waren van groot belang voor mijn onderzoek! Qua inhoudelijke kennis heb ik veel gehad aan de feedback van mijn scriptiebegeleider Karin van Wingerde. Een volgend dankwoord is daarom voor jou. Tijdens de scriptiebesprekingen heb je me geleerd om de strikte Leidse scriptieregels achterwege te laten. Hierdoor heb ik een vrijere schrijfstijl gecreëerd, die nog steeds wetenschappelijk is. Ondanks dat je erg veel van me vroeg en soms behoorlijk streng was, heeft dat dus wel zijn vruchten afgeworpen.

Ook wil ik graag mijn vrienden bedanken. Allereerst mijn “thesis crisis vrienden”. De UB was ons tweede thuis en samen hebben wij ons door de intensieve scriptietijd heengeslagen. Bedankt voor de gezelligheid tijdens de pauzes, de vele koffietjes en de nuttige discussies. Ten tweede mijn ploeggenootjes en andere vriendinnen die vaak voor mij kookten zodat ik door kon met schrijven. Ik zal binnenkort eens lekker voor jullie koken. Ten derde Yolanne, bedankt voor de goede schrijftips en het lezen van mijn scriptie. Ik heb er veel aan gehad! Tot slot Ruben, mijn vriend. De Champs-Élysées en de Ikea zagen we als een relatietest, maar eigenlijk vind ik dat het scriptieproces daar ook wel tussen past. Beiden hadden we het daar erg druk mee, maar gelukkig konden we toch tijd voor elkaar vrijmaken. Jij wist moeilijke zaken te relativiseren en kon altijd een lach op mijn gezicht toveren.

Als laatste wil ik mijn familie bedanken, met name mijn ouders. Pap, bedankt voor het lezen van mijn stukken en de positieve woorden. Jij hebt me geleerd *out of the box* te denken en te relativiseren. Onze discussies over werk, stage en scriptie hebben me enorm gemotiveerd. Mam, jij steunde me door en door en vroeg me altijd hoe het ging. Ik kan me geen lievere en betere ouders wensen dan jullie!

SAMENVATTING

Door de continue ontwikkelingen van het kansspelbeleid krijgt de Kansspelautoriteit een steeds grotere rol als toezichthouder op de kansspelmarkt. Om in de toekomst adequaat toezicht te kunnen houden, is het belangrijk dat de Kansspelautoriteit inzicht krijgt in het functioneren van haar huidige toezicht. Hier draagt deze scriptie aan bij. In dit afstudeeronderzoek staan twee hoofdvragen centraal, namelijk “Hoe zijn de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?” en “Hoe wordt het toezicht van de Kansspelautoriteit ervaren door haar vergunninghouders?”.

Eerst is literatuuronderzoek verricht om inzicht te krijgen in de context van het toezicht van de Kansspelautoriteit. Hieruit kwam onder andere naar voren dat de Kansspelautoriteit bij de uitvoering van toezicht en handhaving een intern afwegingskader hanteert dat is afgeleid van een belangrijk onderdeel van de handhavingsstrategie *responsive regulation*: de handhavingspiramide (Ayres & Braithwaite, 1992). Binnen *responsive regulation* gebruiken toezichthouders verschillende aanpakken voor onder toezicht gestelden. Andersom tonen onder toezicht gestelden verschillende houdingen ten aanzien van de toezichthouder. Deze houdingen noemt Valerie Braithwaite (1984) *motivational postures*. De *motivational postures* benadering is gebruikt om de eerste hoofdvraag te onderzoeken, namelijk “Hoe zijn de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?”. Exploitanten vulden een internetenquête in met daarin een variatie op de *multi-item postures scale* (Braithwaite, 2003) en zij werden geïnterviewd. Meerjarige vergunninghouders werden alleen geïnterviewd. In deze interviews werd tevens de tweede hoofdvraag onderzocht, namelijk “Hoe wordt het toezicht van de Kansspelautoriteit ervaren door haar vergunninghouders?”. Percepties ten aanzien van de Kansspelautoriteit kwamen hieruit naar voren.

De resultaten van de enquêtes zijn kwantitatief geanalyseerd in SPSS en de gespreksverslagen van de interviews zijn kwalitatief geanalyseerd in ATLAS.ti. Vergunninghouders toonden vooral *commitment* (instemming) en *capitulation* (overgave). Zij vinden dat het toezicht van de Kansspelautoriteit de laatste jaren sterk verbeterd is en dat de Kansspelautoriteit een goede positie heeft verworven op de kansspelmarkt. Vergunninghouders toonden echter ook relatief veel *resistance* (weerstand). Dit kan komen doordat vergunninghouders de administratieve last te groot vinden en doordat zij vinden dat de Kansspelautoriteit meer focus op de handhaving van illegale partijen moet leggen. Het financiële argument, namelijk dat vergunninghouders vinden dat zij de Kansspelautoriteit financieren, speelt hierbij een rol. Het is belangrijk dat de Kansspelautoriteit in dialoog blijft met haar vergunninghouders, dat zij hen respectvol en eerlijk behandelt en dat verwachtingen naar elkaar toe worden uitgesproken. Dit kan ervoor zorgen dat *resistance* vermindert. Bovendien draagt dit bij aan een betere relatie tussen de Kansspelautoriteit en haar vergunninghouders.

Toekomstig onderzoek is van belang voor zowel de Kansspelautoriteit als andere Nederlandse toezichthouders. Wanneer ontwikkelingen plaatsvinden, kunnen *motivational postures* van onder toezicht gestelden namelijk veranderen. Door onderzoek krijgen toezichthouders inzicht in deze *motivational postures* en kunnen zij een juiste toezicht- en handhavingsstrategie toepassen. Dit komt ten goede aan de effectiviteit van toezicht en handhaving, én aan de relatie met onder toezicht gestelden.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	11
1.1	Probleembeschrijving	11
1.2	De Kansspelautoriteit als toezichthouder op de kansspelmarkt	11
1.3	Ontwikkelingen van de Kansspelautoriteit	12
1.4	Doel- en vraagstelling	14
1.5	<i>Motivational postures</i> benadering.....	15
1.6	Vergunninghouders van de Kansspelautoriteit	15
1.7	Leeswijzer.....	16
2	<i>Motivational postures</i> en onderzoek naar toezicht: een theoretische analyse	17
2.1	Inleiding.....	17
2.2	<i>Responsive regulation</i> als heersende handhavingsstrategie	17
2.3	De <i>motivational postures</i> benadering	20
2.3.1	<i>Vijf motivational postures</i>	21
2.4	Procedurale rechtvaardigheid	22
2.5	Eerder onderzoek naar <i>motivational postures</i>	23
2.5.1	<i>Hoe wordt onderzoek naar motivational postures uitgevoerd?</i>	23
2.5.2	<i>Hoe worden motivational postures in de praktijk teruggezien?</i>	25
2.5.3	<i>Wat voor betekenis kunnen motivational postures hebben?</i>	27
3	Methoden.....	31
3.1	Inleiding.....	31
3.2	Onderzoekspopulatie.....	31
3.2.1	<i>Exploitanten</i>	31
3.2.2	<i>Meerjarige vergunninghouders</i>	31
3.3	Procedures	32
3.3.1	<i>Literatuuronderzoek</i>	32
3.3.2	<i>Enquêteonderzoek</i>	33
3.3.3	<i>Semigestructureerde interviews</i>	33
3.3.4	<i>Praktische uitvoering interviews met exploitanten</i>	34
3.3.5	<i>Praktische uitvoering interviews met meerjarige vergunninghouders</i>	34
3.4	Instrumenten	35
3.4.1	<i>Opbouw van de enquête</i>	35

3.4.2	<i>Vragenlijsten voor semigestructureerde interviews</i>	36
3.5	Analyses	36
3.5.1	<i>Kwantitatieve analyses</i>	37
3.5.2	<i>Kwalitatieve analyses</i>	37
4	Resultaten van de enquête en semigestructureerde interviews	39
4.1	Houdingen van exploitanten ten aanzien van de Kansspelautoriteit.....	39
4.1.1	<i>Univariate analyses</i>	39
4.1.2	<i>Bivariate analyses</i>	42
4.1.3	<i>Semigestructureerde interviews met exploitanten</i>	46
4.2	Houdingen van meerjarige vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit	47
4.3	Ervaringen van vergunninghouders met het toezicht en het functioneren van de Kansspelautoriteit	47
4.3.1	<i>Ervaringen van exploitanten met het contact met de Kansspelautoriteit</i>	47
4.3.2	<i>Ervaringen van meerjarige vergunninghouders met het contact met de Kansspelautoriteit</i>	48
4.3.3	<i>Ervaringen met de Kansspelautoriteit als toezichthouder</i>	49
4.3.4	<i>Ervaringen met de houding van de Kansspelautoriteit</i>	50
4.3.5	<i>Ervaringen met de wet- en regelgeving</i>	50
4.3.6	<i>Ervaringen met het toezicht en de handhaving van de Kansspelautoriteit</i>	51
4.3.7	<i>De rapportcijfers van de Kansspelautoriteit</i>	53
5	Conclusie en discussie	55
5.1.	Inleiding.....	55
5.2.	Conclusie van dit onderzoek	55
5.3.	Analyse van de resultaten.....	56
5.3.1.	<i>Inhoudelijke discussie</i>	56
5.3.2.	<i>Kwaliteit van onderzoek en beperkingen</i>	58
5.3.3.	<i>Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek</i>	59
6	Referenties	63
6.1	Openbare referenties.....	63
6.2	Kamerstukken	66
6.3	Interne rapportages	66
	Bijlage 1: Overzichtstabel literatuur	67
	Bijlage 2: Schriftelijke vragenlijst “ervaringen met de kansspelautoriteit als toezichthouder”	78
	Sectie 1. Vragen over uw contact met de Kansspelautoriteit	78



Sectie 2. Stellingen	79
Sectie 3. Algemene vragen	80
Bijlage 3: Opbouw schaalvariabelen en betrouwbaarheid.....	83
<i>Commitment</i> ($\alpha = .78$)	83
<i>Capitulation</i> ($\alpha = .75$).....	83
<i>Disengagement</i> ($\alpha = .66$)	83
<i>Resistance</i> ($\alpha = .63$)	83
<i>Game playing</i> ($\alpha = .77$)	84
Procedurale rechtvaardigheid ($\alpha = .94$)	84
Bijlage 4: Overzichtstabel variabelen.....	85
Bijlage 5: Vragenlijsten semigestructureerde interviews	89
Bijlage 6: <i>Motivational postures</i> van geïnterviewde vergunninghouders	91
Bijlage 7: Data interviews	92
Bijlage 8: E-mail aan exploitanten	93
Bijlage 9: E-mail aan meerjarige vergunninghouders	94
Bijlage 10: Coderingen <i>motivational postures</i>.....	95
Bijlage 11: Conceptueel model met coderingen ATLAS.ti	97
Bijlage 12: Overzicht rapportcijfers Kansspelautoriteit.....	98

1 INLEIDING

1.1 Probleembeschrijving

Op maandagavond 7 december 2015 legde de Kansspelautoriteit een illegaal casino in Goor voor de tweede maal stil. De exploitant van het casino kreeg al in oktober 2015 een last onder bestuursdwang opgelegd, maar weigerde toen zijn casino-apparatuur te verwijderen. De Kansspelautoriteit heeft daarop het materiaal laten weghalen, maar vervolgens opende de exploitant zijn casino toch weer met nieuw materiaal.¹

Bovenstaande casus illustreert dat de exploitant van het illegale casino in Goor zijn gedragingen niet aanpaste, ondanks het feit dat de Kansspelautoriteit opnieuw had opgetreden. Waarom gebeurt dit? Hoe ervaren vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit? Dit zijn de vragen die centraal staan in dit afstudeeronderzoek.

1.2 De Kansspelautoriteit als toezichthouder op de kansspelmarkt

Op 1 april 2012 is de Kansspelautoriteit opgericht als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid.² Zij kreeg als nieuwe, onafhankelijke toezichthouder de missie om zich in te zetten voor een attractief, veilig en verantwoord aanbod van kansspelen.³ De Kansspelautoriteit heeft vier taken: 1) vergunningverlening, 2) het geven van voorlichting en informatie aan burgers, 3) toezicht en 4) handhaving.⁴ Toezicht wordt gedefinieerd als “het verzamelen van de informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren”.⁵ Wanneer een toezichthouder dwang uitoefent, wordt door het kabinet gesproken van handhaving (MBZ en Koninkrijksrelaties, 2005, pp. 10-11).

De voorganger van de Kansspelautoriteit, het College van Toezicht op de Kansspelen (CvTK), was een toezichthoudend orgaan dat adviseerde inzake de Wet op de kansspelen (Wok).⁶ Met de invoering van de Kansspelautoriteit zijn toezicht en handhaving geïntensiveerd.⁷ Voor het uitvoeren van de toezicht- en handhavingstaak van de Kansspelautoriteit is een algemeen bestuursrechtelijk handhavingsinstrumentarium geïntroduceerd, bestaande uit de last onder bestuursdwang, de last onder dwangsom en de bestuurlijke boete.⁸ Volgens de beleidsmakers is het voordeel van deze instrumenten dat ze snel en slagvaardig kunnen worden ingezet.⁹ Wanneer bijvoorbeeld reclameregels overtreden worden, kan een dwangsom opgelegd worden waarmee toekomstige uitzendingen van radio- en televisiespotjes worden verboden, zodat toekomstige schade wordt beperkt.¹⁰

¹ Besluit KSA (7 december 2015), van: <http://www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2015/december/illegaal-casino-in-g/>

² Activiteitenplan Kansspelautoriteit 2012-2013, p. 5

³ Activiteitenplan Kansspelautoriteit 2012-2013, p. 9

⁴ Kamerstukken II 2009/10, 32264, nr. 3, p. 2

⁵ Kamerstukken II 2000/01, 27831, nr. 1 (Kaderstellende visie op toezicht)

⁶ Kamerstukken II 1994/95, 23605, nr. 9, p. 2

⁷ Kamerstukken II 2009/10, 32264, nr. 3, p. 2; p. 13

⁸ Kamerstukken II 2009/10, 32264, nr. 3, p. 13

⁹ Kamerstukken II 2009/10, 32264, nr. 3, p. 13

¹⁰ Kamerstukken II 2009/10, 32264, nr. 3, p. 13

Sinds haar oprichting heeft de Kansspelautoriteit als doelstelling om een moderne organisatie te worden, waarbij zij als doortastend toezichthouder in staat is om in te spelen op de complexiteit en veranderbaarheid van de kansspelmarkt.¹¹ Bovendien wil zij zich ontwikkelen tot een door de maatschappij gerespecteerde toezichthouder “door op te treden als een toegankelijke, deskundige en transparante organisatie die op een integere manier een onafhankelijk oordeel vormt en indien nodig slagvaardig optreedt”.¹² Om deze doelstellingen te kunnen bereiken, heeft zij vooral in haar ontwikkelingsfase deskundigheid en ervaring moeten opbouwen.¹³ De Kansspelautoriteit is echter nog een jonge toezichthouder en door de blijvende ontwikkelingen op de kansspelmarkt zal zij zich moeten blijven ontplooiën. In de volgende paragraaf worden de belangrijkste ontwikkelingen besproken waar de Kansspelautoriteit mee te maken heeft.

1.3 Ontwikkelingen van de Kansspelautoriteit

De laatste jaren heeft de Kansspelautoriteit diverse ontwikkelingen op het gebied van toezicht en handhaving doorgemaakt. Zo trad op 1 juli 2013 een gewijzigde versie van de *Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur* (Bibob) in werking. Deze wet moet voorkomen dat onbedoeld criminele activiteiten mogelijk worden gemaakt door het verlenen van vergunningen aan aanbieders met criminele intenties. De aanpassing gaf de Kansspelautoriteit de mogelijkheid de wet Bibob toe te passen op de afgifte van exploitatievergunningen voor kansspelautomaten.¹⁴ Een andere belangrijke ontwikkeling binnen de Kansspelautoriteit zelf was dat zij de taken van het inspectiebedrijf Verispect vanaf 2014 in eigen hand nam.¹⁵ Vóór het bestaan van de Kansspelautoriteit hield Verispect namens de rijksoverheid toezicht op de naleving van de Wok.¹⁶ Later tekenden de Kansspelautoriteit en Verispect een “raamovereenkomst”, wat inhield dat Verispect namens de Kansspelautoriteit toezicht hield op draf- en rensport, kermissen en de speelautomatenbranche.¹⁷ Vanaf 1 januari 2014 is dit veranderd en voert de Kansspelautoriteit zelf de fysieke controles voor speelautomaten op locatie uit, controleert zij de naleving van vergunningen en verzorgt zij de technische inspecties van speelautomaten.¹⁸

Momenteel heeft de Kansspelautoriteit met nog meer ontwikkelingen op de kansspelmarkt te maken, waardoor haar rollen als toezichthouder veranderen en haar takenpakket wordt uitgebreid.¹⁹ In sommige gevallen vereisen de ontwikkelingen aanvullende toezicht- en handhavingsbevoegdheden; niet alleen voor Nederlandse aanbieders, maar ook voor buitenlandse aanbieders.²⁰ Volgens beleidsmakers leggen buitenlandse aanbieders bestuurlijke sancties nu namelijk vaak naast zich neer, wat komt doordat de Kansspelautoriteit weinig toereikende handhavinginstrumenten heeft om het illegale aanbod van kansspelen op afstand tegen te gaan.²¹ In het wetsvoorstel *Kansspelen op afstand* (Koa) zijn daarom nieuwe handhavinginstrumenten opgenomen.²²

¹¹ Activiteitenplan Kansspelautoriteit 2012-2013, p. 5

¹² Activiteitenplan Kansspelautoriteit 2012-2013, p. 5

¹³ *Kamerstukken II* 2010/11, 24557, nr. 127, p. 6

¹⁴ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2013, p. 11

¹⁵ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2013, p. 17

¹⁶ Jaarverslag Verispect 2008

¹⁷ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2013, p. 17

¹⁸ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2013, p. 17

¹⁹ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2015, p. 44

²⁰ *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3, p. 41

²¹ *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3, pp. 40-41

²² *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3, pp. 40-41

Dit wetsvoorstel betreft enkele belangrijke ontwikkelingen voor de Kansspelautoriteit. In juli 2014 stemde de Ministerraad met dit wetsvoorstel in en momenteel is het in schriftelijke behandeling bij de Eerste Kamer (Kansspelautoriteit, 2016). Dit wetsvoorstel betreft de modernisering van de Wok. Wanneer het daadwerkelijk aangenomen wordt en de wet in werking treedt, wordt een vergunningstelsel voor online kansspelen geïntroduceerd, wat het verbod dat daar momenteel nog op geldt, opheft.²³

Een tweede belangrijke ontwikkeling betreft het plan van het Kabinet voor herziening van casinospelen. Deze herziening houdt in dat Holland Casino, nu nog de enige legale aanbieder van casinospelen, in 2017 geprivatiseerd wordt. Het plan is om tien vestigingen onder de naam Holland Casino en vier vestigingen afzonderlijk te verkopen. Daarnaast mag de Kansspelautoriteit twee nieuwe vergunningen verlenen, waardoor het aantal casino's in Nederland zou worden uitgebreid van 14 naar 16 casino's.²⁴

Per 1 januari 2017 wil het Kabinet ten derde het loterijstelsel vernieuwen door ruimte te bieden aan nieuwe initiatieven voor landelijke goeddoelenloterijen die aan strikte voorwaarden moeten voldoen.²⁵ De Kansspelautoriteit moet op een verantwoorde en transparante wijze de vergunningverlening uitvoeren, zodat het Kabinet kan controleren of door de Kansspelautoriteit wel rekening wordt gehouden met deze strikte voorwaarden.²⁶

Ten vierde wil het ministerie van Veiligheid en Justitie het Speelautomatenbesluit 2000 vernieuwen. Dit besluit bevat de regelgeving op het gebied van kansspelautomaten.²⁷ Uit onderzoek blijkt dat deze regelgeving complex en verouderd is en daarom wil het ministerie van Veiligheid en Justitie de regels gaan versimpelen en moderniseren.²⁸

Een laatste belangrijke ontwikkeling is dat de Kansspelautoriteit een rol heeft gekregen in het toezicht op de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft).²⁹ Zij is sinds 1 januari 2016 verantwoordelijk voor het Wwft-toezicht op speelcasino's en in 2017 zal zij – als de Vierde Anti-witwasrichtlijn geïmplementeerd wordt – de gehele kansspelsector onder haar hoede nemen.³⁰

De Kansspelautoriteit heeft de laatste jaren een grotere rol als toezichthouder gekregen en door de continue ontwikkelingen van het kansspelbeleid wordt deze in de toekomst dus alleen maar groter. De Kansspelautoriteit bevindt zich in een periode van professionalisering.³¹ In deze fase moet zij bepaalde keuzes maken over de rol die zij heeft en over hoe zij hiermee omgaat. Hoe kan zij bijvoorbeeld het beste toezicht houden op de kansspelmarkt en hoe moet zij zich als toezichthouder nu precies positioneren?

Op de kansspelmarkt is onderzoek gedaan naar de aard en omvang van de kansspelmarkt (Homburg & Oranje, 2009; WODC, 2011), naar consumentenbescherming (Hof, Rosenboom & Van der Werff, 2015; De Bruin, Fris, Braam & Verbraeck, 2008) en naar verslavingsproblematiek (Goudriaan, 2012; Kruize & Bieleman, 2015). Ook heeft de Kansspelautoriteit twee marktscans gedaan waarin de marktstructuur en het marktgedrag besproken worden en waarin gekeken wordt of de publieke belangen behartigd worden: preventie van kansspelverslaving,

²³ Kamerstukken II 2013/14, 33996, nr. 3, p. 17

²⁴ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2015, p. 46

²⁵ Kamerstukken II 2013/14, 33996, nr. 3, p. 17

²⁶ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2015, p. 45

²⁷ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2015, p. 46

²⁸ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2015, p. 46

²⁹ Convenant Kansspelautoriteit en AFM, 2016, pp. 1-5

³⁰ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2015, p. 20

³¹ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2014, p. 9

consumentenbescherming en het tegengaan van fraude en criminaliteit.³² Ondanks dat er dus veel onderzoek is gedaan naar verschillende facetten van de kansspelmarkt, is onderzoek naar de ervaringen van vergunninghouders met het toezicht van de Kansspelautoriteit schaars. In opdracht van de Kansspelautoriteit is in 2015 één tevredenheidsonderzoek gedaan dat het meest verwant is aan dit onderwerp. Over de uitkomsten van dit onderzoek kan niets gezegd worden, omdat de Kansspelautoriteit deze niet openbaar heeft gemaakt. De focus lag in dit onderzoek echter op de doelstellingen van de Kansspelautoriteit en dus niet zozeer op ervaringen met het toezicht. Bovendien was dit onderzoek niet gericht op alle vergunninghouders, maar alleen op de meerjarige vergunninghouders.³³

Voor de Kansspelautoriteit is het belangrijk om te weten hoe haar vergunninghouders het toezicht ervaren. De beslissende fase waarin de Kansspelautoriteit zich momenteel bevindt, vraagt allereerst om inzicht in de wijze waarop de Kansspelautoriteit momenteel toezicht houdt.³⁴ Daaruit kan worden afgeleid hoe de Kansspelautoriteit zich als toezichthouder positioneert op de kansspelmarkt. Ten tweede vraagt deze fase om inzicht in houding(en) en percepties ten aanzien van het toezicht van de Kansspelautoriteit. Deze zijn immers een reactie op de manier waarop de Kansspelautoriteit zich positioneert.³⁵ Wanneer deze vraagstukken beantwoord worden, kan de Kansspelautoriteit daarop inspelen om zo haar positie als toezichthouder op de kansspelmarkt te versterken. Bovendien kan de Kansspelautoriteit erop anticiperen wanneer ontwikkelingen plaatsvinden, zoals inwerkingtreding van de wet Koa. Adequaat toezicht kan dan ook in toekomst bewerkstelligd worden.

1.4 Doel- en vraagstelling

Voor de Kansspelautoriteit is nog niet duidelijk hoe er tegen haar als toezichthouder wordt aangekeken en daarom wilde zij dat hier onderzoek naar gedaan werd. Zij heeft hiervoor twee stageplaatsen ter beschikking gesteld die ik samen met een medestudent van januari 2016 tot en met juni 2016 heb vervuld. In deze scriptie worden de houdingen en percepties van onder toezicht gestelden van de Kansspelautoriteit onderzocht. De Kansspelautoriteit noemt hen vergunninghouders. Deze term zal in het vervolg van dit onderzoek aangehouden worden.

Het doel van mijn onderzoek is dus om de houdingen en percepties van vergunninghouders ten aanzien van het toezicht van de Kansspelautoriteit te onderzoeken, zodat de Kansspelautoriteit inzicht krijgt in hoe zij als toezichthouder functioneert. Dit kan bijdragen aan het verbeteren van het toezicht in de toekomst.

De twee hoofdvragen van dit onderzoek luiden als volgt: *“Hoe zijn de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?”* en *“Hoe wordt het toezicht van de Kansspelautoriteit ervaren door haar vergunninghouders?”*

Alvorens onderzoek te kunnen doen naar percepties en houdingen van onder toezicht gestelden, moet bekeken worden wat hier in de literatuur al over bekend is. De volgende paragraaf bevat daarom een korte theoretische analyse, die in hoofdstuk 2 uitgebreid wordt.

³² Kansspelautoriteit (2014). *Marktscan: Analyse van de Nederlandse kansspelmarkt 2013*, p. 7. Den Haag: Kansspelautoriteit; Kansspelautoriteit (2015). *Marktscan landgebonden toezicht 2014*, p. 7. Den Haag: Kansspelautoriteit.

³³ Interne rapportage I, p. 4

³⁴ Gebleken uit communicatie met Senior handhavingsjurist L. la Roi en Onderzoekscoördinator R. Halbersma van de Kansspelautoriteit.

³⁵ Gebleken uit communicatie met Senior handhavingsjurist L. la Roi en Onderzoekscoördinator R. Halbersma van de Kansspelautoriteit.

1.5 Motivational postures benadering

Houdingen van onder toezicht gestelden worden door Valerie Braithwaite³⁶ (1994) *motivational postures* genoemd. Volgens Braithwaite (2014, p. 195) zijn dit de signalen die mensen naar autoriteiten zenden – en de houding en afstand die zij aannemen ten opzichte van de toezichthouder – als reactie op acties van die autoriteit. Onder toezicht gestelden ontwikkelen dus zowel motieven voor regelnaleving als houdingen ten aanzien van de toezichthouder. Hiermee worden verschillende soorten van waardering voor en instemming met het toezicht van de autoriteit aangegeven (Braithwaite, 2014, p. 195). Braithwaite (2014, p. 916) maakt een onderscheid tussen vijf *motivational postures*, variërend van een instemmende houding tot een vijandelijke houding. Een meer gedetailleerde beschrijving van de *motivational postures* wordt gegeven in hoofdstuk 2.

Wanneer *motivational posture(s)* van onder toezicht gestelden bekend zijn bij autoriteiten, kunnen zij hierop inspelen om een betere werkrelatie te ontwikkelen en hogere effectiviteit te bereiken (Braithwaite, 2014, p. 916). Deze benadering is al in verschillende contexten onderzocht, zoals in de context van belastingen (Braithwaite, 2009), milieubescherming (Bartel & Barclay, 2011) en bedrijfsgezondheid en -veiligheid (Braithwaite, 2011). In de context van kansspelen is deze benadering nog nooit onderzocht en ook in Nederland is zelden wetenschappelijk onderzoek gedaan naar *motivational postures*. Ik vind het daarom interessant om deze benadering toe te passen in mijn onderzoek, want wellicht worden zo nieuwe inzichten voor het toezicht van de Kansspelautoriteit verschaft. In dit onderzoek wordt de *motivational postures* benadering gebruikt om te onderzoeken welke houdingen en percepties vergunninghouders hebben ten aanzien van het toezicht van de Kansspelautoriteit en ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder. In de volgende paragraaf wordt de doelgroep van vergunninghouders besproken.

1.6 Vergunninghouders van de Kansspelautoriteit

In dit onderzoek staan de vergunninghouders van de Kansspelautoriteit centraal. Vergunninghouders zijn legale aanbieders van landgebonden kansspelen waarbij de spelers fysiek aanwezig zijn (Homburg & Oranje, 2009, p. 12). Landgebonden kansspelen mogen in principe uitsluitend op fysieke locaties, zoals casino's en speelhallen³⁷, worden aangeboden.³⁸ De legale landgebonden kansspelmarkt bestaat uit vergunninghouders van loterijen (Nederlandse Staatsloterij, Holding Nationale Goede Doelen Loterijen³⁹, samenwerkende non-profit loterijen⁴⁰, De Lotto⁴¹), sportweddenschappen (De Lotto, Sportech Racing B.V.), casinospelen (Holland Casino tafelspelen) en kansspelautomaten (Holland Casino casinoautomaten, speelhalautomaten).⁴²

Mijn onderzoek gaat over houdingen en percepties van vergunninghouders. Deze percepties veronderstellen dat de toezichthouder een relatie heeft met haar onder toezicht gestelden (Mulder, Van de Vegt & Ponsioen, 2014, p. 8). Ondanks het feit dat de Kansspelautoriteit wel toezicht houdt op illegale kansspelen, heeft zij geen directe relatie met de illegale kansspelaanbieders en daarom richt ik me in mijn onderzoek niet op deze groep. In mijn onderzoek richt ik mij dan ook alleen op de legale aanbieders: meerjarige vergunninghouders en exploitanten van kansspelautomaten.

³⁶ In dit onderzoek wordt gesproken over twee verschillende Braithwaite's, namelijk John Braithwaite en zijn vrouw, Valerie Braithwaite. Ter verduidelijking: John Braithwaite hoort bij *responsive regulation* en de handavingspiramide en Valerie Braithwaite hoort bij de *motivational postures* benadering.

³⁷ Kamerstukken II 2009/10, 32264, nr. 3, p. 19

³⁸ Kansspelautoriteit (2015). *Marktscan landgebonden toezicht 2014*, p. 18. Den Haag: Kansspelautoriteit.

³⁹ Omvat Nationale Postcode Loterij, BankGiro Loterij en VriendenLoterij

⁴⁰ Samenwerkende non-profit loterijen, Jantje Beton, De Grote Clubactie, de Zonnebloem, KWF Kankerbestrijding en Scouting Nederland

⁴¹ Inclusief Instantloterij

⁴² Kansspelautoriteit (2014). *Jaarverslag 2014: Op stoom & op koers*, p. 54. Den Haag: Kansspelautoriteit.

1.7 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft de relevante literatuur weer, waarbij eveneens aandacht wordt besteed aan de gedachten die ten grondslag liggen aan de *motivational postures* benadering. In hoofdstuk 3 worden de methoden van onderzoek besproken. Hoofdstuk 4 toont de resultaten van dit onderzoek. In hoofdstuk 5 wordt tot slot de conclusie weergegeven en worden de resultaten verder bediscussieerd. Beperkingen van deze studie en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek vormen hier ook een onderdeel van.

2 MOTIVATIONAL POSTURES EN ONDERZOEK NAAR TOEZICHT: EEN THEORETISCHE ANALYSE

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de wetenschappelijke literatuur omtrent verschillende houdingen en percepties ten aanzien van toezicht besproken. In de context van naleving is hier veel onderzoek naar gedaan. De benadering die centraal staat, is de *motivational postures* benadering (Braithwaite, Braithwaite, Gibson & Makkai, 1994). Wat deze benadering inhoudt, hoe deze benadering toegepast wordt in onderzoek en wat *motivational postures* zeggen over toezicht, wordt in dit hoofdstuk daarom besproken. Om de achtergrond van de *motivational postures* benadering uit te leggen, begin ik met het bespreken van de handhavingsstrategie *responsive regulation* en de daaraan ten grondslag liggende motieven voor regelnaleving (Ayres & Braithwaite, 1992; Kagan & Scholz, 1984).

2.2 *Responsive regulation* als heersende handhavingsstrategie

In de jaren '80 en '90 was er een discussie gaande over welke handhavingsstrategie het beste toegepast kon worden: een strategie op basis van punitiviteit of een strategie op basis van *compliance*. In deze discussie namen Hawkins (1984) en Pearce en Tombs (1990) twee uiterste standpunten in. Hawkins (1984, p. 4) maakte in zijn boek over de regulering van milieuvervuiling duidelijk dat hij een voorstander was van de strategie op basis van *compliance*, waarbij – in plaats van het dreigen met sancties – overtuiging van onder toezicht gestelden voorop staat. Pearce en Tombs (1990, p. 434) waren voorstanders van de strategie op basis van punitiviteit, waarbij organisaties vervolgd en gestraft worden voor overtredingen van de regels. Een dergelijke strenge handhaving zou volgens Pearce en Tombs (1990, p. 438) de kosten van overtreding vergroten en de baten ervan verkleinen. Met deze gedachte veronderstellen zij dat gedrag rationeel is. Wanneer onder toezicht gestelden rationeel denken, zou strenge handhaving er volgens Pearce en Tombs (1990, p. 438) toe kunnen leiden dat onder toezicht gestelden als het ware dwang ervaren om totale kwaliteitscontrole uit te oefenen over de werkzaamheden binnen de organisatie. De kosten van overtreding zijn immers hoog. Deze kwaliteitscontrole kunnen zij uitoefenen door bijvoorbeeld constant de bedrijfsstructuur te verbeteren, waardoor regelnaleving gestimuleerd wordt (Pearce & Tombs, 1990, p. 438). Een punitieve aanpak was volgens Pearce en Tombs (1990, p. 440) dan ook noodzakelijk en gewenst. Hawkins (1984, p. 5) was het er echter niet mee eens dat dwang uitgeoefend moest worden om onder toezicht gestelden tot regelnaleving te brengen. Hij vond dat onder toezicht gestelden in overeenstemming met de regels gebracht moesten worden door hen hiertoe te overtuigen.

Door de jaren heen bemoeiden ook andere onderzoekers zich met deze discussie. Daaruit kwam onder andere naar voren dat beide handhavingsstrategieën nadelen kennen (Bardach & Kagan, 1982; Sinclair, 1997; Willemsen, Leeuw & Leeuw, 2008; Parker, 2006; Van Erp & Van Wingerde, 2013). Volgens Sinclair (1997, p. 531) en Bardach en Kagan (1982, pp. 133-134) is punitiviteit duur en leidt deze aanpak tot vijandelijke verstandhoudingen. De toezichthouder en onder toezicht gestelden komen namelijk tegenover elkaar te staan in plaats van dat zij samenwerken. Als gevolg van deze vijandelijke opstelling kan een punitieve strategie volgens Willemsen et al. (2008, p. 108) leiden tot weerstand van onder toezicht gestelden, omdat deze strategie gebaseerd is op wantrouwen en

afschrikking. Volgens Willemsen et al. (2008, p. 108) kan een handhavingsstrategie op basis van *compliance* daarentegen leiden tot collusie of inpalming. Dit betekent volgens hen bijvoorbeeld dat de toezichthouder en onder toezicht gestelden tegelijkertijd wederzijdse sympathie ervaren én baat hebben bij het verborgen houden van verboden activiteiten (Willemsen et al., 2008, p. 108). Parker (2006, p. 593) sluit zich hierbij aan door te stellen dat toezichthouders zichzelf in de problemen brengen wanneer zij tot *compliance* proberen te komen door de handhavingsstrategie hiernaar in te richten. Toezichthouders zouden volgens haar dan alleen nog maar zwak kunnen optreden, waardoor juist geen *compliance* bereikt wordt en de legitimiteit van de toezichthouder wordt ondermijnd (Parker, 2006, p. 593). Een te zachte en begripvolle vorm van handhaving kan volgens Van Erp en Van Wingerde (2013, p. 27) bovendien leiden tot een te kleine afstand tussen de toezichthouder en onder toezicht gestelden, waardoor de toezichthouder haar onafhankelijkheid zou verliezen.

Ook Ayres en Braithwaite (1992) erkenden dat geen van beide handhavingsstrategieën perfect is. Anders dan Hawkins (1984) en Pearce en Tombs (1990) waren zij van mening dat niet moest worden gekozen tussen óf de strategie op basis van punitiviteit óf de strategie op basis van *compliance*, maar zij vonden dat deze juist met elkaar gecombineerd moesten worden (Ayres & Braithwaite, 1992). Er bestaan immers ook verschillende motieven voor naleving en overtreding (Ayres & Braithwaite, 1992; Kagan & Scholz, 1980). Zo legden Kagan en Scholz (1980, pp. 352-356) uit dat er drie typen van onder toezicht gestelden bestaan. Allereerst noemden zij de “niet-kunners”. Deze onder toezicht gestelden falen op organisatieniveau bij het implementeren van een *compliance* strategie of zij leven min of meer toevallig de regels na. Zij overtreden de regels dus uit ondeskundigheid. Ten tweede noemden zij “calculerende overtreders”. Deze onder toezicht gestelden hebben financiële motieven voor overtreding en zij vinden de baten van overtreding zwaarder wegen dan de sanctiekosten die deze overtreding met zich brengt. Tot slot noemden Kagan en Scholz de “politieke burgers”, die het enerzijds wel eens zijn met de wet- en regelgeving, maar deze anderzijds vaak puur uit eigenbelang de regels niet naleven.

Als gevolg hiervan ontwikkelden Ayres en Braithwaite (1992) een handhavingsstrategie die gebaseerd was op *compliance* én punitiviteit: *responsive regulation*. Deze strategie beoogt volgens Ayres en Braithwaite (1992, p. 5) dat een toezichthouder haar reactie(s) op regelovertredingen dient af te stemmen op de houding en motieven van de onder toezicht gestelde.

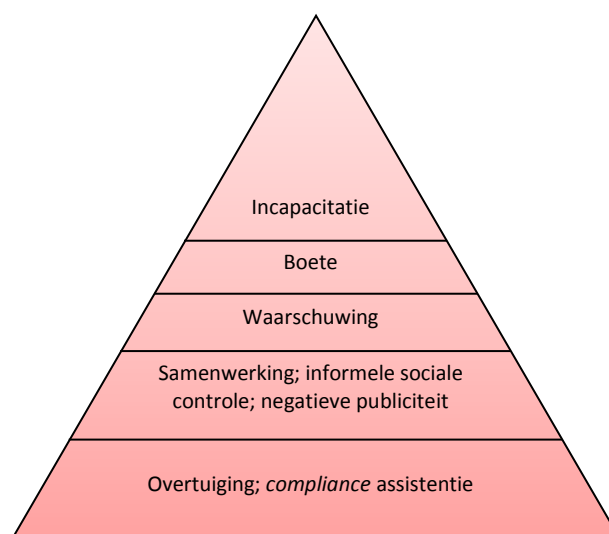
Binnen deze benadering hanteren zij vijf uitgangspunten. Ten eerste zijn Ayres en Braithwaite (1992) voorstanders van het combineren van instrumenten van beide handhavingsstrategieën. Zij beargumenteren dat toezichthouders op deze manier responsief kunnen reageren op overtredingen, zodat zij tot interventies komen die het beste passen bij de attitudes en motieven van de onder toezicht gestelden (Van Erp, 2008, p. 11). Dit sluit aan bij een tweede uitgangspunt: responsiviteit ten opzichte van zakelijke motivaties. Volgens Ayres en Braithwaite (1992) kunnen toezichthouders beginnende bedrijven bijvoorbeeld op weg helpen om hen zo tegelijkertijd van regelnaleving te overtuigen, of zij kunnen frequente daders bijvoorbeeld juist direct straffen. Deze overtuigende aanpak is goedkoper dan afgedwongen naleving en bevordert de relatie tussen de toezichthouder en onder toezicht gestelden (OECD, 2014, p. 33; Ayres & Braithwaite, 1992). Wanneer deze aanpak werkt, kan deze bovendien zorgen voor vrijwillige *compliance* op de lange termijn, wat een derde uitgangspunt van *responsive regulation* betreft. Een vierde uitgangspunt is *governance*. Dit betekent dat bij het toezicht derde partijen betrokken worden. Wanneer andere regulerende instanties bevoegdheden hebben die de toezichthouder niet heeft, zoals de beschikking over dwingende middelen, kan samenwerking leiden tot een betere regulering van de markt (Van Erp, 2008, pp. 10-14). Ayres en Braithwaite (1992) noemden tot slot als laatste uitgangspunt escalatie, wat betekent

dat punitieve sancties een stok achter de deur zijn. Wanneer andere instanties echter beter vrijwillige naleving kunnen stimuleren bij onder toezicht gestelden dan de toezichthouder zelf, is escaleren met sancties volgens Van Erp (2008, p. 14) niet nodig.

Al deze uitgangspunten in acht genomen, zijn Ayres en Braithwaite (1992) dus van mening dat toezichthouders in eerste instantie moeten overreden als handhavingsstrategie. Wanneer dit niet lukt, kunnen straffen als stok achter de deur dienen om meer kracht aan de overtuiging te geven (Van Erp, 2008, p. 13). Dit noemen Ayres en Braithwaite de strategie van “*speaking softly, while carrying a strong stick*” (Van Erp, 2008, p. 13). Ook Nederlandse toezichthouders hangen vaak niet één handhavingsstrategie aan. Verschillende strategieën leiden immers tot effectieve beïnvloeding van onder toezicht gestelden. Handhavingsstrategieën worden gemixt en toezichthouders zijn vaak “hard waar het moet, zacht waar het kan” (Van Erp, 2008, pp. 13-14).

Veel Nederlandse toezichthouders zijn geïnspireerd door de visuele weergave van het uitgangspunt van escalatie: de handhavingspiramide (Ayres & Braithwaite, 1992; Van de Bunt, Van Erp & Van Wingerde, 2007, p. 390). Ook de Kansspelautoriteit hanteert bij het uitvoeren van toezicht en handhaving een van die piramide afgeleid intern afwegingskader.⁴³ In Figuur 1 is een voorbeeld van een dergelijke handhavingspiramide te zien. Het ging Ayres en Braithwaite (1992, p. 36) echter puur om de piramidevorm, want bij verschillende contexten van regulering horen ook verschillende soorten interventies. Deze interventies bevinden zich in verschillende lagen van de piramide. De onderste laag illustreert volgens Ayres en Braithwaite (1992, p. 35) de eerste stap die door toezichthouders genomen kan worden om op een zachte wijze *compliance* te bereiken. Hierbij probeert de toezichthouder onder toezicht gestelden op een op herstel gerichte wijze van handhaving – door middel van overtuiging – tot regelnaleving te brengen. Wanneer deze eerste stap niet werkt, gaat de toezichthouder over op de tweede stap, die in dit geval bestaat uit het samenwerken met derde partijen. Als interventies uit deze laag eveneens geen effect hebben, stijgt de toezichthouder nog een laag en gaat zij over op het geven van een waarschuwing. Wanneer deze interventie nog steeds niet tot regelnaleving leidt, kunnen punitievere wijzen van handhaving toegepast worden. Daarbij worden bijvoorbeeld boetes uitgedeeld of zelfs gevangenisstraffen opgelegd (Ayres & Braithwaite, 1992, pp. 35-36). Ayres en Braithwaite zien de interventies uit de bovenste laag van de piramide als escalerende sancties die puur dienen als stok achter de deur.

Om de handhavingspiramide op een juiste manier toe te kunnen passen, is het voor de Kansspelautoriteit van belang dat zij de motieven voor regelnaleving en de attitudes van haar doelgroep goed kent. Om deze motieven en attitudes beter te leren kennen en in beeld te brengen, maak ik in dit onderzoek gebruik van de op *responsive regulation* gebaseerde *motivational postures* benadering van Valerie Braithwaite (1994). Deze benadering wordt in de volgende paragraaf uitgebreid besproken.



Figuur 1. Voorbeeld van een handhavingspiramide (Ayres & Braithwaite, 1992, p. 35)

⁴³ Interne rapportage II

2.3 De *motivational postures* benadering

Wanneer toezichthouders een responsieve aanpak aanhangen, stemmen zij hun reacties en interventies af op de houding(en) en motieven van onder toezicht gestelden. Deze worden gevormd door hun percepties van het toezicht of van de toezichthouder (Braithwaite, 2014). Voorbeelden van zulke percepties zijn of zij bepaalde regels van de autoriteit accepteren en of zij de autoriteit als een legitieme autoriteit beschouwen. Door deze percepties nemen onder toezicht gestelden een bepaalde afstand aan tot de toezichthouder en vormen zij attitudes ten aanzien van de toezichthouder (Harris & McCrae, 2005, p. 28; Ayres & Braithwaite, 1992, p. 4). Op basis van deze gedachte en aan de hand van de *responsive regulation* benadering van Ayres en Braithwaite (1992) heeft Valerie Braithwaite (1994) de *motivational postures* benadering ontwikkeld.

Volgens Valerie Braithwaite (2014, p. 915) zijn *motivational postures* de signalen die mensen naar autoriteiten zenden – en de houding die zij aannemen – als reactie op acties van die autoriteit. Op het gebied van regulering en preventie van criminaliteit spelen *motivational postures* volgens haar een belangrijke rol, omdat deze mede het succes van de autoriteit bepalen. *Motivational postures* tonen namelijk verschillende soorten van waardering voor en instemming met het toezicht van de autoriteit aan (Braithwaite, 2014, p. 915). Zo blijkt daaruit bijvoorbeeld of onder toezicht gestelden de autoriteit vertrouwen, of zij de autoriteit beschouwen als legitiem en of zij willen samenwerken met de autoriteit (Braithwaite, 2014, p. 915).

De basis van de *motivational postures* benadering wordt volgens Braithwaite (2014, p. 916) gevormd door de (psychologische) afstand die onder toezicht gestelden tussen zichzelf en de autoriteit ervaren. Deze afstand bepaalt vervolgens de zakelijke relatie tussen de twee. Enerzijds is het volgens Braithwaite (2014, p. 196) zinvol voor onder toezicht gestelden om een goede zakelijke relatie met de autoriteit te onderhouden, omdat de autoriteit succes en veiligheid aan onder toezicht gestelden kan bieden. Anderzijds kan een autoriteit de vrijheid van onder toezicht gestelden beperken, doordat zij in het werkveld van onder toezicht gestelden regels opstelt en uitvoert. Wanneer onder toezicht gestelden het in dat geval niet eens zijn met de autoriteit, is het volgens Braithwaite (2014, p. 196) verstandiger voor hen om meer afstand te bewaren ten opzichte van de toezichthouder.

Door de afstand die onder toezicht gestelden ervaren ten opzichte van de toezichthouder, hebben zij verschillende houdingen en percepties van de toezichthouder. Het gaat in deze benadering dus om de vraag hoe onder toezicht gestelden de toezichthouder zien. Wanneer de percepties en attitudes van onder toezicht gestelden bekend zijn, kunnen autoriteiten hier volgens Braithwaite (2014, p. 916) namelijk op inspelen om zo een betere zakelijke relatie te ontwikkelen en de effectiviteit van het toezicht te vergroten. Om deze doelen te bereiken, is inzicht in *motivational postures* van belang (Braithwaite, 2014, pp. 916-918). *Motivational postures* geven volgens Braithwaite (2014, p. 918) inzicht in weerstand die onder toezicht gestelden kunnen tonen ten opzichte van de autoriteit.

In dit onderzoek wordt onderzocht welke percepties en houdingen onder toezicht gestelden hebben ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder met behulp van onder andere de *motivational postures* benadering. In de volgende subparagraaf wordt uitgelegd welke *motivational postures* er zijn en wat deze precies inhouden.

2.3.1 Vijf motivational postures

Braithwaite (2014, p. 918) legt uit dat onder toezicht gestelden meerdere *postures* kunnen hebben. *Motivational postures* zijn dus multidimensionaal. Dit heeft als gevolg dat het voor een autoriteit belangrijk is om te bedenken welke *postures* zij wenst te ontvangen én om de *postures* van onder toezicht gestelden vervolgens ook te kunnen lezen en begrijpen. Wanneer dit het geval is, is de toezichthouder volgens Braithwaite (2014, p. 918) in staat om samenwerking met onder toezicht gestelde te ontlocken en de effectiviteit van de autoriteit te vergroten.

Braithwaite (2014, pp. 916-917) maakt een onderscheid tussen vijf *motivational postures*. Allereerst kan *commitment* (instemming) getoond worden ten aanzien van de toezichthouder. Hierbij gelooft de onder toezicht gestelde in de doelstellingen van de autoriteit en is zij van mening dat deze door iedereen nagestreefd zouden moeten worden. Zij doet in dit geval nog meer dan de autoriteit van haar vraagt, opdat de goede werkrelatie met de autoriteit behouden blijft. Gedrag dat geassocieerd wordt met deze *posture* is bijvoorbeeld het voelen van een morele plicht om belasting te betalen, verantwoordelijkheid hiertoe ervaren en uit goede wil belasting betalen (Braithwaite, 2003, p. 20).

Ten tweede beschrijft Braithwaite (2014, p. 916) de houding '*capitulation*' (overgave), waarbij de onder toezicht gestelde de autoriteit accepteert en doet wat van haar verwacht wordt. Het maakt hierbij niet uit of zij de doelstellingen van de autoriteit wel of niet begrijpt, omdat zij ervan uitgaat dat de kennis van de autoriteit superieur is en dat zij dus het beste weet wat er gedaan moet worden. Gedrag dat geassocieerd wordt met deze *posture* is bijvoorbeeld het samenwerken met de autoriteit en het toegeven van fouten aan de autoriteit (Braithwaite, 2003, p. 20).

Ten derde benoemt Braithwaite (2014, p. 916) '*resistance*' (weerstand), waarbij de onder toezicht gestelde een vijandelijke houding aanneemt ten aanzien van de autoriteit. Zij is niet tevreden met de manier waarop de autoriteit functioneert, omdat zij vindt dat de autoriteit mensen onredelijk en oneerlijk behandelt. Daarentegen accepteert zij de doelstellingen van de autoriteit wel. Gedrag dat geassocieerd wordt met deze *posture* is bijvoorbeeld het niet altijd tevredenstellen van de autoriteit en het van mening zijn dat ook andere onder toezicht gestelden zich tegen de autoriteit zouden moeten opstellen (Braithwaite, 2003, p. 20). Braithwaite onderscheidt twee typen weerstand: resistente weerstand en onachtzame weerstand. Met resistente weerstand bedoelt zij dat onder toezicht gestelden hun beklag tonen over de manier waarop de autoriteit haar taken waarborgt, maar tegelijkertijd zijn deze onder toezicht gestelden het wel eens met de doelstellingen van de autoriteit. Met onachtzame weerstand bedoelt zij dat onder toezicht gestelden het bestaan van de autoriteit bestrijden en het gezag ondermijnen. Deze twee soorten weerstand staan in verband met twee *motivational postures*. Resistente weerstand verhoudt zich tot de *resistance posture* en onachtzame weerstand verhoudt zich tot de volgende *posture*: *disengagement* (Braithwaite, 2014, pp. 916-917).

'*Disengagement*' (terugtrekking) is volgens Braithwaite (2014, pp. 916-917) de houding waarbij de onder toezicht gestelde als het ware zegt dat zij geen relatie heeft met de autoriteit en dat zij zich niets aantrekt van wat de autoriteit zegt of doet. De doelstellingen en processen van de autoriteit worden door de onder toezicht gestelde dus volledig afgewezen. Gedrag dat geassocieerd wordt met deze *posture* is bijvoorbeeld het niet naleven van de regels en het expres niet samenwerken met de autoriteit (Braithwaite, 2003, p. 20).

Tot slot legt Braithwaite (2014, p. 917) uit dat de onder toezicht gestelde ook aan '*game playing*' (een spelletje spelen) kan doen. Hierbij heeft zij een strijdlustige houding ten aanzien van de autoriteit, waarbij zij probeert de autoriteit te slim af te zijn door creatief met de regels om te gaan.

Onder toezicht gestelden die deze houding aannemen, hebben weinig respect voor de geest van de wet. Gedrag dat geassocieerd wordt met deze *posture* is bijvoorbeeld het praten over en het zoeken naar mazen in de wet- en regelgeving van de autoriteit (Braithwaite, 2003, p. 20).

Deze vijf *motivational postures* worden door Braithwaite (2003, p. 18) onderverdeeld in twee categorieën: *deference postures* en *defiance postures*. Onder de categorie *deference* vallen *commitment* en *capitulation* en onder de categorie *defiance* vallen *resistance*, *disengagement* en *game playing*. Onder toezicht gestelden die *deference postures* tonen, hebben een positieve houding ten aanzien van de toezichthouder. Onder toezicht gestelden die *defiance postures* tonen, hebben een negatieve houding ten aanzien van de toezichthouder. In dit onderzoek worden dezelfde termen voor de *motivational postures* gebruikt. Ook wordt – net als in veel andere studies – een onderscheid gemaakt tussen de *deference* en *defiance postures*. In Tabel 1 wordt overzichtelijk weergegeven welke *postures* in welke categorie vallen. Bovendien wordt elke *posture* nog eens kort omschreven.

Tabel 1.

Overzicht van motivational postures ingedeeld in categorieën

<i>Deference postures</i>	<i>Defiance postures</i>
<i>Commitment</i> Geloof in doelstellingen autoriteit, voldoen aan verwachtingen, goede werkrelatie behouden, verantwoordelijkheidsgevoel.	<i>Resistance</i> Vijandelijke houding, ontevreden over functioneren autoriteit, oneerlijke/onredelijke behandeling door autoriteit.
<i>Capitulation</i> Doelstellingen worden geaccepteerd, voldoen aan verwachtingen, kennis autoriteit is superieur, samenwerken en fouten toegeven aan autoriteit.	<i>Disengagement</i> Geen relatie met autoriteit, doelstellingen afwijzen, expres niet naleven en niet samenwerken.
	<i>Game playing</i> Strijdlustige houding, creatief met de regels omgaan, weinig respect voor de geest van de wet.

2.4 Procedurele rechtvaardigheid

Motivational postures houden vaak verband met een andere benadering, namelijk procedurele rechtvaardigheid (Tyler, 1988; Harris & McCrae, 2005; Braithwaite et al., 2007b; Hartner et al., 2008; Braithwaite, 2009, 2011; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Losoncz, 2011). Tyler (2011, p. 257) toont aan dat de mate waarin onder toezicht gestelden de legitimiteit van een autoriteit erkennen, verband houdt met de belangrijkste elementen van procedurele rechtvaardigheid: de manier waarop een autoriteit beslissingen neemt omtrent regulier toezicht en de manier waarop zij haar onder toezicht gestelden behandelt. Voor onder toezicht gestelden zijn dus vooral de procedures van de toezichthouder van belang en niet zozeer de uitkomsten daarvan. Volgens Tyler (1988, p. 110) passen onder toezicht gestelden hier namelijk hun gedrag en hun houding ten aanzien van de autoriteit op aan. Wanneer deze elementen als rechtvaardig worden beschouwd, zullen onder toezicht gestelden de autoriteit volgens Tyler (1988, p. 110) in grote mate als legitiem zien. Dit leidt volgens hem tevens tot regelnaleving en betere samenwerking (Tyler, 2011, p. 257). In dit onderzoek bekijk ik ook de link tussen procedurele rechtvaardigheid en *motivational postures*. Hoe procedurele rechtvaardigheid in eerder onderzoek naar *motivational postures* een rol heeft gespeeld, wordt daarom in de volgende paragraaf voor verschillende studies besproken.

2.5 Eerder onderzoek naar *motivational postures*

De *motivational postures* benadering is al in verschillende contexten onderzocht. Kwantitatieve studies werden gedaan in de context van regulering in verpleeghuizen (Braithwaite, Makkai & Braithwaite, 2007a), belastingen (Braithwaite, 2003, 2009; Braithwaite, Murphy & Reinhart, 2007b; Hartner, Rechberger, Kirchler & Schabmann, 2008; Kirchler & Wahl, 2010; Puspitasari & Meiranto, 2014; Murphy, 2016), *policing* (Murphy & Cherney, 2012; Murphy, 2016), milieubescherming (Bartel & Barclay, 2011), bedrijfsgezondheid en –veiligheid (Braithwaite, 2011), kinderbescherming (Ivec, Braithwaite & Reinhart, 2011). Kwalitatieve studies en observaties zijn gedaan in de context van naleving van belastingregels binnen kleine bedrijven (Harris & McCrae, 2005), oorlogs- en vredevoering in Indonesië (Cookson, Dunn, Braithwaite & Braithwaite, 2010), de illegale tabaksmarkt (Cartwright, 2011), plaatsing van Zuid-Sudanese vluchtelingen (Losoncz, 2011), kinderbescherming (Harris, 2012). *Mixed methods* studies zijn gedaan in de context van regulering in verpleeghuizen (Braithwaite et al., 1994; Braithwaite, 1995) en naleving van het rookverbod (Bantema, 2016). In de context van kansspelen is echter nog geen onderzoek gedaan naar *motivational postures*. In Bijlage 1 is een overzichtstabel opgenomen met daarin alle empirische studies en één literatuurstudie (Robinson & McNeill, 2008). Hierin is een uitgebreid beeld geschetst van de belangrijkste kenmerken van deze studies naar *motivational postures*. Een aantal van deze kenmerken wordt eveneens besproken in de volgende paragrafen. In subparagraaf 2.7.1 wordt allereerst besproken hoe onderzoek naar *motivational postures* is uitgevoerd. In subparagraaf 2.7.2 wordt vervolgens besproken hoe *motivational postures* in de praktijk teruggezien worden. Tot slot wordt in subparagraaf 2.7.3 uitgelegd wat voor betekenis *motivational postures* daadwerkelijk kunnen hebben voor toezicht.

2.5.1 Hoe wordt onderzoek naar *motivational postures* uitgevoerd?

In totaal zijn er 20 studies gedaan met behulp van *motivational postures*. Daarin werd aan de hand van verschillende methoden onderzocht: kwantitatief, kwalitatief of een combinatie van beide. In deze paragraaf bespreek ik per categorie de bijbehorende studies en de daarin gebruikte manieren van onderzoek.

Kwantitatieve studies

Er zijn 12 studies gedaan aan de hand van kwantitatief onderzoek (Braithwaite, 2003, 2009, 2011; Braithwaite et al., 2007a; Braithwaite et al., 2007b; Hartner et al., 2008; Kirchler & Wahl, 2010; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Ivec et al., 2011; Puspitasari & Meiranto, 2014; Murphy, 2016). In 3 van deze studies is gebruikgemaakt van al bestaande data (Braithwaite et al., 2007a; Hartner et al., 2008; Braithwaite, 2009) en in de overige 9 studies zijn de data door de onderzoekers zelf verzameld door middel van enquêteonderzoek (Braithwaite, 2003, 2011; Braithwaite et al., 2007; Kirchler & Wahl, 2010; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Ivec et al., 2011; Puspitasari & Meiranto, 2014; Murphy, 2016). In deze enquêteonderzoeken werden *motivational postures* op twee manieren onderzocht: aan de hand van Braithwaite's (2003) *multi-item postures scale* (Braithwaite, 2003; Braithwaite et al., 2007a; Kirchler & Wahl, 2010; Puspitasari & Meiranto, 2014) of aan de hand van een variatie daarop (Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Braithwaite, 2011; Ivec et al., 2011; Murphy, 2016).

De originele *multi-item postures scale* van Braithwaite (2003, p. 19), die zij toepaste in haar studie naar het gedrag van belastingbetalers ten opzichte van belastingautoriteiten, is opgebouwd

uit stellingen die al succesvol gebleken waren in andere contexten van regulering en uit stellingen die voortkwamen uit gesprekken met belastingbetalers en medewerkers van de belastingdienst. Het instrument bevat in totaal 29 stellingen waarmee de *motivational postures* gemeten konden worden. Iedere stelling wordt door respondenten op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) beantwoord. Hiermee geven zij aan in hoeverre zij het eens zijn met de stelling. De gemiddelde scores van de stellingen behorende bij een bepaalde *posture* geven aan welke *postures* het vaakst en welke *postures* het minst vaak voorkomen onder de respondenten. Onderzoekers die in hun studie gebruikmaakten van de *motivational postures* benadering, onderzochten *motivational postures* het vaakst aan de hand van een variatie op de *multi-item postures scale*. Stellingen van de originele *multi-item postures scale* werden aangepast aan de context van de studie of geschrapt en eventueel werden nieuwe stellingen toegevoegd. Zo baseerden Bartel en Barclay (2011, p. 156) tien stellingen op Braithwaite's (2003) *multi-item postures scale* en voegden zij één stelling toe die specifiek gecreëerd was voor de context van milieubescherming.

Kwalitatieve studies

Naast de 12 kwantitatieve studies zijn er 5 kwalitatieve studies gedaan waarin interviews werden afgenomen en/of geobserveerd werd (Harris & McCrae, 2005; Braithwaite et al., 2010; Cartwright, 2011; Losoncz, 2011; Harris, 2012). Harris en McCrae (2005, p. 29) deden een studie naar de houdingen en percepties van autohandelaars in Canberra ten aanzien van het belastingsysteem. Zij gaven aan dat de meerwaarde van kwalitatief onderzoek in hun studie is dat door interviews het denken van de autohandelaars voor hen inzichtelijker werd, doordat dieper op de ideeën van de respondenten kon worden ingegaan (Harris & McCrae, 2005, p. 41). De *motivational postures* werden in de kwalitatieve studies vastgesteld door uitspraken van respondenten te koppelen aan bepaalde *postures*. Zo deed Cartwright (2011, pp. 211-212) dit in haar studie aan de hand van citaten van tabakskwekers die naar voren kwamen uit semigestructureerde interviews. Losoncz (2011, p. 127) analyseerde zijn uitgeschreven interviews met Zuid-Sudanese vluchtelingen over hun *postures* ten aanzien van de maatschappij in een kwalitatief data-analyse programma. Hij codeerde de gespreksverslagen op een thematische manier door zich te richten op herkenbare thema's en patronen in de tekst. Hierbij lette Losoncz (2011, p. 127) vooral op de betekenis die respondenten gaven aan hun ervaringen en op de interpretatie daarvan, omdat deze essentieel waren voor wat de ervaringen precies inhielden.

Mixed methods studies

Naast kwantitatieve en kwalitatieve studies zijn er 3 *mixed methods* studies gedaan waarin deze twee methoden van onderzoek werden gecombineerd (Braithwaite et al., 1994; Braithwaite, 1995; Bantema, 2016). Braithwaite et al. (1994) deden de allereerste studie naar *motivational postures* onder directeurs en managers van verpleeghuizen in Australië. Zij begonnen hun onderzoek met enquêteonderzoek (Braithwaite et al., 1994, pp. 367-368). In de enquête stonden 31 stellingen met items over houdingen die werden gescoord op een *Likert* vijfpuntsschaal van "helemaal mee oneens" tot "helemaal mee eens". Deze stellingen werden na 20 maanden nogmaals geënuquêteerd. In de tussentijd werden de directeurs en managers geïnterviewd om hun percepties van regulering in verpleeghuizen te achterhalen. Valerie Braithwaite (1995, pp. 225-232) deed nog een studie naar de houdingen en percepties van directeurs en managers van verpleeghuizen ten aanzien van de toezichthouder. Zij nam de enquête met de 31 stellingen af en zij deed interviews met haar respondenten. Een recente *mixed methods* studie is die van Bantema (2016). Hij nam in zijn

internetenquête naar naleving van het rookverbod onder caféhouders een variatie van de *multi-item postures scale* op. Bantema (2016, p. 50) nam eveneens interviews met caféhouders af om meer inzicht te krijgen in de verschillende *motivational postures* die zij aannamen ten aanzien van de toezichthouder en het rookverbod. In de volgende subparagraaf wordt inzichtelijk gemaakt welke *postures* in de verschillende studies voorkwamen.

2.5.2 Hoe worden *motivational postures* in de praktijk teruggezien?

Door de jaren heen zijn voor de verschillende *motivational postures* diverse benamingen gebruikt. Zo gebruikten Braithwaite et al. (1994, p. 388) en Braithwaite (1995, pp. 240-248) in de eerste studies naar *motivational postures* de termen *resistance*, *disengagement*, *managerial accommodation* en *capture*. Later veranderde Braithwaite (2003, p. 23) de namen van twee van deze *postures*: *managerial accommodation* werd *commitment* en *capture* werd *capitulation*. Ook introduceerde Braithwaite (2003, pp. 18-19) een nieuwe *motivational posture*: *game playing*. Zij voegde deze *posture* toe om te kijken of respondenten bewust een dergelijke stijl van betrokkenheid bij het belastingsysteem en de belastingautoriteit toonden. Er bleven vijf *motivational postures* over, waarvan in sommige studies categorieën werden samengenomen of een *posture* een andere naam kreeg. Zo voegden Bartel en Barclay (2011, p. 162) *commitment* en *capitulation* samen tot een *aligned posture*. Braithwaite et al. (2007b, p. 144) voegden deze *postures* ook samen, alleen zij noemden deze gezamenlijk de *cooperation posture*. Bovendien voegden zij *disengagement* en *game playing* samen tot een *dismissiveness posture*. Losoncz (2011, p. 126) gebruikte ook de term *dismissiveness*, echter in zijn studie stond dit voor *disengagement*. Bantema (2016) gebruikte in zijn proefschrift de Nederlandse vertalingen van de *motivational postures*: verbondenheid, overgave, weerstand, onthechting en omzeiling. Ook werd in veel studies een onderscheid gemaakt tussen *deference postures* (*commitment* en *capitulation*) en *defiance postures* (*resistance*, *disengagement* en *game playing*), zoals in de studie van Puspitasari en Meiranto (2014, p. 165). In de volgende alinea's wordt besproken welke *postures* het vaakst voorkwamen in de studies.

In de eerste *mixed methods* studies van Braithwaite et al. (1994, p. 380) en Braithwaite (1995, p. 233) waren *managerial accommodation* (later *commitment*) en *capture* (later *capitulation*) de dominante *postures*. Dit resultaat kwam in bijna alle kwantitatieve studies naar voren (Braithwaite, 2003, 2009; 2011; Braithwaite et al., 2007a; Braithwaite et al., 2007b; Hartner et al., 2008; Kirchler & Wahl, 2010; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Ivec et al., 2011). Bantema (2016, p. 55) vond in zijn *mixed methods* studie echter een tegengesteld resultaat. Caféhouders toonden vooral weerstand (*resistance*) en omzeiling (*game playing*) en daarna pas volgde de *posture* van verbondenheid (*commitment*). Volgens Bantema (2016, p. 57) gaven caféhouders in interviews aan dat dit komt doordat drinken in cafés gepaard gaat met roken en dus is het rookverbod voor hun geen gunstige regeling.

Nog een uitzondering op dit resultaat was de kwantitatieve studie van Murphy (2016, p. 93). Zij onderzocht alleen de *postures* van *resistance* en *disengagement*. Murphy (2016, pp. 93-100) deed in haar onderzoek één studie naar houdingen van belastingbetalers ten aanzien van de belastingautoriteit na een geschil en één studie naar houdingen van Australische burgers ten aanzien van de politie in hun wijk. Zij kwam daarin tot het resultaat dat *resistance* en *disengagement* beide voorkwamen. Bovendien vond zij als resultaat dat *resistance* verminderde en *compliance* gestimuleerd werd wanneer onder toezicht gestelden op de variabele *procedural justice* (procedurele rechtvaardigheid) hoog scoorden. Volgens Braithwaite (1995, p. 252) wordt *compliance* gestimuleerd wanneer onder toezicht gestelden en toezichthouders gedeelde doelstellingen hebben en wanneer

zij elkaar vertrouwen. Wanneer dit niet het geval is, leven onder toezicht gestelden volgens Braithwaite (1995) minder snel de regels na.

In de studies naar *motivational postures* werden dus verschillende verbanden gevonden tussen *motivational postures* en *compliance*. Zo speelden naast bovengenoemde variabelen ook reguleringsstijlen, *coping sensibilities* zoals moreel denken en ervaring van druk, legitimiteit van politie en wetgeving, globalisering, subcultuur, *self-identity* en financiële aspecten een rol. Aangezien deze variabelen niet specifiek van belang zijn voor dit onderzoek en de verbanden maar één of twee keer werden aangetoond, wordt alleen in de overzichtstabel (zie Bijlage 1) verder besproken hoe deze variabelen een rol speelden.

Het verband tussen procedurele rechtvaardigheid en *motivational postures* speelde daarentegen in 8 van de 20 studies naar *motivational postures* (Harris & McCrae, 2005; Braithwaite et al., 2007b; Hartner et al., 2008; Braithwaite, 2009, 2011; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Losoncz, 2011) een grote rol en daarom wordt dit verband uitgelicht.

Zoals hierboven besproken werd, toonde Murphy (2016) recentelijk nog aan dat *resistance* vermindert wanneer onder toezicht gestelden de procedures van een autoriteit als rechtvaardig zien. Braithwaite et al. (2007b, p. 149) vonden bij belastingbetalers bovendien een significante positieve relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en de *resistance-cooperation scale*. Wanneer onder toezicht gestelden hoog scoorden op procedurele rechtvaardigheid, scoorden zij ook hoog op de *resistance-cooperation scale*. In dat geval toonden onder toezicht gestelden dus meer *commitment* en *capitulation* en minder *resistance*. Ook Hartner et al. (2008, pp. 7-8) toonden dit aan. Zij deden aan de hand van bestaande data een studie naar de relatie tussen de overheid, belastingautoriteiten en belastingbetalers. Daarin concludeerden zij dat onder toezicht gestelden zich eerbiediger opstellen en minder weerstand tonen naarmate zij van mening zijn dat zij op een procedureel rechtvaardige manier behandeld worden door de toezichthouder. Murphy en Cherney (2011, pp. 8-10) onderzochten in hun studie over *policing* de wil van Australische burgers om samen te werken met de politie. Ook zij lieten zien dat burgers die de procedurele rechtvaardigheid van de politie betwistten eerder *resistance* en *disengagement* toonden dan *commitment*.

In de kwantitatieve studies werd dus aangetoond dat onder toezicht gestelden de procedures van de autoriteit in de meeste gevallen als rechtvaardig zien (Harris & McCrae, 2005; Braithwaite et al., 2007b; Hartner et al., 2008; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Losoncz, 2011). *Deference postures* kwamen het vaakst voor en er werd dus vooral eerbied getoond ten opzichte van toezichthouders. Onder toezicht gestelden lieten in alle kwantitatieve studies naast *deference postures* echter ook *defiance postures* zien. Zo toonde 55 procent van de onder toezicht gestelden in de studie van Braithwaite (2009, pp. 101-108) naar het gedrag van belastingbetalers ten opzichte van het belastingsysteem en belastingautoriteiten *resistance* naast *commitment* en *capitulation*. In de studie van Braithwaite (2011, p. 41) naar werkveiligheid was dit 50 procent. In de overige studies kwamen de *defiance postures* in minder grote mate naast *deference postures* voor.

Ook in de meeste kwalitatieve studies werden combinaties van *deference postures* met *defiance postures* gevonden. Zo was de meest voorkomende combinatie in de studie van Harris en McCrae (2005, p. 34) naar houdingen van autohandelaars ten aanzien van het belastingsysteem die van *commitment* met *resistance*. Wat eveneens opvalt in deze studie is dat *resistance* onder de autohandelaars het vaakst voorkwam en daarna pas *commitment* (Harris & McCrae, 2005, p. 35). Dit komt volgens Harris & McCrae (2005, pp. 31-32) doordat veel kleine autohandelaars enerzijds ontevreden zijn over het belastingsysteem, maar anderzijds blij zijn met de bestemming van het belastinggeld (scholen, wegen etc.). Dit resultaat was in de kwantitatieve studies in bijna alle gevallen

tegenovergesteld, net als in de kwalitatieve studies van Ivec et al. (2011, p. 22) naar percepties van kindbescherming en van Cookson et al. (2010, pp. 31-32) naar oorlogsvoering en vredesopbouw in Indonesië. In deze studies kwamen *commitment* of *capitulation* het vaakst voor. In andere kwalitatieve studies (Harris, 2012, p. 188; Losoncz, 2011, pp. 132-133) werden echter net als in de studie van Harris en McCrae (2005) meer *defiance postures* gevonden dan *deference postures*. Bovendien vallen nog twee opvallende zaken op in de kwalitatieve studies. Zo vond Cartwright (2011, p. 211) in haar studie naar houdingen van tabakskwekers ten aanzien van de toezichthouder – in tegenstelling tot alle andere studies – geen enkel resultaat voor de *commitment posture*. Bovendien vond Losoncz (2011, pp. 132-133) in zijn studie naar het in de maatschappij aanwezige gebrek aan respect voor Zuid-Sudanese vluchtelingen alleen *defiance postures* onder zijn respondenten. De Zuid-Sudanese vluchtelingen toonden volgens Losoncz namelijk alleen *dismissiveness (disengagement)* en/of *resistance* ten opzichte van de maatschappij. De vraag is echter welke betekenis deze conclusie heeft, want in deze studie zijn maar 9 vluchtelingen geïnterviewd en dus is te betwisten of deze groep wel representatief is voor de gehele populatie van Zuid-Sudanese vluchtelingen. In de volgende subparagraaf wordt uitgebreider ingegaan op de vraag wat voor betekenis de bevindingen over *motivational postures* uit de verschillende studies nu daadwerkelijk kunnen hebben voor toezicht.

2.5.3 Wat voor betekenis kunnen motivational postures hebben?

Aan de hand van de *motivational postures* benadering kan een beeld worden gecreëerd van de relatie tussen onder toezicht gestelden en de toezichthouder. In verschillende contexten zijn *motivational postures* hierom van belang gebleken. Braithwaite (2003, p. 24) is bijvoorbeeld van mening dat *motivational postures* bruikbare maatstaven zijn voor de mate waarin onder toezicht gestelden zich coöperatief opstellen, het eens zijn en zich verbonden voelen met het de toezichthouder. Puspitasari en Meiranto (2014, p. 171) deden net als Braithwaite een studie in de context van belastingen en zij sluiten zich bij haar mening aan.

Braithwaite (2003, pp. 23-24) legt echter uit dat *motivational postures* kunnen veranderen per situatie. Dit beïnvloedt op zijn beurt de relatie tussen onder toezicht gestelden en de toezichthouder. Harris (2012, p. 186) merkte in zijn studie naar de relatie tussen ouders en de kindbescherming eveneens veranderingen van *motivational postures* en daarmee verandering van het soort relaties op. Volgens hem kan dit liggen aan de manier waarop een inspectie bij ouders wordt uitgevoerd door de toezichthouder (Harris, 2012, p. 188). De mate waarin toezichthouders zich formeel opstellen jegens ouders kan verschil maken volgens Harris (2012, p. 189). Aangezien de inspectie vaak als huisvredebreuk wordt ervaren, worden negatieve houdingen volgens hem nog meer versterkt wanneer een toezichthouder zich erg formeel opstelt. Een soortgelijke conclusie kwam naar voren uit de studie van Braithwaite et al. (1994). In deze studie vonden Braithwaite et al. (1994, p. 384) interacties tussen *motivational postures* en reguleringsstijlen. Hier leidden zij uit af dat ondanks het feit dat onder toezicht gestelden *resistance* tonen, *compliance* verbetert wanneer inspectieteams interventies niet nodig achten of wanneer inspectieteams door onder toezicht gestelden als coöperatief worden ervaren. De manier waarop toezichthouders zich opstellen jegens onder toezicht gestelden blijkt dus invloed te hebben op welke *motivational postures* zij tonen.

Dit betekent dat toezichthouders invloed zouden kunnen hebben op de houding(en) die onder toezicht gestelden tegen hen aannemen. Zo legde Braithwaite (1995, p. 252) uit dat toezichthouders *motivational postures* van onder toezicht gestelden kunnen proberen te veranderen door bijvoorbeeld sociale banden met hen te verbeteren of door geloof in gedeelde doelen en

middelen te creëren. Braithwaite et al. (2007a, p. 330) toonden echter aan dat onder toezicht gestelden – ondanks geloof in de doelen van de toezichthouder – in het geval van overregulering in verpleeghuizen alsnog *game playing* en *disengagement* vertonen. Dit kwam doordat de directeurs en managers binnen de eigen organisatie de focus verloren om deze doelen te bewerkstelligen (Braithwaite et al., 2007a, p. 7). Volgens Cookson et al. (2010, pp. 33-34) kon in dit geval van *game playing* én *disengagement* het beste een aanpak van *power sharing* gebruikt worden door de toezichthouder. Hierbij deelt de toezichthouder zijn verantwoordelijkheid met onder toezicht gestelden en maken zij gezamenlijk beslissingen omtrent (politieke) acties. De context van oorlogsvoering en vredesopbouw (Cookson et al., 2010) verschilt echter behoorlijk van de context van regulering in verpleeghuizen (Braithwaite et al., 2007a). Er kan dus niet zomaar aangenomen worden dat deze aanpak in elke situatie waarin *game playing* en *disengagement* gezamenlijk voorkomen ook daadwerkelijk werkt.

Hierop voortbouwend bleek uit de studie van Braithwaite (2003, p. 24) dat het het lastigst is om maatregelen te nemen om *compliance* te verbeteren wanneer *defiance postures* hoog zijn. Volgens Braithwaite (2003, p. 24) moet in dat geval namelijk eerst het belastingstelsel worden aangepast, wat tijd kost en waarvoor veel onderhandelingen nodig zijn. Losoncz (2011, p. 136) beargumenteert bovendien dat *defiance postures* al gauw een vaste vorm aannemen wanneer onder toezicht gestelden weinig procedurele rechtvaardigheid ervaren ten opzichte van de autoriteit. Hierbij horen volgens Losoncz (2011, p. 136) gevoelens van disrespect en wantrouwen jegens de toezichthouder, klachten over de werkwijze van de toezichthouder, of teleurstelling over de doelstellingen van de toezichthouder. In de studie van Bartel en Barclay (2011, p. 153) naar houdingen van Australische boeren gaven *disengagement postures* aan dat er serieuze problemen waren met het regelsysteem voor milieu. De groep boeren die *disengagement* toonde, is volgens Bartel en Barclay (2011, p. 166) het moeilijkst tot verandering te brengen met betrekking tot ideeën over de autoriteit. Braithwaite (2003, p. 23) kwam in haar studie echter tot de conclusie dat *resistance* voor toezichthouders de moeilijkst te beheersen *posture* is. Murphy (2016, p. 95) sluit op dit punt eerder aan bij Bartel en Barclay (2011), want zij toonde aan dat *resistance* verminderd kan worden door procedurele rechtvaardigheid te vergroten. Wanneer onder toezicht gestelden géén procedurele rechtvaardigheid ervaren ten aanzien van de toezichthouder, is volgens haar de kans op *resistance* groot. Wanneer de toezichthouder deze procedurele rechtvaardigheid herstelt en onder toezicht gestelden eerlijker en respectvoller behandelt dan voorheen, zal *resistance* volgens Murphy (2016, p. 95) afnemen en *compliance* toenemen. Wanneer echter een tegenovergestelde situatie het geval is – dus wanneer procedurele rechtvaardigheid juist afneemt – is de kans op *disengagement* groot. Wanneer *disengagement* niet hersteld kan worden tot *resistance* door het verbeteren van de procedurele rechtvaardigheid, zal de toezichthouder volgens Murphy (2016, p. 95) moeten samenwerken met onder toezicht gestelden óf macht moeten tonen tegenover hen. Murphy (2016, p. 103) vindt in ieder geval wel dat de toezichthouder onder toezicht gestelden moet helpen bij het bedenken van een strategie waardoor zij *compliance* gaan tonen. Bantema (2016, p. 94) is het deels met Murphy (2016) eens. Hij vindt dat de toezichthouder een overredende stijl moet toepassen om weerstand (*resistance*) te verkleinen. Onder toezicht gestelden met deze *posture* willen immers betrokken zijn bij de regelgeving. Bij onthechting (*disengagement*) moet de toezichthouder volgens Bantema (2016, p. 94) macht tonen door een bestraffende stijl toe te passen. Samenwerken zou volgens hem dan niet helpen, omdat onder toezicht gestelden die onthechting tonen minder behoefte hebben de wet te volgen.

Robinson en McNeill (2008, p. 6) delen de meningen van Murphy (2016) en Bantema (2016) niet. Zij kwamen in hun literatuurstudie naar de vraag hoe *compliance* in de theorie wordt beschreven in de context van straffen die plaatsvinden in de maatschappij tot de conclusie dat een aanpak gebaseerd op macht – een hardhandige aanpak – niet altijd werkt. Een reden hiervoor is volgens hen dat toezichthouders vaak verwachten dat onder toezicht gestelden die *defiance postures* tonen, de regels overtreden. Zij verwachten dus consistentie tussen houdingen en gedragingen. Deze verwachting is volgens Robinson en McNeill (2008, p. 6) echter niet altijd juist. Toezichthouders die hierdoor in verwarring raken en als gevolg daarvan een hardhandige aanpak gebruiken, tasten volgens hun de eigen legitimiteit als autoriteit aan. Hierdoor wordt tegelijkertijd dus *resistance* onder de onder toezicht gestelden vergroot. Volgens Robinson en McNeill (2008, p. 6) kunnen toezichthouders beter de aanpak van samenwerking gebruiken om *deference postures* te stimuleren. Deze is volgens hen gebaseerd op *responsive regulation*, wat betekent dat als eerste aanpak wordt geprobeerd met onder toezicht gestelden in gesprek te gaan om hen ervan te overtuigen *compliance* te tonen (Robinson & McNeill, 2008, p. 6; Ayres & Braithwaite, 1992). Harris (2012, p. 189) toonde in zijn studie aan dat deze aanpak in de context van kinderscherming werkt. Volgens hem worden door *responsive regulation* de negatieve aspecten van inspecties door de toezichthouders weggelaten, waardoor positieve medewerking van ouders wordt gestimuleerd.

Ook in andere studies wordt verondersteld dat het in gesprek gaan met onder toezicht gestelden tot *compliance* kan leiden (Braithwaite et al., 1994; 2007b; Braithwaite, 1995; 2011; Cookson et al., 2010; Harris, 2012). Braithwaite et al. (1994, p. 386) zijn van mening dat pas wanneer houdingen door toezichthouders worden begrepen, een betekenisvol regelgevend gesprek gevoerd kan worden. Volgens Braithwaite (1995, p. 252) moeten toezichthouders bovendien problemen kunnen signaleren en uit kunnen leggen aan onder toezicht gestelden. Een voorbeeld van een dergelijk probleem is volgens haar de situatie waarin onder toezicht gestelden wel hoog scoren op *managerial accommodation*, maar het niet eens zijn met de procedures van de toezichthouder. Wanneer toezichthouders dit probleem signaleren, is de beste manier om dit aan onder toezicht gestelden uit te leggen volgens Braithwaite (1995, p. 252) door op een respectvolle manier het gesprek met hen aan te gaan over dit probleem. Volgens Cookson et al. (2010, p. 33), Murphy (2016, p. 103) en Cartwright (2011, pp. 52-53) is dit ook in andere situaties een goede manier om met problemen om te gaan. Door het voeren van een gesprek kan volgens hen snel *commitment* bereikt worden, zeker wanneer onder toezicht gestelden *resistance* tonen (Cookson et al., 2010, p. 33). Braithwaite et al. (2007b) vinden dat toezichthouders in een gesprek over moeten brengen welk gedrag zij als rechtvaardig, eerlijk en redelijk zien. Als dit gesprek op een respectvolle manier wordt gevoerd, winnen toezichthouders volgens Cartwright (2011, pp. 230-231) vertrouwen van onder toezicht gestelden. Volgens Losoncz (2011, pp. 136-137) leidt een respectvol gesprek tevens tot wederzijds respect en legitimiteit, wat in de toekomst kan leiden tot samenwerking en *commitment*. Wanneer *commitment* eenmaal bereikt wordt, kunnen toezichthouders volgens Cartwright (2011, p. 214) en Losoncz (2011, pp. 136-137) beter onderhandelen met onder toezicht gestelden en kunnen gedeelde doelen en waarden worden bereikt.

Wanneer toezichthouders de *motivational postures* van onder toezicht gestelden willen veranderen, is het dus van belang dat zij de *motivational postures* kunnen lezen en begrijpen. Pas wanneer dit het geval is, kan *compliance* bereikt worden (Braithwaite, 2014, p. 918). In Tabel 2 wordt de uiteenzetting omtrent verschillende maatregelen passende bij verschillende *motivational postures* uit deze paragraaf nog eens weergegeven. Na deze tabel wordt in hoofdstuk 3 besproken hoe dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd.

Tabel 2.

Op literatuur gebaseerde maatregelen die door toezichthouders genomen kunnen worden om defiance postures van onder toezicht gestelden om te vormen in deference postures

Doel	Uitleg	Maatregelen / actiepunten
Defiance postures verlagen (en daarmee <i>deference postures</i> en tegelijkertijd <i>compliance</i> stimuleren)	Deze maatregelen kunnen genomen worden om <i>resistance</i> , <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> te verlagen.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedurele rechtvaardigheid vergroten, door: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze aanpassen; ○ Geloof in gedeelde doelen en middelen creëren; ○ Sociale banden met onder toezicht gestelden verbeteren; ○ Onder toezicht gestelden eerlijk en respectvol behandelen. Hiermee wordt respect, vertrouwen en legitimiteit gewonnen; ○ Verwachtingen qua gedrag uitspreken. Hiermee wordt vertrouwen gewonnen. • Regelsysteem / financieringsstructuur veranderen. Dit kost echter veel tijd en onderhandelingen. • Op een respectvolle manier problemen uitleggen aan onder toezicht gestelden en een gesprek daarover aangaan.
Resistance verlagen (en daarmee <i>deference postures</i> en tegelijkertijd <i>compliance</i> stimuleren)	Deze maatregelen zijn specifiek gericht op het verlagen van <i>resistance</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprek op basis van <i>responsive regulation</i>, door: <ul style="list-style-type: none"> ○ Overtuigen van regelnaleving, door bijv. niet meteen interventies nodig te achten; ○ Samenwerken door als toezichthouder een coöperatieve houding aan te nemen, onder toezicht gestelden te betrekken bij regelgeving en door op een respectvolle manier problemen aan hen uit te leggen en hierover het gesprek aan te gaan. Hiermee wordt vooral <i>commitment</i> bereikt, waardoor beter onderhandeld kan worden en gedeelde doelen en waarden bereikt kunnen worden. • Procedurele rechtvaardigheid vergroten.
Disengagement verlagen (en daarmee <i>deference postures</i> en tegelijkertijd <i>compliance</i> stimuleren)	Deze maatregelen zijn specifiek gericht op het verlagen van <i>disengagement</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Regelsysteem veranderen. Dit kost echter veel tijd en onderhandelingen. • Procedurele rechtvaardigheid vergroten om <i>disengagement</i> te herstellen tot <i>resistance</i>. Wanneer dit niet werkt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Samenwerken met onder toezicht gestelden of; ○ Macht tonen ten aanzien van onder toezicht gestelden door een bestraffende handhavingsstrategie toe te passen. Let op: wanneer onder toezicht gestelden <i>disengagement postures</i> tonen, betekent dit niet per se dat zij de wet- en regelgeving overtreden. Het bestraffen van onder toezicht gestelden die <i>disengagement</i> tonen en vaak dus geen behoefte hebben de wet te volgen, is waarschijnlijk alleen productief wanneer zij daadwerkelijk overtreden.
Game playing verlagen (en daarmee <i>deference postures</i> en tegelijkertijd <i>compliance</i> stimuleren)	Deze maatregelen zijn specifiek gericht op het verlagen van <i>game playing</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Geloof in gedeelde doelen en middelen creëren; • Onder toezicht gestelden stimuleren om deze doelen te bewerkstelligen.
Disengagement & game playing verlagen (en daarmee <i>deference postures</i> en tegelijkertijd <i>compliance</i> stimuleren)	Deze maatregel kan worden genomen wanneer <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> gezamenlijk voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Power sharing</i>, door: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verantwoordelijkheid delen met onder toezicht gestelden; ○ Gezamenlijke beslissingen nemen omtrent (politieke acties).

3 METHODEN

3.1 Inleiding

Dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd tussen november 2015 en september 2016. Twee hoofdvragen werden hierin onderzocht: een empirische vraag naar de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit en een empirische vraag naar ervaringen met het toezicht van de Kansspelautoriteit. Dit onderzoek kent drie verschillende onderzoeksmethoden: literatuuronderzoek, online enquêteonderzoek en semigestructureerde interviews. In dit hoofdstuk wordt besproken hoe dit onderzoek is uitgevoerd. In de volgende paragraaf wordt allereerst de onderzoekspopulatie besproken. Vervolgens wordt besproken welke methoden van onderzoek en welke instrumenten gebruikt zijn en welke analyses gedaan zijn.

3.2 Onderzoekspopulatie

Dit onderzoek is gericht op twee categorieën vergunninghouders van de Kansspelautoriteit: actieve exploitanten van kansspelautomaten⁴⁴ en meerjarige vergunninghouders.⁴⁵ Er zijn in totaal 618 actieve exploitanten en 9 meerjarige vergunninghouders. De exploitanten hebben gezamenlijk 706 exploitatievergunningen. De meerjarige vergunninghouders zijn de Nationale Postcode Loterij, BankGiro Loterij, VriendenLoterij, De Lotto instantloterij, De Lotto sporttotalisator, de Staatsloterij, Holland Casino, Samenwerkende Non-profit Loterijen (SNL) en Sportech Racing B.V.. Daarvan vallen er echter twee onder De Lotto (De Lotto instantloterij en De Lotto sporttotalisator) en drie vallen onder de Goede Doelen Loterijen (GDL) (Nationale Postcode Loterij, BankGiro Loterij, VriendenLoterij).⁴⁶

3.2.1 Exploitanten

De groep van 618 actieve exploitanten van kansspelautomaten bestaat uit ondernemers die voornamelijk eenmanszaken, VOF's (vennootschap onder firma) en BV's (besloten vennootschappen) bezitten. Iedere exploitant exploiteert één of meerdere typen speelautomaten: TH-type (toelating horeca kansspelautomaten, TS-type (toelating speelhal kansspelautomaten) en/of TB-type (toelating behendigheidsautomaten). De exploitanten betalen voor hun vergunning(en) kansspelbelasting en kansspelheffing. Zij zijn – anders dan de meerjarige vergunninghouders – vooral gericht op winst.⁴⁷

3.2.2 Meerjarige vergunninghouders

De 9 meerjarige vergunninghouders zijn *non-profit* organisaties. Zij zijn dus niet alleen gericht op winst. Aan hen zijn meerjarige vergunningen (vroeger semi-permanente vergunningen genoemd) verleend. Slechts één of enkele vergunninghouders hebben recht op een dergelijke vergunning. Zo zijn de SNL en GDL tot 1 januari 2017 de enigen met een artikel 3 Wok vergunning voor een goeddoelenloterij. Op 28 juni 2016 heeft de Kansspelautoriteit echter een publieke consultatie

⁴⁴ Te raadplegen via: <http://www.kansspelautoriteit.nl/onderwerpen/vergunningen/spelautomaten/>

⁴⁵ Te raadplegen via: <http://www.kansspelautoriteit.nl/onderwerpen/vergunningen/meerjarige-vergunning/>

⁴⁶ Gebleken uit communicatie met Senior handhavingsjurist L. la Roi, Accounthouder N. Erbas, Accounthouder S. van Hees en Accounthouder J. Honkoop van de Kansspelautoriteit, op 29 maart 2016.

⁴⁷ Gebleken uit communicatie met Medewerker Vergunningen M. van Luyn van de Kansspelautoriteit, op 30 juni 2016.

gedaan waarin zij aangaf dat de loterijmarkt vanaf 1 januari 2017 opengesteld wordt.⁴⁸ Er kunnen dan dus meerdere zogeheten “artikel 3” vergunningen worden vergeven door de Kansspelautoriteit. De Staatsloterij, de Lotto, Holland Casino en Sportech hebben daarentegen een eigen titel in de Wok vanwege het feit dat zij een monopolie hebben op bepaalde kansspelen die zij aanbieden. De Staatsloterij en Holland Casino zijn staatsdeelnemingen en de SNL is een stichting. De staatsdeelnemingen zijn eigendom van de Nederlandse staat en zij moeten daarom een percentage van de omzet afdragen aan de staat. Hoeveel exploitanten en meerjarige vergunninghouders participeerden in dit onderzoek, wordt besproken in de volgende paragraaf.

3.3 Procedures

In dit afstudeeronderzoek zijn verschillende methoden van onderzoek gebruikt: literatuurstudie, enquêteonderzoek en semigestructureerde interviews. Het feit dat deze verschillende methoden van onderzoek zijn gecombineerd om data te verzamelen, maakt dat dit een *mixed methods* onderzoek is. In de wetenschap wordt ook wel gesproken over triangulatie (Bijleveld, 2009, pp. 91-92). Dit onderzoeksdesign kent twee voordelen. Ten eerste vergroot het de waarde oftewel de validiteit van de onderzoeksbevindingen, doordat de beperkingen van het gebruik van één enkele methode zo veel mogelijk worden verminderd (Bijleveld, 2009, p. 91). Ten tweede vormt het een interessante aanvulling op de bestaande studies naar *motivational postures*. Eerder werden namelijk slechts drie andere *mixed methods* onderzoeken uitgevoerd (Braithwaite et al., 1994; Braithwaite, 1995; Bantema, 2016).

In dit onderzoek zijn voor de twee groepen vergunninghouders deels andere methoden van onderzoek gebruikt. Onder 105 exploitanten werd een enquête afgenomen. Daarnaast werden 5 geënquêteerde exploitanten en 5 meerjarige vergunninghouders geïnterviewd. Zij gaven allen toestemming om de interviews op te nemen en te transcriberen. Anonimiteit werd daarbij gegarandeerd. De gespreksverslagen en naar vergunninghouders herleidbare resultaten zijn niet verstrekt aan de Kansspelautoriteit en ook in deze scriptie zijn de resultaten anoniem verwerkt. Vertrouwelijkheid blijft hierdoor gewaarborgd. In de volgende subparagrafen worden de verschillende methoden van onderzoek besproken.

3.3.1 Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is gedaan om hoofdstuk 1 en hoofdstuk 2 te schrijven en om inzicht te krijgen in de context van het toezicht van de Kansspelautoriteit. Voor hoofdstuk 1 is gebruikgemaakt van beleidsstukken van de Kansspelautoriteit, kamerstukken en andere relevante literatuur. In hoofdstuk 2 is de *motivational postures* benadering besproken. Een onderdeel daarvan betreft paragraaf 2.4, namelijk eerder onderzoek naar *motivational postures*. Om deze paragraaf te kunnen schrijven, is een systematische literatuur review gedaan. Met alle mogelijke zoektermen is in de zoekmachines ‘sEURch’, ‘Picarta’, ‘Google Scholar’ en ‘Catalogus Universiteit Leiden’ gezocht naar studies waarin *motivational postures* onderzocht werden. Alle relevante studies staan beschreven in een overzichtstabel (zie Bijlage 1). De belangrijkste elementen uit deze overzichtstabel zijn beschreven in paragraaf 2.4.

⁴⁸ Te raadplegen via: <http://www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2016/fjkdjfkjld/>

3.3.2 Enquêteonderzoek

De eerste hoofdvraag, “hoe zijn de houdingen van vergunninghouders tegenover de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?”, is een empirische vraag die toetsend van aard is. Een toetsend onderzoek is voornamelijk kwantitatief en leidt tot harde conclusies (Bijleveld, 2009, p. 70). Om de houding(en) van vergunninghouders te onderzoeken, is gebruikgemaakt van de originele *multi-item postures scale* van Valerie Braithwaite (2003). Dit instrument wordt verder uitgelegd in paragraaf 3.4.1. Aan de hand van een internetenquête werd onderzocht welke *motivational postures* actieve exploitanten aannamen ten aanzien van de Kansspelautoriteit. Een internetenquête kent diverse voordelen: resultaten worden snel verkregen (Bantema, 2016, pp. 41-42), deze methode is het goedkoopst én de belasting van respondenten is klein en gegevens konden gemakkelijk verwerkt worden door de geautomatiseerde bevraging (Bijleveld, 2009, p. 248).

De respons van bedrijven wordt echter vaak lager dan 37,5 procent geschat met een standaarddeviatie van 18,8 procent (Baruch & Holtom, 2008, p. 139). Ook medewerkers van de Kansspelautoriteit verwachtten weinig respons, omdat exploitanten volgens hen waarschijnlijk weinig baat denken te hebben bij dit onderzoek.⁴⁹ Om de respons zo hoog mogelijk te houden, is daarom bewust gekozen geen steekproef te doen.

Van 27 van de 618 exploitanten had de Kansspelautoriteit geen e-mailadres. Een e-mail (zie Bijlage 8) met de link naar de internetenquête is dus naar 591 exploitanten gestuurd. Na de eerste mail is een week later en vervolgens nog een week later een herinneringsmail gestuurd. Van de verzonden e-mails kwamen 45 e-mails niet aan. Redenen hiervoor waren een niet (meer) bestaand e-mailadres of een vol postvak van de geadresseerde. In totaal hebben 546 exploitanten de e-mails wel ontvangen. In totaal hebben 105 exploitanten de enquête ingevuld. Dat is een respons van 19,2 procent. In de wetenschappelijke literatuur is dit laag, omdat men zich kan afvragen of de resultaten wel te veralgemenen zijn naar de gehele populatie. De respons van 19,2 procent valt echter nog wel binnen de standaarddeviatie die Baruch en Holtom (2008, p. 139) geven voor de respons van bedrijven.

De enquête werd niet afgenomen onder de meerjarige vergunninghouders. De populatie is namelijk maar klein en aangezien de contactpersonen vaak druk zijn, was het niet het risico waard een interview mis te lopen door hen tweemaal iets te vragen.⁵⁰ Om toch hun *motivational postures* te achterhalen, zijn de stellingen omgevormd naar interviewvragen.

3.3.3 Semigestructureerde interviews

De tweede hoofdvraag, “hoe ervaren vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit?”, is een empirische vraag die exploratief van aard is. Bijleveld (2009, pp. 69-70) beschrijft dat exploratief onderzoek vaak kwalitatief van aard is, zodat diepere betekenis kan worden gegeven aan de antwoorden op een onderzoeksvraag. Met deze vraag werd het “waarom” achter de vragen uit de enquête onderzocht. Daarom lag kwalitatief onderzoek voor de hand. In kwalitatief onderzoek gaat het namelijk vooral om het hoe van een bepaald verschijnsel en om de manier waarop iets gebeurt. Een veel gebruikte techniek van kwalitatief onderzoek is het afnemen van interviews (Bijleveld, 2009, p. 69).

Deze vraag gaat over percepties van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder. Dit veronderstelt dat de toezichthouder een relatie heeft met

⁴⁹ Gebleken uit communicatie met Medewerker Vergunningen M. van Luyn en econoom F.A. Felso van de Kansspelautoriteit, op 10 mei 2016.

⁵⁰ Gebleken uit communicatie met Medewerker Vergunningen M. van Luyn van de Kansspelautoriteit, op 10 mei 2016.

haar onder toezicht gestelden (Mulder, Van de Vegt & Ponsioen, 2014, p. 8). Om deze relatie te onderzoeken, zijn semigestructureerde interviews gedaan met vergunninghouders. De semigestructureerde interviews met exploitanten gaven bovendien meer kleur aan de resultaten van de enquête.

Voor deze interviewmethode is gekozen om meerdere redenen. Ten eerste kon doorgenvraagd worden op vooraf geformuleerde vragen, waardoor de belevingen, percepties en ideeën van de respondenten onderzocht konden worden (Bijleveld, 2009, pp. 220-221). Ten tweede konden de resultaten van de interviews met elkaar worden vergeleken doordat vragen in een semigestructureerd interview aan de hand van een vaste topiclijst gesteld worden (Bijleveld, 2009, p. 211). Tot slot kon door de respondenten meer diepgang aan hun antwoorden worden gegeven doordat zij deze konden nuanceren en toelichten en als onderzoeker kon ik doorvragen tot ik begreep wat de respondent bedoelde. Dit maakt dat de resultaten uit de interviews een goede validiteit en dus een grote verklaringskracht hebben (Bijleveld, 2009, p. 212). De interviews zijn afgenomen tussen 13 juni en 16 juli 2016 (zie Bijlage 7). Twee soortgelijke vragenlijsten werden als leidraad gebruikt. Deze worden in subparagraaf 3.4.2 besproken.

3.3.4 Praktische uitvoering interviews met exploitanten

In de enquête gaven 23 exploitanten aan dat zij bereid waren een interview te doen. Van hen werden 5 exploitanten geïnterviewd. Om hen random te kunnen kiezen, werd allereerst de groep geënquêteerde exploitanten ingedeeld in drie categorieën: *deference* (79,25%), *defiance* (5,66%) en *beide* (15,06%).⁵¹ Vervolgens werden de 23 exploitanten eveneens in deze drie categorieën ingedeeld en van daaruit zijn random exploitanten geselecteerd⁵² voor een interview. Wanneer een exploitant afzag van deelname aan het interview, werd random een andere exploitant uit de overige exploitanten binnen de desbetreffende categorie gekozen. Van de 23 exploitanten was er maar één *defiance* exploitant. Alles is gedaan om deze exploitant te bereiken, maar dit is niet gelukt. Van de exploitanten die uiteindelijk bereid waren een interview te doen, werden 4 *deference* exploitanten, 0 *defiance* exploitanten en 1 *beide* exploitant geïnterviewd. Gebaseerd op de percentages van de drie groepen vormden zij een goede afspiegeling van de groep geënquêteerde exploitanten.

Om veiligheidsredenen is ervoor gekozen om telefonische interviews te doen met de exploitanten. De Kansspelautoriteit kende deze doelgroep namelijk niet zo goed als haar meerjarige vergunninghouders en veel exploitanten werken niet vanuit een bedrijfspand, maar vanuit huis.⁵³ Een nadeel van het afnemen van telefonische interviews is dat minder doorgenvraagd kon worden op algemene vragen, doordat voor telefonische interviews doorgaans minder tijd uitgetrokken wordt dan voor face-to-face interviews (Bijleveld, 2009, p. 227).

3.3.5 Praktische uitvoering interviews met meerjarige vergunninghouders

Voor interviews met de meerjarige vergunninghouders is ervoor gekozen om de contactpersonen van de Kansspelautoriteit binnen deze organisaties te benaderen via de mail. Met hen heeft de

⁵¹ *Deference* categorie: wanneer *commitment / capitulation* >3 & *resistance / disengagement / game playing* <3.0; wanneer ze beide niet tussen 2.5 en 3.5 liggen; wanneer ze beide <3 zijn maar *deference postures* zijn hoger. *Defiance* categorie: wanneer *resistance / disengagement / game playing* >3 & *commitment / capitulation* <3; wanneer ze beide niet tussen 2.5 en 3.5 liggen; wanneer ze beide <3 zijn maar *defiance postures* zijn hoger. *Beide* categorie: *deference* en *defiance postures* liggen beide tussen 2.5 en 3.5 of zijn beide >3.

⁵² Hiervoor werd gebruikgemaakt van een *randomizer*, te raadplegen via: <https://www.random.org/lists/>.

⁵³ Gebleken uit communicatie met Accounthouder J. Honkoop van de Kansspelautoriteit, op 23 mei 2016.

Kansspelautoriteit het meeste contact en zij kennen de Kansspelautoriteit het beste.⁵⁴ Met de meerjarige vergunninghouders zijn face-to-face interviews gedaan. Op het moment dat ik mijn onderzoek startte, had de Kansspelautoriteit nog negen vergunninghouders en zes contactpersonen. De Lotto had namelijk één contactpersoon en de GDL had ook één contactpersoon. Deze contactpersonen zijn benaderd via een persoonlijke e-mail (zie Bijlage 9). Alle zes contactpersonen reageerden op mijn verzoek om een interview. Vijf van hen wilden graag meewerken. Eén van hen – de Lotto – zag af van deelname, omdat zij recentelijk gefuseerd is met de Staatsloterij en dus als één organisatie haar mening uit. Uiteindelijk zijn dus vijf contactpersonen geïnterviewd. De materialen die zijn gebruikt om de enquête en interviews af te nemen, worden in de volgende paragraaf besproken.

3.4 Instrumenten

In dit onderzoek zijn meerdere instrumenten gebruikt: een enquête en vooraf opgestelde vragenlijsten die dienden als leidraad voor de semigestructureerde interviews. Allereerst wordt besproken hoe de enquête is opgebouwd. Vervolgens worden de vragenlijsten kort besproken.

3.4.1 Opbouw van de enquête

Uit eerder onderzoek naar *motivational postures* van onder toezicht gestelden ten aanzien van toezichthouders bleek dat in 12 studies enquêtes werden afgenomen (zie Tabel B1). Wanneer onderzoekers zelf data verzamelden, onderzochten zij *motivational postures* in alle gevallen – op Braithwaite et al. (1994) en Braithwaite (1995) na – aan de hand van de *multi-item postures scale* van Braithwaite (2003) of een variatie daarop. De originele *multi-item postures scale* bestaat uit 29 stellingen. Daarvan wordt verondersteld dat het goede indicatoren zijn voor de verschillende *motivational postures: commitment, capitulation, resistance, disengagement* en *game playing* (Braithwaite, 2003, p. 19). In dit onderzoek is gebruikgemaakt van een variatie op de *multi-item postures scale*.

De enquête bestond uit drie secties met in totaal 47 vragen. De eerste sectie bevatte 3 gesloten vragen en 1 open vraag over het contact met de Kansspelautoriteit (zie Bijlage 2). Hierin ben ik geïnteresseerd, omdat deze contactfactoren wellicht invloed kunnen hebben op de *motivational postures*.⁵⁵ Deze vragen dienden als algemene onafhankelijke variabelen.

De tweede sectie bestond allereerst uit 6 stellingen over procedurele rechtvaardigheid (zie Bijlage 2). Deze stellingen zijn afgeleid uit de studie van Murphy en Cherney (2011, p. 9). Procedurele rechtvaardigheid werd onderzocht, omdat uit veel studies bleek dat dit de meest voorkomende samenhangende factor met *motivational postures* was (zie Tabel B1). Het begrip procedurele rechtvaardigheid is in de enquête niet genoemd, omdat dit wellicht tot sociaal wenselijke antwoorden zou leiden. De stellingen over procedurele rechtvaardigheid kennen daarom de neutrale uitleg dat ze gaan over de manier waarop de Kansspelautoriteit zich volgens de exploitanten opstelt tegenover vergunninghouders. Ten tweede bevatte deze sectie een variatie op de *multi-item postures scale* van Braithwaite (2003). De 29 stellingen zijn aangepast aan de context van de Kansspelautoriteit en door elkaar gemixt om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen (zie Bijlage 2). Zie in Bijlage 3 welke stellingen bij welke *motivational postures* horen. In de enquête is de

⁵⁴ Gebleken uit communicatie met Senior handhavingsjurist L. la Roi, Accounthouder N. Erbas, Accounthouder S. van Hees en Accounthouder J. Honkoop van de Kansspelautoriteit, op 29 maart 2016.

⁵⁵ Gebleken uit communicatie met Inspecteur J. van den Brink van de Kansspelautoriteit, op 18 mei 2016.

wetenschappelijke term *multi-item postures scale* niet gebruikt, omdat de enquête daardoor eenvoudig bleef. Ook heb ik het woord “houding” niet in de uitleg opgenomen. De uitleg dat deze stellingen gingen over hoe de exploitanten aankijken tegen de Kansspelautoriteit als toezichthouder, is namelijk neutraler en voorkomt mogelijk sociaal-wenselijke antwoorden. Exploitanten konden voor alle stellingen op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) aangeven in hoeverre zij het daarmee eens waren. Een voordeel van deze *Likert* vijfpuntsschaal is dat exploitanten met een neutraal standpunt zo ook een antwoord konden geven. Een nadeel is echter dat antwoordtendenties konden optreden wanneer exploitanten altijd een gemiddeld of juist een extreem antwoord gaven (Bijleveld, 2009, p. 233). Om dit te voorkomen, zijn de exploitanten geïnstrueerd om de stellingen vanuit hun eerste ingeving en naar waarheid te beantwoorden.

De derde sectie bevatte 6 algemene open en gesloten vragen (zie Bijlage 2). Deze vragen dienden samen met de variabele procedurele rechtvaardigheid als onafhankelijke controlevariabelen. Het type vergunning⁵⁶, het aantal spelersplaatsen⁵⁷, iemands functie (Hartner et al., 2008, p. 5) of locatie(s) (Braithwaite et al., 1994, p. 383) zouden namelijk ook invloed kunnen hebben op de *motivational postures* van exploitanten. Na deze vragen hadden exploitanten de gelegenheid tot het geven van opmerkingen en tot slot konden zij bij de laatste twee vragen aangeven of zij in een later stadium wilden meewerken aan een interview.

Alle vragen in de enquête waren verplicht, behalve de open vragen over ervaring van contact, opmerkingen en het interview. Een voordeel hiervan was dat enquêtes vrijwel volledig ingevuld werden. Zo waren er geen *missings* voor de gesloten vragen en weinig *missings* voor de open vragen. Een nadeel was echter dat exploitanten die van mening waren dat zij sommige vragen niet konden invullen, halverwege stopten met de enquête.⁵⁸

3.4.2 Vragenlijsten voor semigestructureerde interviews

De vragenlijsten van de semigestructureerde interviews (zie Bijlage 5) voor de exploitanten (zie Tabel B7) en meerjarige vergunninghouders (zie Tabel B8) verschilden van elkaar. De exploitanten hadden de enquête immers vooraf aan het interview al ingevuld en van hen waren de antwoorden op de eerste hoofdvraag dus al bekend. Hierop hoefde alleen doorgevraagd te worden om de tweede hoofdvraag te beantwoorden. Bovendien werden deze interviews telefonisch afgenomen, waardoor minder tijd geïnvesteerd kon worden en minder vragen gesteld konden worden dan tijdens de face-to-face interviews met de meerjarige vergunninghouders. De ervaringen van de vergunninghouders zijn bevraagd aan de hand van vier onderwerpen: contact met de Kansspelautoriteit, houding en beleving, wet- en regelgeving en toezicht van de Kansspelautoriteit. In hoofdstuk 5 worden deze onderwerpen verder toegelicht. In de volgende paragraaf wordt besproken hoe de resultaten van de enquêtes en interviews geanalyseerd zijn.

3.5 Analyses

Kwantitatieve en kwalitatieve analyses werden uitgevoerd om de resultaten van dit onderzoek te kunnen analyseren. Deze analyses worden in de volgende subparagrafen achtereenvolgens besproken.

⁵⁶ Gebleken uit communicatie met Inspecteur J. van den Brink van de Kansspelautoriteit, op 18 mei 2016.

⁵⁷ Gebleken uit communicatie met Inspecteur J. van den Brink van de Kansspelautoriteit, op 18 mei 2016.

⁵⁸ Negen exploitanten hebben gemaaild dat zij de enquête niet konden invullen om de reden dat zij geen tot weinig contact hebben met de Kansspelautoriteit.

3.5.1 Kwantitatieve analyses

De resultaten van de enquête zijn geanalyseerd aan de hand van het statistische data-analyseprogramma SPSS. Om de ingevoerde gegevens te controleren en de verdeling van de variabelen te bekijken, zijn allereerst univariate analyses uitgevoerd door van deze variabelen de frequentietabellen te analyseren. Hierna zijn de stellingen behorende bij de *motivational postures* en procedurele rechtvaardigheid samengevoegd tot aparte schaalvariabelen (zie Bijlage 3). Ook van deze variabelen werd de verdeling bekeken. Vervolgens zijn met verschillende toetsen bivariate analyses uitgevoerd.⁵⁹ De Pearson-correlatie is toegepast om de samenhang tussen *motivational postures* onderling te bekijken.⁶⁰ De Pearson-correlatie, de Spearman-rangcorrelatie en de regressieanalyse zijn toegepast om samenhang tussen de onafhankelijke variabelen⁶¹ en de *motivational postures* te meten. Voor deze toetsen is gekozen, omdat deze enerzijds aansluiten bij de verschillende soorten variabelen qua meetniveau, (niet-)normale verdeling en het aantal groepen binnen de variabelen. Anderzijds worden deze toetsen ook vaak in andere studies naar *motivational postures* gebruikt. Zo onderzochten Braithwaite (2003, p. 22) en Bantema (2016, p. 58) de onderlinge samenhang tussen *motivational postures* en samenhang met andere variabelen onder andere aan de hand van de Pearson-correlatie en gebruikte Murphy (2016, p. 101) regressieanalyses om de effecten van controlevariabelen op *motivational postures* te bekijken.

Verschillen tussen groepen binnen deze variabelen zijn onderzocht met de Kruskal Wallis toets, de Jonckheere-Terpstra toets, de Mann-Whitney toets en de ANOVA.⁶² Deze toetsen zijn eveneens gekozen op basis van meetniveau, (niet-)normale verdeling en het aantal groepen binnen de variabelen. In eerdere studies naar *motivational postures* werden echter geen vergelijkingen tussen groepen gemaakt.

3.5.2 Kwalitatieve analyses

Ieder interview is getranscribeerd. De gespreksverslagen zijn vervolgens geanalyseerd in het kwalitatieve analyseprogramma ATLAS.ti door open en thematisch te coderen. Met de techniek van thematisch coderen kunnen specifieke thema's en patronen in de tekst geanalyseerd worden (Evers, 2015, pp. 92-93). Met de techniek van open coderen kan overige relevante en interessante informatie worden mee gecodeerd (Evers, 2015, p. 89). Uitspraken werden zo net als in de studies van Losoncz (2011, p. 127) en Cartwright (2011) aan bepaalde *motivational postures* of aan andere relevante factoren gekoppeld. Hierdoor werd een helder beeld verschaft waardoor een antwoord op

⁵⁹ De Pearson-correlatie werd uitgevoerd wanneer de onafhankelijke variabele van nominaal (dichotoom) of ordinaal meetniveau, én normaal verdeeld was (waarden skewness en kurtosis tussen 1 en -1). De Spearman-rangcorrelatie werd uitgevoerd wanneer de onafhankelijke variabele niet-normaal verdeeld was (waarden skewness en kurtosis buiten 1 en -1). De regressieanalyse werd uitgevoerd wanneer er twee of meer onafhankelijke variabelen waren (Field, 2009). Opmerking: in alle gevallen waren de afhankelijke variabelen van interval meetniveau. In de enquête is voor de *motivational postures* en voor procedurele rechtvaardigheid namelijk gebruikgemaakt van een Likert vijfpuntsschaal. Deze variabelen kunnen over het algemeen worden beschouwd als ordinale of quasi-interval variabelen. In dit onderzoek worden de variabelen beschouwd als intervalvariabelen, omdat hiermee – in tegenstelling tot ordinale variabelen – gerekend kan worden (Field, 2009).

⁶⁰ *Commitment* en *game playing* waren niet-normaal verdeeld, echter de overige *motivational postures* waren wel normaal verdeeld. Om de samenhang tussen de verschillende *motivational postures* te toetsen, is daarom gekozen voor een Pearson-correlatie. Nog een reden hiervoor is dat deze toets vaker in studies wordt gebruikt om de samenhang tussen *motivational postures* onderling te onderzoeken, zoals in de studies van Braithwaite (2003) en Bantema (2016).

⁶¹ De onafhankelijke variabelen bestaan uit de algemene en controlevariabelen, omdat deze mogelijk invloed kunnen hebben op de afhankelijke variabelen: de *motivational postures*.

⁶² De Kruskal-Wallis toets werd uitgevoerd wanneer de onafhankelijke variabele van ordinaal of nominaal meetniveau en niet-normaal verdeeld was en meer dan twee groepen met elkaar vergeleken werden; De Jonckheere-Terpstra toets werd vervolgens uitgevoerd om te kijken of er sprake was van een trend in deze data; De ANOVA werd uitgevoerd wanneer de onafhankelijke variabele van ordinaal meetniveau en normaal verdeeld was en meer dan twee groepen met elkaar vergeleken werden; De Mann-Whitney toets werd uitgevoerd wanneer de onafhankelijke variabele van ordinaal meetniveau en niet-normaal verdeeld was en twee groepen met elkaar vergeleken werden (Field, 2009). Opmerking: in alle gevallen waren de afhankelijke gevallen van interval meetniveau.

de tweede hoofdvraag gevormd kon worden. Een overzicht van de coderingen die gebruikt zijn, is te vinden in het conceptuele model in Bijlage 11. De *motivational postures* zijn gescoord aan de hand van thematische codes voor alle stellingen (zie Bijlage 10). Dit betekent dat zodra een uitspraak van een vergunninghouder overeenkwam met een stelling van een *motivational posture*, deze gemarkeerd werd. Iedere gescoorde uitspraak die past bij een stelling is maar voor één *motivational posture* gebruikt. Voor de exploitanten en meerjarige vergunninghouders werd vervolgens gekeken hoe vaak iedere groep scoorde op de verschillende *motivational postures*. De dominante *postures* van de meerjarige vergunninghouders zijn op de hoogste scores gebaseerd (zie Bijlage 6). In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van dit onderzoek besproken.

4 RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE EN SEMIGESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de twee hoofdvragen besproken. In de eerste twee paragrafen worden de resultaten weergegeven voor de vraag “hoe zijn de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?”. In de derde paragraaf worden vervolgens de resultaten weergegeven voor de vraag “hoe ervaren vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit?”.

4.1 Houdingen van exploitanten ten aanzien van de Kansspelautoriteit

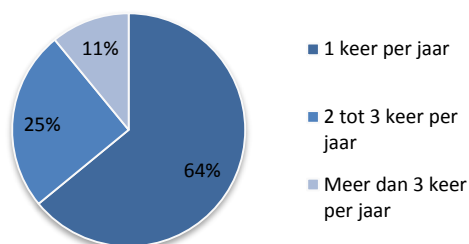
In de volgende subparagrafen worden allereerst de univariate analyses besproken. Hieruit blijkt hoe de groep exploitanten zich tot bepaalde variabelen verhoudt. Ten tweede worden de bivariate analyses besproken, waarin de samenhang tussen *motivational postures* onderling en invloed van andere variabelen daarop bekeken wordt. Tot slot worden de relevante uitkomsten van de kwalitatieve analyses uiteengezet.

4.1.1 Univariate analyses

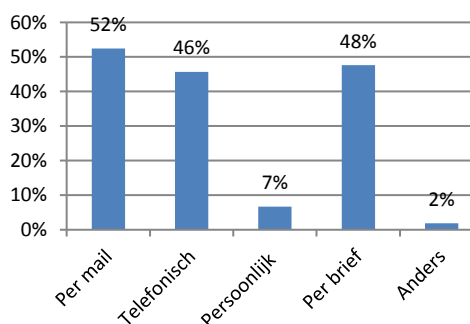
Allereerst is de verdeling van de algemene variabelen en controlevariabelen bekeken aan de hand van frequentietabellen (zie Bijlage 4). Uit deze frequentietabellen blijkt niet hoe de verschillende categorieën binnen deze variabelen zich verhouden tot de groep exploitanten. Voor een aantal variabelen wordt dit daarom geïllustreerd in figuren.

Controlevariabelen: verdeling van de groep exploitanten

Uit Figuur 5 blijkt dat meer dan de helft van de exploitanten 1 keer per jaar contact heeft met de Kansspelautoriteit. In Figuur 6 is te zien dat exploitanten het vaakst mailcontact, briefcontact en/of telefonisch contact met de Kansspelautoriteit hebben. Veel exploitanten hadden bovendien maar op één manier contact met de Kansspelautoriteit (54,3%). Daarnaast had 38,1 procent op twee manieren en 7,6 procent op drie manieren contact.



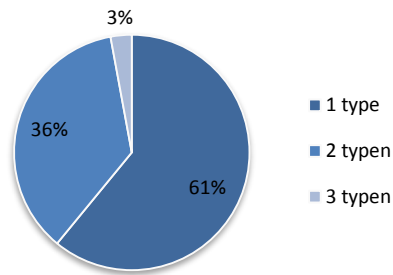
Figuur 5. Aantal keren contact tussen exploitant en Kansspelautoriteit; N=105



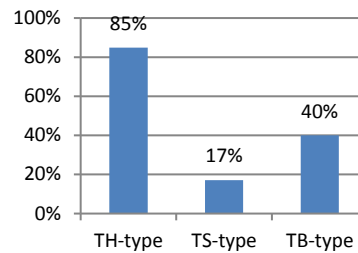
Figuur 6. Soorten contact tussen exploitant en Kansspelautoriteit; N=105

Uit Figuur 7 blijkt dat de meeste exploitanten (61%) meerdere typen vergunningen bezitten. Het TH-type komt het vaakst voor (85%; zie Figuur 8). Dit type wordt vaak gecombineerd met het TB-

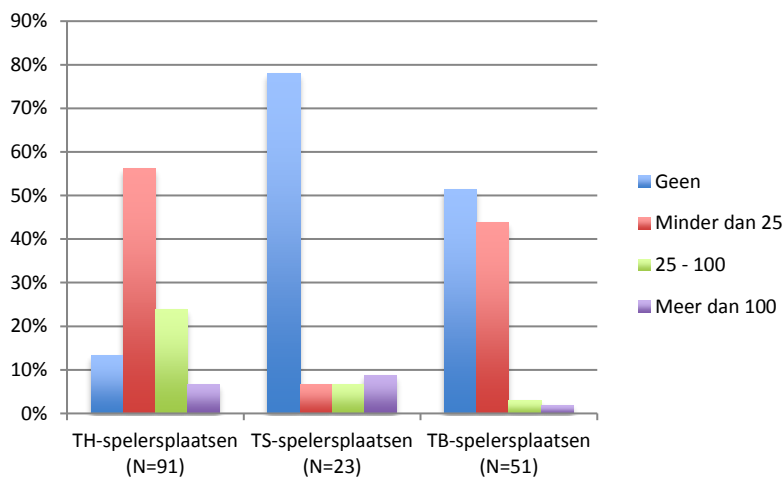
type en/of het TS-type. In Figuur 9 is bovendien te zien dat er voornamelijk exploitanten zijn met minder dan 25 spelersplaatsen.



Figuur 7. Aantal typen speelautomaten dat exploitant bezit (TH of TS of TB; TH & TS of TH & TB; TH & TS & TB); N=105



Figuur 8. Type(n) vergunning dat exploitant bezit (horeca, speelhal en/of behendigheids); N=105



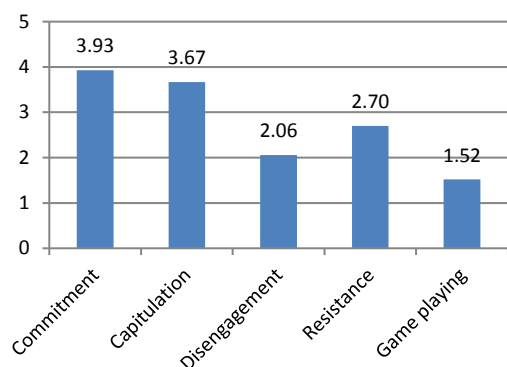
Figuur 9. Aantal spelersplaatsen per type vergunning

Motivational postures: verdeling van de groep exploitanten

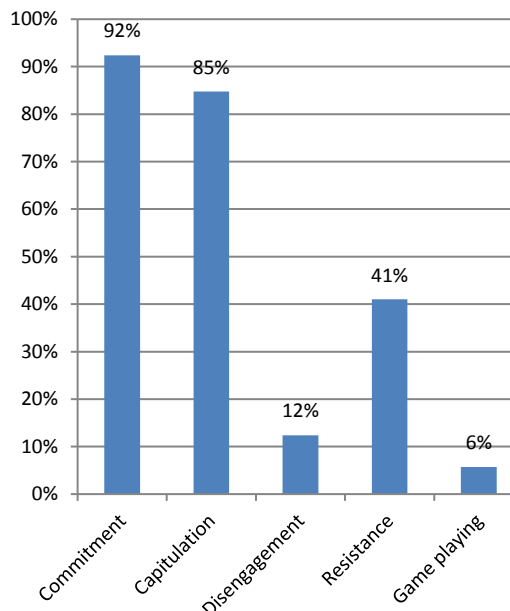
Hierna zijn schaalvariabelen aangemaakt, waardoor de gemiddelde scores op de *motivational postures* geanalyseerd konden worden (zie Figuur 10). De exacte scores staan in Bijlage 4 (Tabel B4). Aangezien de antwoorden op de stellingen variëren van score 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens), betekent een score van 3 of hoger op de schaalvariabele dat de *motivational posture* aanwezig is (Braithwaite, 2003). In dit onderzoek leidt dit tot een verdeling in *motivational postures* zoals geïllustreerd in Figuur 11. Uit deze figuur blijkt allereerst dat alle *motivational postures* voorkomen onder de geënquêteerde exploitanten.⁶³ *Commitment* is de dominante houding (92%), gevolgd door *capitulation* (85%). Ook *resistance* komt onder een substantieel deel van de exploitanten voor (41%). *Disengagement* (12%) en *game playing* (6%) komen relatief weinig voor. Veel studies (Hartner et al., 2008; Braithwaite, 1995; 2003; 2009; 2011; Kirchler & Wahl, 2010; Murphy & Cherney, 2011; Bartel & Barclay, 2011; Ivec et al, 2011; Bantema, 2016) toonden soortgelijke resultaten. Braithwaite (2009; 2011) vond in twee van haar studies zelfs bijna gelijke percentages voor de *motivational postures*. Bantema (2016, p. 55) vond in zijn studie naast

⁶³ Exploitanten kunnen meerdere *motivational postures* tegelijkertijd tonen, dus daarom zijn de percentages opgeteld niet gelijk aan 100 procent.

soortgelijke resultaten ook tegengestelde resultaten: restauranthouders toonden vooral verbondenheid en overgave (*commitment* en *capitulation*) en caféhouders vooral weerstand en omzeiling (*resistance* en *game playing*). In de studies van Hartner et al. (2008) en Braithwaite (2003; 2009) kwam bovendien niet *game playing*, maar *disengagement* het minst vaak voor.



Figuur 10. Motivational postures van exploitanten (gemiddeld); N=105.



Figuur 11. Motivational postures van exploitanten in percentages; N=105

Aangezien de *motivational postures* en procedurele rechtvaardigheid schaalvariabelen zijn, is ook de verdeling van de stellingen binnen deze variabelen bekeken. Dit is gedaan door uit de frequentietabellen de gemiddelde scores op de stellingen af te lezen (zie Tabel B5). Voor de *motivational postures* blijkt dat binnen *commitment* de twee laagst gescoorde stellingen “Het naleven van de Wok en lagere regelgeving heeft voordelen voor iedereen” (gemiddelde=3,71) en “Ik denk dat het naleven van de Wok en lagere regelgeving de Ksa helpt om dingen te doen die van nut zijn voor de samenleving, zoals consumenten beschermen, kansspelverslaving tegengaan en illegaliteit en criminaliteit bestrijden” (gemiddelde=3,75) zijn. Binnen *capitulation* zijn dit “Zelfs wanneer de Ksa vindt dat ik iets verkeerd doe, zal zij mij op de lange termijn respecteren zolang ik mijn fouten toegeef” (gemiddelde=3,47) en “De Ksa moedigt vergunninghouders aan de regels na te leven wanneer deze vergunninghouders moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen” (gemiddelde=3,48). Voor *disengagement* zijn de hoogst gescoorde stellingen van belang. Dit zijn “Als ik zelf de Wok en lagere regelgeving niet wil naleven, kan de Ksa naar mijn idee niet veel doen om mij ervan te overtuigen dit wel te doen” (gemiddelde=2,45) en “Ik weet niet echt wat de Ksa van mij verwacht en ik ga daar ook niet naar vragen” (gemiddelde=2,42). Binnen *resistance* is de hoogst gescoorde stelling “Als ik niet meewerk met de Ksa, maakt zij het mij lastig” (gemiddelde=3,25). De stelling die daarop volgt is “Het is onmogelijk om de Ksa compleet tevreden te stellen” (gemiddelde=2,91). Tot slot is binnen *game playing* de stelling die het hoogst scoort “Ik geniet ervan om met collega’s te praten over mazen in de regels van de Wok en lagere regelgeving” (gemiddelde=1,85). In de volgende paragraaf worden de bivariate analyses besproken.

4.1.2 Bivariate analyses

In de bivariate analyses zijn achtereenvolgens drie aspecten onderzocht: de samenhang tussen *motivational postures* onderling (zie Tabel 3), de samenhang tussen de onafhankelijke variabelen⁶⁴ en *motivational postures* (zie Tabel 4 en Tabel 5) en de invloed van verschillende groepen binnen deze variabelen op *motivational postures*. Verschillende bivariate analyses zijn uitgevoerd om samenhang te toetsen: de Pearson-correlatie, de Spearman-rangcorrelatie en de regressieanalyse.

Tabel 3

Samenhang tussen de motivational postures onderling (Pearson-correlatie)

	Commitment	Capitulation	Disengagement	Resistance	Game playing
Commitment	(.78)	.650**	-.362**	-.272**	-.295**
Capitulation	.650**	(.75)	-.317**	-.268**	-.293**
Disengagement	-.362**	-.317**	(.66)	.600**	.397**
Resistance	-.272**	-.268**	.600**	(.63)	.237*
Game playing	-.295**	-.293**	.397**	.237*	(.77)

* $p < .05$; ** $p < .01$; tussen haakjes de Cronbach's alpha van de schaal

Uit Tabel 3 valt af te lezen wat de Cronbach's alpha (α) van iedere *motivational posture* schaal is. Volgens Field (2009, p. 17) toont de Cronbach's alpha of de stellingen waaruit de schaal is opgebouwd gezamenlijk wel betrouwbaar het construct meten dat gemeten dient te worden. De constructen zijn in dit geval de *motivational postures*. Een schaal is volgens Field (2009, p. 19) over het algemeen betrouwbaar wanneer de Cronbach's alpha boven een waarde van .70 ligt. De in Tabel 3 genoemde Cronbach's alpha's laten zien dat *commitment*, *capitulation* en *game playing* betrouwbare schalen zijn ($\alpha > .70$). *Disengagement* ($\alpha = .66$) en *resistance* ($\alpha = .63$) worden minder betrouwbaar geacht. Hiermee wordt echter wel gewerkt, want ook in andere studies naar *motivational postures* (Braithwaite, 2003; 2011; Bantema, 2016; Murphy, 2016) bleek dat daarin niet alle schalen voldeden aan een Cronbach's alpha hoger dan .70. In de studie van Braithwaite (2003, p. 22) was *commitment* zelfs de enige betrouwbare schaal ($\alpha = .82$). De overige schalen hadden een Cronbach's alpha tussen de waarden .63 en .69.

Uit Tabel 3 blijkt dat alle combinaties – op *game playing* met *resistance* na ($p < .05$) – voldoen aan een significantieniveau van $p < .01$. Dit komt overeen met de resultaten van de studies van Braithwaite (2003) en Bantema (2016). Het betekent dat met grote zekerheid gesteld kan worden dat de *motivational postures* onderling samenhangen. Dit is belangrijk om te weten, omdat *motivational postures* voor toezichthouders een rol kunnen spelen bij het bepalen van de juiste handhavingsstrategie. Wanneer zij een bepaalde *posture* bijvoorbeeld willen verminderen, moeten zij weten wat voor invloed dit kan hebben op de andere *motivational postures*. Een positieve correlatiecoëfficiënt betekent dat wanneer de score op een *posture* hoger wordt, de score op de samenhangende *posture* ook hoger wordt. Een negatieve correlatiecoëfficiënt betekent dat wanneer de score op een *posture* hoger wordt, de score op de samenhangende *posture* lager wordt. De sterkste verbanden werden gevonden tussen *commitment* en *capitulation* ($r = .650$) en tussen *disengagement* en *resistance* ($r = .600$).⁶⁵ Dit zijn positieve, middelmatige correlaties. Dit betekent dus

⁶⁴ De onafhankelijke variabelen bestaan uit de algemene en controlevariabelen, omdat deze mogelijk invloed kunnen hebben op de afhankelijke variabelen: de *motivational postures*.

⁶⁵ De sterkte van de verbanden wordt afgeleid uit de correlatiecoëfficiënten. $0.00 < r < 0.30$ = nauwelijks of geen correlatie; $0.30 < r < 0.50$ = lage correlatie; $0.50 < r < 0.70$ = middelmatige correlatie; $0.70 < r < 0.90$ = hoge correlatie; $0.90 < r < 1.00$ = zeer hoge correlatie.

dat *commitment* waarschijnlijk hoger wordt wanneer *capitulation* toeneemt (en andersom) en dat *disengagement* waarschijnlijk hoger wordt wanneer *resistance* toeneemt (en andersom).

Naast de *motivational postures* zelf zijn er ook andere factoren die de *motivational postures* kunnen beïnvloeden. Uit Tabel 4 en Tabel 5 blijkt dat de volgende variabelen niet significant samenhangen met de *motivational postures*: variabelen omtrent het type vergunning, het aantal spelersplaatsen, iemands functie, onderwerpen van contact, het aantal provincies en het aantal contactmomenten per jaar. De volgende variabelen vertonen wel significante resultaten: procedurele rechtvaardigheid, de provincies Noord-Brabant, Zeeland, Zuid-Holland en Utrecht, het aantal manieren van contact, briefcontact en mailcontact.

Procedurele rechtvaardigheid blijkt zoals verwacht invloed te hebben op alle *motivational postures* (zie Tabel 4; $p < .01$ en $p < .05$). Voor deze variabele werd – net als voor de *motivational postures* – een schaalvariabele gemaakt aan de hand van bijbehorende stellingen (zie Bijlage 3). Deze stellingen werden gescoord op de *Likert* vijfpuntsschaal. De schaalvariabele heeft een Cronbach's alpha van .94, dus de stellingen meten betrouwbaar het construct procedurele rechtvaardigheid ($\alpha > .70$). Hoe hoger de score op procedurele rechtvaardigheid is, hoe meer *commitment* en *capitulation* en hoe minder *disengagement*, *resistance* en *game playing* exploitanten tonen. Tussen procedurele rechtvaardigheid en *capitulation* wordt het sterkste verband ($r = .713$) gevonden. Dit betreft een positieve, hoge correlatie. Hoe hoger exploitanten dus scoren op procedurele rechtvaardigheid, hoe meer *capitulation* zij zullen tonen ten aanzien van de toezichthouder. Braithwaite (2011, p. 37) toonde in haar studie aan dat respondenten die *resistance* tonen, van mening zijn dat de toezichthouder hen niet eerlijk, redelijk en met respect behandelt. In dit onderzoek kennen de stellingen over een gelijke, eerlijke behandeling en over gehoor geven aan vergunninghouders de laagste algemene gemiddelden (respectievelijk 3,46, 3,56 en 3,42; zie Tabel B5). Exploitanten die *resistance* tonen, scoren nog lager op deze stellingen (respectievelijk 3,33, 3,23 en 2,98; zie Tabel B6). Ook scoren zij op de stelling over respect 0,30 lager dan gemiddeld (zie Tabel B6). Braithwaite's (2011) verklaring zou dus ook van toepassing kunnen zijn voor de relatief hoge score op *resistance* binnen dit onderzoek.

Bevindingen uit Tabel 4 omtrent provincies tonen aan dat exploitanten met vestigingen in Noord-Brabant significant meer *resistance* tonen dan exploitanten die daar geen vestigingen hebben ($\rho = .229$). Exploitanten met vestigingen in Utrecht tonen daarentegen significant minder *resistance* dan exploitanten die daar geen vestigingen hebben ($\rho = -.227$). Exploitanten met vestigingen in Zeeland tonen significant minder *game playing* dan exploitanten die daar geen vestigingen hebben ($\rho = -.197$). Ook in Zuid-Holland is deze samenhang significant ($\rho = -.246$). Bovendien tonen exploitanten met vestigingen in Zuid-Holland significant meer *commitment* dan exploitanten die daar geen vestigingen hebben ($\rho = .201$). Uit Tabel 5 blijkt bovendien dat variabelen omtrent contact tussen exploitanten en de Kansspelautoriteit van invloed kunnen zijn op *motivational postures*. Zo blijkt ten eerste dat hoe meer contact exploitanten hebben met de Kansspelautoriteit, hoe minder *game playing* zij tonen ($p < .05$; $r = -.215$). Ook blijkt dat hoe meer mailcontact exploitanten met de Kansspelautoriteit hebben, hoe minder *disengagement* zij tonen ($p < .05$; $\rho = -.225$). Voor briefcontact geldt daarentegen dat hoe meer briefcontact exploitanten met de Kansspelautoriteit hebben, hoe minder *commitment* zij tonen ($p < .05$; $\rho = -.201$). Van de verbanden tussen de controlevariabelen en *motivational postures* is echter alleen de correlatie met procedurele rechtvaardigheid hoog. De overige correlatiecoëfficiënten zijn allemaal kleiner dan .30. De onafhankelijke controlevariabelen type vergunning, het aantal spelersplaatsen, iemands functie en locatie(s) hebben dus niet of nauwelijks invloed op de scores van exploitanten op *motivational postures*.

Tabel 4

Samenhang tussen de controlevariabelen en de afhankelijke variabelen (Spearman-rangcorrelatie / Pearson-correlatie)

	Toets	Commitment	Capitulation	Disengagement	Resistance	Game playing
Procedurele rechtvaardigheid (1-5)	Pearson	.594**	.713**	-.305**	-.327**	-.244*
Aantal typen speelautomaten (1-3)	Pearson	.045	-.012	-.013	-.018	-.069
<i>TH-type vergunning (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>-.005</i>	<i>-.001</i>	<i>-.109</i>	<i>-.129</i>	<i>-.059</i>
<i>TS-type vergunning (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.032</i>	<i>.100</i>	<i>.026</i>	<i>.062</i>	<i>.072</i>
<i>TB-type vergunning (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.019</i>	<i>-.083</i>	<i>.091</i>	<i>.060</i>	<i>-.028</i>
Spelersplaatsen TH (1-3)	Spearman	.025	-.077	.005	.151	-.014
Spelersplaatsen TS (1-3)	Spearman	.266	-.045	.025	-.190	.083
Spelersplaatsen TB (1-3)	Spearman	-.115	-.143	.005	.168	.030
Functie manager (0-1)*	Regressie	-.040	-.012	.038	-.028	.157
Functie medewerker (0-1)*	Regressie	-.084	-.119	.029	-.031	-.053
Aantal provincies (1-10)	Spearman	.078	.080	-.044	.032	-.031
<i>Noord-Brabant (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>-.087</i>	<i>-.116</i>	<i>.122</i>	<i>.229*</i>	<i>.079</i>
<i>Groningen (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.051</i>	<i>.032</i>	<i>.003</i>	<i>.092</i>	<i>-.098</i>
<i>Zeeland (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.072</i>	<i>.058</i>	<i>-.080</i>	<i>.040</i>	<i>-.197*</i>
<i>Zuid-Holland (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.201*</i>	<i>.041</i>	<i>-.060</i>	<i>.028</i>	<i>-.246*</i>
<i>Noord-Holland (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.034</i>	<i>.089</i>	<i>-.002</i>	<i>.081</i>	<i>.173</i>
<i>Gelderland (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>-.006</i>	<i>-.032</i>	<i>.008</i>	<i>-.044</i>	<i>.033</i>
<i>Utrecht (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.016</i>	<i>.037</i>	<i>-.073</i>	<i>-.227*</i>	<i>-.017</i>
<i>Overijssel (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.185</i>	<i>.105</i>	<i>-.090</i>	<i>-.130</i>	<i>.036</i>
<i>Drenthe (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>-.004</i>	<i>-.012</i>	<i>.011</i>	<i>.030</i>	<i>.034</i>
<i>Friesland (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>-.109</i>	<i>.087</i>	<i>-.080</i>	<i>-.046</i>	<i>-.055</i>
<i>Limburg (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.010</i>	<i>-.003</i>	<i>-.047</i>	<i>-.006</i>	<i>.007</i>
<i>Flevoland (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	<i>.026</i>	<i>.067</i>	<i>-.090</i>	<i>-.099</i>	<i>-.081</i>

* $p < .05$; ** $p < .01$; Om de samenhang tussen *motivational postures* en functie te kunnen bekijken, moest de nominale variabele *functie* uitgesplitst worden in dummyvariabelen. De groep directeur/eigenaar is de referentiecategorie, omdat dit de grootste groep is (N=89). De groepen manager (N=9) en medewerker (N=7) zijn dummyvariabelen; De gearceerde variabelen horen bij de variabele daarboven, deze vormen – behalve de stellingen behorende bij procedurele rechtvaardigheid – echter wel aparte variabelen.

Tabel 5

Samenhang tussen de overige onafhankelijke variabelen omtrent contact en de afhankelijke variabelen (Spearman-correlatie / Pearson-correlatie)

	Toets	Commitment	Capitulation	Disengagement	Resistance	Game playing
Aantal contactmomenten per jaar (1-3)	Pearson	-.171	-.052	.057	-.042	.014
Aantal manieren van contact (1-4)	Pearson	.091	.077	-.168	-.028	-.215*
<i>Mailcontact (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	.141	.151	-.225*	-.087	-.143
<i>Telefonisch contact (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	.172	.059	.044	-.028	.074
<i>Persoonlijk contact (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	.039	.060	-.173	.042	-.142
<i>Briefcontact (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	-.201*	-.131	.080	.044	-.014
<i>Andersoortig contact (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	-.115	-.145	.018	.061	-.138
Aantal onderwerpen van contact (1-4)	Spearman	-.056	-.001	-.078	-.118	.041
<i>Vergunningaanvraag (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	.113	.068	.004	.050	.055
<i>Administratief (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	-.162	.051	.000	-.024	-.002
<i>Jaarlijkse bijdrage (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	-.091	-.032	-.058	-.044	-.083
<i>Heffingskosten (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	.057	.029	-.062	-.115	.111
<i>Normoverdragend gesprek (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	-.080	-.047	-.046	.013	.068
<i>Andersoortig onderwerp (0-1)</i>	<i>Spearman</i>	.044	-.099	-.078	-.117	-.014

* $p < .05$; ** $p < .01$; De gearceerde variabelen horen bij de variabele daarboven, deze vormen echter wel aparte variabelen.

Om te kijken of er wellicht verschillen bestaan tussen de verschillende groepen binnen de variabelen zijn twee toetsen uitgevoerd: de Kruskal Wallis en de ANOVA. De Kruskal Wallis toets is onder andere gebruikt voor het vergelijken van groepen binnen de variabelen *aantal provincies*, *aantal onderwerpen van contact* en *spelersplaatsen TB* (zie Bijlage 4). Tussen deze groepen bestaan geen significante verschillen ($p > .05$). Dit betekent dat er niet met zekerheid gesteld kan worden dat verschillen tussen deze groepen invloed hebben op *motivational postures*.

De Kruskal Wallis toets is eveneens gebruikt voor het vergelijken van groepen binnen de variabelen *aantal spelersplaatsen TH* en *spelersplaatsen TS*. Tussen deze groepen werden wel enkele verschillen gevonden (zie Tabel 6). Zo blijkt allereerst dat verschillen tussen de groepen binnen *spelersplaatsen TH* invloed hebben op *resistance*. Hoe meer TH-spelersplaatsen exploitanten bezitten, hoe meer *resistance* zij tonen ($z = 1,530$). Er is hier echter geen sprake van een trend ($z < 1,65$)⁶⁶ en ondanks significantie ($p = .026$) is het effect zeer klein ($r = .026$). Maar 2,6 procent van de variabiliteit in rangscores op *resistance* wordt dus verklaard door een verschil in het aantal spelersplaatsen dat exploitanten bezitten. Ten tweede blijken verschillen tussen specifieke groepen binnen *spelersplaatsen TH* invloed te hebben op *resistance* en *disengagement*. Zo toont groep 2 (25-100 spelersplaatsen) significant ($p = .010$) meer *resistance* dan groep 1 (<25 spelersplaatsen). Ook hier is sprake van een klein effect ($r = .063$). 6,3 procent van de variabiliteit in rangscores voor *resistance*

⁶⁶ Wanneer de z-score groter is dan 1.65, is er sprake van een trend in de data.

wordt dus verklaard door een verschil in lidmaatschap van groep 1 of groep 2. Er is hierin echter wel een trend zichtbaar ($z=2,569$). Een ander significant verschil ($p=.044$) is ten derde te vinden tussen groep 2 (25-100 spelersplaatsen) en groep 3 (>100 spelersplaatsen). Dit geldt alleen voor het beïnvloeden van *disengagement*. Ook hier is een trend zichtbaar ($z=-2,017$), wat betekent dat groep 3 minder *disengagement* toont dan groep 2. Dit effect is wederom te verwaarlozen ($r=.039$). Tot slot bestaat er een significant verschil ($p=.044$) tussen groep 1 (<25 TS-spelersplaatsen) en groep 2 (25-100 TS-spelersplaatsen). Ook hierbij is een trend zichtbaar ($z=-2,012$) en is het effect zeer klein ($r=.039$). Wel kan gesteld worden dat groep 2 minder *resistance* toont dan groep 1.

Tabel 6

Verskil tussen aantal spelersplaatsen naar invloed op resistance of disengagement (Kruskal-Wallis toets en Jonckheere-Terpstra toets)

	Chi-kwadraat	Sig.	Effectgrootte (r)	Z-score (J-T)
Verskil tussen groepen TH spelersplaatsen (algemeen) naar invloed op <i>resistance</i>	7,289	.026*	.026	1,530
Verskil tussen TH (groep 1) en TH (groep 2) naar invloed op <i>resistance</i>	6,601	.010*	.063	2,569
Verskil tussen TH (groep 2) en TH (groep 3) naar invloed op <i>disengagement</i>	4,068	.044*	.039	-2,017
Verskil tussen TS (groep 1) en TS (groep 2) naar invloed op <i>resistance</i>	4,047	.044*	.039	-2,012

* $p<.05$; Groep 1 = <25 spelersplaatsen; Groep 2= 25-100 spelersplaatsen; Groep 3 = >100 spelersplaatsen; De z-score staat gelijk aan de *J-T Statistic*, wanneer de z-score hoger is dan 1,65, is er sprake van een trend; $r = \frac{chi}{N-1}$

Met de ANOVA zijn groepen vergeleken binnen de variabelen *aantal contactmomenten*, *aantal manieren van contact* en *aantal typen speelautomaten* (zie Bijlage 4). Hier kwamen geen significante verschillen uit naar voren ($p>.05$). Dit betekent dat de scores op *motivational postures* van de verschillende groepen binnen deze variabelen niet veel van elkaar verschilden.

4.1.3 Semigestructureerde interviews met exploitanten

Uit de univariate analyses blijkt dat *commitment* en *capitulation* de dominante *postures* zijn die exploitanten tonen. Ook *resistance* kwam relatief vaak voor. In de interviews met exploitanten worden deze resultaten bevestigd. *Commitment* komt ook in de gespreksverslagen het vaakst voor, gevolgd door *resistance* (zie Bijlage 6). Een aspect waaruit *commitment* blijkt, is bijvoorbeeld het verantwoordelijkheidsgevoel van exploitanten voor het naleven van de Wok en lagere regelgeving. Zo zei een exploitant: "Ik denk dat voor iedereen geldt in Nederland dat als je onderneemt en je bent vergunninghouder, dat je ook de wet- en regelgeving na móet leven." (R3) *Resistance* ontstond door specifieke situaties die exploitanten hadden meegemaakt waarin zij zich niet helemaal serieus genomen voelden door de Kansspelautoriteit. Een exploitant gaf als voorbeeld dat er een bijeenkomst is geweest waarbij de Kansspelautoriteit aangaf te willen luisteren naar de markt. De exploitanten hebben daar hun belangen uitgesproken, maar uit de samenvattingen van de plenaire debatten in de Tweede Kamer blijkt volgens de exploitant dat de Kansspelautoriteit een eigen invulling heeft gegeven aan de gesprekken. Terwijl de meerderheid van de exploitanten namelijk aangegeven had het niet eens te zijn met een bepaald punt, kwam dit toch op tafel. De exploitant

zegt hierover: “Ik begrijp ook wel dat de Ksa moet leren van die dingen, maar ze moet ook niet denken dat ze de wijsheid bedacht hebben. Ze moeten hun oor ook leggen bij de brancheorganisatie en ook bij de markt.” **(R1)** In de volgende paragraaf worden de houdingen van de meerjarige vergunninghouders besproken.

4.2 Houdingen van meerjarige vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit

Met de meerjarige vergunninghouders zijn alleen interviews gedaan. Uit de kwalitatieve analyses van de gespreksverslagen blijkt dat de dominante *postures* onder hen *commitment* en *capitulation* zijn (zie Bijlage 6). *Commitment* blijkt uit het feit dat de meerjarige vergunninghouders allen de wet- en regelgeving accepteren zoals die er is. Zij vinden dat er altijd wel kleine dingen zijn die zij liever anders zouden zien, maar zoals één vergunninghouder zegt: “Als je een vergunning krijgt, op het moment dat je die gekregen hebt, dan heb je geaccepteerd dat die zo is, anders moet je geen vergunning aanvragen. Als je hem dan gekregen hebt, dan heb je eigenlijk aan de voorkant gezegd dat je er allemaal aan voldoet en dan moet je ook achteraf niet zeuren.” **(R8)** *Capitulation* blijkt uit het feit dat de meeste meerjarige vergunninghouders van mening zijn dat de Kansspelautoriteit hen respecteert, ook al is zij het ergens niet helemaal mee eens. Wanneer vergunninghouders meewerken met de Kansspelautoriteit, werkt de Kansspelautoriteit volgens vergunninghouders ook mee met hen: “In zakelijke relaties moet je elkaar respecteren en dat kun je niet zomaar afdoen met, oh pfff weet je, daar kunnen we niet mee omgaan. In discussies of gesprekken of wat je het wilt noemen komen we daar toch ook wel weer met elkaar uit.” **(R10)** Twee meerjarige vergunninghouders tonen daarnaast signalen van *game playing*. Deze vergunninghouders lijken het grijze gebied van de wet- en regelgeving op te zoeken om daarmee de Kansspelautoriteit uit te dagen. Zo geeft één van hen aan: “De toezichthouder kijkt natuurlijk heel erg hoe ze de regels kan handhaven en wij kijken... waar zijn de mogelijkheden. Dat is natuurlijk net als met kinderen opvoeden. Ouders stellen bepaalde regels en die kinderen zoeken toch weer even wat ruimte of zien het anders.” **(R10)** In de volgende paragraaf worden de interviews met zowel exploitanten als meerjarige vergunninghouders verder geanalyseerd.

4.3 Ervaringen van vergunninghouders met het toezicht en het functioneren van de Kansspelautoriteit

In totaal zijn 10 interviews afgenomen. Er werden 5 meerjarige vergunninghouders en 5 exploitanten geïnterviewd. In deze paragraaf worden hun ervaringen met het toezicht van de Kansspelautoriteit per interviewonderwerp besproken: contact met de Kansspelautoriteit, houding en beleving, wet- en regelgeving en toezicht en handhaving van de Kansspelautoriteit. Daarmee wordt een antwoord gegeven op de tweede hoofdvraag: “Hoe ervaren vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit?”.

4.3.1 Ervaringen van exploitanten met het contact met de Kansspelautoriteit

De geïnterviewde exploitanten hebben één tot drie keer per jaar contact met de Kansspelautoriteit. Vaak gaat het om eenzijdig contact in de vorm van het ontvangen van een brief of een rekening en dus niet om persoonlijk contact. Eén exploitant heeft wel persoonlijk contact met de Kansspelautoriteit, want de Kansspelautoriteit komt langs bij het bedrijf om kennis op te doen op het

gebied van speelautomaten. Dit ervaart de exploitant als een goed iets, omdat de Kansspelautoriteit daarmee aantoont dat zij zich verdiept in de markt om zo een goede invulling aan het beleid te kunnen geven.

Exploitanten vinden dat de Kansspelautoriteit in het begin te weinig kennis had van de kansspelautomatenbranche. Dat is verbeterd, maar exploitanten ervaren nog steeds een bepaalde afstand tot de Kansspelautoriteit. Een algemene ervaring die de geïnterviewde vergunninghouders delen, is dat de Kansspelautoriteit de afgelopen jaren enorm gegroeid is qua professionaliteit. Volgens hen is echter niet op alle gebieden veel progressie geboekt. Zij vinden dat het exploitanten – voornamelijk in de horeca – lastig wordt gemaakt. Het voornaamste argument hiervoor zijn de financiën. Zo zegt een exploitant: “Wij betalen steeds meer geld aan de Ksa en daardoor zijn al veel exploitanten failliet gegaan.” **(R3)** Een ander voegt daaraan toe: “Het gaat precies zoals zij willen en dat dat de enige weg is. Dan denk ik ook weleens van ja, ze houden te weinig rekening met de kleine exploitant, dat is wel een ding. Met de capaciteiten, het vermogen, wat ze kunnen...” **(R2)** De exploitant geeft als voorbeeld zijn frustratie omtrent de hoge administratielast waarmee hij te maken heeft. Het vaste protocol voor de manier waarop exploitanten hun administratie moeten aanleveren, werkt voor veel exploitanten niet volgens hem. Zo zegt hij zelf niet het juiste moderne boekhoudprogramma te hebben, omdat hij niet het financiële vermogen om dit aan te schaffen. De Kansspelautoriteit wil volgens hem niet van het protocol afwijken en dat frustreert hem.

4.3.2 Ervaringen van meerjarige vergunninghouders met het contact met de Kansspelautoriteit

De meerjarige vergunninghouders hebben dagelijkse tot wekelijkse contactmomenten. Dit contact verloopt op verschillende manieren. Allen hebben veel mailcontact en telefonisch contact, officiële documentatie gaat via briefcontact en persoonlijk contact vindt voornamelijk plaats tijdens de reguliere kwartaaloverleggen. Wanneer incidenten plaatsvinden waarbij de vergunninghouder en de Kansspelautoriteit tegenover elkaar komen te staan, wordt de relatie tussen hen als formeel vriendelijk getypeerd. Een vergunninghouder vertelt over de invloed die een incident had op haar relatie met de Kansspelautoriteit: “De Ksa is bezig met het toegroeien naar een goede professionele toezichtinstantie en daar hoort dit ook bij. We zijn er denk ik allemaal sterker uitgekomen, maar dat was wel even een keerpunt in de relatie. We dachten echt, oké, dit is niet meer de gezellige praatclub zoals het College van de Kansspelen was, nee dit is wel echt een toezichthouder.” **(R6)** Uit deze uitspraak blijkt dat de Kansspelautoriteit dergelijke incidenten als leermomenten kan zien. Deze dragen volgens deze vergunninghouder bij aan de ontwikkeling tot een professionele toezichthouder.

Over het algemeen ervaren de meerjarige vergunninghouders het contact met de Kansspelautoriteit als prettig en prima. Zij geven aan dat het contact met de Kansspelautoriteit in het begin redelijk informeel was en dat naarmate de processen beter ingericht werden, het contact formeler werd. Over deze ervaring zeggen vergunninghouders: “Nu is het gewoon gestructureerder en dat is eigenlijk ook beter” **(R8)** en “Het hoort er gewoon bij. Er komt een bepaalde mate van professionaliteit meer op de voorgrond, waardoor je meer afstand krijgt en wat wel voor een andere relatie zorgt.” **(R6)** Deze vergunninghouder merkt echter wel op dat zij formeler bejegend wordt dan andere vergunninghouders. Dit wekt ergernis op. Zo geeft de vergunninghouder aan: “Ik denk wel dat ze nog af en toe zoekende zijn in de houding ten opzichte van de vergunninghouders. Wij willen wel een goede toezichthouder hebben, dus het moet natuurlijk niet allemaal gezellig en leuk en we gaan met elkaar een kopje koffie drinken, want dat willen we ook niet dat ze dat bij andere partijen

doen.” **(R6)** Dat dit wel gebeurt, blijkt uit de uitspraak van een andere vergunninghouder: “Het kruipt er weleens doorheen weet je. Je wil ook weleens gewoon zorgen dat die relatie warm is, omdat wij weten dat er iets vanuit de overheid aankomt. Dan moeten we naast heel formeel contact – prima – ja, ontkom je niet aan een beetje informeel contact om daar met elkaar over te praten.” **(R7)** Deze vergunninghouder vindt het formele contact momenteel prima, maar dit kwam wel als een verrassing: “Dat is opeens heel gek dat je waar je misschien wel een paar jaar van heel vrij met elkaar praten en heel benaderbaar met elkaar praten, opeens een heel formele toezichthouder ziet waar eigenlijk geen overbrugging in zat van ja joh, we gaan nu een beetje aantrekken. Het werd ineens heel formeel.” **(R7)** Uit deze uitspraken blijkt dat de Kansspelautoriteit geen vaste houding aanneemt ten opzichte van de vergunninghouders. Meerjarige vergunninghouders ervaren hierdoor per situatie verschillende maten van afstand tot de Kansspelautoriteit, wat ervoor zorgt dat ook zij verschillende houdingen aannemen. Dit kan de relatie tussen de vergunninghouders en de Kansspelautoriteit beïnvloeden en doen veranderen. Vergunninghouders gaan door een formele opstelling de procedures van de Kansspelautoriteit wellicht bijvoorbeeld als minder rechtvaardig zien, wat kan resulteren in een toename van *defiance postures* (zie Tabel 4). In de volgende twee subparagrafen wordt verder ingegaan op de vraag hoe vergunninghouders aankijken tegen de Kansspelautoriteit als toezichthouder en wat hun ervaringen met de Kansspelautoriteit zijn.

4.3.3 Ervaringen met de Kansspelautoriteit als toezichthouder

De meeste exploitanten zijn van mening dat zij de Kansspelautoriteit financieren en daarom verwachten zij ook wat terug: “Ik vind gewoon dat het teveel kost en dat ik er te weinig voor krijg.” **(R2)** Hiermee bedoelt hij dat hij leges, heffingskosten en kansspelbelasting betaalt en dat hij daarom ook verwacht dat de Kansspelautoriteit de illegale aanbieders met kansspelautomaten aanpakt. Dit gebeurt te weinig volgens hem. Andere exploitanten en meerjarige vergunninghouders zijn het erover eens dat de Kansspelautoriteit teveel prioriteit bij toezicht legt. Zij willen dat er meer gehandhaafd wordt. Wanneer illegale kansspelaanbieders aangepakt worden, neemt namelijk hun concurrentie af. In dat geval nemen de baten, bijvoorbeeld nieuwe klanten en extra omzet, toe.

Net als sommige exploitanten zijn ook sommige meerjarige vergunninghouders van mening dat zij de Kansspelautoriteit mogelijk maken. Volgens één van hen houdt dit verband met de afstand tussen de toezichthouder en de vergunninghouder: “Het loopt de spuigaten uit. Ik denk dat de kostenpost een beetje doorslaat en dat de batenpost, die is niet leeg, maar dat weegt wel zwaar. Het is niet dat geld macht is hè, maar nu lijkt het wel of er een hele grote afstand tussen ons is die niet per se nodig is.” **(R7)** De Kansspelautoriteit en vergunninghouders zouden zich volgens vergunninghouders coöperatief en professioneel naar elkaar moeten opstellen. Eén van hen betreft ook de factor afstand hierbij en zegt: “Je bent toezichthouder, maar aan de andere kant moet je ook *feeling* houden met de markt, dus er moet interactie zijn tussen de twee partijen. Dat vind ik belangrijk, want anders krijg je een toezichthouder die afstand heeft tot de markt. Dat moet op zich wel, alleen ook weer niet teveel.” **(R9)**

Ondanks deze ervaringen wordt de Kansspelautoriteit door bijna iedere exploitant gerespecteerd. Dit wordt duidelijk verwoord door één van hen: “Los van het feit dat de Ksa soms onbegrijpelijke besluiten ondersteunt, het is toch de autoriteit, weliswaar met een kleine letter geschreven, maar het is toch je controlerende instantie.” **(R1)** Vergunninghouders moeten volgens exploitanten meewerken met de Kansspelautoriteit: “Ze moeten zich gewoon correct opstellen, want als ze niet gehoorzamen, dan loop je het risico dat je vergunning wordt ingenomen. Ik zie het als een soort politie van de kansspelbranche.” **(R4)** Over het algemeen is er bijna altijd sprake van wederzijds

respect tussen de vergunninghouders en de Kansspelautoriteit. Eén vergunninghouder zegt hierover: “Het overleg is altijd met respect voor elkaar, alleen de belangen zijn niet altijd hetzelfde snap je, dus je hoeft het niet altijd met elkaar eens te zijn natuurlijk.” **(R8)**

4.3.4 Ervaringen met de houding van de Kansspelautoriteit

De vergunninghouders zijn van mening dat zij – ondanks het aanbieden van verschillende kansspelen – gelijk behandeld worden. Zo zegt één van hen: “De Kansspelautoriteit nodigt ons allemaal netjes uit of zorgt dat ze met alle partijen op de een of andere manier overleg hebben gehad.” **(R7)** Wel vinden de vergunninghouders dat de Kansspelautoriteit – ook wanneer er op de markt meerdere vergunninghouders bijkomen – moet blijven focussen op individuele begeleiding: “het gelijke monniken gelijke kappen principe” **(R6)**, want “daar waar je flexibel bent in de interpretatie, dat kan leiden tot een conflict.” **(R8)** De Kansspelautoriteit wordt getypeerd als een deskundige, coöperatieve en flexibele organisatie die niet altijd een vaste houding aanneemt.

Ook de houding van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit kan variëren. Volgens een meerjarige vergunninghouder zijn kleine meerjarige vergunninghouders eerder afwachtend en doen zij wat van hen gevraagd wordt. Grote vergunninghouders hebben volgens hem eerder een kritische houding en willen zich meer bemoeien met wat de Kansspelautoriteit bepaalt. Dit wordt geïllustreerd in een uitspraak van een grote vergunninghouder: “Je mag wat van ons vinden, je mag van ons dingen vragen, maar dan vragen wij ook wel wat terug. Ja, en dan zijn we ook wel kritisch. Ik denk dat dat opgeteld ook leidt tot beter beleid en een betere relatie. Ik denk dat dat gewoon hoort in het proces van toeleven van een kinder toezichthouder tot een volwassen toezichthouder.” **(R6)**

Vergunninghouders vinden dat de onafhankelijkheid van de Kansspelautoriteit tijdens dit proces van professionalisering in het geding is gekomen. Eén van hen geeft aan dat er niet veel beleid bij het ministerie van Veiligheid en Justitie vandaan komt, wat op sommige punten resulteert in onzekerheid of onduidelijk voor zowel de Kansspelautoriteit als de vergunninghouders. De vergunninghouders zijn van mening dat de Kansspelautoriteit daardoor teveel probeert het beleid vorm te geven: “Misschien hebben ze op dit moment wel iets teveel de beleidsmakende pet op, van nou oké, we zien dit niet komen vanuit justitie of vanuit de politiek, we gaan er zelf maar een beetje aan beginnen: we gaan niet in hoger beroep, we gaan heel ver voorbereiden op Koa, we gaan gedoogcriteria maken, we gaan maar op congressen zitten en van alles en nog wat roepen... tja, ben je dan toezichthouder of ben je dan beleidsmaker geworden? Of misschien ben je niet beleidsmaker, maar beleidsbepaler.” **(R7)** Een andere vergunninghouder zegt over de betrokkenheid van de Kansspelautoriteit bij het opstellen van de kaders bij het ministerie: “Dat is weleens lastig. Kijk, als ze dat nou helemaal niet zouden doen, dan zou je heel duidelijk hebben: het ministerie bepaalt, de Kansspelautoriteit toetst.” **(R8)** De meningen van vergunninghouders over de wet- en regelgeving waaraan zij moeten voldoen en die de Kansspelautoriteit dus moet toetsen, worden in de volgende subparagraaf besproken.

4.3.5 Ervaringen met de wet- en regelgeving

Zowel de exploitanten als de meerjarige vergunninghouders voelen zich erg verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving: de Wok en de lagere regelgeving. Zij gaven aan dat zij het – aangezien zij een vergunning hebben – logisch vinden dat zij zich aan deze wet- en regelgeving moeten houden. Een meerjarige vergunninghouder zegt: “Dat is gewoon een feit, een gegeven, dat

weten we al jaren en daar moeten we naar handelen.” **(R9)** Een exploitant zegt: “Ik vind de regeldruk niet al te zwaar denk ik. We hebben gekozen voor deze regering en als die deze wet- en regelgeving oplegt, dan gaan we niet omdat ik het anders wil een referendum organiseren zeg maar.” **(R5)** Aan de ene kant zijn er meerjarige vergunninghouders die vinden dat de wet- en regelgeving niet aangepast zou hoeven worden, omdat er wel evenwicht op de markt is: “Je moet niet vernieuwen om te vernieuwen: *if it ain't broken, don't fix it.*” **(R7)** Aan de andere kant zijn er exploitanten en meerjarige vergunninghouders die de kaders van de wet- en regelgeving wel duidelijk vinden, maar die behoefte hebben aan verdere invulling van het beleid.

Door geïnterviewde exploitanten wordt bijvoorbeeld meerdere malen aangegeven dat de wet- en regelgeving verouderd is en een grijs gebied openlaat waar gemeenten en de Kansspelautoriteit een eigen interpretatie aan kunnen geven: “Er zit een grote jaap zit tussen wetten hoe ze gemaakt zijn en hoe ze gecontroleerd worden.” **(R1)** Volgens de exploitanten zou dit verbeterd moeten worden. De lagere regelgeving moet volgens hen eenduidig toegepast worden door gemeenten en daar zou de Kansspelautoriteit op toe moeten zien. Volgens een exploitant controleert de gemeente nu alleen maar of de kansspelautomaten van exploitanten wel aan de eisen van de vergunning voldoen. De adressen waarvan de gemeente weet dat daar kansspelautomaten zonder vergunning staan, worden volgens hem niet gecontroleerd. Hierover zegt de exploitant: “Als je het eerlijk en open speelt krijg je geen poot aan de grond en degene die zich overal aan onttrekt – dus dan kom ik toch een beetje bij de crimineel zeg maar – die doet gewoon waar hij zin in heeft. Dan vind ik dat de Kansspelautoriteit daar toch eigenlijk wel een taak heeft om – net als dat je opkomt voor de zwarte burger – in dit geval op te komen voor de zwakkere bedrijven, maar juist nu zie je dus het tegendeel en dat verbaast mij.” **(R2)** Andere vergunninghouders tonen meer begrip voor deze situatie. Zo zegt één van hen: “Wij realiseren ons ook dat de Ksa enerzijds beperkt is in het aantal mensen om dat soort zaken aan te pakken en dat er nauwelijks wetgeving is om dat soort partijen goed aan te kunnen pakken. Het mag niet, natuurlijk, maar het heeft geen prioriteit bij veel instanties, want hè, de Ksa is natuurlijk ook afhankelijk van een OM en andere instanties.” **(R6)**

De meerjarige vergunninghouders zijn het daarmee eens. Zij vinden dat de Kansspelautoriteit niet genoeg handhaaft. Volgens hen zou de Kansspelautoriteit illegale partijen aan moeten pakken door bijvoorbeeld één illegale partij met veel media-aandacht als voorbeeld te stellen. Volgens hen houdt de Kansspelautoriteit nu teveel rekening met de toekomstige wet- en regelgeving. Eén van hen zegt hierover: “Als je teruggaat naar jij als, of ik als burger, en ik rijd hier zometeen op de A4 de trajectcontrole 110, de hele trajectcontrole, dan krijg ik gewoon netjes voor die 10 kilometer te hard een bekeuring en dan is er geen pardon.” **(R9)** Vergunninghouders denken dat het de Kansspelautoriteit nu vooral gaat om geld voor het voorbereiden van Koa, terwijl zij zegt er te zijn voor spelersbescherming en het tegengaan van illegaal aanbod. Eén vergunninghouder zegt hierover: “Als daar niets aan gedaan wordt – ook niet vanuit de politiek overigens – dan krijg je een hele schizofrene regelgeving. En die regelgeving is nu zo schizofreen, dat daar van alles en nog wat mogelijk is.” **(R7)** Wat vergunninghouders vinden van hoe er door de Kansspelautoriteit – ondanks deze gebreken van de wet- en regelgeving – invulling wordt gegeven aan het toezicht en handhaving, wordt in de volgende subparagraaf besproken.

4.3.6 Ervaringen met het toezicht en de handhaving van de Kansspelautoriteit

Sommige vergunninghouders zijn beter op de hoogte van het toezicht- en handhavingsbeleid van de Kansspelautoriteit dan anderen. Zo zegt een meerjarige vergunninghouder: “Als we dingen niet goed doen, dan haalt de Ksa ook uit en dan dreigt ze ook. Al die boetestructuren die dan eventueel zouden

kunnen gelden die zijn er zeker wel, en je wil niet hebben dat de Ksa een persbericht uitbrengt van nou vergunninghouder X heeft dingen niet goed gedaan.” **(R7)** Een ander zegt daarentegen: “Ik krijg niet heel erg duidelijk een indruk van hoe die processen nou echt lopen.” **(R6)** Los van het feit of zij er veel of weinig over weten, zijn vergunninghouders over het algemeen zeer tevreden met het toezichtbeleid. Zij vinden dat de Kansspelautoriteit op dit gebied grote slagen heeft gemaakt qua organisatie, structuren en kennis: “Het duurt natuurlijk wel even voordat je echt de hele scope van de markt kent en ook echt weet hoe procedures en processen werken om op bepaalde punten / misstanden in te grijpen, en dan merk ik wel dat de Ksa daar enorm in gegroeid is de afgelopen jaren.” **(R6)** Exploitanten geven daarnaast aan dat de Kansspelautoriteit geluisterd heeft naar hun tips, waardoor het toezicht verbeterd is en de Kansspelautoriteit praktischer is gaan werken. Eén exploitant is bovendien van mening dat er – nu er veel meer toezicht wordt gehouden – ook goed gehandhaafd wordt: “Ik lees regelmatig dat er acties worden opgezet en invallen worden gedaan en mensen of zaken beboet worden, er wordt gehandhaafd op illegaliteit en dat vind ik goed.” **(R3)**

Alle meerjarige vergunninghouders en de andere exploitanten vinden echter dat er onvoldoende gehandhaafd wordt door de Kansspelautoriteit: enerzijds op de illegale aanbieders van kansspelen en anderzijds op de vergunninghouders met legale speelautomaten, maar een illegale werkwijze van middellijke uitbetaling.⁶⁷ Zij vinden dat zij hierdoor niet altijd eerlijk behandeld worden door de Kansspelautoriteit. Hiervoor geven zij twee argumenten: een praktisch argument en een financieel argument. De exploitanten gaven aan dat de markt vroeger zichzelf controleerde. Zij spraken illegale aanbieders aan of schakelden Verispect in om de illegale aanbieders aan te pakken: “Wij waren de ogen van de overheid als het ware.” **(R1)** Volgens de exploitanten is de praktijk veranderd met de komst van de Kansspelautoriteit die volgens hen niet alle meldingen direct aanpakt. Eén exploitant lichtte dit toe en kwam daarbij eveneens met het financiële argument: “Dan betaal ik voor zo’n organisatie, want wij moeten het financieel in de lucht houden, dus ze kosten me geld, ze lopen me in de weg en daar waar ze wat kunnen doen, doen ze niks. Zo zie ik dus de Kansspelautoriteit. Een blok aan het been.” **(R4)** Een andere exploitant die aangeeft dat de Kansspelautoriteit weet waar de illegale automaten staan, zegt: “De Ksa weet dat en af en toe wordt er eens ergens een machientje in beslag genomen of nog één, maar het is dweilen met de kraan open, dus wat dat betreft kan ik heel weinig respect voor ze opbrengen.” **(R1)**

Ook de meerjarige vergunninghouders zijn van mening dat er beter gehandhaafd moet worden. Zij vinden dat er te weinig wordt gedaan met de handhavingsverzoeken die zij indienen: “Ik kreeg niet heel erg de indruk dat men hele passende procedures daarvoor had, dat men daar echt aan aan het werken was.” **(R6)** De vergunninghouder kreeg deze indruk doordat medewerkers van de Kansspelautoriteit verschillend reageerden op haar handhavingsverzoeken: “Het was of heel formeel, dat je een hele formele kerstboom moest optuigen als het ware, of heel informeel, dat het dus echt maar een beetje onder de radar blijft” **(R6)**. De vergunninghouders zijn van mening dat er van hen wat gevraagd mag worden, maar dat het legale aanbod dan wel in balans moet zijn met het illegale aanbod. Eén van hen zegt: “Het toezicht hebben ze de afgelopen jaren al enorm verbeterd, maar ik denk dat nu de puberteit aan het opraken is. Er moet gehandhaafd worden, want het is niet de markt die zichzelf zuivert. En ze moeten dan niet zeggen dat het zo duur is, want niets doen is voor ons heel duur.” **(R10)** Een exploitant geeft echter aan dat handhaven soms onmogelijk is, omdat de politie andere prioriteiten heeft: “Daar kun je ook niet de Kansspelautoriteit de schuld van geven, maar dat is dan aan de overheid om daar toch een keer wat mensen voor vrij te maken.” **(R1)**

⁶⁷ Middellijke uitbetaling is het direct uitbetalen van de winst door bijv. de barman.

Ondanks het feit dat exploitanten onderkennen dat de Kansspelautoriteit wellicht te weinig middelen heeft om goed te kunnen handhaven, ervaren zij een grote afstand tussen zichzelf en de Kansspelautoriteit. Volgens hen kan de Kansspelautoriteit deze afstand verkleinen door beter te handhaven, meer kennis op te doen en minder administratielast te veroorzaken: “Ik denk op een gegeven moment, als je nou automatenexploitanten hebt die keurig hun administratie inleveren, waarom steek je daar al je administratiecapaciteit en energie in, om te controleren, terwijl de wereld waar het fout gaat, daar kijk je niet naar.” **(R2)** Zij geven aan dat de markt niet luistert naar een toezichthouder die alleen vanachter een bureau werkt. Op straat controleren, dat is wat de Kansspelautoriteit volgens een exploitant zou moeten doen: “De politie kijkt toch niet naar die zaken, dus zorg dat er controleurs zijn die gewoon voor die zaak gaan staan.” **(R1)**

Volgens meerjarige vergunninghouders kan de Kansspelautoriteit haar toezicht en handhaving verbeteren door allereerst te zorgen voor een heldere taakopvatting, waarbij “zeggen wat je doet en doen wat je zegt” **(R7)** geldt. Daardoor weten vergunninghouders beter wat er van hen verwacht wordt. Wanneer de speler bovendien gebaat is bij betere handhaving door de Kansspelautoriteit, is dat eveneens “beter voor de vergunninghouders, beter voor het veld en uiteindelijk dus beter voor iedereen.” **(R7)** Daarbij is het volgens vergunninghouders belangrijk dat van beide kanten steeds een dialoog met elkaar wordt opgezocht: “Niet al vooringenomen naar iets kijken, want heel vaak blijkt het toch anders te zitten.” **(R10)** Een andere vergunninghouder is het daarmee eens: “Door goed contact te onderhouden met de markt weet je wat er speelt. Daarmee wil ik aangeven, het is belangrijk dat je kennis hebt wat er omgaat, zodat je daarop kunt anticiperen.” **(R9)** De kennis is de laatste jaren al gegroeid, maar deze moet volgens de vergunninghouders nog meer toenemen. In de volgende subparagraaf wordt de laatste interviewvraag besproken, namelijk “Als u de Kansspelautoriteit een rapportcijfer zou mogen geven, welk cijfer zou dat dan zijn en waarom?”.

4.3.7 De rapportcijfers van de Kansspelautoriteit

Aan het eind van ieder interview gaven vergunninghouders een rapportcijfer aan de Kansspelautoriteit. Twee exploitanten gaven geen cijfer, omdat zij vonden dat zij daar niet over konden oordelen. De cijfers varieerden van een 5 tot een 8 en het gemiddelde kwam uit op een 6,8. Voor de cijfers werden verschillende belangrijke redenen gegeven. Zo wordt de Kansspelautoriteit gezien als een professionele organisatie die een serieuze positie heeft verworven binnen de kanspelsector. Volgens de vergunninghouders moet zij echter daadkrachtiger optreden tegen overtreders van de wet. De exploitanten vinden dat zij teveel moeten betalen en dat zij daar te weinig voor terugkrijgen. Zij verwachten eveneens dat de Kansspelautoriteit meer focus legt op handhaving, zodat de illegale concurrentie afneemt. Een exploitant geeft aan: “Ze doen hun best, maar soms maken ze – en ik hoop niet bewust – hele stomme fouten.” **(R1)** Een meerjarige vergunninghouder zegt: “Er is altijd ruimte voor verbetering en ik denk dat je toch altijd een beetje uitdaging moet hebben om verder te groeien, maar ik vind dat de Ksa hartstikke goed bezig is.” **(R10)** Een uitgebreider overzicht van de verschillende cijfers en redenen daarvoor is te vinden in Bijlage 12. In het volgende hoofdstuk wordt de conclusie van dit onderzoek gegeven en worden de resultaten verder bediscussieerd. Ook worden aanbevelingen gegeven voor vervolgonderzoek.

5 CONCLUSIE EN DISCUSSIE

5.1. Inleiding

De twee hoofdvragen van dit onderzoek luiden: “Hoe wordt het toezicht van de Kansspelautoriteit ervaren door haar vergunninghouders?” en “Hoe zijn de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?” De eerste hoofdvraag, “Hoe zijn de houdingen van vergunninghouders ten aanzien van de Kansspelautoriteit als toezichthouder te typeren?”, is onderzocht met behulp van kwantitatieve analyses in SPSS. De tweede hoofdvraag, “Hoe ervaren vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit?”, is onderzocht met behulp van kwalitatieve analyses in ATLAS.ti. In de volgende paragraaf worden de resultaten van dit onderzoek nog eens kort besproken.

5.2. Conclusie van dit onderzoek

Uit de univariate analyses en interviews is allereerst gebleken dat *commitment* en *capitulation* de dominante houdingen zijn die vergunninghouders aannemen. Exploitanten tonen relatief veel *resistance* ten aanzien van de Kansspelautoriteit. Ten tweede is uit de bivariate analyses gebleken dat *motivational postures* onderling significant samenhangen. Van de controlevariabelen bestaat er alleen een significant hoge correlatie tussen procedurele rechtvaardigheid en *motivational postures*. Dit betekent dat procedurele rechtvaardigheid een grote invloed heeft op de mate waarin *motivational postures* voorkomen. Wanneer de score op procedurele rechtvaardigheid stijgt, nemen *deference postures* toe en *defiance postures* af. De gevonden verbanden met andere controlevariabelen zijn niet sterk. Type vergunning, het aantal spelersplaatsen, iemands functie en locatie(s) hebben dus niet of nauwelijks invloed op *motivational postures*.

Uit de interviews bleek dat exploitanten weinig over hun contact met de Kansspelautoriteit konden vertellen, omdat zij weinig contact hebben. Meerjarige vergunninghouders hebben daarentegen veel contact. Zij ervaren verschil in behandeling, echter dit is alleen qua opstelling van de Kansspelautoriteit: formeel of informeel. Doordat de Kansspelautoriteit niet één houding aanneemt, wisselen ook de houdingen van vergunninghouders. Dit zorgt ervoor dat de afstand tussen de Kansspelautoriteit en vergunninghouders constant af- of toeneemt, waardoor de relatie tussen de twee eveneens verschilt per situatie. De onwetendheid van vergunninghouders over het toezicht- en handhavingsbeleid versterkt deze fluctuatie, waardoor onduidelijkheid ontstaat over verwachtingen die men van elkaar heeft. Over het algemeen zijn de vergunninghouders echter tevreden. Zij geven de Kansspelautoriteit een gemiddeld rapportcijfer van een 6,6. Zij vinden dat het toezicht sterk verbeterd is, maar kennis moet nog verbreed worden en alle vergunninghouders gaven aan dat beter gehandhaafd moet worden.

Al met al tonen vergunninghouders vooral *commitment* en *capitulation*. Zij zijn tevreden over de Kansspelautoriteit, maar op een aantal punten kan nog verbetering plaatsvinden. Men weet niet altijd wat men van elkaar verwacht, maar dat komt wellicht door de onduidelijkheid omtrent het toezicht- en handhavingsbeleid. Hier wordt verder op ingegaan in de volgende paragraaf.

5.3. Analyse van de resultaten

In deze paragraaf worden allereerst de gevonden resultaten bediscussieerd. Vervolgens worden de kwaliteit en de beperkingen van dit onderzoek besproken. Tot slot worden aanbevelingen voor toekomstig onderzoek gegeven.

5.3.1. Inhoudelijke discussie

In bijna alle kwantitatieve studies naar *motivational postures* waren *deference postures* het hoogst. Ook in dit onderzoek werd erg hoog gescoord op *commitment* en *capitulation*. Dit betekent dat vergunninghouders de wet- en regelgeving aanvaarden en naleven en dat zij de Kansspelautoriteit accepteren en doen wat van hen gevraagd wordt. Dat op deze *motivational postures* zo hoog gescoord is, betekent echter niet dat de Kansspelautoriteit niets hoeft te verbeteren. Zo bleek uit de interviews dat vergunninghouders van mening zijn dat de Kansspelautoriteit haar kennis moet blijven verbreden, dat zij meer focus op handhaving moet leggen en dat zij vergunninghouders gelijk moet behandelen.

Exploitanten tonen naast *deference postures* bovendien relatief veel *resistance* (41%) en daarom is het van belang te bekijken waardoor dit komt. Dit percentage is hoog in vergelijking met andere studies. In de studies van Braithwaite (2009) en Braithwaite (2011) toonde respectievelijk 55 procent en 50 procent van de respondenten *resistance*. In de overige studies was dit percentage aanzienlijk lager. Gebleken is dat binnen procedurele rechtvaardigheid het laagst gescoord werd op de stellingen “De Ksa behandelt iedere vergunninghouder gelijk”, “De Ksa behandelt alle vergunninghouders op een eerlijke manier” en “De Ksa geeft gehoor aan vergunninghouders”. In de interviews werd door vergunninghouders aangegeven dat de Kansspelautoriteit niet altijd naar de markt luistert en dat zij qua formaliteit niet altijd gelijk behandeld worden. Uit de studie van Braithwaite (2011, p. 37) kwam naar voren dat respondenten die *resistance* toonden, vonden dat de toezichthouder hen niet eerlijk, redelijk (gelijk) en met respect behandelde. Opvallend in deze studie is dat exploitanten die *resistance* tonen, ook laag scoren op procedurele rechtvaardigheid. De laag gescoorde stellingen van een eerlijke, gelijke en respectvolle behandeling zouden dus ook in dit onderzoek een verklaring kunnen zijn voor de relatief hoge score op *resistance*.

Dat op deze stellingen het laagst gescoord werd, zou verklaard kunnen worden door het feit dat het toezicht- en handhavingsbeleid van de Kansspelautoriteit nooit openbaargemaakt is. Uit de interviews bleek dat vergunninghouders bij incidenten soms verrast werden door acties van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit ervaarde deze volgens hen daarentegen wel als logische acties. De onwetendheid van vergunninghouders omtrent het toezicht- en handhavingsbeleid zorgt voor onduidelijkheid bij beide partijen, omdat men niet goed weet wat men van elkaar kan verwachten. Deze gedachte kan bijdragen aan het feit dat de relatie tussen de Kansspelautoriteit en haar vergunninghouders verschilt per situatie. Wanneer de Kansspelautoriteit haar toezicht- en handhavingsbeleid openbaar zou maken, zou meer duidelijkheid ontstaan over de werkwijze van de Kansspelautoriteit. Deze transparante werkwijze draagt waarschijnlijk ook bij aan het verhogen van de procedurele rechtvaardigheid.

Uit de enquête is gebleken dat exploitanten die *resistance* tonen, het hoogst scoorden op de bij deze *posture* behorende stellingen “Het is onmogelijk om de Ksa compleet tevreden te stellen” en “Als ik niet meewerk met de Ksa, maakt zij het mij lastig”. Dit zou kunnen komen door het feit dat de exploitanten in de interviews aangaven dat zij de administratieve last erg hoog vinden. Zij zijn van mening dat dit in de beginjaren logisch was, maar momenteel vinden zij dat er teveel van hen

gevraagd wordt en dat zij daar te weinig voor terugkrijgen. Ook de meerjarige vergunninghouders vinden dat de balans tussen kosten en baten verbeterd kan worden. Zij vinden dat de Kansspelautoriteit niet alleen moet zeggen wat zij doet, maar ook moet doen wat zij zegt. Vergunninghouders vinden vooral dat de Kansspelautoriteit meer focus moet leggen op handhaving. Illegale aanbieders vormen namelijk niet alleen een probleem voor de bescherming van de spelers, maar ook voor de vergunninghouders en daarmee voor de Kansspelautoriteit. Vergunninghouders zijn van mening dat zij de Kansspelautoriteit financieren en daarom willen zij ook wat terug zien. Zij zien de illegale aanbieders als concurrentie en dus willen zij dat de Kansspelautoriteit zich meer focust op handhaving van deze illegale markt. Het feit dat vergunninghouders vinden dat de Kansspelautoriteit momenteel te weinig handhaaft, zorgt er waarschijnlijk ook voor dat exploitanten *resistance* tonen.

Als de Kansspelautoriteit haar relatie met vergunninghouders wil verbeteren, kan zij het beste proberen deze *resistance* te verlagen. Volgens Bartel en Barclay (2011) en Murphy (2016) kan dit door de procedurele rechtvaardigheid te vergroten. Murphy (2016) geeft aan dat *resistance* dan afneemt en *compliance* toeneemt. Volgens Cookson et al. (2010) kan de toezichthouder *resistance* het beste verlagen door in dialoog te blijven met de onder toezicht gestelden. Braithwaite et al. (2007b) geven aan dat toezichthouders in dit dialoog moeten aangeven welke verwachtingen zij hebben van hun onder toezicht gestelden. In de interviews droegen de meerjarige vergunninghouders dit eveneens aan. Ook willen zij – net als de exploitanten – betrokken zijn bij de regelgeving en besluitvorming door de Kansspelautoriteit. Op die manier verbetert volgens hen de relatie en weet men beter wat men van elkaar kan verwachten. Dit zou gerealiseerd kunnen worden door bijvoorbeeld het toezicht- en handhavingsbeleid openbaar te maken.

Al met al blijkt dat vergunninghouders van mening zijn dat op een zachte wijze gehandhaafd moet worden om tot *compliance* te komen. Hier zijn de meeste onderzoekers het mee eens. Volgens Bantema (2016) kan *resistance* verlaagd worden door een overtuigende handhavingsstijl toe te passen. Hierbij wordt getracht de onder toezicht gestelden eerst te overtuigen van regel naleving alvorens maatregelen te nemen. Robinson en McNeill (2008) voegen hieraan toe dat gesprekken en een goede samenwerking tussen de toezichthouder en onder toezicht gestelden eveneens *resistance* verminderen en *compliance* stimuleren. Deze op *responsive regulation* (Ayres & Braithwaite, 1992) gebaseerde aanpakken zouden gunstige uitwerkingen kunnen hebben voor de Kansspelautoriteit. Wanneer gesprekken respectvol verlopen, resulteert dit volgens Cartwright (2011, pp. 230-231) in wederzijds respect en legitimiteit voor de toezichthouder. Dit kan tevens leiden tot een betere vertrouwensrelatie, samenwerking en een hogere mate van *commitment* (Losoncz, 2011, pp. 136-137).

Wanneer *resistance* echter toeneemt, dan neemt *disengagement* waarschijnlijk ook toe. Deze *motivational postures* vertonen onderling namelijk een significante samenhang. In dat geval is het volgens Murphy (2016) moeilijker om onder toezicht gestelden van *compliance* te overtuigen. Volgens hem moet dan een harde handhavingsstrategie worden toegepast. Dit moet echter gerelativeerd worden, want volgens Robinson en McNeill (2008, p. 6) is het niet zo dat er per definitie consistentie bestaat tussen *disengagement* en regelovertreding. Volgens hen verwachten toezichthouders dit vaak wel, met als gevolg dat zij uit verwarring een harde handhavingsstrategie toepassen. Daarmee tasten zij volgens Robinson en McNeill (2008, p. 6) hun eigen legitimiteit als autoriteit aan én wordt *resistance* vergroot. Het is dus belangrijk dat toezichthouders niet per definitie een harde handhavingsstrategie toepassen wanneer onder toezicht gestelden *defiance postures* tonen. Aangezien er in dit onderzoek bovendien bijna geen vergunninghouders zijn die

überhaupt *disengagement* tonen, kan de Kansspelautoriteit zich het beste focussen op een handhavingsstrategie waarbij *responsive regulation* centraal staat. Wanneer zij de handhavingspiramide strikt toepast, gesprekken blijft voeren en vergunninghouders op een respectvolle en eerlijke manier behandelt om procedurele rechtvaardigheid te vergroten, wordt hoogstwaarschijnlijk *resistance* verlaagd en nemen *deference postures* toe. Wanneer de Kansspelautoriteit zich bovendien nog meer verdiept in de kansspelmarkt door kennis op te bouwen en wanneer zij meer focus legt op handhaving, worden de vergunninghouders tevredengesteld en zal de relatie tussen beide partijen nog meer verbeteren.

Door de resultaten uit de systematische literatuur review, de internetenquête en de interviews samen te nemen, kon tot deze beredenering worden gekomen. Een sterk punt van deze *mixed methods* studie is daardoor de bruikbaarheid voor de Kansspelautoriteit. Hiernaast kent dit onderzoek nog twee sterke punten. Zo heeft deze studie bijgedragen aan het bestaande onderzoek naar *motivational postures* en daarmee kan de kansspelsector toegevoegd worden aan de contexten waarin onderzoek is gedaan naar deze benadering. Het feit dat dit een *mixed methods* studie is, is tot slot sterk aan dit onderzoek. Dit vergroot aan de ene kant de waarde van de onderzoeksresultaten en aan de andere kant vergroot het de waarde van de *motivational postures* benadering, doordat er eerder nog maar drie andere *mixed methods* studies werden verricht. Naast sterke punten kent dit onderzoek ook beperkingen. Deze worden samen met de kwaliteit van dit onderzoek in de volgende paragraaf besproken.

5.3.2. Kwaliteit van onderzoek en beperkingen

In dit onderzoek spelen drie typen validiteit een rol: constructvaliditeit, interne validiteit en externe validiteit. Voor constructvaliditeit gelden ten eerste twee voorwaarden: betrouwbaarheid en validiteit van de operationalisatie (Bijleveld, 2009, pp. 41-42). De metingen in dit onderzoek zijn betrouwbaar, omdat de *motivational postures* en andere constructen, zoals procedurele rechtvaardigheid, in dit onderzoek op vergelijkbare manieren onderzocht zijn als in eerder onderzoek. In eerdere studies werd bijvoorbeeld ook gebruikgemaakt van de belangrijkste toetsen van dit onderzoek: de Pearson-correlatie, Spearman-correlatie en regressieanalyse. Bovendien liggen de Cronbach's alpha's van de *motivational posture* schalen in dit onderzoek boven de .70 of net onder de .70. Deze waarden zijn vergelijkbaar met Cronbach's alpha's uit andere studies naar *motivational postures* en duiden dus op betrouwbare metingen van de constructen. Aan de tweede voorwaarde – validiteit van de operationalisatie – wordt eveneens voldaan. Er is namelijk geprobeerd om zo dicht mogelijk bij de *motivational postures* benadering te blijven. Dit is gedaan door het instrument, dat in dit onderzoek is gebruikt om de *motivational postures* te onderzoeken, te baseren op de originele *multi-item postures scale* van Braithwaite (2003). Doordat dit instrument met hulp van medewerkers van de Kansspelautoriteit is aangepast aan de context van kansspelen, konden *motivational postures* in deze context gemeten worden. De metingen in dit onderzoek zijn dus constructvalide.

Diverse factoren zorgden ten tweede voor een hoge interne validiteit: het feit dat dit een *mixed methods* studie is, dat sociaal-wenselijke antwoorden zoveel mogelijk werden voorkomen door bepaalde termen niet te gebruiken en dat de verbanden die zijn gevonden niet sterk beïnvloed worden door andere factoren en dus niet toevallig zijn. Hierdoor konden de juiste conclusies getrokken worden.

De externe validiteit van dit onderzoek wordt beoordeeld op drie punten. Allereerst vormen de geïnterviewde exploitanten een goede afspiegeling van de drie categorieën binnen de groep geënquêteerde exploitanten: *deference*, *defiance* en beide. De inhoudelijke generalisatie van de

resultaten van de interviews is ten tweede goed, want meerjarige vergunninghouders en exploitanten tonen vergelijkbare resultaten in soortgelijke situaties. Ten derde betrof de respons op de enquête echter maar 19,2 procent. Ondanks dat de respons al niet hoog ingeschat werd op basis van literatuur en de verwachtingen van medewerkers van de Kansspelautoriteit, is deze respons aan de lage kant. Dit tast de externe validiteit van het onderzoek aan, omdat niet met zekerheid te zeggen is of de resultaten van de enquête generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie van exploitanten. Dit punt vormt één van de drie beperkingen van dit onderzoek.

Een tweede beperking betrof het feit dat tijdens de telefonische interviews niet altijd goed ingeschat kon worden of doorgevraagd kon worden of niet, omdat de gezichtsuitdrukkingen van de geïnterviewde niet te zien waren. Dit maakte het interviewen lastiger. Doordat bij de interviews bovendien maar één onderzoeker aanwezig was, kan sprake zijn van een eigen interpretatie. In deze scriptie is geprobeerd de resultaten en conclusie zo objectief mogelijk weer te geven, echter volledige objectiviteit is niet te garanderen. Hoe sommige van deze beperkingen in vervolgonderzoek weggenomen kunnen worden, wordt besproken in de volgende paragraaf over aanbevelingen voor toekomstig onderzoek.

5.3.3. Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

De Kansspelautoriteit bevindt zich in een ontwikkelingsfase. Zij heeft de afgelopen jaren diverse ontwikkelingen op het gebied van toezicht en handhaving doorgemaakt. Op 1 juli 2013 trad een gewijzigde versie van de *Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur* (Bibob) in werking⁶⁸ en 1 januari 2014 nam de Kansspelautoriteit de taken van Verispect over.⁶⁹ Bovendien zijn op de kansspelmarkt diverse ontwikkelingen gaande waardoor de rol van de Kansspelautoriteit als toezichthouder alsmaar groter wordt. Zo is de wet Koa in behandeling bij de Tweede Kamer, wordt de loterijmarkt opengesteld per 1 januari 2017 en heeft in juni 2016 een reorganisatie binnen de Kansspelautoriteit plaatsgevonden waarbij de afdelingen zijn veranderd. De Kansspelautoriteit is daarnaast bezig om zich een goed beeld te vormen van de risico's op het gebied van toezicht en handhaving, want daar wil zij haar beleid op aanpassen. Al deze ontwikkelingen maken dat *motivational postures* van vergunninghouders kunnen gaan veranderen. Toekomstig onderzoek is dus van belang om te kunnen bekijken hoe deze ontwikkelingen uitpakken voor de Kansspelautoriteit en de relatie met haar vergunninghouders.

Een eerste stap die de Kansspelautoriteit zou kunnen zetten om deze relatie te verbeteren, betreft openbaarmaking van het toezicht- en handhavingsbeleid oftewel het sanctiebeleid. De Kansspelautoriteit zegt een transparante organisatie te willen zijn⁷⁰, maar het is mij opgevallen dat zij geen sanctiebeleid hanteert dat gepubliceerd is op de website. Uit dit onderzoek blijkt dat dit zorgt voor onduidelijkheid omtrent de verwachtingen die de Kansspelautoriteit en vergunninghouders van elkaar hebben. Wanneer de Kansspelautoriteit de *motivational postures* wil veranderen, zal zij de procedurele rechtvaardigheid moeten vergroten. Eén manier waarop dit mogelijk is, betreft de openbaarmaking van het sanctiebeleid. Wanneer deze eerste stap gezet wordt, zal *resistance* waarschijnlijk afnemen en zullen *deference postures* en *compliance* toenemen.

Wanneer dit onderzoek in de toekomst nogmaals uitgevoerd wordt, is het verstandig om gedurende een langere periode te onderzoeken. Wellicht kan dan tegelijkertijd naleving onderzocht worden, zodat een completer beeld ontstaat van de *motivational postures* van vergunninghouders in

⁶⁸ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2013, p. 11

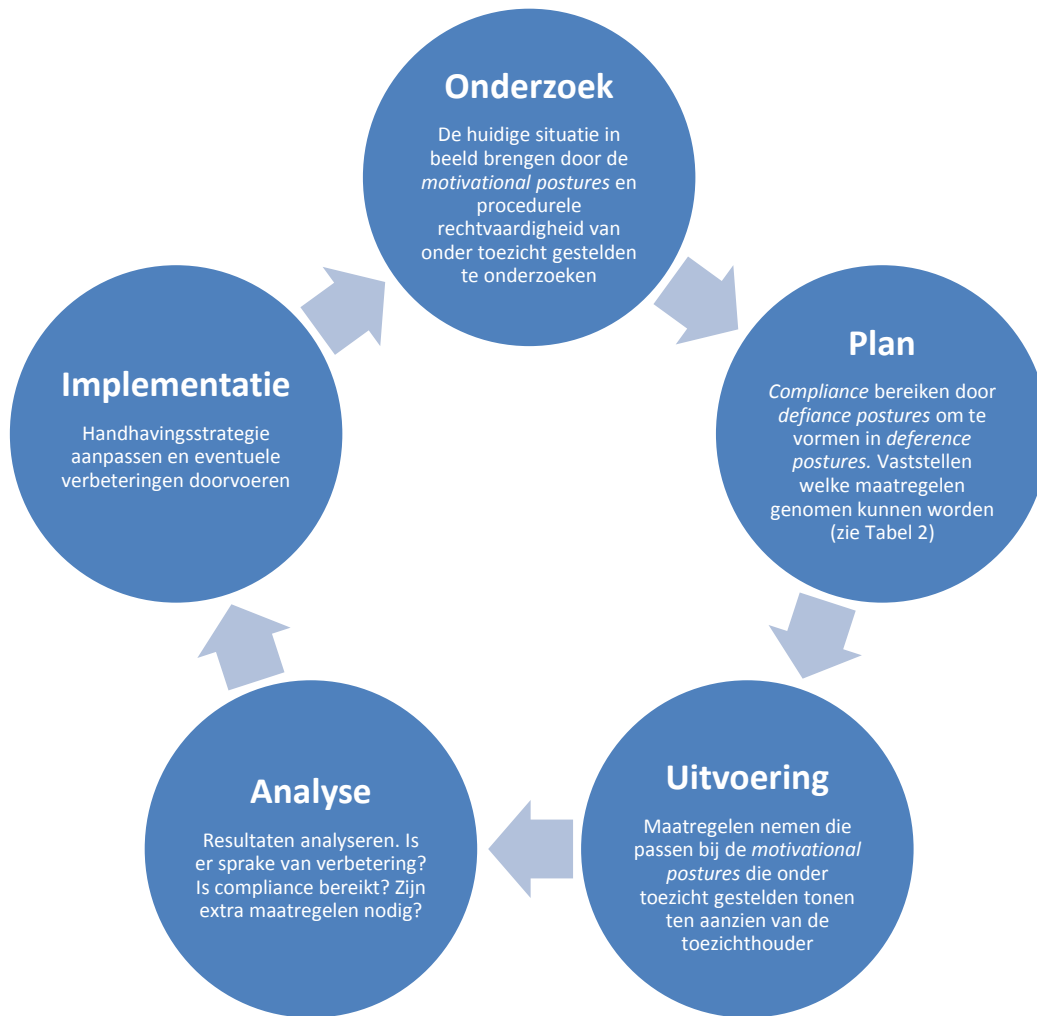
⁶⁹ Jaarverslag Kansspelautoriteit 2013, p. 17

⁷⁰ Activiteitenplan Kansspelautoriteit 2012-2013, p. 5

vergelijking met hun gedrag. Dit werd al door Bantema (2016) gedaan in zijn proefschrift over naleving van het rookverbod door caféhouders. Een langere onderzoeksperiode levert dan niet alleen extra informatie op, maar misschien ook een hogere respons. Exploitanten kunnen dan namelijk op meerdere manieren geënquêteerd worden, bijvoorbeeld per brief én per mail, en er kunnen meerdere interviews met hen worden afgenomen. Dit zou echter ook bereikt kunnen worden wanneer twee of meer onderzoekers het onderzoek uitvoeren. Op die manier is er minder kans op een eigen interpretatie van de resultaten, waardoor de objectiviteit wordt vergroot.

Onderzoek aan de hand van de *motivational postures* benadering is daarnaast van belang gebleken voor toezichthouders in verschillende landen. Wanneer toezichthouders inzicht krijgen in de *motivational postures* van hun onder toezicht gestelden, kunnen zij aan de hand daarvan de juiste toezicht- en handhavingsstrategie bepalen. Het is daarom belangrijk dat ook in Nederland onderzoek naar *motivational postures* wordt verricht. Wanneer toezichthouders deze benadering toepassen en de resultaten omzetten in een juiste handhavingsstrategie, komt dit ten goede aan zowel de effectiviteit van toezicht en handhaving als aan de relatie met haar onder toezicht gestelden. Toezichthouders en onder toezicht gestelden staan dan niet meer zozeer tegenover elkaar, maar eerder naast elkaar.

In Figuur 12 wordt gevisualiseerd op welke wijze toezichthouders te werk zouden kunnen gaan om dit te bewerkstelligen. Deze figuur toont een door mij ontworpen cyclus van een continu verbeteringsproces om *compliance* te bereiken. Deze cyclus is gebaseerd op de PDCA-cirkel (*plan-do-check-act*) van Deming (1993, p. 135). Hier is één stap aan toegevoegd, namelijk de vertreksituatie: onderzoek naar *motivational postures* en procedurele rechtvaardigheid. De stappen die hierna volgen zijn het plan (*plan*), de uitvoering (*do*), analyse (*check*) en implementatie (*act*). Voor de Kansspelautoriteit is het van belang dat zij haar toezicht en haar functioneren als toezichthouder blijft analyseren om te kunnen verbeteren en daarbij kan zij deze cyclus toepassen. Dit afstudeeronderzoek betreft slechts een eerste meting en kan daarom worden gezien als het initiële onderzoek voor een longitudinale studie. Wanneer de Kansspelautoriteit jaarlijkse follow-up momenten van dit onderzoek naar *motivational postures* invoert en vervolgens de cyclus toepast, kunnen de ontwikkelingen worden bijgehouden. Op basis van dit continue verbeteringsproces kan de Kansspelautoriteit zich verder ontwikkelen tot een volwassen toezichthouder!



Figuur 12. Continu verbeteringsproces gebaseerd op de PDCA-cirkel (*plan-do-check-act*) van Deming (1993, p. 135)

6 REFERENTIES

6.1 Openbare referenties

- Ayres, I., & Braithwaite, J. (1992). *Responsive regulation: transcending the deregulation debate*. New York: Oxford University Press.
- Bantema, W. (2016). *Cafés in opstand: Een rechtssociologische studie naar de naleving van het rookverbod door caféhouders*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Bartel, R., & Barclay, E. (2011). Motivational postures and compliance with environmental law in Australian agriculture. *Journal of Rural Studies*, 27, 153-170.
- Bardach, E., & Kagan, R.A. (1982). *Going by the book: The problem of regulatory unreasonableness*. New Brunswick / London: Transaction Publishers.
- Baruch, Y., & Holtom, B.C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8), 1139-1160.
- Bijleveld, C.C.J.H. (2009). *Methoden en technieken van onderzoek in de criminologie*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Braithwaite, J. (1985). *To Punish or Persuade. Enforcement of Coal Mine Safety*. Albany: State University of New York Press.
- Braithwaite, V.A., Braithwaite, J., Gibson, D., & Makkai, T. (1994). Regulatory styles, motivational postures and nursing home compliance. *Law & Policy*, 16(4), 363-394.
- Braithwaite, V.A. (1995). Games of engagement: Postures within the regulatory community. *Law & Policy*, 17(3), 225-255.
- Braithwaite, V.A. (2003). Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliant actions. *Taxing democracy*, 15-39.
- Braithwaite, J., Makkai, T., & Braithwaite, V.A. (2007a). *Regulating aged care: Ritualism and the new pyramid*. Cheltenham/Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Braithwaite, V.A., Murphy, K., & Reinhart, M. (2007b). Taxation threat, motivational postures, and responsive regulation. *Law & Policy*, 29(1), 137-158.
- Braithwaite, V.A. (2009). *Defiance in taxation and governance: Resisting and dismissing authority in a democracy*. Cheltenham/Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Braithwaite, V.A. (2011). *Motivations, attitudes, perceptions, and skills: Pathways to safe work*. Canberra: Safe Work Australia, Australian Government.
- Braithwaite, V.A. (2014). Defiance and motivational postures. In: G. Bruinsma & D. Weisburd (eds.), *Encyclopedia of criminology and criminal justice* (pp. 915-924). New York: Springer Science + Business Media.
- Bruin, D. de, Fris, M., Braam, R., & Verbraeck, H. (2008). *Kansspelen in andere aarde. Een onderzoek naar kansspelproblematiek onder allochtone Nederlanders*. Utrecht: CVO.
- Bunt, H. van de, Erp, J. van, & Wingerde, K. van (2007). Hoe stevig is de piramide van Braithwaite? *Tijdschrift voor Criminologie*, 50(4), 386-399.
- Cartwright, S.L. (2011). *Policy, Obligation and Justice in Australia's Tobacco Growing Industry*. Canberra: ANU Press.
- Cookson, M., Dunn, L., Braithwaite, J., & Braithwaite, V.A. (2010). *Anomie and violence: Non-truth and reconciliation in Indonesian peacebuilding*. Canberra: ANU Press.
- Deming, W. E. (1993). *The new economics*. Cambridge, MA: MIT Press.

- Erp, J.G. van (2008). Lessen voor toezicht in de 21e eeuw: Actuele inzichten van Braithwaite en Sparrow. *Justitiële Verkenningen*, 34(6), 9-21.
- Erp, J.G. van, & Wingerde, K. van (2013). De responsieve toezichthouder. *Tijdschrift voor Toezicht*, 4(4), 026-32.
- Evers, J. (2015). *Kwalitatieve analyse: Kunst én kunde*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Londen: SAGE Publications.
- Goudriaan, A. (2012). Gokverslaving. *Verslaving*, 8(4), 19-31.
- Homburg, G.H.J., & Oranje, E. (2009). Aard en omvang van illegale kansspelen in Nederland. *Regioplan Beleidsonderzoek: eindrapport*, 1-68.
- Harris, N., & McCrae, J. (2005). *Perceptions of tax and participation in the cash economy: examining the role of motivational postures in small businesses*. Canberra: Centre for Tax System Integrity.
- Harris, N. (2012). Assessment: When does it help and when does it hinder? Parents' experiences of the assessment process. *Child & Family Social Work*, 17(2), 180-191.
- Hartner, M., Rechberger, S., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2008). Procedural fairness and taks compliance. *Journal of Economic Analysis & Policy*, 38(1), 137-152.
- Hawkins, K. (1984). *Environment and enforcement, regulation and the social definition of pollution*. Oxford: Oxford University Press.
- Hof, B., Rosenboom, N., & Werff, S. van der (2015). *Consumentengedrag online legale en illegale kansspelen: Conjunctanalyse van de keuze voor online kansspelaanbod*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Ivec, M., Braithwaite, V.A., & Reinhart, M. (2011). *A national survey on perceptions of how child protection authorities work 2010: The perspective of third parties: Preliminary findings*. Canberra: Regulatory Institutions Network, Australian National University.
- Kagan, R.A., & Scholz, J.T. (1980). The "criminology of the corporation" and regulatory enforcement strategies. In: E.R. Blankenburg (ed.), *Organisation und recht* (pp. 352-377). Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH.
- Kansspelautoriteit (2012). *Kansspelautoriteit: Activiteitenplan 2012-2013*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2014). *Marktscan: Analyse van de Nederlandse kansspelmarkt 2013*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2014). *Jaarverslag 2013: Bewaken & inspelen: Toezicht houden op de huidige kansspelmarkt en voorbereiden op nieuwe wetgeving*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2015). *Marktscan landgebonden toezicht 2014*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2015). *Jaarverslag 2014: Op stoom & op koers: Voor het bewaken van een veilig en betrouwbaar kansspelaanbod*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2015). *Besluit illegaal casino in Goor*. Verkregen op 19 december van <http://www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2015/december/illegaal-casino-in-g/>.
- Kansspelautoriteit (2015). *Kansspelautoriteit: Activiteitenplan 2015-2016*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2016). *Exploitatievergunning*. Verkregen op 10 juli van <http://www.kansspelautoriteit.nl/onderwerpen/vergunningen/speelautomaten/>.

- Kansspelautoriteit (2016). *Meerjarige vergunning*. Verkregen op 10 juli van <http://www.kansspelautoriteit.nl/onderwerpen/vergunningen/meerjarige-vergunning/>.
- Kansspelautoriteit (2016). *Convenant tussen de Kansspelautoriteit en de Stichting Autoriteit Financiële Markten inzage de samenwerking en uitwisseling van informatie met betrekking tot het toezicht uit hoofde van de Wok, Wft en Wwft*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit (2016). *Kansspelen op afstand aangenomen*. Verkregen op 8 augustus van <http://www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/juli-0/artikel/>.
- Kansspelautoriteit (2016). *Publieke consultatie geopend voor vergunningsprocedure goeddoelenloterijen 2017*. Verkregen op 23 augustus van <http://www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2016/fjkdjfljd/>.
- Kansspelautoriteit (2016). *Jaarverslag 2015: Drie jaar kansspelen onder een nieuwe toezichthouder*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kirchler, E., & Wahl, I. (2010). Tax compliance inventory TAX-I: Designing an inventory for surveys of tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 31(3), 331-346.
- Kruize, A., & Bieleman, B. (2015). Problematische gokkers: wie zijn dat? *Verslaving*, 11(1), 20-29.
- Losoncz, I. (2011). Blocked opportunity and threatened identity: Understanding experiences of disrespect in South Sudanese Australians. *The Australasian Review of Studies*, 32(2), 118-142.
- MBZ en Koninkrijksrelaties (2005). Minder last, meer effect. Zes principes van goed toezicht. Kaderstellende visie op toezicht 2005. *Tweede Kamer, vergaderjaar 2006(27)*, 831.
- Meidinger, E. (1987). Regulatory culture: A theoretical outline. *Law & Policy*, 9(4), 355-386.
- Merton, R.K. (1968). *Social theory and social structure*. New York: Simon and Schuster.
- Mulder, L., Vegt, G. van der, & Ponsioen, S. (2014). *Omgaan met regelovertreding in vertrouwensrelaties: Effecten van dialog- en sanctiefactoren en de invloed van de relatie tussen toezichthouder en ondernemer*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.
- Murphy K., & Cherney, A. (2012). Understanding cooperation with police in a diverse society. *British Journal of Criminology*, 52(1), 181-201.
- Murphy, K. (2016). Turning defiance into compliance with procedural justice: Understanding reactions to regulatory encounters through motivational posturing. *Regulation & Governance*, 10(1), 93-109.
- OECD (2014). *Regulatory enforcement and inspections. OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy*. Parijs: OECD Publishing.
- Parker, C. (2006). The "compliance" trap: The moral message in responsive regulatory enforcement. *Law & Society Review*, 40(3), 591-622.
- Pearce, F., & Tombs, S. (1990). Ideology, hegemony, and empiricism: Compliance theories of regulation. *British Journal of Criminology*, 30(4), 423-444.
- Puspitasari, E., & Meiranto, W. (2014). Motivational postures in tax compliance decisions: An experimental studies. *Kuala Lumpur International Business, Economics and Law Conference*, 1, 161-172.
- Robinson, G., & McNeill, F. (2008). Exploring the dynamics of compliance with community penalties. *Theoretical Criminology*, 12(4), 431-449.
- Sinclair, D. (1997). Self-regulation versus command and control? Beyond false dichotomies. *Law & Policy*, 19(4), 529-559.
- Tyler, T.R. (1988). What is procedural justice?: Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law and Society Review*, 103-135.

- Tyler, T.R. (2011). Trust and legitimacy: Policing in the USA and Europe. *European journal of criminology*, 8(4), 254-266.
- Verispect (2008). *Jaarverslag 2008: Toezicht op de Wet op de kansspelen*. Den Haag: Verispect.
- Willemsen, F., Leeuw, F., & Leeuw, B. (2008). Toezicht en inspectie in maten en soorten. *Tijdschrift voor Criminologie*, 51(2), 2.
- WODC, Ministerie van Veiligheid en Justitie (2011). *Gokken in kaart: Tweede meting aard en omvang kansspelen in Nederland*. Groningen/Rotterdam: IntraVal.

6.2 Kamerstukken

- Kamerstukken II* 1994/95, 23605, nr. 9
- Kamerstukken II* 2000/01, 27831, nr. 1 (Kaderstellende visie op toezicht)
- Kamerstukken II* 2000/01, 24036, nr. 180
- Kamerstukken II* 2009/10, 32264, nr. 3 (MvT)
- Kamerstukken II* 2010/11, 24557, nr. 127
- Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3 (MvT)

6.3 Interne rapportages

- Interne rapportage I: Andersson Elffers Felix (2015). *Beelden over het functioneren van de Kansspelautoriteit: Resultaten quick scan*. Utrecht: Andersson Elffers Felix.
- Interne rapportage II: Kansspelautoriteit (2015). *Intern beleidsstuk (niet gepubliceerd) dat een overzicht omvat van interventies bij legale en illegale kansspelen*. Den Haag: Kansspelautoriteit.

BIJLAGE 1: OVERZICHTSTABEL LITERATUUR

Tabel B1

Overzichtstabel van alle studies waarin onderzoek naar motivational postures is gedaan

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Braithwaite, Braithwaite, Gibson & Makkai (1994)	410 directeuren en managers van verpleeghuizen.	Studie naar regulering in verpleeghuizen en houdingen en percepties van directeuren t.o.v. toezichhouder (p. 367).	- Typologie van <i>regulatory noncompliance</i> (Kagan & Scholz, 1980). - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- <i>Thirty-one standards</i> waarbij gescoord werd op items over houdingen op een <i>Likert</i> vijfpuntschaal van “sterk oneens” tot “sterk eens” (p. 379). - Enquêtes, ingevuld door de inspectieteams die in de betreffende verpleeghuizen geïnspecteerd hadden (p. 367). - Interviews met directeuren (p. 367). Hiermee zijn de percepties van directeuren onderzocht. - <i>Thirty-one standards</i> opnieuw na 20 maanden (pp. 367-368).	- Houdingen: <i>resistance, disengagement, managerial accommodation</i> (later <i>commitment</i> genoemd) en <i>capture</i> (later <i>capitulation</i> genoemd) (p. 388). - Een belangrijk resultaat is dat <i>disengagers</i> degenen zijn die verslechtering van <i>compliance</i> voorspellen en dat het niet de rationele <i>resisters</i> zijn die bepalen of de kosten van <i>compliance</i> opwegen tegen de baten ervan (p. 392). - <i>Managerial accommodation</i> en <i>capture</i> – dus de coöperatieve houdingen – zijn de meest dominante <i>postures</i> (p. 380). - Twee interacties tussen <i>motivational postures</i> en reguleringstijlen waren significant en leidden tot verbetering van <i>compliance</i> : wanneer een interventie niet nodig werd geacht door het inspectieteam + <i>resistance</i> en wanneer een directeur het inspectieteam als coöperatief ziet + <i>resistance</i> (p. 384).	- Het is belangrijk om de houdingen van onder toezicht gestelden te kennen, omdat deze de onderliggende motieven, prioriteiten en doelstellingen van de organisatie doen kenmerken. Wanneer deze houdingen begrepen worden, kan namelijk een gezamenlijk discours worden opgezet en kan een betekenisvol regelgevend gesprek worden gevoerd (p. 386). - Deze studie laat zien dat het niet voldoende is om te kijken naar de vraag waarom onder toezicht gestelden het spel niet behoorlijk spelen. Er moet ook gekeken worden naar de vragen waardóór onder toezicht gestelden het spel niet meespelen, waaróm <i>disengagement</i> voorkomt en hoe dit omgekeerd kan worden tot <i>compliance</i> (p. 392).
Braithwaite, Makkai & Braithwaite (2007a)	Data uit de jaren '80, '90 en '00 uit Amerika, Engeland en Australië (p. vii).	Studie naar regulering in verpleeghuizen en reacties hierop.	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- Dataverzameling uit de jaren '80, '90 en '00 uit Amerika, Engeland en Australië (p. vii). - <i>Motivational postures</i> enquête (p. viii).	- Alle houdingen: <i>commitment, capitulation, resistance, disengagement</i> en <i>game playing</i> (p. 291). - <i>Capitulation</i> is de <i>posture</i> die het meest voorkomt, vooral in Amerika. <i>Game playing</i> komt het minst voor (p. 294).	- Braithwaite et al. concluderen dat overregulering geen betere zorg creëert voor de inwoners van de verpleeghuizen, maar dat dit juist een systeem van ritualisme creëert (p. 330). Dit betekent dat de middelen waarmee de toezichhouder haar doelen kan bereiken wel worden geaccepteerd door de onder toezicht gestelden, maar binnen de eigen organisatie verliezen de onder toezicht gestelden de focus om deze doelen ook te bewerkstelligen (p. 7). Vooral de <i>postures</i> van <i>game playing</i> en <i>disengagement</i> kunnen hiertoe leiden (p. 248).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Braithwaite, V. (1995)	410 directeuren en managers van verpleeghuizen	Studie naar houdingen en percepties van directeuren van verpleeghuizen t.o.v. toezichthouder. Vier <i>motivational postures</i> worden onderzocht om zo <i>compliance</i> beter te kunnen begrijpen (p. 225).	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Regulatory culture</i> (Meidinger, 1987) - <i>Modes of adaption</i> (Merton, 1968) - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - Sociale banden en ervaring van de plicht om doelen en middelen te aanvaarden (pp. 235-238). 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Thirty-one standards</i> waarbij gescoord werd op items over houdingen op een <i>Likert</i> vijfpuntschaal van "sterk oneens" tot "sterk eens" (p. 232). - Interviews met directeuren (p. 232). Hiermee zijn de percepties van directeuren onderzocht. 	<ul style="list-style-type: none"> - Houdingen: <i>resistance</i>, <i>disengagement</i>, <i>managerial accommodation</i> (later <i>commitment</i> genoemd) en <i>capture</i> (later <i>capitulation</i> genoemd) (pp. 240-248). - <i>Managerial accommodation</i> was de dominante <i>posture</i> (gemiddelde = 3.85) en <i>disengagement</i> kwam het minst voor (gemiddelde = 2.03) (p. 233). - <i>Resistance</i>, <i>disengagement</i> en <i>managerial accommodation</i> bij onder toezicht gestelden kunnen worden verklaard door het hebben van sociale banden en door het ervaren van een plicht om doelen en middelen te aanvaarden. Bij <i>capture</i> wordt deze plicht minder ervaren door onder toezicht gestelden, maar zijn sociale banden juist belangrijker (p. 249). 	<ul style="list-style-type: none"> - Braithwaite (p. 252) is van mening dat <i>compliance</i> eerder getoond wordt wanneer toezichthouders en onder toezicht gestelden gedeelde doelstellingen hebben en wanneer zij elkaar vertrouwen. Onder toezicht gestelden leven de regels dus minder snel na wanneer dit niet het geval is. - Toezichthouders kunnen <i>motivational postures</i> van onder toezicht gestelden proberen te veranderen door bijvoorbeeld sociale banden te verbeteren of door geloof in gedeelde doelen en middelen te creëren (p. 252). Echter, het kan ook het geval zijn dat onder toezicht gestelden wel hoog scoren op <i>managerial accommodation</i>, maar het niet eens zijn met de procedures van de toezichthouder. De toezichthouder is in dit soort gevallen degene die deze problemen moet kunnen signaleren en zij moet deze uit kunnen leggen aan onder toezicht gestelden. Het voeren van een gesprek is een respectvolle manier om dit te doen, echter de toezichthouder moet er dan wel zeker van zijn dat er meningsverschillen zijn (p. 252).
Braithwaite, V. (2003)	2040 Australische belastingbetalers (p. 19).	Studie naar het gedrag van belastingbetalers tegenover belasting autoriteiten.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992). - <i>Community responsiveness</i> - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Multi-item postures scale</i> (zelfrapportage) van 29 stellingen waarmee de vijf <i>motivational postures</i> gemeten worden op de <i>Likert</i> vijfpuntschaal van 1 (sterk oneens) tot 5 (sterk eens) (p. 19). - Gestratificeerde random steekproef van 7754 personen (p. 19). 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle houdingen: <i>commitment</i>, <i>capitulation</i>, <i>resistance</i>, <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> (p. 23). - <i>Commitment</i> kwam het vaakst voor en <i>disengagement</i> kwam het minst vaak voor (p. 23). 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Motivational postures</i> zijn bruikbare maatstaven voor de mate waarin onder toezicht gestelden het eens zijn, coöperatief zijn en zich verbonden voelen met het administratieve belastingstelsel. Deze worden gevormd door het contact tussen de onder toezicht gestelden en de belastingautoriteiten (p. 24). - <i>Motivational postures</i> veranderen per context. Wanneer de context waarin onder toezicht gestelden zich bevinden verandert, kan dit ook hun <i>motivational postures</i> doen veranderen. Soms stellen onder toezicht gestelden zich bijvoorbeeld coöperatief op en soms niet (pp. 23-24). - <i>Resistance</i> is de <i>posture</i> die het moeilijkst te beheersen is voor toezichthouders (p. 23). - Wanneer <i>deference postures</i> hoog zijn, kunnen het beste maatregelen genomen worden om <i>compliance</i> te verbeteren. Wanneer <i>defiance postures</i> hoog zijn, zullen de toezichthouder en de onder toezicht gestelden elkaar eerst niet moeten "aanvallen" voordat het belastingstelsel opnieuw wordt ontworpen (p. 24).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Braithwaite, Murphy & Reinhart (2007b)	Een groep van 3.253 Australische belastingbetalers en een speciale groep van 2.292 belastingbetalers die in conflict waren met de belastingautoriteiten (p. 137).	Studie naar het gedrag van belastingbetalers tegenover belastingautoriteiten.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Coping sensibility</i> - <i>Procedural justice</i> - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992). - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - Typologie van <i>regulatory noncompliance</i> (Kagan & Scholz, 1980). 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Multi-item postures scale</i> van Braithwaite (2003). - 43 procent reageerde, wat resulteerde in een groep van 2.292 belastingbetalers met een conflict. - <i>Random</i> steekproef van 3.253 algemene belastingbetalers (pp. 142-143). 	<ul style="list-style-type: none"> - De <i>resistance-cooperation scale</i> is gebaseerd op de <i>postures</i> van <i>resistance</i>, <i>capitulation</i> en <i>commitment</i>. De <i>dismissiveness scale</i> is gebaseerd op de <i>postures</i> van <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> (p. 144). - Hoge scores op de <i>resistance-cooperation scale</i> duiden op een grotere mate van <i>cooperation</i> en hogere scores op de <i>dismissiveness scale</i> duiden op een hogere mate van oneerbiedigheid. De score op de <i>resistance-cooperation scale</i> waren hoger dan die op de <i>dismissiveness scale</i> (3.09 > 2.06 en 3.36 > 2.36) en <i>cooperation</i> was dus de hoogst scorende <i>posture</i> (p. 144). 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Coping sensibilities</i> (moreel denken, zich onderdrukt voelen en controle houden) speelden een rol bij het voorspellen van oneerbiedigheid door onder toezicht gestelden jegens de toezichthouder (p. 149). - Om <i>cooperation</i> te bereiken zouden toezichthouders volgens Braithwaite et al. (p. 153) aan de hand van deze <i>coping sensibilities</i> in gesprek moeten gaan met de onder toezicht gestelden over wat voor gedrag rechtvaardig, eerlijk en redelijk is. Deze methode is gebaseerd op de <i>responsive regulation</i> benadering van Ayres en Braithwaite (1992). - <i>Procedural justice</i> is een goede factor voor het voorspellen van <i>resistance-cooperation</i>. Het voorspelde hogere <i>resistance</i> en minder <i>cooperation</i> (p. 149). Er is een significante positieve relatie tussen <i>procedural justice</i> en de <i>resistance-cooperation scale</i> (0.58). Wanneer <i>procedural justice</i> dus hoger is, is de score op de <i>resistance-cooperation scale</i> dus ook hoger.
Hartner, Rechberger, Kirchler & Schabmann (2008)	<ul style="list-style-type: none"> - 2.040 Australische belastingbetalers in de eerste fase - 2.374 Australische belastingbetalers in de tweede fase (pp. 4-5). 	Studie naar de relatie tussen overheid, belastingautoriteiten en belastingbetalers aan de hand van bestaande data (Braithwaite, 2001; Braithwaite & Reinhart, 2005) (pp. 4-8).	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992) - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Procedural justice</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Data van de <i>Community, Hopes, Fears, and Actions Survey</i> (Braithwaite, 2001; Braithwaite, Reinhart, Mearns & Graham, 2001) - Data van de <i>Australian Tax System Fair or Not Survey</i> (Braithwaite & Reinhart, 2005) (p. 4). - SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) (p. 8) 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle houdingen: <i>commitment</i>, <i>capitulation</i>, <i>resistance</i>, <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> (pp. 13-14). - <i>Commitment</i> (score 3.744) en <i>capitulation</i> (score 3.373) komen het vaakst voor en <i>disengagement</i> (score 2.285) kwam het minst voor (p. 13). - <i>Deference</i> (eerbiedige) <i>postures</i> (<i>commitment</i> en <i>capitulation</i>) verhogen belasting <i>compliance</i> en <i>defiance</i> (weerstand) <i>postures</i> (<i>resistance</i>, <i>disengagement</i>, <i>game playing</i>) verlagen deze belasting <i>compliance</i> juist (p. 8). 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Motivational postures</i> worden beïnvloed door persoonlijke oordelen, door procedurele rechtvaardigheid en door oordelen van bronnen. Het duidelijkste verband werd gevonden tussen procedurele rechtvaardigheid en <i>motivational postures</i>. Wanneer onder toezicht gestelden op een procedureel rechtvaardige manier behandeld werden door de belastingautoriteit, vergrootte dat de eerbied en verlaagde het de weerstand (pp. 7-8).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Braithwaite, V. (2009)	- 2.040 Australische belastingbetalers in de eerste fase. - 2.374 Australische belastingbetalers in de tweede fase. - 1.406 overige Australische belastingbetalers (pp. 105-107).	Studie naar het gedrag van belastingbetalers ten opzichte van het belastingstelsel en belastingautoriteiten (p. 101).	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Procedural justice</i> (p. 196)	- Data van de <i>Community, Hopes, Fears, and Actions Survey</i> (Braithwaite, 2001; Braithwaite, Reinhart, Mearns & Graham, 2001). - Data van de <i>Australian Tax System - Fair or Not Survey</i> (Braithwaite & Reinhart, 2005). - Data van de <i>How Fair? How Effective? Collection and Use of Taxation in Australia Survey</i> (Braithwaite, 2005) (pp. 105-107).	- Alle houdingen: <i>commitment, capitulation, resistance, disengagement</i> en <i>game playing</i> (pp. 103-104). - <i>Commitment, capitulation</i> en <i>resistance</i> kunnen consistent gemeten worden en ze zijn representatief voor de traditionele wijze van sociale afstand: de mate waarin belastingbetalers de autoriteit respecteren, of juist bekritisieren. De houdingen van <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> laten consistentie zien, maar deze hangen samen met een ander soort sociale afstand: de mate waarin belastingbetalers geen eerbied willen tonen richting de autoriteit (p. 134). - <i>Commitment, capitulation</i> en <i>resistance</i> komen het vaakst voor (respectievelijk bij 92, 73 en 55 procent van de respondenten) en <i>game playing</i> en <i>disengagement</i> komen het minst voor (respectievelijk bij 13 en 7 procent van de respondenten) (p. 108).	- <i>Motivational postures</i> zijn onderdeel van hoe onder toezicht gestelden zichzelf en anderen zien. Bovendien kunnen <i>motivational postures</i> worden gezien als de signalen van hoeveel afstand de onder toezicht gestelde ten opzichte van de toezichthouder bewaart (p. 134).
Puspitasari & Meiranto (2014)	96 belastingbetalers	Studie naar o.a. de invloed van <i>motivational postures</i> op <i>compliance</i> beslissingen van belastingbetalers (p. 161).	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- <i>Multi-item postures scale</i> van Braithwaite (2003) (p. 166). - Quasi-experimentele studie, deze bestond uit experimenten in een laboratorium waarbij respondenten werden blootgesteld aan directe manipulatie van externe factoren van belastingbetalers en aan interne factoren van belastingbetalers zoals de <i>motivational postures</i> (p. 165).	- 71 respondenten hadden een <i>deference posture</i> en 25 respondenten hadden een <i>defiance posture</i> (p. 165). - <i>Deference postures</i> waren dominant (p. 169). - Anders dan in de studie van Braithwaite (2003), is in deze studie niet bewezen dat belastingbetalers met een <i>deference posture</i> meer <i>compliance</i> tonen dan belastingbetalers met een <i>defiance posture</i> .	- Puspitasari en Meiranto sloten zich aan bij de mening van Braithwaite (2003) dat <i>motivational postures</i> bruikbare maatstaven zijn voor de mate waarin onder toezicht gestelden het eens zijn, coöperatief zijn en zich verbonden voelen met het administratieve belastingstelsel (p. 171).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Murphy (2016)	- Studie 1: 659 Australische belastingbetalers die allen een geschil hebben gehad met de belasting-autoriteit (p. 96). - Studie 2: 1203 Australische burgers	- Studie 1: studie naar <i>motivational postures</i> onder belastingbetalers om uit te kunnen leggen hoe zij reageerden op een geschil met de belastingautoriteit (p. 93). - Studie 2: studie naar de houdingen van Australische burgers ten aanzien van veiligheid en politie toezicht in hun wijk (p. 100).	- Typologie van <i>regulatory noncompliance</i> (Kagan & Scholz, 1980). - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992). - <i>Procedural justice</i> - <i>Taks compliance behavior</i>	- Studie 1 & 2: Longitudinale studie aan de hand van een enquête met twee meetmomenten. - <i>Motivational postures</i> van <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> werden gemeten op basis de stellingen bij deze <i>postures</i> uit de <i>multi-item postures scale</i> uit Braithwaite's (2009) studie (pp. 97-100).	- In beide studies werden alleen de <i>postures</i> van <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> onderzocht (p. 93). - Uit beide studies blijkt dat <i>procedural justice</i> enerzijds <i>compliance</i> stimuleert en anderzijds <i>resistance postures</i> vermindert. <i>Disengagement postures</i> worden echter niet verminderd door <i>procedural justice</i> (p. 93).	- Wanneer onder toezicht gestelden geen procedurele rechtvaardigheid ervaren ten opzichte van de toezichthouder, is de kans op <i>resistance</i> groot. Wanneer de toezichthouder deze procedurele rechtvaardigheid herstelt en de onder toezicht gestelden dus bijv. eerlijk en met respect behandelt, zal <i>resistance</i> afnemen en <i>compliance</i> toenemen. Wanneer een tegenovergestelde situatie het geval is, dus wanneer procedurele rechtvaardigheid juist afneemt, is de kans op <i>disengagement</i> groot. Wanneer <i>disengagement</i> niet herstelt kan worden tot <i>resistance</i> door het verbeteren van de procedurele rechtvaardigheid, zal de toezichthouder of moeten samenwerken met de onder toezicht gestelden, of zij zal juist macht moeten tonen (p. 95). Bovendien zou een toezichthouder de onder toezicht gestelde moeten helpen om een strategie te bedenken waardoor zij <i>compliance</i> gaat tonen (p. 103).
Harris & McCrae (2005)	18 autohandelaars in Canberra	Studie naar de houdingen en percepties van autohandelaars in Canberra ten aanzien van het belastingstelsel (p. 29).	- <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992) - <i>Australian Taks Office's Compliance Model</i> - <i>Procedural justice</i> - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- Kwalitatieve interviews met open vragen over de houdingen van de autohandelaars ten aanzien van het belastingstelsel, aan de hand van de <i>motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994) (p. 26). Ook werden respondenten bevraagd over hoe zij belasting issues afhandelden (p. 31). In totaal werden 36 autohandelaars benaderd, waarvan er 18 wilden meewerken aan het onderzoek.	- Alle houdingen: <i>commitment</i> , <i>capitulation</i> , <i>resistance</i> , <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> . <i>Resistance</i> kwam het vaakst voor en daarna <i>commitment</i> (p. 33). - De respondenten hadden vaak meer dan één <i>motivational posture</i> . Zo ervoeren negen respondenten een combinatie van <i>commitment</i> en <i>resistance</i> , vier respondenten combineerden <i>capitulation</i> met <i>resistance</i> en drie respondenten voldeden aan een combinatie van <i>disengagement</i> en <i>resistance</i> (pp. 34-35)	- De <i>motivational postures</i> benadering toont de achterliggende gedachten of attitudes van onder toezicht gestelden die ten grondslag liggen aan hun motivaties om wel of niet de regels na te leven (p. 27). - Een belangrijke voorspeller van <i>motivational postures</i> – voor de relatie tussen onder toezicht gestelden en de toezichthouder – was <i>procedural justice</i> . De mate waarin de autoriteit als procedureel rechtvaardig wordt gezien is dus van belang (p. 37). - De interviews met de autohandelaars waren nuttig, omdat aan de hand van <i>motivational postures</i> de manier van denken van kleine bedrijven ten aanzien van belastingautoriteiten beter te begrijpen viel (p. 41).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Murphy & Cherney (2011)	1.203 Australische burgers (p. 4)	Studie naar <i>policing</i> : hoe procedurele rechtvaardigheid, institutionele legitimiteit en legale legitimiteit de gewilligheid van Australiërs beïnvloeden om samen te werken met de politie (p. 1), aan de hand van de <i>motivational postures</i> van <i>commitment</i> , <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> (pp. 8-10).	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Procedural justice</i> - <i>Police legitimacy</i> - <i>Law legitimacy</i> - De wil om met de politie samen te werken - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquêteonderzoek, waarbij de drie <i>motivational postures</i> gemeten werden aan de hand van 12 stellingen waarbij gescoord werd op een vijfpuntschaal van 'sterk oneens' tot 'eens' (pp. 8-10). - Gestratificeerde random steekproef (p. 6). 	<ul style="list-style-type: none"> - Houdingen: <i>disengagement</i>, <i>resistance</i> en <i>commitment</i>. - <i>Commitment</i> is de meest voorkomende <i>posture</i> en <i>disengagement</i> kwam het minst vaak voor (p. 9). 	<ul style="list-style-type: none"> - Murphy en Cherney concluderen in deze studie dat <i>motivational postures</i> waardevol zijn voor toekomstig onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid. Zo kunnen sociale afstand en <i>disengagement</i> ten opzichte van de toezichthouder belangrijk zijn om te bepalen of procedurele rechtvaardigheid effectief is of niet voor het vormen van de wil van leden van minderheidsgroepen om samen te werken met de politie (p. 17). - Respondenten die de procedurele rechtvaardigheid van de autoriteit betwistten toonden minder snel <i>commitment</i> ten opzichte van de autoriteit. De kans dat zij <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> toonden was waarschijnlijker in dit geval (p. 10). - De <i>posture</i> van <i>disengagement</i> is vooral bepalend voor de wil om samen te werken met de politie. Wanneer respondenten <i>disengagement</i> toonden én de procedurele rechtvaardigheid van de politie betwistten, beïnvloedde dit de wil om samen te werken met de politie negatiever dan wanneer zij geen <i>disengagement</i> toonden.
Bartel & Barclay (2011)	5.235 Australische boeren (p. 153)	Studie naar houdingen van Australische boeren ten aanzien van de regering, milieuproblemen, milieuregels en wetgeving en ten aanzien van het boeren bedrijfsgedrag (p. 153).	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992) - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Procedural justice</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Multi-item postures scale</i> van Braithwaite (2003), waaraan Bartel en Barclay nog een extra stelling toevoegden (p. 156). - Enquêteonderzoek via mail 	<ul style="list-style-type: none"> - In deze studie kwamen uiteindelijk vier duidelijke <i>motivational postures</i> naar voren, namelijk <i>aligned (commitment en capitulation samen)</i>, <i>resistance</i>, <i>game playing</i> en <i>disengagement</i> (p. 162). - De <i>aligned posture</i> komt het vaakst voor (N=382) en <i>game playing</i> het minst vaak (N=177) (p. 157). - Op het eigen terrein van de boeren komen <i>aligned</i> en <i>game playing postures</i> het vaakst voor en in het district komt de <i>aligned posture</i> het vaakst voor (p. 164). 	<ul style="list-style-type: none"> - Deze studie heeft bijgedragen aan het uitbreiden van het domein waarin de <i>motivational postures</i> benadering kan worden toegepast (p. 168). - In deze studie is bewezen dat de <i>motivational postures</i> benadering een goede voorspeller is van <i>beyond compliance</i> gedrag. Ook voorspelt de benadering dat <i>deference postures</i> het beste aantoont dat onder toezicht gestelden de rol, de legitimiteit van de autoriteit en de doelen en middelen accepteert (p. 162). - De groep respondenten met een <i>disengagement posture</i> (N=313) geeft aan dat de autoriteit een serieus probleem heeft met haar regelsysteem, want dit is de moeilijkste groep om tot verandering van ideeën over de autoriteit te brengen volgens Bartel en Barclay (2011, p. 166).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Cartwright (2011)	44 tabakskwekers die actief waren op de illegale tabaksmarkt, oftewel de <i>chop</i> markt (p. 83).	Studie naar houdingen van tabakskwekers die actief waren op de illegale tabaksmarkt ten aanzien van de toezichhouder op die markt (p. 67).	<ul style="list-style-type: none"> - Globalisering - Subcultuur - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992). - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentatie - Semigestructureerde interviews: verschillende citaten werden gekoppeld aan bepaalde <i>motivational postures</i> (pp. 211-212). - Observaties (p. 71) 	<ul style="list-style-type: none"> - Houdingen: <i>capitulation</i>, <i>resistance</i>, <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> (p. 212). - Nadat de autoriteit deze markt limiterende regels had opgelegd, bleken deze <i>growers</i> de <i>motivational postures</i> van <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> te vertonen en eveneens <i>game playing</i> was hier een resultaat van (p. 205). - Cartwright had geen enkel resultaat voor de <i>commitment posture</i> (p. 211). 	<ul style="list-style-type: none"> - In tegenstelling tot andere studies toonde deze studie dus geen resultaten voor <i>commitment</i>. In dit geval was er dus weinig mogelijkheid tot het bereiken van gedeelde doelen en waarden, omdat juist <i>commitment</i> mogelijkheid tot onderhandelen bood en dat is hier dus een gemiste factor (p. 214). - Wanneer mensen met economische en politieke macht een respectvolle aanpak zouden aanhangen, dan zou het mogelijk kunnen zijn dat groepen hun waardigheid en veerkracht in tijden van beleidsverandering behouden. Hierdoor kunnen deze mensen met macht sneller vertrouwen winnen en wellicht geeft dit aanleiding tot samenwerking met onder toezicht gestelden in de toekomst (pp. 230-231).
Braithwaite, V. (2011)	726 werkende Australiërs	Studie naar de vraag hoe belangrijk zij werkveiligheid vonden en naar de vraag hoe de acties van de regulerende autoriteit gerelateerd konden worden aan gezondheid- en veiligheidsmaatregelen (p. 36).	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Procedural justice</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Random sample</i> (pp. 23-24) van de Australische bevolking, waarbij telefonische enquêtes werden afgenomen. - De <i>motivational postures</i> werden gemeten aan de hand van vijf schalen met in totaal 28 stellingen (pp. 38-40). 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle houdingen: <i>commitment</i>, <i>capitulation</i>, <i>resistance</i>, <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> (p. 41). - Respondenten toonden vooral <i>commitment</i> en <i>capitulation</i> (p. 41). Ondanks dat de respondenten aangaven werkveiligheid belangrijk te vinden, toonde ongeveer 50 procent van de respondenten daarnaast <i>resistance</i> tegenover de autoriteit (p. 41). - De respondenten toonden <i>resistance</i> wanneer de autoriteit zich volgens hen niet eerlijk, redelijk en met respect behandelde. Wanneer dit wel het geval was, dan was de kans groot dat de respondenten de autoriteit vertrouwden (p. 37). 	<ul style="list-style-type: none"> - Om <i>compliance</i> over gezondheid en veiligheid te bereiken en om dit begrijpelijk te maken voor onder toezicht gestelden, zouden verschillende actoren – zoals managers, werknemers en autoriteiten – met elkaar moeten samenwerken. Zij zouden in gesprek met elkaar moeten gaan (pp. 52-53).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Ivec, Braithwaite & Reinhart (2011)	427 Australische respondenten (p. 2)	Studie naar percepties van derden over hoe goed de regering toezicht hield op haar autoriteiten voor kinderbescherming.	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- <i>Snowball sampling</i> (p. 3) - Enquêteonderzoek met 217 vragen op internet. - <i>Motivational postures</i> werden in een enquête gemeten aan de hand van 35 stellingen die gebaseerd waren op andere <i>motivational postures</i> studies met verschillende contexten (p. 22). Hierbij werd gescoord op een vijfpuntsschaal van 'sterk oneens' tot 'eens' (p. 22).	- Alle houdingen: <i>commitment</i> , <i>capitulation</i> , <i>resistance</i> , <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> . <i>Commitment</i> kwam het vaakst voor en <i>game playing</i> het minst vaak (p. 22). - De meeste respondenten toonden <i>commitment</i> . <i>Capitulation</i> en <i>resistance</i> komen gemiddeld voor en <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> komen het minst voor (pp. 22-34).	- Respondenten waren van mening dat autoriteiten voor kinderbescherming dingen op een andere manier moesten doen en dat zij meer zouden moeten samenwerken met andere instanties die assistentie zouden kunnen bieden (p. 2).
Harris (2012)	40 ouders die recentelijk een eerste bezoek van een medewerker van de kinderbescherming hadden gehad (p. 182).	Studie naar de relatie tussen de kinderbescherming en ouders (p. 186).	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- Interviews aan de hand waarvan <i>motivational postures</i> werden toegekend aan ouders (p. 186). - <i>Commitment</i> : een houding waarbij ouders positief waren en geloof hadden in de acties van de kinderbescherming. - <i>Capitulation</i> : een houding waarbij ouders zich aan de interventie overgaven, het accepteerden. Ze waren niet per se positief over de kinderbescherming, maar omdat ze contact hielden, accepteerden ze de kinderbescherming wel. - <i>Resistance</i> : een houding waarbij ouders kritiek uitten over het gedrag van de kinderbescherming, zij accepteerden de negatieve aspecten van de kinderbescherming dus niet. - <i>Disengagement</i> : een hele negatieve houding waarbij ouders het niet eens waren met de kinderbescherming.	- Geobserveerde houdingen: <i>commitment</i> , <i>capitulation</i> , <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> . <i>Game playing</i> werd niet geobserveerd (p. 187). Meer dan de helft van de respondenten had een <i>defiance posture</i> (p. 188). - Ook al toonden ouders vaak meerdere <i>postures</i> , zij kregen de <i>posture</i> toegewezen die het vaakst bij hen voorkwam (p. 187). - Harris constateerde dat de meeste ouders tijdens beoordelingsprocedures meer verzet toonden dan tijdens een bezoek van de kinderbescherming. De <i>motivational postures</i> van <i>commitment</i> , <i>capitulation</i> , <i>resistance</i> en <i>disengagement</i> waren echter allen van belang in deze studie. <i>Game playing</i> kwam niet uit de interviews naar voren (pp. 186-187).	- Deze studie was volledig gebaseerd op de informatie die de ouders gaven over de casus, wat een limitatie van de studie is, want zo komt niet naar voren wat de mening van de medewerkers van de kinderbescherming was (p. 188). - Bij ouders werden vaak positieve en negatieve <i>postures</i> gevonden. Zolang de ouders een ervaring met de kinderbescherming meer positief dan negatief ervaarden, dan namen zij de negatieve aspecten van die inspectie voor lief (p. 188). - De manier waarop een inspectie wordt uitgevoerd heeft dus ook invloed op de relatie tussen ouders en de kinderbescherming (p. 188). - Er zou meer gediscussieerd moeten worden over de vraag of inspecties / beoordelingen bij ouders wel echt werken in de praktijk. De kinderbescherming moet zich bovendien afvragen of inspecties wel op de juiste manier uitgevoerd worden (pp. 188-189). - Een alternatieve benadering zou <i>responsive regulation</i> kunnen zijn, waarbij inspecties aangepast worden aan individuele situaties. Positieve medewerking door ouders zou hierdoor worden gestimuleerd doordat negatieve aspecten van inspecties zo worden weggenomen (p. 189).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Cookson, Dunn, Braithwaite & Braithwaite (2010)	500 respondenten	Studie naar oorlogsvoering en vredesopbouw in verschillende conflictprovincies in Indonesië. Om het feit dat er veel dynamiek was in de houdingen van de bevolking ten aanzien van het leger, werd elk conflict door de onderzoekers gediagnostiseerd aan de hand van <i>motivational postures</i> (p. 32).	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- Interviews met onder andere politie, academici, slachtoffers, vluchtelingen, internationale organisaties, studentenleiders en NGO medewerkers (p. 146).	- Alle houdingen: <i>commitment</i> , <i>capitulation</i> , <i>resistance</i> , <i>disengagement</i> en <i>game playing</i> (pp. 31-32). - <i>Commitment</i> en <i>resistance</i> verminderden sinds het einde van de oorlog vaak en <i>disengagement</i> , <i>game playing</i> en <i>capitulation</i> verhoogden dan juist (p. 131). - <i>Commitment</i> wordt vaak gezien als de dominante <i>posture</i> in tijden van positieve vrede (bijv. bij heropbouw van sociale voorzieningen). De bevolking accepteert het leger en beschouwt haar als legitiem. <i>Capitulation</i> wordt als dominante <i>posture</i> gezien in tijden van negatieve vrede (bijv. tijdens een wapenstilstand). Dit betekent dat de bevolking wel luistert naar het leger, maar zij beschouwt het leger niet als legitiem (pp. 31-32).	- Vaak is het moeilijk in te schatten of een gewapend conflict meer draait om hebzucht of om grieven. Bij hebzucht hoort de <i>posture</i> van <i>game playing</i> en bij grieven hoort de <i>posture</i> van <i>resistance</i> (p. 270). - Om <i>commitment</i> te bereiken kan het beste met de bevolking in gesprek gegaan worden gecombineerd met een responsieve institutionele hervorming (p. 33). Bij <i>resistance</i> zou deze aanpak het snelste werken. Bij <i>disengagement</i> , <i>game playing</i> en bij een lage mate van <i>commitment</i> zou <i>power sharing</i> – het delen van verantwoordelijkheid en het gezamenlijk beslissen over (politieke) acties – juist een productieve aanpak zijn (p. 34).
Losoncz (2011)	9 Zuid-Sudanese Australiërs met vluchtervaringen.	Studie naar het in de maatschappij aanwezige gebrek aan respect voor Zuid-Sudanese vluchtelingen.	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Self-identity</i> - <i>Procedural justice</i>	- Interviews: hierin werd aan de respondenten gevraagd om te vertellen over hun ervaringen met het vluchten naar Australië en over wat respect voor hun betekende (p. 127). - Losoncz gebruikte onder andere de <i>motivational postures</i> benadering om te achterhalen waarom interventies van handhavingsautoriteiten op het gebied van familierecht – die een reactie waren op meldingen van huiselijk geweld en verwaarlozing – vaak samengingen met weerstand jegens de maatschappij en de roep om een respectvolle behandeling door de maatschappij (p. 118).	- Houdingen: <i>dismissiveness</i> (<i>disengagement</i>) en <i>resistance</i> (p. 126). - Zelfs de respondenten die geen directe ervaring hadden met autoriteiten voor familierecht, waren wantrouwend jegens deze autoriteiten (p. 131). - <i>Dismissiveness</i> : respondenten zagen in dit geval de interventies van de autoriteiten als een aanval op de rechten van ouders en echtgenoten. Zij beschouwden de autoriteiten niet als legitiem (p. 132). - <i>Resistance</i> : respondenten erkenden en accepteerden in dit geval de legitimiteit van de Australische autoriteiten op het gebied van familierecht, zelfs als zij de effectiviteit daarvan betwijfelden (p. 133). - De grootste redenen voor het gevoel van de Zuid-Sudanese vluchtelingen dat zij niet gerespecteerd werden, waren het feit dat er geen werkgelegenheid voor hen was én hun gevoel dat hun culturele identiteit en tradities bedreigd werden door de interventies van de autoriteiten (p. 119).	- Wanneer er eenmaal een gevoel van disrespect en wantrouwen is jegens de autoriteiten, wanneer er klachten zijn over hun werkprocessen en wanneer er teleurstelling bestaat over hun doelstellingen, dan nemen <i>defiance postures</i> al gauw een vaste vorm aan en blijven de autoriteiten dus niet geaccepteerd (p. 136). - <i>Compliance</i> is niet alleen gebaseerd op de beslissingen en acties van de Zuid-Sudanese vluchtelingen, maar ook op interactie tussen hen en de autoriteiten. Zij zouden contact met elkaar moeten hebben op een manier waarop de autoriteiten de sterktes van de maatschap erkent en toejuicht, opdat wederzijdse respect bereikt wordt. Op deze manier kunnen autoriteiten hun doelstellingen beter bereiken (pp. 136-137). - Het tonen van respect als onderdeel van <i>procedural justice</i> geeft autoriteiten niet alleen legitimiteit en een grotere kans op medewerking van onder toezicht gestelden, maar ook leidt het tot gedeelde morele standaarden die uiteindelijk tot het naleven van de wet zullen leiden (p. 137).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Bantema (2016)	209 caféhouders, 223 eetcaféhouders en 151 restauranthouders.	- Studie naar de vraag “waarom Nederlandse caféhouders zich al dan niet aan het rookverbod houden” met behulp van <i>motivational postures</i> (p. 13). - Het verfijnen van de <i>motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994) (p. 13).	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - Sociale afstand tot de handhaver (p. 74). - Steun voor de wet (p. 76). - Gevoelde verplichting de wet te volgen (p. 80).	- <i>Mixed methods</i> : internetenquêtes en semigestructureerde interviews. Uit de enquêtes bleek de frequentie en de soort houdingen en gedragingen die caféhouders vertoonden. Uit de interviews bleken achterliggende gedachten daarvan (p. 39).	- Houdingen: verbondenheid, overgave, weerstand, onthechting en omzeiling (Nederlandse vertalingen van de <i>motivational postures</i>) (p. 88). - Caféhouders toonden vooral weerstand en omzeiling (respectievelijk 58 en 47 procent). Verbondenheid, overgave en onthechting kwamen in mindere mate voor (respectievelijk 38, 16 en 29 procent) (p. 55). - Restauranthouders toonden vooral verbondenheid en overgave (respectievelijk 78 en 43 procent) (p. 88). - De <i>motivational postures</i> hangen samen met de mate van naleving. Verbondenheid zorgt voor een hogere mate van naleving. Onthechting en omzeiling zorgen voor een lagere mate van naleving. Overgave zorgt voor een lagere mate van naleving en weerstand toont geen samenhang (p. 88).	- De <i>motivational postures</i> benadering is nuttig gebleken in de context van het rookverbod (p. 91). - Verbondenheid heeft vooral te maken met steun voor de wet, terwijl de sociale afstand tot de handhaver vooral bij overgave van belang is (p. 91) - Wanneer caféhouders verbondenheid tonen, is handhaving niet per se nodig om <i>compliance</i> te bereiken. Caféhouders met weerstand willen betrokken zijn bij regelgeving, dus bij overtreding werkt een overredende stijl waarschijnlijk het beste. Omzeiling is moeilijk aan te pakken. De wet- en regelgeving moet duidelijk zijn en geen grijs gebied open laten. Wanneer caféhouders onthechting tonen, kan het beste streng opgetreden worden met bestraffende maatregelen. De caféhouders hebben dan over het algemeen namelijk al minder behoefte de wet te volgen. Met deze bestraffende maatregelen moet echter wel voorzichtig omgegaan worden (pp. 93-94).
Kirchler & Wahl (2010)	310 belastingbetalers in Oostenrijk	- Het meten van verschillende facetten van <i>compliance</i> en <i>non-compliance</i> in de belastingcontext (p. 10).	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994).	- Online enquête met daarin de <i>multi-item postures scale</i> (Braithwaite, 2003) vertaald in het Duits (p. 7).	- Alle houdingen (p. 9). - <i>Commitment</i> en <i>capitulation</i> kwamen het vaakst voor (p. 21). - Vrijwillige <i>compliance</i> hing positief samen met <i>deference postures</i> en negatief met <i>defiance postures</i> (p. 9). - Afdgedwongen <i>compliance</i> hing positief samen met <i>resistance</i> . Belastingontwijking hing bovendien positief samen met <i>game playing</i> (p. 9).	- Belastingbetalers die <i>deference postures</i> tonen en daarmee vaak vrijwillige <i>compliant</i> zijn, hoeven niet zo nodig betrokken te zijn bij de regelgeving omtrent belasting. Zij werken uit zichzelf mee met de autoriteit. Wanneer dit het geval is, werken zware maatregelen zoals boetes averechts. Indien belastingbetalers geen vertrouwen in de autoriteit hebben, kan <i>compliance</i> afdgedwongen worden. In dat geval kunnen zware maatregelen volgens Kirchler en Wahl wel effectief zijn (p. 11).

Studie	Populatie	Doel studie	Theoretisch kader	Methode(n)	Resultaten	Conclusies
Robinson & McNeill (2008)	-	Studie naar de vraag hoe <i>compliance</i> bij straffen die in de maatschappij plaatsvinden in theorie werd beschreven. Bovendien wordt in deze studie gestreefd naar het ontwikkelen van een nieuw dynamisch model van <i>compliance</i> bij straffen die in de maatschappij plaatsvinden.	- <i>Motivational postures</i> benadering (Braithwaite, 1994). - <i>Responsive regulation</i> (Ayres & Braithwaite, 1992). - <i>Procedural justice</i> - <i>Legitimacy</i>	- Literatuuronderzoek	- <i>Compliance</i> en <i>non-compliance</i> zijn niet makkelijk te definiëren, omdat ze binnen verschillende beleidsmatige en juridische kaders en in verschillende jurisdicties op verschillende manieren besproken worden (p. 8). - Wanneer straffen als oneerlijk of onredelijk worden ervaren door onder toezicht gestelden kan dit leiden tot het tonen van <i>resistance postures</i> ten opzichte van de toezichthouder. Bovendien kan dit leiden tot een vermindering van <i>compliance</i> in de toekomst (p. 10).	- Toezichthouders verwachten vaak consistentie tussen houdingen en gedragingen, maar dit is niet altijd het geval. Doordat zij deze gedachte echter vaak hebben, kan het zijn dat zij een oppositionele houding aannemen tegen onder toezicht gestelden wanneer zij <i>postures</i> van <i>defiance</i> tonen (p. 6). Dat onder toezicht gestelden deze <i>postures</i> tonen hoeft namelijk helemaal niet te betekenen dat de zij de regels niet naleeft, maar hiermee kan de toezichthouder deze <i>postures</i> wel verwarren (p. 6). - Wanneer deze oppositionele houding zich uit in een hardhandige aanpak van onder toezicht gestelden, kan dit juist tot meer <i>resistance</i> onder de onder toezicht gestelden leiden. Door deze hardhandige aanpak wordt de legitimiteit van de autoriteit geschaad. Een aanpak gebaseerd op <i>responsive regulation</i> zou volgens Robinson en McNeill (p. 6) beter werken, omdat met deze aanpak <i>deference postures</i> worden gestimuleerd.

BIJLAGE 2: SCHRIFTELIJKE VRAGENLIJST “ERVARINGEN MET DE KANSSPELAUTORITEIT ALS TOEZICHTHOUDER”

Beste vergunninghouder,

Bedankt dat u wil deelnemen aan mijn afstudeeronderzoek! Deze vragenlijst bevat drie onderdelen en neemt maximaal 15 minuten van uw tijd in beslag. Uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en uw anonimiteit blijft gewaarborgd. Resultaten zijn dus niet herleidbaar naar vergunninghouders en de Kansspelautoriteit heeft geen inzicht in wat u antwoordt op de vragen. U mag de vragenlijst slechts één keer invullen, dus het is belangrijk dat u deze volledig doorloopt en op het einde op verzenden klikt.

Met vriendelijke groet,

Tamsin van Steenis
Masterstudente Erasmus Universiteit Rotterdam

Sectie 1. Vragen over uw contact met de Kansspelautoriteit

1. Hoe vaak heeft u contact met de Kansspelautoriteit?

- 1 keer per jaar
- 2 keer per jaar
- Meer dan 3 keer per jaar

2. Op welke wijze heeft u contact met de Kansspelautoriteit?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Per brief
- Per mail
- Telefonisch
- Persoonlijk

3. Wat is het onderwerp van dit contact?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Vergunningaanvraag
- Administratief contact (bijv. vraag om de jaarlijkse opstellijst, opgave van eigendom)
- Jaarlijkse bijdrage (453,78 euro)
- Kansspelheffing (heffing op basis van het gemiddelde aantal spelersplaatsen)
- Normoverdragend gesprek (bijv. u heeft een aanschrijving gehad op basis van onderzoek dat de Kansspelautoriteit heeft ingesteld of u heeft een interventie opgelegd gekregen)
- Anders, namelijk.....

4. Hoe ervaart u uw contact met de Kansspelautoriteit?

.....

Sectie 2. Stellingen

Bij iedere stelling waarin Wok en/of Ksa staat, is de uitleg Wok = Wet op de Kansspelen en/of Ksa = Kansspelautoriteit opgenomen.

Stellingen over de Kansspelautoriteit

Deze stellingen gaan over de manier waarop de Kansspelautoriteit (Ksa) zich volgens u opstelt tegenover vergunninghouders. U kunt op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 5 (helemaal mee eens) aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen. Indien u vindt dat een stelling niet op u van toepassing is, kunt u een antwoord geven op basis van uw inschatting voor een dergelijke situatie. Het is belangrijk dat u antwoordt op basis van uw eerste ingeving. Uw anonimiteit wordt gegarandeerd.

Antwoordopties:

Helemaal mee oneens | beetje mee oneens | neutraal | beetje mee eens | helemaal mee eens

5. De Ksa behandelt haar vergunninghouders op een beleefde manier.
6. De Ksa zelf is altijd fatsoenlijk.
7. De Ksa behandelt iedere vergunninghouder gelijk.
8. De Ksa behandelt alle vergunninghouders op een eerlijke manier.
9. De Ksa behandelt vergunninghouders met respect.
10. De Ksa geeft gehoor aan vergunninghouders.

Stellingen over hoe u aankijkt tegen de Ksa

Deze stellingen gaan over hoe u aankijkt tegen de Kansspelautoriteit (Ksa) als toezichthouder op de kansspelmarkt. U kunt op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 5 (helemaal mee eens) aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen. Het is belangrijk dat u antwoordt op basis van uw eerste ingeving. Uw anonimiteit wordt gegarandeerd.

Antwoordopties:

Helemaal mee oneens | beetje mee oneens | neutraal | beetje mee eens | helemaal mee eens

11. Ik vind dat ik mij moet houden aan de regels van de Wet op de Kansspelen (Wok) en lagere regelgeving.
12. De Wok en lagere regelgeving zouden door alle vergunninghouders geaccepteerd moeten worden.
13. Ik voel het als mijn plicht om de Wok en lagere regelgeving na te leven.
14. Het naleven van de Wok en lagere regelgeving heeft voordelen voor iedereen.
15. Ik denk dat het naleven van de Wok en lagere regelgeving de Ksa helpt om dingen te doen die van nut zijn voor de samenleving, zoals consumenten beschermen, kansspelverslaving tegengaan en illegaliteit en criminaliteit bestrijden.
16. Over het algemeen leef ik uit goede wil de Wok en lagere regelgeving na.
17. Het vergunningstelsel werkt goed genoeg voor mij.
18. Of de Ksa nu gelijk heeft of niet, het beste voor mij is om altijd mee te werken met het beleid van de Ksa.
19. Wanneer ik meewerk met de Ksa, zal de Ksa ook meewerken met mij.

20. Ik neem mijn verantwoordelijkheid tot het naleven van de regels van de Wok en lagere regelgeving.
21. Zelfs wanneer de Ksa vindt dat ik iets verkeerd doe, zal zij mij op de lange termijn respecteren zolang ik mijn fouten toegeef.
22. De Ksa moedigt vergunninghouders aan de regels na te leven wanneer deze vergunninghouders moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.
23. Het is onmogelijk om de Ksa compleet tevreden te stellen.
24. Als ik niet meewerk met de Ksa, maakt zij het mij lastig.
25. Als de Ksa het mij lastig maakt, zal ik niet meewerken met de Ksa.
26. Ik vind het belangrijk dat ik serieus wordt genomen door de Ksa.
27. Als de Ksa een vergunninghouder eenmaal bestempeld heeft als een vergunninghouder die de regels niet naleeft, zal zij dit oordeel nooit meer veranderen.
28. Als ik zelf de Wok en lagere regelgeving niet wil naleven, kan de Ksa naar mijn idee niet veel doen om mij ervan te overtuigen dit wel te doen.
29. De Ksa is er eerder op uit om vergunninghouders te pakken voor dingen die zij fout doen, dan om vergunninghouders te helpen het juiste te doen.
30. Het maakt mij niet uit als ik niet voldoe aan de verwachtingen van de Ksa wat betreft mijn gedragingen.
31. Ik weet niet echt wat de Ksa van mij verwacht en ik ga daar ook niet naar vragen.
32. Als ik erachter kom dat ik niet doe wat de Ksa wil, maak ik mij daar niet druk om.
33. Meer vergunninghouders zouden zich tégen de Ksa als toezichthouder moeten opstellen.
34. Ik weiger mij aan de regels van de Wok en lagere regelgeving te houden.
35. Ik besteed tijd aan het uitzoeken van de vraag wat veranderingen in de wet- en regelgeving voor kansspelen voor mij zullen betekenen.
Hiermee wordt bedoeld hoe deze veranderingen invloed zullen hebben op u als vergunninghouder. Deze invloed heeft betrekking op uw gedragingen en kan positief of negatief zijn.
36. Ik geniet ervan om met collega's te praten over mazen in de regels van de Wok en lagere regelgeving.
37. Ik vind het leuk om een spel te maken van het vinden van grijs gebied in de regels van de Wok en lagere regelgeving.
38. Ik zie het als een uitdaging om mij zo min mogelijk aan regels van de Wok en lagere regelgeving te hoeven houden.
39. De Ksa respecteert vergunninghouders die de Ksa uitdagen.
Hiermee wordt bedoeld dat vergunninghouders ernaar streven zoveel mogelijk kennis te hebben als de Ksa (Kansspelautoriteit) op het gebied van wet- en regelgeving.

Sectie 3. Algemene vragen

40. Wat voor type speelautomaten exploiteert u?

Meerdere antwoorden mogelijk

- TH-type (toelating horeca kansspelautomaten)
- TS-type (toelating speelhal kansspelautomaten)
- TB-type (toelating behendigheidsautomaten)

Hoeveel spelersplaatsen heeft u per type speelautomaat?

De volgende drie vragen gaan over het aantal spelersplaatsen dat u heeft op het moment van invullen van deze vragenlijst. Wanneer u een type speelautomaat niet exploiteert, kunt u de optie 'N.v.t.' aanvinken.

41. Hoeveel spelersplaatsen van het TH-type heeft u?

TH-type = Toelating Horeca Kansspelautomaten

- Minder dan 25
- 25 – 100
- Meer dan 100
- N.v.t.

42. Hoeveel spelersplaatsen van het TS-type heeft u?

TS-type = Toelating Speelhal Kansspelautomaten

- Minder dan 25
- 25 – 100
- Meer dan 100
- N.v.t.

43. Hoeveel spelersplaatsen van het TB-type heeft u?

TB-type = Toelating Behendigheidsautomaten

- Minder dan 25
- 25 – 100
- Meer dan 100
- N.v.t.

Overige vragen

44. Wat is uw functie binnen uw bedrijf?

.....

45. In welke provincie(s) heeft u vestigingen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Flevoland
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg

Opmerkingen

Wanneer u nog opmerkingen heeft over deze vragenlijst of over mijn onderzoek, kunt u ze hier vermelden.

.....

Interview

Ik ben benieuwd naar uw ervaringen met de Kansspelautoriteit als toezichthouder en daar zou ik dus graag uitgebreider met u over willen praten. Op deze manier kan ik diepgang geven aan de resultaten van deze vragenlijst, wat weer kan bijdragen aan het verbeteren van de relatie tussen de Kansspelautoriteit en haar vergunninghouders. De resultaten van dit interview blijven net als de resultaten van de vragenlijst anoniem en deze worden dus niet aan de Kansspelautoriteit verstrekt. Uw gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld.

46. Bent u bereid een interview te doen?

- Ja
- Nee

47. Zo ja, wat is uw naam, e-mailadres en telefoonnummer?

Ik zal uw gegevens alleen gebruiken om contact met u op te nemen voor het plannen van een interview. Uw gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld.

.....

Klik nu op de knop "verzenden". Bedankt voor uw deelname!

BIJLAGE 3: OPBOUW SCHAALVARIABLEN EN BETROUWBAARHEID

Commitment ($\alpha = .78$)

- Ik vind dat ik mij moet houden aan de regels van de Wet op de Kansspelen (Wok) en lagere regelgeving.
- De Wok en lagere regelgeving zouden door alle vergunninghouders geaccepteerd moeten worden.
- Ik voel het als mijn plicht om de Wok en lagere regelgeving na te leven.
- Het naleven van de Wok en lagere regelgeving heeft voordelen voor iedereen.
- Ik denk dat het naleven van de Wok en lagere regelgeving de Ksa helpt om dingen te doen die van nut zijn voor de samenleving, zoals consumenten beschermen, kansspelverslaving tegengaan en illegaliteit en criminaliteit bestrijden.
- Over het algemeen leef ik uit goede wil de Wok en lagere regelgeving na.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid tot het naleven van de regels van de Wok en lagere regelgeving.
- Ik weiger mij aan de regels van de Wok en lagere regelgeving te houden (omgekeerd).

Capitulation ($\alpha = .75$)

- Het vergunningstelsel werkt goed genoeg voor mij.
- Of de Ksa nu gelijk heeft of niet, het beste voor mij is om altijd mee te werken met het beleid van de Ksa.
- Wanneer ik meewerk met de Ksa, zal de Ksa ook meewerken met mij.
- Zelfs wanneer de Ksa vindt dat ik iets verkeerd doe, zal zij mij op de lange termijn respecteren zolang ik mijn fouten toegeef.
- De Ksa moedigt vergunninghouders aan de regels na te leven wanneer deze vergunninghouders moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.

Disengagement ($\alpha = .66$)

- Als de Ksa het mij lastig maakt, zal ik niet meewerken met de Ksa.
- Als ik zelf de Wok en lagere regelgeving niet wil naleven, kan de Ksa naar mijn idee niet veel doen om mij ervan te overtuigen dit wel te doen.
- Het maakt mij niet uit als ik niet voldoe aan de verwachtingen van de Ksa wat betreft mijn gedragingen.
- Ik weet niet echt wat de Ksa van mij verwacht en ik ga daar ook niet naar vragen.
- Als ik erachter kom dat ik niet doe wat de Ksa wil, maak ik mij daar niet druk om.

Resistance ($\alpha = .63$)⁷¹

- Het is onmogelijk om de Ksa compleet tevreden te stellen.

⁷¹ De stelling "Ik vind het belangrijk dat ik serieus wordt genomen door de Ksa (omgekeerd)" is weggelaten uit de schaal, omdat deze tot een lagere betrouwbaarheid van de schaal *resistance* leidt.

- Als ik niet meewerk met de Ksa, maakt zij het mij lastig.
- Als de Ksa een vergunninghouder eenmaal bestempeld heeft als een vergunninghouder die de regels niet naleeft, zal zij dit oordeel nooit meer veranderen.
- De Ksa is er eerder op uit om vergunninghouders te pakken voor dingen die zij fout doen, dan om vergunninghouders te helpen het juiste te doen.
- Meer vergunninghouders zouden zich tégen de Ksa als toezichthouder moeten opstellen.

Game playing ($\alpha = .77$)⁷²

- Ik geniet ervan om met collega's te praten over mazen in de regels van de Wok en lagere regelgeving.
- Ik vind het leuk om een spel te maken van het vinden van grijs gebied in de regels van de Wok en lagere regelgeving.
- Ik zie het als een uitdaging om mij zo min mogelijk aan de regels van de Wok en lagere regelgeving te hoeven houden.

Procedurele rechtvaardigheid ($\alpha = .94$)

- De Ksa behandelt haar vergunninghouders op een beleefde manier.
- De Ksa zelf is altijd fatsoenlijk.
- De Ksa behandelt iedere vergunninghouder gelijk.
- De Ksa behandelt alle vergunninghouders op een eerlijke manier.
- De Ksa behandelt vergunninghouders met respect.
- De Ksa geeft gehoor aan vergunninghouders.

⁷² De stellingen "Ik besteed tijd aan het uitzoeken van de vraag wat veranderingen in de wet- en regelgeving voor kansspelen voor mij zullen betekenen" en "De Ksa respecteert vergunninghouders die de Ksa uitdagen" zijn weggelaten uit de schaal, omdat deze tot een lagere betrouwbaarheid van de schaal *game playing* leiden.

BIJLAGE 4: OVERZICHTSTABEL VARIABELEN

Tabel B2

Verdeling van de controlevariabelen

Variabele (codering)	Betekenis	Gemiddelde (standaarddeviatie)	Minimumwaarde	Maximumwaarde	N
Procedurale rechtvaardigheid (1-5)	1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens	3,69 (.923)	1	5	105
Aantal typen speelautomaten (1-3)	1 – 3 typen (TH / TS / TB)	1,42 (.551)	1	3	105
<i>TH-type vergunning (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>84,8% wel 15,2% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>TS-type vergunning (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>17,1% wel 82,9% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>TB-type vergunning (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>40,0% wel 60,0% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
Spelersplaatsen TH* (1-3)	1=minder dan 25	1,42 (.635)	1	3	91
Spelersplaatsen TS* (1-3)	2=25-100	2,09 (.848)	1	3	23
Spelersplaatsen TB* (1-3)	3=meer dan 100	1,14 (.448)	1	3	51
Functie (1-3)	1=directeur / eigenaar; 2=manager; 3=medewerker	84,8% directeur/eigenaar; 8,6% manager; 6,7% medewerker	0	1	105
Aantal provincies (1-10)	0=ja; 1=nee	1,46 (1,279)	1	10	105
<i>Noord-Brabant (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>23,8% wel 76,2% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Groningen (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>6,7% wel 93,3% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Zeeland (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>5,7% wel 94,3% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Zuid-Holland (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>29,5% wel 70,5% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Noord-Holland (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>21,0% wel 79,0% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Gelderland (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>17,1% wel 82,9% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Utrecht (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>5,7% wel 94,3% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Overijssel (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>3,8% wel 96,2% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Drenthe (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>10,5% wel 89,5% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Friesland (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>4,8% wel 95,2% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Limburg (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>11,4% wel 88,6% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>
<i>Flevoland (0-1)</i>	<i>0=ja; 1=nee</i>	<i>3,8% wel 96,2% niet</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>105</i>

Nb. *Spelersplaatsen TH / TS / TB hebben dezelfde categorieën, deze staan daarom onder elkaar. De N is kleiner bij deze categorieën, want wanneer respondenten een type speelautomaat niet bezitten, vielen zij in de categorie n.v.t., welke in SPSS is gecodeerd als *system missing*.

Nb. De gearceerde variabelen horen bij de variabele daarboven, deze vormen echter wel aparte variabelen.

Nb. Bij nominale variabelen zijn percentages vermeld.

Tabel B3

Verdeling van de overige onafhankelijke variabelen

Algemene variabelen (codering)	Betekenis	Gemiddelde (standaarddeviatie)	Minimumwaarde	Maximumwaarde	N
Aantal contactmomenten per jaar (1-3)	1 – 3 manieren	1,55 (,665)	1	3	105
Aantal manieren van contact (1-4)	1 – 4 manieren	1,53 (,636)	1	3	105
<i>Mailcontact (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	52,4% wel 47,6% niet	0	1	105
<i>Telefonisch contact (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	45,7% wel 54,3% niet	0	1	105
<i>Persoonlijk contact (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	6,7% wel 93,3% niet	0	1	105
<i>Briefcontact (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	47,6% wel 52,4% niet	0	1	105
<i>Andersoortig contact (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	1,9% wel 98,1% niet	0	1	105
Aantal onderwerpen van contact (1-4)	1 – 4 onderwerpen	1,90 (,929)			105
<i>Vergunningaanvraag (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	21,0% wel 79,0% niet	0	1	105
<i>Administratief (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	75,2% wel 24,8% niet	0	1	105
<i>Jaarlijkse bijdrage (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	44,8% wel 55,2% niet	0	1	105
<i>Heffingskosten (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	39,0% wel 61,0% niet	0	1	105
<i>Normoverdragend gesprek (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	1,0% wel 99,0% niet	0	1	105
<i>Andersoortig onderwerp (0-1)</i>	0=ja; 1=nee	7,6% wel 92,4% niet	0	1	105

Nb. De gearceerde variabelen horen bij de variabele daarboven, deze vormen echter wel aparte variabelen.

Nb. Bij nominale variabelen zijn percentages vermeld.

Tabel B4

Verdeling van de afhankelijke schaalvariabelen: de motivational postures

Afhankelijke variabelen (codering)	Betekenis	Gemiddelde (standaarddeviatie)	Minimumwaarde	Maximumwaarde	N
<i>Commitment (1-5)</i>	1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens	3,93 (,603)	1	5	105
<i>Capitulation (1-5)</i>	1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens	3,67 (,799)	1	5	105
<i>Disengagement (1-5)</i>	1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens	2,06 (,684)	1	5	105
<i>Resistance (1-5)</i>	1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens	2,70 (,731)	1	5	105
<i>Game playing (1-5)</i>	1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens	1,52 (,700)	1	5	105

Tabel B5

Gemiddelde scores op de stellingen behorende bij de schaalvariabelen van procedurele rechtvaardigheid en de motivational postures

Schaalvariabelen met bijbehorende stellingen	Gemiddelde (standaarddeviatie)	Minimumwaarde	Maximumwaarde	N
<i>Procedurele rechtvaardigheid</i>				
Beleefde behandeling - De Ksa behandelt haar vergunninghouders op een beleefde manier	3,96 (.929)	1	5	105
Fatsoenlijk - De Ksa zelf is altijd fatsoenlijk.	3,95 (.903)	1	5	105
Gelijke behandeling - De Ksa behandelt iedere vergunninghouder gelijk.	3,46 (1,065)	1	5	105
Eerlijke behandeling - De Ksa behandelt alle vergunninghouders op een eerlijke manier.	3,56 (1,117)	1	5	105
Respectvolle behandeling - De Ksa behandelt vergunninghouders met respect.	3,77 (.993)	1	5	105
Gehoor - De Ksa geeft gehoor aan vergunninghouders.	3,42 (1,223)	1	5	105
<i>Commitment</i>				
Ik vind dat ik mij moet houden aan de regels van de Wet op de Kansspelen (Wok) en lagere regelgeving.	4,54 (.877)	1	5	105
De Wok en lagere regelgeving zouden door alle vergunninghouders geaccepteerd moeten worden.	4,41 (.978)	1	5	105
Ik voel het als mijn plicht om de Wok en lagere regelgeving na te leven.	4,46 (.920)	1	5	105
Het naleven van de Wok en lagere regelgeving heeft voordelen voor iedereen.	3,71 (1,276)	1	5	105
Ik denk dat het naleven van de Wok en lagere regelgeving de Ksa helpt om dingen te doen die van nut zijn voor de samenleving, zoals consumenten beschermen, kansspelverslaving tegengaan en illegaliteit en criminaliteit bestrijden.	3,75 (1,269)	1	5	105
Over het algemeen leef ik uit goede wil de Wok en lagere regelgeving na.	4,61 (.753)	2	5	105
Ik neem mijn verantwoordelijkheid tot het naleven van de regels van de Wok en lagere regelgeving.	4,63 (.711)	2	5	105
Ik weiger mij aan de regels van de Wok en lagere regelgeving te houden (omgekeerd).	1,33 (.755)	1	5	105
<i>Capitulation</i>				
Het vergunningstelsel werkt goed genoeg voor mij.	3,71 (1,284)	1	5	105
Of de Ksa nu gelijk heeft of niet, het beste voor mij is om altijd mee te werken met het beleid van de Ksa.	4,09 (1,039)	1	5	105
Wanneer ik meewerk met de Ksa, zal de Ksa ook meewerken met mij.	3,59 (1,133)	1	5	105
Zelfs wanneer de Ksa vindt dat ik iets verkeerd doe, zal zij mij op de lange termijn respecteren zolang ik mijn fouten toegeef.	3,47 (1,101)	1	5	105
De Ksa moedigt vergunninghouders aan de regels na te leven wanneer deze vergunninghouders moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.	3,48 (1,075)	1	5	105
<i>Disengagement</i>				
Als de Ksa het mij lastig maakt, zal ik niet meewerken met de Ksa.	1,99 (1,024)	1	5	105
Als ik zelf de Wok en lagere regelgeving niet wil naleven, kan de Ksa naar mijn idee niet veel doen om mij ervan te overtuigen dit wel te doen.	2,45 (1,160)	1	5	105
Het maakt mij niet uit als ik niet voldoe aan de verwachtingen van de Ksa wat betreft mijn gedragingen.	1,69 (.913)	1	5	105
Ik weet niet echt wat de Ksa van mij verwacht en ik ga daar ook niet naar vragen.	2,42 (1,207)	1	5	105
Als ik erachter kom dat ik niet doe wat de Ksa wil, maak ik mij daar niet druk om.	1,74 (1,207)	1	5	105

Schaalvariabelen met bijbehorende stellingen	Gemiddelde (standaarddeviatie)	Minimumwaarde	Maximumwaarde	N
<i>Resistance</i>				
Het is onmogelijk om de Ksa compleet tevreden te stellen.	2,91 (1,136)	1	5	105
Als ik niet meewerk met de Ksa, maakt zij het mij lastig.	3,25 (1,175)	1	5	105
Als de Ksa een vergunninghouder eenmaal bestempeld heeft als een vergunninghouder die de regels niet naleeft, zal zij dit oordeel nooit meer veranderen.	2,84 (,856)	1	5	105
De Ksa is er eerder op uit om vergunninghouders te pakken voor dingen die zij fout doen, dan om vergunninghouders te helpen het juiste te doen.	2,46 (1,083)	1	5	105
Meer vergunninghouders zouden zich tégen de Ksa als toezichthouder moeten opstellen.	2,04 (1,160)	1	5	105
<i>Game playing</i>				
Ik geniet ervan om met collega's te praten over mazen in de regels van de Wok en lagere regelgeving.	1,85 (1,072)	1	5	105
Ik vind het leuk om een spel te maken van het vinden van grijs gebied in de regels van de Wok en lagere regelgeving.	1,45 (,784)	1	5	105
Ik zie het als een uitdaging om mij zo min mogelijk aan de regels van de Wok en lagere regelgeving te hoeven houden.	1,26 (,621)	1	4	105

Nb. De gearceerde variabelen zijn onderdelen van de variabele daarboven.

Nb. De codering van de variabelen was altijd 1-5 (1=helemaal mee oneens – 5=helemaal mee eens).

Tabel B6

Gemiddelde scores van exploitanten die motivational postures tonen (score van 3 of hoger) op de stellingen behorende bij de schaalvariabele procedurele rechtvaardigheid

<i>Motivational posture</i>	Gemiddelde op stelling: De Ksa behandelt haar vergunninghouders op een beleefde manier.	Gemiddelde op stelling: De Ksa zelf is altijd fatsoenlijk.	Gemiddelde op stelling: De Ksa behandelt iedere vergunninghouder gelijk.	Gemiddelde op stelling: De Ksa behandelt alle vergunninghouders op een eerlijke manier.	Gemiddelde op stelling: De Ksa behandelt vergunninghouders met respect.	Gemiddelde op stelling: De Ksa geeft gehoor aan vergunninghouders.
<i>Commitment</i> (N=97)	4,05	4,05	3,54	3,67	3,90	3,54
<i>Capitulation</i> (N=89)	4,08	4,09	3,65	3,81	3,94	3,69
<i>Disengagement</i> (N=13)	3,46	3,15	3,00	2,85	3,00	2,69
<i>Resistance</i> (N=43)	3,77	3,70	3,33	3,23	3,47	2,98
<i>Game playing</i> (N=6)	3,83	3,33	2,83	3,00	3,33	2,83

BIJLAGE 5: VRAGENLIJSTEN SEMIGESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

Tabel B7

Vragenlijst voor exploitanten

Introductie

- Mijzelf voorstellen en scriptie toelichten
 - Toezicht: afstudeeronderzoek naar...
 - Onafhankelijk van Kansspelautoriteit (Ksa): resultaten anoniem
 - Doel onderzoek
 - Onderwerpen: contact, houding & beleving, wet- en regelgeving, toezicht
 - Gesprek opnemen?
 - Wel/geen toestemming om resultaten aan Ksa te verstrekken / herleidbare resultaten in scriptie / citaten opnemen?
 - Gespreksverslag wel/niet ontvangen na afloop?
- Opname starten
- Vergunninghouder vragen zichzelf voor te stellen
 - Volgende punten vaststellen: wie bent u? Wat doet u precies? Wat voor organisatie is dit?

Inhoudelijke vragen

Uw contact met de Ksa

- Op welke manier kent u de Ksa?
- Als u terugdenkt aan uw laatste gesprek, hoe ging dat? Hoe verliep dat contact? Waar hadden jullie het over?
- Hoe ervaart u over het algemeen uw contact met de Ksa?

Houding

- Wat vindt u van de Kansspelautoriteit als toezichthouder?
- Hoe ervaart u de manier waarop de Ksa met u omgaat? Waarom? Hoe zou u de houding van de Ksa typeren?
- In hoeverre voelt u zich serieus genomen door de Ksa?
- Hoeveel respect heeft de Ksa voor u als vergunninghouder? Waarom?
- Hoeveel respect heeft u voor de Ksa als toezichthouder? Waarom?
- Wat verwacht de Ksa naar uw idee van u? Hoe weet u wat de Ksa van u verwacht? In hoeverre bent u het daarmee eens?
- Wat verwacht u in het algemeen van de Ksa als toezichthouder?
- Hoe zouden vergunninghouders zich in relatie tot de Ksa moeten opstellen volgens u?
- Hoe zou de Ksa zich het beste in relatie tot vergunninghouders moeten opstellen?

Wet- en regelgeving

- Hoe kijkt u aan tegen de wet- en regelgeving waar u aan moet voldoen? Voordelen/nadelen? Wat doet de Ksa naar uw idee om de nadelen weg te nemen?
- In hoeverre voelt u zich verantwoordelijk voor het naleven van de Wok en lagere regelgeving?
- Hoe informeert u zich over veranderingen in de regels van de Wok en lagere regelgeving?
- Hoe groot is volgens u de kans dat de Ksa het ontdekt als er een overtreding wordt gepleegd? Hoe is deze kennis bekend in de branche?

Toezicht

- Wat levert het huidige vergunningstelsel u op? Wat zijn de voordelen van het hebben van een of meerdere vergunningen voor u?
- Hoe zou de Ksa het beste toezicht kunnen houden?
- Waarin zou de Ksa volgens u kunnen verbeteren?
- Als u de Ksa een rapportcijfer zou mogen geven, welk cijfer zou dat dan zijn en waarom?

Afsluiting

- Heeft u nog vragen of opmerkingen?
 - Punten van het begin opnieuw vragen!
 - Wat vond u van het interview?
-

Tabel B8

Vragenlijst voor meerjarige vergunninghouders

Introductie

- Mijzelf voorstellen en scriptie toelichten
 - Toezicht: afstudeeronderzoek naar...
 - Onafhankelijk van Kansspelautoriteit (Ksa): resultaten anoniem
 - Doel onderzoek
 - Onderwerpen: contact, houding & beleving, wet- en regelgeving, toezicht
 - Gesprek opnemen?
 - Wel/geen toestemming om resultaten aan Ksa te verstrekken / herleidbare resultaten in scriptie / citaten opnemen?
 - Gespreksverslag wel/niet ontvangen na afloop?
 - Opname starten
 - Vergunninghouder vragen zichzelf voor te stellen
 - Volgende punten vaststellen: wie bent u? Wat doet u precies? Wat voor organisatie is dit?
-

Inhoudelijke vragen naar onderwerp

Uw contact met de Ksa

- Op welke manier kent u de Ksa? Met welke taken van de Ksa heeft u te maken gehad?
- *Taken: toezicht, handhaving, vergunningverlening, voorlichting en informatie geven. Doelstellingen: voorkomen verslaving, beschermen/informeren consument, tegengaan c & i.*
- Wie zijn uw contactpersonen binnen de Ksa? Voor welke taak hebben zij contact met u?
- Hoe vaak heeft u contact met de Ksa?
- Op welke manier heeft u contact met de Ksa? (brief, mail, telefonisch) Komt het contact voornamelijk van uw kant of vanuit de Ksa?
- Als u terugdenkt aan uw laatste gesprek, hoe ging dat? Hoe verliep dat contact? Waar hadden jullie het over?
- Hoe ervaart u over het algemeen uw contact met de Ksa?

Houding en beleving

- Hoe ervaart u de manier waarop de Ksa met u omgaat? Waarom? Hoe zou u de houding van de Ksa typeren? Voorbeelden?
- In hoeverre voelt u zich serieus genomen door de Ksa?
- Hoeveel respect heeft de Ksa volgens u voor u als vergunninghouder? Waarom?
- Hoeveel respect heeft u voor de Ksa als toezichthouder? Waarom?
- In hoeverre ervaart u een verschil in behandeling tussen u en andere vergunninghouders?
- Hoe denkt u dat de Ksa u als vergunninghouder ervaart? Waar komt dit door?
- In hoeverre is er sprake van een wederzijdse relatie tussen u en de Ksa?
- Wat verwacht de Ksa naar uw idee van u? Hoe weet u wat de Ksa van u verwacht? In hoeverre bent u het daarmee eens?
- Wat verwacht u in het algemeen van de Ksa als toezichthouder?
- Hoe zouden vergunninghouders zich in relatie tot de Ksa moeten opstellen volgens u?
- Hoe zou de Ksa zich het beste in relatie tot vergunninghouders moeten opstellen volgens u?

Wet- en regelgeving

- Hoe kijkt u aan tegen de wet- en regelgeving waar u aan moet voldoen? Voordelen/nadelen? Wat doet de Ksa naar uw idee om de nadelen weg te nemen?
- In hoeverre voelt u zich verantwoordelijk voor het naleven van de Wok en lagere regelgeving?
- Hoe informeert u zich over veranderingen in de regels van de Wok en lagere regelgeving?
- Hoeveel tijd besteedt u aan het uitzoeken van veranderingen in de Wok en lagere regelgeving die invloed kunnen hebben op uw bedrijfsvoering?
- Hoe groot is volgens u de kans dat de Ksa het ontdekt als er een overtreding wordt gepleegd? Hoe is deze kennis bekend in de branche?

Toezicht

- Hoe ervaart u het toezichtbeleid van de Ksa?
 - Hoe heeft u de hervorming van toezicht en handhaving ervaren toen het College van Toezicht op de Kansspelen werd opgeheven en de Ksa werd geïntroduceerd?
 - Wat levert het huidige vergunningstelsel u op? Wat zijn de voordelen van het hebben van een of meerdere vergunningen voor u?
 - Hoe zou de Ksa het beste toezicht kunnen houden?
 - Waarin zou de Ksa volgens u kunnen verbeteren?
 - Als u de Ksa een rapportcijfer zou mogen geven, welk cijfer zou dat dan zijn en waarom?
-

Afsluiting

- Heeft u nog vragen of opmerkingen?
 - Punten van het begin opnieuw vragen!
 - Wat vond u van het interview?
-

BIJLAGE 6: MOTIVATIONAL POSTURES VAN GEÏNTERVIEWDE VERGUNNINGHOUDERS

Tabel B9

De geïnterviewde vergunninghouders en motivational postures

Respondent code (soort vergunninghouder)	Type(n) vergunning en aantal spelersplaatsen	Dominante <i>motivational</i> <i>posture</i> (>3 en hoogste score)	Tweede <i>motivational posture</i> (>3 of twee na hoogste score)
R1 (exploitant)	TH <25 spelersplaatsen TS 25-100 spelersplaatsen	<i>Commitment</i>	<i>Capitulation</i>
R2 (exploitant)	TH >100 spelersplaatsen TB <25 spelersplaatsen	<i>Commitment</i>	<i>Resistance</i>
R3 (exploitant)	TH <25 spelersplaatsen TB <25 spelersplaatsen	<i>Commitment</i>	x
R4 (exploitant)	TH <25 spelersplaatsen TB >100 spelersplaatsen	<i>Commitment</i>	<i>Resistance</i>
R5 (exploitant)	TH <25 spelersplaatsen TB <25 spelersplaatsen	<i>Commitment</i>	<i>Capitulation</i>
R6 (meerjarige vergunninghouder)	x	<i>Commitment</i>	x
R7 (meerjarige vergunninghouder)	x	<i>Commitment</i>	<i>Game playing</i>
R8 (meerjarige vergunninghouder)	x	<i>Commitment</i>	x
R9 (meerjarige vergunninghouder)	x	<i>Commitment</i>	x
R10 (meerjarige vergunninghouder)	x	<i>Capitulation</i>	<i>Game playing</i>

Nb. x = geen *motivational posture* met een score hoger dan 3,0 of voldoende score in ATLAS.ti; De *motivational postures* van de exploitanten zijn gebaseerd op de enquête en de *motivational postures* van de meerjarige vergunninghouders zijn gebaseerd op de kwalitatieve analyse in ATLAS.ti. Hierin is voor iedere *motivational posture* bekeken hoe vaak een respondent een antwoord gaf in de richting van een hierbij horende stelling.

BIJLAGE 7: DATA INTERVIEWS

Tabel B10

Dag en tijdsduur interviews

Dag	Respondent code (soort vergunninghouder)	Duur van interview
13 juni 2016	R8 (meerjarige vergunninghouder)	66 minuten
16 juni 2016	R10 (meerjarige vergunninghouder)	64 minuten
20 juni 2016	R7 (meerjarige vergunninghouder)	54 minuten
21 juni 2016	R6 (meerjarige vergunninghouder)	70 minuten
28 juni 2016	R9 (meerjarige vergunninghouder)	56 minuten
30 juni 2016	R1 (exploitant)	51 minuten
30 juni 2016	R2 (exploitant)	35 minuten
30 juni 2016	R4 (exploitant)	20 minuten
4 juli 2016	R5 (exploitant)	17 minuten
6 juli 2016	R3 (exploitant)	40 minuten

BIJLAGE 8: E-MAIL AAN EXPLOITANTEN

“Beste meneer, mevrouw,

Mijn naam is Tamsin van Steenis en ik studeer aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. In het kader van de afronding van mijn Master loop ik stage bij de Kansspelautoriteit. Daar schrijf ik mijn scriptie over de vraag hoe vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit ervaren. Deze vragenlijst gaat dan ook over de ervaring(en) die u heeft met de Kansspelautoriteit als toezichthouder op de kansspelmarkt.

Door mijn afstudeeronderzoek krijgt de Kansspelautoriteit inzicht in het functioneren van haar toezicht en in hoe zij haar toezicht kan verbeteren. Met het invullen van deze vragenlijst draagt u bij aan het verbeteren van de relatie tussen de Kansspelautoriteit en haar vergunninghouders. De resultaten van deze vragenlijst zijn anoniem en deze zijn dus niet herleidbaar naar vergunninghouders. Niemand zal bepaalde resultaten dus aan bepaalde vergunninghouders kunnen koppelen, wat maakt dat u deze vragenlijst naar alle eerlijkheid kunt invullen. Uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en uw anonimiteit blijft gewaarborgd.

De vragenlijst bevat drie onderdelen en neemt maximaal 15 minuten van uw tijd in beslag. Het eerste deel bevat 4 open en gesloten vragen over uw contact met de Kansspelautoriteit. Het tweede deel bevat 35 stellingen over hoe de Kansspelautoriteit zich volgens u opstelt tegenover vergunninghouders en over hoe u tegen de Kansspelautoriteit aankijkt. U kunt op een schaal van "helemaal mee oneens" tot en met "helemaal mee eens" aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent. Het is belangrijk dat u deze vragen invult vanuit uw eerste ingeving. Het derde deel bevat tot slot 7 algemene open en gesloten vragen. U mag de vragenlijst slechts één keer invullen, dus het is belangrijk dat u deze volledig doorloopt en op het einde op verzenden klikt.

Ik hoop dat u de tijd wil vrijmaken om mijn vragenlijst vóór 8 juni in te vullen, hiermee helpt u mij enorm! De link naar de vragenlijst is <http://goo.gl/forms/bqbyzyqGIPyqe7C63>.

Voor vragen of opmerkingen kunt u mij mailen via tvansteenis@kansspelautoriteit.nl.

Alvast bedankt voor uw deelname!

Tamsin van Steenis
Masterstudente Erasmus Universiteit Rotterdam

BIJLAGE 9: E-MAIL AAN MEERJARIGE VERGUNNINGHOUDERS

“Beste [naam contactpersoon],

Ik heb uw contactgegevens gekregen van [naam accounthouder], uw accounthouder bij de Kansspelautoriteit. Mijn naam is Tamsin van Steenis en ik studeer aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. In het kader van de afronding van mijn Master loop ik stage bij de Kansspelautoriteit. Daar schrijf ik mijn scriptie over de vraag hoe vergunninghouders het toezicht van de Kansspelautoriteit ervaren. Door mijn afstudeeronderzoek krijgt de Kansspelautoriteit bovendien inzicht in het functioneren van haar toezicht en in hoe zij haar toezicht kan verbeteren.

Vanwege het feit dat u de contactpersoon bent van de Kansspelautoriteit, zou ik u graag willen vragen om een interview. Hierin zal ik u vragen naar uw ervaringen met de Kansspelautoriteit als toezichthouder en naar hoe u aankijkt tegen de Kansspelautoriteit. Met dit interview draagt u bij aan het verbeteren van de relatie tussen de Kansspelautoriteit en haar vergunninghouders.

De resultaten van dit interview zullen anoniem in mijn scriptie worden verwerkt. Naar vergunninghouders herleidbare resultaten zullen bovendien niet aan de Kansspelautoriteit worden verstrekt, tenzij u hier geen bezwaar tegen heeft. Dit kunt u aangeven tijdens het interview. Uw gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Ik hoop dat u de tijd kan en wil vrijmaken om met mij – het liefst tussen 10 en 20 juni – een interview in te plannen. U kunt mij mailen (tvasteenis@kansspelautoriteit.nl) of bellen (+31 6 81 65 87 88) voor het plannen van het interview, maar natuurlijk ook voor verdere vragen of opmerkingen.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Tamsin van Steenis

Masterstudente Erasmus Universiteit Rotterdam”

BIJLAGE 10: CODERINGEN *MOTIVATIONAL POSTURES*

Tabel B11

Thematische coderingen die gebruikt zijn om motivational postures te scoren in ATLAS.ti

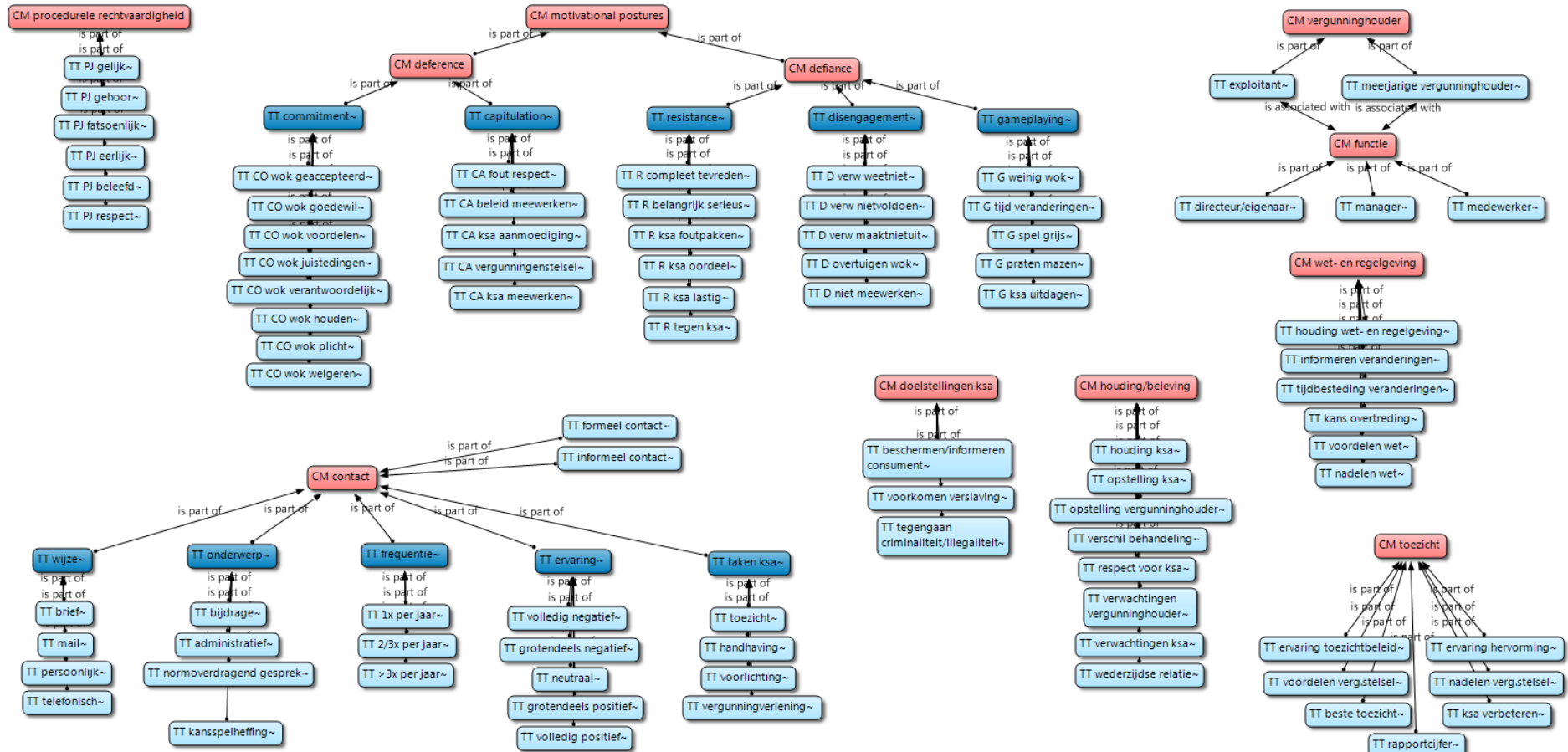
Code	Score exploitanten	Score meerjarige vergunninghouders	Uitleg
TT commitment			
TT CO wok geaccepteerd	0	8	De Wok en lagere regelgeving zouden door alle vergunninghouders geaccepteerd moeten worden.
TT CO wok goedewil	0	5	Over het algemeen leef ik uit goede wil de Wok en lagere regelgeving na.
TT CO wok houden	0	8	Ik vind dat ik mij moet houden aan de regels van de Wet op de Kansspelen (Wok) en lagere regelgeving.
TT CO wok juistedingen	0	1	Ik denk dat het naleven van de Wok en lagere regelgeving de Ksa helpt om dingen te doen die van nut zijn voor de samenleving, zoals consumenten beschermen, kansspelsverslaving tegengaan en illegaliteit en criminaliteit bestrijden.
TT CO wok plicht	0	8	Ik voel het als mijn plicht om de Wok en lagere regelgeving na te leven.
TT CO wok verantwoordelijk	2	10	Ik neem mijn verantwoordelijkheid tot het naleven van de regels van de Wok en lagere regelgeving.
TT CO wok voordelen	0	2	Het naleven van de Wok en lagere regelgeving heeft voordelen voor iedereen.
TT CO wok weigeren	0	0	Ik weiger mij aan de regels van de Wok en lagere regelgeving te houden (omgekeerde stelling)
TT capitulation			
TT CA beleid meewerken	0	2	Of de Ksa nu gelijk heeft of niet, het beste voor mij is om altijd mee te werken met het beleid van de Ksa.
TT CA fout respect	0	3	Zelfs wanneer de Ksa vindt dat ik iets verkeerd doe, zal zij mij op de lange termijn respecteren zolang ik mijn fouten toegeef.
TT CA ksa meewerken	0	5	Wanneer ik meewerk met de Ksa, zal de Ksa ook meewerken met mij.
TT CA ksa aanmoediging	0	0	De Ksa moedigt vergunninghouders aan de regels na te leven wanneer deze vergunninghouders moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.
TT CA vergunningstelsel	0	1	Het vergunningstelsel werkt goed genoeg voor mij.
TT disengagement			
TT D niet meewerken	0	0	Als de Ksa het mij lastig maakt, zal ik niet meewerken met de Ksa.
TT D overtuigen wok	0	0	Als ik zelf de Wok en lagere regelgeving niet wil naleven, kan de Ksa naar mijn idee niet veel doen om mij ervan te overtuigen dit wel te doen.
TT D verw maaknietuit	0	0	Het maakt mij niet uit als ik niet voldoe aan de verwachtingen van de Ksa wat betreft mijn gedragingen.
TT D verw nietvoldoen	0	0	Als ik erachter kom dat ik niet doe wat de Ksa wil, maak ik mij daar niet druk om.
TT D verw weetniet	0	0	Ik weet niet echt wat de Ksa van mij verwacht en ik ga daar ook niet naar vragen.
TT resistance			
TT R belangrijk serieus	3	7	Ik vind het belangrijk dat ik serieus word genomen door de Ksa (omgekeerd).
TT R compleet tevreden	0	0	Het is onmogelijk om de Ksa compleet tevreden te stellen.
TT R ksa foutpakken	0	0	De Ksa is er eerder op uit om vergunninghouders te pakken voor dingen die zij fout doen, dan om vergunninghouders te helpen

			het juiste te doen.
TT R ksa lastig	0	1	Als ik niet meewerk met de Ksa, maakt zij het mij lastig.
TT R ksa oordeel	0	0	Als de Ksa een vergunninghouder eenmaal bestempeld heeft als een vergunninghouder die de regels niet naleeft, zal zij dit oordeel nooit meer veranderen.
TT R tegen ksa	0	0	Meer vergunninghouders zouden zich tégen de Ksa als toezichthouder moeten opstellen.

TT *gameplaying*

TT G ksa uitdagen	0	3	De Ksa respecteert vergunninghouders die de Ksa uitdagen.
TT G praten mazen	0	1	Ik geniet ervan om met collega's te praten over mazen in de regels van de Wok en lagere regelgeving.
TT G spel grijs	0	1	Ik vind het leuk om een spel te maken van het vinden van grijs gebied in de regels van de Wok en lagere regelgeving.
TT G tijd veranderingen	0	1	Ik besteed tijd aan het uitzoeken van de vraag wat veranderingen in de wet- en regelgeving voor kansspelen voor mij zullen betekenen.
TT G weinig wok	0	1	Ik zie het als een uitdaging om mij zo min mogelijk aan regels van de Wok en lagere regelgeving te hoeven houden.

BIJLAGE 11: CONCEPTUEEL MODEL MET CODERINGEN ATLAS.TI



Figuur 13. Conceptueel model met alle thematische coderingen en open coderingen die gebruikt zijn om de gespreksverslagen te analyseren in ATLAS.ti (CM = onderwerp binnen het conceptuele model; TT = thematische codering; OT = open codering)

BIJLAGE 12: OVERZICHT RAPPORTCIJFERS KANSSPELAUTORITEIT

Tabel B12

Overzicht van de rapportcijfers die vergunninghouders gaven aan de Kansspelautoriteit als toezichthouder op de kansspelmarkt

Vergunninghouder	Rapportcijfer	Redenen
Meerjarige vergunninghouder	7	De afgelopen jaren is er echt een toezichthouder neergezet in vergelijking met het CvTK. De Ksa is een professionele organisatie geworden die een serieuze positie heeft gekregen binnen de kansspelsector. Er zijn nog wel drie verbeterpunten: goed toezicht houden en daarbij het gelijke monniken gelijke kappen principe toepassen, goed handhaven en daarbij prioriteiten stellen.
Meerjarige vergunninghouder	6 à 6,5	De kennis van de Ksa is verbeterd, maar die moet nog veel meer verbeterd worden. De Ksa heeft bovendien een handhavingsprobleem en juist handhaving is belangrijk voor de vergunninghouders. Daarom krijgt de Ksa een krappe voldoende. Zij moet daadkrachtiger optreden tegen overtreders van de wet, ook al is dat lastig gezien de wettelijke kaders waarbinnen zij moet opereren en gezien het politieke speelveld.
Meerjarige vergunninghouder	7 à 7,5	De vergunninghouder geeft een ruim voldoende vanwege de goede begeleiding door de Ksa. De Ksa doet het keurig.
Meerjarige vergunninghouder	7,5	Er is altijd ruimte voor verbetering en er moet altijd een uitdaging zijn om verder te groeien, maar de Ksa is hartstikke goed bezig.
Meerjarige vergunninghouder	7	Dit is een magere 7, omdat het volgens de vergunninghouder allemaal niet slecht is, maar het is allemaal ook niet echt heel goed. Het is rommelig en van een goede toezichthouder wordt een 8 à 9 als cijfer verwacht. De Ksa is al vijf jaar bezig, dus dan moet men wel een beetje weten hoe het werkt.
Exploitant	8	Het belangrijkste voor deze exploitant zijn het toezicht en de toezichthoudende functie. Op de website van de Ksa leest de exploitant dat de markt goed in de gaten gehouden wordt en dat illegale gokspelen voorkomen worden. Dat is het voornaamste voor zijn bedrijf.
Exploitant	6	De Ksa doet haar best, maar soms worden stomme fouten gemaakt. Als ze dat bewust doen, moet de Ksa een 3 krijgen volgens de exploitant. De Ksa doet heel veel dingen goed, maar zij is volgens hem wereldvreemd in de sector van kansspelen en casino's.
Exploitant	5	De exploitant is niet blij met de Ksa, dus daarom geeft hij een onvoldoende. Hij vindt dat het teveel kost en dat hij er te weinig voor krijgt.