

Effecten van informatieverstrekking op agressie van UWV-cliënten

Een experimentele scenariostudie*

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

Deze studie onderzoekt in hoeverre informatieverstrekking over een beslisproces invloed heeft op de agressie van cliënten tegen UWV-medewerkers. De verwachting is dat adequate informatie tot een afname in agressie leidt, doordat deze zorgt voor meer informatieve rechtvaardigheidsgevoelens en minder frustratie. UWV-cliënten (N=1.415) participeerden in een experimenteel gemanipuleerde scenariostudie (adequate vs. beperkte informatievoorziening). Naast agressie werden psychologische, UWV- en sociaal-demografische kenmerken gemeten. Cliënten die adequate in plaats van beperkte informatie krijgen, reageren minder agressief. Cliënten met meer negatief affect tonen meer agressie, maar een adequate informatievoorziening zorgt juist bij deze cliënten voor de sterkste afname van agressie.

Inleiding

Medewerkers met een publieke taak worden regelmatig geconfronteerd met agressie door hun cliënten (Abraham e.a., 2011; Jacobs e.a., 2009; Sikkema e.a., 2007). Onderzoek geeft aan dat het meemaken van agressie verschillende negatieve gevolgen heeft, bijvoorbeeld een slechter fysiek welbevinden of afwijkend gedrag binnen de organisatie (Abraham e.a., 2011; Hershcovis & Barling, 2010). De diverse maatregelen die al zijn getroffen (bijv. het aanbieden van agressietrainingen) om deze agressie en daarmee de negatieve gevolgen te beperken, hebben nog niet het gewenste effect gehad (Abraham e.a., 2011; Jacobs e.a., 2009; Sikkema e.a., 2007).

Overeenkomstig de literatuur over slachtofferschap in algemene populaties blijkt uit het onderzoek van Fischer en Van Reemst (2014; Fischer e.a., 2016; Van Reemst & Fischer, 2016) dat er grote verschillen zijn tussen medewerkers in het meemaken van agressie. Dit geldt tussen medewerkers in *verschillende* beroepsgroepen, maar ook binnen *een en dezelfde* beroepsgroep. Ook van de UWV-medewerkers maakt een kleine groep van de medewerkers (11 procent) het grootste deel van de agressie-incidenten mee (59 procent), terwijl een groot deel van de medewerkers (57 procent) een klein deel (9 procent) van de agressie-incidenten meemaakt. In vergelijking met andere beroepsgroepen worden de verschillen tussen UWV-medewerkers het minst goed verklaard aan de hand van de tot nu toe gemeten (fysieke en subjectieve) kenmerken (Fischer & Van Reemst, 2014). Veel

* Onze dank gaat uit naar het UWV en zijn cliënten, zonder wiens medewerking aan het onderzoek dit artikel niet tot stand zou zijn gekomen.

studies naar agressie op de werkvloer tot nu toe zijn te vinden binnen de arbeids- en organisatieliteratuur en gaan over interne agressie door collega's of bovengeschikten (bijvoorbeeld Aquino, 2000), ondanks dat agressie door externen, zoals cliënten, vaker voorkomt (Schat e.a., 2006). Deze studie hoopt een bijdrage te leveren aan een verdere verklaring van de verschillen in agressie-incidenten door cliënten tussen UWV-medewerkers en in het bijzonder van de condities waaronder agressie bij UWV-clieënten ontstaat.

Eerder onderzoek suggereert dat medewerkers een verhoogd risico lopen op agressie als hun cliënten frustratie ervaren (LeBlanc & Barling, 2004). Frustratie zou de neiging opwekken om agressief te reageren op de bron van frustratie (Berkowitz, 1978; 1989). UWV-clieënten zijn afhankelijk van de diensten die het UWV biedt en kunnen aanzienlijke economische en socio-emotionele consequenties ervaren door de beslissingen van het UWV. Daarmee zijn deze beslissingen en de communicatie daarover een mogelijke bron voor frustratieagressie.

In deze studie onderzoeken we, aan de hand van een experimentele scenariostudie onder UWV-clieënten, in hoeverre de wijze waarop UWV-medewerkers informatie geven over een beslisproces effect heeft op het agressieniveau van de cliënt. De studie stelt ons bovendien in de gelegenheid om na te gaan welke cliëntkenmerken samenhangen met agressie tegen medewerkers en of het effect van de informatieverstrekking op het agressieniveau verschilt tussen cliënten met verschillende kenmerken. Ook hierin heeft de studie een relatief exploratief karakter.

Frustratieagressie

Een belangrijke basis voor de verklaring van het ontstaan van agressie wordt gelegd door de frustratieagressietheorie van Dollard e.a. (1939). De theorie gaat uit van twee veronderstellingen, namelijk dat frustratie altijd leidt tot agressie en dat het ontstaan van agressie de aanwezigheid van frustratie veronderstelt (Berkowitz, 1978; 1989; Fox & Spector, 1999; Sliter & Jones, 2016; Yeh, 2015). Men zou namelijk op zoek zijn naar de bevrediging van zijn wensen. Frustratie wordt omschreven als een vervelend gevoel dat ontstaat als er sprake is van een externe verandering bij het behalen van die wensen (Berkowitz, 1978; 1989). Hoe groter de frustratie, hoe groter ook het verlangen om agressief te reageren op de bron van frustratie (Berkowitz, 1978; 1989).

Wel zijn er omstandigheden waaronder frustratie sneller en minder snel tot agressie zal leiden. Berkowitz (1962) geeft bijvoorbeeld aan dat als mensen op frequente basis bloot worden gesteld aan frustratie, de kans groter wordt dat iemand agressief reageert op de bron van frustratie. Bovendien zal frustratie minder snel leiden tot agressie, als men denkt dat zijn wens niet intentioneel geblokkeerd wordt of de blokkade legitiem lijkt (Berkowitz, 1989). Toegepast op agressie tegen UWV-medewerkers betekent dit dat wanneer de cliënt het gevoel heeft dat de medewerker opzettelijk en ten onrechte het behalen van zijn doel blokkeert, hij dit zal voelen als een persoonlijke aanval, waarbij negatieve gevoelens ontstaan tegenover de UWV-medewerker. Als er vooraf duidelijk wordt verteld dat het geen persoonlijke aanval is, maar dat er wel sprake is van een blokkade (een externe verandering), zouden mensen beter in staat zijn om met de negatieve

gevoelens om te gaan (Berkowitz, 1978; 1989). Bij experimenteel onderzoek binnen private bedrijven is gebleken dat de uitleg door medewerkers waarom er sprake is van een blokkade, samenhangt met de reactie van cliënten op die blokkade (bijvoorbeeld Averill, 1982; Ferguson & Rule, 1983; Rule & Nesdale, 1976; Zillmann, 1978).

Informatieve (on)rechtvaardigheid

De hierboven beschreven factoren die het ontstaan van agressie door frustratie kunnen beïnvloeden, sluiten aan bij de literatuur over rechtvaardigheidsgevoelens. In de literatuur wordt verschillend gedacht over de vormen van rechtvaardigheid en vooral over hoe deze met elkaar samenhangen (Bies, 2005; Brockner e.a., 1995; Greenberg, 1993; Moorman, 1991). Vaak worden vier vormen van rechtvaardigheid onderscheiden: distributieve, procedurele, interpersoonlijke en informatieve rechtvaardigheid (Ambrose e.a., 2007; Rupp e.a., 2008; Skarlicki e.a., 2008). Bij distributieve en procedurele rechtvaardigheid gaat het erom of cliënten de uitkomst van de dienstverlenende interactie of het proces richting de uitkomst als (on)rechtvaardig beschouwen. De interpersoonlijke rechtvaardigheid betreft de gevoelens van cliënten over de behandeling door medewerkers, bijvoorbeeld of dit met waardigheid en respect en zonder ongepaste opmerkingen of vragen gebeurt (Colquitt, 2001; Colquitt e.a., 2001; Holmvall & Sidhu, 2007). De focus van het huidige onderzoek is de informatieve rechtvaardigheid, waarvan door auteurs ook wel wordt gezegd dat deze onder interpersoonlijke rechtvaardigheid valt, wat vervolgens onder procedurele rechtvaardigheid zou vallen (Greenberg, 1993; Brockner e.a., 1995).

Bij informatieve rechtvaardigheid gaat het erom dat cliënten een beslissing eerder als rechtvaardig zullen ervaren, als zij voorzien worden van adequate en eerlijke informatie over de besluitvormingsprocedures en de daaruit voortvloeiende beslissingen (Colquitt, 2001; Colquitt e.a., 2001; Holmvall & Sidhu, 2007). Het geven van adequate en eerlijke informatie over een beslisproces kan er dus voor zorgen dat cliënten beter om kunnen gaan met frustratie en minder agressief reageren. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat het ontvangen van een beperkte verklaring over een beslisproces niet volstaat (Bies & Shapiro, 1987). Medewerkers moeten dus niet alleen transparant zijn en misleiding willen voorkomen door de regels uit te leggen aan cliënten (*truthfulness*) (Bies & Moag, 1986; Colquitt, 2001), maar moeten er ook voor zorgen dat cliënten echt vertrouwen hebben in de juistheid van een verklaring. Hiertoe is het uitleggen van de beslissing (*justification*) van belang (Bies & Shapiro, 1987; Shapiro e.a., 1994). Daarnaast wordt door een adequate informatievoorziening over de blokkade het gevoel opgeheven dat er sprake is van een intentionele blokkade en wordt de blokkade gelegitimeerd. Volgens de frustratieagressietheorie en de literatuur over informationele rechtvaardigheid lijkt het ontvangen van adequate en eerlijke informatie over een beslisproces dus een belangrijke factor bij het vormen van positieve percepties over rechtvaardigheid. De verwachting is daarom dat UWV-cliënten die adequate informatie ontvangen over een beslisproces minder agressief reageren op de beslissing dan de UWV-cliënten die beperkte informatie ontvangen over een beslisproces (H_1).

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

Psychologische kenmerken

Naast de wijze van informatieverstrekking kunnen psychologische kenmerken van cliënten van invloed zijn op hun agressie. Het is relevant om te weten welk(e) (type) cliënten meer of minder agressie vertonen om hier toekomstig preventief beleid met betrekking tot agressie op te kunnen ontwikkelen. Daarom onderzoeken we binnen deze studie de relatie tussen agressie en verschillende kenmerken die volgens de literatuur belangrijk kunnen zijn in de verklaring van agressie: financiële stress, de frustratietolerantie, het neuroticisme, de affectiviteit en de emotieregulatie van cliënten.

Daders van agressie tegen medewerkers met een publieke taak worden vaak gekenmerkt door geldproblemen (Bakker e.a., 2010). Het ervaren van financiële stress is niet hoofdzakelijk afhankelijk van de hoogte van het inkomen, het gaat erom of mensen in staat zijn om hun verplichtingen na te komen (Aldana & Liljenquist, 1998). De verwachting is dat UWV-clieënten die minder financiële stress ervaren, minder agressief zullen reageren op een beslissing (H_2). Ten tweede kunnen sommige mensen meer frustratie tolereren dan andere mensen, waardoor externe blokkades minder snel tot agressie leiden (Van Overveld e.a., 2009). De hypothese is dus dat mensen met een hogere frustratietolerantie minder agressief zullen reageren (H_3). Ten derde lijkt emotionele stabiliteit, de tegenhanger van het persoonlijkheidskenmerk neuroticisme, van belang. Als mensen emotioneel instabiel zijn, zijn ze vaker onzeker, nerveus, ongerust en boos (Barlett & Anderson, 2012; Berry e.a., 2007; Milam e.a., 2009). Emotionele instabiliteit wordt in eerder onderzoek daarom al vaker in verband gebracht met agressie (Barlett & Anderson, 2012; Berry e.a., 2007; Jockin e.a., 2001). Als mensen emotioneel stabiel zijn, zijn ze ontspannen en maken ze zich weinig zorgen (Barlett & Anderson, 2012; Berry e.a., 2007; Milam e.a., 2009). Ook onder UWV-clieënten verwachten we daarom dat cliënten die emotioneel stabiel zijn, minder agressief zullen reageren (H_4). Ten vierde geeft de affectiviteit de intensiteit weer van hoe emoties worden ervaren en daarmee ook hoe er emotioneel op stimuli gereageerd wordt (Eisenberg e.a., 2000). Er wordt doorgaans onderscheid gemaakt tussen positieve en negatieve affectiviteit (Eisenberg e.a., 2000). Negatief affect houdt de mate van algemene ontredde in (in het Engels: 'distress'; Watson e.a., 1988). In eerder onderzoek is een verband gevonden tussen het ervaren van meer negatief affect en agressie in werksituaties (Hershcovis e.a., 2007). Mensen die laag scoren op negatieve affectiviteit voelen zich juist rustig en kalm, omdat ze zich relatief veilig voelen en tevreden zijn met zichzelf (Watson & Clark, 1984; Watson e.a., 1988). In dit onderzoek is dan ook de verwachting dat cliënten die minder negatief affect ervaren, minder agressief zullen reageren ($H5_a$). Voor positieve affectiviteit is het verband met agressie nog niet onderzocht (Burger & Caldwell, 2000), maar vanwege het tegengestelde affect wordt verwacht dat UWV-clieënten die meer positief affect ervaren, minder agressief zullen reageren ($H5_b$). Watson (2000) geeft ook aan dat de twee affecten gezien moeten worden als twee factoren die onafhankelijk van elkaar aanwezig zijn en invloed kunnen uitoefenen, in plaats van tegenoverliggende uiteinden van een continuüm. Tot slot verschillen mensen in de mogelijkheid om emoties te reguleren (Lemerise & Arsenio, 2000). Een disfunctionele emotieregulatie zou de kans op agressie vergroten

(Robertson e.a., 2012). Binnen de emotieregulatie worden twee typen disfuncties onderscheiden: een verminderd en een overproducerend emotieregulatiesysteem (Robertson e.a., 2012; 2014). Individuen die een verminderde emotieregulatie hebben, zijn minder in staat om hun gedrag te beheersen en zijn meer geneigd om impulsief gedrag te vertonen (Robertson e.a., 2014). Individuen met een overproducerende emotieregulatie kunnen minder flexibel met hun emoties omgaan. De fysiologische arousal (hartslag, bloeddruk, zweetproductie, enz.) zal hierdoor toenemen, waardoor zij eerder geneigd zijn (agressief) te reageren (*fight response*) (Robertson e.a., 2012). Er wordt dus verwacht dat UWV-cliënten met een 'gezonde' emotieregulatie minder agressief zullen reageren dan cliënten met een disfunctionele emotieregulatie (H_6).

Interactie-effecten

Tot slot wordt in deze studie onderzocht in hoeverre de individuele cliëntkenmerken het effect modereren dat de wijze van informatieverstrekking heeft op het agressieve gedrag van cliënten. Er is reeds beredeneerd dat cliënten met een hogere frustratietolerantie in het algemeen minder geneigd zullen zijn om agressief te worden. Daarom zal de wijze van informatieverstrekking minder effect hebben op de agressie van cliënten met een hogere frustratietolerantie dan cliënten met een lagere frustratietolerantie. Er kan dus worden verwacht dat UWV-clienten met een lagere frustratietolerantie meer baat hebben bij het krijgen van adequate informatie over een beslisproces dan UWV-cliënten met een hogere frustratietolerantie (H_7). Daarnaast wordt in eerder onderzoek aangegeven dat mensen met meer negatief affect situaties vaker als oneerlijk en onrechtmatig zullen beschouwen, omdat zij meer focussen op de negatieve aspecten van situaties (Irving & Coleman, 2005; Wanberg e.a., 1999). Bij het krijgen van adequate informatie zullen vooral mensen met meer negatief affect de situaties eerlijker en rechtmatiger gaan beschouwen, omdat er minder negatieve stimuli zijn om zich op te focussen. Daarom wordt verwacht dat UWV-cliënten die meer negatief affect ervaren, meer baat hebben bij het krijgen van adequate informatie dan UWV-cliënten die minder negatief affect ervaren (H_8).

Data en methode

Onderzoeksdesign

De data voor dit onderzoek zijn verzameld aan de hand van een experimenteel gemanipuleerde scenariostudie, waarin de wijze van informatieverstrekking werd gemanipuleerd. De scenario's waren onderdeel van een digitale enquête onder UWV-cliënten. Hierbij moet rekening gehouden worden met de beperkte externe validiteit van scenariostudies. Cliënten moeten zich immers in een kunstmatige situatie verplaatsen (Faia, 1980; Hughes, 1998). Mentale processen zullen daardoor vooral op een reflectieve manier plaatsvinden en minder op een onbewuste/emotionele manier (bijvoorbeeld: Orobio de Castro, 2004). Het is daarom mogelijk dat verbanden met agressie in dit onderzoek onderschat worden. Toch zijn er drie belangrijke redenen om voor dit design en niet voor een veldexperiment te

kiezen. Ten eerste bevinden UWV-cliënten zich in een afhankelijkheidsrelatie met het UWV. Daarom is het ethisch problematisch om bepaalde groepen cliënten tijdens een face-to-facecontactmoment een andere wijze van informatieverstrekking voor te leggen. Ten tweede hebben respondenten bij een zelfrapportage in een werkelijke situatie, vanwege de gevoeligheid van het onderwerp, waarschijnlijk een grotere neiging om sociaal wenselijk te antwoorden dan bij een scenario-studie (Alexander & Becker, 1978; Hughes, 1998; Wentland & Smith, 1993). Ten derde kan in een scenariostudie beter controle worden uitgeoefend op de exacte wijze van informatieverstrekking en het gelijk blijven van de overige condities. De interne validiteit van het onderzoek zal daardoor hoger zijn. Zoals hieronder wordt beschreven, is er bij de ontwikkeling van scenario's veel aandacht besteed aan de externe validiteit van scenario's. Wanneer scenario's in voldoende mate gebaseerd zijn op echte situaties, kan een scenariostudie de individuele gedragingen, overtuigingen en houdingen van een breed scala van maatschappelijke vraagstukken inzichtelijk maken (Hughes, 1998; Hughes & Huby, 2002). We verwachten daarom dat een scenariostudie een goed inzicht oplevert in de te onderzoeken relaties.

Materiaal en procedure

Er zijn drie scenario's gebruikt om de betrouwbaarheid van de experimentele conditie te kunnen toetsen en om toevallige fluctuaties te verkleinen. De gebruikte scenario's zijn beschreven situaties die cliënten van het UWV zouden kunnen meemaken. De experimentele conditie is *de informatieverstrekking door de UWV-medewerker* over een beslisproces: adequaat (1) of beperkt (0). De scenario's, inclusief de vormgeving van de experimentele conditie, zijn ontwikkeld aan de hand van interviews met verschillende UWV-medewerkers. Omdat de wijze van informatieverstrekking niet is gestandaardiseerd en iedere medewerker naar eigen inzicht en persoonlijkheid bepaalde informatie verstrekt over een beslissing, is er in werkelijkheid veel variatie in de informatievoorziening tussen medewerkers. De twee gebruikte varianten zijn voorbeelden van informatieverstrekking die in het echt ook voorkomen. In de scenario's staan de verplichtingen in de Werkloosheidswet (WW)-procedure centraal, zoals de aanwezigheidsplicht (UWV, 2015a). In de adequate variant wordt de regel gerechtvaardigd, bijvoorbeeld: 'De sollicitatieverplichting is er om een regelmaat voor het solliciteren te creëren. Hoe vaker u solliciteert, hoe groter de kans is dat u steeds beter solliciteert en dus eerder wordt aangenomen', en in de beperkte variant wordt de regel uitgelegd: 'De medewerkster vertelt u, dat iedereen een verschijningsplicht heeft bij het UWV en dat het niet verschijnen bij afspraken gevolgen kan hebben voor de duur en hoogte van uitkeringen.' Door de regel te rechtvaardigen wordt geprobeerd de blokkade te legitimeren en wordt duidelijk gemaakt dat er geen sprake is van een intentionele, persoonlijke blokkade, waardoor UWV-cliënten, naar verwachting, minder agressief zullen reageren. Om de experimentele conditie niet te evident aanwezig te laten zijn en om de scenario's zo realistisch mogelijk te maken, zijn in de scenario's aanvullende elementen verwerkt, zoals de standaardprocedure wanneer UWV-cliënten het kantoor binnenkomen en een beschrijving van de inrichting van het UWV-kantoor. Tevens is informatie die een weergave is van de inter-

persoonlijke rechtvaardigheid in alle vignetten constant gehouden: 'daar wacht een vrouwelijke UWV-medewerker u op. Zij geeft u een hand, maakt oogcontact, stelt zich aan u voor en geeft aan dat u plaats mag nemen.' Deze informatie is opgenomen zodat respondenten de concepten informatieve en interpersoonlijke rechtvaardigheid duidelijker zouden onderscheiden. Om de validiteit van de experimentele conditie te controleren werd voorafgaand, met een separate gemaksteekproef van respondenten, een validatiestudie naar de ervaren informatieve (on)rechtvaardigheid uitgevoerd. Deze heeft voor de beperkte en adequate scenario's aangegeven in hoeverre zij *informatieve rechtvaardigheid* ervaren op basis van een 7-puntsschaal (1 'Helemaal niet'-7 'In zeer hoge mate') voor vijf verschillende items gericht op *redelijkheid* en *specificatie* (Colquitt, 2001). Op basis van de resultaten zijn de scenario's aangepast en is de validatiestudie nogmaals uitgevoerd. Een t-toets voor afhankelijke steekproeven gaf aan dat de respondenten bij de drie verschillende scenario's met een adequate informatieverstrekking hogere informatieve rechtvaardigheidsgevoelens ervaren en meer vertrouwen hebben in de juistheid van de genomen beslissing (N=15; scenario 1: $t=4,03$, $p<.01$; 2: $t=3,06$, $p<.01$; 3: $t=3,51$, $p<.01$). Door de schaal over informatieve rechtvaardigheid enkel in de validatiestudie op te nemen werd voorkomen dat bij de definitieve enquête antwoorden op agressie beïnvloed werden door de rechtvaardigheidsmeting en er een te lange enquête ontstond. Er is gekozen om bij de definitieve enquête een enkele algemene vraag mee te nemen die de tevredenheid over de toelichting in kaart bracht via een 10-puntsschaal (1 'Helemaal oneens'-10 'Helemaal eens'). Op deze wijze kan er een indicatie gegeven worden van de algemene rechtvaardigheidsgevoelens. Het antwoord op deze vraag hing sterk samen tussen de drie versies van de scenario's (Cronbach's alpha bij de versie met adequate informatie: 0,821, en bij de versie met beperkte informatie: 0,818). Hiermee kunnen we met enige zekerheid zeggen dat de scenario's behalve een valide, ook een betrouwbare weergave van rechtvaardige informatie geven. De tevredenheid over de informatie in de drie versies van de scenario's hangt namelijk sterk samen.

De definitieve scenario's zijn verwerkt in een vragenlijst die aan een steekproef van UWV-cliënten is gestuurd. De aselecte steekproef bevatte 6.000 cliënten in Nederland die in oktober 2015 in de cliëntregistratie van het UWV aanwezig waren en een WW- ($n=3.000$) of een WGA¹ (Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten)-uitkering 35-80 (dit staat voor het percentage arbeidsongeschiktheid) ($n=3.000$) ontvingen. Er is voor deze cliënten gekozen omdat zij in het UWV-kantoor komen en dus in persoon contact met UWV-medewerkers hebben, de vorm van contact zoals die ook in de scenario's is beschreven. Dit is niet het geval bij cliënten van wie de aanvraag van de WW-uitkering is afgewezen. Cliënten van wie een WGA-uitkering is afgewezen, komen wel op het kantoor voor wat in de volksmond 'de keuring' heet, maar dit betreft een ander type contact dan de in de sce-

1 Wanneer een UWV-cliënt een WGA-uitkering ontvangt, ontvangt hij of zij technisch gezien een WIA-uitkering (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen). De WIA bestaat uit twee verschillende uitkeringen, waaronder de WGA- en een IVA-uitkering (Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten) (UWV, 2015b).

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

nario's beschreven situaties. Daardoor zouden ook deze cliënten zich minder goed in de beschreven situaties kunnen inleven.² Deze personen zijn via de e-mail uitgenodigd om vrijwillig en zonder beloning met het onderzoek mee te doen.³ Via een link in de e-mail kwamen ze bij de vragenlijst. Op basis van randomisatie werd de versie met drie adequate (50 procent) óf drie beperkte (50 procent) informatievoorzieningsscenario's toegestuurd. Per december 2015 hadden 1.417 respondenten de enquête in zijn geheel (N=1.171) of gedeeltelijk (N=246) online ingevuld (23,6 procent: beperkt 722, adequaat 695). Daar waar sprake was van item non-respons is gebruik gemaakt van multipele imputatie om antwoorden te schatten en de bias door de item non-respons te beperken (Rubin, 1987). In tabel 1 zijn de beschrijvende statistieken gegeven van de variabelen die in de volgende paragrafen beschreven worden van voor en na de multipele imputatie.

Afhankelijke variabele

Om de *agressieve gevoelens en reacties* van UWV-clieñten te meten werd bij de drie scenario's gevraagd te reageren op een zevental stellingen over agressie, op basis van Tremblay en Belchevski (2004). Deze stellingen ondervangen vijf agressiesubschalen: onrustig en onbeleefd, boos, verbaal geweld, intimidatie en fysiek geweld. Twee voorbeeldstellingen zijn: 'Ik zou tijdens dit gesprek makkelijk rustig kunnen blijven' en 'Ik zou door dit gesprek in staat zijn om verbaal geweld te gebruiken'. Respondenten konden antwoorden op een 10-puntsschaal (1 'Helemaal oneens'-10 'Helemaal eens'). Waar nodig zijn antwoorden gehercodeerd, zodat een hogere score meer agressie betekent. Bij alle agressiesubschalen is er sprake van een hoge interne consistentie ($\alpha > .90$). Na vaststelling van een hoge algehele interne consistentie ($\alpha = .93$) is door het gemiddelde te nemen een totale agressiescore berekend.

Tabel 1 Beschrijvende statistieken van de afhankelijke en onafhankelijke variabelen (N=1.415 na multipele imputatie)

Variabele	N voor imputatie	Waarde	Voor imputatie	Na imputatie
			Procent	Procent
<i>Controlevariabelen</i>				
WGA-uitkering	1.417	WW	56,2	56,2
		WGA	43,8	43,8
Maanden uitkering	1.414	Tot 3 maanden	2,3	2,3
		3 tot 6 maanden	4,7	4,7

- 2 Bij andere uitkeringen, zoals de Wajong-uitkering (langdurig recht op uitkering door ziekte of handicap), geldt niet de verplichting om actief te blijven solliciteren (UWV, 2016). Hierdoor zijn de scenario's onvoldoende van toepassing op cliënten met deze uitkering.
- 3 Respondenten werd in de uitnodigingsmail uitgelegd wat het doel van het onderzoek was, dat hun anonimiteit gewaarborgd was en dat hun gegevens niet aan derden zullen worden verstrekt. Daarnaast konden zij te allen tijde stoppen met de vragenlijst. Wij denken dat de respondenten zo voldoende geïnformeerd waren om een overwogen besluit tot deelname te nemen.

Tabel 1 (Vervolg)

Variabele			Voor imputatie	Na imputatie
Categorische variabelen	N voor imputatie	Waarde	Procent	Procent
Prettige sfeer	1.124	6 tot 9 maanden	11,7	11,7
		9 tot 12 maanden	19,5	19,6
		Langer dan 12 maanden	61,5	61,7
		Helemaal niet prettig	4,8	7
		Niet prettig	13	16,6
		Neutraal	50	56,9
		Erg prettig	10,1	12
Minder frustraties over het contact met medewerkers	1.122	Heel erg prettig	1,4	7,5
		In zeer hoge mate	4,7	8,3
		In hoge mate	6,5	10
		In redelijke mate	19,9	20,6
		Nauwelijks	31,6	37,4
Met respect behandeld	1.127	Helemaal niet	19,4	23,6
		Helemaal niet	1,4	5
		Nauwelijks	4,5	8,4
		In redelijke mate	25,5	31,6
		In hoge mate	36,3	41,2
Vrouw	1.415	In zeer hoge mate	11,7	13,9
		Man	55,1	55,1
Opleidingsniveau	1.412	Vrouw	44,9	44,9
		Geen	2,1	2,1
		Laagst	2,3	2,4
		Laag	30	30,5
		Middelbaar	34,5	35,2
Gezinssamenstelling	1.394	Hoog	30,3	30,4
		Eenpersoonshuishouden	26,7	27
		Eenoudergezin (man of vrouw met kinderen)	8,3	8,4
		(Echt)paar zonder kinderen	28,2	28,6
		(Echt)paar met kinderen	35,3	35,9

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

Tabel 1 (Vervolg)

Variabele			Voor impu- tatie	Na impu- tatie
Categorische variabelen	N voor imputatie	Waarde	Procent	Procent
Gescheiden	1.397	Niet gescheiden of ligt niet in scheiding	91,7	92,7
		Gescheiden of ligt in scheiding	6,8	7,3
Niet de kostwinner in het huishouden	1.395	Ik ben niet de kostwinner	61,7	62,6
		Ik ben wel de kostwinner	36,8	37,4
Gemakkelijk rondkomen	1.393	Zeer moeilijk	12,8	13
		Moeilijk	26,6	26,9
		Niet moeilijk/ook niet makkelijk	46,6	47,2
		Makkelijk	10,9	11,2
		Zeer makkelijk	1,3	1,7
<i>Experimentele conditie</i>				
Adequate informatie	1.417	Adequaat	49	49
		Beperkt	51	51
Continue variabelen		Range	M (SD)	M
<i>Controlevariabelen</i>				
Leeftijd	1.412	19-65	52,04 (9,11)	52,04
Contact medewerkers	1.412	0-206	5,62 (10,42)	5,63
<i>Persoonlijke en psychologische ken- merken</i>				
Financiële balans	1.300	1-5	3,35 (0,93)	3,35
Hogere frustratietolerantie	1.252	1-5	3,02 (0,51)	3,02
Emotionele stabiliteit	1.224	1-5	3,00 (0,79)	2,99
Minder negatief affect	1.114	1-5	3,83 (0,74)	3,82
Meer positief affect	1.114	1-5	3,77 (0,74)	3,76
Emotieregulatie	1.095	1-7	3,73 (1,43)	3,75
Emotieregulatie ²	1.095	1-49	15,97 (11,38)	16,17
<i>Afhankelijke variabele</i>				
Totale agressie	1.131	1-10	2,82 (1,27)	2,84

Onafhankelijke variabelen

Naast de experimentele conditie werden aanvullend vragen gesteld om de psychologische cliëntkenmerken te meten. Deze metingen zijn tot stand gekomen door het gemiddelde te nemen van de items, die op een 5-puntsschaal zijn gemeten,

tenzij anders aangegeven. Om de *financiële stress* inzichtelijk te maken is de Financial Strain Survey (Aldana & Liljenquist, 1998) gebruikt ($\alpha=.91$). De onderwerpen 'relaties', 'fysieke gezondheid' en 'voldoen aan mijn verplichtingen' (totaal 9 items) zijn meegenomen. Een hogere score geeft minder financiële stress aan. De *frustratietolerantie* is gemeten met een verkorte versie van twee dimensies (elk 4 items) van de Frustration-Discomfort Scale (Harrington, 2005). De emotionele-intolerantiedimensie gaat over de overtuiging dat emotionele spanningen en storende gedachten ondraaglijk zijn en snel moeten worden opgelost of vermeden (voorbeelditem: 'Ik vind het vervelend om de controle over mijn gevoelens te verliezen'). De rechtendimensie gaat over de frustratie die optreedt als er sprake is van een blokkade bij de onmiddellijke bevrediging van de eigen eisen (voorbeelditem: 'Ik kan er niet tegen, wanneer mensen tegen mijn wensen in gaan') (Harrington, 2005). Door het verkorten van de schaal worden ook de richtlijnen voor een voldoende hoge Cronbach's alpha bijgesteld² (hier minimaal .57), waardoor de huidige interne consistentie (Cronbach's alpha=.66) als voldoende wordt beschouwd. Een hoge score geeft een hoger niveau van frustratietolerantie aan. *Emotionele stabiliteit* is gemeten met de NEO Five Factor Inventory (Hoekstra e.a., 2007; voorbeelditem: 'Soms voel ik me volkomen waardeloos', $\alpha=.87$ op basis van 8 items). Een hogere score betekent dat de cliënt emotioneel stabiel is. Om de *negatieve affectiviteit* te meten is de Nederlandse versie en om de *positieve affectiviteit* te meten is de Vlaamse versie van de PANAS-schaal gebruikt (Engelen e.a., 2006; Peeters e.a., 1996; $\alpha=.84$; $\alpha=.88$ op basis van elk 7 items). Respondenten gaven daarbij aan in hoeverre negatieve (bijvoorbeeld: 'schuldig' en 'prikkelbaar') en positieve affectiviteit (bijvoorbeeld: 'zelfverzekerd' en 'vastberaden') in het algemeen ervaren wordt (Engelen e.a., 2006; Peeters e.a., 1996). Een hogere score betekent dat een UWV-cliënt minder negatief of meer positief affect ervaart. De *emotieregulatie* is gemeten met behulp van de vier stellingen over gedragsmatige onderdrukking van de Emotion Regulation Questionnaire (Gross & John, 2003; $\alpha=.83$). Respondenten konden antwoorden op een 7-puntsschaal (1 'Helemaal oneens'-7 'Helemaal eens'). Een voorbeeldstelling is: 'Ik controleer mijn gevoelens door ze niet tot uitdrukking te brengen.' Omdat zowel laag als hoog scorend als disfunctionele emotieregulatie wordt gezien, wordt een kwadratische schaal van emotieregulatie meegenomen in de analyses.

Tot slot zijn meerdere controlevariabelen meegenomen omdat deze mogelijk invloed uitoefenen op de onafhankelijke variabelen en het agressieve gedrag van de cliënt. Er werd door middel van een item vastgesteld in welke mate men reeds *frustraties had over het contact* met UWV-medewerkers (1 'In zeer hoge mate'-5 'Helemaal niet'). Omdat tevens situationele aspecten agressie kunnen beïnvloeden (Bernasco e.a., 2006; Bruinsma e.a., 2010; Klaassen & Van Empel, 2007), werd gevraagd in hoeverre de respondent de *sfeer in het UWV-kantoor als prettig* ervaart (1 'Helemaal niet prettig'-5 'Heel erg prettig'). Tevens werden interpersoonlijke rechtvaardigheidsgevoelens gemeten met de vraag: 'In hoeverre wordt u in het algemeen met *respect behandeld* door medewerkers van het UWV?' (1 'Hele-

2 Memo Bert Felling over het onderwerp verkorting en verlenging van schalen en effecten of alpha. De formule voor de verwachte alpha is: $r(kk)=k*r(xx)/(1+(k-1)*r(xx))$.

maal niet'-5 'In zeer hoge mate'). Deze variabele is meegenomen omdat de interpersoonlijke rechtvaardigheid die door de respondent wordt ervaren in het werkelijke contact met het UWV de interpretatie van de scenario's kan beïnvloeden (zie onder andere de rol van eerdere ervaringen bij interpretatie in de sociale-informatieverwerkingsliteratuur; Crick & Dodge, 1994). Omdat ook sociaal-demografische kenmerken blijken samen te hangen met agressie (bijvoorbeeld: Bakker e.a., 2010; Voerman, 2008) werden het *geslacht* (1 'Vrouw'; 0 'Man'), de *leeftijd* in jaren en het *opleidingsniveau* (0 'Geen opleiding'-4 'Hoog opleidingsniveau') bevraagd. Daarnaast is de kans groter dat een *gescheiden persoon* agressief is tegen een publieke functionaris (Mullen e.a., 2004) (1 'Gescheiden'; 0 'Overig') en willen we nagaan in hoeverre de huidige *gezinssamenstelling* (1 'Eenpersoonshuishoudens', 2 'Eenoudergezinnen', 3 '(Echt)paren zonder kinderen', 4 '(Echt)paren met kinderen'), of de cliënt de *kostwinner* is in zijn huishouden (0 'Ja'; 1 'Nee') en hoe de cliënt kan *rondkomen* van het totale huishoudinkomen (1 'Zeer moeilijk'-5 'Zeer makkelijk') van belang kunnen zijn. We verwachten dat door verschillen tussen cliënten op deze factoren de cliënten ook verschillend zullen reageren op de frustratie van doelen. Om een beeld te krijgen van de samenhang tussen eerdere UWV-ervaringen en het agressieniveau zijn tot slot enkele UWV-kenmerken in kaart gebracht, namelijk: *welke UWV-uitkering* de cliënt ontvangt (1 'WW'; 2 'WGA'), *hoelang* de cliënt de *uitkering ontvangt* (1 'Tot 3 maanden'-5 'Langer dan 12 maanden') en hoe *vaak* de cliënt *contact* heeft gehad met een UWV-medewerker (open vraag).

Analysetechnieken

Om te onderzoeken of de cliënten in de experimentele condities (adequate vs. beperkte informatievoorziening) verschillen op de agressiescore, wordt er een t-toets voor onafhankelijke steekproeven uitgevoerd. Met de Cohen's d wordt de effectgrootte weergegeven (Coe, 2000; Field, 2013). Met de Pearson's correlatiecoëfficiënt wordt gekeken in hoeverre de (on)afhankelijke variabelen met elkaar samenhangen. Tot slot wordt er een hiërarchische multivariate lineaire regressieanalyse uitgevoerd met drie modellen, waarin als eerste de controlevariabelen zijn opgenomen (model 1). Daarna worden ook de experimentele conditie en de persoonlijke en psychologische kenmerken opgenomen (model 2). Tot slot worden in model 3 en 4 de interactietermen los toegevoegd. Zo kan de samenhang tussen de wijze waarop informatie wordt verstrekt, de cliëntkenmerken, de interactie-effecten³ en de totale agressiescore worden verkend, gegeven de effecten van de andere kenmerken. In de regressieanalyse zijn opleidingsniveau en gezinssamenstelling omgezet naar dummievariabelen, waarbij de categorieën 'laag' en '(echt)paar zonder kinderen' als referentiecategorie fungeren. Aanvullend zijn een *simple slope*-analyse door middel van de methoden van DeCoster en Iselin (2005) en een mediatieanalyse door middel van de vierstapenmethode van Baron en Kenny (1986) uitgevoerd.

3 Voor het toetsen van de interactie-effecten zijn de schaalvariabelen gecentreerd.

Tabel 2 *T-toets onafhankelijke steekproeven voor de verschillen tussen de experimentele condities (adequate en beperkte informatieverstrekking) op agressie(sub)schalen (N=1.415)*

Variabelen	Adequaat Gemiddelde (SD)	Beperkt Gemiddelde (SD)	T (df)	Cohen's d
Totale agressie	2,72 (SD 1,08)	2,96 (SD 1,23)	-3,78*** (4645)	0,207
Onrustig en onbeleefd	3,84 (SD 1,66)	4,01 (SD 1,69)	-1,75+ (969)	0,102
Boos	3,37 (SD 1,77)	3,86 (SD 1,98)	-4,59*** (1105)	0,261
Verbaal geweld	1,74 (SD 1,20)	1,94 (SD 1,46)	-2,61** (2258)	0,150
Intimidatie	1,51 (SD 0,99)	1,62 (SD 1,31)	-1,70+ (2264)	0,095
Fysiek geweld	1,35 (SD 0,88)	1,42 (SD 1,14)	-1,38 (2462)	0,069

+ $p < .10$; * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ (2-tailed)

Resultaten

Bivariate resultaten

Tabel 2 laat zien dat de UWV-cliënten die adequate informatie kregen lager scoorden op de totale agressieschaal dan UWV-cliënten die beperkte informatie kregen over een beslisproces.⁴ Dit blijkt vooral te komen door het verschil in boosheid (Cohen's $d = .261$) en het verbaal geweld (Cohen's $d = .150$). Bij twee andere agressiesubschalen (onrustig en onbeleefd en intimidatie) is het verschil niet significant ($p < .10$). Tabel 3 toont de bivariate samenhang tussen de experimentele conditie, de psychologische kenmerken en de totale agressiescore. Alle psychologische kenmerken, met uitzondering van de emotieregulatie, hangen bivariaat negatief samen met de agressiescores, overeenkomstig de hypothesen.

Multivariate resultaten

De controle van multicollineariteit geeft aan dat, hoewel de grootste correlatiecoëfficiënt op een sterk verband duidt ($r = .57$, tussen emotionele stabiliteit en minder negatief affect), er op basis van de Variantie Inflatie Factoren (VIF) geen aanwijzingen zijn voor multicollineariteit (hoogste VIF=2,087).⁵ Model 1 in tabel 4 geeft aan dat de controlevariabelen significant bijdragen aan de verklaring van agressie van de UWV-cliënt (F Change=12,27, $p < .01$). Vijf controlevariabelen hangen samen met een lager agressieniveau. Hoe prettiger de sfeer in het UWV-kan-

4 Om het effect van een adequate informatievoorziening te controleren op verstoringen zijn de gemeten kenmerken tussen de twee experimentele groepen vergeleken. Op een tweetal kenmerken (type uitkering en of de respondent de kostwinner is) kan geconcludeerd worden dat de randomisatie gelukt is. Eventuele ongemeten kenmerken zouden het verband kunnen vertekenen, maar de randomisatie geeft vertrouwen in de geldigheid van de gevonden resultaten.

5 Deze controle is uitgevoerd op model 2, oftewel zonder interactie-effecten.

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

Tabel 3 *Bivariate samenhang tussen de experimentele conditie, de psychologische kenmerken en de totale agressiescore (Pearson's r, N=1415)*

Variabelen	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
<i>Experimentele conditie</i>									
1. Adequate informatie (0/1)	1								
<i>Persoonlijke en psychologische kenmerken</i>									
2. Financiële balans (1-5)	-,020	1							
3. Hoger frustratietolerantie (1-5)	-,001	,186***	1						
4. Emotionele stabiliteit (1-5)	-,023	,453***	,486***	1					
5. Minder negatief affect (1-5)	-,043	,296***	,360***	,565***	1				
6. Meer positief affect (1-5)	-,003	,221***	,360***	,467***	,354***	1			
7. Emotieregulatie (1-7)	-,016	-,059*	-,045	-,066*	-,091**	-,180***	1		
8. Emotieregulatie2 (1-49)	,012	-,055*	-,036	-,064*	-,083**	-,167***	,972***	1	
<i>Afhankelijke variabele</i>									
9. Totale agressiescore (1-10)	-,103***	-,230***	-,242***	-,235***	-,227***	-,204***	,001	-,005	1

+ $p < .10$; * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ (2-tailed)

toor wordt ervaren, hoe minder frustraties cliënten hebben over het contact dat zij hebben met UWV-medewerkers, hoe meer cliënten het gevoel hebben dat zij met respect behandeld worden en hoe gemakkelijker de cliënt kan rondkomen van het totale huishoudinkomen, des te minder agressief de cliënten reageren. Vrouwelijke UWV-clieuten reageren minder agressief dan mannelijke UWV-clieuten.

In model 2 is aan de F Change en verandering in verklaarde variantie (1,5 keer zo hoog) te zien dat door de experimentele conditie en de psychologische kenmerken de verklaring van de agressie van de cliënt significant verbetert. Van deze verbetering is 10,4 procent te danken aan de experimentele conditie (model 1 + experi-

mentele conditie: Adjusted $R^2=,138$; F Change= $20,66$). Een adequate informatievoorziening hangt significant samen met minder agressie ($p<.001$), ook wanneer rekening wordt gehouden met de gemeten controle- en psychologische kenmerken (H_1). Te zien is dat drie verwachtingen over de onafhankelijke kenmerken uitkomen. Hoe minder financiële stress cliënten ervaren (H_2), hoe hoger de frustratietolerantie is (H_3) en hoe minder negatief affect cliënten ervaren ($H5_a$), hoe minder agressief zij reageren. De andere onafhankelijke kenmerken hebben in dit multivariate model geen directe samenhang meer met agressie. Voor emotionele stabiliteit (H_4) en emotieregulatie (H_6) blijkt dat cliënten die emotioneel stabiel zijn en een gezondere emotieregulatie hebben even agressief reageren als andere cliënten, nadat rekening gehouden is met andere kenmerken.

Er wordt geen verschil gevonden in de afname van agressie tussen UWV-cliënten die een hogere of een lagere frustratietolerantie hebben (H_7) (zie model 3). Model 4 en de *simple slope*-analyse (zie figuur 1) laten vervolgens zien dat, zoals verwacht, het dempende effect van adequate informatie op agressie groter is voor respondenten die meer (-1 SD) negatief affect ervaren dan voor respondenten die minder ($+1$ SD) negatief affect ervaren (H_8). Een verandering in model 4 is dat een hoger positief affect nu wel significant ($p<.05$) samenhangt met agressie ($H5_b$). Aan de verklaarde variantie van model 4 is te zien dat de kenmerken samen 19,6 procent van de variantie in de totale agressiescore verklaren (Adjusted $R^2=,196$). Wordt de sterkte van de verbanden (door middel van de Bèta-coëfficiënt) in model 4 met elkaar vergeleken, dan is te zien dat het effect van de wijze van informatieverstrekking bij de sterkste effecten in het model hoort. Alleen de score op negatief affect, de frustratietolerantie en de algemene frustraties over het contact met UWV-medewerkers hangen sterker samen met het agressieniveau dan de wijze van informatieverstrekking. Daarnaast speelt de interactieterm met de negatieve affectiviteit ook een belangrijke rol in vergelijking met de invloed van andere variabelen (Bèta= $,100$).

Tabel 4 *Lineaire regressie van de totale agressiescore van cliënten op de wijze van informatieverstrekking (adequaate vs. beperkt) en individuele kenmerken*

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	B	Bèta	B	Bèta	B	Bèta	B	Bèta
Constante	4,911***		6,888***		6,901***		7,337***	
<i>Controlevariabelen</i>								
WGA-uitkering (1/2)	,043	,018	-,087	-,037	-,107+	-,046	-,095	-,040
Maanden uitkering (1-5)	-,024	-,021	-,023	-,020	-,023	-,020	-,022	-,019
Contact medewerkers (0-206)	-,001	-,011	-,001	-,010	-,001	-,009	-,001	-,010
Prettige sfeer (1-5)	-,132*	-,104	-,117*	-,092	-,127**	-,099	-,133**	-,104

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

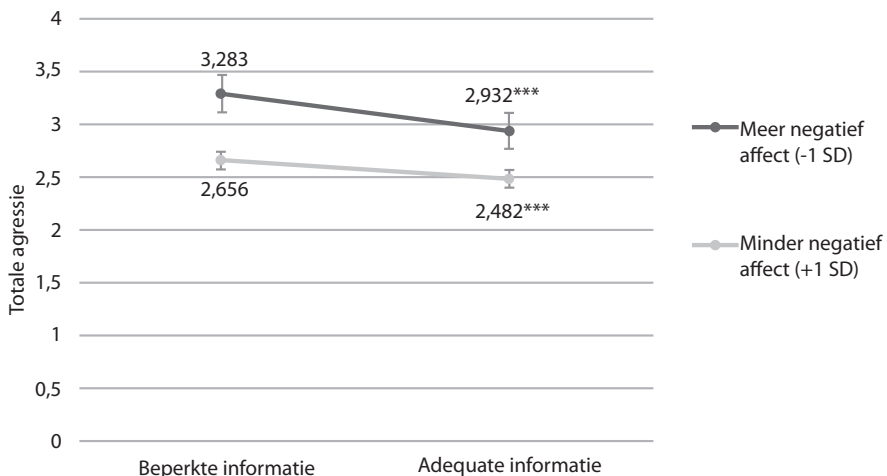
Tabel 4 (Vervolg)

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	B	Bèta	B	Bèta	B	Bèta	B	Bèta
Minder frustraties over het contact met medewerkers (1-5)	-,198***	-,201	-,162***	-,165	-,158***	-,162	-,161***	-,165
Met respect behandeld (1-5)	-,123*	-,104	-,115**	-,098	-,103*	-,090	-,101*	-,088
Vrouw (0/1)	-,167*	-,071	-,145*	-,062	-,151*	-,064	-,148*	-,063
Leeftijd (19/65)	,000	,003	,003	,021	,002	,019	,002	,019
Opleidingsniveau: Geen (0)	-,016	-,002	,087	,011	,110	,013	,079	,010
Laagst (1)	,111	,015	,092	,012	,105	,014	,101	,013
Laag (2) Ref.cat.								
Middelbaar (3)	-,091	-,037	-,027	-,011	-,031	-,013	-,026	-,011
Hoog (4)	,062	,024	,142	,056	,138+	,054	,139+	,055
Gezin: Eenpersoonshuishouden (1)	-,111	-,042	-,129	-,049	-,120	-,046	-,121	-,046
Eenoudergezin (2)	,012	,003	,043	,010	,057	,013	,054	-,013
(Echt)paar zonder kinderen (3) Ref. cat.								
(Echt)paar met kinderen (4)	-,067	-,028	-,038	-,016	-,036	-,015	-,033	-,014
Gescheiden (0/1)	,060	,013	,076	,017	,075	-,016	,091	,020
Niet de kostwinner in het huishouden (1-5)	-,054	-,022	-,088	-,037	-,086	-,036	-,086	-,036
Gemakkelijk rondkomen (1-5)	-,136***	-,106	-,040	-,032	-,036	-,028	-,033	-,025
<i>Experimentele conditie</i>								
Adequate informatie (0/1)			-,266***	-,114	-,271***	-,116	-,270***	-,116
<i>Persoonlijke en psychologische kenmerken</i>								
Financiële balans (1-5)			-,123**	-,098	-,132**	-,106	-,136**	-,109
Hogere frustratietolerantie (1-5)			-,354***	-,152	-,360***	-,155	-,367***	-,158
Emotionele stabiliteit (1-5)			,014	,010	,018	,012	,016	,011

Tabel 4 (Vervolg)

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	B	Bèta	B	Bèta	B	Bèta	B	Bèta
Minder negatief affect (1-5)			-,133**	-,085	-,136*	-,088	-,232***	-,149
Meer positief affect (1-5)			-,093+	-,059	-,093+	-,059	-,104*	-,066
Emotieregulatie (1-7)			,054	,064	,072	,084	,068	,080
Emotieregulatie2 (1-49)			-,012	-,113	-,014	-,133	-,013	-,126
<i>Interactietermen</i>								
Adequate informatie * Hogere frustratietolerantie (-2,02/1,98)					-,009	-,003		
Adequate informatie * Minder negatief affect (-2,83/1,17)							,230**	,100
N		1.415		1.415		1.415		1.415
Adjusted R ²		,125		,190		,191		,196
F Change (df)		12,269 (18)***		15,036 (8)***		0,140 (1)		9,545 (1)**

+ p<.10; * p<.05; ** p<.01; *** p<.001 (2-tailed)



Noot: t-toetsen van de slopes zijn significant (minder negatief affect: $t(1413)=-3.14, p=.002$; meer negatief affect: $t(1413)=-2.97, p=.003$).

Figuur 1 Het totale agressieniveau van respondenten die beperkte of adequate informatie kregen in samenhang met de gerapporteerde negatieve affectiviteit (***) $p<.001$

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

Om de veronderstelling te toetsen dat adequate informatie tot een afname in agressie leidt doordat zij zorgt voor meer rechtvaardigheidsgevoelens, is een mediatiestudie uitgevoerd (zie tabel 5). Er blijkt inderdaad een verband tussen adequate informatie en tevredenheid en tussen tevredenheid en agressie. Het significante verband tussen adequate informatie en agressie verdwijnt volledig als de mediërende variabele tevredenheid over de informatie wordt toegevoegd. Het verband tussen informatie en agressie wordt dus inderdaad gemedieerd door tevredenheid.

Tabel 5 *Analyse van de mediatie van tevredenheid op de relatie tussen informatie en agressie, door middel van lineaire regressieanalyse*

	B	S.E.
Relatie informatie (0/1) en tevredenheid (0,46-11,44)	0,61***	0,12
Relatie tevredenheid en agressie (0-5)	-0,33***	0,01
Relatie informatie en agressie	-0,24***	0,06
Relatie informatie en agressie, rekening houdend met tevredenheid	-0,04	0,05

*** $p < .001$ (2-tailed)

Conclusie en discussie

Dit onderzoek laat zien dat een adequate informatievoorziening over het beslisproces aan UWV-cliënten samenhangt met een lager niveau van agressie richting medewerkers (H1). Deze bevinding in combinatie met de resultaten uit de validatie- en mediatiestudie dat een adequate informatievoorziening over het beslisproces ervoor zorgt dat cliënten meer rechtvaardigheidsgevoelens ervaren en meer vertrouwen krijgen in de juistheid van de beslissing, ondersteunt de verwachting vanuit de frustratieagressietheorie en de literatuur over (informatieve) rechtvaardigheidsgevoelens. Als beslissingen op een adequate wijze worden gerechtvaardigd, zullen mensen beter in staat zijn om met een blokkade om te gaan. De frustratieagressietheorie wordt ook ondersteund door de bevinding dat cliënten die minder algemene frustraties over het contact met UWV-medewerkers hebben ook minder agressief reageren dan cliënten die meer algemene frustraties over het contact met UWV-medewerkers hebben (vgl. Berkowitz, 1962).

Het gevonden effect van adequate informatievoorziening op agressie van de client is klein, zo blijkt uit de effectgroottes. Wel blijkt het sterker dan veel van de effecten van kenmerken die volgens eerdere literatuur belangrijk zijn om het agressieniveau te verklaren. Zo blijkt de informatievoorziening meer bij te dragen aan agressie dan de ervaren sfeer in het UWV-kantoor of de mate waarin een client zich met respect behandeld voelt. Bovendien kan in onderzoek naar agressie ook een klein effect al zeer relevant zijn. Een vermindering in geweldservaringen kan voor de UWV-medewerker namelijk minder fysieke, psychische, financiële en andere schade betekenen (bijvoorbeeld Hershcovis & Barling, 2010).

Daarnaast blijken, zoals verwacht, cliënten die minder financiële stress ervaren (H2) een hogere frustratietolerantie te hebben (H3), minder negatief affect of meer positief affect te hebben (H5) en minder agressief te reageren. De bevinding voor financiële stress ondersteunt de hypothese dat bij cliënten die hun financiële verplichtingen kunnen nakomen een externe blokkade minder snel tot agressie leidt. De cliënten die minder negatief affect ervaren, reageren minder agressief. Dit zou komen omdat ze zich rustiger en veiliger voelen en zich minder focussen op de negatieve aspecten van een situatie (Irving & Coleman, 2005; Kaplan e.a., 2009; Watson & Clark, 1984). Daarnaast blijkt dat cliënten die gemiddeld genomen meer positief affect ervaren, ook minder agressief reageren. De twee tegenovergestelde affecten hebben dus een onafhankelijk en tegenovergesteld effect. Deze bevindingen ondersteunen de uitgangspunten in de literatuur (Watson, 2000), dat de twee affecten via verschillende biologische en gedragsmechanismen werken en dus niet als tegenovergestelde uiteinden moeten worden gezien, maar als factoren onafhankelijk van elkaar. Het negatief affect blijkt daarbij meer bij te dragen aan het verklaren van agressie. Emotionele stabiliteit lijkt bivariaat wel samen te hangen met agressie, maar er is geen onafhankelijke relatie; de relatie wordt verklaard door andere kenmerken uit deze studie (H4). Het kenmerk emotieregulatie (H6) blijkt niet gerelateerd te zijn aan agressie onder UWV-cliënten. Dit zou kunnen komen doordat naast de gedragsmatige onderdrukking als emotieregulatiestrategie mensen ook de emotiestrategie cognitieve herinterpretatie kunnen toepassen. De situatie wordt dan anders geïnterpreteerd, waardoor een negatieve situatie ook positieve betekenissen kan hebben. In zo'n geval is agressie geen waarschijnlijke uitkomst. Verder onderzoek zal moeten uitwijzen of UWV-cliënten deze emotieregulatiestrategie toepassen.

De verwachting was dat het geven van adequate informatie bij cliënten met een lagere frustratietolerantie (H7) en cliënten met een hoger negatief affect (H8) in sterkere mate agressie zou voorkomen dan bij cliënten met hogere frustratietolerantie en een lager negatief affect. De eerste verwachting wordt niet ondersteund in dit onderzoek; cliënten met een hogere en lagere frustratietolerantie worden in gelijke mate door adequate informatieverschaffing beïnvloed. Wel werden verschillen gevonden tussen cliënten met een verschillend negatief affect. Cliënten die meer negatief affect ervaren, hebben meer baat bij het krijgen van een adequate informatievoorziening. Het agressieniveau zal dus sterker afnemen bij die groep. Dit is opnieuw een ondersteuning van het idee dat een adequate informatievoorziening ervoor kan zorgen dat de situatie als eerlijker en rechtmatiger wordt beschouwd en er minder ruimte is om zich op de negatieve stimuli te focussen (Irving & Coleman, 2005; Kaplan e.a., 2009). De bevinding maakt bovendien duidelijk dat het geven van adequate informatie door de medewerker vooral samenhangt met minder agressie bij cliënten die over het algemeen meer geneigd zijn agressief te worden.

Deze studie richt zich op een algemene ('totale') schaal van agressie. De agressie-subschalen worden na een bivariate inspectie niet verder onderzocht. Opvallend is dat er tussen de experimentele condities geen significante verschillen worden gevonden op enkele subschalen (onrustig en onbeleefd, intimidatie en fysiek geweld). Door middel van het huidige onderzoek is niet vast te stellen of dit bete-

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

kent dat informatieverstrekking feitelijk geen invloed heeft op deze vormen van agressie, of dat er geen verband wordt gevonden met intimidatie en fysiek geweld doordat er minder variatie is op deze variabelen. Mogelijk kan in toekomstig onderzoek aandacht gegeven worden aan het verklaren van deze ernstigere vormen van geweld.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een scenariostudie. Dit type onderzoek heeft verschillende voordelen. Het belangrijkste is dat het mogelijk is condities te manipuleren waar dat in de werkelijkheid minder ethisch is. Daarnaast lijkt de kans op sociaal wenselijke antwoorden kleiner bij zelfrapportages in scenariostudies dan in werkelijke studies (zie ook de bespreking in de methodenparagraaf). Dit maakt experimentele manipulatie in scenariostudies dus een goede onderzoeksstrategie, vooral wanneer de gemeten uitkomsten gedachten, attitudes of gevoelens betreffen in plaats van te observeren gedrag. Een voorwaarde is wel dat de scenario's realistisch moeten zijn, zodat er gesitueerde contexten ontstaan. Dit wordt namelijk als een belangrijke beperking van scenariostudies gezien (Faia, 1980; Hughes, 1998). Om zo groot mogelijke externe validiteit te bereiken zijn de scenario's in de huidige studie ontwikkeld aan de hand van interviews en zijn er situationele aspecten in de scenario's verwerkt. Toekomstig onderzoek kan gebruik maken van andere methoden om de realiteit van scenario's te verbeteren, zoals audio- en videosituaties of virtual reality (bijvoorbeeld: Aguinis & Bradley, 2014). Het gegeven dat er in dit onderzoek wel effecten gevonden worden van een experimentele manipulatie in een geschreven en fictieve situatieschets is bijzonder. Voornamelijk omdat de effecten aanwezig blijven na controle voor een groot aantal andere relevante kenmerken. Ondanks de besproken beperkingen van scenariostudies die naar verwachting vooral tot onderschatting van de effecten zouden leiden, toont de studie aan *dat* er een effect uitgaat van de wijze van informatieverstrekking over het beslisproces en dat meer onderzoek en beleid op dit thema dus gewenst zijn. Deze studie laat bovendien de realiseerbaarheid van experimentele designs op criminologische vraagstukken zien.

Deze studie maakte gebruik van een landelijke aselechte steekproef getrokken uit alle WW-uitkeringsgerechtigden en WGA-uitkeringsgerechtigden (alleen de cliënten met een WGA-uitkering die voor 35 tot 80 procent arbeidsongeschikt zijn). Binnen deze groepen is ruime variatie in individuele kenmerken en bestaat variatie in de mate waarin cliënten teleurstellingen hebben ervaren bij (het toekennen van) de uitkering, zoals een gedeeltelijke uitkering ontvangen, terwijl meer was verwacht, of het (gedeeltelijk) korten op de WW-uitkering. Bovendien is door het toepassen van multipele imputatie de vertekening van de resultaten als gevolg van item non-respons zo veel mogelijk beperkt. De beperking wat betreft generaliseerbaarheid ligt in dit onderzoek vooral in het feit dat de resultaten niets zeggen over de andere doelgroepen van het UWV, zoals de Wajong-uitkeringsgerechtigden, cliënten van wie een WW- of WGA-uitkering volledig afgewezen is, of WGA-clieënten die voor minder dan 35 procent arbeidsongeschikt bevonden zijn. Hoewel ook deze groepen zich aan bepaalde verplichtingen moeten houden om het recht op uitkering te behouden, betreft dit enigszins andere verplichtingen, die minder aansloten bij de geconstrueerde scenario's (persoonlijke communicatie; UWV, 2016). Doordat er mogelijk grote verschillen in individuele en context-

kenmerken zijn tussen de groepen die wij wel en die wij niet geïncludeerd hebben, is het onduidelijk in hoeverre de resultaten van dit onderzoek toepasbaar zijn op de andere doelgroepen van het UWV. Toekomstig onderzoek zal moeten nagaan in hoeverre het geven van adequate informatie ook bij andere groepen cliënten tot een vermindering in agressie kan leiden. Bovendien zou uitgebreider bekeken kunnen worden wat de rol is van psychische, persoonlijke en gezondheidsproblematiek op agressie in de huidige geselecteerde groep uitkeringsgerechtigden. In deze studie zijn de relaties tussen agressie en negatief affect, frustratietolerantie en emotionele instabiliteit (die als indicatoren voor mogelijke psychische problematiek kunnen worden gezien) onderzocht, maar daarnaast zou in toekomstig onderzoek gekeken kunnen worden naar gezondheidskenmerken en problematiek volgens de DSM (het diagnostisch en statistisch handboek voor psychische stoornissen). Deze kenmerken zijn in deze studie achterwege gelaten vanwege de gevoeligheid van dergelijke informatie en de lengte van de vragenlijst. Tevens kan de relatie tussen andere vormen van rechtvaardigheid en agressie verkend worden. Zo zal ook minder ervaren distributieve rechtvaardigheid mogelijk tot agressie kunnen leiden, wanneer een uitkering niet toegewezen wordt. Deze mogelijke uitwerking van het UWV-beleid zou interessant zijn om in de toekomst te onderzoeken.

Op basis van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat een adequate informatievoorziening tot een vermindering in agressie kan leiden, vooral bij de groep cliënten die de grootste neiging heeft om agressief te reageren. Verder onderzoek naar de mogelijkheden om agressie van cliënten in te perken door in te spelen op de (informatieve) rechtvaardigheidsgevoelens lijkt dus relevant. Daarbij zou er niet alleen aandacht moeten zijn voor de informatieverstrekking in de directe medewerker-cliëntrelatie, maar voor alle middelen waarmee en momenten waarop informatieve rechtvaardigheidsgevoelens vergroot kunnen worden in de relatie tussen het UWV en de cliënt.

Literatuur

- Abraham, M., Flight, S. & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Onderzoek voor veilige publieke taak 2007 – 2009 – 2011*. Amsterdam: DSP groep BV.
- Aguinis, H. & Bradley, K.J. (2014). Best practice recommendations for designing and implementing experimental vignette methodology studies. *Organizational Research Methods*, 1-21. doi: 10.1177/1094428114547952.
- Aldana, S.G. & Liljenquist, W. (1998). Validity and reliability of a financial strain survey. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 9(2), 11-19.
- Alexander, C.S. & Becker, H.J. (1978). The use of vignettes in survey research. *Public Opinion Quarterly*, 42(1), 93-104.
- Ambrose, M., Hess, R.L. & Ganesan, S. (2007). The relationship between justice and attitudes: an examination of justice effects on event and system-related attitudes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103(1), 21-36. doi: 10.1016/j.obhdp.2007.01.001.

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: the effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, 26(2), 171-193.
- Averill, J.R. (1982). *Anger and aggression. An essay on emotion*. New York: Springer-Verlag.
- Bakker, I., Drost, L.F., Roeleveld, W.S. & Nap, E.J. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Barlett, C.P. & Anderson, C.A. (2012). Direct and indirect relations between the big 5 personality traits and aggressive and violent behavior. *Personality and Individual Differences*, 52(8), 870-875. doi: 10.1016/j.paid.2012.01.029.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Berkowitz, L. (1962). *Aggression: a social psychological analysis*. New York: McGraw-Hill.
- Berkowitz, L. (1978). Whatever happened to the frustration-aggression hypothesis. *The American Behavioral Scientist*, 21(5), 691.
- Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106(1), 59-73. doi: 10.1037/0033-2909.106.1.59.
- Bernasco, W., Elffers, H. & Bruinsma, G. (2006). Het waterbedeffect. Ruimtelijke neveneffecten van plaatsgebonden maatregelen tegen criminaliteit. *Tijdschrift voor Criminologie*, 48(3), 243-258.
- Berry, C.M., Ones, D.S. & Sackett, P.R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates. A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 410-424. doi: 10.1037/0021-9010.92.2.410.
- Bies, R.J. (2005). Are procedural justice and interactional justice conceptually distinct? In: J. Greenberg & J.A. Colquitt (eds.). *Handbook of organizational justice*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 85-112.
- Bies, R.J. & Moag, J.S. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness. In: R.J. Lewicki, B.H.S. & M.H. Bazerman (eds.). *Research on negotiation in organizations*. Greenwich: JAI Press, 43-55.
- Bies, R.J. & Shapiro, D.L. (1987). Interactional fairness judgements: the influence of causal accounts. *Social Justice Research*, 1(2), 199-218.
- Brockner, J., Wiesenfeld, B.M. & Martin, C.L. (1995). Decision frame, procedural justice, and survivors reactions to job layoffs. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 63(1), 59-68.
- Bruinsma, G., Bernasco, W. & Elffers, H. (2010). Ruimtelijke verplaatsing van criminaliteit: theorie, methodologie en empirie. In: E.R. Muller e.a. (eds.). *Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in Nederland*, Deventer: Kluwer, 375-393.
- Burger, J.M. & Caldwell, D.F. (2000). Personality, social activities, job-search behavior and interview success: distinguishing between PANAS trait positive affect and NEO extraversion. *Motivation and Emotion*, 24(1), 51-62.
- Coe, R. (2000). *What is an effect size? A guide for users*. Durham: Curriculum, Education and Management (CEM) Centre.
- Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.386.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H. & Ng, K. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.425.

- Crick, N.R. & Dodge, K.A. (1994). A review and reformulation of social information-processing mechanism in children's social adjustment. *Psychological Bulletin*, 115, 74-101.
- DeCoster, J. & Iselin, A.-M. (2005). Simple slopes plot for a 2-way interaction [computer software]. Retrieved from www.stat-help.com.
- Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H. & Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven: Yale University Press.
- Eisenberg, N., Fabes, R.A., Guthrie, I.K. & Reiser, M. (2000). Dispositional emotionality and regulation: their role in predicting quality of social functioning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(1), 136-157. doi: 10.1037/0022-3514.78.1.136.
- Engelen, U., Peuter, S. de, Victoir, A., Diest, I. van & Bergh, O. van den (2006). Verdere validering van de positive and negative affect schedule (PANAS) en vergelijking van twee Nederlandstalige versies. *Gedrag en Gezondheid*, 34(2), 61-70. doi: 10.1007/BF03087979.
- Faia, M.A. (1980). The vagaries of the vignette world: a comment on Alves and Rossi. *American Journal of Sociology*, 85(4), 951-954. doi: 10.1086/227096.
- Ferguson, T. & Rule, B. (1983). An attributional perspective on anger and aggression. In: R. Green & E. Donnerstein (eds.). *Aggression: theoretical and empirical reviews. Vol. 1. Theoretical and methodological issues*. Orlando, FL: Academic Press, 41-74.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th edition). London: Sage Publications.
- Fischer, T.F.C. & Reemst, L. van (2014). *Slachtofferschap in de publieke taak. Een secundaire data-analyse op basis van monitoren van programma Veilige Publieke Taak*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Fischer, T.F.C., Reemst, L. van & Jong, J. de (2016). Workplace aggression toward local government employees: target characteristics. *International Journal of Public Sector Management*, 29(1), 30-53.
- Fox, S. & Spector, P.E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6<915::AID-JOB918>3.0.CO;2-6.
- Greenberg, J. (1993). Stealing in the name of justice: informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 81-103.
- Gross, J.J. & John, O.P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362. doi: 10.1037/0022-3514.85.2.348.
- Harrington, N. (2005). The frustration discomfort scale: development and psychometric properties. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 12(5), 374-387. doi: 10.1002/cpp.465.
- Hershcovis, M.S. & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: a meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44. doi: 10.1002/job.621.
- Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Inness, M., LeBlanc, M.M., Arnold, K.A. e.a. (2007). Predicting workplace aggression: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 228-238. doi: 10.1037/0021-9010.92.1.228.
- Hoekstra, H.A., Fruyt, F. de & Ormel, J. (2007). *NEO-PI-R en NEO-FFI: persoonlijkheidsvragenlijsten. Handleiding*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers.
- Holmvall, C.M. & Sidhu, J. (2007). Predicting customer service employees' job satisfaction and turnover intentions. The roles of customer interactional injustice and interdependent self-construal. *Social Justice Research*, 20(4), 479-496. doi: 10.1007/s11211-007-0049-5.

Natascha Sprado, Tamar Fischer & Lisa van Reemst

- Hughes, R. (1998). Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behaviour. *Sociology of Health & Illness*, 20(3), 381-400. doi: 10.1111/1467-9566.00107.
- Hughes, R. & Huby, M. (2002). The application of vignettes in social and nursing research. *Journal of advanced nursing*, 37(4), 382-386.
- Irving, G.P. & Coleman, D.F. (2005). Exploring the moderating effect of negative affectivity in procedural justice-job satisfaction relations. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37, 20-32.
- Jacobs, M., Jans, M. & Roman, B. (2009). *Aard en omvang van ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak. Een vervolgonderzoek*. Tilburg: IVA.
- Jockin, V., Arvey, R.D. & McGue, M. (2001). Perceived victimization moderates self-reports of workplace aggression and conflict. *Journal of Applied Psychology*, 86(6), 1262-1269. doi: 10.1037/0021-9010.86.6.1262.
- Kaplan, S., Bradley, J.C., Luchman, J.N. & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: a meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 162-176. doi: 10.1037/a0013115.
- Klaassen, A. & Empel, Y. van (2007). *Grens aan agressie. Tips en valkuilen bij aanpak van agressie in de keten van werk & inkomen*. Utrecht/Den Haag/Amsterdam: CWI Academie/A+O fonds Gemeenten/UWV Academie.
- LeBlanc, M.M. & Barling, J. (2004). Workplace aggression. *Current Directions in Psychological Science*, 13(1), 9-12. doi: 10.1111/j.0963-7214.2004.01301003.x.
- Lemerise, E.A. & Arsenio, W.F. (2000). An integrated model of emotion processes and cognition in social information processing. *Child Development*, 71(1), 107-118. doi: 10.1111/1467-8624.00124.
- Milam, A.C., Spitzmueller, C. & Penney, L.M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 58-69. doi: 10.1037/a0012683.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Mullen, P.E., Pathe, M. & Purcell, R. (2004). *Stalkers and their victims*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Orobio de Castro, B. (2004). The development of social information processing and aggressive behavior. Current issues. *European Journal of Developmental Psychology*, 1, 87-102.
- Overveld, C.W. van, Louwe, J.J. & Orobio de Castro, B. (2009). Agressie. In: R. Beerthuis, I. van Berckelaer-Omnes, E. van Daalen, R. van der Gaag, H. Grietens, E. de Haan & C. de Wit, *Psychiatrische stoornissen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 278-295.
- Peeters, F.P.M.L., Ponds, R.W.H.M. & Vermeeren, M.T.G. (1996). Affectiviteit en zelfbeoordeling van depressie en angst. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 38, 240-250.
- Reemst, L. van & Fischer, T.F.C. (2016). Experiencing external workplace violence: differences in indicators between three types of emergency responders. *Journal of Interpersonal Violence*, 12, 1-26.
- Roberton, T., Daffern, M. & Bucks, R.S. (2012). Emotion regulation and aggression. *Aggression and Violent Behavior*, 17(1), 72-82. doi: 10.1016/j.avb.2011.09.006.
- Roberton, T., Daffern, M. & Bucks, R.S. (2014). Maladaptive emotion regulation and aggression in adult offenders. *Psychology, Crime & Law*, 20(10), 933-954. doi: 10.1080/1068316X.2014.893333.
- Rubin, D.B. (1987). *Multiple imputation for nonresponse in surveys*. New York: J. Wiley & Sons.

- Rule, B.G. & Nesdale, A.R. (1976). Emotional arousal and aggressive behavior. *Psychological Bulletin*, 83(5), 851-863.
- Rupp, D.E., McCance, S.A., Spencer, S. & Sonntag, K. (2008). Customer (in)justice and emotional labour: the role of perspective taking, anger, and emotional regulation. *Journal of Management*, 34(5), 903-924. doi: 10.1177/0149206307309261.
- Schat, A.C., Frone, M.R. & Kelloway, E.K. (2006). Prevalence of workplace aggression in the U.S. workforce: findings from a national study. In: E.K. Kelloway, J. Barling, & J.J. Hurrell Jr. (eds.). *Handbook of workplace violence*. Thousand Oaks, CA: Sage, 47-89.
- Shapiro, D.L., Buttner, E.H. & Barry, B. (1994). Explanations: what factors enhance their perceived adequacy? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 58(3), 346-368. doi: 10.1006/obhd.1994.1041.
- Sikkema, C.Y., Abraham, M. & Flight, S. (2007). *Ongewenst gedrag besproken. Ongewenst gedrag tegen werknemers met een publieke taak*. Amsterdam: DSP-groep.
- Skarlicki, D.P., Jaarsveld, D.D. van & Walker, D.D. (2008). Getting even for customer mistreatment: the role of moral identity in the relationship between customer interpersonal injustice and employee sabotage. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1335-1347.
- Sliter, M. & Jones, M. (2016). A qualitative and quantitative examination of the antecedents of customer incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), 208-219. doi: 10.1037/a0039897.
- Tremblay, P.F. & Belchevski, M. (2004). Did the instigator intend to provoke? A key moderator in the relation between trait aggression and aggressive behavior. *Aggressive Behavior*, 30(5), 409-424. doi: 10.1002/ab.20027.
- UWV (2015a). *Ik word werkloos*. Geraadpleegd op 30 juni 2015: www.uwv.nl/particulieren/werkloos/ik-word-werkloos/detail/plichten-als-ik-werkloos-word-en-ww-aanvraag.
- UWV (2015b). *Ik ben ziek (WIA-uitkering)*. Geraadpleegd op 9 september 2015: www.uwv.nl/particulieren/ziek/ziek-wia-uitkering/bijna-2-jaar-ziek-wia/detail/wat-betekenen-wia-wga-iva.
- UWV (2016). *Ik ben ziek (WAO-uitkering). Mijn plichten met een WAO-uitkering*. Geraadpleegd op 19 februari 2016: www.uwv.nl/particulieren/ziek/ziek-wao-uitkering/tijdens-wao-uitkering/detail/plichten-en-rechten-met-een-wao-uitkering/mijn-plichten-met-een-wao-uitkering.
- Voerman, B. (2008). *Tussen woord en daad: gedragskundige inschattingen van bedreigingen*. Zoetermeer: KLPD Dienst I-POL.
- Wanberg, C.R., Gavin, M.B. & Bunce, L.W. (1999). Perceived fairness of layoffs among individuals who have been laid off: a longitudinal study. *Personnel Psychology*, 52(1), 59-84. doi: 10.1111/j.1744-6570.1999.tb01813.x.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press.
- Watson, D. & Clark, L.A. (1984). Negative affectivity: the disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96(3), 465-490. doi: 10.1037/0033-2909.96.3.465.
- Watson, D., Clark, L.A. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect. The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. doi: 10.1037/0022-3514.54.6.1063.
- Wentland, E.J. & Smith, K.W. (1993). *Survey responses. An evaluation of their validity*. San Diego: Academic Press.
- Yeh, C. (2015). Linking customer verbal aggression and service sabotage. *Journal of Service Theory and Practice*, 25(6), 877-896. doi: 10.1108/JSTP-07-2014-0146.
- Zillmann, D. (1978). Attributions and misattributions of excitatory reactions. In: J.H. Harvey, W. Ickes & R.F. Kidd (eds.). *New directions in attribution research (Vol. 2)*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 335-368.