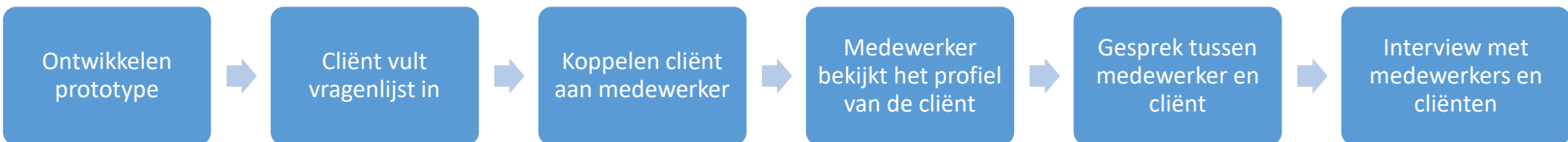


## Pilot: Slimme Handhaving in de praktijk

De onderzoeksgroep [Handhaving van Onderop](#) is in het verlengde van de publicatie [Slimme Handhaving](#) (2018) gestart met de ontwikkeling van een analyse instrument voor het vaststellen van het individuele profiel van cliënten. In een kleinschalig pilot-onderzoek (sept – nov 2019) is een eerste prototype van dit instrument getest bij één gemeentelijke sociale dienst. Het onderzoek is uitgevoerd door de Rijksuniversiteit Groningen met financiële ondersteuning van [Instituut Gak](#).



### Voorbeelden van stellingen voor cliënten

Als je meewerkt met de sociale dienst zal men je helpen

Ik probeer de regels van mijn uitkering te ontwijken

Het is goed om je aan de regels van de uitkering te houden

Het kan me niet schelen wat de sociale dienst van me denkt

Uiteindelijk zal iedereen gebaat zijn bij naleving van de regels

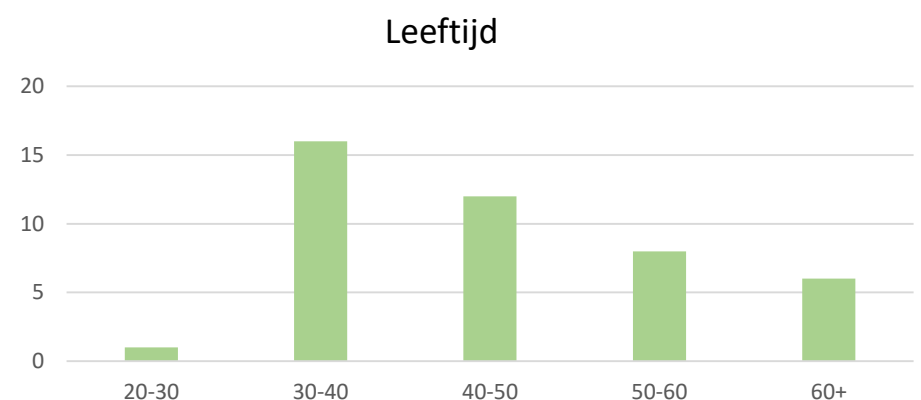
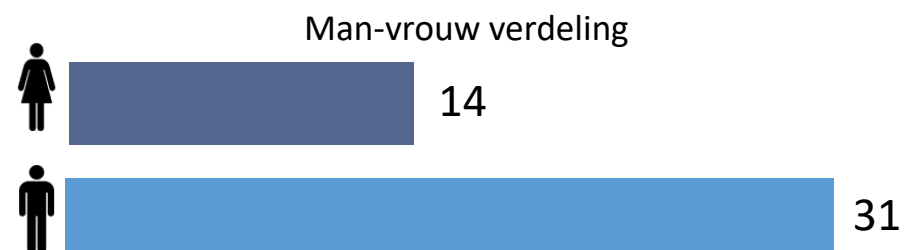
### Methoden van onderzoek

- 1 gemeentelijke sociale dienst
- 45 ingevulde vragenlijsten
- 6 interviews met medewerkers
- 6 interviews met cliënten
- 1 focusgroep met 3 medewerkers van het UWV en 3 medewerkers van sociale diensten

### Advies voor medewerkers

- Verbondenheid**  Focus op voorlichting en advies over de verplichtingen. Pas op met straffen en sancties.
- Overgave**  Speel in op procedurele rechtvaardigheid, vertrouwen en tevredenheid over het contact.
- Weerstand**  Focus op de pakkans en sanctionering
- Onthechting**  Focus op het nadeel van het overtreden van de regels
- Omzeiling**  Focus op het nadeel van het overtreden van de regels

### Onderzoekspopulatie cliënten

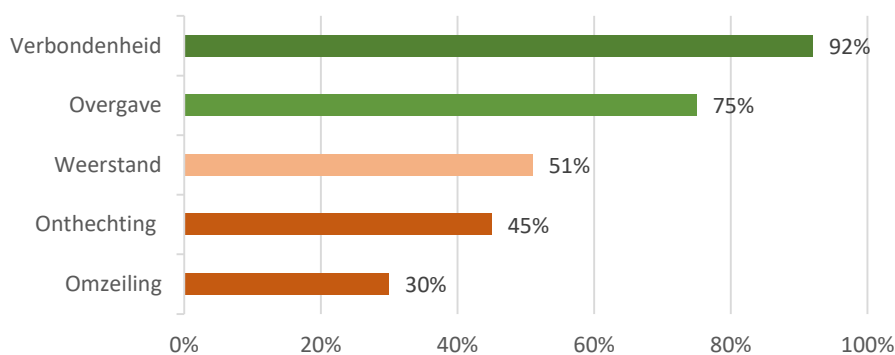


### De cliënt verwacht dat de sociale dienst zich zal opstellen als een ....

- Begeleider (49%)
- Leraar (35%)
- Politieagent (16%)



## 'Gemiddelde' profiel cliënten in pilot



Het 'gemiddelde' profiel van de uitkeringsgerechtigden die bij de onderzochte sociale dienst die vragenlijst hebben ingevuld, is hiernaast weergegeven. Een medewerker ontvangt alleen advies over de 'dominante' houding(en). Een houding is 'dominant' als het percentage hoger is dan 62%.

## Ervaringen met het prototype

**Cliënt 1:** 'Ja dat [profiel] klopt helemaal.'

**Cliënt 2:** 'Ik vond het heel fijn dat jullie er waren, omdat ik dacht 'er wordt eindelijk een keer gekeken ook naar de uitkeringsgerechtigde en niet alleen maar naar de andere kant.'

**Medewerker 2:** 'Ik denk dat ik persoonlijk daar niet zo heel veel aan heb. Ik doe dat toch op m'n eigen manier, zo'n gesprek.'

**Medewerker 6:** 'Het is een handvat, dus dat je een beetje een idee hebt van wat je kunt gaan verwachten van een klant.'

**Medewerker 5:** 'Op zich denk ik dat het handig is als je het profiel van tevoren kunt bekijken en achteraf: 'is het ook wel zo'

**Cliënt 5:** 'Dat vind ik wel een heel goed advies.'

**Cliënt 5:** 'Er wordt wel van alles over je opgeschreven. Dus dan wil je eigenlijk ook wel weten hoe dat een beetje in elkaar steekt.'

**Medewerker 6:** 'Het moet in het begin plaatsvinden. Want hier komen de klanten binnen. En dan kan dat voor de rest van de organisatie hetzelfde profiel gebruiken.'

**Cliënt 4:** 'Ik denk dat het heel erg uitmaakt hoe je met iemand omgaat. En als je van tevoren al weet met wat voor persoon je te maken hebt. [...] Ik denk dat het heel positief is als iedereen, die inkomenscoach, werkcoach, dat die het profiel zou kennen van de klant.'

## Handreikingen voor de uitvoeringspraktijk

- ✓ Maak het analyse instrument een integraal onderdeel van de dienstverlening
- ✓ Implementeer vragenlijst aan het begin van het proces en houdt het profiel *up-to-date*
- ✓ Wees transparant richting cliënt over doel en uitkomst van het analyse instrument
- ✓ Onderzoek mogelijkheden voor een goede *match* tussen cliënt en medewerker
- ✓ Probeer te bevorderen dat de hele organisatie (de visie achter) het instrument deelt