

NOTITIE

Slimme Handhaving in de praktijk

Paulien de Winter & Marc Hertogh

Mei 2020

1. Introductie

‘Slimme handhaving’ is een nieuw perspectief op handhaving.¹ Wanneer andere factoren en omstandigheden buiten beschouwing worden gelaten, laat eerder onderzoek zien dat de (ervaren) sanctionering niet, maar de (ervaren) overreding wél samenhangt met het nalevingsgedrag van uitkeringsgerechtigden. De mate waarin uitkeringsgerechtigden de verplichtingen van hun uitkering naleven hangt samen met de ervaren pakkans en het voordeel dat men verwacht van de overtreding. Uit ons onderzoek blijkt bovendien dat het individuele profiel van uitkeringsgerechtigden van invloed is op hun nalevingsgedrag.

Het individuele profiel van uitkeringsgerechtigden kan aan de hand van vijf ‘motiverende houdingen’ in kaart worden gebracht: ‘verbondenheid’, ‘overgave’, ‘weerstand’, ‘onthechting’ en ‘omzeiling’. De eerste twee houdingen worden gekenmerkt door een positieve houding ten aanzien van de wet en de wetshandhaver en de overige drie houdingen worden gekenmerkt door een toenemende negatieve houding. Een persoon kan meerdere ‘motiverende houdingen’ tegelijkertijd hebben. ‘Verbondenheid’ en ‘overgave’ hebben een positieve relatie met naleving, terwijl ‘weerstand’, ‘onthechting’ en ‘omzeiling’ negatief samenhangen met naleving.

Het nalevingsniveau in de sociale zekerheid is niet zozeer gebaat bij ‘meer’ handhaving, maar bij ‘slimmere’ handhaving. Anders gezegd, de effectiviteit van de handhaving in de sociale zekerheid wordt niet alleen bepaald door hardere of softere maatregelen, maar ook door de mate waarin de handhavingstijl is afgestemd op de specifieke achtergronden en verwachtingen van de uitkeringsgerechtigde. Het uitgangspunt van ‘slimme handhaving’ is dat bij de inrichting van de handhavingrelatie zo veel mogelijk rekening moet worden gehouden met het individuele profiel van de burger.

Handhavers zouden hun gedrag moeten kunnen afstemmen op het profiel van uitkeringsgerechtigden. Om medewerkers te helpen bij het vaststellen van het profiel van uitkeringsgerechtigden is onze onderzoeksgroep begonnen met de ontwikkeling van een

¹ Hertogh, M. (Ed.), Bantema, W., Weyers, H., Winter, H., & de Winter, P. (2018). *Slimme handhaving: Een empirisch onderzoek naar handhaving en naleving van de socialezekerheidswetgeving*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Zie ook www.handhavingvanonderop.nl.

elektronisch analyse instrument. In een kleinschalig pilot-onderzoek is een eerste prototype van dit instrument getest bij één uitvoeringsinstantie.

In dit pilot-onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

Wat zijn de ervaringen van cliënten en uitvoeringsmedewerkers met het (het prototype van) een instrument voor ‘slimme handhaving’ (en evt. andere elektronische analyse instrumenten); en welke lessen kunnen we hieruit trekken voor de verdere ontwikkeling van een analyse-instrument voor ‘slimme handhaving’?

In deze notitie doen we verslag van:

- (1) de opzet van de pilot; en
- (2) de ervaringen van cliënten en medewerkers met het prototype.

Op basis van onze bevindingen in het pilot-onderzoek formuleren we bovendien:

- (3) een aantal aanbevelingen voor de verdere (inhoudelijke) doorontwikkeling van het prototype analyse-instrument; en
- (4) een aantal aanbevelingen voor de implementatie van het analyse-instrument in de uitvoeringspraktijk.

Voor de technische details van het door ons gebruikte prototype (waaronder de vragenlijsten voor cliënten, de adviezen voor medewerkers en enkele screenshots van het analyse instrument) verwijzen we naar Bijlage II.

2. De pilot

Ontwikkelen digitale omgeving

Het onderzoek is gestart met het ontwerpen en ontwikkelen van een prototype van ons analyse instrument, in de vorm van een digitale omgeving.² Deze digitale omgeving bestaat uit drie delen:

- Het eerste deel is voor cliënten. Zij kunnen in deze digitale omgeving de vragen beantwoorden aan de hand waarvan het profiel vastgesteld kan worden. Deze vragenlijst is gebaseerd op de vragen die in het onderzoek ‘Handhaving van Onderop’ aan de cliënten zijn gesteld om hun profiel te bepalen.
- Het tweede deel van de digitale omgeving is voor de medewerkers van de uitvoeringsinstantie. Medewerkers kunnen inloggen en in deze omgeving de profielen

² Het technisch gedeelte van de digitale omgeving is, in nauw overleg met de onderzoekers, uitgevoerd door [42tree](#).

inzien van de cliënten waar zij gesprekken mee gaan voeren. Naast het inzien van de profielen krijgen zij, gebaseerd op het profiel van de uitkeringsgerechtigde, een advies over hoe zij de cliënt het beste kunnen behandelen om naleving van de regels te bereiken.

- Het derde deel van deze digitale omgeving is voor de onderzoekers. In dit gedeelte kunnen de onderzoekers de ingevulde vragenlijsten inzien en de medewerkers koppelen aan de cliënten waar zij gesprekken mee gaan voeren.

Test bij één uitvoeringsinstantie

Het prototype is getest bij één uitvoeringsinstantie; [Werkplein Drentsche Aa](#). Het hele team van medewerkers dat de aanvraag van nieuwe cliënten in behandeling neemt (team intake), heeft meegewerkt aan de pilot. Nieuwe cliënten is gevraagd voorafgaand aan de voorlichtingsbijeenkomst bij Werkplein Drentsche Aa de vragenlijst in te vullen. De onderzoekers koppelen daarna de ingevulde vragenlijsten aan de medewerkers. De medewerkers bekeken vervolgens voorafgaand het eerste gesprek met de cliënt het profiel van de cliënt en het bijpassende advies en voerden daarna het gesprek. Voor meer informatie over het verloop van het onderzoek, zie Bijlage I.

Aan het einde van de testperiode zijn alle betrokken medewerkers geïnterviewd en is een selectie van de cliënten die mee hebben gedaan met de pilot geïnterviewd. Het onderzoek is afgesloten met een expertmeeting waarbij de onderzoeksresultaten zijn besproken met enkele ervaren professionals uit de sociale zekerheid. Op basis van deze expertmeeting (met deelnemers afkomstig uit verschillende delen van het land) kunnen ook enkele (voorlopige) uitspraken worden gedaan over de representativiteit van onze pilot.

3. Ervaringen cliënten en medewerkers met het prototype

Cliënten

In de periode van september tot en met november 2019 zijn de onderzoekers in totaal bij elf voorlichtingsbijeenkomsten aanwezig geweest. Bij deze bijeenkomsten waren opgeteld 56 nieuwe cliënten aanwezig. Van deze 56 cliënten heeft 80% (45 cliënten) de vragenlijst ingevuld.³ De vragenlijst is ingevuld door 14 vrouwen en 31 mannen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 42 jaar (jongste 29 jaar, oudste 63 jaar). Van de uitkeringsaanvragen scoorde 53% 'groen' op de FraudeScorekaart, de andere 47% scoorde 'oranje'. De uitkeringsaanvraag heeft bij 84% van deze mensen geleid tot een uitkering. Het invullen van de vragenlijst duurde gemiddeld 10 minuten.

³ Redenen om de vragenlijst niet in te vullen waren het niet kunnen lezen, de taal niet beheersen of niet digitaal vaardig zijn.

Het 'gemiddelde' profiel van deze cliënten in de pilot is 92% 'verbondenheid', 75% 'overgave', 51% 'weerstand', 45% 'onthechting' en 30% 'omzeiling'.⁴ Naast het vaststellen van de profielen, is aan de nieuwe cliënten gevraagd hoe zij verwachten Werkplein Drentsche Aa zich zal opstellen. Ze konden kiezen uit begeleider, leraar en politieagent. De hoogst scorende rol(len) is in 49% de rol van begeleider, in 35% de rol van leraar en 16% de rol van politieagent. Tot slot is ook gekeken naar sociale wenselijkheid. Op een schaal van 1 tot 5 scoren de respondenten hier gemiddeld een 4,1 op, wat relatief hoog is. Toch hebben 9 respondenten o.a. 'weerstand' als dominante houding, hebben 4 respondenten o.a. 'onthechting' als dominante houding en hebben 2 respondenten o.a. 'omzeiling' als dominante houding.

Ruim de helft (62%) van de cliënten die de vragenlijst heeft ingevuld, heeft aangegeven dat ze benaderd mochten worden voor een interview. Bij de willekeurige selectie van de respondenten voor de interviews is rekening gehouden met een verdeling in leeftijd en geslacht. In totaal zijn 11 respondenten benaderd voor een interview, waarvan uiteindelijk 6 respondenten geïnterviewd zijn.

Ervaringen van cliënten:

- *'Ja dat [profiel] klopt helemaal.'* (cliënt 1)
- *'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.'* (cliënt 2)
- *'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.'* (cliënt 4)
- *'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.'* (cliënt 5)

Algemene bevindingen uit de interviews met cliënten:

- Cliënten geven aan dat ze het fijn vinden dat er aandacht wordt besteed aan passende dienstverlening;
- Cliënten vinden het profiel passend en herkennen zichzelf hierin;

⁴ De scores op deze houdingen bij ons landelijke onderzoek (publicatie Slimme handhaving) zijn: 87% verbondenheid, 43% overgave, 53% weerstand, 26% onthechting en 5% omzeiling.

- De digitale werkomgeving wordt als gebruiksvriendelijk ervaren en de lengte van de vragenlijst als goed;
- Cliënten willen graag een terugkoppeling ontvangen gebaseerd op hun profiel;
- Cliënten geven aan dat ze denken dat hun profiel kan veranderen, sommigen geven concreet aan dat n.a.v. de gesprekken met de medewerkers van Werkplein Drentsche Aa het opnieuw invullen van de vragenlijst zou leiden tot een andere uitkomst;
- Cliënten zijn bereid om na enige tijd de vragenlijst nog eens in te vullen.

Medewerkers

Alle zes medewerkers van het team intake zijn geïnterviewd. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 39 jaar (jongste 26 jaar, oudste 55 jaar). De gemiddelde werkervaring van deze medewerkers bij Werkplein Drentsche Aa is 15 jaar (variërend van 4 tot 34 jaar werkervaring). Vijf van de medewerkers zijn vrouw, één medewerker is man.

Ervaringen van medewerkers:

- *'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 2)
- *'Op zich denk ik dat het handig is als je het profiel van te voren kunt bekijken en achteraf: 'is het ook wel zo.'* (medewerker 5)
- *'Het is een handvat, dus dat je een beetje een idee hebt van wat je kunt gaan verwachten van een klant.'* (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.'* (medewerker 6)

Algemene bevindingen uit de interviews met medewerkers:

- Medewerkers zijn enthousiast over de pilot en zien de meerwaarde van het instrument;
- Medewerkers geven echter aan dat ze de gesprekken met cliënten het liefste voeren op hun eigen manier;
- Medewerkers vinden doorgaans het profiel passen bij de cliënten die ze spreken⁵;
- Medewerkers denken dat beginnende collega's veel kunnen hebben aan het prototype;
- Medewerkers zijn tevreden met de adviezen die ze krijgen;

⁵ Geen van de medewerkers het profiel concreet besproken met de cliënt. Overigens heeft ook geen van de cliënten hier tijdens het gesprek naar gevraagd.

- Medewerkers vinden dat het profiel van de cliënt vastgesteld moet worden aan het begin van de uitkeringsaanvraag en dat de rest van de organisatie gebruik moet kunnen maken van deze kennis.

Expertmeeting

Om de resultaten van deze pilot in een breder perspectief te plaatsen, zijn de bevindingen voorgelegd aan medewerkers van andere uitvoeringsinstanties. Op 19 februari 2020 is een bijeenkomst gehouden in het midden van het land om de onderzoeksresultaten te bespreken met enkele ervaren professionals uit de sociale zekerheid. Bij deze expertmeeting waren drie medewerkers van het UWV (een uitvoerder, een producteigenaar handhaving en fraude, en een adviseur kwaliteit en implementatie) en drie medewerkers van verschillende gemeentelijke uitvoeringsinstanties (een handhaver, een manager team inkomen, en een manager team handhaving) aanwezig.

Belangrijkste bevindingen expertmeeting:

- De meerwaarde van het instrument wordt breed gedragen;
- De aanwezigen herkennen dat medewerkers graag aan hun eigen werkwijze blijven vasthouden en het veranderen van het gedrag van medewerkers moeilijk kan zijn;
- Om concretere invulling te geven aan de adviezen, zou per uitvoeringsinstantie samen met de medewerkers nagedacht kunnen worden over de concretisering van de adviezen (bijvoorbeeld over passende instrumenten);
- Het profiel van de cliënt moet *up-to-date* blijven, dit kan door de vragenlijst te herhalen, maar ook doordat medewerkers het profiel aanscherpen naar aanleiding van de gesprekken die zij met de cliënt voeren;
- De implementatie van het instrument vergt de nodige aandacht.

Als belangrijke meerwaarde van het prototype analyse-instrument wordt de bewustwording binnen een organisatie dat het grootste gedeelte van de cliënten nalevingsbereid is (een profiel met dominante houding 'verbondenheid' of 'overgave' heeft) gezien. Deze bewustwording wordt ervaren als een eerste stap in het beter toesnijden van de dienstverlening op de cliënt.

4. Aanbevelingen voor de verdere (inhoudelijke) doorontwikkeling van het prototype analyse-instrument

In het pilot-onderzoek is gebruik gemaakt van een sterk vereenvoudigd prototype van een mogelijk toekomstig analyse-instrument voor slimme handhaving. Op basis van de pilot kunnen daarom allereerst een aantal lessen worden getrokken die van belang zijn voor de

verdere (inhoudelijke) doorontwikkeling van dit eerste prototype naar een volwaardig analyse-instrument. Hierbij verdienen de volgende aspecten bijzondere aandacht:

I. Kijk nog eens kritisch naar de vragenlijst uit het prototype

Bij het ontwerpen van het prototype zijn de vragenlijsten overgenomen die eerder in het (survey)onderzoek naar slimme handhaving zijn gebruikt. Uit de pilot blijkt dat deze vragenlijsten goed bruikbaar zijn voor het bepalen van het profiel van cliënten. Voor de verdere doorontwikkeling van het analyse instrument zou echter overwogen kunnen worden om een aantal vragen/stellingen te schrappen en andere vragen/stellingen toe te voegen om op die manier het profiel nog scherper in beeld te krijgen. Hierbij kan ook worden onderzocht in hoeverre deze vragen kunnen worden geïntegreerd met vragenlijsten uit andere analyse-instrumenten (zie ook hieronder).

II. Onderzoek in hoeverre sociale wenselijkheid (en daarmee ook fraudegevoeligheid) van invloed is op de profielen van cliënten

In de pilot waren er verschillende aanwijzingen dat sociale wenselijkheid een rol kan spelen bij het invullen van de vragenlijsten. Dit hangt ook nauw samen met de fraudegevoeligheid van het instrument: cliënten zijn mogelijk geneigd om de vragenformulieren op een manier in te vullen die hen de 'beste score' oplevert. Voor de verdere doorontwikkeling van het analyse-instrument is het daarom belangrijk om te kijken hoe sociale wenselijkheid nog beter in beeld kan worden gebracht en mogelijk kan worden voorkomen.

III. Zorg voor een verdere finetuning tussen de houdingen van cliënten en de aanbevolen handhavingsinstrumenten

De adviezen voor de medewerkers die in het prototype zijn opgenomen, zijn gebaseerd op de verbanden die gelegd zijn tussen de motiverende houdingen en contact, draagvlak en afschrikking.⁶ We weten bijvoorbeeld dat er een positief verband is tussen de houding 'overgave' en procedure rechtvaardigheid terwijl er een negatieve relatie tussen de houding 'weerstand' en procedurele rechtvaardigheid. Om het analyse-instrument optimaal te laten werken, zal in meer detail uitgezocht kunnen worden welke handhavingsstijlen passen bij welk profiel. Hierbij kan rekening worden gehouden met aanwijzingen in de wetenschappelijke literatuur over de effectiviteit van handhavingsstijlen; er zijn aanwijzingen dat voor de effectiviteit van sommige handhavingsstijlen ook enkele achtergrondvariabelen van cliënten van belang zijn. Wat bijvoorbeeld effectief is voor mannelijke cliënten, is mogelijk veel minder effectief

⁶ Zie Hertogh 2018, p. 84.

voor vrouwelijke cliënten, en omgekeerd.⁷ Wellicht geldt hetzelfde voor bijvoorbeeld leeftijd, opleidingsniveau of woonplaats van cliënten. In dit verband is het interessant om bij de doorontwikkeling van het analyse-instrument ook meer aandacht te besteden aan enkele achtergrondvariabelen van cliënten.

5. Aanbevelingen voor de implementatie van het analyse-instrument in de uitvoeringspraktijk

Hoewel de ontwikkeling van het analyse-instrument voor slimme handhaving zich nu nog in de prototype-fase bevindt (zie hierboven), kunnen op basis van de pilot en de expertmeeting ook al een aantal aanbevelingen voor de (uiteindelijke) implementatie van het analyse-instrument worden geformuleerd. Deze aanbevelingen over de uitvoeringspraktijk kunnen ook worden meegewogen bij de verdere (inhoudelijke) doorontwikkeling van het prototype. Bij de implementatie van het analyse-instrument verdienen de volgende overwegingen bijzondere aandacht:

I. Maak het analyse instrument een integraal onderdeel van de dienstverlening

Om te voorkomen dat het instrument wordt weggezet als een van de vele instrumenten en om het instrument optimaal te laten functioneren moet het instrument geïntegreerd worden in het werkproces. Het instrument kan aangesloten en gecombineerd worden met bestaande vragenlijsten (bijvoorbeeld de Werkverkenner van het UWV of een bestaand werkproces (de Participatieladder, Wegwijzer, Metas) bij gemeentelijke uitvoeringsinstanties). Ook kan de vragenlijst toegepast worden in gesprekken tussen cliënten en medewerkers.

II. Implementeer de vragenlijst aan het begin van het proces en houdt het profiel *up-to-date*

Het instrument kan het beste vroeg in het uitkeringsproces geïmplementeerd worden. Door het instrument aan de voorkant te implementeren, is vanaf het begin van de dienstverlening duidelijk welke manier van dienstverlening het beste past bij de cliënt. Stel het profiel van de cliënt niet eenmalig vast, maar zorg voor meerdere peilmomenten zodat de ontwikkeling in het profiel gemonitord kan worden en de dienstverlening op maat blijft. Deze feedback op het profiel van de cliënt kan door de vragenlijst te herhalen, maar kan ook door medewerkers aan de hand van de gesprekken met de cliënt een terugkoppeling te laten geven op het profiel.

III. Wees transparant richting cliënt over doel en uitkomst analyse instrument

⁷ Zie bijvoorbeeld Lombardi, S., Threat effects of monitoring and unemployment insurance sanctions: Evidence from two reforms, *IFAU Working paper* 2019:22.

Voordat nieuwe cliënten de vragenlijst invullen en in aanraking komen met het instrument, moeten zij op de hoogte zijn van het doel van het instrument. Cliënten moeten worden meegenomen in het proces. Ook gedurende het uitkeringstraject moeten zij terugkoppelingen krijgen over hun profiel en hoe de dienstverlening daarbij aansluit.

IV. Onderzoek of de medewerker gematcht kan worden met het profiel van de cliënt

In de pilot lag de focus op het profiel van de cliënt en werd de match tussen cliënt en medewerker op willekeurige basis gemaakt. Medewerker verschillen echter in hun aanpak en hebben zelf ook verschillende profielen. In de praktijk moet het daarom mogelijk zijn om cliënten én medewerkers te selecteren op basis van hun profiel om zo te zorgen voor een goede match. Een cliënt met bijvoorbeeld de dominante houding ‘verbondenheid’ zou dan gekoppeld kunnen worden aan een medewerker wiens werkwijze hierbij aansluit, en een cliënt met bijvoorbeeld de dominante houding ‘weerstand’ zou gekoppeld kunnen worden aan een medewerker die goed is in het omgaan met dit type cliënten.

V. Probeer te bevorderen dat de hele organisatie (de visie achter) het instrument deelt

De meerwaarde van het instrument wordt breed gedragen, maar de implementatie vergt nog de nodige aandacht. Het prototype is het meest effectief als deze gedragen wordt door de hele organisatie, dus door de uitvoering en door het management. Het is hiervoor belangrijk om resultaten van het instrument per uitvoeringsinstantie inzichtelijk te maken voor uitvoerende medewerkers en voor managers. Het argument dat het tijd en daarmee geld kost om dit instrument uit te voeren, wordt ondervangen doordat het instrument zorgt voor een beter bij de cliënt aansluitende dienstverlening wat voor besparingen later in het proces zorgt. Communiceer met medewerkers dat de nalevingsbereidheid van de cliënten vergroot kan worden door de handhavingstijl af te stemmen op de specifieke achtergronden en verwachtingen van de cliënt.

Bijlage I. Verantwoording onderzoek

Voorafgaand en tijdens het pilotonderzoek zijn een aantal praktische en methodologische keuzes gemaakt over de aanpak het onderzoek. De belangrijkste keuzes worden hieronder toegelicht.

Medewerkers

Aan het begin van de testperiode zijn de medewerkers van Werkplein Drentsche Aa voorgelicht over het onderzoek aan de hand van een PowerPointpresentatie van de onderzoekers. Daarnaast ontvingen de betrokken medewerkers een testplan met daarin de beschrijving van het onderzoek (zie Bijlage III). Gedurende het onderzoek bleek dat het belangrijk om de medewerkers regelmatig te herinneren aan het onderzoek en actief te benaderen zodat ze het profiel van hun cliënt voorafgaand aan het gesprek inzagen.

Cliënten

In eerste instantie zijn personen die een uitkering kwamen aanvragen per mail door Werkplein Drentsche Aa benaderd om de vragenlijst in te vullen. In tweede instantie, toen bleek dat de vragenlijst niet ingevuld werd, is besloten dat de onderzoekers voorafgaand aan de wekelijkse voorlichtingsbijeenkomst voor nieuwe cliënten een korte presentatie zouden houden over het onderzoek waarna de aanwezigen op laptops de vragenlijst konden invullen.

Koppeling cliënten aan medewerkers

Alleen de onderzoekers hadden toegang tot de gehele ingevulde vragenlijsten van de cliënten. Medewerkers kregen alleen inzage in de aan hun gekoppelde cliënten en konden vervolgens alleen het profiel inzien en het antwoord van de cliënt op hoe zij verwachtten dat Werkplein Drentsche Aa zich zou gedragen (begeleider, politieagent, leraar). De koppeling van cliënten aan medewerkers werd gedaan op basis van de indeling van de procesbegeleider van het team intake. Zij maakte deze indeling willekeurig. Na afloop van het onderzoek zijn alle cliëntgegevens in het systeem gewist zodat medewerkers er geen toegang meer toe hadden.

Ervaringen met andere intake/diagnose instrumenten

Bij het ontwikkelen van het prototype is rekening gehouden met de ervaringen van medewerkers met andere intake/diagnose instrumenten. De medewerkers hadden ervaringen met de FrauseScoreKaart (FSK). Ze bleken tevreden over de FSK, mede doordat zij vrij waren de uitkomst van dit instrument aan te passen als zij daar aanleiding toe zagen. In de interviews met medewerkers na afloop van de pilot is besproken hoe zij dachten over de FSK en het prototype samengingen, medewerkers gaven aan hier geen concrete uitspraken over te kunnen doen.

Bijlage II. Technische details prototype analyse instrument

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 (uitkeringsgerechtigden). In een kleinschalig pilot-onderzoek (sept – nov 2019) is een eerste prototype van dit instrument getest bij één uitvoeringsinstantie. Deze bijlage bevat meer (technische) informatie over de verschillende onderdelen van het gebruikte prototype.

I. Vragenlijst voor cliënten

Stellingen profiel

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Antwoordmogelijkheden:

- Geheel oneens
- Oneens
- Niet oneens/niet eens
- Eens
- Geheel eens

Verbondenheid

- Het is goed om je aan de regels van de uitkering te houden.
- Alle mensen die een uitkering krijgen moeten zich aan de regels houden.
- Uiteindelijk zal iedereen gebaat zijn bij naleving van de uitkeringsregels.
- Ik voel me verplicht me aan de regels van de uitkering te houden.

Overgave

- *Werkplein Drentsche Aa* helpt mensen die moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.
- Als je meewerkt met *Werkplein Drentsche Aa* zal men je helpen.
- Zelfs wanneer *Werkplein Drentsche Aa* weet dat ik fouten heb gemaakt zal men mij respecteren.

Weerstand

- *Werkplein Drentsche Aa* laat mensen te veel aan hun lot over.
- *Werkplein Drentsche Aa* houdt vast aan het beeld dat men van je heeft.
- *Werkplein Drentsche Aa* is meer geïnteresseerd in je te pakken wanneer je iets fout doet, dan je te helpen het goed te doen.
- *Werkplein Drentsche Aa* laat mensen aan hun lot over.

- Mensen moeten zich meer verzetten tegen *Werkplein Drentsche Aa*.
- Het is belangrijk dat je *Werkplein Drentsche Aa* niet met je laat sollen.

Onthechting

- Ik ben niet geïnteresseerd in wat *Werkplein Drentsche Aa* van mij verwacht.
- Als *Werkplein Drentsche Aa* mij hard aanpakt, zal ik hen tegenwerken.
- Het kan me niet schelen wat *Werkplein Drentsche Aa* van me denkt.
- Ik denk dat *Werkplein Drentsche Aa* weinig kan doen om ervoor te zorgen dat ik mijn gedrag aanpas.

Omzeiling

- Ik praat graag met familie/vrienden over mazen in de regels van de uitkering
- Ik probeer de regels van mijn uitkering te ontwijken
- Ik vind het een sport om de regels van de uitkering te omzeilen

Stellingen imago

Wat verwacht u van *Werkplein Drentsche Aa*?

Antwoordmogelijkheden:

- Geheel oneens
- Oneens
- Niet oneens/niet eens
- Eens
- Geheel eens

- Ik verwacht dat *Werkplein Drentsche Aa* zich zal gedragen als een begeleider. Ze zullen mij helpen bij het nakomen van de verplichtingen van mijn uitkering.
- Ik verwacht dat *Werkplein Drentsche Aa* zich zal gedragen als een politieagent. Ze zullen mij straf geven als ik me niet aan de verplichtingen van mijn uitkering houd.
- Ik verwacht dat *Werkplein Drentsche Aa* zich zal gedragen als een leraar. Ze zullen mij goed uitleggen wat de verplichtingen van mijn uitkering zijn.

Stellingen sociale wenselijkheid

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Antwoordmogelijkheden:

- Geheel oneens
- Oneens
- Niet oneens/niet eens
- Eens
- Geheel eens

- Ik help iedereen die mij om hulp vraagt
- Ik overweeg de mening van anderen zorgvuldig
- Ik laat anderen altijd uitspreken
- Ik doe nooit iets dat anderen in mijn omgeving kan storen
- Ik ben altijd vriendelijk voor iedereen

II. Adviezen voor medewerkers

Verbondenheid

Mensen met dit profiel hebben veel draagvlak voor regels en verplichtingen, het contact met de uitkeringsinstantie is vaak goed, ze ervaren een kleine sociale afstand met de uitkeringsinstantie. Mensen met dit profiel zijn positief over de overheid en wetgeving. Focus vooral op voorlichting en advies over de verplichtingen. Pas op met het (dreigen met) straffen en sancties.

Overgave

Mensen met dit profiel zijn vaak gefocust op het vermijden van problemen en het contact met de uitkeringsinstantie is vaak goed. Er is een kleine sociale afstand met de uitkeringsinstantie. Mensen met dit profiel zijn positief over de overheid en wetgeving. Vooral inspelen op procedurele rechtvaardigheid, vertrouwen en tevredenheid over het contact. Zorg dat mensen zich rechtvaardig en eerlijk behandeld voelen. Pas op met dreigen en sanctioneren. Pas op met het (dreigen met) straffen en sancties.

Weerstand

Mensen met dit profiel hebben een laag draagvlak voor regels en hebben slecht contact met de uitkeringsinstantie. Ze zijn negatief over de overheid en wetgeving. Deze mensen zijn wel bereid tot samenwerking. Focus op de pakkans. Overreding werkt niet, focus op sanctionering.

Onthechting

Mensen met dit profiel hebben een laag draagvlak voor regels, hebben slecht contact met de uitkeringsinstantie en zijn niet bereid tot samenwerking. Ze zijn negatief over de overheid en wetgeving. Focus op het nadeel (de 'kosten') van het overtreden van regels.

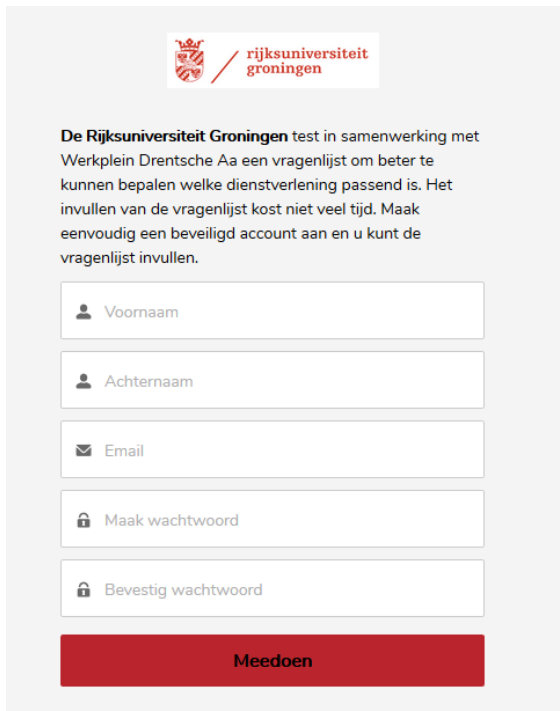
Omzeiling

Mensen met dit profiel hebben een laag draagvlak voor regels, hebben slecht contact met de uitkeringsinstantie en zijn gericht op persoonlijk voordeel. Mensen proberen de wetgeving zo veel mogelijk te ontlopen. Focus op het nadeel (de 'kosten') van het overtreden van regels.


Bijlage III. Screenshots prototype

A. Gedeelte voor cliënten

Inlogpagina:



The screenshot shows a login form for the Rijksuniversiteit Groningen. At the top left is the university logo. Below it is a paragraph of text explaining the purpose of the survey. The form consists of five input fields: 'Voornaam', 'Achternaam', 'Email', 'Maak wachtwoord', and 'Bevestig wachtwoord'. A red 'Meedoen' button is at the bottom.

 rijksuniversiteit
 groningen

De Rijksuniversiteit Groningen test in samenwerking met Werkplein Drentsche Aa een vragenlijst om beter te kunnen bepalen welke dienstverlening passend is. Het invullen van de vragenlijst kost niet veel tijd. Maak eenvoudig een beveiligd account aan en u kunt de vragenlijst invullen.

Meedoen

Deelname wetenschappelijk onderzoek:



The screenshot shows a consent page for research participation. It has a title 'DEELNAME WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK' and a paragraph of text explaining the survey and data usage. A red 'Start vragenlijst' button is at the bottom.

DEELNAME WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

De Rijksuniversiteit Groningen test in samenwerking met Werkplein Drentsche Aa een vragenlijst om beter te kunnen bepalen welke dienstverlening passend is. Het invullen van de vragenlijst kost niet veel tijd. Uw gegevens worden alleen gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Het invullen van de vragenlijst heeft **geen** invloed op de door u aangevraagde uitkering. Door verder te gaan met de vragenlijst geeft u automatisch toestemming voor uw deelname.

Start vragenlijst

Persoonsgegevens:

PERSOONSgegevens

* Geslacht
Maak een keuze

* Voornaam

* Achternaam

Geboortedatum

Ga verder naar de vragen

Deel A: Vragen:

A. IN HOEVERRE BENT U HET EENS OF ONEENS MET DE VOLGENDE STELLINGEN?

* Het is goed om je aan de regels van de uitkering te houden.
maak een keuze
Vul dit veld in.

* Alle mensen die een uitkering krijgen moeten zich aan de regels houden.
maak een keuze

* Ik help iedereen die mij om hulp vraagt.
maak een keuze

* Uiteindelijk zal iedereen gebaat zijn bij naleving van de uitkeringsregels.
maak een keuze

* Ik voel me verplicht me aan de regels van de uitkering te houden.
maak een keuze

* Ik laat anderen altijd uitspreken.
maak een keuze

* Ik vind het een sport om de regels van de uitkering te omzeilen.
maak een keuze

* Ik probeer de regels van mijn uitkering te ontwijken.
maak een keuze

* Ik ben altijd vriendelijk voor iedereen.
maak een keuze

* Ik praat graag met familie/vrienden over mazen in de regels van de uitkering.
maak een keuze

Ga verder naar deel B

Deel B: Vragen:

B. WAT VERWACHT U VAN WERKPLEIN DRENTSCHE AA?

* Werkplein Drentsche Aa laat mensen te veel aan hun lot over.
maak een keuze

* Werkplein Drentsche Aa houdt vast aan het beeld dat men van je heeft.
maak een keuze

* Werkplein Drentsche Aa is meer geïnteresseerd in je te pakken wanneer je iets fout doet, dan je te helpen het goed te doen.
maak een keuze

* Ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa is zich zal gedragen als een begeleider. Ze zullen mij helpen bij het nakomen van de verplichtingen van mij uitkering.
maak een keuze

* Ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa is zich zal gedragen als een politieagent. Ze zullen mij straf geven als ik me niet aan de verplichtingen van mijn uitkering houd.
maak een keuze

* Ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa is zich zal gedragen als een leraar. Ze zullen mij goed uitleggen wat de verplichtingen van mijn uitkering zijn.
maak een keuze

Ga verder naar deel C

Deel C: Vragen:

C. IN HOEVERRE BENT U HET EENS OF ONEENS MET DEZE STELLINGEN?

* Als je meewerkt met Werkplein Drentsche Aa zal men je helpen.
maak een keuze

* Ik ben niet geïnteresseerd in wat Werkplein Drentsche Aa van mij verwacht.
maak een keuze

* Ik overweeg de mening van anderen zorgvuldig.
maak een keuze

* Als Werkplein Drentsche Aa mij hard aanpakt, zal ik ze tegenwerken.
maak een keuze

* Mensen moeten zich meer verzetten tegen Werkplein Drentsche Aa.
maak een keuze

* Werkplein Drentsche Aa helpt mensen die moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.
maak een keuze

* Het is belangrijk dat je Werkplein Drentsche Aa niet met je laat sollen.
maak een keuze

* Ik doe nooit iets dat anderen in mijn omgeving kan storen.
maak een keuze

* Zelfs wanneer Werkplein Drentsche Aa weet dat ik fouten heb gemaakt zal men mij respecteren.
maak een keuze

* Het kan me niet schelen wat Werkplein Drentsche Aa van me denkt.
maak een keuze

* Ik denk dat Werkplein Drentsche Aa weinig kan doen om ervoor te zorgen dat ik mijn gedrag aanpas.
maak een keuze

Ga verder

Contactgegevens:

Onderzoekers van de Rijksuniversiteit Groningen zijn benieuwd naar uw ervaringen en willen graag met u doorpraten. Mogen ze u hier eventueel voor benaderen? U kunt hieronder uw e-mailadres en telefoonnummer noteren zodat de onderzoekers contact met u op kunnen nemen voor een vertrouwelijk interview. Na uw deelname aan het interview ontvangt u als dank een bol.com waardebon t.w.v. €10,-. Werkplein Drentsche Aa wordt niet op de hoogte gesteld van dit interview.

* Maak een Keuze

CONTACTGEGEVENS

Het e-mailadres waar u bereikbaar op bent

Het telefoonnummer waar u bereikbaar op bent

B. Gedeelte voor onderzoekers

Hoopfdpagina (geanonmiseerd):



The screenshot shows a search bar with the text 'HANDHAVING VAN ONDEROP' on the left, a search input field with 'Search...' placeholder, and a red 'ZOEKEN' button on the right. Below the search bar is a navigation menu with a home icon, 'FORMULIEREN', and 'MEDEWERKERS'.

Medewerkers

Naam medewerker 1

Naam medewerker 2

Naam medewerker 3

Naam medewerker 4

Naam medewerker 5

Naam medewerker 6

Koppelen cliënten aan medewerkers (geanonimiseerd):

1. Persoonsgegevens Client en Medewerker

2. Profielen + Aanbeveling

3. Inge vulde vragen

MET WIE HEEFT CLIENT EEN AFSpraak?

Naam medewerker

Code medewerker
x

PERSOONSgegevens CLIENT

Geslacht

Geslacht cliënt
▼

*Voornamen

Voornaam cliënt

*Achternaam

Achternaam cliënt

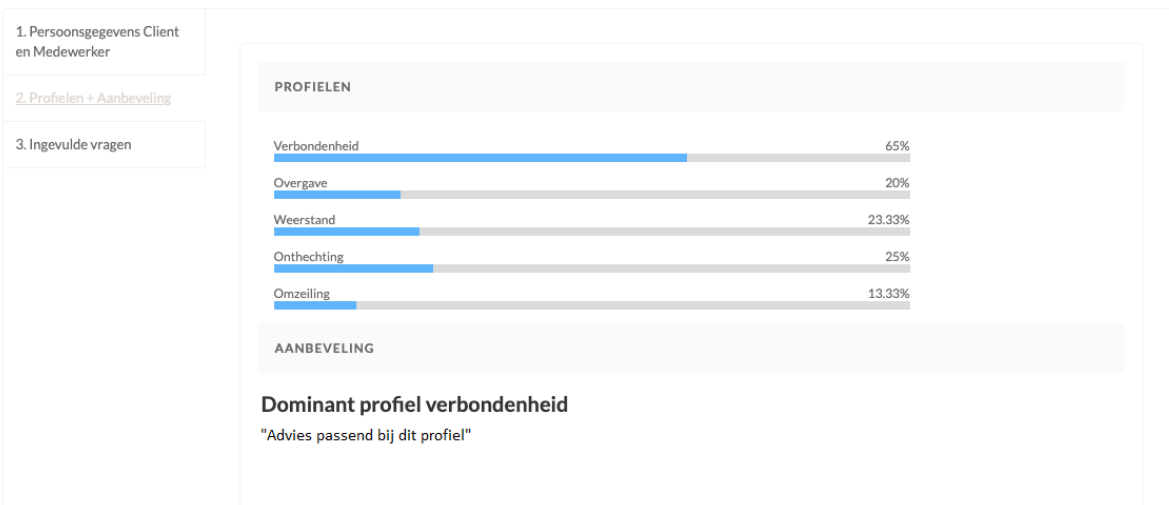
Geboortedatum

Geboortedatum cliënt

📅

Ga verder naar Grafiek + Aanbeveling

Inzage in profiel:



Inzage ingevulde vragen:

1. Persoonsgegevens Client en Medewerker

2. Profielen + Aanbeveling

3. Ingevulde vragen

VERBONDENHEID | SCORE = 65%

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

enigzins eens

Alle mensen die een uitkering krijgen moeten zich aan de regels houden.

enigzins eens

Uiteindelijk zal iedereen gebaat zijn bij naleving van de uitkeringsregels.

geheel eens

Ik voel me verplicht me aan de regels van de uitkering te houden.

enigzins eens

OVERGAVE | SCORE = 20%

De sociale dienst/UWV helpt mensen die moeite hebben om aan hun verplichtingen te voldoen.

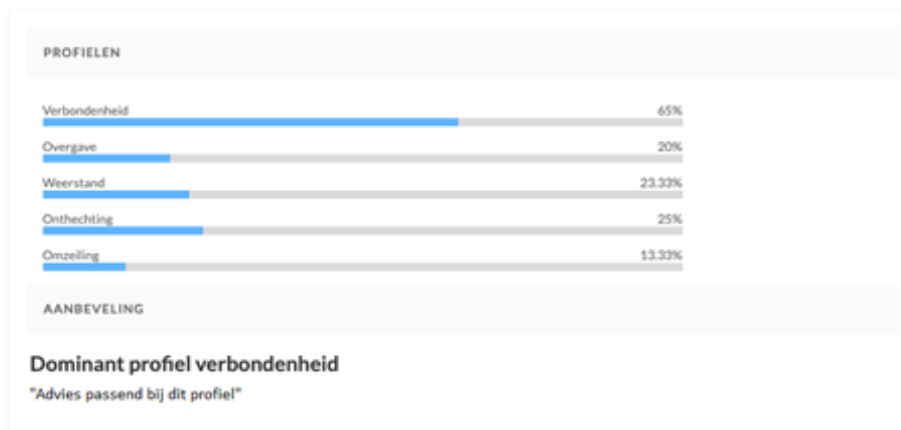
geheel oneens

Als je meewerkt met de sociale dienst/UWV zal men je helpen.

enigzins oneens

C. Gedeelte voor medewerkers

Profiel en advies:



Imago Werkplein Drentsche Aa:

Client ziet Werkplein Drentsche Aa vooral als een **begeleider** met een score van uit 5. Daarnaast scoorde Werkplein Drentsche Aa als politieagent een uit 4 en als leraar een uit 2

* Ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa is zich zal gedragen als een begeleider. Ze zullen mij helpen bij het nakomen van de verplichtingen van mij uitkering.

5

* Ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa is zich zal gedragen als een politieagent. Ze zullen mij straf geven als ik me niet aan de verplichtingen van mijn uitkering houd.

4

* Ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa is zich zal gedragen als een leraar. Ze zullen mij goed uitleggen wat de verplichtingen van mijn uitkering zijn.

2

Bijlage III. Testplan prototype

Slimme handhaving in de praktijk

Onderzoekers:

Rijksuniversiteit Groningen
Paulien de Winter (contactpersoon)
Marc Hertogh
Elisabeth Faber (contactpersoon)

Klantmanagers WPDA:

(namen weggelaten)

Procesbegeleiders WPDA:

(namen weggelaten)

Ontwikkelaars prototype:

42tree (Beesterzwaag)

Wat is het prototype?

We hebben een digitale omgeving ontwikkeld waarin (toekomstige) klanten een vragenlijst in vullen. Een stelling over het imago van Werkplein Drentsche Aa is bijvoorbeeld: 'ik verwacht dat Werkplein Drentsche Aa zich zal gedragen als een begeleider. Ze zullen mij helpen bij het nakomen van de verplichtingen van mijn uitkering'. Een andere stelling is bijvoorbeeld: 'ik vind het een sport om de regels van de uitkering te omzeilen'. De klant geeft aan in hoeverre hij het eens of oneens is met deze stellingen. Als de klant de vragenlijst helemaal heeft ingevuld kan de klantmanager de uitkomst bekijken, je krijgt hiervoor een eigen inlogpagina. De uitkomst geeft aan in hoeveel procent de profielen van toepassing zijn op de klant: verbondenheid, overgave, weerstand, onthechting en omzeiling. Een voorbeeld van een uitslag:

Op het profiel verbondenheid scoort deze klant met 93,75%.

VERBONDENHEID | SCORE = 93.75%

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

5

Alle mensen die een uitkering krijgen moeten zich aan de regels houden.

5

Uiteindelijk zal iedereen gebaat zijn bij naleving van de uitkeringsregels.

5

Ik voel me verplicht me aan de regels van de uitkering te houden.

4

Aan de hand van de uitkomst van de vragenlijst krijg je als klantmanager een beknopt advies over wat wel en wat niet werkt bij mensen met zo'n profiel. Bij het profiel *verbondenheid* luidt het advies als volgt: 'mensen met dit profiel hebben veel draagvlak voor regels en verplichtingen. Het contact met de uitkeringsinstantie is vaak goed. Ze ervaren een kleine sociale afstand met de uitkeringsinstantie. Mensen met dit profiel zijn positief over de overheid en wetgeving. Leg de nadruk op voorlichting en advies over de verplichtingen. Leg minder nadruk op straffen en sancties.' Het profiel *weerstand* geeft daarentegen het volgende advies: 'mensen met dit profiel hebben een laag draagvlak voor regels en hebben slecht contact met de uitkeringsinstantie. Ze zijn negatief over de overheid en wetgeving. Deze mensen zijn wel bereid tot samenwerking. Probeer te focussen op de pakkans. Leg minder nadruk op overreding en meer op sanctionering.'

Waarom bij WPDA?

Ik ben vijf jaar geleden begonnen met onderzoek naar handhaving in de sociale zekerheid voor mijn promotieonderzoek. Mijn onderzoek maakte deel uit van een groter onderzoeksproject: Handhaving van Onderop (www.handhavingvanonderop.nl). Vorig jaar zomer hebben we hierover ons onderzoeksrapport gepresenteerd in Nieuwspoort. Zie bijvoorbeeld het [onderzoeksrapport](#) of de [kennisclip](#) die deels bij WPDA is opgenomen. Arjan Schonewille was als lid van de begeleidingscommissie betrokken bij het onderzoek. Begin 2019 ben ik begonnen met het vervolgonderzoek, waarin we gaan kijken hoe we de bevindingen van Slimme Handhaving kunnen vertalen naar de uitvoeringspraktijk (vandaar de ontwikkeling van het prototype). In overleg met Arjan is besloten dit te testen bij WPDA. Half mei heb ik een voorbereid gesprek gehad met (*namen medewerkers WPDA*).

Wat moet ik als klantmanager doen?

Voordat je een gesprek voert met nieuwe klanten, kijk je in de digitale omgeving of de klant waar je het gesprek mee gaat hebben de vragenlijst heeft ingevuld. Je kunt dan het profiel van de uitkeringsgerechtigde bekijken. Aan de hand van dit profiel krijg je een beknopt advies over welke aanpak het beste past. Dit advies kun je gebruiken in het gesprek. Aan het einde van de testperiode, dus na een aantal gesprekken met klanten waarbij je van tevoren het profiel van de klanten wist, wordt je geïnterviewd over je ervaringen met het prototype en de gesprekken.

Kost het veel tijd?

Praktisch gezien hoef je alleen voordat je het gesprek aangaat met de uitkeringsgerechtigde online naar het profiel van de uitkeringsgerechtigde te kijken. Daarnaast zal het interview aan het eind van de testperiode ongeveer een uur duren. De testfase zal in eerste instantie twee weken lopen (dus alle aanvragen in deze twee weken), mocht het nodig zijn dan wordt deze periode verlengd.

Worden de klanten ook betrokken?

Alle nieuwe klanten worden gevraagd om de vragenlijst in te vullen (via de uitnodiging die de procesmanagers versturen). Aan het eind van deze vragenlijst wordt aan de klant gevraagd of hij of zij bereid is zijn of haar mening wil geven over de vragenlijst, hier kunnen zij hun contactgegevens achterlaten. De onderzoekers zullen hierover contact opnemen met de klanten. Klanten ontvangen een bon t.w.v. €10,- voor het deelnemen aan dit interview.

Stappenplan

1. Nieuwe uitkeringsaanvraag komt binnen bij procesbegeleider
2. Procesbegeleider verstuurt uitnodiging (zowel naar groen als naar oranje), in deze uitnodiging staat een link
3. Nieuwe klant vult de vragenlijst in
4. (Procesbegeleider stuurt een herinnering naar de nieuwe klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld)
5. Klantmanager bekijkt de uitslag van de vragenlijst
6. Klantmanager voert het gesprek met de nieuwe klant
7. Aan het eind van de testperiode, na een aantal gesprekken, wordt de klantmanager geïnterviewd over zijn of haar ervaringen
8. Aan het eind van de testperiode worden een aantal klanten geïnterviewd over hun ervaringen.