



Kennismarkt: Beter toezicht door kennis van gedrag





Praat mee!

Ga naar: www.menti.com

Wifi-code:

Mentimercode:

Twitter: [#gedragentoezicht](https://twitter.com/#gedragentoezicht)

Interventietoolbox: handvatten om in onderbouwde stappen te komen tot een interventiemix

Intake: wat is de situatie van het programma?

Doelgroepen en/of risico's nog niet afgebakend

Doelgroepen bekend, maar nog niet verdiept

Verdiepte doelgroepen, nog geen interventiemix

stap

1. Kiezen

2. Begrijpen

3. Aanpakken

4. Opstellen programma-(werk)plan

tools

Keuzewijzer: Wat wil ik weten? Welke tool kan ik dus gebruiken?

Actoren in de keten

- Ketenanalyse

Prioriteren van risico's en/of doelgroepen

- Enkelvoudige risicomatrix
- Risicoverkenner
- Uitgebreide risicomatrix

Keuzewijzer: Wat wil ik weten? Welke tool kan ik dus gebruiken?

Risico's in de keten / netwerk

- Ketenanalyse
- Netwerkanalyse

Motieven

- Drijfveren diagram
- Tafel van elf
- Interventie-kompas

Bewuste overtredingen

- Barrière-model

Naleefgedrag / type overtreders

- Doelgroep-verdeeler

Interventiewijzer: welke interventiemix kan ik het beste toepassen?

- Signaleren, Overleg beleid
- Druk zetten via de ketens en netwerken
- Koelstralen
- Nalingscommunicatie (nationaal)
- Systeem-toezicht, meta-toezicht
- Overtoedend toezicht
- Nalingscommunicatie (normaal)
- Privaat toezicht, zelfregulering en co-regulering
- Nalingscommunicatie (pakkers)
- Overtoedend mogelijk/nalven makkelijk maken
- Horizontale bandelingen
- Knock & talk
- Openbaarmaking
- Onaangekondigd inspectoren
- Aangekondigd inspectoren

resultaat

Doelgroepen op basis van risico's



Aanknopingspunten voor interventiemix



Interventiemix op maat





Website interventietoolbox



Over de interventietoolbox ▾

Zoek...



1 Kiezen

2 Begrijpen

3 Aanpakken

Tooloverzicht Procesbegeleider Doelen en effecten

Wat is de interventietoolbox?

Hoe kun je gedrag beïnvloeden? Welke interventies zijn effectief? En bij welke doelgroep(en) en risico('s)? Met de interventietoolbox kunnen opdrachtgevers en programmaleiders in drie stappen een interventiemix onderbouwen voor de verschillende doelgroepen in hun programma. Samen met betrokken interne en externe partijen.

Onderbouwde keuzes voor interventies

Voordelen van het doorlopen van de toolbox:

- Bij elkaar brengen van kennis en informatie uit verschillende bronnen
- Informatie overzichtelijk maken
- Keuzes onderbouwen

Hiermee kun je laten zien waarom je kiest voor bepaalde interventies bij specifieke doelgroepen. En waarom je sommige dingen niet doet. Bovendien creëer je direct draagvlak bij de in- en externe partijen die bij de sessie(s) zijn betrokken omdat je samen dezelfde beredeneerde stappen volgt. Al met al een onontbeerlijke voorbereiding op het maken van je programma(werk)plan. Een collega van de werkgroep Toezicht Gericht (procesbegeleider) begeleidt je tijdens het doorlopen van de toolbox.

Wanneer gebruik ik de toolbox?

De toolbox kun je gebruiken om interventies te kiezen voor alle doelgroepen in je programma. Vaak is dat vóór het opstellen van het programmaplan. Je kunt in de loop van de duur van je programma ook tussentijds de toolbox doorlopen om interventies te kiezen voor een specifiek risico of een bepaalde doelgroep.

Hoe gebruik ik de toolbox?

De informatie die je al hebt voorafgaand aan en die je verkrijgt tijdens een toolboxsessie, verschilt per programma. Daarom doen we eerst een intake. De procesbegeleider van Toezicht Gericht voert hiertoe een gesprek met (in ieder geval) de programmaleider. In dit gesprek bepalen we samen wat jouw informatiebehoefte is, wat de planning is en welke partijen je kunt en wilt betrekken. Dus: wat is al bekend en waar wil je nog informatie over? Zijn de doelgroepen en risico's al bekend? Zijn die **doelgroepen al verder uitgediept**? Is bekend welke interventies je kunt inzetten en waarom? Op basis van deze intake doet de procesbegeleider een voorstel voor (een





1 Kiezen

In deze eerste stap breng je focus aan in de doelgroepen en risico's waarmee je aan de slag wilt. Waar zit precies het probleem? Hoe beter deze focus, hoe gericht je in 'Stap 3: Aanpakken' de interventies kunt kiezen.

2 Begrijpen

Zijn de doelgroepen bekend? Dan kun je in 'Stap 2: Begrijpen' verder aan de slag met het inzicht krijgen in de doelgroepen. Hoe zit het probleem in elkaar? Waarom gaat het mis? Wat zijn motieven van niet-naleving? Dit is een essentiële stap om uiteindelijk interventies te kunnen kiezen.

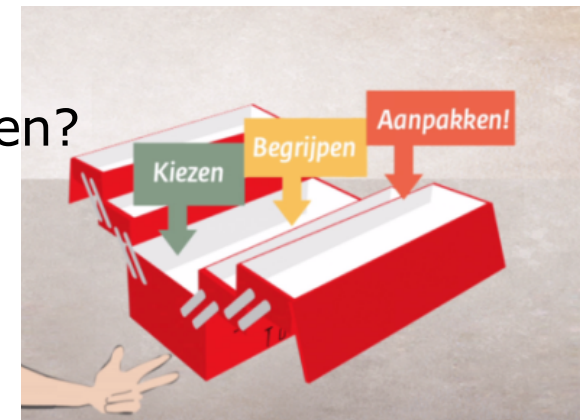
3 Aanpakken

In deze derde stap kies je per doelgroep een interventiemix. Hoe kunnen we het gedrag beïnvloeden? Welke interventies zetten we daarvoor in?



Hoe komen we tot een goede interventiemix?

1. Kiezen: Focus aanbrengen in risico's en doelgroepen
 - Met focus beter gerichte interventies
2. Begrijpen: Waarom is het probleem er?
Motieven van niet-naleving, invloed omgeving
 - Essentiële stap
3. Aanpakken: Hoe gaan we het probleem aanpakken?
Interventies kiezen
 - Hoe gedrag beïnvloeden?



Stap 3



		Redenerstap	Interventie	Toelichting	Educatie en inrichting	Sector en ketenbenadering	Afschrikken		
Overtredders	willst	Bewust overtredders		Het wijzigen van onoverbaar beleid, het aanscherpen of herformuleren van de norm. Het gaat hier ook om het wegnemen van een onrechtvaardigheidsvoel (weerstand tegen regel en beleid) of specifiek bij de doelgroep.	Informatie verstrekken over regel gericht op sector en/of bedrijf.	De groep die naleeft behouden. Dit kan materieel (geld, cadeau, etc.) en niet-materieel (versterking, compliment).	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.		
		H Intentioneel en structureel	Intentioneel risiconemend (crimineel)						
	doet niet	Onbedoeld overtredders		Deelgroep, bedrijf, sector bewust maken van de schiedelijke gevolgen van overtreding.	Informatie verstrekken over regel gericht op sector en/of bedrijf.	Door te communiceren wat anderen denken en/of doen, kun je de sociale norm activeren. Dit kan ervoor zorgen dat een groep conform die norm gaat acteren.	De groep die naleeft behouden. Dit kan materieel (geld, cadeau, etc.) en niet-materieel (versterking, compliment).	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.	
		F Gelegenheidsovertredden	Maakt bewuste kosten-baten afweging						
	kan niet	Onbedoeld overtredders		Gewoonte en routine doorbreken door op kritische belevingsmomenten 'reminders' te introduceren.	Informatie verstrekken over regel gericht op sector en/of bedrijf.	Door te communiceren wat anderen denken en/of doen, kun je de sociale norm activeren. Dit kan ervoor zorgen dat een groep conform die norm gaat acteren.	De groep die naleeft behouden. Dit kan materieel (geld, cadeau, etc.) en niet-materieel (versterking, compliment).	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.	
		E Principieel overtredden	Hoge betrokkenheid, maar sceptisch tov regel						
	D1	Onbedoeld - Kunnen niet		Herinneren nudging (route) Nudging (gemak)	Informatie verstrekken over wat men moet doen/hoe het om te zetten is te leren. Samenplannen geven (implementatie-metodo).	Informatie verstrekken over wat men moet doen/hoe het om te zetten is te leren. Samenplannen geven (implementatie-metodo).	Door te communiceren wat anderen denken en/of doen, kun je de sociale norm activeren. Dit kan ervoor zorgen dat een groep conform die norm gaat acteren.	De groep die naleeft behouden. Dit kan materieel (geld, cadeau, etc.) en niet-materieel (versterking, compliment).	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.
		D2 Onbedoeld - Weten niet	Begrijpt niet, of kan niet uitvoeren						
	Nalevers	durft niet	Gedwongen nalevers		Instructies	Inrichting van omgeving of processen aanpassen. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat overtredden meer kosten en/of inspanningen met zich meebrengt (tijd, geld, moeite). Het betreft hier nog niet overtredden.	Inrichting van omgeving of processen aanpassen. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat overtredden meer kosten en/of inspanningen met zich meebrengt (tijd, geld, moeite). Het betreft hier nog niet overtredden.	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.	
			C Afschrikken	Afgedwongen door omgeving of toezicht					
doet		Zelfstandig nalevers		Nalevingscommunicatie op rationeel niveau (regel)	Informatie verstrekken over wat men moet doen/hoe het om te zetten is te leren. Samenplannen geven (implementatie-metodo).	Inrichting van omgeving of processen aanpassen. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat overtredden meer kosten en/of inspanningen met zich meebrengt (tijd, geld, moeite). Het betreft hier nog niet overtredden.	Inrichting van omgeving of processen aanpassen. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat overtredden meer kosten en/of inspanningen met zich meebrengt (tijd, geld, moeite). Het betreft hier nog niet overtredden.	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.	
	B Principieel nalevers	Hoge moraal of gezagsgetrouw							
A Spontane nalevers	Gedwongen nalevers		Nalevingscommunicatie op normaal niveau	Informatie verstrekken over wat men moet doen/hoe het om te zetten is te leren. Samenplannen geven (implementatie-metodo).	Inrichting van omgeving of processen aanpassen. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat overtredden meer kosten en/of inspanningen met zich meebrengt (tijd, geld, moeite). Het betreft hier nog niet overtredden.	Inrichting van omgeving of processen aanpassen. Daarbij wordt ervoor gezorgd dat overtredden meer kosten en/of inspanningen met zich meebrengt (tijd, geld, moeite). Het betreft hier nog niet overtredden.	De sector organiseert zelf de controle op naleving van de betreffende regels. De Inspectie kan hierop aanulleren, of stimuleren dat dergelijk toezicht tot stand komt en/of voldoende zetsnelheid geeft voor een goede naleving. Denk ook aan privaat toezicht en co-regulering.		
	A Spontane nalevers	Gewoonte gedrag is congruent met de norm, kennis van de regels niet noodzakelijk							

Betekenis van kleuren:

- = Gebruiken
- = Overwegen
- = Gebruiken
- = Overwegen
- [geen kleur] = Niet doe = Overwegen
- = Overwegen
- = Overwegen



Interventiesamenvattingen



Nalevingscommunicatie op rationeel niveau (regel)

Bijbehorende redeneerstap: Kennis vergroten

Toelichting: Informatie verstrekken over regel, gericht op sector en/of bedrijf

Communicatie kan een belangrijke rol spelen bij handhaving. Het doel van handhaving is gedragsbeïnvloeding: we willen een bepaalde doelgroep bewegen tot gedrag dat in overeenstemming is met de wettelijke regels. Nalevingscommunicatie wordt veelal ingedeeld in drie soorten: educatieve, normatieve en dreigende communicatie. Nalevingscommunicatie op rationeel niveau (regel) wordt in de literatuur veelal educatieve communicatie genoemd.

Nalevingscommunicatie op rationeel niveau (regel) wordt ingezet als men de regels niet kent of niet begrijpt. Hierbij gaan we er van uit dat naleving van de regels bepaald wordt door het kennisniveau van de regelgeving en de adequate toepassing daarvan.

Wat houdt de interventie in?

Nalevingscommunicatie op rationeel niveau (regel) houdt in: voorlichting die kan bijdragen aan de correcte toepassing van regels en zo onbedoelde overtredingen voorkomen. Overtredingen komen voort uit fouten, onjuiste interpretatie van regels of uit onwetendheid over de negatieve effecten van overtredingen. Bij educatieve campagnes (zonder angstaanjagende boodschap) gaat het dus voornamelijk over verduidelijking en uitleg van de regels en de juiste toepassing hiervan. Het gaat hierbij om goedwillende overtreeders: ze overtreden omdat ze niet kunnen naleven, niet omdat ze dat niet willen. Ook bij principiële nalevers kan deze interventie ingezet worden: zij leven de wet na omdat zij het achterliggende doel en de regel belangrijk vinden en geloven in de (uit)werking. Communicatie over de regel is dan belangrijk om deze groep te laten naleven. Een juiste interpretatie van de regels is hierbij ook belangrijk.

Doelgroep

- Onbedoelde overtreeders – kunnen niet (begrijpt niet, of kan niet uitvoeren) & weten niet (kent regel niet of is zich niet bewust van overtreden)
- Zelfstandige nalevers – principiële nalevers (hoog moraal of gezagsgetrouw)

Voorbeeld

Snackbarren zijn weer helemaal hot, in 2015 is het aantal met 50% gestegen (fictief). Piet heeft begin dit jaar ook een snackbar geopend, Friet van Piet. Hij begon als eenmanszaak maar al snel waren zijn biologische verse frieten in trek in het dorp. Hij nam twee werknemers aan die voor hem kwamen werken. Een van de werknemers kampt met schulden en wil graag veel werken. Vanwege de drukte maakt hij dagen van 14 uur werken, 6 dagen in de week. Piet heeft zich nooit verdiept in de Arbeidwetgeving, de ontwikkeling van zijn zaak ging erg snel. Middels een brief van de inspectie wordt aan alle nieuwe snackbarren de regelgeving, in begrijpelijke taal, uitgelegd.



Waarom is dit een geschikte interventie/hoe werkt het?

Het doel van deze interventie is problemen in de interpretatie van regelgeving op te lossen of nieuwe regelgeving of wijzigingen bekend te maken. Door de communicatie begrijpt men beter wat er verwacht wordt/verplicht is. Hiermee wordt het gewenste gedrag mogelijk gemaakt. Het gaat bij deze interventie om een wijziging van algemeen geaccepteerd gedrag. Soms zijn er zoveel regels van toepassing of volgen wetswijzigingen elkaar zo snel op, dat betrokkenen de actuele stand van zaken niet kennen. Soms is regelgeving erg vaag, waardoor begrippen en bepalingen voor meerdere interpretaties vatbaar zijn. Sommige regelgeving is zo ingewikkeld, dat specifieke technische of juridische kennis nodig is om het te begrijpen. Om dit te verhelpen en duidelijkheid te scheppen wordt gecommuniceerd in heldere en simpele taal over wat verwacht wordt van de doelgroep.

Wat zijn de voorwaarden?

- Uitleg van de regelgeving (en indien nodig training) is noodzakelijk om het goedwillende maar onwetende deel van de doelgroep dat behoefte heeft aan uitleg, te helpen de regels correct uit te voeren. Daarnaast moet andere, meer overtuigende communicatie (zoals dreigende communicatie, zie nr. X) worden ingezet om de andere doelgroepen te overreden.
- Het moet gecombineerd worden met meer overtuigende communicatie en met handhaving om effect te hebben, dus een mix van interventies.
- Voordat communicatie wordt ingezet, wordt aangeraden wanneer mogelijk de opvattingen en het informatieverwerkingsgedrag van de doelgroep te onderzoeken, zodat de communicatie hierop kan aansluiten.
- Voorlichting gericht op een bepaalde groep en deze ook mondeling beschikbaar is, draagt dit bij aan de effectiviteit van de voorlichting.
- Licht mensen voor via algemene media (kranten, tijdschriften, radio, televisie en internet) of wanneer sprake is van een duidelijk te onderscheiden doelgroep - via meer specifieke media (vaktijdschriften, een speciale website, etcetera).
- Adviseer de betrokkenen via bijvoorbeeld een belangenorganisatie.
- Verzorg (bijscholing voor de doelgroepen).
- Houd beleid en regelgeving zo eenvoudig mogelijk (zie interventiesamenvatting 1).
- De communicatie dient gericht te zijn op het creëren van een positieve attitude ten opzichte van de regelgeving, om te bevorderen dat mensen regels in zekere mate vrijwillig naleven, omdat ze het betreffende gedrag goed of gepast gedrag vinden.

Wat zijn redenen om deze interventie niet toe te passen?

- Voorlichting wordt vaak als inmenging of terechtwijzing ervaren, ook al is het niet zo bedoeld.
- De reeds nalevende doelgroep kan het bestaande goede gedrag of opvattingen over het nut van regels en handhaving ter discussie stellen, wanneer de achterliggende gedachte van de regel op een andere manier wordt uitgelegd dan hoe zij deze interpreteerde. Gevolg: afname van de naleving.



- Bij gelijktijdige toepassing van de verschillende communicatievormen bestaat het risico dat ze elkaar tegenwerken. Aan communicatie zijn namelijk vaak onbedoelde neveneffecten verbonden. De sterkste onderlinge tegenstelling is tussen dreigende en normatieve communicatie. Ben je hier van bewust en denk dus goed na welke vorm van communicatie je inzet en wat hier de eventuele neveneffecten van zijn (met afdeling communicatie bijvoorbeeld)

Met welke interventies gaat deze interventie goed samen?

Educatieve communicatie alleen is niet voldoende om gedragsbeïnvloeding te bewerkstelligen blijkt uit onderzoek. Dat betekent ook dat de drie vormen van communicatie (dreigende, normatieve en educatieve) alle drie in enige mate noodzakelijk zijn en in combinatie moeten worden ingezet. Neutrale, educatieve voorlichting is nodig om het kennisniveau over regels op peil te houden of aan nieuwkomers uit te leggen, wijzigingen bekend te maken, en de doelgroep ondersteuning te bieden bij de juiste toepassing van regels. Wil je duurzame gedragsverandering realiseren dan is het raadzaam deze voorlichting te combineren met meer prikkelende communicatie die de doelgroep bewust maakt van de risico's van overtreding, zie interventiesamenvatting nr. 3.

Literatuur (om verder te lezen)

Erp, J. van (2006). Handhaving en gedrag. Informatie en communicatie in het handhavingbeleid: Inzichten uit wetenschappelijk onderzoek. Den Haag: Expertisecentrum Rechtspleging en Rechts handhaving.

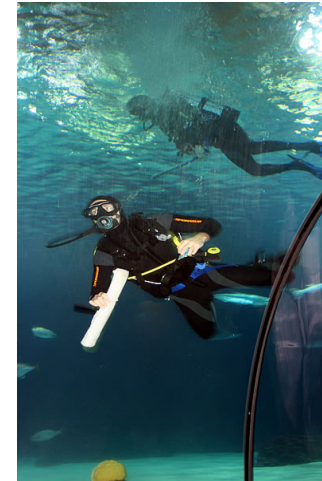
Piigt, J. van der, Koomen, W., & Harreveld, F. van (2007). Bestrafen, belonen en beïnvloeden: een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving. Den Haag: Boom Juridische uitgever.



Voorbeelden andere interventies



Healthy metal app



Aanpassen wetgeving

Overtreden voorkómen



Opdrachtgevers aanspreken op verantwoordelijkheid



Ervaringsblad interventies

Vul in dit document je ervaringen met een interventie of interventiemix in. Stuur deze naar interventietoolbox@inspectieszw.nl dan plaatsen wij jouw ervaring op de website van de [interventietoolbox](http://www.interventietoolbox.nl). Zo kunnen anderen profiteren van de kennis die we gezamenlijk hebben.

Programma

Contactpersoon

Welke interventie is uitgevoerd, bij welke doelgroep en wanneer?
(Als er een mix van interventies is ingezet, beschrijf die dan.)

Waarom heb je gekozen voor deze interventie voor deze doelgroep(en)?
(Als er een mix van interventies is ingezet, beschrijf dan waarom je voor die specifieke interventiemix hebt gekozen.)

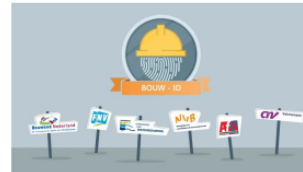
Welke bedoelde veranderingen traden er op bij welke doelgroep(en)?

Waren er gewenste of ongewenste neveneffecten?

Wat maakte dat de interventie wel/niet werkte?

Is het effect van de interventie gemeten? Zo ja, wat zijn de resultaten daarvan?
(Beschrijf ook hoe en wanneer het effect gemeten is.)

Tips of aandachtspunten



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Pas op de Bouw

Probleem:
Groepen werknemers werken illegaal in de bouw via (malafide) uitzendbureau's die worden ingeschakeld door aannemers

Interventie:
Bouwbedrijven verplichten tot een persoonsgebonden werknemerspas. Zonder pas geen toegang tot de bouwplaats. Aan het werk zonder pas = boete en onderzoek naar degene die voor toegang heeft gezorgd.

Interventie: Fysieke, economische, technische of procesmatige barrières opwerpen
(zie interventiewijzer)



Wat verandert bij wie?

Door gebruik van de pas wordt het, voor zowel Nederlandse als buitenlandse werknemers, moeilijker om illegaal aan het werk te zijn en de Nederlandse wet- en regelgeving te ontduiken.

Waarom werkt dit?

Door de bouwpas heeft de opdrachtgever de hele keten, de aannemer en de werknemers op de bouwplaats overzichtelijk in kaart. Werknemers in de branche – of ze nu onder een CAO vallen of uitzendkracht zijn – en ZZP-ers hebben altijd de vereiste papieren bij zich, waarmee ze kunnen aantonen voor wie ze werken (in dienstverband of per opdracht). Foutgevoeligheid door trage registratieprocessen en aansprakelijkheid van opdrachtgevers wordt geminimaliseerd.

Wie doet wat?

Aanvankelijk opgezet door de Belastingdienst, Inspectie SZW, belangenorganisaties in de bouw en werknemers- en werkgeversorganisaties. Het concept is uitgewerkt door de bouwbranche, Bouwend Nederland, HT SBO en TTB, vanuit een eerder initiatief van de Aannemersfederatie Nederland en Stichting Vakbewijs. De Inspectie volgt de ontwikkelingen. Voor de Inspectie is de bouwpas een hulpmiddel bij het gericht inzetten van de inspectiecapaciteit.

Hoe pakt dit uit?

De bouwcultuur en arbeidsomstandigheden op de bouw verbeteren. Daar waar een eerlijke cultuur is, melden collega's signalen van AMF-fraude of onbekwaam/onbevoegd werken wat veiligheidsrisico's met zich meebrengt. Andersom wordt ook duidelijker wanneer het wel in de haak is. Doordat er beter zicht komt op misstanden, lopen deze terug. Malafide (praktijken van) aannemers(combinaties) nemen af. Werknemers en opdrachtgevers schuiven mee met de verandering.