



Evaluatie waardepropositie Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI)

M240029



31-5-2024



Inhoud

[Achtergrond](#)

[Methode en opzet](#)

[Conclusies en aanbevelingen](#)

Resultaten

[Sociale zekerheid & inkomensafhankelijke regelingen](#)

[Waardepropositie LSI](#)

[Overall beoordeling LSI](#)

[Bijlagen](#)

Achtergrond

Op verzoek van het Ministerie van SZW, directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV) heeft Motivaction International bv kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de burgerperspectieven op de waardepropositie Landelijke Stuurgroep Interventieteams.

In 2023 is het convenant Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) geëvalueerd¹, met de focus op de samenwerking binnen het convenant en benodigde wijzigingen daarin. Een van de aanbevelingen was om samen tot een nieuwe waardepropositie voor de LSI te komen. De LSI-partners hebben ondertussen een gezamenlijke waardepropositie opgesteld. Hierin staan de doelen en kernwaarden van de samenwerking in de LSI beschreven.

Het doel van het samenwerkingsverband Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) is samenwerken als overheid en het delen van kennis om gezamenlijk op te treden bij het voorkomen en bestrijden van onrechtmatig gebruik van overheidsgeld en -voorzieningen op het terrein van de sociale zekerheid

en de inkomensafhankelijke regelingen, het voorkomen en bestrijden van belasting- en premiefraude en het niet naleven van de arbeidswetten. Daartoe trekken de Nederlandse Arbeidsinspectie, IND, Belastingdienst, Dienst Toeslagen, UWV, SVB en gemeenten samen op. De wettelijke grondslag voor de gegevensuitwisseling binnen de LSI is gelegen in artikel 64 Wet SUWI en de visie op deze samenwerking is beschreven in de eerder benoemde waardepropositie.

De LSI voert gebiedsgebonden projecten uit, bijvoorbeeld in wijken (de wijkgerichte aanpak), en projecten op landelijk niveau, bijvoorbeeld in specifieke sectoren (bijv. schoonmaak) of gericht op fenomenen (bijv. schijnzelfstandigheid). Wijkgerichte LSI-projecten worden vaak ingezet in het kader van een bredere wijkenaanpak, omdat misbruik van overheidsgeld en -voorzieningen soms samenhangt met de leefbaarheid op wijkniveau. Een LSI-project kan dan een nuttig middel zijn om in te zetten.

Motivaction is gevraagd kwalitatief onderzoek uit te voeren waarmee de burgerperspectieven ten aanzien

van de waardepropositie kunnen worden getest.

¹ De evaluatie van de LSI in 2023 is te downloaden via de website van [Rijksoverheid](#).

Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek is:

Het verkrijgen van inzicht in:

1. Welke elementen van de waardepropositie door mensen herkend en/of ondersteund worden;
2. Welke elementen van de waardepropositie mensen graag aangepast zouden zien en hun redenen hiervoor;
3. Wat mensen missen in de voorliggende waardepropositie;
4. Hoe mensen denken over specifieke onderdelen van de waardepropositie, die tijdens de focusgroepen worden uitgelicht.

De hoofdvraag die hieruit voortvloeit, luidt als volgt:

Wat zijn de burgerperspectieven ten aanzien van de waardepropositie van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams?

De volgende onderzoeksvragen moeten worden beantwoord:

1. Welke elementen van de voorliggende waardepropositie zijn herkenbaar?
2. Welke elementen van de voorliggende waardepropositie worden ondersteund?
3. Welke elementen van de voorliggende waardepropositie willen mensen graag aangepast zien en waarom?
4. Wat missen mensen in de voorliggende waardepropositie?
5. Wat vinden mensen meer specifiek van:
 - a. Het samenwerken op het gebied van toezicht en handhaving;
 - b. Het voorkomen en bestrijden van misbruik en oneigenlijk gebruik;
 - c. Het signaleren van trends, fenomenen en uitvoeringsproblemen;
 - d. Een inzet die meer gericht is op preventie. Hieronder valt het signaleren van niet-gebruik en bij het constateren van problematiek het doorzetten van vragen naar de juiste instanties;
 - e. Het delen van kennis en expertise;
 - f. Hoe de LSI communiceert over en reflecteert op de eigen aanpak;
 - g. Eventuele andere punten waar men op wil reflecteren.

Waardepropositie

Een waardepropositie is geslaagd wanneer de doelgroep begrepen heeft wat de propositie exact te bieden heeft. Wat is de meerwaarde van de propositie? In hoeverre voegt het echt iets toe? Dit kan natuurlijk gaan over een product of dienst gericht voor consumenten, maar dit kan net zo goed gaan over een propositie die het maatschappelijk belang dient, zoals de LSI. Om de waarde van de LSI overtuigend over te brengen, hanteren we managementtheoreticus Alexander Osterwalder's* definitie en handvatten. Osterwalder omschrijft in zijn boek een aantal punten die aandacht behoeven bij de ontwikkeling van een waardepropositie. Goede waardeproposities ...

- Zijn duidelijk en gemakkelijk te begrijpen voor de doelgroep
- Geven specifiek aan welke waarde er wordt geleverd
- Richten zich op relevante taken, pains en gains voor de doelgroep
- Zijn geloofwaardig voor de doelgroep
- Zijn verwoord in de taal van de doelgroep

Het is bij een waardepropositie dus van belang dat die op begrijpelijke en geloofwaardige wijze uitlegt wat de propositie de doelgroep (of hier: de maatschappij) oplevert.

* A. Osterwalder, Y. Pigneur, G. Bernarda, A. Smith (2014) *Value Proposition Design*. Wiley & Sons Ltd.

Methode en opzet 1/2



Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek beantwoordt 'hoe-en-waarom-vragen' en is primair gericht op het ontdekken van motieven, behoeften en emoties, die gedragingen en ideeën van mensen beïnvloeden. We hebben in dit onderzoek groepsgesprekken gevoerd met 5 à 6 respondenten per groep. We hebben in totaal n=35 respondenten gesproken. Kwalitatief onderzoek gebruikt probleemrelevante steekproeven die niet per se representatief zijn voor de hele populatie. Verzadiging treedt vaak op na ca. 8 respondenten per doelgroep, dan komt weinig nieuwe informatie naar voren en patronen herhalen zich.



Respondentenselectie

De selectie is uitgevoerd door M-Select, het in-house respondentenselectiebureau van Motivaction. Respondenten konden zich middels een link naar een (korte) selectievragenlijst aanmelden voor deelname. Vervolgens heeft M-Select een selectie gemaakt (zie kopje 'doelgroep') en geïnteresseerden benaderd voor deelname.



Veldwerk

Het veldwerk vond plaats op 28 maart en 9 & 11 april. Per dag voerden we twee groepsgesprekken van twee uur. Deze vonden respectievelijk plaats bij Motivaction op kantoor in Amsterdam en op externe locaties in Almere en Breda. Betrokkenen van het ministerie van SZW en de LSI konden de groepsgesprekken live of via online streaming meekijken.



Doelgroep

We hebben in totaal n=35 respondenten gesproken verdeeld over zes groepen. We hebben hierbij rekening gehouden met de volgende criteria:

- 4 groepen met gebruikers van sociale zekerheid en/of inkomensafhankelijke regelingen, waarvan
 - 3 groepen met ervaring met (lichte) handhaving in de afgelopen 5 jaar (Amsterdam, Almere, Breda)
 - 1 groep zonder handhavingsservaring (Amsterdam)
- 2 groepen met mensen die geen gebruik maken van sociale zekerheid en/of inkomensafhankelijke regelingen (Almere, Breda)
- Spreiding op gender, leeftijd, opleidingsniveau en culturele achtergrond.

Methode en opzet 2/2



Gespreksrichtlijn en waardepropositie

In overleg met betrokkenen van het ministerie van SZW is een gespreksrichtlijn en is het toonmateriaal vastgesteld. Wegens de complexiteit van de officiële waardepropositie, heeft Motivaction voorgesteld om deze in B1-niveau voor te leggen. De tekstuele aanpassingen zijn gedaan door betrokkenen vanuit de LSI. Met deze aanpassingen hebben we meer input kunnen ophalen over de inhoud (wat is de LSI en hoe is dat omschreven) dan alleen over de vorm. De ervaring leert dat wanneer teksten in relatief moeilijk taalgebruik zijn geschreven, de discussie meer gaat over vorm ('ik snap dit niet', 'waarom gebruiken ze van die moeilijke woorden', 'dit is vast niet voor mij bedoeld') dan de inhoud. Een kanttekening hierbij is echter wel dat we niet hebben gemeten hoe de huidige waardepropositie bij de doelgroep landt. Wel kunnen we elementen vanuit de voorgelegde waardepropositie evalueren en – waar relevant – koppelen aan de formulering van de huidige waardepropositie.

Daarnaast hebben we ervoor gekozen om respondenten van tevoren niet te brieven over de LSI. Zodoende konden we tijdens de gesprekken focussen op de tekst en de inhoud en zorgen eventuele kennisverschillen over de LSI in mindere mate voor ruis. Bovendien garandeert dit dat alle deelnemers het gesprek aangaan over dezelfde input. Het doel van dit onderzoek betreft een evaluatie van de waardepropositie. Een evaluatie van de LSI zelf valt niet binnen de scope van dit onderzoek. Het niet brieven van respondenten is tegelijkertijd mogelijk een verklaring voor de onduidelijkheid die soms bij respondenten leeft.

Conclusies

Kernconclusie

Respondenten **staan achter het idee** van de LSI, maar **hebben nog erg veel vragen** over de voorgelegde waardepropositie en **zijn sceptisch over** de haalbaarheid van de doelen van de LSI.

Sociale zekerheid roept over het algemeen **positieve gevoelens** op. Het is fijn dat we in Nederland regelingen hebben die **de bevolking ondersteunen** wanneer het financieel tegenzit. Burgers ervaren echter ook **problemen rondom sociale zekerheid**, vooral als het gaat om inkomensafhankelijke financiële regelingen: het is **ingewikkeld**, waardoor **het geld niet altijd bij de juiste mensen** terecht komt. Zij vinden het daarom goed dat een samenwerkingsverband zich inzet voor het tegengaan en voorkomen van oneigenlijk gebruik van overheidsgeld en het signaleren van niet-gebruikers.

Desalniettemin is er nog geen unaniem draagvlak voor de LSI vanuit de voorgelegde waardepropositie. Dit heeft te maken met de formulering van de waardepropositie: deze is soms moeilijk te lezen en legt nog niet goed uit **wat** de LSI gaat doen en **hoe** de LSI dat gaat doen, waardoor mensen zich veel vragen stellen. Het publiek heeft **behoefte aan meer duiding** van de LSI om te beslissen of ze de LSI volledig ondersteunen.

Wat de LSI doet én **de onduidelijkheid** van hoe de LSI dit aanpakt, roept **twijfels over de haalbaarheid** op: waar haalt de LSI de mensen en het geld vandaan? En hoe kan de LSI de juiste doelgroepen opsporen? En in hoeverre is het mogelijk hen dan op te sporen en op de juiste manier te ondersteunen of aan te pakken? Kortom: de waardepropositie roept vooral nog **veel vragen** op die leiden **tot een sceptische houding**.

Een uitgebreide omschrijving van de bevindingen volgen na de conclusies en aanbevelingen.

Tekstuele opmerkingen*

In de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) werken we nauw samen op het terrein van arbeidswetten, uitkeringen, (inkomensafhankelijke) toeslagen, belastingen en sociale premies. Zo willen we ervoor zorgen dat mensen zich eerlijk houden aan de regels. En de ondersteuning krijgen waar ze recht op hebben. We willen misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen en tegengaan. En tegelijk signaleren als mensen geen gebruik maken van ondersteuning terwijl ze er juist wél recht op hebben. Verder kijken we tegen welke praktische problemen mensen en uitvoerende organisaties aanlopen.

Deze aanpak zorgt voor meer steun bij mensen voor de sociale zekerheid in Nederland, en een eerlijkere arbeidsmarkt. Zo dragen we bij aan bestaanszekerheid voor iedereen. In de LSI werken we op projectbasis samen. Het delen van kennis en deskundigheid is daarbij heel belangrijk. Alleen zo kunnen we de wetten en regels beter uitvoeren. Over onze aanpak communiceren we open. Daarbij zijn we ook kritisch op onszelf. Mensen moeten weten wat we doen, hoe we dat doen en waarom. En ook waar het nog niet goed genoeg gaat en beter moet.

Rood = roept weerstand op

Oranje = onvolledige uitleg: hoe/wat gaat de LSI precies doen?

Geel = onbegrip/vaag/subjectief taalgebruik: wat betekent dit precies?

Groen = helder

Blauw = onduidelijke verwijzing

** Ten behoeve van het onderzoek hebben we in overleg met betrokkenen van de LSI besloten de waardepropositie te herschrijven naar een B1-toegankelijke versie. Bovenstaande versie is op B1-niveau en is de versie die we hebben voorgelegd. We lichten bovenstaande kleuren verder in het rapport per zin toe.*

Huidige waardepropositie*

In de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) werken we samen en bundelen we onze krachten op het gebied van toezicht en handhaving binnen het stelsel van de sociale zekerheid, de inkomensafhankelijke regelingen, de naleving van de arbeidswetten en het voorkomen en terugdringen van belasting- en premiefraude. We streven naar het voorkomen en bestrijden van misbruik en oneigenlijk gebruik, we signaleren trends en fenomenen, uitvoeringsproblemen en waar mogelijk zetten we andere vraagstukken door naar de juiste instanties. We hebben de ambitie niet-gebruik van inkomensondersteuning te signaleren.

Met deze aanpak versterken we het draagvlak voor de sociale zekerheid in Nederland en stimuleren we een eerlijke arbeidsmarkt. Zo dragen we bij aan bestaanszekerheid voor iedereen. In de LSI werken we op projectmatige basis samen. We stimuleren samenwerking en het delen van kennis en expertise met als doel elkaar te versterken in de uitvoering van wet- en regelgeving. We communiceren over onze aanpak, reflecteren daarop en zijn transparant in wat we doen, hoe we dat doen en waarom we dat doen.

Rood = roept weerstand op
Oranje = onvolledige uitleg: hoe/wat gaat de LSI precies doen?
Geel = onbegrip/vaag/subjectief taalgebruik: wat betekent dit precies?
Groen = helder
Blauw = onduidelijke verwijzing
Paars = geen B1-taalgebruik

** Ten behoeve van het onderzoek hebben we in overleg met betrokkenen van de LSI besloten de waardepropositie te herschrijven naar een B1-toegankelijke versie. Bovenstaande versie is de huidige versie.*

Aanbevelingen 1/2

Op basis van de resultaten in dit onderzoek, bevelen we het ministerie van SZW aan om over de volgende zaken na te denken om meer draagvlak en steun te genereren voor de doelen van de LSI:

- Denk goed na **voor wie** deze boodschap is bedoeld: burgers of professionals? Voor de burger is de tekst te complex geschreven en te weinig concreet.
 - Voor professionals raden wij aan de waardepropositie **zo te houden**. Vanuit hun expertise als professional en hun ervaring binnen overheidsinstanties, verwachten we dat de huidige waardepropositie volstaat.
- Denk vervolgens na over **het doel**: wat moet deze groep weten? Wil je écht de waarde van de LSI uitleggen? En waarom? Of wil je dat iemand begrijpt wat de LSI doet?
- Heroverweeg **de naam** van de LSI. Zowel de termen 'stuurgroep' als 'interventie' roepen ongewenste associaties op bij de burger.

Voor de huidige waardepropositie, hebben we enkele aanbevelingen op basis van dit onderzoek als het gaat over communiceren met burgers:

- Een waardepropositie legt **de waarde van de propositie** uit. Probeer beknopter te vatten wat het doel is van de LSI en begin daarmee. Idealiter legt de waardepropositie initieel het bestaansrecht van de propositie uit. Vervolgens hoe het werkt. Denk bijvoorbeeld aan: 'De LSI wil ervoor zorgen dat overheidsgeld op de juiste plekken terecht komt. Om dit te bereiken, werken verschillende instanties samen. We doen onderzoek naar oneigenlijk gebruik en misbruik van overheidsgeld.'
- Leg **de urgentie van het probleem** uit. Bijvoorbeeld door te illustreren wat – naar schatting – de kosten zijn van sociale zekerheid door oneigenlijk gebruik en misbruik.
- Licht vervolgens toe **waarom** de LSI doet wat ze doet en benader dit vanuit een **positief vertrekpunt**. Focus niet op straffen, interventies en controles, maar focus op zaken als 'zorgen dat de mensen gebruik maken van de sociale zekerheid waar ze

recht op hebben' en 'voorkomen dat mensen, bewust of onbewust, fouten maken' met als uiteindelijk doel 'ervoor zorgen dat het geld bij de mensen terecht komt voor wie dit bedoeld is'. Kies voor een vriendelijke tone-of-voice: 'om te voorkomen dat mensen – per ongeluk of expres – fouten maken, zullen we moeten achterhalen waar fouten vandaan komen. Het kan dan zijn dat je een brief krijgt van ons en dat we samen met jou willen onderzoeken waar iets mis is gegaan'. Of 'als iets fout is gegaan in je aanvraag, moet je dat geld terug betalen aan de instantie waar je dat van hebt gekregen. Wij willen dan graag van jou leren waarom het mis is gegaan. Zo leren wij hoe we de sociale zekerheid begrijpelijker maken voor alle Nederlanders.'

- **Baken duidelijk af** wat de LSI wil doen en wat de LSI kan doen. Maak bijvoorbeeld onderscheid tussen procesmatige keuzes en politieke beslissingen.

Aanbevelingen 2/2

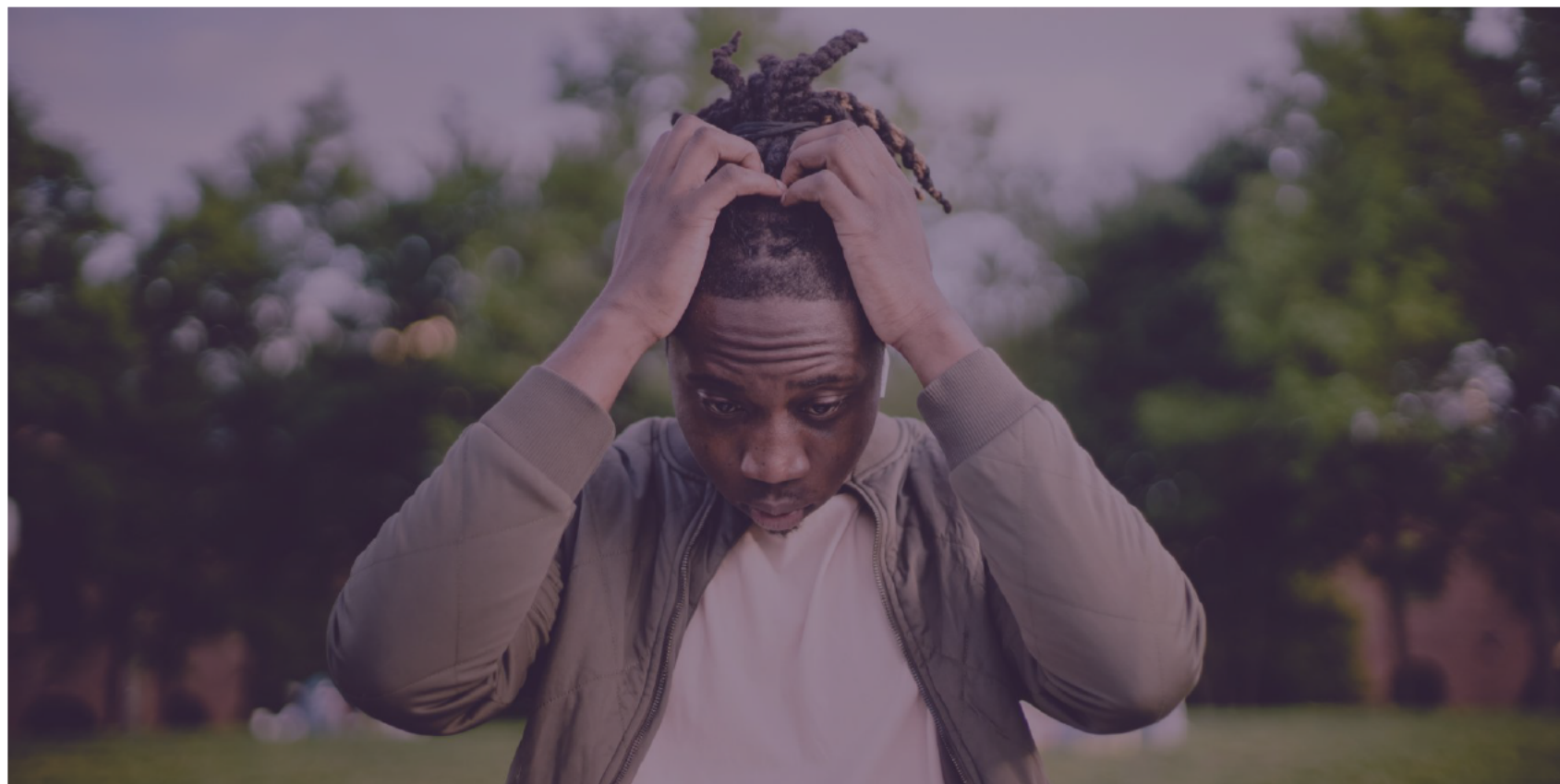
- **Denk na over de balans** in de communicatie. Handhaving is de hoofdtak van de LSI, maar burgers vinden dit soms wat negatief en beladen overkomen. Opsporen van niet-gebruik of het aanpakken van praktische problemen, vinden ze juist wel iets positiefs. **Wees wel transparant**, maar benadruk ook dat de LSI meer is dan enkel een handhavingsinstantie.
- **Kort zinnen in.** Vermijd dubbelop taalgebruik ('werken samen en bundelen onze krachten') of lange opsommingen ('sociale zekerheid, inkomensafhankelijke regelingen, naleving van arbeidswetten en het voorkomen en terugdringen van belastingfraude'). Maak hier bijvoorbeeld van: 'In de LSI werken we samen om toe te zien op de sociale zekerheid en inkomensafhankelijke regelingen. We willen belasting- en premiefraude voorkomen en terugdringen. Ook willen we dat burgers arbeidswetten naleven.'
- Vertel meer over óf verwijst door naar **de aanpak**. Leg in begrijpelijke taal uit hoe de LSI te werk wil gaan en maak dit zo concreet mogelijk: hoe gaat de

LSI misbruik, oneigenlijk gebruik en niet-gebruik opsporen? Wat is daarvoor nodig? En hoe gaan ze vervolgens om met de mensen die onterecht of juist geen gebruik maken van regelingen?

- Leg het **onderscheid tussen oneigenlijk gebruik en misbruik** uit.
- Heroverweeg de zin 'met deze aanpak versterken we draagvlak voor de sociale zekerheid in Nederland en stimuleren we een eerlijkere arbeidsmarkt'. Uit dit onderzoek blijkt dat dat nog geen uitgemaakte zaak is. Ook is door de hoeveelheid opsommingen in de eerste alinea niet duidelijk waar 'deze aanpak' naar verwijst.
- Leg uit richting wie de LSI transparant is. Het is nu onduidelijk of dit gaat over onderlinge transparantie van betrokken instanties of transparantie richting burgers. Bijvoorbeeld: 'We communiceren met burgers over onze aanpak.'
- Denk na over en leg uit **hoe de LSI transparantie** zal bieden. Benoem welke informatie de LSI deelt en via welke kanalen.
- Overweeg de term '**projectbasis**' uit de

waardepropositie te halen. Dit zorgt vooral voor vragen. Leg vooral uit dat de LSI continu bezig is met haar doelen en dat organisaties binnen de LSI met elkaar samenwerken om haar doelen te bereiken.

- Vermijd termen als 'eerlijk' vanwege de **subjectieve lading**. Kies eerder voor omschrijvingen als 'iedereen krijgt waar ze recht op hebben'.



Sociale zekerheid & inkomensafhankelijke regelingen

Primaire associaties met sociale zekerheid vooral neutraal

Wanneer we respondenten vragen naar hun eerste gedachten bij het onderwerp ‘sociale zekerheid & inkomensafhankelijke regelingen’, horen we verschillende reacties:

- Verreweg het vaakst zijn de associaties in eerste instantie concrete voorbeelden van regelingen, zoals verschillende soorten toeslagen, de WW, AOW, bijstand of de Wajong.
- Daarnaast horen we vaak verschillende definities voor de termen, zoals 'een sociaal vangnet' of 'hulp voor mensen onder een inkomensgrens'.
- Een aantal respondenten omschrijft primair hun houding bij de term sociale zekerheid. Zij hebben het bijvoorbeeld over hoe fijn het is dat we dit hier in Nederland hebben en dat het stabiliteit kan bieden. Maar ze zijn soms ook kritisch: het is allemaal erg ingewikkeld, het zijn veel regels en het brengt problemen met zich mee, bijvoorbeeld wanneer je een foutje maakt.
- Ook organisaties verantwoordelijk voor de uitvoering, zoals de overheid, UWV, SVB en gemeenten worden benoemd.

“

Ik had opgeschreven 'huurtoeslag en zorgtoeslag'. Het is erg goed dat we daar gebruik van kunnen maken als het nodig is."

“

Toen ik een paar jaar geleden mijn baan kwijtraakte, was ik wel blij dat er een potje was waar ik gebruik van kon maken."

“

Het is vooral iets dat mensen met een laag inkomen gebruiken."

“

*Ik heb als eerst geschreven:
rompslomp. Het is fijn, maar zó
ingewikkeld."*



Sociale zekerheid is in essentie iets goeds, maar het schort vaak aan de uitvoering

In alle groepen zijn de deelnemers het over één ding met elkaar eens: zij vinden het gegeven dat we in Nederland gebruik kunnen maken van sociale zekerheid en inkomensafhankelijke regelingen in principe iets goeds. Zij vinden het geruststellend dat wanneer je in een financieel lastige situatie zit, bijvoorbeeld door baanverlies, een lager inkomen of wanneer je arbeidsongeschikt raakt, je aanspraak kunt maken op hulp om rond te komen. Dit vinden ze vaak nobel en rechtvaardig, omdat ook mensen in deze situaties recht hebben op een inkomen.

Respondenten uiten echter ook hun problemen met het systeem. Het vaakstgenoemde probleem is de complexiteit van het sociale zekerheidsstelsel. De complexiteit zit hem in verschillende zaken:

- Er zijn veel verschillende regelingen bij diverse instanties, waardoor het niet altijd duidelijk is wat er überhaupt bestaat en wat relevant is in jouw situatie.
- De regels en voorwaarden rondom deze regels zijn complex. Het is niet altijd duidelijk of je recht hebt op een bepaalde regeling, waardoor mensen – zeker zij

die eerder te maken hebben gehad met handhaving – soms angstig zijn om een regeling aan te vragen. Ze zijn dan bang om weer met handhaving te maken te krijgen en terug te moeten betalen.

- Het taalgebruik rondom de regelingen wordt ook vaak als complex gezien. Of dit nu taalgebruik is in de voorwaarden voor een regeling, of het taalgebruik in een aanvraagformulier: het is regelmatig moeilijk te volgen.
- Een aantal deelnemers heeft problemen met de foutgevoeligheid van het systeem. Vanwege bovengenoemde punten, is het goed mogelijk om – al dan niet bewust – fouten te maken. Gevolg is dat mensen geld krijgen waar ze geen recht op hebben en hier – al dan niet terecht – de gevolgen van ondervinden.
- De toeslagenaffaire heeft een flinke impact gehad op burgers, waardoor ze soms überhaupt twijfelen aan de eerlijkheid en welwillendheid van uitvoerende organisaties.

“

Het is denk ik iets heel moois dat we dat hier hebben. Dat als je iets overkomt en je kunt niet werken, dat je dan wel gewoon nog rond kunt komen.”

“

Het is een rompslomp. Ik beschouw mezelf toch als best wel een slim persoon, maar altijd als ik dit soort zaken en belastingen moet uitzoeken, kost dat me echt veel tijd. Het is zo ingewikkeld.”

“

Wat ik vervelend vind, is dat als wij een fout maken, het zwaar wordt afgestraft. En als de Belastingdienst dan een fout maakt, zoals met die toeslagenaffaire, dat ze hun fouten niet netjes oplossen.”



Waardepropositie LSI

Eerste regels waardepropositie roepen vooral veel vragen op

In de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) werken we nauw samen op het terrein van arbeidswetten, uitkeringen, (inkomensafhankelijke) toeslagen, belastingen en sociale premies. Zo willen we ervoor zorgen dat mensen zich eerlijk houden aan de regels. En de ondersteuning krijgen waar ze recht op hebben.

De indruk van de eerste regels van de waardepropositie is vooral negatief:

- Allereerst struikelen respondenten over “zich eerlijk houden aan de regels”. Ze vinden het statement uitgaan van het negatieve, namelijk dat mensen zich niet aan de regels houden en het noodzakelijk is dat een organisatie controleert en handhaaft. Dit geeft de zin een negatieve lading. Daarnaast impliceert “eerlijk” een zekere subjectiviteit: wat is eerlijk? Wie bepaalt dat? De vraag wie er achter de LSI zitten en met welk doel ze dit willen doen, rijst op.
- De term “interventie” roept regelmatig associaties op met de politie en hevig ingrijpen. Dit draagt bij aan een beladen gevoel bij de tekst.
- Ook de term “stuurgroep” komt niet goed over: het is vaag en voelt voor burgers als ‘ambtenarentaal’.
- “Samenwerken” roept eveneens vragen op: de tekst legt niet uit wie samenwerken. Dit vinden deelnemers echter wel belangrijk. Ze willen weten welke partijen samenwerken op het gebied van handhaving.
- Wanneer de onderzoekers de samenwerkende partijen benoemen, roept dit nieuwe vragen op. Het gevoel dat deze partijen al samenwerken, leeft breed: zij delen toch al kennis en informatie met elkaar?
- Over het delen van informatie zien we gemengde reacties. Enerzijds zien we de groep die aangeeft alles prima te vinden omdat ze niks te verbergen hebben. Bij de groep die te maken heeft gehad met handhaving zien we meer twijfels: waarom zouden ze mijn informatie delen? Wat levert het mij op? De tekst legt niet helder uit wat deze samenwerking de burger oplevert en daarom wordt een samenwerking nog niet onverdeeld positief beoordeeld.
- Over de laatste zin zijn respondenten positiever. Het is fijn dat een partij zich richt op het bieden van ondersteuning, al is het nog enigszins vaag voor wie deze steun dan is en hoe deze steun er uitziet.

“

Ik krijg de rillingen van een woord als ‘interventie’. Het klinkt echt alsof de politie een inval bij je gaat doen.”

“

‘Eerlijk’. Wie bepaalt dan wat eerlijk is? Dat vind ik heel raar. Het gaat er ook meteen van uit dat er veel mensen zijn die zich niet eerlijk aan de regels houden, terwijl het heel vaak ook gewoon misgaat omdat het gewoon zo moeilijk is.”

“

Van mij mogen die partijen best informatie met elkaar delen. Alleen heb ik het gevoel dat ze dat al doen. Als ik daardoor nuttige informatie krijg, waarom niet? Ik heb niks te verbergen.”

“

Wat wie ondersteuning krijgen? Ondersteuning geven is op zich goed, maar wie dan? En wat voor ondersteuning? Dat zouden ze eigenlijk moeten benoemen. Dat is veel positiever.”

Het tweede deel van de waardepropositie wordt positief beoordeeld, maar men zet vraagtekens bij de praktische uitvoering en haalbaarheid

We willen misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen en tegengaan. En tegelijk signaleren als mensen geen gebruik maken van ondersteuning terwijl ze er juist wél recht op hebben. Verder kijken we tegen welke praktische problemen mensen en uitvoerende organisaties aanlopen.

Het tweede tekstdeel kleurt voor de respondenten meer in wat het doel van de LSI is:

- Op zich staan respondenten achter het doel van de LSI: het is goed dat misbruik en oneigenlijk gebruik worden voorkomen, niet-gebruik wordt gesignaleerd en praktische problemen worden aangepakt.
- Het valt deelnemers op dat de tekst negatief begint, namelijk misbruik en oneigenlijk gebruik tegengaan (en voorkomen). De tekst gaat er dus vanuit dat dit voorkomt en aangepakt moet worden. Het positieve – niet-gebruik signaleren en praktische problemen oplossen – verdwijnt hierdoor naar de achtergrond.
- Het verschil tussen ‘misbruik’ en ‘oneigenlijk gebruik’ is niet voor iedereen duidelijk.
 - Wanneer dit wél duidelijk is, vinden respondenten unaniem dat deze groepen anders moeten worden aangepakt. Misbruikers mogen zwaarder aangepakt worden. De vraag is echter: hoe ga je misbruik bewijzen? An sich vinden deelnemers

onderscheid maken dus goed, maar ze vragen zich af in hoeverre het haalbaar is in de praktijk.

- Respondenten vragen zich ook af hoe de LSI niet-gebruik wil signaleren. Ze vragen zich af in hoeverre het haalbaar is om niet-gebruikers op te sporen en of deze doelgroep überhaupt gebruik wil maken van sociale zekerheid. Zeker respondenten die eerder te maken hebben gehad met handhaving in de sociale zekerheid, herkennen redenen voor bewust niet-gebruik, zoals schaamte of angst fouten te maken.
- Deelnemers vinden het goed dat de LSI praktische problemen wil aanpakken, al is onduidelijk welke problemen leven bij Nederlandse burgers, zoals geen toegang tot internet, geen DigiD of de taal niet machtig zijn. Zij vinden dat het aanpakken van praktische problemen voor burgers leidend moet zijn en uitvoerende organisaties hierin moeten volgen.

“

Ze beginnen weer met dat negatieve. Dat was bij dat eerste stuk ook al.”

“

Die tweede zin vind ik wel echt goed. Soms zijn er denk ik echt mensen die niet weten dat ze ergens gebruik van kunnen maken terwijl ze er wel gewoon recht op hebben. Er zijn zoveel loketjes, dan mis je wel eens wat.”

“

Wat betekent ‘oneigenlijk’ gebruik, eigenlijk? En wat is het verschil met ‘misbruik’? Ze noemen het apart, dus het zal wel wat anders zijn.”

“

Praktische problemen bij mensen moeten ze eerst oplossen. Maak het makkelijker! Dat moeten die organisaties regelen. Die zijn er toch om ons te helpen? Dus de problemen van Nederlanders moeten voorop staan.”

De link tussen de missie van de LSI en een eerlijkere arbeidsmarkt is niet voor iedereen evident

Deze aanpak zorgt voor meer steun bij mensen voor de sociale zekerheid in Nederland, en een eerlijkere arbeidsmarkt. Zo dragen we bij aan bestaanszekerheid voor iedereen.

Het derde tekstdeel roept ook weer vragen op:

- De link tussen wat de LSI wil doen en een 'eerlijkere arbeidsmarkt' is voor de meesten niet helder. Wat heeft het bestrijden van foutief gebruik en opsporen van niet-gebruik van sociale zekerheid te maken met de arbeidsmarkt eerlijker maken? Een kleine groep respondenten ziet wel een link: zij denken dat misbruikbestrijding de mensen die (onterecht) leven van sociale uitkeringen dwingt om (weer) te gaan werken. Hierdoor betaal je als werkende Nederlander minder belasting voor mensen die onterecht gebruikmaken van sociale zekerheid én zijn er meer werkende om de belasting voor de sociale zekerheid over te verdelen. Dit idee op zichzelf – het geld bij de juiste mensen brengen en niet-werkers stimuleren tot werken indien zij daartoe in staat zijn – wordt door diverse deelnemers toegejuicht.
- Deze alinea start met 'deze aanpak'. Zeker meer theoretisch opgeleiden struikelen hierover. Zij geven aan dat de aanpak waarnaar de tekst verwijst voor

hen nog niet duidelijk is: hoe de LSI onrechtmatig gebruik gaat bestrijden en niet-gebruikers op gaat sporen, is immers nog niet uitgelegd.

- De respondenten vinden unaniem dat iedereen bestaanszekerheid moet hebben. Dit zou volgens hen vanzelfsprekend moeten zijn. Het feit dat de LSI in het leven wordt geroepen, zien zij eigenlijk eerder als een symptoom van een systeem waarin nog niet iedereen bestaanszekerheid heeft.
- De omschreven aanpak zorgt nog niet unaniem voor meer steun voor de sociale zekerheid in Nederland. Sociale zekerheid op zichzelf vinden deelnemers goed, maar het feit dat het geld niet altijd naar de juiste mensen gaat, vinden ze problematisch. Zij vinden bijvoorbeeld dat het niet bijdraagt aan bestaanszekerheid voor iedereen zolang niet alle rechthebbenden gebruik maken van de regelingen. Voor hen ligt het zwaartepunt in de voorgelegde waardepropositie te veel op handhaving om voor bestaanszekerheid voor iedereen te kunnen staan.

“

Ik snap niet wat ze bedoelen met 'een eerlijkere arbeidsmarkt'. Hoe gaat dit ervoor zorgen dat dat eerlijker is?"

“

Op mij komt het gewoon over als iets onhaalbaars. Het zou natuurlijk mooi zijn, maar uiteindelijk laat de LSI zien dat de sociale zekerheid op zichzelf nog niet goed werkt. Anders zouden ze niet hoeven te controleren."

“

Volgens mij kun je nooit zorgen voor bestaanszekerheid voor iedereen."

“

Wat bedoelen ze precies met 'deze aanpak'? Ze hebben nog helemaal niet uitgelegd hoe ze dit willen aanpakken. Dat moeten ze eerst eens duidelijk uitleggen."

Laatste tekstdeel bevat vooral veel onvolledige informatie

In de LSI werken we op projectbasis samen. Het delen van kennis en deskundigheid is daarbij heel belangrijk. Alleen zo kunnen we de wetten en regels beter uitvoeren. Over onze aanpak communiceren we open. Daarbij zijn we ook kritisch op onszelf. Mensen moeten weten wat we doen, hoe we dat doen en waarom. En ook waar het nog niet goed genoeg gaat en beter moet.

De toon van het laatste tekstdeel komt op respondenten positief over, maar legt nog niet goed uit hoe de LSI precies te werk gaat:

- Allereerst komt de term “projectbasis” niet goed over. Voor sommige respondenten impliceert deze term namelijk iets tijdelijks: werken op projectbasis houdt in dat een project een kop en een staart heeft. Het omschreven proces – onrechtmatig gebruik en niet-gebruik aanpakken – voelt voor hen als iets dat altijd door zou moeten gaan.
- De tweede zin wordt op verschillende manieren geïnterpreteerd: sommigen hebben het over kennisdeling tussen betrokken organisaties, anderen hebben het over het delen van kennis met het publiek. Kennisdeling is altijd goed, maar het is vaag welke kennis wordt gedeeld, met welk publiek en met welk doel.
- Respondenten moedigen open communicatie aan. Ze

vragen zich wel echter af via welke kanalen dat gaat zijn. Sommigen vinden dat de LSI een reclamespotje moet maken, anderen denken dat informatie over de LSI via een brief kan komen en weer anderen vinden dat het ergens op een overheidswebsite kan staan.

De respondenten hebben vooral behoefte aan informatie over de resultaten: wat heeft het opgeleverd? Een kleinere groep vindt het belangrijk dat ze ook informatie delen over wát ze doen en hoe ze dat doen.

- De zin “kritisch op onszelf” roept weerstand op. Meerdere respondenten vinden het vreemd dat een organisatie zelf beoordeelt hoe ze het doen. Dit komt over als een slager die zijn eigen vlees keurt. Kritisch zijn is goed, maar dit zou een onafhankelijke commissie moeten doen. De vraag is of dit opweegt tegen de kosten van een dergelijke commissie: hoe veel gaat dat kosten en wat levert het op?

“

Het zijn vooral veel open deuren. Natuurlijk moet je open communiceren. Alleen hoe ga je dat dan doen?”

“

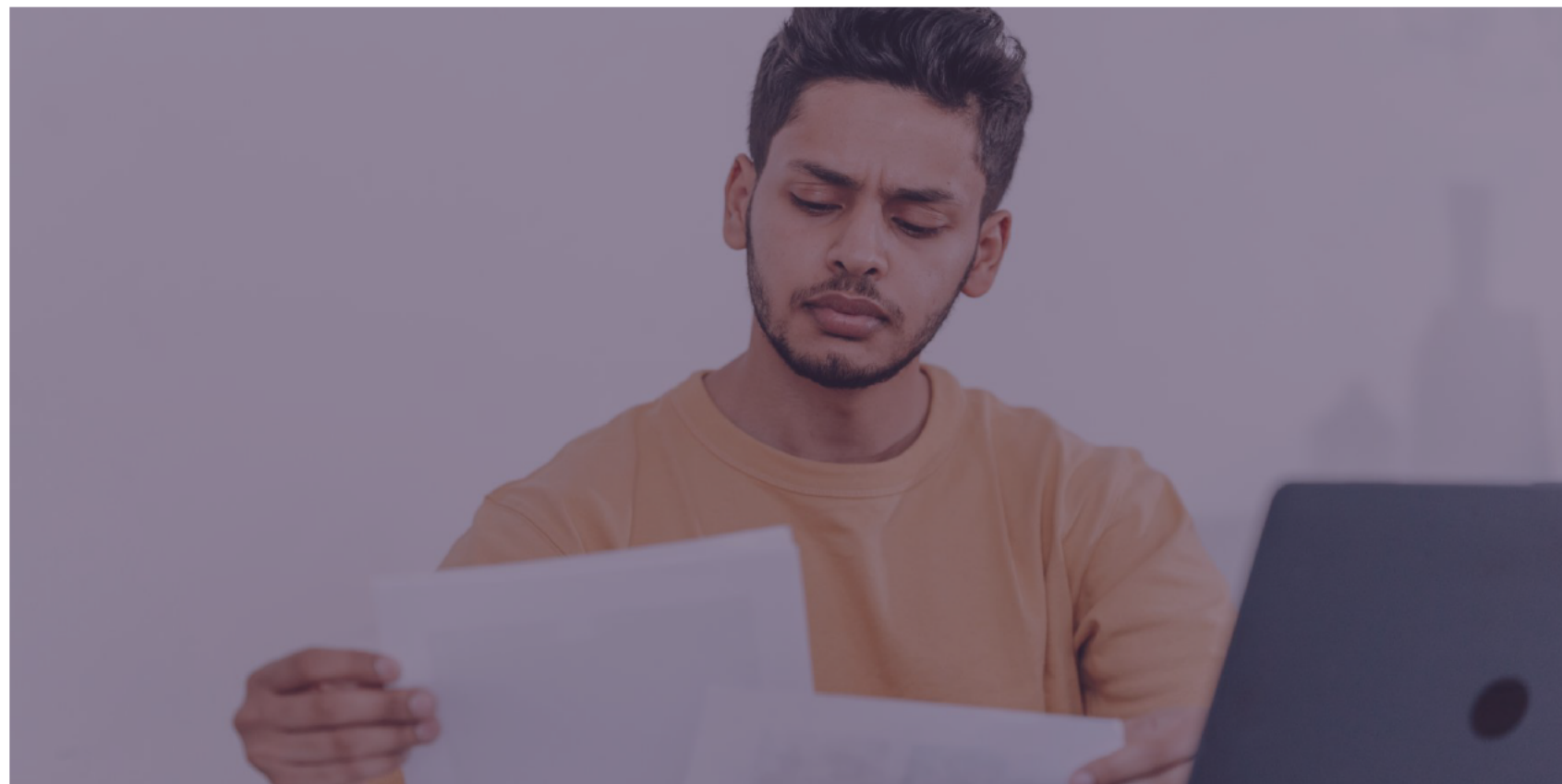
Ze zouden misschien wel een reclamespotje kunnen maken, maar ik vraag me af of iedereen dat gaat zien.”

“

Welke informatie gaan ze dan met elkaar delen? Het is logisch dat als ze samenwerken ze met elkaar kennis en deskundigheid delen, maar ze vertellen niet wat ze dan delen en hoe ze dat doen.”

“

Kritisch op jezelf zijn klinkt echt als een slager die zijn eigen vlees keurt. Zo kun je nooit echt kritisch zijn. Eigenlijk zou er weer een andere organisatie moeten zijn die dat doet, maar dat kost natuurlijk ook weer geld.”



Overall beoordeling LSI

Men ondersteunt de missie van de LSI, maar twijfelt aan de haalbaarheid

Respondenten staan achter de missie van de LSI. Alhoewel ze twijfels hebben bij delen van de tekst en de invulling van de LSI, vinden ze het waardevol dat een organisatie toeziet op de sociale zekerheid en handelt indien nodig.

Deelnemers (h)erkennen dat er in hun eigen omgeving mensen zijn die wel eens – al dan niet bewust – geld ontvangen van de overheid waar ze eigenlijk geen recht op blijken te hebben. Ze wijten dit voor een klein deel aan bewuste fraude en voor een zeer groot deel aan onbewuste fouten die Nederlanders maken wanneer zij zo'n regeling aanvragen. Dit komt volgens hen door de complexiteit van de sociale zekerheid in Nederland: er is veel mogelijk, maar het is vooral veel administratief gedoe om alles uit te zoeken, dit correct in te vullen én al die ingewikkelde regels te begrijpen. Respondenten vinden dat de LSI dit dan ook zou moeten ondervangen door de sociale zekerheid begrijpelijker en laagdrempeliger te maken. Uit de tekst krijgen zij soms de indruk dat de LSI (mede)verantwoordelijk is voor het vormgeven van wet- en regelgeving en procedures

rondom de sociale zekerheid. Met betrekking tot handhavingsservaring zien we dat respondenten zonder handhaving strengere consequenties zouden hanteren dan respondenten die wel zijn gehandhaafd. Zo zou die eerste groep eerder overgaan tot beboeten of eventuele andere sancties, terwijl de tweede groep eerder pleit voor enkel het bedrag terugbetalen.

Het opsporen van niet-gebruik zien ze als iets positiefs. Deelnemers vinden het belangrijk dat mensen die het nodig hebben, gebruik maken van de potjes die er zijn.

De vraag die blijft hangen is: hoe? Hoe gaat de LSI oneigenlijk gebruik en misbruik opsporen? Hoe gaan ze dit voorkomen? En hoe gaan ze misbruikers aanpakken? Hoe sporen ze niet-gebruikers op? En hoe willen ze deze doelgroep bereiken? Hoe ziet het samenwerkingsverband er uit? En hoe delen ze informatie met de Nederlandse burger? Kortom, ze staan open voor de missie waar de LSI zich voor inzet, maar vragen zich af welke middelen ze inzetten om dit te laten slagen.

“

Het gaat nog niet altijd goed. Ik ken wel iemand die van alles krijgt, maar ondertussen wel in een dikke auto rijdt. Ik ga dat natuurlijk niet doorgeven bij zo'n organisatie, maar ik vind het wel erg.”

“

Omdat er zoveel plekken zijn met verschillende potjes, kan ik me heel goed voorstellen dat sommige mensen niet weten waar ze moeten beginnen. Eigenlijk is het juist die groep die ze moeten bereiken.”

“

Het klinkt natuurlijk allemaal heel mooi als het ze lukt. Maar ze leggen voor mij echt niet uit hoe ze het gaan doen. Sowieso denk ik dat het al een hele uitdaging wordt om mensen te vinden die dit kunnen doen.”

De tekstopbouw, woordkeuze en zinsformulering zorgen soms voor verwarring

Zowel praktisch als theoretisch opgeleiden hebben veel vragen bij het doornemen van de tekst. Opvallend is dat theoretisch opgeleiden naast vragen over de inhoud meer kritisch zijn over de manier waarop de tekst is geformuleerd. De tekst bevat volgens hen meerdere zinnen die niet lekker lopen, woorden die voor verwarring zorgen en de volgorde waarin de tekst is geschreven, is soms onlogisch: ze vinden dat de tekst pas aan het einde (enigszins) concreet wordt. Dit zien zij graag in het begin ook. Daarnaast voelt de toon van de tekst in het begin wat negatief en aan het eind wat neutraler/positiever. De punten op woord- en zinsniveau zijn [eerder in deze rapportage](#) al omschreven.

Deelnemers vragen zich regelmatig af met welk doel en voor welk publiek de tekst is geschreven. De complexe zinnen en het soms vage taalgebruik doen hen denken aan wat zij noemen 'ambtenarentaal', waardoor ze de indruk krijgen dat de tekst überhaupt niet voor burgers is bedoeld. Indien de LSI met deze tekst wel burgers poogt te bereiken, moet de tekst helderder worden

geschreven. Dit kan door meer uitleg te bieden (of te verwijzen naar plekken waar meer uitleg staat), zinnen te verkorten en moeilijke/ambigue termen (zoals 'oneigenlijk gebruik', 'projectbasis') aan te passen.

Met name theoretisch opgeleiden struikelen daarnaast over de volgorde in de tekst. Volgens hen begint de tekst teveel met het negatieve (controleren, bestraffen) en verdwijnt de focus op het positieve (niet-gebruikers ondersteunen) enigszins naar de achtergrond.

Tot slot merkt deze groep op dat er meerdere keren in de tekst verwezen wordt naar 'de aanpak' of de manier waarop de LSI te werk gaat ('zo'), terwijl dit nergens expliciet wordt toegelicht. Dit draagt bij aan het gevoel informatie te missen, wat het begrip en de steun van de boodschap verlaagt.

“

De hele tekst is echt zo slecht te lezen. Ik heb het nu al een paar keer gelezen en dat ik denk: 'wat staat hier nou eigenlijk?' Ze moeten het echt wat meer in gewonemensentaal omschrijven.”

“

Ze zouden de hele tekst wel om kunnen draaien. Eerst eens vertellen wie de LSI is en hoe ze te werk gaan, en dan daarna waarom.”

“

Het gaat zoveel uit van het negatieve. Dat mensen zich niet aan de regels houden. Dat die gestraft moeten worden. Ik vind dat nogal wat. Want volgens mij gaat het meestal helemaal niet om mensen die willens en wetens frauderen. Dat is een kleine groep, denk ik.”



Bijlagen

Bijlage - Onderzoekstechnische informatie

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd op 28 maart, 9 en 11 april 2024.

Methode respondentenselectie

Door inhouse respondentenselectiebureau M-Select, de community van Motivaction.

Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een incentive in de vorm van een geldbedrag ontvangen.

Toonmateriaal

Een kopie van het gebruikte toonmateriaal is te vinden in de bijlage Toonmateriaal.

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tot tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Hetzelfde geldt voor schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten. Een uitzondering vormen beeld- en geluidsopnames van respondenten, deze worden ten hoogste 6 maanden bewaard.

Overige onderzoekstechnische informatie

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Bijlage - Toonmateriaal

We hebben tijdens de groepen de tekst in onderstaande vier delen in chronologische volgorde op papier voorgelegd. Na alle teksten los door te hebben genomen, hebben we tot slot de tekst als geheel doorgenomen.

1.

In de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) werken we nauw samen op het terrein van arbeidswetten, uitkeringen, (inkomensafhankelijke) toeslagen, belastingen en sociale premies. Zo willen we ervoor zorgen dat mensen zich eerlijk houden aan de regels. En de ondersteuning krijgen waar ze recht op hebben.

2.

We willen misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen en tegengaan. En tegelijk signaleren als mensen geen gebruik maken van ondersteuning terwijl ze er juist wél recht op hebben. Verder kijken we tegen welke praktische problemen mensen en uitvoerende organisaties aanlopen.

3.

Deze aanpak zorgt voor meer steun bij mensen voor de sociale zekerheid in Nederland, en een eerlijkere arbeidsmarkt. Zo dragen we bij aan bestaanszekerheid voor iedereen.

4.

In de LSI werken we op projectbasis samen. Het delen van kennis en deskundigheid is daarbij heel belangrijk. Alleen zo kunnen we de wetten en regels beter uitvoeren. Over onze aanpak communiceren we open. Daarbij zijn we ook kritisch op onszelf. Mensen moeten weten wat we doen, hoe we dat doen en waarom. En ook waar het nog niet goed genoeg gaat en beter moet.

A green vertical rectangle containing a white fingerprint pattern, symbolizing a footprint.

Wij verminderen onze footprint

Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Motivaction gebruikt energiezuinige auto's

Motivaction gebruikt groene stroom

Auteursrecht

opdrachtgever. Voor het vermelden
basis van deze rapportage -
schriftelijke toestemming vereist

van ons verwacht kan
achterhalen. Mocht u
nikt beeldmateriaal,

of andere
aan een
Pers- en publicatiebeleid.

meer zien
meer weten
meer betekenen

motivaction
insights and strategy

Motivaction International bv

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl
www.motivaction.nl