



Het burgerperspectief op de herijking van het handhavingsbeleid in de sociale zekerheid

Definitieve rapportage

Maartje Rooker, Marcel Voorn
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
M221235
17 maart 2023



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

motivaction
insights and strategy

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Doelstelling en onderzoeksvragen	4
Methode en opzet kwalitatief onderzoek	5
Resultaten	7
Conclusies en aandachtspunten	29
Bijlagen	34

- In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Stelsel en Volksverzekeringen, heeft Motivaction International een onderzoek uitgevoerd naar het burgerperspectief op de herijking van het handhavingsbeleid in de sociale zekerheid.
- Het publieke en politieke klimaat wat betreft handhaving van sociale zekerheid is aan het veranderen. Om tegemoet te komen aan het huidige coalitieakkoord, waarin staat dat de regering wil werken aan een overheid die betrouwbaar, dienstbaar, dichtbij en rechtvaardig is, dient er meer evenwicht te komen in het handhavingsbeleid. Momenteel werkt SZW aan een herijking hiervan. De voorstellen hiervoor worden ontwikkeld in samenspraak met betrokkenen in de uitvoering, ervaringsdeskundigen en burgers van dit handhavingsbeleid.
- Aanleiding voor dit onderzoek is de behoefte aan het perspectief vanuit burgers: hoe denken zij over handhaving en sanctionering? Welke houding hebben ze ten aanzien van de rechtvaardiging van sancties en in welke context? Motivaction is middels focusgroepen in gesprek gegaan met zowel 'algemeen publiek' als burgers die met sociale zekerheid en handhaving te maken hebben (gehad).
- De onderzoeksresultaten dienen bij te dragen aan een richting voor de voorstellen van de herijking en inzicht te geven in het draagvlak voor specifieke ideeën onder burgers.

Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek is:



SZW inzicht geven in hoe burgers invulling zouden willen geven aan het handhavingsbeleid en welke instrumenten ze daarbij zouden inzetten, teneinde richting te geven aan de voorstellen voor de herijking van dit handhavingsbeleid.

Van deze doelstelling zijn de volgende onderzoeksvragen afgeleid:

- Welke houding hebben burgers ten aanzien van hoe uitvoeringsinstanties moeten omgaan met vergissingen en met misbruik?
- Welke grondhouding moet daarin worden aangenomen door overheid en uitvoeringsorganisaties?
- Waar hebben burgers een voorkeur voor: het voorkomen van fouten of het tegengaan van misbruik?
- Hoe kijken burgers naar verschillende typen sancties: wanneer is een boete, maatregel en waarschuwing passend? Welke sancties acht men nog meer passend en wanneer? Wanneer voelt een sanctie rechtvaardig?
- In hoeverre moet vooraf al bepaald zijn door de wetgever welke maatregel of sanctie opgelegd wordt? Welke ruimte moet daarin zijn om rekening te houden met de omstandigheden van het geval en de menselijke maat?
- In hoeverre vinden burgers het acceptabel als er bij verschillende uitkeringen verschillende sancties van toepassing zijn?
- In hoeverre vinden burgers het acceptabel als in verschillende gemeenten, bij UWV en bij de SVB anders omgegaan wordt met sancties en boetehoogtes?
- Wat zijn belangrijke aandachtspunten voor de ontwikkeling van een toekomstbestendig handhavingsbeleid en -instrumentarium?

Methode en opzet kwalitatief onderzoek 1/2

- Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door middel van **8 focusgroepen** van 2 uur, met gemiddeld 6 respondenten per groep. Deze focusgroepen vonden plaats tussen 31 januari en 10 februari 2023 in Amersfoort, Den Bosch, Zwolle en Amsterdam. Betrokkenen van SZW hebben de focusgroepen live op locatie en via streaming gevolgd.
- SZW wenste inzicht te krijgen in het perspectief van drie groepen:
 1. burgers die met sociale zekerheid te maken hebben
 2. burgers die met handhaving te maken hebben gehad
 3. algemeen publiek
- De focusgroepen zijn daarom (mede) ingedeeld op basis van bovenstaande drie groepen. Op deze wijze was er voldoende onderlinge herkenning van respondenten binnen een groep en kon er makkelijker worden voortgebouwd op elkaars ideeën en ervaringen. Verder zijn de groepen ingedeeld op leeftijd (jonger en ouder), opleiding (praktisch en theoretisch) en onderzoekslocatie.
- De focusgroepen hadden de volgende kenmerken:

Algemeen publiek: <ul style="list-style-type: none">• 18-45 jaar, theoretisch opgeleid• Woonachtig in en rond Amersfoort• n=6	Algemeen publiek: <ul style="list-style-type: none">• 46-70 jaar, theoretisch opgeleid• Woonachtig in en rond Den Bosch• n=6	Algemeen publiek: <ul style="list-style-type: none">• 46-70 jaar, praktisch opgeleid• Woonachtig in en rond Zwolle• n=4	Algemeen publiek: <ul style="list-style-type: none">• 18-45 praktisch opgeleid• Woonachtig in en rond Amsterdam• n=6
Burgers met handhaving: <ul style="list-style-type: none">• 46-70 jaar• Woonachtig in en rond Amersfoort• n=6	Burgers met sociale zekerheid: <ul style="list-style-type: none">• 46-70 jaar• Woonachtig in en rond Den Bosch• n=6	Burgers met sociale zekerheid: <ul style="list-style-type: none">• 18-45 jaar• Woonachtig in en rond Zwolle• n=6	Burgers met handhaving: <ul style="list-style-type: none">• 18-45 jaar• Woonachtig in en rond Amsterdam• n=5

Methode en opzet kwalitatief onderzoek 2/2

- Overige selectiecriteria waren:
 - Spreiding qua leeftijd, opleiding, gender, migratieachtergrond, gezinsinkomen (onder modaal/modaal/boven modaal), woonachtig in stad/en dorpen/gemeenten rondom de stad waar we het onderzoek uitvoeren.
 - Spreiding qua vertrouwen in de overheid en sociaal-culturele waarden (Mentality: traditionele waarden versus progressieve waarden)
 - Geen ouders die persoonlijk te maken hebben gehad met de kinderopvangtoeslagenaffaire of andere kwesties met de Belastingdienst.
 - Burgers met sociale zekerheid: spreiding qua WW, WIA, WAO, AOW, ANW, WAJONG en de bijstand.
 - Burgers met handhaving: spreiding qua WW, ZW, WIA, WAO, AOW, ANW, WAJONG en de bijstand en hebben de afgelopen 5 jaar een of meerdere keren te maken gehad met een lichte vorm van handhaving zoals een waarschuwing of boete.
- De respondenten zijn geworven door onze daartoe gespecialiseerde afdeling M-select en partnerbureaus.
- Alle respondenten hebben een financiële vergoeding ontvangen voor hun deelname.

Resultaten



Een rechtvaardige overheid is het uitgangspunt voor een rechtvaardige handhaving

- De grondhouding van de respondenten ten aanzien van het handhavingsbeleid is strikt: regel is regel. Iedereen heeft zich aan de regels verplichtingen te houden. Dit bevordert het gevoel dat een overheid rechtvaardig handelt. Daarnaast zorgt dit voor een signaalfunctie.
- Strikt handhaven geldt vooral voor een onterecht ontvangen bedrag aan uitkering: dit moet altijd worden teruggevorderd. Bij de invulling van een (mogelijke) sanctie, is een sterke behoefte aan passend sanctioneren door rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van burgers en de aard van de overtreding. Er moet volgens respondenten niet vooraf al bepaald zijn welke maatregel of sanctie wordt opgelegd.
- Deze grondhouding wordt sterk beïnvloed door de perceptie die men heeft van rechtvaardigheid, en dan met name door hoe men kijkt naar een rechtvaardige (Nederlandse) overheid. Men is sterk van mening dat een overheid altijd rechtvaardigheid als uitgangspunt moet hebben wanneer deze de sociale zekerheid handhaaft. Deze basishouding geldt ook wanneer ze kijken naar individuele casussen, zie p 19.
- Een rechtvaardige overheid is betrouwbaar, behandelt iedereen gelijk, informeert burgers over wetten en regels, zorgt ervoor dat burgers gehoord kunnen worden en verdeelt het overheidsgeld op eerlijke wijze. Zie p 10.

Spontane reacties op 'rechtvaardige Nederlandse overheid'

“Tegenwoordig bots je tegen een systeem op; er is bij de overheid niemand meer die naar je luistert. Dat voelt niet rechtvaardig.

“Ze moeten het geld en de welvaart eerlijk verdelen. Minder rijk versus arm.

“De overheid is er voor de mensen.

“Een rechtvaardige overheid zorgt ook voor mensen, zeker voor diegenen die minder kansen hebben.

“Iedereen moet een eerlijke kans krijgen, welke achtergrond je ook hebt. De overheid moet gelijkwaardig en inclusief zijn.

“Een overheid moet doen wat ze de mensen beloven, dan ben je rechtvaardig. Maar dat lukt ze niet, kijk maar naar Groningen. Het vertrouwen is weg.

“Zo'n overheid is transparant over welke wetten en regels er zijn. Goed communicatie is daarbij heel belangrijk.

“Een rechtvaardige overheid geeft zelf het goede voorbeeld en behandelt iedereen gelijk. En gaat niet zitten ruziën.

“Een rechtvaardige overheid leeft wetten na waarvoor we hebben gestemd. En komt dus afspraken na.



Pijlers van een rechtvaardige overheid

Onder een rechtvaardige Nederlandse overheid staan volgens respondenten de volgende pijlers in relatie tot handhaving van sociale zekerheid:

Rechtvaardige overheid

Betrouwbaarheid	Gelijke behandeling	Geïnformeerde burgers	Burgers moeten gehoord kunnen worden	Eerlijke verdeling overheidsgeld
<ul style="list-style-type: none">Burgers moeten altijd kunnen vertrouwen op een overheid. Dit betekent dat een overheid transparant is, beloftes nakomt en eerlijk is over het eigen beleid en handelen.	<ul style="list-style-type: none">Iedereen in Nederland heeft het recht om gelijk behandeld te worden.Welke achtergrond, opleidingsniveau, leeftijd etc. men ook heeft, burgers vinden dat de overheid 'gelijke monniken gelijke kappen' als uitgangspunt moet hebben.	<ul style="list-style-type: none">Om iedereen de kans te geven goed op de hoogte zijn van regels en verplichtingen rond sociale zekerheid, ziet men het als een plicht van de overheid alle burgers hierover preventief voor te lichten.Mensen hebben het recht om te weten waar ze aan toe zijn.Hierbij moet de overheid de plicht ervoor zorgen dat deze informatie helder en eenduidig is (begrijpelijk voor alle niveaus), op tijd beschikbaar en toegankelijk (via diverse kanalen).	<ul style="list-style-type: none">De persoonlijke context moet meegenomen kunnen worden bij de sanctionering.Men vindt dat men het recht heeft om toelichting te kunnen geven waarom iemand regels heeft overtreden via een persoonlijk gesprek.Minder persoonlijk contact met een instantie werkt onrechtvaardig gevoel in de hand. Men voelt zich nu te weinig gehoord en begrepen.	<ul style="list-style-type: none">'Ons' overheidsgeld moet op een eerlijke manier worden verdeeld onder de burgers; wij dragen allemaal belastinggeld af en hier moet zorgvuldig en rechtvaardig mee om worden gegaan.Diegenen die daar geen recht op hebben, mogen er geen gebruik van kunnen maken (zoals fraudeurs).Dit geldt ook andersom: diegenen die er recht op hebben moeten hierover kunnen beschikken.

Altijd terugvorderen van onterecht ontvangen uitkering

- Terugvorderen van een onterecht ontvangen bedrag aan uitkering wordt unaniem als logisch gezien. Hierbij moet strikt worden gehandeld. Geld waar mensen geen recht op hebben, en vooral geld dat gemeenschapsgeld is en daarmee van alle Nederlanders, moet altijd terug worden betaald. Desnoods in stappen. Dan geldt de menselijke maat niet.
- Het terugvorderen speelt in op de pijler *eerlijke verdeling*: overheidsgeld is geld van ons allemaal en dient onder alle burgers eerlijk verdeeld te worden, waarbij ieder krijgt waar men recht op heeft. Heeft iemand onterecht geld ontvangen, dan moet het terug naar de overheid om opnieuw eerlijk te worden verdeeld. Ook burgers die met handhaving te maken hebben gehad kunnen zich hier goed in vinden.
- Daarnaast speelt dit ook in op de pijler *gelijke behandeling*: welke achtergrond je ook hebt, iedereen moet te allen tijde geld teruggeven waar je geen recht op hebt.

“ *Als het jouw geld niet is, dan moet je het gewoon terugbetalen. Ik zie niet in waarom je dat niet zou moeten doen.* ”

“ *Ja, hallo, het is ons geld en daar mag je niet aan komen als je daar geen recht op hebt.* ”

“ *Terugbetalen moet altijd want je mocht dat geld niet hebben. Maar of je dan een boete of zo moet betalen, kijk dan eerst naar waarom iemand dat geld heeft ontvangen. Daar kan nog een heel verhaal achter zitten.* ”

Een sanctie moet proportioneel zijn door de menselijke maat toe te passen

- Er is duidelijk consensus over dat een sanctie proportioneel moet zijn: een overtreder moet altijd financieel gecorrigeerd worden via een terugvordering, maar moet ook kunnen blijven participeren in de samenleving (tenzij er sprake is van strafrechtelijke feiten).
- Onder alle groepen is overeenstemming dat er bij het bepalen van een sanctie de menselijke maat een cruciale rol speelt voor een gevoel van rechtvaardigheid. Een sanctie moet aansluiten op iemands persoonlijke omstandigheden en de achtergrond van de overtreding: er is maatwerk nodig. Zo geven respondenten met ervaring met sociale zekerheid en handhaving aan dat als je een uitkering ontvangt, je het vaak al zwaarder hebt door weinig inkomsten. Hier moet rekening mee worden gehouden. De “kleine man” wordt volgens hen vaak harder aangepakt dan iemand met een reguliere baan die een fout maakt, wat zorgt voor een onrechtvaardig gevoel.
- Bij dit maatwerk is de pijler *burgers moeten gehoord kunnen worden* van cruciaal belang. Een overtreder moet zijn verhaal bij een overheidsinstantie kunnen doen, bijvoorbeeld in een toelichtingsgesprek. Waarom heeft hij deze overtreding begaan, is het al vaker gebeurd, welke kennis van de regels was er en wat is de impact van een sanctie?
 - Er is wel begrip voor dat maatwerk geld, tijd, kennis en expertise van een overheidsinstantie vraagt en dit er niet altijd is. Er is tegelijkertijd ook besef dat maatwerk voor willekeur kan zorgen met verschillende sancties voor eenzelfde overtreding tot gevolg, wat indruist tegen het gevoel van rechtvaardigheid.
- Beboeting wordt door alle groepen niet altijd als passende sanctie gezien. Persoonlijke omstandigheden kunnen een dermate doorslaggevende rol spelen bij de overtreding dat een boete niet altijd als proportioneel wordt gezien. Bijvoorbeeld wanneer een overtreding een foutje was en daarmee onbewust. Een waarschuwing is dan volgens burgers meer op z'n plek.
- Het algemene publiek met een praktische opleiding is echter wat strikter en strenger dan andere groepen. Zij gaan ervan uit dat mensen op de hoogte zijn van wetten en regels. Overtreders zijn in hun ogen sneller fraudeurs die hard moeten worden aangepakt omdat ons belastinggeld niet mag worden verspild. Dit geldt enigszins ook voor oudere respondenten die met handhaving te maken hebben gehad.

Reacties op passend sanctioneren

“ Ik ben voor strikt handhaven maar ook voor het menselijke verhaal. Je begeleider kan ook kijken naar een uitzondering.

“ Je moet wel eerst het verhaal horen, en dan pas kijken of iemand een boete krijgt. Je weet toch nooit waarom iemand iets heeft gedaan? Misschien had die persoon wel Alzheimer of zo.

“ Bij iemand met een gewone baan wordt ook vaak geschoven met vergoedingen en reiskosten. Dus waarom zo streng als iemand een uitkering heeft?

“ Regels zijn regels, ervan uitgaande dat regels goed gecommuniceerd zijn. Als je door rood rijdt is er toch ook geen ruimte voor 'ja maar'?

“ Ik snap wel dat alle verhalen aanhoren lastig is met miljoenen Nederlanders. Maar het is wel het ideaal.

“ Het is rechtvaardig om boetes uit te delen op het moment dat je onterecht geld ontvangt tijdens een uitkering. Dan zorg je er namelijk voor dat mensen die het nodig hebben het niet krijgen.

“ Soms zijn die regels echt niet zo duidelijk en blijkt het te laat dat je het verkeerde hebt ingevuld. Daar kan je toch niks aan doen?

“ Ik ben wel strikt. Maar toch. Een fraudeur moet hard worden aangepakt, maar als het een moeder is die echt moet overleven? Dan kijk je wel anders.

“ Maar als je niet strikt bent, kunnen mensen er ook naar gaan leven.

“ Regels moeten de mogelijkheid bevatten om de menselijke maat toe te passen.

“ Zorg ook dat processen en wetten goed geregeld en eerlijk zijn. Dan voelen sancties rechtvaardiger.

“ Als je iemand vermoordt wordt er door justitie naar je jeugd gekeken en zo. Maar vul je je belastingformulier verkeerd in, dan is de menselijke maat hartstikke zoek.

“ Mensen met een uitkering hebben het al zo zwaar. Dan vind ik zware boetes niet altijd terecht. Mensen met een baan sjoemelen toch ook wel eens?

“ Ik betaal veel belasting geld en dan vind ik dat ze daar goed mee om moeten gaan en geen mensen een uitkering geven die daar geen recht op hebben.

“ Ga uit van het goede van de burger. De meeste mensen willen geen fouten maken.

Verschillen in handhaving tussen UWV, SVB en gemeentes niet begrepen en niet gewenst

- Burgers zien in de kern geen verschil in handhavingsbeleid tussen de overheidsinstanties, ondanks hun verschillende taken en doelgroepen. Ze zien niet in wat hier de achterliggende gedachte van zou kunnen zijn. Sterker nog, wanneer er een verschil in handhaving zou zijn, zou dit zorgen voor een gevoel van onrechtvaardigheid. De pijler *gelijke behandeling* zou dan in gevaar komen.
- Dit heeft te maken met dat zij deze organisaties zien als uitvoeringsinstanties van de Rijksoverheid met dezelfde rechtvaardigheidsbeginselen en daarmee dezelfde pijlers (zie p. 10). Burgers vinden en verwachten dat deze organisaties dezelfde moraal uitdragen en hetzelfde handhavingsbeleid toepassen. Men vindt het dan ook niet acceptabel wanneer in verschillende gemeenten, bij UWV en bij de SVB anders omgegaan wordt met sancties en boetehoogtes. Zo mag woonplaats niet van invloed zijn op jouw boete of een overtreding mag bij UWV niet zwaarder worden beboet dan bij de SVB.

“ Ze hebben hetzelfde doel dus moeten ze dezelfde richtlijnen hanteren.

“ Je kunt wel met een ander publiek te maken hebben als SVB, maar toch moet er één sanctiebeleid zijn.

“ Ik vind het echt raar dat in sommige gemeentes dingen wel mogen en in andere niet.

“ Wassenaar zal als rijke gemeente meer ambtenaren hebben en daardoor een betere service, en omdat ze minder mensen hoeven te helpen. Maar is dat rechtvaardig? Nee.


“ Met die verschillende instanties denk ik: in Nederland verdien je gelijke kansen, dus ook gelijke handhaving.

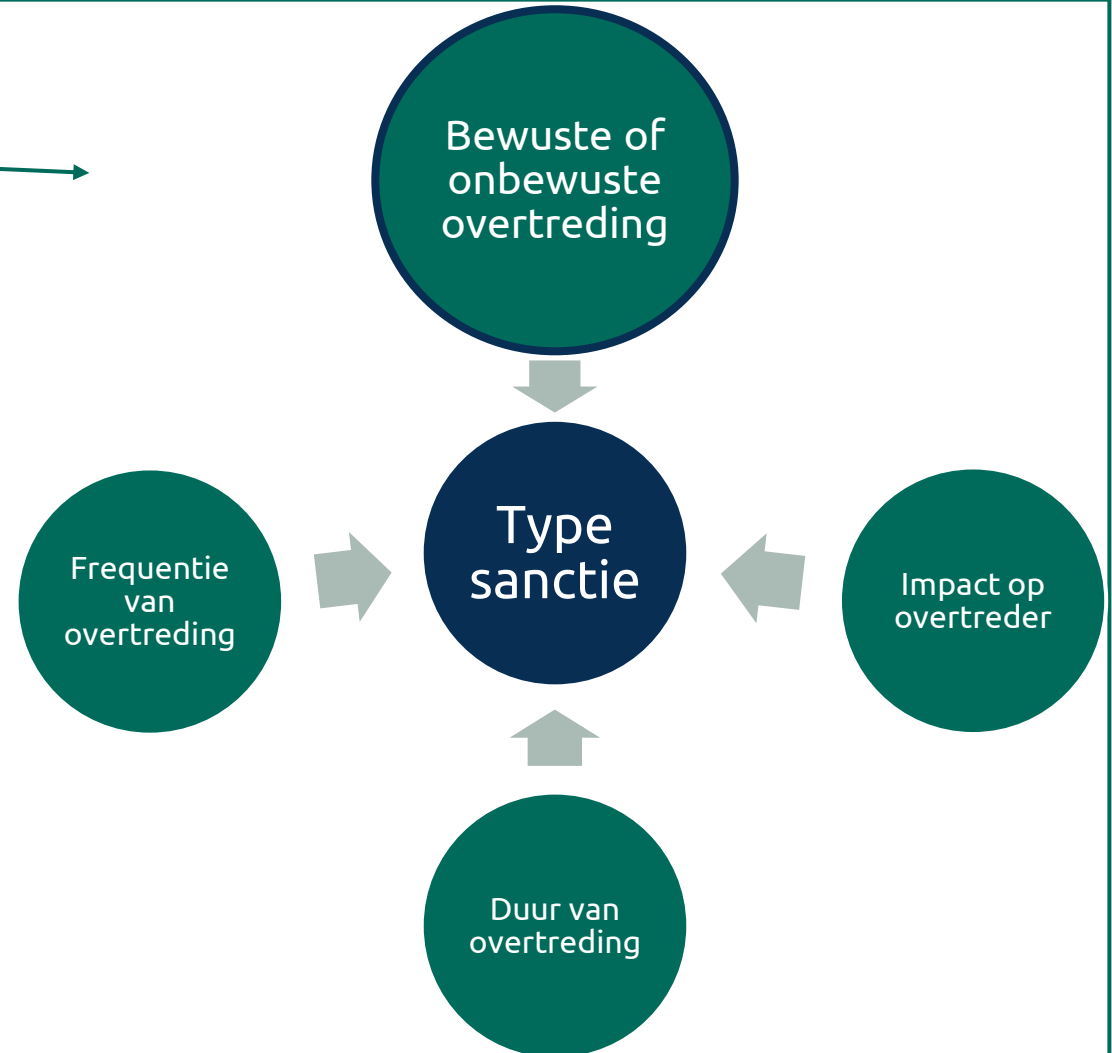
“ Ik vind het heel vreemd als er geen eenheid in straffen en boetes zit. We zijn toch allemaal gelijk?

“ Ik kan me voorstellen dat sommige steden meer mensen hebben met een sociale achterstand en dat dit een ander beleid kan vragen. Maar toch voelt dat gek.

“ Volgens mij zijn ze in Amsterdam strikter dan in Zaandam. Dat vind ik wel problematisch want waarom zouden ze?

Factoren die van invloed zijn op het bepalen van een sanctie

- Het is een punt van discussie welke sanctie na een terugvordering als passend en daarmee rechtvaardige sanctie wordt gezien. Verschillende factoren spelen hierin een rol: 
- Hierbij is de belangrijkste factor of het een bewuste of onbewuste overtreding is. Vervolgens kijkt men naar de andere factoren om te bepalen welke sanctie passend is.
- Deze factoren worden op de volgende sheets (p. 16-18) verder toegelicht.



Streng bij bewuste overtreding; coulant bij een onbewuste overtreding

Bewuste of onbewuste overtreding

- Of een overtreding bewust of onbewust is gemaakt is volgens respondenten cruciaal bij passend sanctioneren.
 - Bij een bewuste overtreding is men unaniem streng. Iemand heeft dit willens en wetens gedaan en dit neigt volgens respondenten naar fraude. Respondenten vinden dat bij een bewuste overtreding ons belastinggeld door fraudeurs wordt 'gestolen'. Dan past een zware sanctie. Hierbij speelt de eigen verantwoordelijkheid een rol: je kent de regels dus daar heb je naar te handelen. Als je je eigen verantwoordelijkheid niet neemt, past een korting op de uitkering en/of boete.
 - Een onbewuste overtreding wordt een stuk coulanter benaderd. Respondenten denken dat in dit geval de overtreder niet op de hoogte was van de exacte regels, of dat er een foutje is gemaakt bij het invullen van iets of dat men duidelijk iets is vergeten. In zulke gevallen is volgens hen een lichte sanctie passend. Bijvoorbeeld een waarschuwing. De wijze waarop de overheid is omgegaan met de toeslagenaffaire heeft de burger van onbewuste overtredingen en (onterechte) zware sancties extra bewust gemaakt.
- De pijler *geïnformeerde burgers* is hierbij zeer belangrijk. Zijn de betrokken burgers voldoende en op tijd geïnformeerd over de regelgeving? Was de desbetreffende burger wel in staat om de regels te kennen en te snappen? Zijn deze regels wel goed gecommuniceerd? Met name theoretisch opgeleide respondenten zien hier mogelijke problemen, zeker op het gebied van begrip en toegankelijkheid van de regels.
- Respondenten zijn ervan overtuigd dat regels te allen tijde helder, eenduidig en op tijd gecommuniceerd moeten zijn. Bij twijfel zou de burger bij sanctioneren in het voordeel moeten zijn.

“Ja als je willens en wetens de regels overtreedt dan moet daar een fikse boete op volgen. Dat kan gewoon niet.

“Je bent soms gewoon niet kundig genoeg en weet je misschien niet dat je een fout maakt. En dan ben je zonder waarschuwing meteen de sjaak.

“Kennen mensen alle regels wel? En snappen ze deze? Ik vind sommige overheidsinformatie best lastig. Een foutje is snel gemaakt.

“Je hebt wel een eigen verantwoordelijkheid aan te geven als je iets niet snapt. Maar ik kan me ook voorstellen dat mensen zich schamen om dat aan te geven.

Coulanter bij eerste overtreding en wanneer deze van korte duur is

Frequentie overtreding

- Respondenten vinden dat de frequentie van een overtreding ook invloed moeten hebben op de sanctie. Heeft iemand al vaker dezelfde overtreding begaan, dan is men streng en mag er zwaarder worden gesanctioneerd. De overtreder heeft dan (duidelijk) kennis van de regels en verplichtingen en is de overtreding een bewuste actie. Hier wordt ook gerekend op de eigen verantwoordelijkheid en wanneer deze niet wordt genomen past een strenge sanctie. Hier past een korting op de uitkering en/of boete.
- Wanneer het de eerste keer is dat iemand een overtreding begaat en/of dit incidenteel is, is men milder. Zeker wanneer het een onbewuste overtreding is; dan is een waarschuwing meestal op zijn plek.

Duur van de overtreding

- De duur van een overtreding kan ook een rol spelen. Wanneer er sprake is van een langere duur van het overtreden van wetten en regels en dit daarmee structureel gebeurt, past een strengere sanctie. Respondenten gaan er dan vanuit dat het bewuste overtreding is omdat er meerdere momenten moeten zijn geweest dat de overtreder op de hoogte was van de overtreding. Bijvoorbeeld bij het maandelijks invullen van inkomsten voor een uitkering.
- Wanneer dit pas een of twee maanden gaande is, neigt men te geloven dat de overtreder het vergeten is te melden. Dan is men coulanter qua sanctie en zou een waarschuwing passender zijn.

“ Ja als je voor de tweede keer dezelfde overtreding maakt, weet je dat je fout zit. Dan mogen ze wel streng zijn.

“ Ik vind het wel echt uitmaken of het de eerste keer is of niet. Bij zo'n eerste keer weet je misschien niet dat je iets verkeerd doet en kun je ook een waarschuwing sturen.

“ Als je al maanden extra geld bijverdient dan weet je dat dit niet kan. Je vult toch elke maand je inkomsten in? Dan is het gewoon frauderen en mag er een dikke boete op.

“ Als je net bent gaan samenwonen kan ik me voorstellen dat je de eerste maand of zo bent vergeten dit aan te geven.

De impact van een sanctie moet proportioneel zijn

Impact op overtreder

- Respondenten vinden dat er bij sanctioneren ook rekening moet worden gehouden met de mogelijke impact van een sanctie op de overtreder. Welke gevolgen heeft een boete of korting voor een burger en zijn omgeving? In hoeverre kan deze hierna nog participeren met de maatschappij? Wanneer iemand diep in de schulden raakt, en zeker wanneer ook zijn omgeving (zoals kinderen) hierdoor wordt benadeeld is men vaak coulanter. De proportionaliteit moet in acht worden genomen; “van een kale kip kan men niet plukken” en iemand moet niet compleet buitenspel gezet worden.
- Met name theoretisch opgeleide respondenten en die met meer progressieve waarden* lijken zich hier zorgen over te maken. Zij pleiten ervoor dat overtredders wel perspectief op een menswaardig bestaan moeten blijven houden met een minimum aan inkomen.
- Ook moet er volgens respondenten worden gekeken naar de impact op de maatschappij wanneer een overtreder een zware sanctie krijgt die hij financieel en mentaal niet aankan, en mogelijk lager wal raakt. Voor welke (eventueel hogere) kosten draait een maatschappij dan op? Dan kiest men liever voor een minder hoge sanctie waarmee een overtreder wel perspectief op een menswaardig blijft houden.

* Dit zijn postmoderne waarden binnen het Mentality-model als ontplooiën, tolerantie, maatschappelijk betrokken, idealisme en gelijke behandeling

“Hoeveel boete kan iemand dragen? Als je zwaar in de schulden komt met alle gevolgen van dien, lijkt me dat ook niet goed.

“Eigenlijk zou een naar-rato-systeem wel goed zijn. Heb je heel veel geld is je boete hoog en andersom.

“Iemand moet een boete wel echt voelen. Maar niet helemaal buiten de maatschappij vallen, zeker als er kinderen benadeeld worden.

“Als iemand door een boete foute dingen uit wanhoop gaat doen kost het de maatschappij nog veel meer.

Houding ten aanzien van sanctionering op basis van specifieke casussen

- Tijdens de focusgroepen zijn er een aantal casussen voorgelegd. Deze zijn geschreven door betrokkenen van SZW.
- De casussen zijn gerandomiseerd voorgelegd zodat elke casus ongeveer evenveel aan bod is gekomen. Er zijn 3 à 4 casussen per focusgroep besproken.
- De casussen 'te veel uitkering ontvangen na alcoholverslaving' en 'fout in AIO-aanvraag' zijn later ingebracht en daardoor minder vaak voorgelegd.
- Via de VisualFocus-tool hebben deelnemers eerst op individueel niveau hun mening aangegeven. Vervolgens zijn hun ideeën plenair besproken.



Casus: te veel uitkering ontvangen na alcoholverslaving

Een man kampt met een alcoholverslaving en wordt ziek. Hij vraagt een uitkering op grond van de Ziektewet aan.

Ondertussen raakt de man vanwege de verslaving zijn baan kwijt, wat ertoe leidt dat hij zijn huur niet meer kan betalen en zijn huis uit wordt gezet. De man besluit zich te laten behandelen voor zijn verslaving, en vindt met hulp een nieuw huis en een nieuwe baan.

Ondertussen heeft hij niet op tijd doorgegeven dat hij beter is. De uitkering die hij ontvangt loopt daardoor te lang door. Hij moet een bedrag van €3000,- terugbetalen, en een boete van €1500,-.

- De boete wordt als niet-passend gezien.
- Deze vindt men (veel) te hoog en onnodig. De overtreding wordt ervaren als *onbewust*; de man lijkt het oprecht te zijn vergeten om door te geven.
- Daarnaast heeft de man vanuit moeilijke omstandigheden verschillende stappen in de goede richting gezet waarmee hij weer lijkt te participeren in de maatschappij. Hier is bewondering voor.
- De verwachting is dat de *impact* van de boete op het leven van de man, zeker in combinatie met de terugvordering, (te) groot is. Men acht de kans op een terugval van deze man reëel. En daarmee zou de maatschappij wellicht op nog hogere kosten worden gejaagd.
- Alternatief: eventueel een boete tussen de €50-100 als signaal.

“Hij doet net weer mee met de maatschappij, dat is heel knap. Die €3000 terugbetalen is logisch maar dan ook nog eens een boete? Dan is hij misschien weer terug bij af.

“Terugbetalen is al genoeg straf voor hem. Hij is net weer back on track.

“€1500 voor iets niet op tijd doorgeven? Dat is wel heel erg hoog. Misschien €85 zodat hij wel weet het niet kan.

Casus: fout in AIO-aanvraag

Een vrouw krijgt AOW maar haar AOW is niet volledig omdat ze niet altijd in Nederland heeft gewoond. Ze kan van haar AOW niet rondkomen.

Ze doet daarom een aanvraag voor aanvullende inkomensondersteuning ouderen (AIO). Bij de aanvraag maakt ze een fout, waardoor de uitkering te hoog is.

Na een maand komt ze erachter dat ze een fout heeft gemaakt in de aanvraag en ze meldt dit bij de SVB. De SVB vordert het te hoge bedrag aan uitkering terug. Omdat ze binnen 60 dagen de fout meldt, geeft de SVB haar daarnaast een waarschuwing.

- De sanctie wordt als passend gezien.
- De vrouw heeft *onbewust* een fout gemaakt en vervolgens haar eigen verantwoordelijkheid genomen door dit bij de SVB aan te geven.
- Er is enige twijfel of een waarschuwing niet te streng is omdat de vrouw het eerlijk heeft aangegeven. Aan de andere kant zijn er respondenten die het vreemd vinden dat ze de fout pas na 60 dagen doorhad terwijl het verkeerd ontvangen bedrag ook al na 30 dagen bekend moest zijn. Toch krijgt ze het voordeel van de twijfel.

“ Zo hoort het te gaan. Ze krijgt geen boete want ze heeft netjes gehandeld.

“ Wel passend, al hoeft een waarschuwing misschien niet eens. Ze is er toch zelf en op tijd mee gekomen?

“ Goed gedaan SVB. Het moet ergens worden geturfd want als het hierna nog een keer gebeurt, kan ze niet meer zeggen dat ze het per ongeluk heeft gedaan.

Casus: naast Wajong extra inkomen

Een vrouw heeft sinds 2012 een Wajong-uitkering.

Een half jaar geleden heeft ze een oud kastje vanuit huis opgeknappt en verkocht via Marktplaats. Dit bracht een leuk geldbedrag op en inmiddels zoekt ze wekelijks in tweedehandswinkels naar meubels die ze opknappt en verkoopt via Marktplaats.

Ze heeft hier in een half jaar tijd ongeveer €2000,- mee verdiend naast haar Wajong-uitkering. Ze heeft dit echter niet doorgegeven aan UWV, terwijl dit wel moest (binnen één week).

UWV komt er achter dat ze bijverdiensten heeft en besluit de Wajong-uitkering deels terug te vorderen (€1400,-) en een boete (€700,-) op te leggen.

- Een boete geven vindt men passend, maar het bedrag vindt men vrij hoog.
- De overtreding gebeurt al maanden en wordt daarmee als *structureel* gezien.
- Daarnaast zou deze vrouw op de hoogte moeten zijn van de regels aangezien ze elke maand haar inkomsten moet opgeven. Daarmee wordt de overtreding ook *bewust* gemaakt. Ze heeft niet haar verantwoordelijkheid genomen dit te melden; UWV moest er zelf achter komen en dat veroordelen respondenten.
- De structurele en bewuste aard van de overtreding zorgen ervoor dat een boete an sich passend is.
- Aan de hoogte is er enige twijfel door verzachtende omstandigheden; iemand in de Wajong heeft het al zwaar en is de uitkering minimaal. Wat bijverdienen door (enigszins) te participeren in de maatschappij wordt gewaardeerd. Zeker oudere respondenten voelen sympathie.
- Alternatief: de helft van het huidige boetebedrag, dus €350,- .

“ Ze moet niet alleen een waarschuwing krijgen want dan stimuleer je ‘baat het niet dan schaadt het niet’. Dan gaat iedereen het proberen.

“ Af en toe een kastje opknappen van mij wel. Maar als dit structureel is, is het een winkeltje en daarmee inkomen. Dan is een boete wel logisch. Misschien iets lager?

“ Wel knap dat ze ondanks haar handicap toch iets kan. Al zal ze zich de ene maand beter voelen dan de andere en daarmee weinig verdienen.

“ De kennis moest aanwezig zijn; ze begint een onderneming en dit klinkt als structureel en te weinig als een hobby.

Casus: passend werk weigeren in de bijstand

Een man en vrouw krijgen allebei een bijstandsuitkering. De man heeft 20 jaar ervaring in de bouw.

Ondanks de grote vraag naar goede vakmensen weigert hij passend werk te accepteren, terwijl hij wel zou kunnen werken.

De gemeente besluit zijn bijstandsuitkering van €850,- per maand met 25% te verlagen.

“Werken is de norm en uitkeringen niet. Deze man moet gewoon aan de slag.

“Als je op de bank gaat liggen chillen dan moet hij zeker aan de slag en is die sanctie heel passend.

“Ik wil wel weten waarom hij weigert. Stel dat hij dan alleen minimum loont ontvangt? Dan wil je wel op zoek naar iets beters. Of is hij mantelzorgers en heeft hij geen tijd over?

“Als het echt passend werk is dat is aangeboden, moet hij dat absoluut doen. Maar als dat niet zo is, twijfel ik over de sanctie.

- De sanctie wordt als redelijk passend gezien.
- Aan de ene kant vinden respondenten dat als je kunt werken, moet je werken. Anders heb je geen recht op een uitkering en voelt dit als een *bewuste* overtreding.
- Maar jongeren die ervaring hebben met handhaving en respondenten met een theoretische opleiding wensen een toelichting aangezien zij zich kunnen indenken waarom hij dit werk weigert. Ze twijfelen of het werk inderdaad passend genoeg is, en of hij in staat is te werken.
- De laatste groep vindt dat de verlaging van 25% te streng omdat de man daarmee misschien onder het bestaansminimum komt, en niet meer kan participeren in de maatschappij. De *impact* kan te groot zijn voor deze man.

Casus: AOW samenwonen niet doorgegeven

Een man krijgt een AOW-uitkering, hij was alleenstaand maar heeft al een tijd een vriendin met wie hij een half jaar geleden samen is gaan wonen.

Hij vergeet dit door te geven aan de SVB, terwijl dit wel moest. De SVB doet een huisbezoek en merkt op dat de man niet alleen woont.

In totaal heeft de man ongeveer €2400,- te veel aan uitkering ontvangen. Dit moet hij terugbetalen en daarnaast krijgt hij een boete van de helft van dit bedrag (€1200,-).

“Dit is wel een heel dure vergissing.
Die boete mag wel een stuk lager.

“Vrijwilligerswerk kan voor
ouderen ook wel een
alternatieve sanctie zijn.
Heeft hij wellicht nog wat
aan.

“Waarom zijn die overheidssystemen niet
aan elkaar gekoppeld? Dan zijn dit soort
fouten toch meteen zichtbaar?

“Stel dat hij Alzheimer heeft?
Dan kan hij er echt niks aan
doen.

“Doen ze echt aan huisbezoeken? Dat
kan ik me niet voorstellen.

- De boete wordt als te hoog ervaren. Een lagere boete of alleen een waarschuwing wordt als meer passend gezien, afhankelijk van met welke argumenten deze man komt.
- Er is discussie over of deze man dit echt is vergeten:
 - Sommigen kunnen zich voorstellen dat de man niet op de hoogte was van de regelgeving en/of zijn hogere leeftijd meespeelt bij vergeetachtigheid of onkunde. Deze mensen denken dat de overtreding *onbewust* is gemaakt.
 - Anderen geven aan – met name oudere respondenten met een praktische opleiding – dat “men hoort dit te weten” en denken dat de man het *bewust* niet heeft doorgegeven. Hij kan het dus niet vergeten zijn.
- De *duur* van de overtreding speelt ook een rol. 6 maanden voelt voor velen als een te lange periode om te vergeten om iets door te geven. Daarmee is de man zich bewust van de situatie. Dan moet streng worden gesanctioneerd. Men is coulant over 1 à 2 maanden te laat doorgeven, eventueel wanneer de man deze maanden nog als een proefperiode voor het samenwonen zag. Dan is een waarschuwing voldoende.
- Toch vinden ook diegenen die de overtreding als bewust ervaren de boete te hoog. Het is geen zware overtreding in vergelijking met het plegen van fraude, en ook de leeftijd van de man ziet men als verzachtende omstandigheid.
- Een boete is wel passend als signaal “want anders kan iedereen het proberen”. 25% boete vindt men dan logischer.

Casus: onvoldoende sollicitatieactiviteiten WW

Een vrouw raakt werkloos en heeft onvoldoende sollicitatieactiviteiten gedaan.

UWV legt haar een maatregel op waarbij 4 maanden 25% van haar WW uitkering wordt ingehouden.

“ Als je een waarschuwing hebt gehad, vind ik het wel terecht. Maar zonder is het wel heel hard zeg. Doen ze dat nu echt?!

“ Het is goed dat ze wordt bestraft, je hebt gewoon je verplichtingen die moet je nakomen. Als je geen sanctie geeft, doet ze het weer.

“ Er moet eerst worden uitgezocht of ze geen mentale klachten heeft. Misschien is ze depressief nadat ze haar baan heeft verloren.

“ Zo moeilijk is solliciteren toch niet? Maar het wordt eigenlijk niet duidelijk wat ze met onvoldoende bedoelen. Een keer te weinig gesolliciteerd? Dan is 4 maanden korten echt veel te zwaar.

- De sanctie wordt als te zwaar gezien. Zeker wanneer dit zonder waarschuwing wordt toegepast.
- Men vindt wel dat de vrouw de overtreding *bewust* heeft gemaakt want wanneer je in de WW komt word je goed op de hoogte gebracht van je verplichtingen. Je moet hier in principe je eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen en solliciteren.
- Maar met name jongeren met ervaring met sociale zekerheid vragen zich af waarom de vrouw niet heeft gesolliciteerd en vinden dat haar verhaal gehoord moet worden. Misschien zijn er zware omstandigheden die haar belemmeren. Ook kan werkloos raken veel impact op de mentale gezondheid hebben.
- De *impact* van de sanctie op de vrouw vinden respondenten te zwaar. 25% korting op je WW is te veel en zeker wanneer dit voor 4 maanden is.
- Liever zien ze eerst een waarschuwing of voor 1 maand 25% van haar WW-uitkering inhouden. En als ze weigert te solliciteren de duur van de korting maandelijks verlengen.

Casus: man misdraagt met mes bij UWV

Een man misdraagt zich bij het kantoor van UWV. Hij bedreigt de medewerker met een mes en scheldt nog een andere medewerker uit.

Huidige situatie: UWV besluit hierop de uitkering voor 3 maanden stop te zetten en doet aangifte bij het Openbaar Ministerie.

Beoogde situatie: Er wordt aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie, waarmee de afhandeling overgaat naar het strafrecht.

“ Als die uitkering stoppen niet krachtig genoeg is; wat laat je dan nog meer toe?

“ UWV mag niet op de stoel van de rechter zitten. Dus alleen naar het OM en niet zijn uitkering stoppen.

“ Jaagt dit die man niet verder de shit in? En wordt hij een gevaar voor ons op straat? Dan zijn we nog verder van huis en het kost de samenleving ook nog eens meer.

- De huidige sanctie wordt als niet passend gezien.
- Over het algemeen vindt men dat UWV niet op de stoel van de rechter mag zitten door de uitkering te stoppen. Het Openbaar Ministerie is hier aan zet om een straf/sanctie te bepalen.
- Bovendien verwachten respondenten dat het stoppen van de uitkering te veel *impact* op de man zal hebben en hierdoor zijn participatie in de maatschappij wordt belemmerd. Sterker nog, men is bang dat de man nog veel gevaarlijker voor de maatschappij kan worden en (algemene) veiligheid in het gedrang komt.
- De beoogde situatie vindt men wel passend.
- Maar er is wel behoefte aan een sanctie met een signaalfunctie naar de man en maatschappij: het moet duidelijk zijn dat deze actie met een mes niet kan. Welke sanctie dan passend is vindt men lastig om te bepalen.

Casus: naast WIA een eigen bedrijf begonnen

Een man ontvangt reeds enkele jaren een WIA-uitkering. UWV is erachter gekomen dat de man naast zijn uitkering enkele jaren geleden een eigen bedrijf is begonnen. De inkomsten uit zijn bedrijf heeft hij niet doorgegeven.

UWV is hier via een melding achter gekomen. In totaal is er €40.000,- euro te veel aan uitkering ontvangen.

Huidige situatie: UWV vordert dit bedrag terug en legt een boete van €20.000,- op (dat is 50% van het benadelingsbedrag).

Beoogde situatie: UWV vordert dit bedrag terug en legt de maximale boete op van €4.500,- euro.

Hij mag een hoge boete betalen want dit is echt stelen van de UWV en daarmee van ons.

Laat 'm voelen dat hij fout zit. Deze fraude is duidelijk zijn eigen schuld.

Dit is bewust de boel bedonderen. Maar het gaat er ook om wat hij ermee heeft verdiend, en dan een boete naar rato.

Die €4500 is maximaal, dus kan nog minder? Dan wordt extra bijverdienen naast de WIA te aantrekkelijk.

- De sanctie wordt als redelijk passend gezien; een (flinke) boete moet maar dit boetebedrag is wel vrij hoog.
- Er is een sterke consensus dat de man *bewust* heeft gefraudeerd. Hij moet weten dat hij met een WIA-uitkering dit niet mag doen. Daarnaast blijkt hij geen recht te hebben op de WIA want hij kan wel degelijk werken. Hier moet strikt op gehandeld worden met een hoge boete.
- Omdat er sprake is van een lange *duur* van de overtreding vindt men ook dat UWV streng mag zijn met de sanctie.
- Toch zijn er wel twijfels of de *impact* niet te groot is op de man wanneer hij €60.000 moet terugbetalen. Zit hij dan niet helemaal aan de grond?
- De beoogde sanctie is wat te mager vanwege het woord 'maximaal'; het zou dus nog een lager boetebedrag kunnen zijn en dat vindt men te weinig boete. Een overtreder moet zijn fout wel echt voelen.

Casus: WW en zwart werken

Een vrouw ontvangt een WW-uitkering. Ze heeft gedurende 2 maanden af en toe meegeholpen in de bakkerij van haar ouders en daarmee in totaal €1000 verdiend. Dit waren zwarte inkomsten, waardoor deze niet automatisch zijn doorgegeven aan UWV.

Tijdens een gesprek komt UWV hier achter. De vrouw verklaart niet te hebben geweten dat ze dit moest doorgeven.

UWV vordert het te veel ontvangen bedrag aan uitkering terug (€700,-) en legt een boete op van €350,- (dat is 50% van het benadelingsbedrag).

Beoogde situatie: UWV vordert het te veel ontvangen bedrag aan uitkering terug (€700,-) en geeft de mevrouw een waarschuwing.

Het is wel lastig, ze helpt haar ouders en je weet niet of ze wel rond kan komen van haar WW.

Als je WW krijgt dan weet je gewoon dat dit niet kan. En zwart werken al helemaal niet. Ik kan me niet voorstellen dat ze dit echt niet wist.

Als je eerlijk in een gesprek aangeeft dat je hebt bijverdiend dan heb je het niet geweten. Een kleine boete is dan wel op z'n plaats want anders gaan anderen het gewoon proberen.

- De boete wordt als te hoog gezien.
- Er is discussie over of deze vrouw zich wel of niet *bewust* was van dat ze in overtreding was. Er is twijfel over haar verhaal. Sommigen denken dat wanneer men WW krijgt, men sowieso goed op de hoogte is van de regelgeving. In dit licht zou deze vrouw *bewust* de overtreding hebben gemaakt. Deze overtuiging hebben vooral ouderen met ervaring met sociale zekerheid. En zwart werken mag al helemaal niet volgens hen dus een boete is zeer gepast. Anderen vinden het geloofwaardig dat de overtreding onbewust is omdat de vrouw het zwart werken heeft aangegeven bij een gesprek met UWV. Dan vinden zij een boete onnodig.
- Tegelijkertijd lijkt de *duur* van haar overtreding kort. Daarmee lijkt de bijverdienste te incidenteel voor een boete van €350,-. Al met al neigt men naar een lagere boete.
- Ook zijn er verzachtende omstandigheden die mee kunnen worden genomen: de vrouw helpt haar ouders die haar kennelijk nodig hebben, en wellicht is haar WW zo laag dat ze extra geld nodig heeft (zeker in tijden van inflatie).
- De beoogde situatie vindt men niet passend want de vrouw mag wel een boete krijgen als signaal.



Conclusies & aandachtspunten





Bij de handhaving van sociale zekerheid moet volgens respondenten rechtvaardigheid het vertrekpunt zijn. Hun grondhouding is hierbij strikt: regel is regel.

Respondenten zijn unaniem over de terugvordering van onterecht verkregen gelden. Terugvordering dient te allen tijden plaats te vinden en ondersteunt daarmee de behoefte aan rechtvaardigheid: *ons gemeenschapsgeld behoorde niet toe aan de overtreder en moet terug.*

Echter, bij de uitvoering van een mogelijke sanctie dient de menselijke maat te worden toegepast. Dan moet er worden gekeken naar de persoonlijke context van de overtreder en in hoeverre de sanctie proportioneel is. Dit ondersteunt ook de behoefte aan rechtvaardigheid.

Ondersteunende conclusies 1/2

Sterke consensus over handhavingsbeleid

- De onderzoeksdoelgroepen hebben dezelfde grondhouding ten aanzien van handhaving van sociale zekerheid: regel is regel, en vervolgens moet er gesanctioneerd worden met een menselijke maat.
- Er zijn wel lichte verschillen tussen de groepen: praktisch opgeleiden wensen strengere sancties terwijl theoretisch opgeleiden bij sanctioneren meer rekening houden met de impact op de overtreder.

Een rechtvaardige overheid vormt de blauwdruk voor een rechtvaardige handhaving

- De overheid dient altijd rechtvaardigheid als uitgangspunt te hebben wanneer deze de sociale zekerheid handhaaft.
- Een rechtvaardige overheid kent de volgende pijlers die bij de handhaving in acht moeten worden genomen:
 - *Betrouwbaarheid*: men moet een overheid altijd kunnen vertrouwen en op kunnen bouwen.
 - *Gelijke behandeling*: iedereen in Nederland heeft het recht om gelijk behandeld te worden.
 - *Geïnformeerde burgers*: burgers hebben het recht om preventief, helder en eenduidig voorgelicht te zijn over wetten en regels.
 - *Burgers moeten gehoord kunnen worden*: een overtreding moet persoonlijk kunnen worden toegelicht.
 - *Eerlijke verdeling overheidsgeld*: wie recht heeft op een uitkering krijgt dat, wie geen recht heeft krijgt dat geld niet.
- Bovenstaande pijlers gelden zowel voor UWV, de SVB en de gemeentes. Verschillen tussen deze instanties in beleid en uitvoering van handhaving worden niet begrepen en niet geaccepteerd.

Ondersteunende conclusies 2/2

Verschillende factoren van invloed op passend sanctioneren

- De menselijke maat zou leidend moeten zijn bij sanctioneren: een sanctie moet aansluiten op iemands persoonlijke omstandigheden en de achtergrond van de overtreding. Hierbij zou iedereen het recht moeten hebben om een toelichting te kunnen geven. Dit draagt ook bij aan een gevoel van rechtvaardigheid. Automatische korten of boeten wordt daarom als niet passend en onrechtvaardig gezien.
- Passend sanctioneren doet een overheid door rekening te houden met de volgende factoren:
 - De meest bepalende factor is of er sprake is van een bewuste of onbewuste overtreding. Bij een bewuste overtreding moet er streng gesanctioneerd worden; bij een onbewuste overtreding dient een overheid coulanter te zijn.
 - Frequentie van de overtreding: is het de eerste keer, dan kan een overheid een minder strenge sanctie toepassen. Maakt men vaker dezelfde overtreding, dan is er volgens respondenten sprake van een bewuste actie en moet een overheid strikt handelen.
 - Duur van de overtreding: hoe langer de overtreding duurt, hoe groter men de kans acht dat deze bewust is gemaakt.
 - Impact op overtreder: een sanctie moet proportioneel zijn door rekening te houden met een perspectief op een menswaardig bestaan met een minimum aan inkomen.

- Er is behoefte aan inzicht in welke regels er gelden en aan welke verplichtingen men moet voldoen, en waarom. In de focusgroepen is veel discussie over in hoeverre burgers voldoende op de hoogte zijn van wetten en regels die voor hen van toepassing zijn. Daar zijn sterke twijfels over en is men zelfs bezorgd. Weinig kennis kan namelijk leiden tot fouten en onbewuste overtredingen. Burgers zouden hier beter tegen moeten worden beschermd. Men vindt dat de overheid de plicht heeft burgers hierbij te helpen door (nog) beter preventief te informeren. Hierbij moet informatie aan de volgende eisen voldoen:
 - begrijpelijk op alle niveaus
 - helder en eenduidig
 - ruim op tijd beschikbaar
 - voor iedereen toegankelijk waarbij meerdere communicatiekanalen worden ingezet
 - voldoende duiding waarom deze regels en verplichtingen zijn opgesteld. Dit leidt doorgaans tot meer begrip en mogelijk tot een rechtvaardig(er) gevoel wanneer men het waarom van (bepaalde) wetten en regels weet.
- Burgers vinden dat overtreders de kans moeten hebben hun verhaal te kunnen doen. Vervolgens moet hierop, gecombineerd met de jurisprudentie, de eventuele sanctie wordt bepaald. Er is een duidelijke behoefte dat een toelichtingsgesprek standaard wordt aangeboden.
- Er is wel besef dat de menselijke maat als uitgangspunt bij sanctioneren kan leiden tot willekeur, en daarmee tot een gevoel van onrechtvaardigheid. Dit zou kunnen worden ondervangen door de ambtenaren in kwestie goed te trainen en de juiste expertise te geven. De verwachting is dat ze hiermee (beter) in staat zijn om het persoonlijke verhaal van een overtreder goed te kunnen duiden. Dit vergroot de kans op een rechtvaardig besluit.

Bijlagen



Onderzoekstechnische informatie - kwalitatief

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd op 31 januari in Amersfoort, op 2 februari in Den Bosch, op 6 februari in Zwolle en op 10 februari in Amsterdam.

Methode respondentenselectie

De respondenten zijn geselecteerd door inhouse respondentenselectiebureau M-Select, de community van Motivaction, en partnerbureaus.

Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een incentive ontvangen.

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.

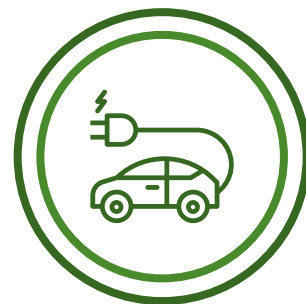
Overige onderzoekstechnische informatie

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

Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt uitsluitend
papier met een FSC-
label

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy