



Een onderzoek naar de relatie tussen
beleidsvervreemding en de bereidheid tot
beleidsimplementatie van de Persoonlijke
Dienstverlening-Werkloosheidswet bij het
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Imane Haddaoui – 434818

Erasmus Universiteit Rotterdam

Masterscriptie Bestuurskunde- Publiek Management

Scriptiebegeleider: Dr. B.R.J. George

Tweede lezer: Dr. J. Grandia

Organisatie: UWV

Directie: Strategie Beleid en Kenniscentrum (SBK)

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie *'Een onderzoek naar de relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie van de Persoonlijke Dienstverlening -Werkloosheidswet bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen'* dat in opdracht van het Strategie Beleid en Kenniscentrum van het UWV tot stand is gekomen. Dit onderzoek is geschreven in het kader van het afstudeertraject van de master Bestuurskunde- Publiek Management aan de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR).

Dit onderzoek is het eindproduct van de opgedane kennis van vier jaar bestuurskunde aan de EUR. Na het komen tot een concreet onderzoeksopzet was de toegang tot respondenten een uitdaging. Op een gegeven moment zag ik door de bomen het bos niet meer. Zoals gebruikelijk kwam na een moeizame opstart ook gemakkelijkere tijden. Dit heeft geresulteerd in een leuke stageperiode, vele leermomenten, persoonlijke groei en uiteindelijk in dit eindproduct.

Allereerst wil ik mijn scriptiebegeleider Bert George bedanken voor zijn tijd en feedback gedurende het proces. Daarnaast wil ik directeur van het Strategie Beleid en Kenniscentrum, Michel Rovers, bedanken voor de mogelijkheid stage te mogen lopen op uw afdeling. In het bijzonder gaat mij dank uit naar Gerhard Hagedoorn, die mij heeft verwelkomd in het team en naar Marinke van de Wetering voor de persoonlijke begeleiding en coaching gesprekken! De afgelopen maanden heb ik een beroep op jullie kunnen doen als ik weer eens vastliep.

Natuurlijk wil ik met name mijn familie en vrienden bedanken voor alle steun en feedback de afgelopen vier studie jaren. Jullie hebben mij onvoorwaardelijk gesteund en gemotiveerd om het beste uit deze tijd te halen. Van het huilen van het lachen met vrienden tijdens het 'studeren' in de universiteitsbibliotheek tijdens de zoveelste tentamenperiode, tot aan het huilen van wanhoop voor een deadline. Alhoewel ik ontzettend blij ben dat mijn studentenperiode binnenkort officieel voorbij is, zal ik deze momenten stiekem missen.

Tot slot wil ik u alvast bedanken voor het nemen van de tijd en moeite om mijn afstudeerscriptie te lezen.

Veel leesplezier!

Imane Haddaoui

HAPPINESS IS



...completing your thesis.

Samenvatting

Probleemstelling

Dit kwantitatieve onderzoek richt zich op de relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie. Met dit onderzoek wordt ernaar gestreefd inzicht te verkrijgen in de relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie van het beleid persoonlijke dienstverlening WW bij het UWV. De relatie tussen deze variabelen wordt aan de hand van de literatuur onderzocht, maar is nog niet empirisch in de huidige context getoetst. Het meten van beleidsvervreemding en de bereidheid van publiek professionals tot beleidsimplementatie is noodzakelijk om negatieve effecten zoals weerstand tegen het beleid en een verminderde bereidheid om het beleid te implementeren te voorkomen, dan wel weg te nemen.

Literatuurstudie

In de literatuurstudie is relevante literatuur uiteengezet waarbij er antwoord is gegeven op de theoretische deelvragen waarin de theorie van zowel beleidsvervreemding als de bereidheid tot beleidsimplementatie is toegelicht. Beleidsvervreemding is een multidimensionaal concept, bestaande uit vijf dimensies: strategische-, tactische en operationele machteloosheid, maatschappelijke- en cliënt zinloosheid (Tummers,2012). De bereidheid is gedefinieerd als *“een positieve gedragsintentie ten aanzien van de implementatie van wijzigingen in de organisatiestructuur, werk of administratief proces, wat resulteert in inspanningen van medewerkers van de organisatie om het veranderproces te steunen en te verbeteren”* (Metselaar, 1997).

Theoretisch kader

In het theoretisch kader zijn de verwachte theoretische relaties aan de hand van vijf hypothesen gepresenteerd. De verwachting is dat alle vijf dimensies van beleidsvervreemding (strategische-machteloosheid, tactische machteloosheid en operationele machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid) negatief correleren met de implementatiebereidheid van professionals.

Onderzoeks-ontwerp en methodologische verantwoording

Dit is een kwantitatief surveyonderzoek. Surveyonderzoek is een geschikte dataverzamelmethode voor kwantitatief onderzoek. Het voordeel van de survey is dat er veel respondenten worden bereikt in relatief korte tijd, tegen lage kosten en brengt de mogelijkheid generaliseerbare uitspraken te doen (Verhoeven, 2007). De survey is uiteindelijk door 320 uitvoerende professionals van het beleid persoonlijke dienstverlening WW ingevuld, waarvan 178 volledige ingevulde surveys. De schalen en items zijn gebaseerd op bestaande, betrouwbare en gevalideerde onderzoeken.

Resultaten & analyse

Uit de multi-lineaire regressieanalyse is gebleken drie van de vijf hypothesen aangenomen kunnen worden. Zo blijkt dat er een negatief significant verband is tussen 1. Tactische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie: dit houdt in dat wanneer professionals tactische machteloosheid ervaren, zij minder bereid zijn het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren. 2. maatschappelijke zinloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie: wanneer professionals maatschappelijke zinloosheid ervaren, zij minder bereid zijn het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren. 3. Cliënt zinloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie: Ook hier geldt wanneer professionals cliënt zinloosheid ervaren, zij minder bereid zijn het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren.

Conclusie

Drie van de vijf dimensies hebben een negatieve invloed op de implementatiebereidheid van professionals. Met tactische machteloosheid ervaren professionals van het UWV- WERKbedrijf dat (het management van) de organisatie hen, als professionals, te weinig betreft bij de uitwerking van het beleid. Dit brengt negatieve gevolgen met zich mee, professionals zijn namelijk minder bereid het beleid te implementeren. Ten tweede blijkt dat de professionals de mate 'zinnigheid' van het beleid dienen in te zien voor zowel de samenleving als de cliënt. Wanneer dit niet wordt ingezien is er sprake van zinloosheid, indien zinloosheid wordt ervaren zijn professionals minder bereid het beleid te implementeren. Voor de uitvoerende professionals van persoonlijke dienstverlening WW is het dus van belang betrokken te worden bij de uitwerking van het beleid binnen de organisatie en om de mate van zinnigheid voor samenleving en cliënt in te zien.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Hoofdstuk 1. Probleemstelling	6
1.1 <i>Inleiding</i>	6
1.2 <i>Empirische context</i>	8
1.3 <i>Doelstelling en vraagstelling</i>	9
1.5 <i>Maatschappelijke relevantie</i>	10
1.6 <i>Wetenschappelijke relevantie</i>	10
1.5 <i>Leeswijzer</i>	11
Hoofdstuk 2 Literatuurstudie	12
2.1 <i>Literatuurselectie</i>	13
2.2 <i>Literatuurstudie Beleidsvervreemding</i>	13
2.2.1 <i>Geschiedenis: Werkvervreemding</i>	13
2.2.2 <i>Beleidsvervreemding: het concept</i>	14
2.2.3 <i>Algemene beleidsvervreemding</i>	18
2.2.4 <i>Mogelijke gevolgen beleidsvervreemding</i>	19
2.3 <i>Literatuurstudie Bereidheid tot Beleidsimplementatie</i>	20
2.3.1 <i>Bereidheid tot beleidsimplementatie: het concept</i>	20
2.3.1 <i>Mogelijke gevolgen bereidheid tot beleidsimplementatie</i>	21
2.4 <i>Conclusie literatuurstudie</i>	21
Hoofdstuk 3 Theoretisch Kader	22
3.1 <i>Hypothesen</i>	23
3.2 <i>Conceptueel model</i>	27
3.3 <i>Conclusie theoretisch kader</i>	28
Hoofdstuk 4. Onderzoeks-ontwerp en methodologische verantwoording	29
4.1 <i>Onderzoeksdesign</i>	29
4.2 <i>Data verzameling</i>	29
4.3 <i>Operationalisering</i>	30
4.4 <i>Data- analyse</i>	33
4.5 <i>Betrouwbaarheid en validiteit</i>	34
Hoofdstuk 5. Resultaten & Analyse	36
5.1 <i>Beschrijvende statistiek</i>	37
5.2 <i>Correlaties</i>	39
5.3 <i>Toetsende statistiek</i>	40
5.4 <i>Conclusie resultaten & analyse</i>	44
Hoofdstuk 6. Conclusies en aanbevelingen	45

6.1	Conclusie	45
6.2	Aanbevelingen.....	48
	Literatuurlijst	49
Bijlagen		51
	<i>Bijlage 1. Wetswijzigingen UWV</i>	51
	<i>Bijlage 2. UWV resultaten 2018</i>	52
	<i>Bijlage 3. Bericht aankondiging onderzoek UWV WERKbedrijf</i>	52
	<i>Bijlage 4. Hermans Single Factor Test</i>	53
	<i>Bijlage 5 Assumpties Regressieanalyse</i>	54
	<i>Bijlage 6. Vragenlijst</i>	56

Hoofdstuk 1. Probleemstelling

1.1 Inleiding

Na de opleiding tot vakkundig professional zetten uitvoerende (semi-) publieke professionals als leraren, artsen en politieagenten zich dagelijks in voor de publieke zaak. Vaak vanuit een passie om inwoners verder te helpen, beter te maken en een steentje bij te dragen aan de maatschappij. Vanuit die hoedanigheid gaan de meeste professionals dan ook het liefst aan de slag.

In de praktijk blijkt echter dat professionals veelvuldig worden geconfronteerd met het implementeren van nieuw beleid waardoor hun werkwijze (weer) moet worden aangepast. De professionals kunnen zich in bepaalde gevallen niet vinden in de doelstellingen en zien weinig tot geen voordelen van het nieuwe beleid dat zij uit dienen te voeren of moeten implementeren (van Engen, 2019). Hier speelt de beperkte toegevoegde waarde voor de samenleving en cliënten een grote rol in, maar ook het gevoel van 'geen invloed hebben' op het beleid waar de professionals zelf in hun dagelijks werk mee aan de slag moeten (Tummers, 2012). Deze trend van aanhoudende introducties van nieuw beleid kan leiden tot beleidsvervreemding (Tummers, 2012).

Uitvoerende (semi-) publieke professionals hebben steeds vaker te maken met beleidsvervreemding (van Engen, 2019). Wanneer professionals zich niet kunnen herkennen in – of identificeren met de doelstellingen van het nieuwe beleid, ontstaat beleidsvervreemding. Dit kan omdat professionals het gevoel hebben geen invloed te hebben op het beleid of zij de toegevoegde waarde van het beleid voor de cliënt of samenleving niet zien (Tummers, 2012).

Dit gevoel resulteert in fenomenen die wij regelmatig in het nieuws zien verschijnen; denk aan stakingen, om bijvoorbeeld een verlaging van de niet houdbare werkdruk, betere werkomstandigheden of een verhoging van de salarissen te realiseren. De meest recente stakingen waar de maatschappij mee werden geconfronteerd waren:

1. Stakingen uit het onderwijs: zo gingen duizenden leraren uit het basis-, middelbaar-, en hoger onderwijs naar Den Haag voor een protestactie. Met de actie hopen zij druk te zetten op de politiek om meer te investeren in het onderwijs en daarmee "dalende leerlingenprestaties en de lerarentekorten" tegen te gaan. Dit heeft ertoe geresulteerd dat vele basis- en middelbare en hogescholen platlagen¹ en leerlingen geen toegang hadden tot onderwijs.
2. Stakingen in het openbaar vervoer: onlangs lag het openbaar vervoer voor 24 uur lang zo goed als plat. Duizenden mensen legden het werk neer voor betere arbeidsomstandigheden en een beter pensioen. Dit had tot gevolg dat tientallen vluchten van Schiphol werden geannuleerd en dat het enorm druk was op de wegen. Studenten van de Erasmus Universiteit werden

¹NRC, 2019. Opgehaald op 28 juni, 2019, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/01/09/aob-roept-landelijke-onderwijsstaking-uit-op-15-maart-a3232342>

tegemoetgekomen door tot drie kwartier te laat te mogen komen in plaats van het gebruikelijke kwartier ².

Professionals kunnen door middel van deze stakingen grote uitdagingen creëren voor overheden en publieke organisaties, omdat deze acties de legitimiteit van beleid kunnen aantasten, resulteren in conflicten of onwenselijke maatschappelijke effecten teweegbrengen (Van Engen, 2019). Des te belangrijker is het om te begrijpen hoe en waarom publieke professionals overheidsbeleid ervaren en op welke wijze zij er vervolgens mee omgaan.

Ook het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) wordt sinds haar oprichting in 2002 regelmatig geconfronteerd met diverse wetwijzigingen en nieuw beleid (zie bijlage 1). UWV-professionals hebben aangegeven dat zij mede door de professionalisering van het UWV ervaren minder ruimte te hebben bij het uitoefenen voor eigen invulling van hun beroep ³. Fred Paling, voorzitter van de Raad van Bestuur erkent dit:

“De keerzijde (van professionalisering) is dat zij het gevoel hebben dat er weinig ruimte is voor een eigen invulling van hun vakmanschap. Het vraagstuk speelt in meerdere domeinen, denk aan de zorg, maar ook UWV’ers zouden graag binnen de gestelde kaders meer vrijheid en ruimte willen in de uitoefening van hun werk” ³

Dit beeld onder werknemers is gestoeld op het concept beleidsvervreemding. De directie wil met de nieuwe koers van ‘vertrouwen in vakmanschap’ kunnen meebewegen. Enerzijds met de politieke opdracht die door de ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt opgesteld en anderzijds wil de UWV haar professionals tegemoetkomen door gehoor te geven aan de oproep van de medewerkers. Het is daarom belangrijk voor de UWV om te onderzoeken of er sprake is van beleidsvervreemding om negatieve effecten te voorkomen en de implementatie van strategie en beleid te laten slagen. Beleidsvervreemding kan aan de hand van een specifiek beleid worden gemeten (Tummers, 2012). Dit onderzoek zal zich richten op het beleid ‘persoonlijke dienstverlening van de werkloosheidswet (WW)’.

Zowel uit het maatschappelijk debat als de wetenschappelijke literatuur (Tummers 2009, 2011, 2012; van Engen 2015, 2019) blijkt dat het verminderen van de afstand tussen beleidsmakers en de uitvoering relevant is voor publieke sectoren waarbij overheden voor het bereiken van maatschappelijke verandering afhankelijk zijn van uitvoerende medewerkers, zoals in het geval van UWV op het gebied van sociale zekerheid het geval is.

De wetenschappelijke literatuur met betrekking tot beleidsvervreemding is vrij recent, dit geldt te meer voor de wetenschappelijke literatuur met betrekking tot de effecten van beleidsvervreemding. Zo is het

² NRC, 2018. Stakingen in het openbaar vervoer. Verkregen op 28 juni, 2019, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/05/28/volg-hier-alles-over-de-stakingen-in-het-openbaar-vervoer-a3961786>

³ UWV Magazine, 2018. Strategie van UWV. Verkregen op 13 mei, 2019, van <https://uwvmagazine.uwv.nl/edities/strategie-van-uwv#edities-strategie-van-uwv>

concept beleidsvervreemding geïntroduceerd door Tummers, Bekkers en Steijn (2009), waarbij een theoretisch raamwerk is ontworpen voor beleidsvervreemding van uitvoerende publieke professionals. Tummers (2012) heeft een meetinstrument ontwikkeld waarbij beleidsvervreemding kan worden gemeten. De introductie van dit meetinstrument heeft ertoe geleid dat er meer aandacht kwam voor beleidsvervreemding. Er is echter nog weinig empirisch onderzoek gedaan naar de invloed van beleidsvervreemding op de bereidheid tot beleidsimplementatie. Er is een behoefte aan meer diepgaande empirische studies van de effecten van beleidsvervreemding op de implementatiebereidheid van professionals binnen verschillende publieke contexten. Voor factoren die de implementatiebereidheid mogelijk beïnvloeden, richt dit onderzoek zich op de dimensies van het concept van beleidsvervreemding.

1.2 Empirische context

1.2.1 *Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen*

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen zoals de WW, WIA, WAO, WAZ, Wazo en Ziektewet en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doet het UWV als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. UWV kan vijf kernfuncties onderscheiden die in afzonderlijke divisies zijn georganiseerd, te weten Klant & Service (K&S), Uitkeren, Gegevensdiensten, WERKbedrijf en Sociaal Medische Zaken (SMZ)⁴. Sinds de oprichting van het UWV heeft het UWV met meerdere structuur- en wetswijzigingen te maken gehad (Zie bijlage 1 om de belangrijkste structuur en wetswijzigingen te zien waar het UWV mee te maken heeft gehad). Dit maakt dat publieke uitvoerders met grote beleidsveranderingen te maken krijgen.

Het onderzoek is in opdracht van het Strategie Beleid en Kenniscentrum (SBK) uitgevoerd binnen het UWV WERKbedrijf. Het Werkbedrijf is een van de vijf divisies van het UWV en houdt zich bezig met arbeidsbemiddeling en re-integratie. Het WERKbedrijf richt zich primair op werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en op werkgevers die deze werkzoekenden willen aannemen. Dit doen zij in samenwerking met arbeidsmarktpartners als gemeenten, werkgevers en uitzendbureaus. Het UWV- WERKbedrijf heeft elf districten die tezamen vijfendertig arbeidsmarktregio's aansturen⁵.

1.2.2 *Persoonlijke dienstverlening*

De relatie tussen beleidsvervreemding en de implementatiebereidheid van professionals zal worden getoetst aan de hand van 'Persoonlijke dienstverlening WW'. Per januari 2019 heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) structureel € 70 miljoen vrijgemaakt voor het versterken van persoonlijke dienstverlening'. Met deze investering kan UWV de aanvullende persoonlijke dienstverlening naast WW'ers met een matige arbeidsmarktpositie, ook bieden aan WW'ers met een

⁴ UWV, (z.d.). Wat is UWV? Vergrepen op 8 juni, 2019, van <https://www.uwv.nl/overuwv/wat-is-uwv/organisatie/detail/onderdelen/werkbedrijf>

zwakke arbeidsmarktpositie⁵. Met dit beleid vraagt UWV een forse inspanning van haar werknemers per januari 2019. Zo was er in de laatste maanden van 2018, als gevolg van de aangescherpte aanpak en gerichte sturing, al sprake van een aanzienlijke stijging in de geleverde dienstverlening².

Met de bovenstaande inzichten in acht genomen te hebben, richt dit kwantitatieve onderzoek zich op de relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie. Met dit onderzoek wordt ernaar gestreefd inzicht te verkrijgen in de relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW bij het UWV. De relatie tussen deze variabelen wordt aan de hand van de literatuur onderzocht, maar is nog niet empirisch in de huidige context getoetst. Het meten van beleidsvervreemding en de bereidheid van publiek professionals tot beleidsimplementatie is noodzakelijk om negatieve effecten zoals weerstand tegen het beleid en een verminderde bereidheid om het beleid te implementeren te voorkomen, dan wel weg te nemen.

1.3 Doelstelling en vraagstelling

Het doel van dit onderzoek heeft zowel een wetenschappelijk als praktisch element. Het specifieke doel van dit onderzoek luidt als volgt: De relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie onder uitvoerende professionals van WW-persoonlijke dienstverlening bij het UWV inzichtelijk maken. Dit inzicht wordt getracht te bereiken door het afnemen van een kwantitatief vragenlijstonderzoek onder uitvoerende professionals van het UWV. Met het inzicht uit de empirische bevindingen kan worden gewerkt aan concrete aanbevelingen. Het bovenstaande heeft geleid tot de volgende centrale vraagstelling:

Wat is de invloed van beleidsvervreemding op de bereidheid van uitvoerende professionals van het UWV WERKbedrijf om het beleid 'WW- Persoonlijke Dienstverlening' te implementeren?

De centrale vraagstelling wordt ondersteund door de volgende vier deelvragen:

1. *Wat zegt de literatuur over beleidsvervreemding?*
Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is het belangrijk theoretische inzicht te verwerven omtrent beleidsvervreemding.
2. *Wat zegt de literatuur over bereidheid tot beleidsimplementatie?*
Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is het belangrijk theoretische inzicht te verwerven omtrent bereidheid tot beleidsimplementatie.
3. *Wat is de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en bereidheid tot beleidsimplementatie?*

⁵ Rijksoverheid, 2018. Kamerbrief Dienstverlening naar werk. Verkregen op 23 april, 2019, van <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/documenten/kamerstukken/2018/07/05/kamerbrief-dienstverlening-naar-werk>

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is het belangrijk vast te stellen wat de theoretische relatie is tussen de variabelen.

4. *Wordt de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie in de context van WW-persoonlijke dienstverlening bij het UWV bevestigd?*

Om de hoofdvraag volledig te kunnen beantwoorden moet er een vergelijking worden gemaakt tussen de empirische verbindingen en de verwachte theoretische relaties.

1.5 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek is om een aantal redenen maatschappelijk relevant. Zo vergaart het UWV met haar taak een unieke positie in de Nederlandse samenleving. UWV is verantwoordelijk voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dit doet het UWV als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het Nederlands socialezekerheidsstelsel garandeert dat mensen die zelf niet in hun inkomen kunnen voorzien, een uitkering krijgen. Maar UWV is ook poortwachter van de sociale zekerheid. Dat betekent dat UWV elke keer opnieuw keuzes moeten maken in de balans tussen dienstverlening, controle, handhaving en geld⁶. Mede door de grote maatschappelijke gevolgen die problemen bij het UWV teweeg zouden kunnen brengen, ligt het UWV de afgelopen tijd onder een vergrootglas van de media (De Telegraaf, 2019; Trouw, 2019; NRC, 2019; Volkskrant, 2019).

SZW en UWV willen met WW- persoonlijke dienstverlening werkzoekenden beter laten uitstromen naar werk. Indien er sprake is van beleidsvervreemding sluit het gedrag van publieke professionals bij beleidsimplementatie niet per definitie aan bij de ambities van politici en beleidsmakers. In dit geval zou dit negatieve gevolgen kunnen hebben voor mensen die een uitkering ontvangen van het UWV, een ziekte- of arbeidsongeschiktheid beoordeling krijgen of voor de bemiddeling van uitstroom naar werk. Het is daardoor belangrijk om inzicht te krijgen in hoe het beleid WW-persoonlijke dienstverlening door de publieke professionals wordt ervaren en wat de relatie is met bereidheid tot beleidsimplementatie. Dit is relevant, omdat bereidheid van cruciaal belang is om weerstand te voorkomen en uiteindelijk echt te kunnen veranderen (Higgs en Rowland, 2005). Het concept beleidsvervreemding kan dus een waardevolle bijdrage leveren aan het debat over professionals in de publieke sector in zijn algemeenheid en voor het UWV in dit onderzoek in het bijzonder, wanneer empirisch onderzocht. Met de onderzoeksresultaten kunnen beleidsmakers en publieke managers in de toekomst (meer) rekening houden met de publieke professionals bij het vormen van nieuw beleid.

1.6 Wetenschappelijke relevantie

Over de invloed van beleidsvervreemding bij het implementeren van grote beleidsveranderingen bij ZBO's is nog weinig bekend. Zoals eerder benoemd is het concept 'beleidsvervreemding' in 2009 voor het eerst in een publieke context geïntroduceerd door Tummers, Bekkers en Steijn (2009). Echter lag de focus van het onderzoek van Tummers, Bekkers en Steijn (2009) op het ontwerpen van een

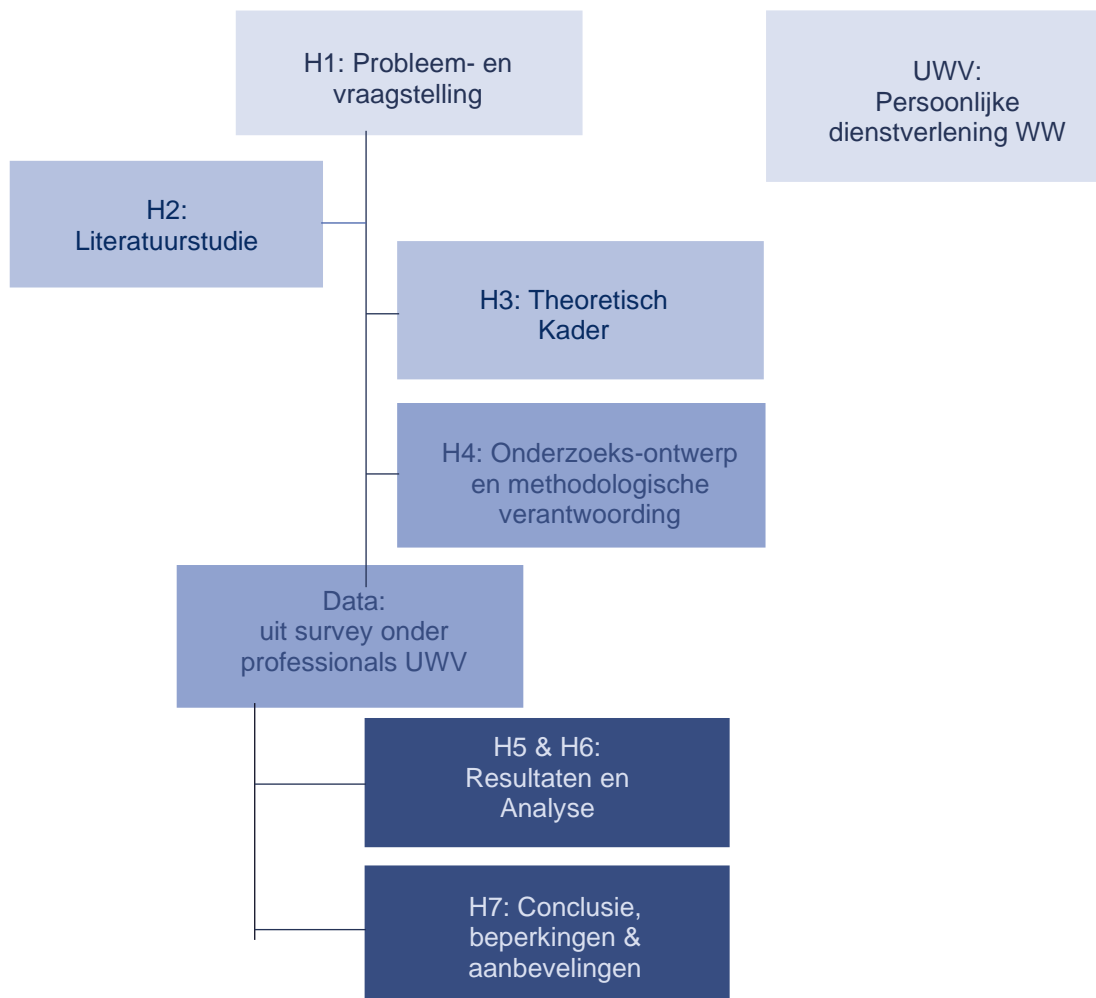
⁶ UWV (2019). UWV-jaarsverslag 2018. Opgehaald van https://jaarsverslag.uwv.nl/FbContent.ashx/pub_1001/downloads/v190415122534/UWV-Jaarsverslag-2018.pdf

theoretisch raamwerk van beleidsvervreemding. Zij wilden een theoretische bijdrage leveren van beleidsvervreemding aan het debat over de rol van professionals in de publieke sector (Tummers et al, 2009). Tot de conclusie behoort dat het concept beleidsvervreemding een waardevolle bijdrage kan vormen aan het debat over professionals in de publieke sector mits empirisch onderzocht. Zo behoort tot de aanbevelingen om de effecten van beleidsvervreemding te onderzoeken. Dit onderzoek levert hier een bijdrage aan, omdat het beleidsvervreemding als onafhankelijke variabele neemt en onderzoekt of een hoge mate van vervreemding van een nieuw beleid werkelijk resulteert in minder beleidsimplementatiebereidheid. Dit onderzoek bouwt deels voort op het eerdere onderzoek van Tummers e.a. (2009) 'Beleidsvervreemding van publieke professionals'. Zo is het relevant om nu, tien jaar later, empirisch te onderzoeken of er nog sprake is van beleidsvervreemding binnen de huidige context van het UWV en de effecten te meten. Het onderzoek is tevens wetenschappelijk relevant omdat de verandermanagementliteratuur nog weinig empirisch in een publieke context is onderzocht. Veel verandermanagementliteratuur richt zich vooral op veranderingen in de private sector. In dit onderzoek meten we de ervaringen van de professionals over de totstandkoming en toegevoegde waarde van beleid in relatie met de implementatiebereidheid. Deze relatie kan relevant zijn voor steun of juist weerstand tegen beleid (Higgs & Rowland, 2005; Armenakis & Harris, 2009). Alhoewel de street-level bureaucraten literatuur de cruciale rol van uitvoerende professionals bij beleidsimplementatie erkent (Lipsky, 1980; Bekkers et al, 2007), doet de bestuurskundige literatuur nog te weinig om dit perspectief naar de voorgrond te brengen (van Engen, 2019).

Daarnaast is het een belangrijk doel van dit onderzoek een bijdrage te leveren aan de validatie van de door Tummers (2012) ontwikkelde framework te toetsen in een andere context dan de context van de door Tummers uitgevoerde onderzoek. Zo benadrukt Tummers dat het belangrijk is om de schaal te toetsen in andere contexten om de validiteit vast te stellen.

1.5 Leeswijzer

In Hoofdstuk 1 is zojuist de aanleiding van het onderzoek beschreven, hierin is het concept 'beleidsvervreemding' kort toegelicht en gekoppeld aan wetenschappelijke literatuur. Vervolgens is de doel en vraagstelling van het onderzoek omschreven. Na de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie wordt hoofdstuk 1 afgesloten met deze leeswijzer. In hoofdstuk 2 volgt de literatuurstudie. In de literatuurstudie worden relevante theorieën toegelicht. Het gaat daarbij vooral om het uiteenzetten van de literatuur: wat is beleidsvervreemding, wat houdt de bereidheid tot beleidsimplementatie in? In hoofdstuk 3 volgt het theoretisch kader. In het theoretisch kader worden de verwachte theoretische relaties gepresenteerd. Deze theoretische relaties worden gepresenteerd in hypothesen en in een conceptueel model. In hoofdstuk 4 wordt allereerst de empirische context toegelicht. Daarnaast wordt de onderzoeksmethodiek toegelicht, hier wordt ingegaan op het onderzoeksdesign, vervolgd door de onderzoeksmethoden en de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. In hoofdstuk 5 volgen de onderzoeksresultaten, daarop volgt een analyse van de onderzoeksresultaten in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 wordt in de conclusies concreet antwoord gegeven op de hoofdvraag. Dit onderzoeksrapport wordt in hoofdstuk 7 afgesloten met de aanbevelingen (Zie figuur 1 voor een grafische weergave van de opbouw van het onderzoek).



Figuur 1. Grafische weergave opbouw.

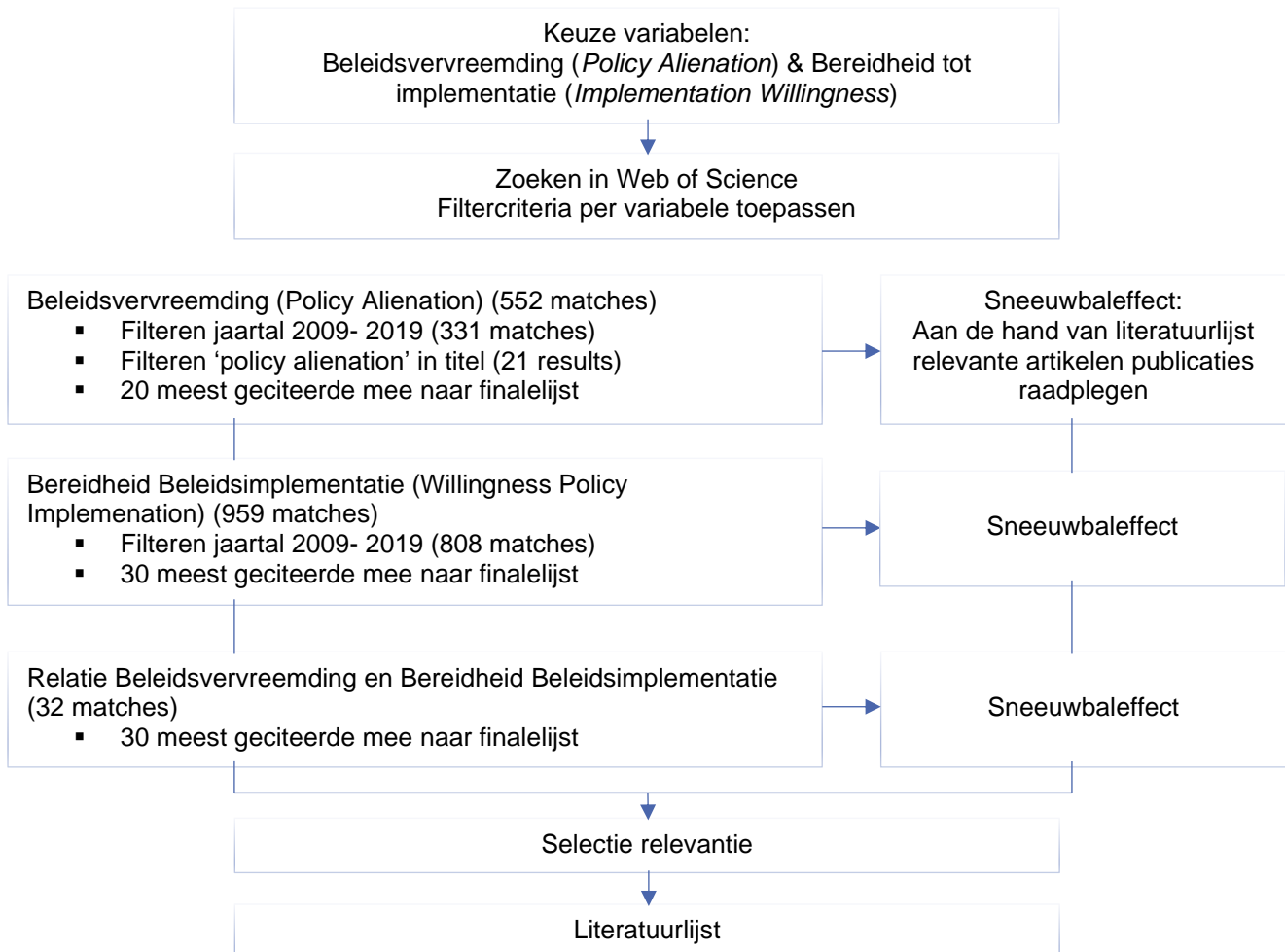
Hoofdstuk 2 Literatuurstudie

In dit hoofdstuk worden relevante literatuur uiteengezet. Welke actuele theorieën zijn er te vinden in de context van beleidsvervreemding en bereidheid tot beleidsimplementatie? Deze theorieën generen als bouwstenen waar dit deductieve onderzoek op zal voortbouwen. In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de theoretische deelvragen waarin de theorie van zowel beleidsvervreemding als bereidheid tot beleidsimplementatie zal worden toegelicht. De volgende vragen zullen worden beantwoord:

1. *Wat zegt de literatuur over beleidsvervreemding?*
2. *Wat zegt de literatuur over bereidheid tot beleidsimplementatie?*

2.1 Literatuurselectie

In deze paragraaf zal de literatuurselectie van dit onderzoek worden gepresenteerd. Alle wetenschappelijke literatuur is gezocht via Web of Science. Web of Science is een wetenschappelijke citatiedatabank waarbij wetenschappelijke literatuur kan worden gezocht. In figuur 2 is de literatuurselectie van dit onderzoek schematisch weergegeven.



Figuur 2. Literatuurselectie.

2.2 Literatuurstudie Beleidsvervreemding

2.2.1 Geschiedenis: Werkvervreemding

De oorsprong van het concept van 'vervreemding' is afkomstig van Marx. Geïnspireerd door de Duitse filosoof Georg Hegel, introduceerde Karl Marx (1844/1996) het concept '*vervreemding*' in de negentiende eeuw. Vervreemding werd veelal toegepast in een economische context. Marx beschrijft hoe werknemers in een kapitalistische samenleving vervreemd raken van het werk dat zij uitvoeren. Als gevolg hiervan concretiseerde Marx (1844/1961) vervreemding naar '*werkvervreemding*'. Werkvervreemding wordt gezien als de voorloper van beleidsvervreemding. Marx concentreerde zich in zijn literatuur op '*objectieve werkvervreemding*'. Objectieve werkvervreemding refereert naar 'de vervreemding die werknemers ervaren als gevolg van het niet beschikken van productiemiddelen of het niet beschikken over het eindproduct' (Marx 1996, Tummers, Bekkers, van Thiel & Steijn, 2015). Werknemers voelen zich objectief vervreemd als zij de wijze van productie niet kunnen toe-eigenen.

Objectieve werkvervreemding zou volgens Marx leiden tot een 'subjectieve realiteit', professionals zouden zich niet meer herkennen in de werkzaamheden of zelfs in zichzelf. Sociologen, bestuurskundigen en andere sociale wetenschappers bouwden op Marx' concept van werkvervreemding voort in verschillende studies (Tummers, 2012), zo ook Lipsky.

Lipsky (1980) kijkt door een lens vanuit de publieke dienstverlening naar het concept van vervreemding. Publieke uitvoerende professionals die in de frontlinie het dichtst bij de doelgroep van beleid staan worden street-level bureaucraten genoemd, ook wel publieke professionals en frontliniemedewerkers. Denk hierbij aan politieagenten, leraren, maatschappelijk werkers, zorgverleners en andere dienstverlenende beroepen waarvoor overheidsbeleid is opgesteld (Lipsky, 1980). Lipsky definieert vervreemding als 'een concept dat de relatie van werknemers tot hun werk samenvat'. Lipsky stelt dat het werk van street-level bureaucraten automatisch 'vervreemd werk' is. Hij ontleed vervreemding in drie dimensies: vervreemding heeft betrekking op de mate waarin een professional beslissingen maakt betreft het werk, de mate van controle die een professional heeft over hoe het werk is vormgegeven en de mate van invloed op de dispositie van het werk. Lipsky (1980) benadrukt de '*discretie*' van street-level bureaucraten. *Discretie* refereert naar de mate van vrijheid die een frontliniemedewerker heeft bij het uitvoeren van zijn of haar taken. In de literatuur wordt er veelal een vergelijking gemaakt tussen beleidsvervreemding en discrete. Beleidsvervreemding onderscheidt zich echter van discretie, omdat discretie één van de sub-dimensies van beleidsvervreemding is als de tegenhanger van operationele machteloosheid. Indien er sprake is van volledige discretie, is er geen sprake van operationele machteloosheid en vice versa.

Naar aanleiding van de verschillende studies en daarmee definities van vervreemding heeft Seeman (1959) het vervreemdingsconcept in vijf dimensies uiteengezet. Seeman (1959) onderscheidt de volgende vijf dimensies van vervreemding: machteloosheid, betekenisloosheid, normloosheid, sociale isolatie en zelfvervreemding. Deze dimensies worden vandaag de dag nog in diverse studies naar vervreemding meegenomen.

In deze studie wordt er gefocust op het concept 'beleidsvervreemding'. Beleidsvervreemding onderscheidt zich van werkvervreemding door zich te focussen op problemen die voortvloeien bij het implementeren van specifiek beleid, terwijl werkvervreemding zich focust op problemen die betrekking hebben tot de baan zelf. Beleidsvervreemding is net als werkvervreemding een multidimensionaal concept (Tummers et al, 2015).

2.2.2 Beleidsvervreemding: het concept

Het concept beleidsvervreemding is in 2009 voor het eerst geïntroduceerd in een publieke context door Tummers, Bekkers en Steijn (2009). De aanleiding hiertoe was dat zij de ervaringen van frontliniemedewerkers met specifiek overheidsbeleid wilden analyseren. Tummers, Bekkers en Steijn (2009) definiëren beleidsvervreemding als 'een algemene cognitieve staat van psychologische ontkoppeling met het *beleid*, in dit geval van de publieke professional die het beleid uitvoert'. In een publieke context heeft beleidsvervreemding betrekking tot 'de mate waarin een professional met een directe 'klantverantwoordelijkheid' zich niet kan identificeren met (van hogerhand) opgelegd beleid'.

Oftewel: 'Identificeren publieke professionals zich met het hoger opgelegd beleid'? Op het moment dat dit niet zo is, kunnen medewerkers zich van het beleid vervreemden. Beleidsvervreemding kan leiden tot weestand om het beleid te implementeren. Tummers (2012) stelt dat beleidsvervreemding negatieve gevolgen kan hebben voor de waardering en uitvoering van werk. Beleidsvervreemding wordt door de auteurs gezien als een multidimensionaal construct. Om beleidsvervreemding te meten is het concept in verschillende dimensies en sub-dimensies uiteengezet. Zo wordt het onderscheid gemaakt tussen machteloosheid en zinloosheid.

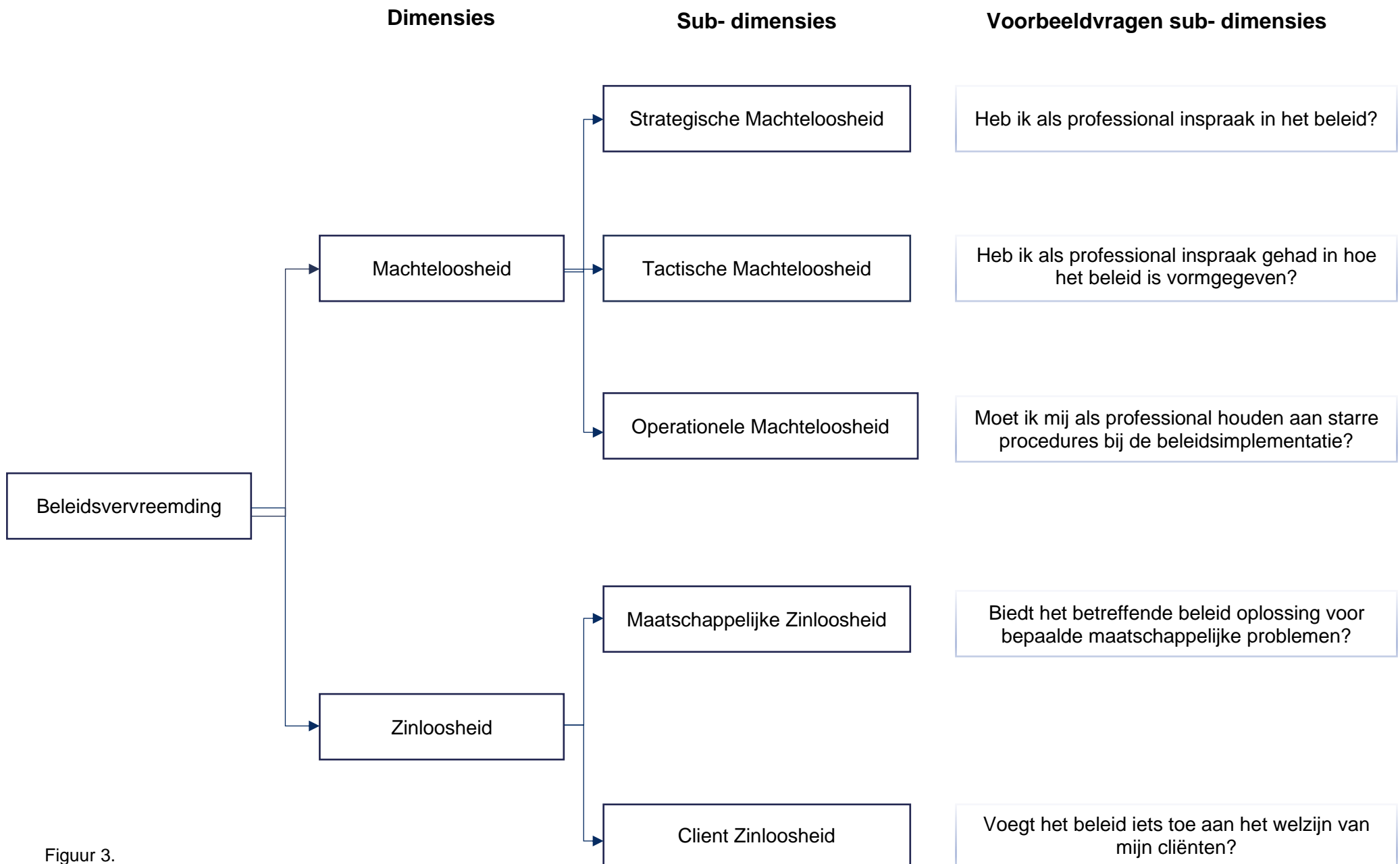
Machteloosheid

Machteloosheid heeft betrekking op de mate van invloed dat door publieke professionals wordt ervaren op het beleidsprogramma dat zij moeten uitvoeren. Professionals kunnen zich machteloos voelen als zij het gevoel hebben dat zij geen invloed hebben op de beleidsontwikkeling. Tummers (2012) onderscheid machteloosheid op drie niveaus: strategische machteloosheid, tactische machteloosheid en operationele machteloosheid. *Strategische machteloosheid* refereert naar 'de mate van waargenomen invloed van de publieke professional op de beleidsinhoud, zoals vastgesteld in wet en regelgeving'. Heeft de professional inspraak in het beleid? Zo kan een hoge strategische machteloosheid ontstaan bij nieuwe beleid waarbij uitvoerende professionals niet bij beleidsvorming zijn betrokken. *Tactische machteloosheid* refereert naar 'de waargenomen invloed van de professional op de manier hoe de organisatie het beleid implementeert'. Zo kan het tot tactische machteloosheid leiden als de professional ervaart dat beleidsdoelen worden omgezet naar prestatiedoelen die zij moeten bereiken. Gevolg hiervan kan zijn dat aandacht op output komt te liggen in plaats van outcome en dus op maatschappelijke resultaten. Tactische machteloosheid kan worden weggelaten indien professionals invloed kunnen uitoefenen op het uitvoeringsprogramma. Dit kan door de professionals te betrekken bij de implementatie door het inrichten voor werkgroepen of bijeenkomsten waarin de professionals kunnen participeren. Des te meer professionals ervaren dat zij het besluitvormingsproces van het beleid in de organisatie kunnen beïnvloeden, des te minder zij tactische machteloosheid ervaren. Tot slot *operationele machteloosheid*. Operationele machteloosheid slaat op 'de waargenomen invloed van professionals op de manier waarop zij zelf het beleid kunnen uitvoeren', ook wel beleidsdiscretie. Moet de professional zich aan starre procedures houden bij de beleidsimplementatie? Hoe meer waargenomen beleidsvrijheid professionals ervaren gedurende de beleidsimplementatie, hoe lager de operationele machteloosheid (Tummers, 2012).

Zinloosheid

Zinloosheid verwijst naar 'de perceptie van de professional met betrekking tot de waarde-toevoeging van het beleid aan een hoger, maatschappelijk, doel' (Tummers, 2014). Tummers (2012) onderscheid zinloosheid op twee niveaus: maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid. *Maatschappelijke zinloosheid* refereert naar 'de perceptie van professionals over de toegevoegde waarde van het beleid aan belangrijke doelen voor de samenleving'. Ervaart de professional dat het betreffende beleid oplossing biedt voor bepaalde maatschappelijke problemen? Zo kan een publieke professional vinden dat een beleidsprogramma niet bijdraagt aan het leveren van publieke diensten en waarden, zoals bijvoorbeeld veiligheid. Indien dit wordt ervaren kan er sprake zijn van een hoge mate van maatschappelijke zinloosheid (Tummers, 2012). Turnbull (2002) benadrukt dat het concept van

maatschappelijke zinloosheid met name relevant is voor de publieke professional bij het beleidsimplementatieproces. Publieke professionals verwijten politici voor 'initiatief overload' en een tekort aan bronnen om effectieve verandering te realiseren. Publieke professionals zijn daarom vaak wantrouwend bij introducties van nieuw beleid en ervaren daarom vaker een hoge mate van maatschappelijke machteloosheid (Turnbull, 2002). Het tweede level van zinloosheid, is cliënt zinloosheid. *Cliënt zinloosheid* refereert naar 'de perceptie van professionals over de toegevoegde waarde van het beleid op hun eigen cliënten'. Op het moment dat de professional van mening is dat de implementatie van het beleid niks toevoegt aan het welzijn van de cliënt is er sprake van cliënt zinloosheid. Wanneer publieke professionals vinden dat zij met het beleid bijdragen aan het welzijn van de cliënt, ervaren zij waarschijnlijk een lage mate van cliënt zinloosheid. Publieke professionals willen het verschil kunnen maken voor cliënten bij het implementeren van een specifiek beleid (Tummers, 2012).



Figuur 3.
Weergave dimensies beleidsvervreemding. Gebaseerd op Tummers (2012)

2.2.3 Algemene beleidsvervreemding

Het concept van beleidsvervreemding is recent doorontwikkeld naar 'algemene beleidsvervreemding'. Van Engen (2019) definieert algemene beleidsvervreemding als "een algemene staat van psychologische ontkoppeling met overheidsbeleid", oftewel: een gebrek aan betrokkenheid, enthousiasme en identificatie met overheidsbeleid. Van Engen (2019) onderscheid zich door naast specifieke ervaringen, die in het model van Tummers e.a. (2012) worden behandeld, te richten op algemene ervaringen. Hebben frontliniemedewerkers de indruk dat zij de vormgeving van overheidsbeleid in het algemeen kunnen beïnvloeden? Hebben zij bovendien de indruk dat overheidsbeleid in het algemeen zinvol is en waarde toevoegt voor de samenleving als geheel en voor haar eigen klanten (van Engen, 2019)? Net als bij Tummers' (2012) concept van beleidsvervreemding, kan algemene beleidsvervreemding worden geconceptualiseerd aan de hand van vijf dimensies, namelijk: strategische machteloosheid, tactische machteloosheid, operationele machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid. In deze studie zal beleidsvervreemding aan de hand van een specifiek beleid worden gemeten. Dit maakt dat de definitie van Tummers (2012) zal worden aangehouden. In tabel 1 worden deze dimensies nader toegelicht. Tabel 1 laat ook voor elke dimensie de definities van zowel beleidsvervreemding als algemene beleidsvervreemding zien om het onderscheid tussen de twee concepten te verduidelijken.

Tabel 1. *Vergelijking Beleidsvervreemding en Algemene Beleidsvervreemding.*

Dimensies	Beleidsvervreemding (Tummers, 2012)	Algemene Beleidsvervreemding (Van Engen, 2019)
<i>Strategische Machteloosheid</i>	De waargenomen invloed van uitvoerende professionals over beslissingen met betrekking tot de inhoud van <u>beleid X</u> zoals vastgelegd in regels en voorschriften.	De invloed die frontliniemedewerkers (uitvoerende professionals) <u>gewoonlijk</u> ervaren met betrekking tot beslissingen over de inhoud van overheidsbeleid zoals vastgelegd in regels en voorschriften.
<i>Tactische Machteloosheid</i>	De gepercipieerde invloed van uitvoerende professionals over beslissingen met betrekking tot de manier waarop beleid X wordt geïmplementeerd binnen hun organisatie.	De invloed die frontliniemedewerkers gewoonlijk ervaren met betrekking tot beslissingen over manier waarop (nieuw) overheidsbeleid binnen hun organisatie wordt geïmplementeerd.
<i>Operationele Machteloosheid</i>	De waargenomen invloed van uitvoerende professionals met betrekking tot de daadwerkelijke implementatie van beleid X.	De invloed die frontliniemedewerkers gewoonlijk ervaren met betrekking tijdens de daadwerkelijke implementatie van overheidsbeleid.
<i>Maatschappelijke Zinloosheid</i>	De perceptie van uitvoerende professionals met betrekking tot de toegevoegde waarde van beleid X voor beleidsdoel Y.	De ervaring van de frontliniemedewerkers over de toegevoegde waarde van het hedendaags beleid aan belangrijke doelen voor de samenleving.
<i>Client Zinloosheid</i>	De perceptie van uitvoerende professionals met betrekking tot de meerwaarde van beleid X voor hun eigen klanten.	De ervaring van de frontliniemedewerkers over de toegevoegde waarde van hedendaags beleid voor hun eigen cliënten.

2.2.4 Mogelijke gevolgen beleidsvervreemding

Nu het concept van beleidsvervreemding uiteen is gezet zullen de mogelijke gevolgen van beleidsvervreemding worden besproken. Uit studies is gebleken dat (beleids-)vervreemding negatieve effecten met zich meebrengt (Lipsky, 1980; Tummers, 2011,2012,2015; van Engen, 2019).

Wat zijn de mogelijke gevolgen van beleidsvervreemding? Beleidsvervreemding leidt tot weerstand tegen het beleid (Tummers, Steijn en Bekkers, 2012b, Tummers, 2014). Wanneer professionals weerstand vertonen, kan dit de legitimiteit en effectiviteit van beleid in gevaar brengen (Ewalt & Jennings, 2004). Professionals kunnen zich bijvoorbeeld minder inspannen, of zelfs het nieuwe beleid saboteren (Tummers, 2014). Ook blijkt dat wanneer professionals weinig autonomie ervaren bij het uitvoeren van beleid, zij ook weinig steun tonen. Naast negatieve effecten voor het beleid heeft beleidsvervreemding ook negatieve gevolgen voor professionals, zo kunnen professionals minder plezier hebben in het werk (Tummers, 2012). Lipsky (1980) stelt dat vervreemding de job-commitment van professionals negatief beïnvloed. Dit wordt ondersteunt door Tummers, Steijn en Bekkers (2011), beleidsvervreemding heeft een negatief effect heeft op de werktevredenheid van professionals. Wanneer professionals een lage mate van werktevredenheid ervaren leidt dit tot hoge verzuimcijfers (Sousa-Poza en Sousa-Poza, 2000). Een lage werktevredenheid kan zelfs leiden tot verloop van personeel (Chen en Scannapieco, 2010).

Naast weerstand tegen beleid en een lagere job-commitment, leidt beleidsvervreemding volgens de literatuur (Lipsky, 1980; Tummers, 2012, 2015; van Engen, 2019) tot een lagere bereidheid tot beleidsimplementatie. Dat wil zeggen dat publieke professionals met een hoge beleidsvervreemding minder bereid zijn om inspanningen te leveren om de implementatie van het beleid te ondersteunen. Uit onderzoek van Van Engen (2019) blijkt dat wanneer publieke professionals discretie, dus beleidsvrijheid ervaren, zij een hoge implementatiebereidheid hebben. Tevens blijkt dat wanneer publieke professionals vinden dat zij, hun collega's of vertegenwoordigers van de professionele organisatie, beleid of nationaal niveau kunnen beïnvloeden, de publieke professionals eerder gemotiveerd zijn om het beleid te implementeren (Tummers et al., 2015). Dit vanwege de waarschijnlijkheid dat de belangen van publieke professionals worden weerspiegeld in de inhoud van het beleid.

2.3 Literatuurstudie Bereidheid tot Beleidsimplementatie

2.3.1. Bereidheid tot beleidsimplementatie: het concept

Voor de conceptualisatie van 'bereidheid tot beleidsimplementatie' wordt literatuur vanuit de verandermanagement geraadpleegd. Bereidheid tot beleidsimplementatie wordt in de literatuur ook wel 'veranderbereidheid' genoemd, het implementeren van nieuw of aangepast beleid vereist namelijk verandering van professionals. Metselaar (1997) en Lipsky (1980) hebben uitvoering onderzoek verricht naar het fenomeen van (beleids-)implementatie en ook de 'bereidheid' tot implementatie van uitvoerende professionals.

In het onderzoek 'Assessing the willingness to change' beschrijft Metselaar (1997) de veranderbereidheid van middenmanagement in een organisatie. Metselaar (1997) definieert veranderbereidheid als *"een positieve gedragsintentie ten aanzien van de implementatie van wijzigingen in de organisatiestructuur, werk of administratief proces, wat resulteert in inspanningen van medewerkers van de organisatie om het veranderproces te steunen en te verbeteren"*. De bereidheid tot beleidsimplementatie is dus een positieve gedragsintentie van de publieke professional tegenover de implementatie van nieuw beleid.

Michael Lipsky (1980) onderzocht het gedrag van frontliniemedewerkers bij beleidsimplementatie. Frontliniemedewerkers hebben rechtstreeks contact met de burgers en hebben een zekere mate van vrijheid bij het uitvoeren van hun werk. Doordat frontliniemedewerkers (ook wel *street-level bureaucrats*) direct contact hebben met de burger hebben zij grote invloed op de uiteindelijke implementatie van beleid (Lipsky, 1980; Hupe & Hill, 2009). Zo erkennen street-level bureaucraten dat het beleid door beleidsmakers wordt opgesteld, maar vinden zij dat de praktijk hen in situaties plaats waarin zij de vrijheid hebben beslissingen te nemen die op dat moment belangrijker zijn dan het door beleidsmakers opgesteld beleid. Het bieden van deze vrijheid, ook wel discretie, aan street-level bureaucraten zou leiden tot een hogere implementatiebereidheid (Lipsky, 1980; Hill and Hupe, 2009; Tummers, 2011).

Vroegere theorieën met betrekking tot het formuleren en implementeren van beleid waren 'top-down': van uitvoerders werd eenvoudig verwacht dat ze het beleid uitvoeren zoals geformuleerd door politici (Lipsky, 1980; Hill & Hupe, 2009). Deze inzichten veranderden echter toen duidelijk werd dat implementatie kan leiden tot een herformulering van beleid, tot andere uitkomsten dan verwacht, of zelfs tot regelrechte mislukkingen (Lipsky, 1980; Hill & Hupe, 2009). De bottom-up perspectief daarentegen ziet beleidsimplementatie als een dynamisch en interactief proces van coproductie, waarin de werknemers op de werkvloer het beleid zo vormgeven dat het past bij de verschillende situaties van hun klanten (Lipsky, 1980). Indien er sprake is van bereidheid tot beleidsimplementatie, wil de frontliniemedewerker inspanningen leveren om het beleid te implementeren. Literatuur over beleidsimplementatie, met name studies die gebaseerd zijn op het bottom-up perspectief, suggereren dat een belangrijke factor in deze bereidheid van frontliniemedewerkers de mate is waarin organisaties bereid en in staat zijn om besluitvormingsbevoegdheid aan de frontlinie te delegeren en dus meer discretie toekennen (Tummers, 2012; Van Engen, 2019). Voor een succesvolle implementatie van beleid zijn beleidsmakers afhankelijk van de medewerking van frontliniemedewerkers (Lipsky, 1980; Hill & Hupe, 2009; Tummers *et al.*, 2009; Van Engen *et al.*, 2016).

Uit de verandermanagement literatuur kan worden geclaimd dat de implementatiebereidheid van professionals, cruciaal is voor succes bij verandering (Higgs and Rowland, 2005; Judson, 1991). Armenakis, Harris en Mossholder (1993) stellen ook dat implementatiebereidheid de meest belangrijke factor is die de steun voor een verandering bepaald. Daarnaast stellen zij dat bereidheid de voorloper is van weerstand. Armenakis en Harris (2009) benadrukken dat er rekening gehouden dient te worden met de medewerkers bij het te implementeren beleid. Wanneer de professionals worden meegenomen bij de vormgeving of verandering van beleid, zullen zij een groter draagvlak hebben voor het nieuw te implementeren beleid. Het is derhalve belangrijk aandacht te besteden aan het betrekken van de professionals bij de vorming- en implementatie van beleid.

2.3.1 Mogelijke gevolgen bereidheid tot beleidsimplementatie

Op het moment dat professionals niet bereidwillig zijn voor de implementatie van nieuw beleid kan dit serieuze negatieve gevolgen met zich meebrengen. Zo blijkt dat er een negatief significant verband is tussen de effectiviteit van de beleidsimplementatie wanneer er sprake is van een lage implementatiebereidheid (May & Winter, 2009). Dit kan cruciale gevolgen met zich meebrengen, zeker in het publiek domein. Daarnaast kan een lage implementatiebereidheid invloed hebben op de kwaliteit van interacties tussen publieke professionals en burgers, dit kan in het ergste geval weer invloed hebben op de legitimiteit van de overheid (Bekkers et al, 2007). Naast de effectiviteit en kwaliteit, roept een negatieve implementatiebereidheid weerstand tegen het beleid op (Armenakis et al, 1993; Armenakis en Harris, 2012; Van Engen et al, 2016; van Engen, 2019). Weerstand tegen het beleid is een bedreiging voor organisaties, omdat het voor de organisatie negatieve effecten met zich meebrengt, dit kan variëren van stakingen tot het saboteren van beleid. Weerstand leidt weer tot een onsuccesvolle verandering en -implementatie. Weerstand veroorzaakt bij verandering doorgaande en eindeloze aanpassingen waardoor daadwerkelijke verandering niet tot stand komt (Tummers, 2013). Het is relevant onderzoek te doen naar de bereidheid tot beleidsimplementatie om mogelijke negatieve gevolgen te beperken al dan weg te nemen.

2.4 Conclusie literatuurstudie

Wat zegt de literatuur over beleidsvervreemding?

Allereerst is gekeken naar wat de literatuur zegt over beleidsvervreemding. Uit de literatuurstudie in hoofdstuk blijkt dat als Tummers (2009;2012) als belangrijkste auteur op het gebied van beleidsvervreemding kan worden gezien. Beleidsvervreemding is een multidimensionaal concept (zie figuur 2), bestaande uit: strategische machteloosheid, tactische machteloosheid, operationele machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid. Tevens is het onderscheid tussen algemene beleidsvervreemding (Tummers, 2012) en specifieke beleidsvervreemding (van Engen, 2019) uiteengezet. Van Engen (2019) onderscheid zich door naast specifieke ervaringen, die in het model van Tummers e.a. (2012) worden behandeld, te richten op algemene ervaringen. De literatuur

stelt dat beleidsvervreemding mogelijk negatieve effecten met zich meebrengt, denk aan: weerstand tegen het beleid, lagere job-commitment en een lagere implementatiebereidheid.

Wat zegt de literatuur over bereidheid tot beleidsimplementatie?

Ten tweede is gekeken naar wat de literatuur zegt over bereidheid tot beleidsimplementatie. In de literatuurstudie is literatuur uit de change management geraadpleegd. Metselaar (1997) definieert de bereidheid tot beleidsimplementatie als: *“een positieve gedragsintentie ten aanzien van de implementatie van wijzigingen in de organisatiestructuur, werk of administratief proces, wat resulteert in inspanningen van medewerkers van de organisatie om het veranderproces te steunen en te verbeteren”*. Uit de change management literatuur kan worden geclaimd dat de implementatiebereidheid van professionals, dus steun, cruciaal is voor succes bij verandering (Higgs en Rowland, 2005; Judson, 1991). Het ontbreken van bereid tot beleidsimplementatie door professionals leidt volgens de literatuur tot negatieve effecten. Het zou de effectiviteit en kwaliteit negatief beïnvloeden. Daarnaast zou ook een lage implementatiebereidheid tot weerstand onder professionals leiden.

In het volgende hoofdstuk worden de verwachte theoretische relaties tussen de concepten beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie toegelicht.

Hoofdstuk 3 Theoretisch Kader

In het theoretisch kader worden de verwachte theoretische relaties middels hypothesen gepresenteerd. Deze theoretische relaties worden gepresenteerd in een conceptueel model.

In 3.1 worden de vijf hypothesen beschreven en toegelicht. Deze hypothesen zullen kwantitatief getoetst worden aan de hand van de verzamelde data. In 3.2 is het conceptueel model weergegeven. De volgende deelvraag zal in dit hoofdstuk worden beantwoord:

3. *Wat is de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en bereidheid tot beleidsimplementatie?*

3.1 Hypothesen

3.1.1 Strategische machteloosheid

De theorie veronderstelt dat op het moment dat een publieke professional geen inspraak heeft gehad of niet betrokken is geweest bij een nieuw beleid, strategische machteloosheid wordt ervaren (Tummers, 2012; Bouma, 2009). De professionals hoeven niet zo nodig directe invloed te kunnen uitoefenen. Professionals kunnen ook anderen beïnvloeden, zoals een professionele organisaties die hen kan vertegenwoordigen in het politiek debat. Directe invloed van publieke professionals of professionele vertegenwoordiging kan leiden tot een stijging in de bereidheid tot beleidsimplementatie (Bouma, 2009). Met de toezegging van minister Koolmees van 70 miljoen voor de intensivering van persoonlijke dienstverlening wordt er een groot beroep gedaan op professionals die het beleid uitvoeren. Als de professionals zich niet met het beleid kunnen identificeren wegens een gebrek aan inspraak en betrokkenheid bij de beleidsvorming, in hoeverre zijn zij dan nog bereid dit beleid te implementeren?

De verwachting is daarom dat strategische machteloosheid negatief correleert met de bereidheid tot beleidsimplementatie. De verwachting is dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het beleid WW persoonlijke dienstverlening strategische machteloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Deze theoretische verwachting zal worden getoetst aan de hand van de volgende hypothese:

H1 *Strategische machteloosheid correleert negatief effect met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.*

3.1.2 Tactische machteloosheid

De tweede sub-dimensie van beleidsvervreemding is tactische machteloosheid. Tactische machteloosheid heeft betrekking op de mate van invloed die de professional heeft bij de vormgeving van het beleid binnen de organisatie. Tactische machteloosheid kan worden weggenomen indien professionals invloed kunnen uitoefenen op het uitvoeringsprogramma (Tummers, 2012). Hebben uitvoerende UWW'ers invloed kunnen uitoefenen op het uitvoeringsprogramma van het beleid persoonlijke dienstverlening WW? Zo niet, zijn zij dan nog bereid dit beleid succesvol te implementeren? Tummers (2012) stelt dat des te meer professionals ervaren dat ze de implementatie van het beleid binnen de organisatie niet kunnen beïnvloeden, des te minder ze bereid zijn het beleid te implementeren. De verwachting is daarom dat tactische machteloosheid negatief correleert met de bereidheid tot beleidsimplementatie. De verwachting is dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het beleid WW persoonlijke dienstverlening tactische machteloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Deze theoretische verwachting zal worden getoetst aan de hand van de volgende hypothese:

H2 *Tactische machteloosheid correleert negatief effect met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.*

3.1.3 Operationele machteloosheid

De laatste sub-dimensie van machteloosheid is operationele machteloosheid. Operationele machteloosheid, ook wel op beleidsdiscretie, slaat op de vrijheid die de professional heeft bij de beleidsimplementatie (Tummers, 2012). Het UWV WERKbedrijf heeft zich te houden aan wet- en regelgeving. Daarnaast loopt binnen het UWV momenteel een nieuwe strategie genaamd 'vertrouwen in vakmanschap'. Met deze strategie wordt gereageerd op het geluid van UWV'ers waarin zij aangeven binnen de gegeven kaders van wet- en regelgeving meer ruimte te willen bij het uitoefenen van hun werk⁷. Uit de literatuur blijkt dat operationele machteloosheid, ook wel minder tot geen *discretion*, negatief gerelateerd is aan implementatiebereidheid. Bij verandering is de mate waarin organisaties beslissingsbevoegdheid naar de frontlinie delegeren een cruciale factor in de houding van professionals tegenover deze verandering (Meier en O'Toole, 2002; Lipsky 1980). In hoeverre is de professional bereid het beleid te implementeren als zij weinig of geen bewegingsvrijheid ervaren? De verwachting is daarom dat operationele machteloosheid negatief correleert met de bereidheid tot beleidsimplementatie. De verwachting is dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het beleid WW persoonlijke dienstverlening operationele machteloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Deze theoretische verwachting zal worden getoetst aan de hand van de volgende hypothese:

H3 *Operationele machteloosheid correleert negatief effect met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.*

3.1.4 Maatschappelijke zinloosheid

De volgende twee hypothesen hebben betrekking op 'zinloosheid' van het beleid. Als het beleid als zinvol wordt ervaren door professionals, zullen de professionals waarschijnlijk een positieve houding aannemen bij de implementatie van het beleid (Tummers, 2012). De theorie stelt dat er sprake is van maatschappelijke zinloosheid als professionals de toegevoegde waarde van het beleid aan belangrijke doelen voor de samenleving niet inzien (Tummers, 2012). Dit is met name relevant voor die publieke sectoren waarbij overheden voor het bereiken van maatschappelijke verandering afhankelijk zijn van frontliniemedewerkers, zoals in het geval van UWV op het gebied van sociale zekerheid het geval is (van Engen, 2019). Wanneer er sprake is van maatschappelijke zinloosheid vragen professionals zich af waarom ze het beleid überhaupt moeten implementeren. Wat is volgens de professionals de meerwaarde van de beleidsimplementatie? Indien deze meerwaarde onduidelijk is kan dit leiden tot een lage veranderingsbereidheid (Armenakis en Bedeian, 1999).

De verwachting is daarom dat maatschappelijke zinloosheid negatief correleert met de bereidheid tot beleidsimplementatie. De verwachting is dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het

⁷ UWV. 2018. Vertrouwen in vakmanschap. Verkregen op 6 mei, van <https://uwvmagazine.uwv.nl/edities/strategie-van-uwv#vervolgartikelen-meer-ruimte-voor-eigen-kennis-en-kunde>

beleid WW persoonlijke dienstverlening maatschappelijke zinloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Deze theoretische verwachting zal worden getoetst aan de hand van de volgende hypothese:

H4 *Maatschappelijke zinloosheid correleert negatief met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening.*

3.1.5 Client Zinloosheid

Tot slot cliënt zinloosheid van beleid. Op het moment dat de professional van mening is dat de implementatie van het beleid niks toevoegt aan het welzijn van de cliënt is er sprake van cliënt zinloosheid (Tummers, 2012). Met persoonlijke dienstverlening WW is er sprake van een wederkerige relatie tussen professional en burger. De professional heeft middels persoonlijk contact een directe 'klantverantwoordelijkheid'. Het is volgens de literatuur daarom belangrijk dat de professional de meerwaarde van persoonlijke dienstverlening voor haar cliënt inziet. Wanneer dit niet wordt ingezien heeft dit volgens de literatuur negatieve effecten en invloed op de legitimiteit van het beleid (Tummers, 2012). Wanneer de professional discretie ervaart hebben professionals vaak het gevoel dat zij klanten beter kunnen helpen (cliënt zinvolheid), dit resulteert in een hogere implementatie van het te implementeren beleid (Lipsky, 1980; Hill en Hupe, 2009; Tummers, 2011). May en Winter (2009) stelden vast dat wanneer frontlijnmedewerkers de instrumenten die ze ter beschikking hebben voor het implementeren van een beleid als ondoeltreffend voor hun klanten beschouwen, dit waarschijnlijk zal bijdragen aan hun frustraties, en waarschijnlijk negatief correleert met de implementatiebereidheid. De verwachting is daarom dat cliënt zinloosheid negatief correleert met de bereidheid tot beleidsimplementatie. De verwachting is dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het beleid WW persoonlijke dienstverlening cliënt zinloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Deze theoretische verwachting zal worden getoetst aan de hand van de volgende hypothese:

H5 *Cliënt zinloosheid correleert negatief met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.*

In de onderstaande tabel treft u een schematische weergave van de vijf bovengenoemde hypothesen.

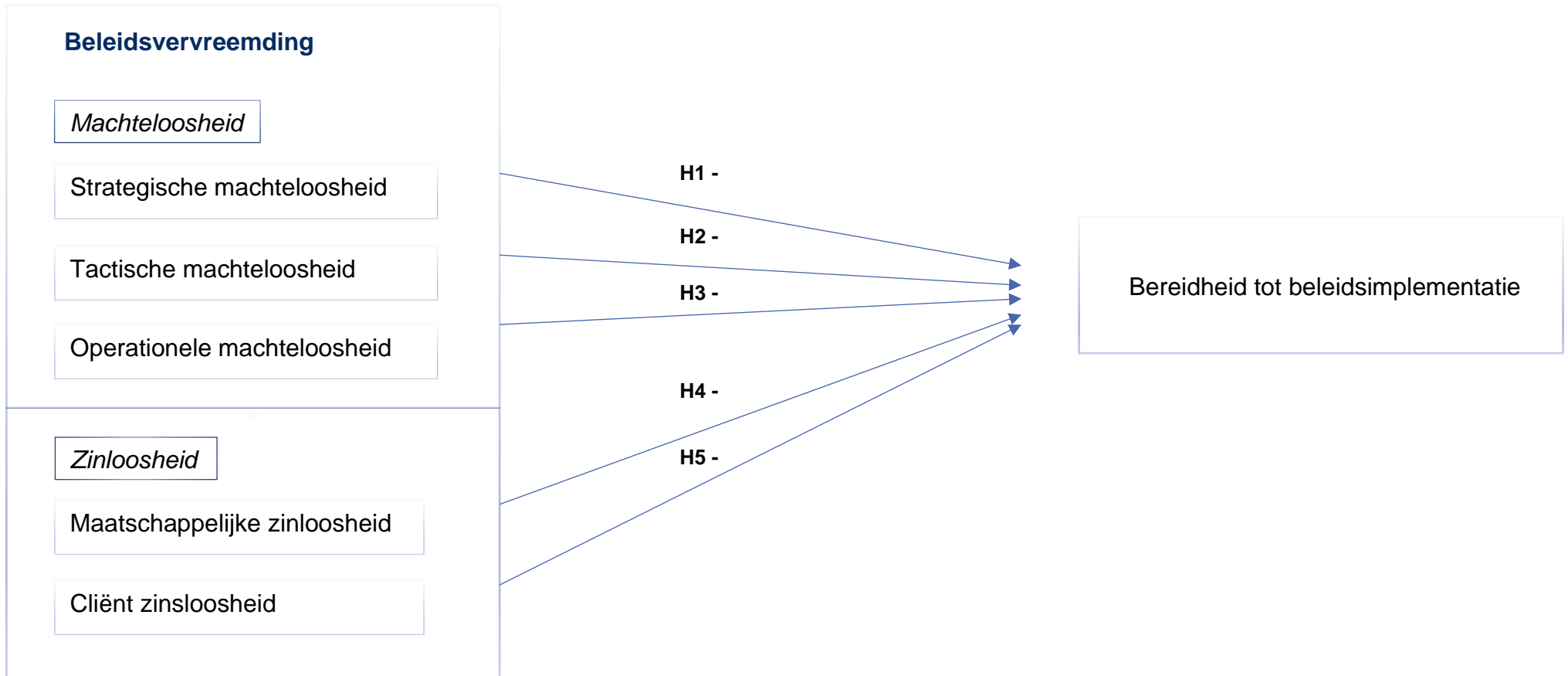
H1	Strategische machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.
H2	Tactische machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.
H3	Operationele machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

H4	Maatschappelijke zinloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.
H5	Cliënt zinloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

Tabel 2. Schematische weergave hypothesen.

3.2. Conceptueel model

In figuur 4 is het conceptueel model weergegeven. Het model laat de vijf verwachte theoretische relaties zien. De onafhankelijke variabelen tezamen omvatten het concept beleidsvervreemding, namelijk: strategische machteloosheid, tactische machteloosheid, operationele machteloosheid, maatschappelijke zinsloosheid en cliënt zinsloosheid. De afhankelijke variabele van het model is de bereidheid tot beleidsimplementatie.



Figuur 4. Conceptueel model

3.3 Conclusie theoretisch kader

Wat is de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en bereidheid tot beleidsimplementatie?

Aan de hand van de besproken literatuur uit dit hoofdstuk is de verwachting dat de vijf dimensies van beleidsvervreemding negatief correleren met de implementatiebereidheid van professionals. De verwachting is dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het beleid WW persoonlijke dienstverlening strategische-, tactische en operationele machteloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Tevens is de verwachting dat op het moment dat de uitvoerende professionals van het beleid WW persoonlijke dienstverlening maatschappelijke- of cliënt zinloosheid ervaren, zij een lagere bereidheid hebben tot beleidsimplementatie. Deze theoretische verwachtingen worden aan de hand van vijf hypothesen getoetst.

Hoofdstuk 4. Onderzoeks-ontwerp en methodologische verantwoording

4.1 Onderzoeksdesign

Dit onderzoek betreft een deductief kwantitatief surveyonderzoek. Deductief onderzoek refereert naar het type onderzoek waarin de verwachtingen naar bestaande literatuur zijn geformuleerd. Na in hoofdstuk twee en drie in te zijn gegaan op de literatuur en de verwachte theoretische relatie, zal in hoofdstuk vijf en zes worden getoetst en geanalyseerd (Verhoeven, 2007). Surveyonderzoek is een geschikte dataverzamelmethode voor kwantitatief onderzoek. Het voordeel van de survey is dat er veel respondenten worden bereikt in relatief korte tijd, tegen lage kosten en brengt de mogelijkheid generaliseerbare uitspraken te doen (Verhoeven, 2007).

4.2 Data verzameling

Steekproef en respons

Dit onderzoek maakt gebruik van een nieuw gecreëerd databestand. De enquête is aangemaakt en verspreid via www.qualtrics.com. Door het gebruik van een online enquête is getracht de respondenten op een snelle en laagdrempelige manier te bereiken. De enquête is verspreid onder alle (circa 1000) medewerkers die zich bezighouden met persoonlijke dienstverlening van de Werkloosheidswet (WW). Concreet zijn dit de adviseurs basis en -intensief van het UWV WERKbedrijf. Deze adviseurs houden zich bezig met de persoonlijke dienstverlening van WW-klienten. Per januari 2019 richten de adviseurs zich naast WW- klienten met een matige arbeidsmarktpositie, ook op WW-klienten met een zwakke arbeidsmarktpositie.

Alvorens aan de dataverzameling te kunnen beginnen was toestemming van de directeur Uitvoering Werkbedrijf vereist, het onderzoek valt namelijk onder zijn verantwoordelijkheid. Nadat toestemming van de directie Werkbedrijf en de domeinhouders van de werkloosheidswet is verkregen, is het onderzoek aangekondigd in een district-managers overleg. Het onderzoek wordt gesteund door de Raad van Bestuur, de Directie van het Werkbedrijf en het managementteam van het Strategie Beleid en Kenniscentrum van het UWV. De survey is intern uitgezet via het managementlijn van het UWV WERKbedrijf. Voornaamste reden is dat de enquête via het operationeel management precies bij diegenen terecht komt die te maken hebben met de intensivering van persoonlijke dienstverlening WW. Het onderzoek is via een mail aangekondigd en toegelicht. (Zie bijlage 3 ter inzage bericht aankondiging onderzoek). De aankondigingsmail is verzonden naar het districts-, regio- en operationeel management en is ondertekent door Michel Rovers (directeur Strategie Beleid en Kenniscentrum) en Felix Kemperman (Directeur Uitvoering Werkbedrijf). De enquête is verspreid op 21 mei 2019, op 28 mei is er eenmalig een reminder verstuurd. De enquête is op 10 juli beëindigd. De survey is naar circa 1000 WW- professionals verzonden en is door 320 respondenten deels en volledig ingevuld. Opvallend is dat de beschrijvende statistieken van de controlevariabelen een fors hogere N (N=320) bevatten dan de beschrijvende statistieken van de onderzoek variabelen (N= 195). Dit is vermoedelijk omdat alle items van de controlevariabelen volledig zijn ingevuld, dit zijn de eerste vragen van de vragenlijst. De items met betrekking tot de onderzoekvariabelen zijn waarschijnlijk onvolledig ingevuld en zijn daarom niet

(allemaal) meegenomen in het onderzoek. Zie tabel 4 in de resultatenparagraaf (paragraaf 5.1) voor de volledige verdeling van de onderzoekspopulatie.

4.3 Operationalisering

4.3.1. Onafhankelijke variabelen

Beleidsvervreemding: Zinloosheid & Machteloosheid

De onafhankelijk variabele van dit onderzoek is beleidsvervreemding. Beleidsvervreemding is een multidimensionaal construct en is in verschillende dimensies en sub-dimensies uitgezet. Zo wordt onderscheid gemaakt tussen machteloosheid en zinloosheid. Beleidsvervreemding wordt aan de hand van de door Tummers (2012) ontwikkelde, betrouwbare en gevalideerde schaal gemeten en bestaat uit 26 items. De verdeling van de sub-dimensies over de items is als volgt: strategische machteloosheid 6 items; tactische machteloosheid 6 items; operationele machteloosheid 6 items; maatschappelijke zinloosheid 4 items en cliënt zinloosheid 4 items. De items zijn door Tummers (2012) geformuleerd als stellingen. De stellingen zijn gekoppeld aan de casus waardoor er in plaats van 'beleid' nu '*het beleid persoonlijke dienstverlening*' staat. Een voorbeeld stelling waarmee strategische machteloosheid wordt gemeten is: '*Op landelijk niveau konden de professionals meebeslissen hoe het beleid WW-persoonlijke dienstverlening werd opgezet*'. Aan de hand van de stellingen hebben de respondenten de mogelijkheid te antwoorden via een zevenpunt-Likert schaal. De antwoordmogelijkheden van de Likert-schaal variëren van helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens. Een Likert schaal maakt het mogelijk sociale concepten genuanceerd te meten (Van Thiel, 2014). Om de samenhang tussen de items te waarborgen en daarmee de constructvaliditeit, is de Cronbach's alpha berekenend. In figuur 5 zijn de items met betrekking tot zinloosheid te raadplegen, in figuur 6 kom u de items met betrekking tot machteloosheid inzien.

Figuur 5. Weergave items zinloosheid (gebaseerd op Tummers, 2012).

<i>Maatschappelijke zinloosheid</i>	<i>Cliënt zinloosheid</i>
○ Ik denk dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' op de <u>lange termijn</u> leidt tot minder werklozen	○ Dankzij het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik de problemen van mijn klanten beter oplossen
○ Ik denk dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' op de <u>korte termijn</u> leidt tot minder werklozen	○ Het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' is bevorderlijk voor het welzijn van mijn klanten
○ Ik vind dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' nu al tot minder werklozen heeft geleid	○ Het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' zorgt ervoor dat ik klanten efficiënter kan helpen dan hiervoor
○ Alles bij elkaar genomen denk ik dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' leidt tot minder werklozen	○ Ik denk dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' uiteindelijk goed is voor mijn klanten
Cronbach's alpha: 0.917	Cronbach's alpha: 0.912

Figuur 6. Weergave items machteloosheid (gebaseerd op Tummers, 2012)

<i>Strategische machteloosheid</i>	<i>Tactische machteloosheid</i>	<i>Operationele machteloosheid</i>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij als Professionals hadden volgens mij veel te weinig macht om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' te beïnvloeden 	<ul style="list-style-type: none"> ○ In mijn organisatie konden vooral wij als professionals bepalen hoe het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werd uitgewerkt 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ik heb vrijheid om te bepalen hoe ik met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' omga
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij als professionals stonden compleet machteloos bij de invoering van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' 	<ul style="list-style-type: none"> ○ In mijn organisatie hebben wij professionals, via werkgroepen of vergaderingen, meebeslist over de uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bij het werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik goed aansluiten op de behoeften van de klant
<ul style="list-style-type: none"> ○ De professionals konden de ontwikkeling van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' op nationaal niveau (Minister, Ministerie, Tweede Kamer) helemaal niet beïnvloeden 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Het management van mijn organisatie had ons professionals veel meer moeten betrekken bij de uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' voelt als een harnas waarin ik me niet goed kan bewegen
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij professionals konden op landelijk niveau meebeslissen hoe het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werd opgezet 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bij de invoering van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werd er in mijn organisatie helemaal niet naar de professionals geluisterd 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Als ik met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werk moet ik me aan strakke procedures houden
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij professionals hebben, via onze professionele verenigingen, actief meegedacht over de opzet van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' 	<ul style="list-style-type: none"> ○ In mijn organisatie konden professionals meepraten over de uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bij het werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik veel te weinig maatwerk voor mijn cliënten leveren
<ul style="list-style-type: none"> ○ Politici hebben bij de opzet van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' helemaal niet geluisterd naar ons professionals 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ik en mijn collega professionals stonden compleet machteloos bij de invoering van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' in mijn organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bij het werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik mijn eigen afwegingen maken
Cronbach's Alpha: 0.815	Cronbach's Alpha: 0,858	Cronbach's Alpha: 0.874

4.3.2 Afhankelijke variabele

Bereidheid tot beleidsimplementatie

De afhankelijke variabele van dit onderzoek is bereidheid tot beleidsimplementatie. Implementatiebereidheid wordt gemeten aan de hand van een gevalideerde 4-item schaal die is gebaseerd op het DINAMO- model van Metselaar (1997). Deze schaal heeft een goede betrouwbaarheid aangetoond (Metselaar, 1997; Tummers, 2012; van Engen, 2019). Ook hier worden de items aan de hand van stellingen gepresenteerd. Een voorbeeldstelling waarmee bereidheid tot beleidsimplementatie wordt gemeten is: *'Ik doe mijn best om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' met succes uit te voeren'*. Evenals bij de items van beleidsvervreemding hebben de respondenten de mogelijkheid te antwoorden via een zevenpunt-Likert schaal. De antwoordmogelijkheden van de Likert- schaal variëren van helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens. De Cronbach's alpha is 0.743, dit houdt in dat er sprake is van een interne consistentie tussen de items. In figuur 7 kunt u de items met betrekking tot de implementatiebereidheid inzien.

Figuur 7. Weergave items bereidheid tot beleidsimplementatie (Tummers, 2012, gebaseerd op Metselaar, 1997).

<i>Implementatie bereidheid</i>
○ Ik probeer collega's te overtuigen van de voordelen die het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' met zich meebrengt
○ Ik verminder de weerstand onder collega's met betrekking tot het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'
○ Ik maak tijd vrij om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' te implementeren
○ Ik doe mijn best om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' met succes uit te voeren
Cronbach's Alpha: 0.743

4.3.3 Controlevariabelen

Naast de bovengenoemde variabelen zijn er ook controlevariabelen meegenomen in het onderzoek. Deze controlevariabelen zijn aan het begin van de survey getoetst, de verwachting is dat de onderzoeksresultaten mogelijk kunnen worden beïnvloed door het toevoegen van deze controlevariabelen. Op basis van eerdere studies (Tummers, 2012; van Engen, 2019) naar beleidsvervreemding en implementatiebereidheid zijn de volgende controlevariabelen meegenomen: geslacht, leeftijd, dienstjaren en functieniveau. Zo kunnen mannen beleidsvervreemding anders ervaren dan vrouwen; kan leeftijd een belangrijke rol spelen; is het aantal dienstjaren relevant en kan een professional die langer dan tien jaar in dienst is beleidsvervreemding anders ervaren dan een junior professional. Naast geslacht, leeftijd, functie en het aantal dienstjaren is op verzoek van de organisatie ook gevraagd naar het district waaronder de professional valt. Gegeven de grootte van de organisatie is het voor het UWV interessant een vergelijking te maken tussen de elf districten van het WERKbedrijf, te weten of er sprake is van grote verschillen tussen deze districten. In wetenschappelijke studies is het opleidingsniveau een vaak gevraagde variabele. Desondanks is deze variabele niet meegenomen in dit

onderzoek omdat er geen (grote) verschillen zijn in opleidingsniveau van de professionals. Zie figuur 8 om de items en waarden van de controlevariabelen te raadplegen.

Figuur 8. Weergave controlevariabelen en waardes.

Variabelen & items	Waarde
Geslacht: o Wat is uw geslacht?	- Man (=1) - Vrouw (=2)
Leeftijd o Wat is uw leeftijd?	- 22 – 66 jaar
Dienstjaren o Hoelang bent u in dienst bij het UWV?	- 0-2 jaar (1) - 3-5 jaar (2) - 5-10 jaar (3) - >10 jaar (4)
Functieniveau o Wat is uw functie?	- Adviseur basis (1) - Adviseur intensief (2) - Anders, namelijk (3)
District o Onder welk district valt uw regio?	- Noord (1) - Overijssel & Gelderland Noord (2) - Gelderland Midden & Zuid (3) - Limburg (4) - Noord-Holland Noord (5) - Utrecht & Flevoland (6) - Groot-Amsterdam (7) - Den Haag & Leiden (8) - Rijnmond (9) - West-Brabant & Zeeland (10) - Midden & Oost Brabant (11)

4.4 Data- analyse

Nadat de data uit de enquêtes via www.qualtrics.com zijn verkregen, zijn deze geëxporteerd naar het statistische programma SPSS. De analyse van de data zal bestaan uit beschrijvende en verklarende statistiek. Met de analysetechnieken van SPSS zijn de hypothesen getoetst en is de significantie gemeten.

4.4.1 Correlatie

Alvorens met de regressieanalyse te beginnen is met een correlatieanalyse gemeten of er een indicatie is van samenhang tussen de variabelen. De correlatiecoëfficiënten liggen altijd tussen de -1 en +1 (Field, 2014). In tabel 3 zijn de mogelijke sterktes van correlaties af te lezen.

Tabel 4. Sterkte correlatie

0.00 – 0.30	Nauwelijks of geen correlatie
0.30 – 0.50	Lage of zwakke correlatie
0.50 – 0.70	Middelmatige correlatie
0.70 – 0.90	Sterke correlatie
0.90 – 1.00	Zeer sterke correlatie

4.4.2 Regressieanalyse

Met een multiple lineaire regressieanalyse is er getoetst of beleidsvervreemding invloed heeft op de implementatiebereidheid van de professionals van het UWV. In de regressieanalyse zijn ook de controlevariabelen leeftijd, geslacht, type functie en dienstjaren getoetst. Controlevariabele district zal apart worden geanalyseerd omdat district in dit onderzoek geen wetenschappelijke waarde heeft, district komt terug in de beschrijvende statistiek. Alvorens met de regressieanalyse te kunnen beginnen moet aan de voorwaarden van een regressie worden voldaan, deze voorwaarden worden in de resultaten van hoofdstuk vijf nader toegelicht:

1. De relaties tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele zijn lineair.
2. Er is geen sprake van multicollineariteit tussen de onafhankelijke variabelen.
3. De standaardfout geproduceerd door het model is normaal verdeeld.
4. Er is homoskedasticiteit in het model.

4.4.3 Significantie

In het onderzoek is een significantieniveau van 5% aangehouden. Dit houdt in dat op het moment dat de p-waarde kleiner is dan de 0.05, de nulhypothese kan de hypothese worden aangenomen. Indien de p-waarde gelijk of groter is dan de α wordt de nulhypothese aangenomen en de hypothese verworpen.

4.5 Betrouwbaarheid en validiteit

In deze studie zijn een aantal kwaliteitsmechanismen toegepast die zowel de betrouwbaarheid als validiteit van de onderzoeksresultaten garanderen (Everaert & van Peet, 2006; Creswell, 2013). De gebruikte schalen en items zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek waarin de betrouwbaarheid en validiteit al eerder zijn getest.

4.5.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek refereert naar de herhaalbaarheid van het onderzoek en interne consistentie van de items. Betrouwbaarheid is een voorwaarde voor het bereiken van valide metingen (Everaert & van Peet, 2006). Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te versterken zijn voor de concepten beleidsvervreemding en bereidheid tot implementatie gevalideerde schalen gebruikt. Daarnaast is er een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd in SPSS met Chronbach's alpha, met goede resultaten (zie figuur 5,6 &7). De twee dimensies van zinloosheid hebben een uitstekende score, dit houdt in dat er sprake is van een zeer hoge interne consistentie. De samenstellende items van maatschappelijke- en cliënt zinloosheid meten hetzelfde concept. De dimensies van machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie hebben een acceptabele of goede score. Dit maakt dat alle gemeten concepten intern consistent zijn en daarmee betrouwbaar.

Door het gebruik van enquêtes is de herhaalbaarheid van het onderzoek groot, daarnaast is er sprake van een precieze meting waarbij de concepten op itemniveau zijn geoperationaliseerd. Bij het afnemen van de enquêtes zijn de gegevens afgenomen in een zevenpunt-Likert schaal. Dit maakt een nauwkeurige meting van percepties mogelijk en versterkt de betrouwbaarheid.

4.5.2 Validiteit

De validiteit van onderzoek behelst pogingen om de nauwkeurigheid en/of juistheid van bevindingen te beoordelen. Er moet kunnen worden aangetoond dat de ingezette instrumenten meten wat zij zouden moeten meten. Indien dit niet het geval is, zijn er systematische fouten gemaakt (Everaert & van Peet, 2006). In deze paragraaf wordt ingaan op de vraag hoe systematische fouten in dit onderzoek geminimaliseerd worden. Als er systematische fouten worden gemaakt, wordt er niet voldaan aan de constructvaliditeit: is er gemeten wat er gemeten moet worden? Om de kans op deze fouten te verkleinen is het belangrijk om te operationaliseren. De interne validiteit van het onderzoek wordt geborgd middels een uitgebreide conceptualisering en operationalisering op basis van bestaande literatuur, zodat het gewenste wordt gemeten (Creswell, 2013). Tevens is, om de validiteit te waarborgen, gedurende het onderzoek beroep gedaan op externe lezers (*peer review*) als extra check gedurende het onderzoeksproces. Het voordeel hiervan is dat de onderzoeker zo een frisse blik krijgt voorgeworpen op het onderzoek en scherp wordt gehouden, dit verhoogt de validiteit van het onderzoek (Creswell, 2013).

De externe validiteit heeft betrekking op de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Met een uitvoerige context beschrijving (paragraaf 4.1) is getracht bij te dragen aan de externe validiteit. Een gedetailleerde beschrijving van de onderzoek-context draagt bij aan de overdraagbaarheid van het onderzoek (Verhoeven, 2007).

Common source bias

De common source bias (CSB) refereert naar de potentiële problemen die kunnen ontstaan wanneer onderzoekers gebruik maken van eenzelfde databron, in de bestuurskunde veelal een survey, bij het meten van zowel de afhankelijke als onafhankelijke variabelen (Jakobsen & Jensen, 2015). Concreet wordt aangenomen dat CSB de correlaties tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen opblaast. Dit resulteert in eenzijdige bevindingen. Deze bevindingen worden vaak bekritiseerd door recensenten. George & Pandley (2017) stellen dat deze assumpties worden overdreven en onderzochten het CSB binnen het domein van bestuurskunde. CSB kan met name een risico vormen wanneer er onderzoek wordt gedaan naar organisatieprestaties en respondenten geneigd zijn dezelfde antwoorden te geven. Wanneer er onderzoek wordt gedaan naar percepties, houdingen en gedrag, zoals in dit onderzoek het geval is, vormt CSB geen groot risico (George & Pandley, 2017). Podsakoff, MacKenzie, & Podsakoff (2012) doen een aantal aanbevelingen om het risico op problemen van CSB weg te nemen. Om de kans op accurate antwoorden van respondenten te vergroten, is het noodzakelijk naast procedures met betrekking tot de motivatie van respondenten, ook procedures uit te voeren die het de respondenten niet bemoeilijkt. Zo dienen de vragen te worden gesteld niet te moeilijk worden ondervonden. Daarnaast is een 'makkelijke' manier van het motiveren van respondenten door het onderzoek met een goed verhaal over te brengen en juiste instructies (Podsakoff, MacKenzie, & Podsakoff 2012). Dit is getracht te doen door voorafgaand aan het onderzoek het management in te lichten met de vraag het doel van het onderzoek toe te lichten. Zo waren de respondenten op de hoogte van het (toekomstige) onderzoek. Daarnaast zijn bij aanvang en gedurende de survey instructies gegeven met betrekking tot het beantwoorden van de vragen (zie bijlage voor survey). Na het invullen van de items van de controlevariabelen is expliciet benadrukt waar de volgende vragen betrekking op

hebben, dus aangaande de items van de onafhankelijke- en afhankelijke variabelen. George & Pandley (2017) beschrijven dat een common source bias van meer dan 80% een probleem kan opleveren.

Harman single factor test

Er is een Harman single factor test uitgevoerd om te kijken of de common source bias een probleem in dit onderzoek is (George en Pandey, 2017). Uit de Harman single factor test is gebleken dat 42.304% van de variantie wordt verklaard aan de hand van single data source (zie bijlage 4 voor de volledige Harman Single Factor Test). Er kan dus worden gesteld dat de dataset niet lijdt aan het common method variance probleem omdat de variantie van de single factor onder de 50% ligt (Podsakoff et al, 2012).

Hoofdstuk 5. Resultaten & Analyse

In dit hoofdstuk worden de empirische bevindingen uiteengezet. Allereerst volgt er een analyse van de beschrijvende statistieken, vervolgd door een analyse van de correlatietabel. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de resultaten van de regressieanalyses en de aannames/verwerpingen van de hypotheses. De volgende deelvraag wordt in dit hoofdstuk beantwoord:

4. Wordt de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie in de context van WW-persoonlijke dienstverlening bij het UWV bevestigd?

5.1 Beschrijvende statistiek

Onderzoekspopulatie en controlevariabelen

Tabel 4. Beschrijvende statistiek controlevariabelen.

Variabele	Waarden	Frequentie & Percentage	Gemiddelde	S.D.	Min	Max	N
1. Geslacht	Man=1; Vrouw=2	Man= 114, 35.6% Vrouw= 206, 64.4%	1.64	0.480	1	2	320
2. Leeftijd	22 - 66	-	48.75	10.566	22	66	275
3. Dienstjaren	1= 0- 2 jaar 2= 3- 5 jaar 3= 5- 10 jaar 4= > 10 jaar	1= 27; 8.5% 2= 10; 2.9% 3= 36; 11.3% 4= 245; 77%	3.57	0.906	1	3	318
4. Functie	1= Adviseur basis 2=Adviseur intensief 3= Anders	1= 221; 69.9% 2= 68; 21.5% 3= 27; 8.5%	1.39	0.640	1	3	316
5. District	1= Noord 2= Overijssel & Gelderland Noord 3= Gelderland Midden & Zuid 4= Limburg 5= Noord-Holland Noord 6= Utrecht & Flevoland 7= Groot-Amsterdam 8= Den Haag & Leiden 9= Rijnmond 10= West-Brabant & Zeeland 11= Midden & Oost Brabant	1= 50; 15.7% 2= 38; 11.9% 3= 6; 1.9% 4= 33; 10.4% 5= 36; 11.3% 6= 1; 0.3% 7= 20; 6.3% 8= 8; 2.5% 9= 41; 12.9% 10= 40; 12.6% 11= 45; 14.2%	6.07	3.668	1	11	318

Alvorens in te gaan op de resultaten wordt in tabel 4 de verdeling onder de respondenten weergegeven (n=320). Met een verdeling van 35.6% man en 64.4% vrouw zijn vrouwelijke respondenten een ruime meerderheid. Dit ligt boven het gemiddelde uit de cijfers van het UWV-jaarverslag, in 2018 was 58% van het personeel van vrouw⁸. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 49 jaar. Een uitschieter tussen de respondenten is in de leeftijdscategorie 51 tot 60 jaar, 40% van de respondenten valt onder deze leeftijdscategorie. Met name de 40- plussers zijn oververtegenwoordigd in deze studie. Opvallend

⁸ UWV, 2019. UWV-jaarverslag 2018. Verkregen op 2 augustus, 2019, van <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/uwv-jaarverslag-2018.pdf>

is dat 77% van de respondenten langer dan tien jaar in dienst is bij het UWV, waarschijnlijk is dit te verklaren aan de hand van de gemiddelde leeftijd. 69.9% van de respondenten is adviseur basis, dit ligt waarschijnlijk aan het feit dat er ook binnen het UWV WERKbedrijf een meerderheid is van de adviseurs basis.

Beschrijvende statistiek onderzoekvariabelen

In tabel 5 is het aantal, gemiddelde, standaardafwijking en het minimum en maximum per onderzoekvariabele weergegeven. Zoals reeds in paragraaf 4.3 is besproken is de N (N=195) hier aanzienlijk lager dan de N van de controlevariabelen (N=320). Uit de tabel valt te lezen dat het gemiddelde onder variabele strategische machteloosheid 3.1 is, gemeten op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 7 (helemaal niet mee eens). Dit is het laagste gemiddelde en ligt tussen 'enigszins mee eens' en 'mee eens'. Dit houdt in dat het gemiddelde van de respondenten strategische machteloosheid ervaart. Zij vinden bijvoorbeeld dat zij als professionals te weinig macht hebben bij de totstandkoming en beïnvloeding van het beleid. Ook cliënt zinloosheid scoort 3.123, gemeten op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 7 (helemaal niet mee eens). Dit ligt dicht bij 'enigszins mee eens'. Dit houdt echter in dat het gemiddelde van de respondenten vindt dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening- WW' uiteindelijk bevorderlijk is voor het welzijn van de klanten. Operationele machteloosheid heeft een gemiddelde van 4.278, gemeten op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 7 (helemaal niet mee eens). Dit is het hoogste gemiddelde en ligt tussen 'noch eens noch oneens en enigszins mee eens'. Dit ligt dicht bij de 'neutrale' vier. Dit houdt in dat de respondenten gemiddeld een neutrale ervaring hebben bij operationele machteloosheid. Tot slot is het gemiddelde van bereidheid tot beleidsimplementatie 3.256. Het gemiddelde van de respondenten is het er enigszins mee eens inspanningen te leveren om het beleid succesvol te implementeren. Uit tabel 6 blijkt tevens dat, met een standaarddeviatie van 1.376 en 1.343, respondenten het meest van mening verschillen over maatschappelijke- en cliënt zinloosheid. Ondanks het verschil tussen het gegeven minimum en maximum antwoord is de standaarddeviatie beperkt.

Tabel 5. Beschrijvende statistiek onderzoekvariabelen.

Variabele	Gemiddelde	S.D.	Min	Max	N
<i>Strategische machteloosheid</i>	3.100	1.130	1	6.33	195
<i>Tactische machteloosheid</i>	3.456	1.193	1	6.33	182
<i>Operationele machteloosheid</i>	4.278	1.284	1	6.83	178
<i>Maatschappelijke zinloosheid</i>	3.572	1.376	1	7	187
<i>Cliënt zinloosheid</i>	3.123	1.343	1	7	185
<i>Bereidheid tot beleidsimplementatie</i>	3.256	1.043	1	7	196

5.2 Correlaties

Een correlatie geeft de mate van samenhang tussen twee variabelen weer, dit wordt uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt (r). De waarde van r ligt altijd tussen -1 en 1 (Field, 2018). Om de correlaties tussen de onderzoekvariabelen te weergegeven is er een Pearson-correlatie test uitgevoerd in SPSS. Voor de controlevariabelen is er een Spearman correlatie uitgevoerd omdat deze nominaal en ordinaal gemeten zijn. Een voorwaarde van de Pearson- correlatie is dat de variabelen normaal verdeeld zijn, na controle blijken de variabele normaal verdeeld waardoor de Pearson correlatie kon worden uitgevoerd (in bijlage 5 treft u de histogrammen van de normaalverdeling). De volgende analyse heeft betrekking op de *significante* variabelen in relatie met de zes onderzoekvariabelen. De Spearman correlatie tussen het aantal dienstjaren en tactische machteloosheid ($r = -.168^*$, $p < 0.05$) geeft een indicatie een van negatieve, nihil en significante samenhang tussen het aantal dienstjaren en tactische machteloosheid.

Voor de overige controlevariabelen is geen significante correlatie gevonden. Uit de Pearson correlatie is voor alle zes onderzoekvariabelen een significante samenhang gevonden, dit komt overeen met de studies van Tummers (2012, B) en van Engen (2019). De hoogste correlatie is gevonden tussen tactische- en strategische machteloosheid ($r = .719^{**}$, $p < 0.01$). Dit geeft een indicatie van een positieve, sterke en significante samenhang tussen tactische- en strategische machteloosheid.

Tabel 6. Correlatietabel.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Controlevariabelen:	1									
1. Geslacht										
2. Leeftijd	-.183**	1								
3. Dienstjaren	-.125*	.518**	1							
4. Functie	.030	.029	.018	1						
Onderzoekvariabelen:										
5. Strategische Machteloosheid	.132	-.140	-.124	-.007	1					
6. Tactische Machteloosheid	.090	-.149	-.168*	-.011	.719**	1				
7. Operationele Machteloosheid	.038	-.043	-.083	.066	.639**	.565**	1			
8. Maatschappelijke Zinloosheid	-.039	.030	.027	.003	-.485**	-.412**	-.540**	1		
9. Client Zinloosheid	-.015	.052	.003	-.004	-.463**	-.388**	-.518**	.692**	1	
10. Bereidheid tot beleidsimplementatie	-.045	-.007	-.053	.027	-.383**	-.446**	-.458**	.570**	.579**	1

** Significant bij $P < 0.01$ (2-tailed), * Significant bij $P < 0.05$ (2-tailed)

5.3 Toetsende statistiek

5.3.1 Voorwaarden regressieanalyse

Alvorens aan de regressieanalyse te kunnen beginnen dient er aan vier voorwaarden te worden voldaan. Allereerst is er gekeken of er sprake is van een lineaire relatie tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen. Uit de scatterplots (zie bijlage 5.1) blijkt dat er sprake is van lineaire relaties tussen: strategische, tactische en operationele -machteloosheid, maatschappelijke- en cliënt zinloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie. Dit maakt dat er wordt voldaan aan de eerste voorwaarde (Field, 2018). Ten tweede is gekeken of er sprake is van multicollineariteit tussen de onafhankelijke variabelen, multicollineariteit houdt in dat er geen perfecte lineaire relatie bestaat tussen twee of meer onafhankelijke variabelen (Field, 2018). Dit is gedaan aan de hand van het aflezen van de tolerantiewaarden en *variance inflation factor* (VIF) (zie bijlage 5.2), de VIF-waarde is een indicator om vast te stellen of er sprake is van multicollineariteit. In bijlage 5.2 valt af te lezen dat de tolerantiewaarden > 0.2 en de VIF-waarden van de onafhankelijke variabelen is in alle gevallen < 3 , dit maakt dat er geen sprake is van multicollineariteit tussen de onafhankelijke variabelen (Field, 2018). Ook aan de tweede voorwaarde wordt voldaan. Ten derde dient de standaardfout in het model normaal verdeeld te zijn, dit analyseren wij aan de hand van een histogram en p-plot. Uit bijlage 5.3 blijkt eveneens dat we op het histogram een normale verdeling zien en de standaardfouten in de p-plot langs

de rechte normaliteitslijn liggen. Er kan worden gesteld dat de standaardfout normaal verdeeld is en wordt ook aan de derde assumptie is voldaan. Tot slot dient er sprake te zijn van homoscedasticiteit in het model, homoscedasticiteit houdt in dat de variaties van de onafhankelijke variabelen erg verschillen (Field, 2018). Dit is geanalyseerd aan de hand van een scatterplot waarin de ZREDIS is geplotted tegen de ZPRED en de stippen willekeurig en gelijk zijn verspreid over het perceel. Voor de variabele functie zijn twee dummies aangemaakt (referentiecategorie = adviseur basis). Na het controleren van de voorwaarden bleek dat deze twee dummy-variabelen niet voldoen aan voorwaarde 4, namelijk: homoscedasticiteit. Daarom zijn deze twee dummy-variabelen niet meegenomen in de regressieanalyse. Nadat deze dummies uit de analyse zijn gelaten is er opnieuw getest op homoscedasticiteit in het model. In de output van de scatterplot in bijlage 5.4 is geen “fanning out” van de regressiewolk te zien, dit maakt dat er kan worden aangenomen dat er sprake is van homoscedasticiteit (Field, 2018). Nu er aan alle vier de voorwaarden is voldaan, kunnen de multi-lineaire regressieanalyses worden uitgevoerd.

5.3.2 Regressieanalyse

In de resultaten van het correlatietabel (tabel 6) zijn er significante relaties gevonden voor alle vijf onafhankelijke variabelen (strategische, tactische en operationele -machteloosheid, maatschappelijke en cliënt -zinloosheid) op de bereidheid tot beleidsimplementatie. Dit wekt de verwachting dat de hypothesen mogelijk worden aangenomen, dit wordt in deze paragraaf gecontroleerd. De vijf hypothesen zullen aan de hand van een multiple regressieanalyse worden getoetst. Zie tabel 8 voor de resultaten van deze analyses. Het is van belang om de controlevariabelen geslacht, leeftijd en dienstjaren en functie mee te nemen in de analyse om te controleren of deze kenmerken invloed hebben op de onderzoekvariabelen. In model 1 zijn enkel de controlevariabelen meegenomen. In modellen twee tot en met zes zijn de onafhankelijke variabelen stapsgewijs meegenomen inclusief de controlevariabelen. Voor de controlevariabele geslacht en dienstjaren zijn dummy-variabelen aangemaakt om deze te kunnen meenemen in de multi-lineaire regressieanalyse. Voor variabele geslacht is 1 dummy-variabele aangemaakt waarbij de vrouw de referentiecategorie is.

Tabel 8. Uitkomsten regressieanalyse.

	B	S.E.	Bèta	P-waarde	R ²	Adjusted R ²	F-waarde
1. Constant	3.183	.522			.002	-.025	.087
Geslacht	-.097	.224	-.043	.666			
Leeftijd	.004	.012	.044	.715			

Dienstjaren	-.045	.146	-.020	.865			
2. Constant	4.884	.541			.242	.214	8.700
Geslacht	-.180	.196	-.080	.361			
Leeftijd	.006	.011	.058	.585			
Dienstjaren	-.094	.129	-.075	.467			
Strategische machteloosheid	-.471	.080	-.494	0.000**			
3. Constant	5.435	.547			.308	.276	9.627
Geslacht	-.137	.189	-.061	.469			
Leeftijd	.002	.010	.018	.857			
Dienstjaren	-.092	.123	-.074	.457			
Strategische machteloosheid	-.236	.106	-.247	.028*			
Tactische machteloosheid	-.311	.097	-.359	.002**			
4. Constant	5.779	.551			.347	.310	9.470
Geslacht	-.149	.184	-.066	.421			
Leeftijd	.003	.010	-.151	.755			
Dienstjaren	-.103	.121	-.083	.394			
Strategische machteloosheid	-.144	.110	-.151	.193			
Tactische machteloosheid	-.216	.102	-.249	.036*			
Operationele machteloosheid	-.231	.092	-.273	.013*			
5. Constant	3.327	.669			.487	.454	14.402
Geslacht	-.238	.165	-.105	.153			
Leeftijd	.001	.009	.010	.910			
Dienstjaren	-.107	.107	-.085	.322			
Strategische machteloosheid	0.039	.100	-.041	.694			
Tactische machteloosheid	-.219	.090	-.253	.017*			
Operationele machteloosheid	-.023	.091	-.027	.800			
Maatschappelijke zinloosheid	-.392	.073	.501	.000**			
6. Constant	2.689	.714			.511	.474	13.732
Geslacht	-.248	.162	-.110	.128			
Leeftijd	.001	.009	.009	.922			
Dienstjaren	-.086	.106	-.069	.416			
Strategische machteloosheid	-.005	.099	-.005	.960			
Tactische machteloosheid	-.214	.089	-.247	.018*			
Operationele machteloosheid	.024	.091	.028	.795			
Maatschappelijke zinloosheid	-.280	.087	.357	.002**			
Client zinloosheid	-.202	.089	.261	.026*			

*Afhankelijke variabele: Bereidheid tot beleidsimplementatie. * sprake van significant verband met p grenswaarde van 0.05. ** Significant bij $P < 0.01$. (N=114)*

Hypothese 1: Strategische machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

Er is geen significante relatie aangetoond tussen strategische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Opvallend is dat in model drie ($\beta = -.236$, 0.000^{**}) en model vier ($\beta = -.144$, $.028^*$) uit tabel 8 een negatief significant verband wordt aangetoond tussen strategische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Dit wordt echter gecorrigeerd in model zes ($\beta = -.005$, $.960$ ns). In model zes is voor alle onafhankelijke variabelen gecontroleerd, wat zorgt voor een stijging in de verklarende kracht van het model. Het regressie coëfficiënt is negatief, zwak en niet significant ($\beta = -.005$, $.960$ ns). Dit komt niet overeen met de theoretische verwachting uit het theoretisch kader. De hypothese wordt daarom verworpen.

Hypothese 2: Tactische machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

Kijkend naar de resultaten uit de regressieanalyse is er een negatief significant verband ($\beta = -.214$, $.018^*$) aangetoond tussen tactische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Dit houdt in dat wanneer professionals tactische machteloosheid ervaren, zij minder bereid zijn het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren. Dit negatief significant verband is ook gevonden in model drie ($\beta = -.311$, $.002^{**}$), model vier ($\beta = -.216$, $.036^*$) en model vijf ($\beta = -.219$, $.017^*$). Dit negatief significant verband ($\beta = -.214$, $.018^*$) komt overeen met de theoretische verwachting uit het theoretisch kader. De hypothese wordt daarom aangenomen.

Hypothese 3: Operationele machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

Kijkend naar de resultaten uit de regressieanalyse is er geen significante relatie ($\beta = .024$, $.795$ ns) aangetoond tussen operationele machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Ook hier valt op dat er in model vier wel een negatief, zwak significant verband is gevonden ($\beta = -.231$, $.013^*$). Dit wordt echter weer gecorrigeerd in model zes ($\beta = .024$, $.795$ ns). Het regressie coëfficiënt is negatief, zwak en niet significant ($\beta = .024$, $.795$ ns). Dit komt niet overeen met de theoretische verwachting uit het theoretisch kader. De hypothese wordt daarom verworpen.

Hypothese 4: Maatschappelijke zinloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

Kijkend naar de resultaten uit de regressieanalyse is er een negatief significant verband ($\beta = -.280$, $.002^{**}$) aangetoond tussen maatschappelijke zinloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Een negatief significant verband ($\beta = -.280$, $.002^{**}$) toont aan dat wanneer de respondenten maatschappelijk zinloosheid ervaren zij minder bereid zijn tot de

implementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Dit significant verband komt overeen met de theoretische verwachting uit het theoretisch kader. De hypothese wordt daarom aangenomen.

Hypothese 5: Cliënt zinloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid van uitvoerende professionals tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.

Tot slot hypothese 5. Kijkend naar de resultaten uit de regressieanalyse is er een negatief significant verband ($\beta = -.202, .026^*$) aangetoond tussen cliënt zinloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Een negatief significant verband ($\beta = -.202, .026^*$) toont aan dat wanneer de respondenten cliënt zinloosheid ervaren zij minder bereid zijn tot de implementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Dit significant verband komt overeen met de theoretische verwachting uit het theoretisch kader. De hypothese wordt daarom aangenomen.

Tabel 10. Samenvatting hypothesen.

		<i>Aangenomen/ Verworpen</i>
H1	Strategische machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.	Verworpen
H2	Tactische machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.	Aangenomen
H3	Operationele machteloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.	Verworpen
H4	Maatschappelijke zinloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.	Aangenomen
H5	Cliënt zinloosheid is negatief gecorreleerd met de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW.	Aangenomen

5.4 Conclusie resultaten & analyse

Wordt de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie in de context van WW-persoonlijke dienstverlening bij het UWV bevestigd?

De vijf verwachte theoretische relaties tussen de dimensies van beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie, in de context van WW-persoonlijke dienstverlening, kunnen deels worden aangenomen en verworpen. Uit de analyse van de resultaten blijkt dat er negatieve, significante verbanden, zijn gevonden voor de dimensies tactische machteloosheid, maatschappelijke- en cliënt zinloosheid in relatie tot de bereidheid tot beleidsimplementatie. Dit komt overeen met de in het theoretisch kader opgestelde theoretische verwachting. De significant relaties worden nader toegelicht

in hoofdstuk zes. De dimensies strategische- en operationele machteloosheid laten geen significant verband zien. Dit wijkt af van de verwachte theoretische relaties, hypothese 1 en 3 zijn daarom verworpen. Ook dit zal worden toegelicht in de conclusie in hoofdstuk zes.

Hoofdstuk 6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal de hoofdvraag worden beantwoord. Daarnaast zullen er aanbevelingen worden gedaan gevold door een kritische reflectie.

6.1 Conclusie

Door middel van het uitzetten van een digitale vragenlijst onder de uitvoerende professionals van het UWV WERKbedrijf uit verschillende districten in Nederland, is onderzoek verricht naar de ervaren van invloed op de vormgeving en uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' en het ervaren van zinvolheid in relatie tot de implementatiebereidheid van deze professionals. Aan de hand van vijf hypothesen is getoetst op correlaties van de dimensies van beleidsvervreemding (strategische

machteloosheid, tactische machteloosheid, operationele machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid).

Aan de hand van vier deelvragen is stapsgewijs tot de beantwoording van de hoofdvraag gekomen. Allereerst is gekeken naar wat de literatuur zegt over beleidsvervreemding. Uit de literatuurstudie in hoofdstuk twee blijkt dat als Tummers (2009;2012) als belangrijkste auteur op het gebied van beleidsvervreemding kan worden gezien. Beleidsvervreemding is een multidimensionaal concept (zie figuur 3; hoofdstuk 2), bestaande uit: strategische machteloosheid, tactische machteloosheid, operationele machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid. In hoofdstuk twee is dit concept uitgebreid uiteengezet. Ten tweede is gekeken naar wat de literatuur zegt over bereidheid tot beleidsimplementatie. In de literatuurstudie in hoofdstuk twee is literatuur uit het verandermanagement geraadpleegd. Metselaar (1997) definieert de bereidheid tot beleidsimplementatie als een positieve geragsintentie van de publieke professional tegenover de implementatie van nieuw beleid. Deze definitie is aangehouden gedurende deze studie. Ten derde is in het theoretisch kader de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en bereidheid tot beleidsimplementatie uiteengezet, wat zich heeft uitgemond in vijf hypothesen waarin wordt verwacht dat de dimensies van beleidsvervreemding negatief correleren met de implementatiebereidheid van professionals. Tot slot is in hoofdstuk vijf getoetst of de theoretische relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie in de context van WW-persoonlijke dienstverlening bij het UWV wordt bevestigd. Uit de multi-lineaire regressieanalyses zijn negatief, significante verbanden gevonden voor de dimensies tactische machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid in relatie tot de implementatiebereidheid van persoonlijke dienstverlening WW. Het bovenstaande heeft geleid tot de beantwoording van de hoofdvraag:

Wat is de invloed van beleidsvervreemding op de bereidheid van uitvoerende professionals van het UWV WERKbedrijf om het beleid 'WW- Persoonlijke Dienstverlening' te implementeren?

Aan de hand van de empirische bevindingen kan worden gesteld dat drie dimensies van beleidsvervreemding, namelijk: tactische machteloosheid, maatschappelijke zinloosheid en cliënt zinloosheid, negatief gecorreleerd zijn aan de implementatiebereidheid van uitvoerende professionals voor het beleid 'WW- persoonlijke dienstverlening'. Voor de dimensies strategische- en operationele machteloosheid is geen significant verband gevonden, zij wijken daarmee af van de theoretische verwachting. Bouma (2009) en Tummers (2012) stelden dat wanneer professionals zich niet met het beleid kunnen identificeren wegens een gebrek aan inspraak en betrokkenheid bij de beleidsvorming (= strategische machteloosheid), zij minder bereidwilligheid het beleid te implementeren. Deze uitspraak is niet toepasbaar in de empirische context van dit onderzoek. In een vervolgonderzoek kan er naar een verklaring worden gezocht waarom in de context van het UWV geen sprake is van een significant verband tussen strategische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie van professionals. Er is echter wel sprake van strategische machteloosheid, dit leidt echter niet tot een lagere bereidheid tot beleidsimplementatie. Daarnaast wijkt de theoretische verwachting tussen

operationele machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie af van de empirische context. Op basis van Meier en O'Toole (2002) en Lipsky (1980) was het de verwachting dat de mate van bewegingsvrijheid (=operationele machteloosheid) van UWV'ers wegens het houden aan wet- en regelgeving zou leiden tot een lagere bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW. Deze verwachting is echter niet toepasbaar in de empirische context van dit onderzoek en wijkt daarom af van de bevindingen van van Meier en O'Toole (2002) en Lipsky (1980). Wellicht kan dit worden verklaard door de nieuwe strategie die het UWV heeft gelanceerd, namelijk 'vertrouwen in vakmanschap'. Met de nieuwe strategie geeft het management van het UWV, gehoor aan het geluid van de professionals waar zij vragen om meer vrijheid en ruimte bij de gestelde kaders van hun werk³. Deze strategie kan de gepercipieerde operationele machteloosheid van professionals hebben doen wegnemen.

Het eerste significant verband is gevonden tussen tactische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie. Met tactische machteloosheid ervaren professionals van het UWV-WERKbedrijf dat (het management van) de organisatie hen, als professionals, te weinig betreft bij de uitwerking van het beleid (Tummers, 2012). Tummers (2012) stelt dat tactische machteloosheid negatieve gevolgen met zich mee brengt, professionals zijn namelijk minder bereid het beleid te implementeren. De verwachting van Tummers (2012) komt overeen met de empirische bevindingen en is toepasbaar in de context van het UWV. Wanneer professionals van het UWV WERKbedrijf tactische machteloosheid ervaren, zij minder bereid zijn het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren. Ten tweede blijkt dat de professionals de mate 'zinvolheid' van het beleid dienen in te zien voor zowel de samenleving als de cliënt. Wanneer dit niet wordt ingezien is er sprake van zinloosheid. Uit onderzoek van Armenakis and Bedeian (1999) blijkt dat wanneer de meerwaarde van beleid onduidelijk is (=zinloosheid), dit kan leiden tot een lage veranderingsbereidheid. Tevens stelt de literatuur (Lipsky, 1980; Hill en Hupe, 2009; Tummers, 2011) dat wanneer professionals discretie ervaren, zij vaak het gevoel hebben dat zij klanten beter kunnen helpen (cliënt zinvolheid), dit zou resulteren in een hogere implementatie van het te implementeren beleid. In dit onderzoek is de meerwaarde voor de samenleving benoemd al zijnde dat de persoonlijke dienstverlening uiteindelijk resulteert in minder werklozen. Tot slot betreft cliënt zinvolheid het welzijn van de cliënt. Aan de hand van de empirische bevindingen zijn de theoretische verwachtingen met betrekking tot zinloosheid toepasbaar in de context van het UWV, indien zinloosheid wordt ervaren zijn professionals minder bereid het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren. Deze bevindingen komen overeen met eerdere studies naar beleidsvervreemding (Tummers, 2012; Van Engen, 2019). Tummers (2012) stelt dat het belang van de ervaren 'zinvolheid' van beleid kenmerkend is voor professionals uit het publiek domein.

Voor de uitvoerende professionals van persoonlijke dienstverlening WW is het dus van belang betrokken te worden bij de uitwerking van het beleid binnen de organisatie en om de mate van zinvolheid voor samenleving en cliënt in te zien.

De doelstelling van dit onderzoek was 'De relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie onder uitvoerende professionals van WW-persoonlijke dienstverlening bij het

UWV inzichtelijk maken. De doelstelling van dit onderzoek is behaald. Met behulp van de medewerking van de respondenten bij het invullen van de surveys, is de hoofdvraag beantwoord. Met het aanreiken van de onderzoeksresultaten aan het UWV, kan het UWV werken aan een verbetering van de relatie tussen beleidsvervreemding en de bereidheid tot beleidsimplementatie van persoonlijke dienstverlening WW bij het UWV. De manier waarop wordt toegelicht in de aanbevelingen.

6.2 Aanbevelingen

Wetenschappelijke aanbevelingen en beperkingen

De eerste kanttekening die bij het onderzoek kan worden geplaatst is de onderzoeksmethodiek. Het onderzoek is namelijk kwantitatief van aard waardoor het voor de onderzoeker niet mogelijk was door te vragen en de verdieping in te gaan. Deze beperking kan worden weggenomen door in het vervolg zowel kwantitatief als kwalitatief aan de slag te gaan, een zogeheten 'mixed methods' onderzoek. Zo kan de onderzoeker in aanvullende interviews met de respondenten mogelijk 'de diepte in' door te kunnen doorvragen en verklaringen te vinden waarom professionals zich wel of niet kunnen vinden in de dimensies van beleidsvervreemding.

De tweede kanttekening heeft betrekking op de tijdspanne waarin de data is verzameld. De vragenlijst is op één moment uitgezet waarin naar de percepties en ervaringen van respondenten wordt gevraagd. Dit levert een beperking op omdat percepties over tijd kunnen veranderen. Eventuele vervolgonderzoek zou zich een longitudinaal onderzoeksdesign kunnen aannemen.

De derde kanttekening heeft betrekking op de focus van het onderzoek. Dit onderzoek heeft zich op één aspect van het verandermanagement gefocust, namelijk: beleidsvervreemding. Overige mogelijke oorzaken, zoals organisatorische factoren, zijn niet meegenomen.

De vierde kanttekening die bij het onderzoek kan worden geplaatst is de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten. Het onderzoek heeft zich gefocust op beleid dat met name wordt uitgevoerd door professionals van het UWV-WERKbedrijf, het UWV heeft echter nog zeven andere bedrijfsonderdelen. Het is daarom raadzaam om ook bij de andere bedrijfsonderdelen van het UWV, onderzoek te doen naar beleidsvervreemding. Is daar wel sprake van een significant tussen strategische machteloosheid en de bereidheid tot beleidsimplementatie, waarom wel of niet? Zo kunnen er vergelijkingen worden gedaan tussen de bedrijfsonderdelen.

Tot slot kan vervolgonderzoek zich focussen op de relatie tot daadwerkelijke beleidsimplementatie. Dit onderzoek heeft zich gefocust op de percepties van professionals.

Aanbevelingen voor het UWV

Het praktisch element van de doelstelling van dit onderzoek is aan de hand van de verkregen wetenschappelijke kennis tot concrete aanbevelingen te komen voor het strategisch management van het UWV.

Op basis van de empirische bevindingen kan worden gesteld dat het verstandig is tactische machteloosheid onder professionals te verminderen al dan weg te nemen. Professionals bij het UWV ervaren te weinig autonomie bij het besluitvormings- en uitwerkingsproces binnen de organisatie.

Tactische machteloosheid kan worden weggenomen door professionals invloed te laten uitoefenen op het uitvoeringsprogramma (Tummers, 2012). Een aanbeveling voor beleidsmakers die hieruit volgt is de professionals te betrekken bij de implementatie door het inrichten van werkgroepen of bijeenkomsten waarin de professionals kunnen participeren (Tummers, 2012). Des te meer professionals ervaren dat zij het besluitvormingsproces van het beleid persoonlijke dienstverlening WW in de organisatie kunnen beïnvloeden, des te minder zij tactische machteloosheid ervaren. Ten tweede blijkt uit de empirische bevindingen dat de mate van zinloosheid voor de samenleving en cliënten van invloed is op de steun voor het beleid en de implementatiebereidheid. Professionals die het gevoel hadden dat het persoonlijke dienstverlening WW zinloos is voor hun cliënten, bijvoorbeeld omdat het niet zou leiden tot minder werklozen – waren minder bereid het beleid persoonlijke dienstverlening WW te implementeren. Een aanbeveling voor het management en beleidsmakers is om meer aandacht te schenken aan de ervaren zinvolheid van beleid, voor zowel de samenleving als cliënt. Dit kan door de successen van het beleid te communiceren naar de professionals, zo kun je voorkomen dat professionals het beleid als zinloos bestempelen terwijl de resultaten redelijk positief kunnen zijn (Janssen & Soeters, 2010).

Literatuurlijst

Armenakis AA and Bedeian AG (1999) Organizational change: A review of theory and research in the 1990s. *Journal of Management* 25(3): 293–315.

Armenakis, A.A., & Harris, S.G. (2009). Reflections: Our journey in organizational change research and practice. *Journal of change management*, 9:127-142.

Bouma JT (2009) Why Participation Works: The Role of Employee Involvement in the Implementation of the Customer Relationship Management Type of Organizational Change. Groningen: SOM Research School.

Chen, S. Y., & Scannapieco, M. (2010). The influence of job satisfaction on child welfare worker's desire to stay: An examination of the interaction effect of self-efficacy and supportive supervision. *Children and Youth Services Review*, 32(4), 482-486.

Easton, David. 1965. *A Systems Analysis of Political Life*. London: Wiley.

Everaert, H., & van Peet, A. (2006). Kwalitatief en kwantitatief onderzoek. *Kenniskring Gedragsproblemen in de Onderwijspraktijk Publicatie*, 11, 2-50.

Ewalt, J. A. G., & Jennings, E. T. (2004). Administration, governance, and policy tools in welfare policy implementation. *Public Administration Review*, 64(4), 449-462.

George, B., & Pandey, S. K. (2017). We know the Yin—But where is the Yang? Toward a balanced approach on common source bias in public administration scholarship. *Review of Public Personnel Administration*, 37(2), 245-270.

Hupe, P., & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public accountability. *Public administration*, 85(2), 279-299

Jakobsen, M., & Jensen, R. (2015). Common method bias in public management studies. *International Public Management Journal*, 18, 3-30.

Janssen, R., & Soeters, P. (2010). DBC's in de GGZ, ontwrichtende of herstellende werking?

Judson, A. S. (1991). *Changing behavior in organization: Minimizing resistance to change*. Cambridge, MA: Basil Blackwell.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation

May PJ and Winter SC (2009) Politicians, managers, and street-level bureaucrats: Influences on policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory* 19(3): 453–476.

Meier KJ and O'Toole LJ (2002) Public management and organizational performance: The effect of managerial quality. *Journal of Policy Analysis and Management* 21(4): 629–643.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual review of psychology*, 63, 539-569.

Seeman, Melvin. 1959. On the Meaning of Alienation. *American Sociological Review* 24(6): 783–91.

Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *The journal of socio-economics*, 29(6), 517-538

Tummers, L. (2011). Explaining the willingness of public professionals to implement new policies: a policy alienation framework. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 555–581. <https://doi.org/10.1177/0020852311407364>

Tummers, L. (2012) A. Policy alienation of public professionals: The construct and its measurement. *Public Administration Review*, 72(4), 516-525.

Tummers, L. (2012) B. Beleidsvervreemding in de gezondheidszorg: De ervaringen van verloskundigen en echoscopisten met overheidsbeleid. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 28(3), 332-352.

Tummers, L. (2014). Verandermanagement en beleid: Waarom vertonen professionals weerstand tegen nieuw beleid? *Bestuurskunde*, 2014, 1-16.

Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2009). Beleidsvervreemding van publieke professionals. *Ben M*, 36(2), 104-116.

Tummers, L., Bekkers, V., van Thiel, S., & Steijn, B. (2015). The Effects of Work Alienation and Policy Alienation on Behavior of Public Employees. *Administration & Society*, 47(5), 596–617. <https://doi.org/10.1177/0095399714555748>

Turnbull, Joanne. 2002. Managing to Change the Way We Manage to Change. In *Managing and Leading Innovation in Health Care*, edited by Elizabeth Howkins and Cynthia Thorton, 368–89. Amsterdam, Netherlands: Elsevier.

Van Engen, N., Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2016). Bringing history in: Policy accumulation and general policy alienation. *Public Management Review*, 18(7), 1085-1106.

Van Engen, N.A.M. (2019). *How Previous Policy Experiences Affect the Frontline: Understanding implementation success and failure through a general policy alienation lens*. Erasmus University Rotterdam. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1765/113840>

Van Thiel, S. (2014). *Research methods in public administration and public management: an introduction*. Routledge.

Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?* (6^e ed.). Amsterdam, Nederland: Boom Lemma.

Bijlagen

Bijlage 1. Wetswijzigingen UWV

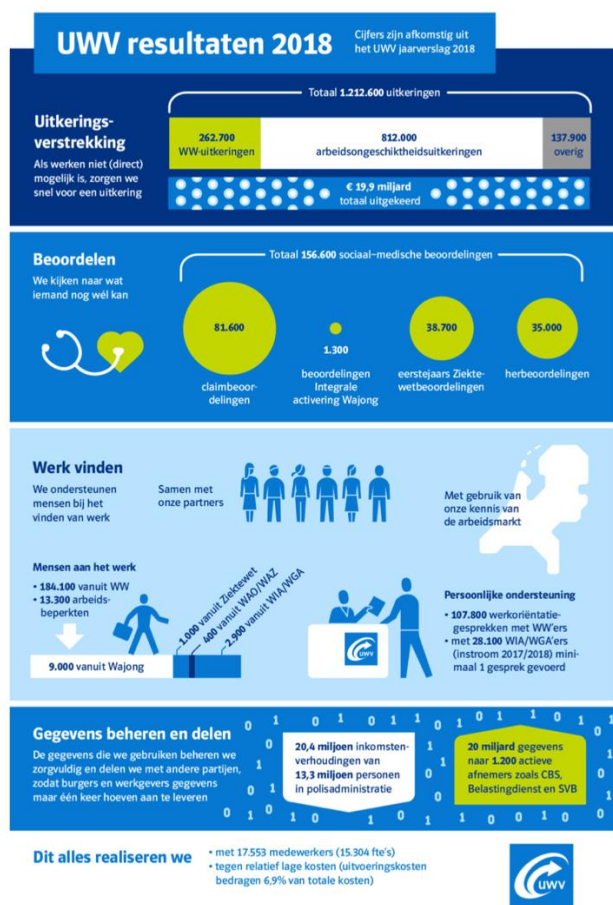
1) Wetswijzigingen UWV⁹.

Sinds de oprichting in 2002 is het takenpakket van het UWV vaak veranderd en verzaard



⁹ Algemene Rekenkamer, (2017). UWV, balanceren tussen ambities en middelen. Opgehaald op 7 maart, 2019, van <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2017/01/31/uwv-balanceren-tussen-ambities-en-middelen>

Bijlage 2. UWV resultaten 2018



Bijlage 3. Bericht aankondiging onderzoek UWV WERKbedrijf

21/05/2019

Beste collega's,

Graag informeer ik jullie over een onderzoek dat binnenkort wordt uitgevoerd. Dit onderzoek richt zich op alle medewerkers die zich bezighouden met het verlenen van persoonlijke dienstverlening WW.

Hierbij hebben wij jullie expertise nodig! Het onderzoek bestaat uit een enquête; open de enquête via [deze link](#). Het invullen van de enquête neemt tien tot vijftien minuten in beslag.

Het onderzoek richt zich op de vertaling van beleid naar uitvoering. Velen van jullie kennen het 'doorfluisterspel': verschillende personen fluisteren boodschappen aan elkaar door, de laatste persoon hoort vaak uiteindelijk een boodschap die afwijkt van de oorspronkelijke boodschap. SZW stelt beleid op en geeft dit door middel van een opdracht door aan UWV. De divisies vertalen deze opdracht, samen met SBK, door naar de uitvoering. In hoeverre is de boodschap nog hetzelfde? Verstaan beleid en uitvoering elkaar nog wel?

Met de uitkomsten van het onderzoek willen wij de relatie tussen beleidsvorming, de opdracht en uitvoering verbeteren. Met het inzicht uit de enquêtes kan worden gewerkt aan concrete aanbevelingen die heel UWV helpen bij het vertalen van beleid.

Raad van Bestuur, DT Werkbedrijf en MT SBK hechten veel waarde aan dit onderzoek, mede in het kader van Vertrouwen in Vakmanschap. Het onderzoek heeft alleen waarde als er voldoende mensen aan deelnemen. Wij hopen daarom dat jullie in groten getale meedoen.

Hartelijke groet,

Michel Rovers (directeur Strategie Beleid en Kenniscentrum) en Felix Kemperman (directeur uitvoering WERKbedrijf).

Bijlage 4. Hermans Single Factor Test

Total Variance Explained

Component Initial Eigenvalues

Extraction Sums of Squared Loadings

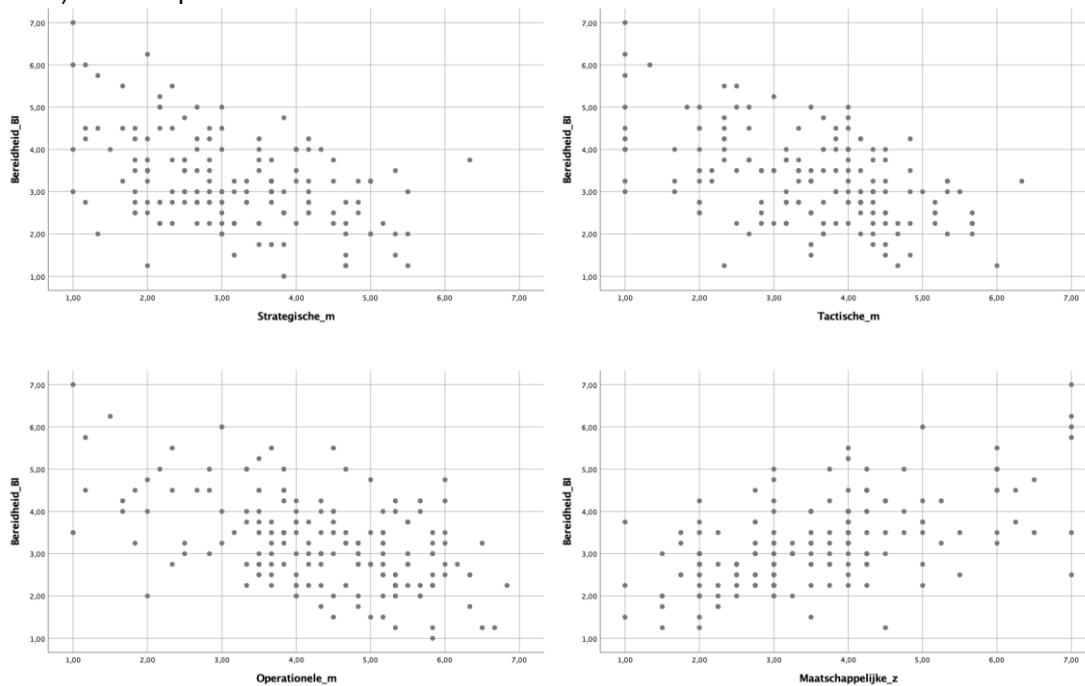
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12,691	42,304	42,304	12,691	42,304	42,304
2	2,684	8,948	51,252			
3	1,604	5,348	56,600			
4	1,350	4,499	61,099			
5	1,222	4,075	65,174			
6	1,034	3,446	68,620			
7	,963	3,211	71,830			
8	,906	3,019	74,849			
9	,803	2,675	77,524			
10	,671	2,238	79,762			
11	,625	2,083	81,845			
12	,548	1,828	83,673			
13	,543	1,810	85,483			
14	,475	1,583	87,066			
15	,440	1,468	88,534			
16	,404	1,347	89,881			

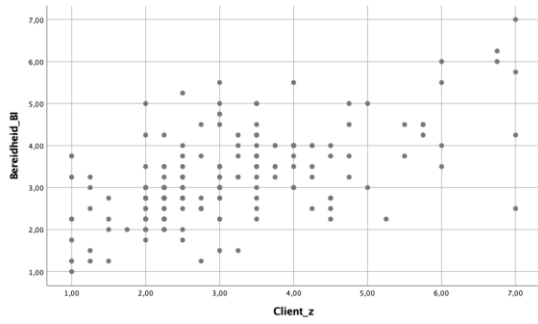
17	,349	1,165	91,046			
18	,339	1,130	92,176			
19	,325	1,084	93,260			
20	,311	1,038	94,297			
21	,255	,848	95,146			
22	,250	,834	95,980			
23	,233	,778	96,758			
24	,191	,637	97,395			
25	,169	,562	97,957			
26	,156	,521	98,478			
27	,141	,469	98,947			
28	,118	,394	99,341			
29	,111	,371	99,712			
30	,087	,288	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Bijlage 5 Assumpties Regressieanalyse

1) Scatterplots

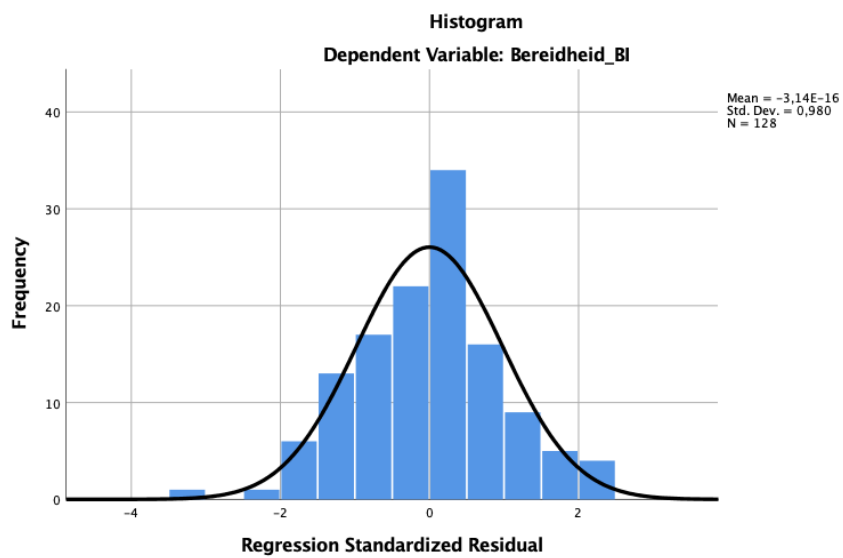


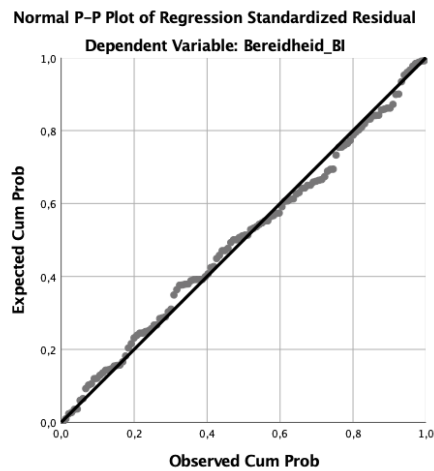


2) VIF- Waarden

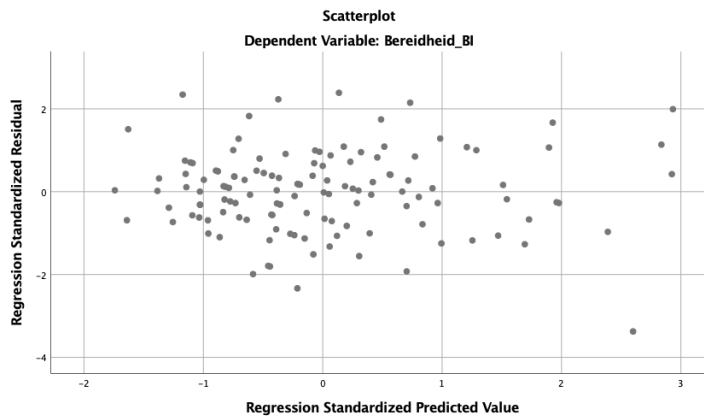
Coefficientsa		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Strategische_m	,448	2,232
	Tactische_m	,452	2,212
	Operationele_m	,415	2,408
	Maatschappelijke_z	,394	2,538
	Client_z	,369	2,713
a Dependent Variable: Bereidheid_BI			

3) Normale verdeling





4) Homoscedasticiteit



Bijlage 6. Vragenlijst

Start van blok: Standaard vragenblok

Q1 Beste Respondent,

Allereerst wil ik u bedanken voor uw deelname aan dit onderzoek. Dit betreft een afstudeeronderzoek Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Het invullen van de enquête kost u 10 tot maximaal 15 minuten. Er is geen goed of fout antwoord. De resultaten van de enquête zijn uitsluitend voor wetenschappelijk onderzoek en worden geheel anoniem verwerkt.

Met de uitkomsten van het onderzoek willen wij de relatie tussen beleidsvorming, de opdracht en uitvoering verbeteren. Met het inzicht uit de enquêtes kan worden gewerkt aan concrete aanbevelingen die heel UWV helpen bij het vertalen van beleid.

Met vriendelijke groet, Imane Haddaoui
imane.haddaoui@uwv.nl

Q3 Wat is uw geslacht?

Man (1)

Vrouw (2)

Q2 Wat is uw leeftijd?

Q4 Hoelang bent u in dienst bij het UWV?

0-2 jaar (1)

3-5 jaar (2)

5-10 jaar (3)

langer dan 10 jaar (4)

Q6 Wat is uw functie?

Adviseur basis (1)

Adviseur intensief (2)

Anders, namelijk (3) _____

Q5 Onder welk district valt uw regio?

Noord (1)

Overijssel & Gelderland Noord (2)

Gelderland Midden & Zuid (3)

Limburg (4)

Noord-Holland Noord (5)

Utrecht & Flevoland (6)

Groot Amsterdam (7)

Den Haag & Leiden (8)

Rijnmond (9)

West Brabant & Zeeland (10)

Midden & Oost Brabant (11)

Q7 De volgende vragen hebben betrekking op het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'. In een aantal vragen zul je 'professionals' tegenkomen. Met 'professionals' wordt een ieder die bij het beleid/ beleidsimplementatie is betrokken bedoeld, vul de vragen dan ook vanuit een 'ik-perspectief' in!

Q8 Wij als Professionals hadden volgens mij veel te weinig macht om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' te beïnvloeden

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q9 Wij als professionals stonden compleet machteloos bij de invoering van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q10 De professionals konden de ontwikkeling van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' op nationaal niveau (Minister, Ministerie, Tweede Kamer) helemaal niet beïnvloeden

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q11 Wij professionals konden op landelijk niveau meebeslissen hoe het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werd opgezet

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q12 Wij professionals hebben, via onze professionele verenigingen, actief meegedacht over de opzet van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q13 Politici hebben bij de opzet van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' helemaal niet geluisterd naar ons professionals

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q14 In mijn organisatie konden vooral wij als professionals bepalen hoe het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werd uitgewerkt

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q15 In mijn organisatie hebben wij professionals, via werkgroepen of vergaderingen, meebeslist over de uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q16 Het management van mijn organisatie had ons professionals veel meer moeten betrekken bij de uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q17 Bij de invoering van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werd er in mijn organisatie helemaal niet naar de professionals geluisterd

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q18 In mijn organisatie konden professionals meepraten over de uitwerking van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q19 Ik en mijn collega professionals stonden compleet machteloos bij de invoering van het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' in mijn organisatie

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q20 Ik heb vrijheid om te bepalen hoe ik met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' omga

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q21 Bij het werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik goed aansluiten op de behoeften van de klant

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q22 Werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' voelt als een harnas waarin ik me niet goed kan bewegen

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q23 Als ik met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' werk moet ik me aan strakke procedures houden

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q24 Bij het werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik veel te weinig maatwerk voor mijn cliënten leveren

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q25 Bij het werken met het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik mijn eigen afwegingen maken

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q26 Ik denk dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' op de lange termijn leidt tot minder werklozen

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q27 Ik denk dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' op de korte termijn leidt tot minder werklozen

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q28 Ik vind dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' nu al tot minder werklozen heeft geleid

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q29 Alles bij elkaar genomen denk ik dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' leidt tot minder werklozen

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q30 Dankzij het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' kan ik de problemen van mijn klanten beter oplossen

- Helemaal mee eens (1)
 - Mee eens (2)
 - Enigszins mee eens (3)
 - Noch eens noch oneens (4)
 - Enigszins mee oneens (5)
 - Niet mee eens (6)
 - Helemaal niet mee eens (7)
-

Q31 Het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' is bevorderlijk voor het welzijn van mijn klanten

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q32 Het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' zorgt ervoor dat ik klanten efficiënter kan helpen dan hiervoor

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q33 Ik denk dat het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' uiteindelijk goed is voor mijn klanten

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q34 Ik probeer collega's te overtuigen van de voordelen die het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' met zich meebrengt

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q35 Ik verminder de weerstand onder collega's met betrekking tot het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW'

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q36 Ik maak tijd vrij om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' te implementeren

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Q37 Ik doe mijn best om het beleid 'persoonlijke dienstverlening WW' met succes uit te voeren

- Helemaal mee eens (1)
- Mee eens (2)
- Enigszins mee eens (3)
- Noch eens noch oneens (4)
- Enigszins mee oneens (5)
- Niet mee eens (6)
- Helemaal niet mee eens (7)

Einde blok: Standaard vragenblok
