

Vertrouwen van Inspecteurs

Onderzoek naar Vertrouwen in de Relatie tussen Inspecteur en Inspectee

Th. J. Bieger



Masterscriptie Bestuurskunde
Erasmus Universiteit Rotterdam

Colofon:

Universiteit: Erasmus Universiteit Rotterdam

Faculteit: Sociale Wetenschappen

Opleiding: Bestuurskunde

Master: Beleid en Politiek

Titel: Vertrouwen van Inspecteurs

Ondertitel: Onderzoek naar Vertrouwen in de Relatie tussen Inspecteur en Inspectee

Naam: Thierry Bieger

Nummer: 282536

Begeleider: Dr. V. M. F. Homburg

Tweede Lezer: Prof. Dr. V. J. J. M. Bekkers

Datum: 11-11-2009

Abstract

In dit onderzoek wordt de relatie tussen inspectie en vertrouwen behandeld. Vertrouwen is een steeds belangrijker begrip binnen de verschillende Rijksinspecties. De constante roep om verminderde toezichtslast, is onder andere een reden om een andere methode te zoeken om toezicht te kunnen houden. Vertrouwen is een dergelijke methode.

Probleemstelling

Vertrouwen is een belangrijk onderdeel in elke relatie. De hoogte van het vertrouwen in elkaar leidt de manier waarop we elkaar behandelen. Zo is vertrouwen in de relatie tussen inspecteur en geïnspecteerde belangrijk om te meten als het gaat om de manier van inspecteren. Deze scriptie betreft een onderzoek naar de rol van vertrouwen in het optreden van inspecteurs. Letterlijk is de vraagstelling: Welke rol speelt vertrouwen in het optreden van inspecteurs? Daarnaast wordt in dit onderzoek getoetst of de veronderstelde relatie tussen vertrouwen en gedrag van inspecteurs relevant is. Het doel is aanbevelingen over inspectiegedrag te kunnen doen op basis van een model gebaseerd op vertrouwen en gedrag.

Hiervoor is allereerst de theorie bestudeerd over gedrag en vertrouwen. Vervolgens is deze theorie geconceptualiseerd tot een model. Daarna is op basis van de conceptualisatie en operationalisering een enquête uitgezet onder inspecteurs om beide constructen te meten. Vervolgens is de informatie geanalyseerd en worden er conclusies getrokken en wordt er een antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Theorie

Dit onderzoek is gedaan op basis van wetenschappelijke literatuur naar vertrouwen en gedrag. Gedrag is in dit onderzoek geconceptualiseerd door verschillende theorieën te beschrijven en hier een construct van te maken. Dit construct is gebaseerd op het verschil tussen klassiek en modern toezicht, sanctie en pedagogie, reactief en proactief gedrag, strategieën van inspecteurs, strategieën van inspectees en handelingsdilemma's van inspecteurs. Vanuit deze theorieën is geprobeerd de gedragingen van inspecteurs te beschrijven. Dit leidde tot een achttal geïdentificeerde typen van inspecteurs: the enforcer, the player, the extractor, the hydra, the partner, the negotiator, the educator en the rewarder. Vertrouwen is als volgt gedefinieerd: "*Vertrouwen is de afhankelijkheid van één persoon, groep of organisatie van een vrijwillig geaccepteerde plicht op een andere persoon, groep of organisatie om de rechten en belangen van alle anderen in een gedeelde onderneming of economische transactie te erkennen en te beschermen.*" (Hosmer, 1995:393). Er moet sprake zijn van voorspelbaarheid, betrouwbaarheid, gedeelde doelen/acties, coöperatie/reciprociteit en positieve verwachtingen.

Resultaat

Uit de resultaten kwam naar voren dat het gemiddelde vertrouwen 3.2 betrof op een schaal van 1-5. Dit kan worden beschouwd als noch laag, noch hoog. Verder kunnen vier variabelen die gedragingen van inspecteurs meten, worden onderscheiden op basis van de empirie: Sanctie, educatie, reguleren en allianties aangaan. Uit onderzoek blijkt dat niet alle acht geconstrueerde gedragingen zoals die gecreëerd zijn, kunnen worden teruggevonden. Wel kunnen deze vier variabelen die gedragingen van inspecteurs meten, worden teruggevonden in de theorie.

Conclusie

De hoogte van het vertrouwen is noch, hoog noch laag. Het is 3.2 op een schaal van 1-5. Er blijkt dat vertrouwen aanwezig is in de relatie tussen inspecteur en inspectee. Vertrouwen in relatie tot gedragingen van inspecteurs is in veel gevallen een niet-significante relatie. Dit wil zeggen van de vier gevonden gedragingen, drie niet correleren met vertrouwen. Educatie, sanctie en reguleren hebben geen significante relatie met vertrouwen. Het aangaan van allianties heeft een negatieve relatie met vertrouwen. Dit wil zeggen dat als het vertrouwen van de inspecteur laag is, hij eerder allianties aangaat met andere inspecties en branchegenoten van de inspectee. Verder blijkt dat inspecteurservaring zorgt voor een lager vertrouwen. Jaren ervaring leidt tot minder vertrouwen.

Aanbevelingen

- Beperk de regelgeving. Uit het onderzoek blijkt dat de complexiteit, hoeveelheid en begrijpbaarheid van de regels enorm groot is. Elke inspecteur en inspectee ondervindt last van dit verschijnsel.
- Dreig zo min mogelijk met sancties. Met betrekking tot de vertrouwensrelatie is het dreigen met sancties niet geschikt voor het vergroten van de vertrouwensrelatie
- Communiceer elkaars doelen en waarden naar elkaar. Op basis van voorspelbaarheid en betrouwbaarheid moet de inspectie bepalen hoe hij de inspectee behandelt. Het vertrouwen wordt groter als men elkaars doelen en waarden accepteert.
- Kies de handhavingsstijl die past bij jouw organisatie. Het vertrouwen wordt niet geschaad bij het kiezen van een handhavingsstijl met uitzondering van het aangaan van allianties.

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie in het kader van de afronding van de opleiding bestuurskunde. Om tot een geschikt onderwerp te komen voor deze scriptie was een hevige zoektocht nodig. Mijn stage verbonden aan de masterfase bestond uit het stagelopen bij Ordina Public Management Consulting. Mijn stagebegeleider geeft een cursus genaamd de “Kunst van het Toezicht”. De “Kunst van het Toezicht” is een cursus voor Rijksinspecteurs om tot alternatieve interventiemogelijkheden te komen in plaats van inspecteren. De metafoor die hierbij gehanteerd wordt is de metafoor van de hamer. Als je iemand een hamer geeft, gaat hij ermee slaan. Dit werkt goed als je een spijker in een plank moet tikken, maar het optimale resultaat wordt niet behaald als je een schroef in die plank moet draaien. Het onderwerp was hiermee gevonden: inspectie in het kader van toezicht en handhaving.

Het onderzoek richt zich op een alternatieve vorm van toezicht en handhaving. Dit betreft namelijk vertrouwen. Vanuit mijn directe betrokkenheid bij de “Kunst van het Toezicht”, waarbij ik de cursus heb meegelopen met inspecteurs, werd mij continu ideeën toegespeeld over vertrouwen. Al de bestuurskundige inzichten die mij gedurende opleiding geleerd zijn, kwamen aan de orde. Dit specificeerde zich vooral rond thema’s van integriteit: afwegingen tussen economie en veiligheid komt in de inspectiepraktijk vaak aan de orde.

Mijn dank gaat allereerst uit naar OPMC voor het faciliteren van mijn stage, naar Bureau Inspectieraad voor de mogelijkheid mee te lopen met de cursus, de cursisten van de achtste leergang van de “Kunst van het Toezicht” voor hun advies en naar de Erasmus Universiteit Rotterdam voor de mogelijkheden tot afstuderen. Verder wil ik specifiek mijn scriptiebegeleider Vincent Homburg bedanken voor het verlenen van een uitstekende begeleiding tijdens het scriptietraject. Vanuit de stage werd mij alternatief advies geleverd over mogelijke theorieën (ik heb tassen vol boeken meegekregen ter bestudering), over vragen voor de enquête en zelfs over de muziekcatalogus van Bob Dylan. Het was vooral een hele plezierige tijd. Ik wil Jan Schipper hiervoor enorm bedanken, die zowel mijn stagebegeleider was als de docent van de “Kunst van het Toezicht.” Daarnaast gaat mijn dank uit naar Rob Velders voor het verlenen van zijn netwerk ter verspreiding van de enquêtes via zijn nieuwsbrief over toezicht. Ook de tweede docent van de “Kunst van het Toezicht, Rob van Dorp, wil ik bedanken voor zijn adviezen.

“Don’t ask about anything, as long as it works, as time passes. Don’t find out why - use it!”

Katharine Hepburn (1907-2003, Amerikaanse Filmlegende)



Deze uitspraak komt uit een interview uit 1973 van interviewer Dick Cavett met Amerikaanse actrice Katharine Hepburn. De essentie van de uitspraak is: als iets werkt, gebruik het dan en ga dat niet onderbrengen in regels. Dit is één van de eerste dingen die mij verteld werd tijdens de cursus “Kunst van het Toezicht.” Als er geen regels nodig zijn, maak ze dan ook niet. Maak pas regels als iets niet werkt.

Thierry Bieger, november 2009

Inhoudsopgave

COLOFON:	II
ABSTRACT	IV
VOORWOORD	VI
INHOUDSOPGAVE	VIII
1. INLEIDING	1
1.1 PROBLEEMSTELLING	3
1.1.1 <i>DOELSTELLING</i>	3
1.1.2 <i>VRAAGSTELLING</i>	3
1.1.3 <i>DEELVRAGEN</i>	3
1.1.4 <i>TOELICHTING DEELVRAGEN</i>	4
1.2 RELEVANTIE	5
1.2.1 <i>WETENSCHAPPELIJKE RELEVANTIE</i>	5
1.2.2 <i>MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE</i>	5
1.3 ONDERZOEKSMETHODEN	6
1.4 LEESWIJZER	6
2. GEDRAGINGEN VAN INSPECTEURS	8
2.1 TOEZICHT	8
2.2 STREETLEVEL BUREAUCRATS	9
2.3 TOEZICHTSSTIJLEN & HANDHAVINGSSTIJLEN	10
2.3.1 <i>NORMOVERTREDING LEIDT TOT SANCTIE</i>	10
2.3.2 <i>SAMENWERKEN, OPVOEDEN EN BELONEN</i>	11
2.4 STRATEGIEËN VAN INSPECTEES	12
2.5 STRATEGIEËN VAN INSPECTEURS	14
2.6 DILEMMA'S	16
2.6.1 <i>MISMATCH EN BRAITHWAITE</i>	16
2.6.2 <i>BUREAUCRATISCHE ACTIVITEIT OF STRATEGISCHE ACTIVITEIT</i>	17
2.6.3 <i>REGELS</i>	17
2.7 CONCLUSIE.....	17
3. VERTROUWEN	20
3.2 EVOLUTIE VAN VERTROUWEN: 3 TYPEN	21
3.2.1 <i>CALCULUS-BASED TRUST</i>	22
3.2.2 <i>KNOWLEDGE-BASED TRUST</i>	22
3.2.3 <i>IDENTIFICATION-BASED TRUST</i>	22
3.2.4 <i>VERTROUWENSBREUKEN</i>	23
3.2.5 <i>CONCLUSIE</i>	23
3.3 VERTROUWEN ALS VORM VAN KWETSBAARHEID	24
3.4 VERTROUWEN VANUIT EEN ECONOMISCHE INVALSCHOEK.....	24
3.5 VERTROUWEN EN RISICO	25
3.6 VERTROUWEN EN DE “ COGNITIEVE SPRONG”	25
3.7 CONCLUSIE.....	26

4. INSPECTIEGEDRAG GETYPEERD.....	27
4.1 SANCTIONEREND EN PEDAGOGISCH	27
4.2 PROACTIEF EN REACTIEF	28
4.3 ACHT GEDRAGINGEN VAN INSPECTEURS.....	29
4.3.1 THE ENFORCER	30
4.3.2 THE PLAYER	31
4.3.3 THE EXTRACTOR	31
4.3.4 THE HYDRA	32
4.3.5 THE PARTNER	33
4.3.6 THE NEGOTIATOR	33
4.3.7 THE EDUCATOR	33
4.3.8 THE REWARDER	34
4.4 CONCLUSIE.....	34
5. VERTROUWEN ALS CONSTRUCT.....	36
5.1 DEFINITIE	36
5.2 VOORSPELBAARHEID.....	37
5.3 BETROUWBAARHEID	37
5.4 GEDEELDE ACTIE	38
5.5 POSITIEVE VERWACHTINGEN	38
5.6 COÖPERATIE.....	39
5.7 CONCLUSIE.....	39
6. OPERATIONALISERING & HYPOTHESEN.....	41
6.1 OPERATIONALISERING.....	41
6.1 GEDRAG	41
6.2 VERTROUWEN	41
6.3 ACHTERGRONDKENMERKEN	42
6.2 HYPOTHESE	42
6.3 CONCLUSIE.....	43
7. METHODOLOGIE	44
7.1 EMPIRISCHE SETTING	44
7.2 DESIGN.....	44
7.3 EENHEID VAN ANALYSE	45
7.4 ONDERZOEKSMETHODE	45
7.5 ANALYSEMETHODE	45
7.6 VERANTWOORDING ONDERZOEK.....	47
8. GEDRAG IN DE PRAKTIJK.....	48
8.1 FACTORANALYSE	48
8.1.1 STAPPEN FACTORANALYSE	48
8.1.2 FACTOREN BESCHREVEN	52
8.2 GEVONDEN FACTOREN.....	53
8.3 WAARDEN VAN FACTOREN	54

9. GEMETEN VERTROUWEN	56
9.1 VERTROUWEN TOTAAL	56
9.2 VOORSPELBAARHEID EN BETROUWBAARHEID	57
9.3 GEDEELDE ACTIE	57
9.4 POSITIEVE VERWACHTINGEN	58
9.5 VERTROUWEN OVERALL.....	58
10. RELATIE VERTROUWEN, ACHTERGRONDKENMERKEN EN GEDRAG	59
10.1 REGRESSIEANALYSE	59
10.2 VERTROUWEN EN ACHTERGRONDKENMERKEN	61
10.2.1 VERTROUWEN EN ORGANISATIEVERBLIJFTIJD	61
10.2.2 FUNCTIEVERBLIJFTIJD EN VERTROUWEN	61
10.1.3 JAREN ERVARING EN VERTROUWEN	61
10.3 VERTROUWEN EN GEDRAG	61
10.3.1 VERTROUWEN EN SANCTIE.....	61
10.2.2 VERTROUWEN EN EDUCATIE	62
10.2.3 VERTROUWEN EN REGULEREN	62
10.2.4 VERTROUWEN EN ALLIANTIES AANGAAN	62
10.3 CONCLUSIE.....	62
11. CONCLUSIE	64
11.1 EMPIRIE.....	64
11.1.1 VERTROUWEN	64
11.1.2 GEDRAG	64
11.1.3 CORRELATIES	65
11.2 BEANTWOORDING HOOFDVRAAG.....	67
11.2.1 GEDRAG	67
11.2.2 VERTROUWEN	67
11.2.3 CORRELATIES	68
11.2.4 BEANTWOORDING	68
11.3 AANBEVELINGEN.....	69
11.4 AFSLUITEND	70
LITERATUURLIJST	72
APPENDICES	75
APPENDIX A: ENQUÊTEVRAGEN	75
APPENDIX B: ENQUÊTEBRIEF.....	79
APPENDIX C: INSPECTIES	80

Lijst van Tabellen

Tabel 1: Strategieën van Inspectees	13
Tabel 2: Strategieën van Inspecteurs	15
Tabel 3: Gedragingen van Inspecteurs	28
Tabel 4: Type Inspecteur	30
Table 5: KMO-Bartlett	49
Tabel 6:Factoren	50
Table 7: Rotated Component Matrix	51
Tabel 8: Gevonden Gedragingen Inspecteurs	53
Tabel 9: Beschrijving Gedragingen in Cijfers	54
Tabel 10: Crohnbach's Alpha Vertrouwen Totaal	56
Tabel 11: Beschrijving Vertrouwen Totaal	56
Tabel 12: Crohnbach's Alpha Voorspelbaarheid en Betrouwbaarheid	57
Tabel 13: Beschrijving Voorspelbaarheid en Betrouwbaarheid.....	57
Tabel 14: Crohnbach's Alpha Gedeelde Actie	57
Tabel 15: Beschrijving Gedeelde Actie.....	58
Tabel 16: Crohnbach's Alpha Positieve Verwachtingen	58
Tabel 17: Beschrijving Positieve Verwachtingen.....	58
Tabel 18: Crohnbach's Alfa Vertrouwen Overall	58
Tabel 19: Beschrijving Vertrouwen Overall	58
Tabel 20: Relevante Factoren.....	60
Tabel 21: Vertrouwen Gemiddeld	64

Lijst van Figuren

Figuur 1: Braithwaite: Enforcement Pyramid	16
Figuur 2: Gedragingen Inspecteurs Afbeelding.....	29
Figuur: 3 Hypothese.....	42
Figuur 4: Scree Plot.....	49
Figuur 5: Grafiek Gedragingen	54
Figuur 6: Relevante Factoren	63

1. Inleiding

Exploitanten van vliegvelden worden sinds 1996 opgelegd, ter verhoging van de luchtveiligheid, door middel van certificering een veiligheidsmanagementsysteem in te bedden. Dit wil zeggen dat exploitanten van luchtvaartterreinen een systeem moeten hebben om de veiligheid te waarborgen. Nu gaat het hier om 14 luchtvaartterreinen, lopend van Schiphol tot Ameland. De vraag reist nu of het veiligheidsmanagementsysteem dat Schiphol heeft hetzelfde zou moeten zijn als op Ameland. Het verschil in de grootte van vliegvelden is enorm en logica lijkt te zeggen dat een uitgebreid systeem als Schiphol niet toepasbaar is op een klein vliegveld als Ameland. Als een klein vliegveld bijvoorbeeld een schrift bijhoudt waarbij de dagelijkse activiteiten worden beschreven, met onder andere ongevallen en vreemde situaties en dit goed werkt, is dit wellicht afdoende. Terug grijpend naar het voorwoord waar werd gesteld dat regels alleen moeten worden gemaakt als zaken niet goed gaan, kan er gesteld worden dat een schrift met activiteiten een afdoende systeem is om de veiligheid te waarborgen. Het is echter aan de individuele inspecteur om te beoordelen welk systeem afdoende is om certificering te garanderen.

Degene die verantwoordelijk is voor deze veiligheid is de Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW). IVW houdt toezicht op de naleving van wetten en regels die betrekking hebben op vervoer, vervoersveiligheid en waterbeheer. Dit wordt gedaan door middel van inspectie, vergunningverlening en kennisoverdracht. Inspectie houdt volgens IVW drie stappen in: waarnemen, interpreteren en interveniëren. Waarnemen betreft informatie verzamelen. Onder interpretatie verstaat men de vaststelling van het feit of men correct gehandeld heeft. Ten slotte houdt interventie een pakket maatregelen in. Deze kunnen bestaan uit voorlichting geven, belonen, aanbevelingen doen, waarschuwingen geven en uiteraard ook sancties opleggen. Daarbij is de missie een stimulans en bewaking van veilige en duurzame water- en transportsystemen (IVW, 2009).

Naast de Inspectie Verkeer en Waterstaat zijn er de volgende inspecties: Agentschap Telecom, Algemene Inspectiedienst, Arbeidsinspectie, Belastingdienst/Douane, Erfgoedinspectie, Inspectie voor de Gezondheidszorg, Inspectie Jeugdzorg, Inspectie van het Onderwijs, Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, Inspectie voor de Sanctietoepassing, Inspectie Werk en Inkomen, Staatstoezicht op de Mijnen, Voedsel en Warenautoriteit en VROM-inspectie. De Inspectieraad is het overlegorgaan tussen de rijksinspectiediensten. De inspecties participeren in deze raad, maar vallen formeel niet onder de inspectieraad. Daarnaast is er vernieuwing toezicht vanuit het Rijk. Vernieuwing toezicht is erop gericht de toezichtslast met 25% te verlagen en daarnaast een effectievere en efficiëntere wijze van werken te bevorderen (Inspectieloket, 2009). Het terugbrengen van de toezichtslast voor bedrijven stond in 2005 ook beschreven in de kaderstellende visie op toezicht (BZK, 2005). Het minder belasten van bedrijven met toezicht is een veel in de mond genomen frase. Dit betekent dat de inspecties een andere vorm van toezicht moeten houden. Het continu inspecteren is geen optie. Er moet echter wel een balans te vinden zijn tussen de veiligheid en de toezichtslast. Eén van de alternatieve methoden om het vliegveld in Ameland normconform te laten handelen, is het gebruik van sturen

op vertrouwen. Het vliegveld Ameland moet zelf een systeem inrichten. Dat systeem wordt gecontroleerd en niet alle individuele onderdelen. Dit is een manier om toezichtslast te verminderen.

Eén van de onderdelen van 'vernieuwing toezicht' is dus vertrouwen. Vertrouwen is een onderwerp dat steeds vaker verschijnt in het publieke domein. Eén van de eerste inspecties die stuurden op vertrouwen was de Belastingdienst. Eén van de methoden die zij toepasten was het gebruik van convenanten. In een dergelijk convenant werd aangegeven wat de ondertoezicht gestelde ging presteren, met als beloning minder toezichtslast. Zo heeft KPMG onlangs een rapport uitgebracht over sturen op vertrouwen, genaamd Trust Rules. Hierin stellen zij dat de maatschappij behoefte heeft aan vertrouwen en verantwoordelijkheid. Zij stellen een negental regels voor vertrouwen: maak persoonlijk contact, definieer gezamenlijke doelen, geef het goede voorbeeld, bouw vertrouwen met goede regels, geef verantwoordelijkheid en vertrouwen aan elkaar, houd koers en bewaar rust (ook wanneer er iets misgaat), zet in op geïnformeerd vertrouwen (niet op blind vertrouwen), ga mild om met misverstanden (maak korte metten met misbruik) en durf te experimenteren en leer van ervaringen (KPMG,2009).

Deze scriptie gaat over inspectie zoals die beschreven staat in de casus van IVW in de eerste paragraaf en over vertrouwen zoals dat in de vorige paragraaf staat beschreven. Het contact tussen een inspecteur en iemand die geïnspecteerd wordt is een relatie. Binnen deze relatie zal vertrouwen een rol spelen. De rol van vertrouwen staat centraal in dit onderzoek. Het gebruik van systeemtoezicht is een vorm van sturen op vertrouwen, maar wat is nu het vertrouwen in de relatie tussen inspectie en bijvoorbeeld de luchthavenhouder. Is de luchthavenhouder in de ogen van de inspecteur te vertrouwen. Naar alle waarschijnlijkheid worden op basis van de hoogte van het vertrouwen beslissingen genomen over de manier van inspecteren. De werkwijzen van de inspecteur worden wellicht gestuurd door middel van vertrouwen. De werkwijzen van de inspecteur moeten daarom in kaart worden gebracht om iets te kunnen zeggen over de rol van vertrouwen in het handelen van de inspecteur. Deze scriptie gaat over de werkwijzen van inspecteur op basis van vertrouwen en hoe die werkwijzen bijgestuurd kunnen worden.

1.1 Probleemstelling

De probleemstelling bestaat uit een vraagstelling, een doelstelling en uit deelvragen. Gebaseerd op de informatie uit de inleidende paragrafen is de doelstelling de volgende.

1.1.1 Doelstelling

Het creëren van een model van vertrouwen met als doel, het toetsen van verwachtingen over de rol van vertrouwen in het handelen van inspecteurs, teneinde aanbevelingen te doen met betrekking tot de werkwijze van inspecteurs

De doelstelling van deze scriptie is het in kaart brengen van vertrouwen in de relatie tussen inspecteur en inspectee (degene die geïnspecteerd wordt). Zodat gebaseerd op die informatie een model ontwikkeld kan worden hoe vertrouwen invloed heeft op de gedragingen van inspecteurs. Het is interessant om op basis van de staat van de vertrouwensrelatie tussen inspecteur en inspectee iets te kunnen zeggen over de beste aanpak die de inspecteur kan hanteren in relatie tussen hem en de inspectee. Het is de bedoeling op basis van de hoogte van het vertrouwen de werkwijze van de inspecteur te definiëren. Als er een relatie bestaat tussen vertrouwen en de werkwijze van inspecteurs, kunnen aanbevelingen gedaan worden op basis van de gedragingen van inspecteurs. De focus komt te liggen op de werkwijzen van de inspecteur en hoe deze kunnen worden beïnvloed door vertrouwen. De reden van deze specifieke focus op werkwijzen is dat dit kan bijdragen aan handelingen van inspecteurs in de praktijk. Het is daarnaast hoogst aantrekkelijk een indicatie te krijgen in de hoogte van het vertrouwen die inspecteurs hebben in hun inspectees.

1.1.2 Vraagstelling

Gebaseerd op deze doelstelling is de volgende vraagstelling geformuleerd.

“Welke rol speelt vertrouwen in het optreden van inspecteurs?”

1.1.3 Deelvragen

Om deze vraagstelling te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- i. Wat is inspectie en welke handelingsalternatieven en dilemma's van inspecteurs kunnen worden onderscheiden?
- ii. Wat is vertrouwen en op welke manier kan vertrouwen worden geconceptualiseerd?
- iii. Welke verwachtingen over de rol van vertrouwen in het werk van inspecteurs kunnen worden geformuleerd?
- iv. In welke mate worden deze verwachtingen ondersteund door de empirie?
- v. Welke aanbevelingen kunnen worden geformuleerd rondom het gebruik van vertrouwen?

1.1.4 Toelichting Deelvragen

De eerste deelvraag heeft betrekking op de toezichtsstijl die inspecteurs hanteren. In deze deelvraag zal er een beschrijving worden gegeven van een tweetal zaken. Allereerst zal er vanuit de theorie een opsomming gegeven worden van welke toezichtsstijlen er worden onderscheiden. Ten tweede zullen de dilemma's voor inspecteurs aan bod komen. Dit wil zeggen dat er bepaalde strategieën zijn die inspecteurs kunnen toepassen. Daarnaast zijn er strategieën die inspectees toepassen. De dilemma's voor de inspecteur hebben te maken met de problemen die zich voordoen rondom de taken van de inspecteur.

De tweede deelvraag betreft eigenlijk de kernvraag van dit onderzoek. Hierin wordt expliciet gevraagd naar het idee vertrouwen en hoe dit begrip geconceptualiseerd moet worden. Het doel van de deelvraag is een operationeel hanteerbare vorm van vertrouwen te genereren zodat deze meetbaar gemaakt kan worden en in de praktijk kan worden teruggevonden. Vertrouwen moet op een duidelijke manier worden gedefinieerd zodat het in een empirische setting kan worden aangetroffen en geanalyseerd. Er zal een studie worden verricht naar de wetenschappelijke literatuur rondom vertrouwen en er zal een theoretische conceptualisatie worden opgesteld met indicatoren voor een meting naar dit begrip.

De derde deelvraag geeft een weergave van de rol van vertrouwen. Waar de tweede deelvraag een conceptualisatie geeft rondom vertrouwen, gaat deze deelvraag in op bepaalde verwachtingen, in het licht van de handelingsalternatieven uit de eerste deelvraag, over de implicaties van vertrouwen in de relatie van inspecteur tot inspectee. Het doel van deze deelvraag is een aantal verwachtingen/hypothesen te vormen over hoe vertrouwen invloed kan hebben op toezicht houden.

De vierde deelvraag is gericht op de empirie en de empirische bevindingen. Hierin worden verwachtingen uit deelvraag drie getoetst gelet op de theoretische conceptualisatie die in de eerste twee deelvragen wordt opgesteld. Dit hoofdstuk draait om de bevindingen en vervolgens de analyse van die bevindingen. Hierbij wordt er een verklaring gegeven voor het gebruik van vertrouwen.

Met de vijfde deelvraag wordt een aantal aanbevelingen gedaan over het gebruik van vertrouwen, inspecteurs gebruiken in de relatie die zij onderhouden met de inspectee.

Uiteindelijk zal met de beantwoording van deze vijf deelvragen een antwoord komen op de hoofdvraag. De rol van vertrouwen wordt zo op een theoretische manier gebracht, maar zal ook worden vertaald naar meetbare handvatten zodat deze in de praktijk kunnen worden gemeten en vooral ook verklaard. Een bepaalde hoeveelheid vertrouwen heeft invloed op de gedraging van de inspecteur. De tegemoetkoming aan de doelstelling is dat er een bepaalde hoeveelheid vertrouwen wordt gemeten bij de inspectee. Daarbij is een bepaalde gedraging van de inspecteur op van toepassing. Dit wil zeggen dat de tool voor de inspecteur is, dat hij een bepaald vertrouwen heeft in een willekeurige inspectee en dit gebruikt door zijn gedraging hierop aan te passen. Zo weet de inspecteur welke methode hij het best kan toepassen bij een vorm van vertrouwen.

1.2 Relevantie

Deze paragraaf bestaat uit een uiteenzetting van de relevantie van dit onderzoek. Het betreft hier een onderscheid tussen maatschappelijke relevantie en wetenschappelijke relevantie. De maatschappelijke relevantie betreft het nut van deze scriptie voor de samenleving. De wetenschappelijke relevantie betreft het nut van deze scriptie voor de wetenschappelijke literatuur.

1.2.1 Wetenschappelijke Relevantie

Deze scriptie probeert inzicht te verkrijgen in de hoogte van het vertrouwen van inspecteur in inspectee en hoe dit van invloed is op de relatie tussen inspecteur en inspectee. De bijdrage van deze scriptie voor de wetenschappelijke literatuur heeft betrekking op de gedragingen van inspecteurs en op het gebruik van vertrouwen in een publieke organisatie en specifiek een toezichts- en handhavingsorganisatie. De gedragingen van inspecteurs zijn geconceptualiseerd in een model met een achttal gedragingen. Daarnaast kan de theorie over vertrouwen worden gebruikt om de hoogte van vertrouwen te meten binnen een organisatie en om dit vertrouwen te duiden. Het kan helpen begrijpen waarom inspecteurs in bepaalde situaties een bepaalde handeling vertonen in relatie tot hun vertrouwen in de inspectee.

De relatie tussen vertrouwen en inspectiegedrag wordt verondersteld, maar is nog niet dermate onderbouwd dat er enige relevante uitspraken gedaan kunnen worden over gedrag van inspecteurs in het licht van vertrouwen. De bijdrage van deze scriptie aan de wetenschappelijke literatuur heeft te maken met de relevante gedragingen van inspecteurs. Dit wil zeggen dat gedragingen die inspecteurs kunnen vertonen, worden beschreven en geïdentificeerd. Ook wordt vertrouwen geconceptualiseerd voor een toezichtsorganisatie. Daarnaast wordt er een link gelegd met die gevonden gedragingen in het licht van vertrouwen. Er wordt beschreven of vertrouwen wel of niet invloed heeft op de gedragingen van inspecteurs.

1.2.2 Maatschappelijke Relevantie

De wetenschappelijke relevantie die in de vorige paragraaf is uitgesproken, kan ook worden toegepast als praktisch inzicht in de toezichts- en handhavingspraktijk. Inspecteurs kunnen gebruik maken van de inzichten als het gaat om het vertrouwen dat zij hebben in hun inspectees. Zij kunnen vertrouwen gebruiken als een soort sturingsmiddel. Als er een bepaald soort vertrouwen is, is een bepaalde aanpak relevant. Daarnaast kan het ook bijdragen aan de discussie of het gebruik van vertrouwen in de praktijk van inspecteurs een goed middel is of niet. De discussie rondom vertrouwen is een terugkerend fenomeen. Verschillende inspecties worstelen met wat vertrouwen is en hoe dit toegepast zou kunnen worden. Er wordt gesproken over gecontroleerd vertrouwen. Gecontroleerd vertrouwen zou echter getypeerd kunnen worden als wantrouwen. Als men controleert dan vertrouwt men immers niet. Een vaak genoemd begrip in het licht van vertrouwen is integriteit. Er wordt binnen de VROM-inspectie gewerkt met dit concept. Er wordt ingespeeld op de integriteit van de inspectee. Dit zou omschreven kunnen worden aan het voldoen aan verplichtingen. De verplichtingendiscussie kan worden geschaard onder vertrouwen. Men spreekt af dat bepaalde zaken geregeld worden door de inspectee, waarbij de inspectie minder toezichtlast op een dergelijke inspectee los laat. Dit is een systeem met

convenanten, waarin afspraken worden gemaakt tussen inspectie en inspectee. De Belastingdienst was onder leiding van Jenny Thunnissen veel bezig met deze vorm van het gebruik van vertrouwen. Deze scriptie kan bijdragen inzake het gebruik van convenanten en of vertrouwen in de hedendaagse praktijk.

1.3 Onderzoeksmethoden

De relatie tussen vertrouwen en gedragingen van inspecteurs wordt geanalyseerd door middel van een literatuuronderzoek naar bestaande literatuur over de begrippen vertrouwen en gedragingen van inspecteurs. Daarnaast wordt er een enquêteonderzoek gedaan naar de empirische bevindingen over deze begrippen. In die laatste analyse worden er relaties gelegd tussen vertrouwen en gedragingen van inspecteurs gebaseerd op de gevonden data. Meer hierover volgt in het hoofdstuk methodologie.

1.4 Leeswijzer

Het vervolg van deze scriptie zal bestaan uit een beschrijving van de methodologie, het theoretisch kader, de empirische bevindingen en de conclusies. In de methodologie zal worden uiteengezet wie de respondenten zijn van het onderzoek. Het gaat hierbij om een beschrijving van de empirische setting aan de ene kant en om de daadwerkelijke methoden van onderzoek aan de andere kant. Daarnaast zullen ook de methoden van analyse aan bod komen.

In hoofdstuk twee zullen de gedragingen van inspecteurs aan bod komen. Dit is het eerste theoretische hoofdstuk. Verschillende wetenschappelijke theorieën zullen hier de revue passeren om een zo breed mogelijk beeld te geven van de dilemma's en mogelijkheden die ter beschikking staan aan inspecteurs. Aan het eind van dit hoofdstuk zal de eerste deelvraag beantwoord worden.

Hoofdstuk drie betreft het tweede theoretische hoofdstuk. Ditmaal gaat het om het concept vertrouwen. In dit hoofdstuk zullen verschillende wetenschappelijke visies over het concept vertrouwen aan bod komen. Het begint met een definitie van vertrouwen die uitgebouwd wordt naar een algemene definitie die gehanteerd wordt binnen deze scriptie. Dit is een ophoop naar hoofdstuk vijf, waarin daadwerkelijk de conceptualisatie aan bod komt.

Hoofdstuk vier betreft de conceptualisering van de gedragingen van inspecteurs. De gevonden theorieën, die in hoofdstuk twee aan de orde zijn gekomen, zullen hier worden bijeengekomen in een conceptueel model om de gedragingen van inspecteurs in de praktijk te meten.

Hoofdstuk vijf betreft de conceptualisering van vertrouwen. Er worden verschillende onderdelen van vertrouwen beschreven, die samen het concept vertrouwen meten. Elk van deze onderdelen komen per paragraaf aan bod. De tweede deelvraag zal in dit hoofdstuk worden behandeld.

Het zesde hoofdstuk bestaat uit een operationalisering van de begrippen vertrouwen en gedragingen van inspecteurs. Er wordt hier duidelijk gemaakt hoe vertrouwen en gedragingen van inspecteurs nu daadwerkelijk in de praktijk meetbaar gemaakt worden. Daarnaast komen hier twee hypothesen aan de orde. Daarmee wordt ook de derde deelvraag beantwoord.

Het zevende hoofdstuk is het methodologische hoofdstuk. Hierin staat beschreven wat de empirische setting is, wat de populatie is, wat voor onderzoeksmethode en onderzoeksanalyse wordt gehanteerd.

Het achtste hoofdstuk is het eerste hoofdstuk met de resultaten van het werkelijk gedane onderzoek. Het gaat hierbij om de gevonden gedragingen van inspecteurs. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe tot de gevonden gedragingen van inspecteurs is gekomen.

In hoofdstuk negen worden de resultaten van vertrouwen gepresenteerd. Er wordt getoond wat de hoogte van het vertrouwen is onder de bevroegde inspecteurs. Dit gaat om de hoogte van het vertrouwen per onderdeel en om de hoogte van het vertrouwen in het algemeen.

In het tiende hoofdstuk wordt de veronderstelde koppeling gemaakt tussen vertrouwen, gedragingen van inspecteurs en achtergrondkenmerken. Hierin wordt ook antwoord gegeven op de vierde deelvraag. Er wordt aangetoond of vertrouwen wel of niet correleert met gedragingen van inspecteurs.

Het elfde hoofdstuk betreft de conclusie. Op basis van het gevonden materiaal zullen conclusies worden getrokken. Daarnaast komen de deelvragen nogmaals aan bod. Daarnaast worden er aanbevelingen gedaan en met die aanbevelingen wordt tevens de vijfde deelvraag beantwoord. Ook wordt de hoofdvraag in dit hoofdstuk beantwoord en zal er een reflectie gegeven worden op de doelstelling.

2. Gedragingen van Inspecteurs

In dit hoofdstuk wordt de relevante theorie aangehaald als het gaat om inspectie, inspecteurs en gedragingen van inspecteurs. Het doel van het hoofdstuk is de beantwoording van de eerste deelvraag. Deze vraag betreft het uiteenzetten van inspectie, beschrijven van handelingen van inspecteurs en het beschrijven van enkele handelingsdilemma's van inspecteurs.

De opbouw van het hoofdstuk is als volgt. In de eerste paragraaf wordt duidelijk gemaakt welke positie inspecteurs hebben in het uitvoeren van hun taak. Wat doen inspecteurs nu eigenlijk? Vervolgens wordt er een theoretische uiteenzetting gedaan over verschillende inzichten uit de toezichts- en handhavingspraktijk. Dit wil zeggen dat er een aantal stijlen beschreven wordt vanuit verschillende theoretische invalshoeken. Als laatste zullen enkele handelingsdilemma's worden besproken. Ten slotte zal in de conclusie de eerste deelvraag worden beantwoord.

2.1 Toezicht

Zoals in de inleiding van deze scriptie is beschreven is, wordt bij IVW de volgende definitie van inspectie gehanteerd: drie stappen: waarnemen, interpreteren en interveniëren. Inspectie maakt onderdeel van toezicht en naleving van de wettelijke regels (IVW,2009). De Algemene Rekenkamer definieert toezicht op de volgende manier: toezicht is het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren (Algemene Rekenkamer,2009). De definitie van IVW over inspectie en de definitie van toezicht van de Algemene Rekenkamer komen redelijk overeen. Inspectie worden door elkaar heen gebruikt.

De Bruin en Ten Heuvelhof beschrijven in hun boek, handhaving: het spel van inspecteur en inspectee, exact wat de naam van het boek aangeeft. Zij beschrijven de handhavende kant van toezicht. Het handhaven betreft het zorgen voor de naleving van de regels.

Toezicht, handhaving en inspectie worden door elkaar heen gebruikt. Ditzelfde geldt voor degene die toezicht houdt: toezichthouder, handhaver of inspecteur en degene die onder toezicht staat: onder toezichtgestelde, toezichtsgenieter of inspectee. Vanaf dit moment wordt in dit onderzoek gesproken over inspecteur en inspectee. De inspecteur is degene die de regels, gesteld door de wet, controleert. De inspectee is degene die gecontroleerd wordt door de inspecteur. Inspectie kan als volgt worden omschreven. Inspectie is het toetsen van de norm die vastgesteld is in de wet aan de in de praktijk door inspectees gedane handelingen. Hierop kan een inspecteur verschillende methoden hanteren, om de inspectee tot normconform gedrag te dirigeren. In de volgende paragraaf komt de positie van de inspecteur nadrukkelijker aan de orde.

2.2 Streetlevel Bureaucrats

Een inspecteur van een Rijksinspectie is verantwoordelijk voor de naleving en het controleren van de regels. Er is sprake van het uitvoeren van de wet- en regelgeving. Deze paragraaf geeft inzicht in de term 'street level bureaucracy'. Hiermee wordt de positie van de inspecteur als ambtenaar over het voetlicht gebracht. Zijn positie ten opzichte van het Rijk en zijn positie ten opzichte van de burger wordt hiermee belicht.

Lipsky definieert een 'streetlevel bureaucrat' als volgt: "een ambtenaar die in zijn werk direct interacteert met burgers, en die aanzienlijke discretie heeft met betrekking tot de uitvoering van zijn werk" (Lipsky, 1980:3). Zij bepalen de sociale context waarin mensen leven door middel van het verstrekken van nut en sancties en het structureren dan wel het wegnemen van grenzen voor kansen. De 'streetlevel bureaucrat' heeft vaak persoonlijk en direct contact met de burger. Lipsky onderscheidt een tweetal controverses aangaande streetlevel bureaucrats'. Ten eerste de scope en focus van overheidstaken en debatten over de functies van zo'n 'streetlevel bureaucrat'. Ten tweede hebben 'streetlevel bureaucrats' een grote invloed op de grondwettelijke relatie van burger ten opzichte van de staat. Dit wil zeggen dat zij bepalen waarop de burger recht heeft: een uitkering of een boete (Lipsky, 1980:3-4).

Het Weberiaanse beeld van standaardisatie en regels is niet geheel meer van toepassing op 'streetlevel bureaucrats'. Fineman stelt dat er vrij veel sprake is van improvisatie waarbij persoonlijke stijl, dramatische vaardigheden, emotie en een vorm van bluf toegepast worden op het geraamte van regels. 'Streetlevel bureaucrats' delen patronen als het gaat om omgaan met de karaktereigenschap onzekerheid en veelheid en ambiguïteit van werk. Deze patronen behelzen: het structureren van interacties van cliënten, hen leren te 'gedragen', consistent werk leveren met eigen preferenties, het gebruiken van het beleid met sancties als backup, op zo'n manier werken zodat autonomie in stand wordt gehouden en wordt uitgebreid, standaardisatie met betrekking tot rechtsgelijkheid, het organiseren van werk om de beperking van middelen te compenseren (Fineman, 1998).

De inspecteur kan worden gezien als 'streetlevel bureaucrat'. De inspecteur is als werknemer van een Rijksinspectie immers verantwoordelijk voor de naleving van de wettelijk gestelde regels. Een inspecteur heeft uit de bovenstaande theorie een link met het Rijk en een link met de burger. Dit wil zeggen dat het Rijk bepaalde wetten en regels voorschrijft die de inspecteur moet naleven en interpreteren. Daarnaast is de link met de burger er wanneer de inspecteur individuele gevallen moet bepalen. Dit kan gaan om toekennen van subsidies of beloningen, maar ook voor oplegging van sancties. De inspecteur zal uiterst precair om moeten gaan met individuele gevallen in het licht van rechtsgelijkheid en rechtseenheid. Hierbij is professionaliteit een vereiste. De invloed van de inspecteur is hiermee wettelijk vastgelegd en heeft enorme implicaties op de samenleving. Later in dit hoofdstuk komen er meer inspectiegerelateerde dilemma's aan de orde.

2.3 Toezichtsstijlen & Handhavingsstijlen

In deze paragraaf wordt een uiteenzetting gedaan over de stijlen van toezicht. Verschillende wetenschappelijke literatuur komt hierbij aan de orde. Een toezichtsstijl is simpelweg gezegd: een stijl van toezicht houden. Ditzelfde eenvoudige antwoord geldt voor een handhavingsstijl. Met deze definitie van toezichtsstijl en handhavingsstijl is echter niets gezegd. Het geeft alleen aan dat er verschillende stijlen te onderscheiden zijn. Deze paragraaf zal verschillende stijlen van toezicht en handhaving aan het licht brengen met als doel de verschillende stijlen van inspecteurs te kunnen vertalen in een conceptueel model. Dit conceptuele model zal uiteindelijk worden getoetst in de praktijk.

2.3.1 Normovertreding leidt tot sanctie

“Normovertreding leidt tot sanctie,” is een uitspraak die, als het gaat om toezicht, regelmatig in de politieke arena wordt gerept. Vaak wordt er aan toegevoegd: “normovertreding moet leiden tot sanctie.” Het identificeren van deze toezichtsstijl kan worden getypeerd als sanctionerend van aard. Teruggrijpend op de in de inleiding gegeven definitie van inspectie kan de situatie als volgt worden beschreven. Er is een bepaalde norm. Er wordt een bepaalde afwijking geconstateerd. De norm wordt bij de onder toezichtgestelde gepoogd te herstellen door middel van het opleggen van een sanctie.

De hierboven geschetste situatie wordt door Zeef klassiek toezicht genoemd. Er is sprake van een corrigerende methode in individuele gevallen (Zeef, 1994:46). Bekkers et. al onderschrijven deze toezichtsstijl en beschrijven de implicaties van klassiek toezicht als volgt. Er is een bepaalde wetgeving waaraan de onder toezichtgestelde zijn interpretatie geeft. Dit sorteert bepaalde effecten. Deze effecten zijn de uitkomsten van zijn interpretatie. De toezichthouder bepaalt het functioneren van de onder toezichtgestelde in het licht van de effecten en de gevolgen daarvan in vergelijking met de wet. De toezichthouder blijft op afstand. Er is sprake van een werend toezicht (Er kan worden gesteld dat de toezichthouder een politieagent is die de regels controleert. De toezichthouder dwingt in dit model de feitelijke situatie toe naar de normen. Als het gaat om informatie is het terugkoppelingsproces het belangrijkste middel om op die manier een beter inzicht te krijgen. Er is hier voornamelijk sprake van ‘single-loop learning’ (Bekkers et al, 2002:3). Morgan geeft een omschrijving van ‘single-loop learning’. ‘Single-loop learning’ kan worden uitgelegd door middel van de volgende stappen: vermogen ontwikkelen om de omgeving te scannen, doelstellingen vaststellen en het monitoren van de prestaties van het systeem in relatie tot de doelstellingen. Als er een fout optreedt tegenstrijdig aan de gestelde norm zal er een correctie plaatsvinden ten aanzien van die norm (Morgan, 2006:84-85). De hierbij gestelde norm waaraan de fout wordt getoetst zal niet onderhevig zijn aan verandering. De norm staat niet ter discussie (Argyris, 2005).

De Bruin en Ten Heuvelhof spreken over handhavingsstijlen en onderkennen daarbij de sanctionerende stijl. De hoofdgedachte van de sanctionerende stijl is dat een overtreding bestraft dient te worden. Handhaving van de regel staat centraal, waarbij de relatie met de inspectie op de achtergrond staat. Binnen de sanctiestijl is er een groot aantal mogelijkheden voor de inspecteur om normconform gedrag te bewerkstelligen. Er staan

verschillende sanctiemiddelen tot de beschikking van de inspecteur: boete opleggen, sluiting, vergunning intrekken, dwangsom opleggen etc. (De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:31-32 &34-35).

De sanctionerende stijl kan worden getypeerd als een reactieve stijl van toezicht met daarbij een duidelijk hiërarchische relatie tussen inspecteur en inspectee. Er is een bepaalde normafwijking en de inspectee wordt tot normconform handelen bewogen door middel van een sanctie. Deze stijl kan worden opgevat als een uiterste als het gaat om de gedragingen van inspecteurs in kaart te brengen.

2.3.2 Samenwerken, opvoeden en belonen

Als de sanctiestijl het ene uiterste vormt in het spectrum dan is beloning het andere uiterste. Dit wil zeggen dat goed gedrag wordt beloond. Vaak zal in de praktijk een beloning bestaan uit het terugbrengen van toezichtslast. Dicht naast belonen ligt het samenwerken tussen inspecteur en inspectee. Dit wil zeggen dat inspecteur en inspectee samen naar iets toe werken. Hier komen we bij het moderne toezicht.

Zeef stelt dat binnen het *moderne toezicht* is de relatie tussen toezichthouder en onder toezichtgestelde een minder hiërarchische. Dat wil zeggen dat bij het klassieke toezicht men minder een afhankelijkheidsrelatie onderhoudt. Bij het moderne toezicht is er sprake van meer onderlinge invloedsuitoefening en van onderling contact (Zeef, 1994:48). Bekkers et. al onderschrijven deze stijl en voegen er zaken aan toe. Kennis en informatie worden gedeeld om beleid beter uit te voeren. Er is sprake van wederkerigheid. Er is niet meer sprake van een strikt hiërarchische relatie, maar meer van een professionele relatie waarbij de complexiteit centraal staat en gebruikt wordt om tegenover elkaar verantwoording af te leggen. Men spreekt hierbij over coproductie van beleid. De effecten van beleid worden teruggekoppeld naar de beleidsmakers. Beleidsnetwerktheorie wordt daarom ook wel gekoppeld aan deze stijl. Hier is sprake van 'double-loop learning' en daarmee van een professionele normontwikkeling. (Bekkers et al, 2002:4). 'Double-loop learning' kent net zoals 'single-loop learning' de volgende stappen: testen, scannen en monitoren van de omgeving, die informatie neerzetten tegenover bepaalde normen en ten slotte actie ondernemen. Het verschil met 'single-loop learning' zit in de tweede stap. Hierbij wordt niet alleen een vergelijking gemaakt tussen de gevonden situatie en de norm, maar wordt de norm ter discussie gesteld. Er wordt gevraagd of de norm wel goed is (Morgan, 2006:85). De onderliggende ideeën, waarden en assumpties die bepaalde acties veroorzaken moeten veranderd (Argyris, 2005)

De Bruin en Ten Heuvelhof spreken binnen hun handhavingsstrategieën in dit verband van een pedagogische stijl. De pedagogische stijl ziet handhaving als een proces van overleg en onderhandeling waarbij de inspecteur de inspectee een opvoeding geeft zodat hij normconform gedrag vertoont. Wanneer men over de pedagogische stijl spreekt, blijkt een drietal voordelen zichtbaar te worden. Ten eerste zijn niet alle regels duidelijk. Sommige regels zijn multi-interpretabel, terwijl andere regels juist een concretisering behoeven. Ten tweede geldt dat niet-naleving door de inspectee gebeurt terwijl de inspectee toch een goede wil heeft. Er hoeft niet van opzet

sprake te zijn. Ten slotte geldt dat er wederzijdse afhankelijkheid is tussen inspecteur en inspectee (De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:31-34).

Als de sanctiestijl het ene uiterste vormt en de beloning het andere uiterste vormt, zijn er waarschijnlijk honderden tussenvormen te benoemen. Het moderne toezicht valt tussen deze twee uitersten. Ditzelfde geldt voor de pedagogische stijl. De uitbreiding van gedragingen van inspecteurs gaat verder in dit hoofdstuk door te benoemen wie de inspecteurs nu inspecteren: de inspectee.

2.4 Strategieën van Inspectees

De in de vorige paragraaf beschreven stijlen van toezicht en handhaving zijn beschreven vanuit het oogpunt van de inspecteur. De inspecteur staat wellicht centraal in dit onderzoek, maar zoals gezegd in de pedagogische stijl is er ook sprake van samenwerking. De Bruin en Ten Heuvelhof gaan uit van een interactieproces tussen inspecteur en inspectee. Hierbij geldt dat de inspecteur de intenties niet kent van de inspectee maar wel strategische gedragspatronen in de interactie kan waarnemen. Zij hanteren daarbij de metafoor van het spel en daarbij een driedeling van soorten strategieën. Voordat de strategieën aan bod komen, eerst de essentie van strategisch gedrag. Strategisch gedrag is ambigu, ontwikkelt zich in interactieprocessen en ontwikkelt zich bij dynamiek en antagonistische situaties. Ondubbelzinnig illegitiem gedrag is niet strategisch gedrag, maar gewoon strafbaar (De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:39-40).

De driedeling van strategieën van de inspectee bestaat uit de volgende onderdelen: 1. het spel spelen, veel nemen en weinig geven, 2. het spel discontinueren 3. het spel frustreren. Binnen de overkoepelende strategie zit een aantal substrategieën. De strategieën zijn beschreven in tabel 1 op de volgende pagina.

Strategie I: Het spel spelen	Strategie II: Het spel discontinueren	Strategie III: het spel frustreren
Mea culpa strategie	Strategie van last minute-verbeteringen	Strategy of playing the managerial game
Strategie van cascadering	Alia lacta est-strategie	Florence Nightingale/ Robin Hood-strategie
Strategie van showing hard feelings	Strategie van de aflaat	Flipflopstrategie
Strategie van dilemma sharing	Strategie van de grote sprong voorwaarts	Strategie van redelijke inspectee, maar brutaal
Strategie van client intimacy	Strategie van de schone lei	Strategie van coverstory
Stretchingstrategie	Keep moving-strategie	Fantomstrategie
Strategie van de vermoorde onschuld	Beoordeling in twijfel trekken	Strategische bekentenissen
		Inverse bingostrategie
		Strategie van mirror-imaging
		Strategie van verdeel en heers
		Strategie van capturing
		Strategie van techno-deviantie

Tabel 1: Strategieën van Inspectees

(de Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:42-55)

Strategieën van de inspecteur zijn gebaseerd op de gedaanten van de inspectee en de strategische keuzen van de inspectee. Er zijn vier typen inspectee te onderscheiden.

Type 1: betreft de onwetende inspectee die de kennis van de inspecteur nodig heeft normconform te handelen

Type 2: de inspectee die het spel speelt en zijn eigen belangen probeert te maximaliseren

- Kijkend naar de tabel betreft dit de eerste kolom. De inspectee kan hier bijvoorbeeld in de mea culpa strategie de schuld voor bepaalde zaken op zich nemen en de inspecteur om advies vragen. Hiermee probeert hij zijn geloofwaardigheid te vergroten, maar de inspectee gaat niet over tot actie. Een andere strategie kan het betrekken van de inspecteur zijn bij het proces, zoals bij dilemma sharing en de strategie van client intimacy. Hiermee dwingt de inspectee de inspecteur coöperatief te handelen, om zo zijn eigen zaken op orde te krijgen.

Type 3: de inspectee die het spel van overleg en onderhandeling constant probeert te discontinueren

- In de tweede kolom van de tabel 1 staan hier mogelijke strategieën. Het doen van last minute verbeteringen doet actie ondernemen voorkomen om te verbloemen dat de inspectee eigenlijk geen actie onderneemt. Een andere strategie is het doen voorkomen dat in grote lijnen alles goed in elkaar zit, maar de problemen zich vooral voordoen in de kleine technische zaken (alia lacta est). Ook het tonen van ambities aan de inspecteur met verwachtingen die hoger liggen dan de inspecteur is een vorm van het spel discontinueren.

Type 4: de inspectee die het spel van overleg en onderhandeling frustreert

- Dit gaat om de derde kolom in tabel 1. Hierbij geeft de inspectee bijvoorbeeld extra aandacht aan bepaalde subjecten, om andere subjecten totaal te verwaarlozen. De gedachte is dat als de inspecteur ziet dat hij juist extra zijn best doet op een bepaald onderwerp, hij overige fouten wel door de vingers ziet. Een andere strategie is de flipflopstrategie waarbij de inspectee eerst een agressieve, op confrontatie gerichte stijl hanteert gevolgd door een coöperatieve strategie. Met deze afwisseling probeert hij bij de inspecteur te laten zien dat hij wel degelijk coöperatief is (de Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:42-55).

Inspectees zullen zeker niet altijd dezelfde doelen delen als inspecteurs. Zij zullen daarbij ook strategisch gedrag vertonen. De inspecteur moet kunnen inspelen op de vormen van acties van inspectees. Dit wil zeggen dat in het gedrag van inspecteurs in de praktijk ook ingespeeld zal worden op acties van inspectees. Gebaseerd op deze gedragingen zullen in de conceptualisatie ook gedragingen van inspecteurs worden gebaseerd.

2.5 Strategieën van Inspecteurs

De Bruin en Ten Heuvelhof geven op basis van de strategieën van inspectees en op basis van het onderscheid tussen pedagogiek en sanctie een scala aan strategieën die inspecteurs kunnen hanteren in de toezichtspraktijk. Deze strategieën zijn in principe gedragingen van inspecteurs. Dit is de reden om deze paragraaf op te nemen in dit stuk. Vanuit deze strategieën kunnen bepaalde gedragingen worden gedestilleerd. Nadat deze gedragingen geïdentificeerd zijn kan een mede op basis hiervan een conceptueel model worden geconstrueerd. Dit zal in hoofdstuk 4 gebeuren.

De Bruin en Ten Heuvelhof delen strategieën van inspecteurs in een viertal typen.

Type 1 behelst variëteit en strategische selectie. Hierin is portfoliomanagement van belang. Dit type onderkent de verschillende karakteristieken van de inspectee. De inspecteur maakt een strategische selectie van inspectees en selecteert het type inspectee. Op die manier past hij zijn strategie aan op het type inspectee.

Type 2 gaat over de redundantie van de informatievoorziening. Wanneer een inspectee strategisch handelt, zal de inspecteur niet alleen afhankelijk moeten zijn van de informatie van die ene inspectee. Redundantie wil zoveel zeggen dat er meerdere informatiebronnen moeten zijn waarop de inspecteur zicht baseert.

Type 3 benadrukt het belang van contextualisatie. Met deze strategie beweegt de inspecteur de omgeving van de inspectee tot normconform gedrag. Hiermee wordt de positie van de inspecteur versterkt, omdat hij nu niet alleen staat.

Type 4 benadrukt de hybrisedachte. De inspecteur moet meerdere stijlen kunnen gebruiken. Sommige inspectees, de obligatee, stellen geen prijs op de dienst die de overheid aanbiedt. De inspecteur moet nu een hybride rol aannemen, omdat hij enerzijds behulpzaam moet zijn om de inspecteur tot normconform gedrag te leiden en anderzijds dat normconforme gedrag niet vanzelfsprekend is voor de inspectee (De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:59-60).

Strategie I: Portfoliomanagement	Strategie II: Redundantie van informatie	Strategie III: Contextualisatie	Strategie IV: Variëteit hybride strategieën
Creer een portfolio	Gebruik human intelligence	Allianties met andere handhavingsorganisaties	Gebruik beide stijlen: deterrence en compliance threat
Bouw geheugen op	Gebruik technische intelligentie	Allianties met andere inspectees	Speel de Hydra
Portfolio is een 'ongoing process'	Gebruik financiële intelligentie		Van Pedagogiek naar sanctionering
Identificeer gevoeligheden inspectee	Gebruik netwerken		
	Voorkom afhankelijkheid van enkele informatiebronnen		
	Koppel typen informatie		
	Don't show your hand		
	Inspecteer verrassend en adaptief		

Tabel 2: Strategieën van Inspecteurs

(De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:60-79).

De strategieën van inspecteurs zoals De Bruin en Ten Heuvelhof die hebben beschreven, leiden tot een aantal gedragingen. Vanuit het eerste type van het portfoliomanagement kan worden gesteld dat een inspecteur op basis van karakteristieken van de inspectee een selectie wordt gemaakt. Hij past zijn strategie aan op basis van het type inspectee. Dit kan worden omschreven als een selectieve gedraging. Zo is er informatie over elke inspectee met de daarbij horende handhavingsstrategie. Gebaseerd op de tweede en derde strategie van inspecteurs kan worden gezegd dat inspecteurs informatie nodig hebben over de inspectee in een bepaalde context. Het is vooral belangrijk redundantie van informatie te gebruiken. Hierbij kan men technische, financiële en human intelligence methoden gebruiken. Dit wil zeggen dat er meerdere bronnen moeten zijn om aan informatie te komen. Dit is van belang als de inspectee bijvoorbeeld strategisch handelt. Daarnaast kijkt de inspecteur naar de omgeving van de inspectee. De context waarin de inspectee zich bevindt, kan een hulpmiddel zijn om een passende strategie te kiezen. De inspecteur kan allianties aangaan. Dit is wederom een gedraging van inspecteurs: het aangaan van allianties. Gebaseerd op de vierde strategie kan een gedraging als hydra worden gedestilleerd. Deze gedraging van een inspecteur is gebaseerd op de hybrisedachte waarbij de inspecteur de inspectee moet helpen, maar dat hij ervan uitgaat dat de inspectee daarnaast ook niet zomaar de regels opvolgt. Er is een combinatie van pedagogiek als sanctie.

Uit de strategieën van inspecteurs kan een drietal gedragingen worden beschreven: een selecterende gedraging, een allianties aangaande gedraging en een hydragedraging.

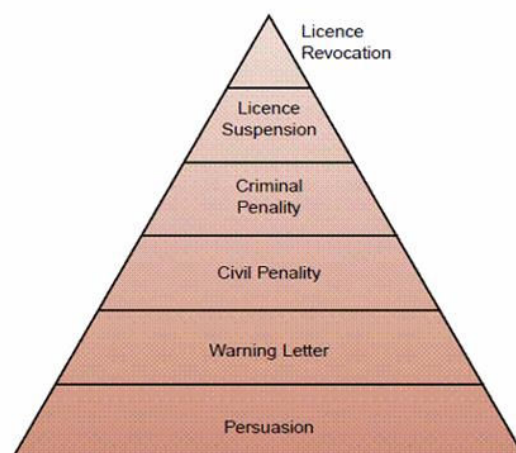
2.6 Dilemma's

Uit de theoretische inzichten uit de vorige paragrafen kunnen verschillende gedragingen van inspecteurs worden afgeleid. Tussen de verschillende gedragingen kunnen dilemma's bestaan. Een inspecteur heeft immers een eigen stijl van inspecteren. Verschillende stijlen contrasteren en kunnen leiden tot problemen. De hydrastijl geeft dit al aan. Een inspecteur schippert tussen de pedagogische stijl en de sanctiestijl. Nu kunnen er ook externe problemen worden geïdentificeerd. Deze problemen hebben te maken met de soort organisatie waarvoor een inspecteur werkt. De capaciteit van de organisatie zorgt misschien voor een beperkte mogelijkheid van inspectie dan men eigenlijk zou willen. Een andere externe factor is regels en regelgeving. Hieronder een aantal prangende dilemma's die invloed hebben op gedragingen van inspecteurs

2.6.1 Mismatch en Braithwaite

Als men de houding van de inspecteur afweegt tegenover de gedaante van de inspectee kan er een zogenoemde mismatch ontstaan, bijvoorbeeld een pedagogische stijl in combinatie met een discontinuerende gedaante. De inspecteur gaat uit van het goede van de inspectee, maar de inspectee discontinueert het spel en maakt hiermee misbruik van de inspecteur. Een andere mismatch ontstaat wanneer de inspecteur een harde sanctiestijl toepast terwijl de inspectee onwetend is. Hij gebruikt dan te veel kracht. Er is hierbij sprake van het verschil tussen under-enforcement en over-enforcement. Nadelen van over-enforcement zijn: beschadigde relatie met inspectee, negatieve invloed op zelfwerkzaamheid van de inspectee, waarna de inspectee zijn netwerk inschakelt om men hierop te attenderen. Dit kan nadelig zijn voor de inspecteur en die moet zijn gedrag dan wellicht matigen (De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:57-58).

Braithwaite beschreef dit probleem ook aan de hand van een 'enforcement pyramid'.



Source: Ayres and Braithwaite (1992).

Figuur 1: Braithwaite: Enforcement Pyramid

Elk van de stappen in de piramide betreft een zwaardere sanctiemethode. Organisaties die louter gebruik maken van de bovenste stap, het innemen van de vergunning, als enige effectieve middel hebben als probleem dat dit een vrij drastisch middel is. Dit wil zeggen dat een middel als het terugvorderen van een vergunning alleen bij extreme overtredingen acceptabel is. Wanneer dit bij andere overtredingen gebeurt dan verliest men geloofwaardigheid. Er is dan namelijk sprake van geëscaleerde afschrikking wat leidt tot het niet toepassen van straffen in het algemeen. Braithwaite hanteert de volgende voorbeelden. Als de doodstraf zou staan op verkrachting dan zouden jury's (rechters) verkrachters helemaal niet meer veroordelen. Als er levenslang zou staan op het rijden onder invloed, dan arresteren agenten mensen die onder invloed rijden niet meer. De moraal is dat er een gepaste sanctie moet staan op een overtreding (Braithwaite et. al, 2004).

2.6.2 Bureaucratische Activiteit of Strategische Activiteit

Naast het onderscheid tussen de sanctiestijl en de pedagogische stijl is er een onderscheid te maken tussen handhaving als bureaucratische activiteit en handhaving als strategische activiteit. Handhaving als bureaucratische activiteit heeft te maken met standaardisatie van handhaving wanneer de handhavingslast toeneemt. Standaardisatie leidt tot voorspelbaarheid. Dit kan zowel negatieve als positieve gevolgen hebben. Handhaving als strategische activiteit betreft de actie van de inspecteur om zijn eigen positie zo veel mogelijk te versterken. Informatie-uitwisseling speelt hierbij een essentiële rol. Zowel de inspecteur als inspectee kunnen informatie achterhouden om hun doel te bereiken (De Bruin & Ten Heuvelhof, 2005:37)

2.6.3 Regels

Binnen het moderne toezicht en de pedagogische stijl is reeds gesproken over het multi-interpretabele karakter van regels. Waar zowel inspecteur als inspectee informatie kunnen achterhouden, kunnen inspecteur en inspectee ook informatie en regels anders interpreteren. Dit wil zeggen dat complexiteit van de regels of te groot is, of te veel interpretatiemogelijkheden faciliteert. Daarnaast kunnen de meerder interpretatiemogelijkheden te wijten zijn aan de grote hoeveelheid van regels. Regels kunnen leiden tot dilemma's als het gaat om de interpretatie van inspecteurs. Heeft de inspecteur te maken met iemand die de regels bewust verkeerd interpreteert of heeft hij te maken met iemand die de regels echt niet snapt?

2.7 Conclusie

Uit de literatuur is een aantal zaken te onderscheiden als het gaat om gedragingen van inspecteurs. Inspecteurs hebben een uitvoerende taak. Zij voeren beleid uit dat opgesteld is door ambtenaren om een doel te verwezenlijken. Inspecteurs kunnen worden getypeerd als 'streetlevel bureaucrats'. Dit is van toepassing omdat er directe interactie is met burgers, waarbij de inspecteur discretionaire ruimte heeft met betrekking tot de uitvoering van zijn taak. Inspecteurs hebben een persoonlijke stijl bij de uitvoering van hun taak. Dit is volgens Fineman een van de vereisten van een 'streetlevel bureaucrat'. Er is daarmee sprake van een bepaalde persoonlijke stijl van een inspecteur. Deze stijlen, ook wel toezichtsstijlen of handhavingsstijlen, worden in de literatuur op verschillende wijzen uiteengezet. Allereerst is er het onderscheid tussen klassiek en modern toezicht zoals Zeef die beschrijft. Hierbij is klassiek toezicht een vorm van toezicht die vooral gericht is op

corrigerende taken. 'Single loop' learning is hierbij van toepassing. Dit wil zeggen dat: er een norm is, een normafwijking wordt geconstateerd en de ongewenste situatie wordt aangepast aan de vastgestelde norm. Er is hierbij sprake van een sterk hiërarchische relatie. Bij het moderne toezicht daarentegen is er sprake van een minder hiërarchische, zelfs horizontale, relatie. Er is hier meer sprake van onderlinge invloedsoefening, waarbij kennis en informatie wordt gedeeld. Er is hier sprake van double loop learning. Hierbij wordt in tegenstelling tot 'single loop' learning de norm ter discussie gesteld.

Deze toezichtsstijlen verklaren een deel van de gedragingen van inspecteurs. De gedragingen van inspecteurs zoals Zeef die stelt, zijn echter te beperkt. Het is daarom van belang de stijlen, typen en gedragingen van inspecteurs uit te breiden. Hiermee is het mogelijk dat er niet louter een tweedeling komt tussen inspecteurs, maar dat er een breed scala aan typen kan worden onderscheiden zodat er nauwkeuriger kan worden omschreven hoe een inspecteur zich gedraagt. Er is daarom gekozen om de handhavingsstrategieën van De Bruin en Ten Heuvelhof toe te voegen, bovenop de toezichtsstijlen van Zeef. De Bruin en Ten Heuvelhof hebben een bredere scope aangaande handhavingsstrategieën en zij hebben uitvoerig aandacht voor de strategieën van inspectees. Inspectees kunnen namelijk: het spel spelen, het spel discontinueren en het spel frustreren. Deze houdingen zijn allemaal aan te merken als het maximaliseren van het nut van de inspectee. Ook is er als vierde mogelijkheid, een inspectee die onwetend is. Strategieën van inspecteurs zijn volgens De Bruin en Ten Heuvelhof de volgende: portfoliomanagement, redundantie van informatie, contextualisatie en hybride strategieën.

Deze informatie geeft een antwoord op de eerste deelvraag. De vraag luidde als volgt:

“Wat is inspectie en welke handelingsalternatieven en dilemma's van inspecteurs kunnen worden onderscheiden?”

Inspectie is het toetsen van de norm die vastgesteld is in de wet aan de in de praktijk door inspectees gedane handelingen. Hierop kan een inspecteur verschillende methoden hanteren, om de inspectee tot normconform gedrag te dirigeren. Dit kan lopen van beloningen tot boetes. Het gedrag van inspecteurs kan worden omschreven als een handelingsalternatief. Deze gedragingen lopen van sanctionerend tot en met belonend. Tussen deze twee uitersten bevinden zich verschillende manieren voor inspecteurs om zich te gedragen. Een inspecteur kan onderhandelen met zowel inspectee als andere inspecties. Een inspecteur kan allianties aangaan met zowel inspectees als andere inspecties. De inspecteur kan selecties maken van welke inspectees hij gaat selecteren om te controleren. De inspecteur de hydra spelen, waarmee hij verschillende stijlen hanteert.

Naast deze handelingsalternatieven is er sprake van dilemma's voor de inspecteur. Allereerst kan worden gesteld dat de inspecteur een keuze moet maken welk handelingsalternatief hij gaat toepassen in welke situatie. Inspectees kunnen verschillende spellen spelen. Het is aan de inspecteur dan een keuze te maken hoe

hij dit aanpakt. Hij kan reageren op de inspectie, maar hij kan ook zijn eigen idee van inspecteren voorop stellen en dit vasthouden, teneinde de inspectie te conformeren aan zijn wil. Het tweede dilemma heeft te maken met overenforcement en underenforcement. Soms is het nodig strikt sanctionerend op te treden. Dit geldt niet in alle situaties. Als men dit middel verkeerd gebruikt, verliest het zijn geloofwaardigheid. De juiste methode bij de juiste situatie kiezen, is een belangrijk onderdeel van de keuzes die inspecteurs moeten maken. Het derde dilemma heeft te maken met de capaciteit van de inspectie. De inspectie heeft niet oneindige middelen en geld. Hierbij zullen keuzes gemaakt moeten worden. Het vierde dilemma heeft te maken met de regels. De praktijk leert dat er veel regels zijn en dat de regels complex zijn, waardoor inspecteurs te maken hebben met inspecties die de regels bewust dan wel onbewust niet kennen. De inspecteur moet weten met wat voor inspectie hij te maken heeft.

Deze theoretische inzichten zullen worden toegepast als basis van het conceptueel model. Daarnaast zal de complete theorie terug te vinden zijn in vragenlijst die is opgesteld om empirisch materiaal te verzamelen. Deze theorie vormt de basis waarvan in het vierde hoofdstuk een conceptualisatie wordt gemaakt. In dit hoofdstuk wordt nader uiteengezet waarom elk van de afzonderlijke handhavingsstrategieën en toezichtsstijlen niet voldoende zijn om de werkelijkheid te begrijpen.

3. Vertrouwen

Het eerste deel van de theorie bestond uit het beschrijven van gedragingen van inspecteurs. Het tweede deel komt in dit hoofdstuk aan bod en betreft het concept vertrouwen. In dit hoofdstuk wordt vertrouwen beschreven vanuit verschillende velden om uiteindelijk tot een conceptualisatie van het begrip te komen. In de eerste paragraaf wordt de definitie van vertrouwen besproken die gehanteerd wordt in dit onderzoek. In de tweede paragraaf wordt de evolutie van vertrouwen besproken in een relatie. In de derde, vierde, vijfde en zesde paragraaf worden aspecten van vertrouwen expliciet uitgelicht. In de laatste paragraaf komt de conclusie met betrekking tot vertrouwen aan de orde. De conceptualisatie zal in hoofdstuk 5 aan de orde komen.

Vertrouwen kan verschillende definities hebben. Dit hangt af vanuit welk oogpunt je vertrouwen bekijkt. De meest basale definitie komt uit de dikke Van Dale en luidt: het geloof in iemands goede trouw en eerlijkheid. Het gebruik van vertrouwen in een professionele relatie kan dan gebruikt worden om iets voor elkaar te krijgen. Er wordt een bepaalde sociale beïnvloeding toegepast. Vanuit de sociale psychologie kan iets gezegd worden over sociale beïnvloeding. Myers zegt het volgende: over het idee dat sociale invloed, een persoon die een ander beïnvloedt, zijn psychologen het erover eens dat dit het hart vormt van de therapie. In het verleden focuste de literatuur voornamelijk op de invloed van de therapeut, zijn expertise en betrouwbaarheid en hoe die betrouwbaarheid invloed had. Tegenwoordig gaat men minder uit van de kwaliteit van de therapeut, maar meer van de interactie tussen therapeut en cliënt. Het centrale idee is dat overtuiging het meeste invloed heeft op een blijvende houding en gedragsverandering. Therapeuten moeten niet hun cliënten overtuigen van hun op expertise gebaseerde beoordeling, maar ze moeten het denkpatroon van hun cliënten veranderen (Myers, 2004:158-159).

Interactie tussen twee personen staat centraal, waarbij er een sociale beïnvloeding wordt toegepast. Vertrouwen in de relatie tussen inspecteur en inspectee kan worden herleid tussen een relatie tussen twee personen. De rechtspositie tussen beiden is echter anders. De inspecteur vertegenwoordigt de overheid, terwijl de inspectee vaak een privépersoon is (een inspectee kan ook een lagere overheid betreffen). De inspecteur zal de inspectee trachten te beïnvloeden. Dit geldt ook andersom. Vertrouwen meet de relatie tussen inspecteur en inspectee. De eerste paragraaf betreft een definitie van vertrouwen.

3.1 Definitie van Vertrouwen

In de inleiding van dit hoofdstuk staat beschreven dat vertrouwen op verschillende manieren gedefinieerd kan worden. Uit verschillende wetenschappelijke literatuur blijkt dit ook. Vaak hangt de definitie samen met het werkveld waarin de auteur zich bevindt. In de inleiding wordt vanuit de sociale psychologie al een poging gedaan iets te zeggen over beïnvloeding. Vanuit de organisatiekunde, sociologie, psychologie en economie kunnen verschillende definities gegeven worden. De definitie die centraal staat in dit onderzoek is de definitie van Hosmer. Hij probeert een definitie te geven die organisatiekundig van aard is, maar ook aandacht heeft voor filosofische en ethische aspecten. De definitie luidt:

“Trust is the reliance by one person, group, or firm upon a voluntarily accepted duty on the part of another person, group, or firm to recognize and protect the rights and interests of all others engaged in a joint endeavor or economic exchange.”
(Hosmer, 1995:393)

Binnen deze definitie is er sprake van een verwachting dat beide partijen van elkaar afhankelijk zijn en een positieve verwachting van elkaar verlangen. Dit wil zeggen een wederzijdse afhankelijkheid. Daarnaast is er een kwetsbaarheid. Dit wil zeggen dat men rekening moet houden met eventuele schade en dat men rekening moet houden met onzekerheid omtrent het gedrag van de partner. Verder moet er coöperatie zijn om tot een resultaat te komen dat leidt tot meerwaarde. Als laatste is er geen oplegging van vertrouwen mogelijk, omdat er sprake is van een combinatie van interest in het algemeen en self-interest waartussen geschipperd moet worden. In de volgende paragrafen zullen verschillende aspecten van vertrouwen verder uitgewerkt worden.

3.2 Evolutie van Vertrouwen: 3 Typen

Vertrouwen in een professionele relatie heeft verschillende fasen. Een professionele relatie tussen twee personen of organisaties heeft betrekking op het werkgerelateerde contact tussen deze personen of organisaties. De professionele relatie staat tegenover de romantische relatie. In een relatie tussen personen evolueert vertrouwen. Het vertrouwen neemt een bepaald karakter aan in elk van de fasen van de relatie. Boon en Holmes verklaren dit aan de hand van een romantische relatie. In een professionele relatie is er geen romantische of hoog emotionele lading, maar er zijn wel sleutelementen in de bepaalde fasen van een relatie. Vertrouwen is daarmee een dynamisch verschijnsel dat een verschillend karakter heeft in de vroege, ontwikkelende en late fase van een relatie (Lewicki & Benedict Bunker:1998:118). Er kunnen drie typen vertrouwen worden onderscheiden: calculus-based trust, knowledge-based trust en identification-based trust.

3.2.1 Calculus-based Trust

De eerste vorm van vertrouwen is het calculus-based trust. Deze vorm van vertrouwen is gebaseerd op consistent gedrag. Er is een bepaalde compliance gebaseerd op het feit dat individuen bang zijn voor de consequenties wanneer zij zich niet aan de regels houden. Compliance houdt in: de regels naleven. Hierbij is de dreiging van straf de belangrijkste motivatie. De naam calculus-based trust is gekozen in plaats van deterrence-based trust vanwege het feit dat binnen deze vorm van vertrouwen men niet louter uitgaat van de angst van een straf. Compliance vindt plaats door middel van de dreiging van straf, maar ook door middel van de opbrengsten van het vertrouwenswaardig zijn. De reputatie, door niet naleven, kan worden geschaad. Een goede en vertrouwenswaardige reputatie is belangrijk, ook al ben je oneerlijk. Wanneer de kans ontstaat om vals te spelen zal dit op korte termijn werken, maar op lange termijn zal dat de reputatie schaden (Lewicky & Benedict Bunker, 1998:119-120).

3.2.2 Knowledge-based Trust

De tweede vorm van vertrouwen is het knowledge-based trust. Deze vorm van vertrouwen is gebaseerd op kennis en informatie van de ander. Er geldt hierbij een vorm van voorspelbaarheid van de acties die een ander zal ondernemen in een bepaalde situatie. Lewicky en Benedict Bunker onderscheiden twee dimensies van voorspelbaarheid. De eerste dimensie betreft de rol van informatie aangaande de voorspelbaarheid. Als je meer weet van de ander, is de ander meer voorspelbaar. Ten tweede geldt dat voorspelbaarheid vertrouwen vergroot. Dit geldt ook als iemand onbetrouwbaar is, want dat is te voorspellen. Ten slotte geldt dat een accurate voorspelling gebaseerd is op het begrip dat ontstaat door middel van interacties in multi-dimensionale relaties. Veelvuldige communicatie is in deze vorm van vertrouwen essentieel. Wanneer dit niet gebeurt, kan je elkaar uit het oog verliezen. Daarnaast is 'courtship' of hofmakerij belangrijk. Dit wil zeggen dat ervan elkaar geleerd moet worden door elkaar in de gaten te houden in bepaalde situaties zodat emotionele reacties ervaren kunnen worden en er geleerd kan worden van gedrag. Vertrouwen wordt binnen deze vorm niet gebroken door inconsistentie, want er is altijd wel een bepaalde verklaring te geven voor het gedrag van de ander (Lewicky & Benedict Bunker, 1998:122-123).

3.2.3 Identification-based Trust

Het derde type vertrouwen, het identification-based trust, is gebaseerd op de identificatie van de wensen en intenties van de ander. Vertrouwen is aanwezig doordat partijen elkaars benodigdheden accepteren. Men is inwisselbaar als elkaars agent. Dit wil zeggen dat de belangen van elke partij door de ander kunnen worden behartigd. Hierbij is surveillance en monitoren niet nodig. Zij weten van elkaar wat ze moeten doen om elkaars vertrouwen te behouden. Een viertal eigenschappen of activiteiten versterken identification-based trust: gedeelde identiteit, collocatie, gedeelde doelen creëren en een commitment aan gedeelde waarden. Identification-based trust ontwikkelt zich doordat je elkaars waarden, keuzen en preferenties kent, maar ook deelt (Lewicky & Benedict Bunker, 1998:124).

3.2.4 Vertrouwensbreuken

Vertrouwensrelaties kunnen door elk van deze fasen lopen. Vertrouwen kan echter ook gebroken worden. Binnen calculus-based trust zal een vertrouwensbreuk onmiddellijk leiden tot een andere relatie tussen partijen. Het contract wordt heronderhandeld. Binnen knowledge-based trust is er een bepaalde voorspelbaarheid en die kan worden gebroken doordat een partij uit vrije wil een zich niet houdt aan die voorspelbaarheid. Hij kiest voor een andere optie. Dit kan betekenen dat de relatie verandert en dat er nieuwe percepties van elkaar ontstaan. Het kan ook betekenen dat de vertrouwensrelatie permanent destabiliseert omdat men niet om kan gaan met de nieuwe gekozen weg. Identification-based trust wordt beschadigd wanneer men realiseert dat vertrouwen in de ander dom is geweest. Het gaat hierbij om self-image, want men zal het wantrouwen van de ander op een alternatieve manier proberen te interpreteren. (Lewicky & Benedict Bunker,1998:120-124).

3.2.5 Conclusie

Uit de bovenstaande beschrijvingen van typen vertrouwen komt een aantal zaken naar voren, dat ook naar voren komt in de definitie van Hosmer. Er is sprake van een uitbreiding van de definitie. Vanuit het calculus-based trust komt naar voren dat reputatie en consistent gedrag een deel uit maken van vertrouwen. Vanuit knowledge-based trust komt naar voren dat kennis en informatie van de partner, voorspelbaarheid en het leren van elkaar deel uit maken van vertrouwen. Uit identification-based trust blijkt dat preferenties van de ander en gedeelde doelen deel uitmaken van vertrouwen. Deze onderdelen van vertrouwen maken deel uit van de definitie die gebruikt gaat worden in de conceptualisatie van vertrouwen.

3.3 Vertrouwen als Vorm van Kwetsbaarheid

In de inleiding van dit hoofdstuk staat een beschrijving van sociale beïnvloeding. Er bestaat een relatie tussen twee personen waarbij men elkaar probeert te beïnvloeden. In de tweede paragraaf wordt aandacht besteed aan de evolutie van vertrouwen, waarbij veel aandacht is voor interactie. Deze paragraaf borduurt voort op interactie door daar kwetsbaarheid en positieve verwachtingen aan toe te voegen. Rousseau hanteert de volgende definitie: "Vertrouwen is een psychologische staat bestaand uit: de intentie om kwetsbaarheid te accepteren gebaseerd op de positieve verwachtingen van de intenties of gedrag van anderen," (Rousseau et al., 1998:395). Er is een relatie waarbij men positief staat ten opzichte het gedrag van de ander. Dit is de omgekeerde wereld in vergelijking met de principaal agenttheorie waarbij men uitgaat van wantrouwen. Er moet een tweetal condities plaatshebben, wil er een relatie ontstaan op basis van vertrouwen. Dit zijn: de aanwezigheid van risico en interdependentie. Vertrouwen zou niet nodig zijn als er geen risico of onzekerheid was. Risico in deze betekenis is de aannemelijkheid van verlies in de ogen van een beslisser. Risico vormt de mogelijkheid tot een vertrouwensrelatie. Interdependentie wil zeggen dat er een afhankelijkheid bestaat tussen twee partners. De doelen van de ene partner kunnen niet gerealiseerd worden door afhankelijkheid van de ander. Vertrouwen is daarmee een kwetsbaarheid tonen onder de condities van risico en interdependentie (Rousseau et al., 1998:395).

3.4 Vertrouwen Vanuit een Economische Invalshoek

Zaheer et. al gebruiken een economische invalshoek om vertrouwen te conceptualiseren. Zij conceptualiseren dat de relatie tussen vertrouwen en performance bemiddeld wordt door onderhandeling en daarbij heeft vertrouwen op elk niveau een invloed. Zij gebruiken de term interpersonal trust als vertrouwen van de ene agent in zijn tegenhanger in de partnerorganisatie. Interorganisational trust vindt plaats door middel van het vertrouwen van de centrale organisatie in de partnerorganisatie in zijn geheel. Hierbij wordt de operationele werkdefinitie van vertrouwen geconstrueerd door middel van het erkennen van eerstens de complexiteit en de vele gezichten van vertrouwen en ten tweede de hoeveelheid van eenheden en niveaus van analyse waarop vertrouwen wordt toegepast. De complexiteit wordt derhalve ondervangen door middel van definitie om de relationele aard van vertrouwen te duiden in voornamelijk interorganisationele situaties. In interorganisationele relaties wordt een tweetal definities gehanteerd: de voorspelbaarheid in de verwachtingen over het gedrag van de ander en vertrouwen in de anders goede wil. Vervolgens is de operationele definitie van Zaheer et al.: de verwachting dat een actor (1) kan worden ingeroepen om te voldoen aan verplichtingen, (2) op een voorspelbare wijze zal handelen en (3) op een eerlijke manier zal onderhandelen wanneer de mogelijkheid tot opportunisme zich voordoet. Binnen deze definitie wordt uitgegaan van een onzekere anticipatie op het gedrag van de ander in de toekomst. Hierin zit de zogenoemde 'leap of faith' ingebouwd, vanwege het vertrouwen in het feit dat de acties van de partner in de toekomst geen onverwachte verrassingen met zich meebrengt. Daarom bestaat deze definitie uit drie componenten: betrouwbaarheid, voorspelbaarheid en billijkheid. Hierbij zegt men dat de origine van vertrouwen zich bevindt

in het individu. Interorganisationeel vertrouwen beschrijft het vertrouwen van de leden van een organisatie die collectief gelden in de partnerorganisatie.

3.5 Vertrouwen en Risico

Er kan worden gesteld dat vertrouwen onmisbaar is in sociale relaties, maar er is altijd een onontkoombaar element van risico en mogelijke twijfel. Risico gaat altijd gepaard met vertrouwen. Het gaat om een bepaalde risico-inschatting. Volgens Luhmann is vertrouwen de reductie van complexiteit. Een individu heeft een eigen sociale agenda met unieke kenmerken en die moet passend gemaakt worden met de unieke agenda van een ander. Niet alle mogelijke uitkomsten van een toekomstig scenario kunnen worden ingepland. Als dit wel zou kunnen dan zou er een enorme complexiteit ontstaan. Er is nu een strategie nodig om deze complexiteit managebaar te maken. Een strategie is rationele voorspelling. Als men bepaalde causale relaties kan inschatten dan kan men bepaalde situaties als erg waarschijnlijk inschatten. Er is echter geen tijd genoeg om alle resources goed rationeel te plannen. Vertrouwen is nu een goed alternatief voor rationele voorspelling. Men gebruikt vertrouwen als of bepaalde rationele mogelijkheden niet zullen voorkomen. Als het gaat om het reduceren van complexiteit is vertrouwen economischer, grondiger en sneller dan rationele voorspelling. Vertrouwen is nodig in de voortzetting van sociale relaties, maar aan de andere kant is wantrouwen ook een manier om complexiteit te reduceren. Door vermoedens, monitoren en institutionele waarborging (Lewis & Weigert, 1985).

3.6 Vertrouwen en de “Cognitieve Sprong”

Lewis en Weigert maken een onderscheid maken tussen cognitieve, emotionele en gedragsdimensies die bijeenkomen in een sociale ervaring. Het cognitieve proces bestaat uit een discriminatoire actie die personen of instituties kenbaar maken als betrouwbaar, onbetrouwbaar en onbekend. Er wordt een keuze gemaakt wie te vertrouwen is en onder welke omstandigheden. Een van de condities hiervoor is vertrouwdheid met de persoon. Dit wil zeggen dat je een bepaalde bekendheid hebt met de ander. Dit is een dichotomie die loopt van totale kennis tot totale onwetendheid. Als er totale kennis is, is vertrouwen niet nodig, terwijl bij totale onwetendheid er geen vertrouwen bestaat, maar een gok. Een eerdere ervaring met de ander en informatie zijn voorwaarden voor het cognitieve element van vertrouwen, maar dit is niet genoeg. Er moet sprake zijn van een cognitieve “sprong” verdergaand dan rationaliteit en ervaring. Deze sprong is gebaseerd op het feit dat anderen meedoen met deze sprong. Men vertrouwt dat de ander ook zal vertrouwen. De emotionele basis die complementair is aan de cognitieve behoort ook tot de basis van vertrouwen. Er is sprake van een emotionele band tussen deelnemers in de relatie. Er worden bepaalde emotionele investeringen gedaan, waarbij verraad van vertrouwen de relatie aantast. Deze emotionele basis is aanwezig in allerlei typen vertrouwen, maar voornamelijk in het inter-persoonlijk vertrouwen. De aantasting van de relatie geldt zowel voor degene die vertrouwen verraadt als degene die dit ondergaat. Emotioneel vertrouwen gebeurt ook op basis van reciprociteit en intersubjectiviteit. De derde basis van vertrouwen is gedragsbepaling. Het gedragsmoment wordt bepaald door het ondernemen van risicovol pad op basis van de zekere verwachting dat alle personen in

die actie competent and plichtmatig zullen handelen. Deze gedragselementen zijn gerelateerd aan de emotionele en cognitieve elementen. Wanneer we de acties van anderen beoordelen als betrouwbaar, zullen we ook betrouwbaar gedrag teruggeven. De drie elementen die gegeven zijn, steunen elkaar om het begrip vertrouwen te begrijpen (Lewis & Weigert, 1985).

Uit de bovengenoemde elementen is een aantal typen vertrouwen te onderscheiden. Men kan zeggen dat er een emotioneel vertrouwen bestaat en een cognitief vertrouwen bestaat. In principe gaat cognitief vertrouwen over rationale keuzes om iemand te vertrouwen en emotioneel vertrouwen over een emotionele waarde die je hecht aan het vertrouwensobject. Hierbij lopen gedragselementen er doorheen. Voor de duidelijkheid een extreem voorbeeld. Wanneer men binnen cognitief vertrouwen alle emotionele componenten wegneemt, zal er een pure voorspelling ontstaan of rationeel berekende risico's. Andersom geldt dat als binnen emotioneel vertrouwen alle cognitieve elementen worden weggenomen er blind vertrouwen ontstaat. Vertrouwen is een mix van gevoel en rationeel denken (Lewis & Weigert, 1985).

Lewis en Weigert constateren dat in de huidige maatschappij meer 'cognitive trust' te vinden is dan 'emotional trust'. Dit heeft te maken met een groei in de populatie en de differentiatie van groepen. Dit wil zeggen dat relaties vaker een cognitief karakter aannemen. Er is een verschuiving van een *interpersonal trust*, een ongedifferentieerde kleine samenleving, naar *system trust*, vertrouwen als gebruikt door bureaucratische sancties in het juridische veld. Bij interpersonal trust is er sprake van een emotionele band die bij system trust niet aanwezig is. Bij system trust moet alles 'in orde' lijken (Lewis & Weigert, 1985:973).

3.7 Conclusie

Vertrouwen kan verschillende dingen betekenen binnen verschillende disciplines. Binnen dit onderzoek wordt de definitie van Hosmer gehanteerd:

"Vertrouwen is de afhankelijkheid van één persoon, groep of organisatie van een vrijwillig geaccepteerde plicht op een andere persoon, groep of organisatie om de rechten en belangen van alle anderen in een gedeelde onderneming of economische transactie te erkennen en te beschermen." (Hosmer, 1995:393).

Hierbij zijn de volgende elementen die meetbaar gemaakt moet worden. Er moet sprake zijn van voorspelbaarheid, betrouwbaarheid, gedeelde doelen/acties, coöperatie/reciprociteit en positieve verwachtingen. Elk begrip zal worden uiteengezet hoe het bijdraagt aan de meetbaarheid van vertrouwen en daarbij zullen de vragen worden toegevoegd die in de enquête gesteld zullen worden.

4. Inspectiegedrag Getypeerd

Dit hoofdstuk betreft de conceptualisatie van de in de theoretische hoofdstukken beschreven gedragingen van inspecteurs. De in de theorie gevonden gedragingen van inspecteurs zijn uiteenlopend van sanctionerend tot belonend. In dit hoofdstuk wordt een construct gecreëerd waarbij alle gedragingen van inspecteurs worden beschreven op basis van de theorie. Elke gedraging wordt beschreven, gelabeld en geoperationaliseerd. Dit wil zeggen dat in dit hoofdstuk ook de vragen worden uiteengezet waaraan de typen gedragingen van inspecteurs gemeten gaan worden in de praktijk. De gedragingen van inspecteurs worden getypeerd door variabelen.

4.1 Sanctionerend en Pedagogisch

Kijkend naar de variabelen die centraal staan in dit onderzoek komt men tot een tweetal variabelen dat verklaring behoeft. Vanuit het concept vertrouwen wordt in dit onderzoek gepoogd een bepaalde handhavingsstijl te verklaren. Als men kijkt naar de causale relatie dan moet een bepaald vertrouwen leiden tot een bepaalde toezichts of handhavingsstijl. Dit wil zeggen dat handhavingsstijlen de onafhankelijke variabele is en dat vertrouwen de afhankelijke variabele is. In dit hoofdstuk worden de verschillende handhavingsstijlen geconceptualiseerd. Dit wil zeggen dat de verschillende handhavingsstijlen geclassificeerd worden zodat ze op die manier meetbaar gemaakt kunnen worden. Er worden bepaalde labels gegeven aan handhavingsstijlen, zodat er een onderscheid te maken is tussen de handhavingsstijlen en dat het gedrag van inspecteurs op een relevante manier kan worden onderbracht binnen een handhavingstijl.

De nominale definitie van het concept handhavingsstijlen is dan de manier waarop de inspecteur in de relatie met de inspectee zich gedraagt. Het onderscheid dat gemaakt wordt door Zeef tussen het klassieke toezicht en het moderne toezicht geeft een goede overall classificatie van een bepaalde toezichtsstijl. Het onderscheid is echter te beperkt om het gedrag van inspecteur duidelijk in kaart te brengen. De inspecteur heeft meerdere opties tussen de dichotomie klassiek en modern. Hij kan zich in verschillende posities manoeuvreren en kiezen tussen verschillende stijlen. In dit stuk zal ik me daarom voornamelijk richten op de handhavingsstrategieën die gehanteerd worden door De Bruin en Van Heuvelhof. In deze strategieën zit wel het onderscheid dat Zeef maakt, maar het gaat nog verder en is uitgebreider. Op basis van de handhavingsstijlen die De Bruin en Van Heuvelhof identificeren, zal ik een classificatie maken van het type inspecteur. Het in kaart brengen van deze labels om zo inspecteurs te classificeren is een soort puzzel.

Gebaseerd op de theorie van Zeef is er een klassiek en een modern toezicht. Met dit onderscheid is er een goed startpunt te formuleren. Het gaat hierbij om het klassieke toezicht. Vertalend naar De Bruin en Van Heuvelhof kan hier een puur sanctionerende inspecteur geïdentificeerd worden. Dit is in dit onderzoek het ene uiterste punt. Het andere uiterste punt is de inspecteur die compliance of goed gedrag belooft. Er is een bepaalde gewenste situatie, die men ambieert vanuit de gestelde regelgeving. Wanneer inspectees die situaties op een manier weten te bereiken, krijgen zij een beloning. Tussen deze strategieën is nog een aantal

typen te formuleren die inspecteurs kunnen aannemen. In tabel 3 zullen de gedragingen van inspecteurs worden beschreven.

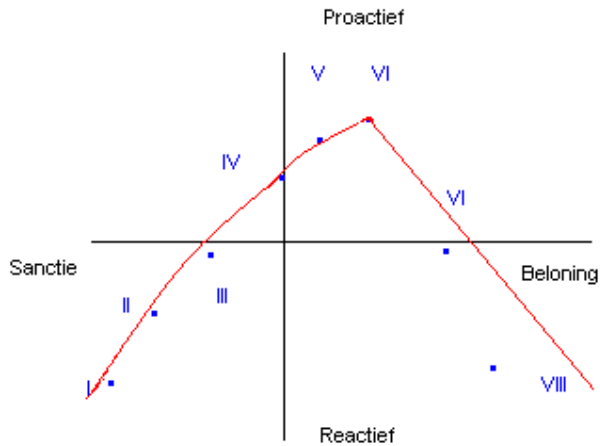
Gedrag Inspecteurs	-	Sanctionerend
	-	Spel Spelend
	-	Selecterend
	-	Combinerend
	-	Allianties Aangaand
	-	Onderhandelend
	-	Opvoedend
	-	Belonend

Tabel 3: Gedragingen van Inspecteurs

Bovenstaande tabel is gebaseerd op de uit de theorie gedestilleerde gedragingen van inspecteurs. Dit houdt in dat vanuit de in hoofdstuk beschreven theoretische inzichten er een aantal gedragingen zijn geconstrueerd op basis van die inzichten. Deze gedragingen komen specifiek uit de theorie van Zeef gebaseerd op modern en klassiek toezicht en De Bruin en Ten Heuvelhofs handhavingsstrategieën, strategieën van inspectees en strategieën van inspecteurs. De sanctiende gedraging en de belonende gedraging komen voort uit het klassieke en moderne toezicht van Zeef. Het spel spelende gedraging is gebaseerd op de strategieën van inspectees, waarbij de inspectees een spel spelen waarop de inspecteur reageert. De combinerende gedraging, allianties aangaande gedraging en onderhandelende gedraging komen voort uit de strategieën van inspecteurs van De Bruin en Ten Heuvelhof. Hierbij gingen de auteurs uit van het belang van contextualisatie, portfolio's, informatie en van de hybrisedachte. Deze gedragingen zullen verder worden uitgewerkt in paragraaf 4.3.

4.2 Proactief en Reactief

De gedragingen van inspecteurs lopen zoals hierboven uiteen van pedagogisch tot sanctionerend. Dit is niet de enige as waarover de gedragingen van inspecteurs lopen. De in de vorige paragraaf geschetste typering van gedragingen van inspecteurs kunnen worden ondergebracht in grafiek, waarbij een tweetal dichotomieën aan de orde komen. Aan de ene kant is er de dichotomie die loopt van sanctie en pedagogie of beloning. Aan de andere kant is er de dichotomie van reactief gedrag en proactief gedrag. De eerste dichotomie behoeft geen uitgebreide verklaring. Dit kan worden onderschreven als de klassieke en moderne classificatie van toezicht. Aan de ene kant is er een sterk sanctionerende stijl die overgaat in een pedagogische stijl tot in het uiterste gericht op beloning. De tweede dichotomie moet nader worden verklaard. Dit betreft reactief en proactief gedrag van inspecteurs. Wat hiermee gezegd wil worden, is de manier van ingrijpen van inspecteurs. Dit wil zeggen dat er acties van inspecteurs zijn om iets te bereiken uit zichzelf en dat er acties zijn van inspecteurs direct gerelateerd aan acties van inspectees. Dat laatste is reactief gedrag, terwijl dat eerste kan worden omschreven als proactief gedrag. De typen van inspecteurs zoals die in de vorige paragrafen zijn beschreven kunnen dan in een grafiek worden geplaatst. OP de x-as staan sanctie tot en met beloning. Op de y-as staat reactief tot proactief. In de onderstaande grafiek is dit uitgewerkt.



Figuur 2: Gedragingen Inspecteurs Afbeelding

Als men naar deze grafiek kijkt, ziet men dat de uitersten van sanctie en beloning staan onder reactief gedrag.

4.3 Acht Gedragingen van Inspecteurs

Gebaseerd op de twee onderscheidingen, proactief/reactief en sanctionerend/pedagogisch, is het nu van belang de typen inspecteurs te benoemen, zodat de hierboven geschetste grafiek wordt verduidelijkt. De in de vorige paragrafen genoemde gedragingen die inspecteurs kunnen aannemen lopen van sancties tot beloningen en van proactief tot reactief. De kenmerken zijn gebaseerd op de strategieën die beschreven zijn in het hoofdstuk met de theoretische inzichten. Het gaat hierbij om een combinatie van Zeef en De Bruin en Van Heuvelhof. Met deze kenmerken is er zowel de kenmerken van de onderhandelende inspecteur van het moderne toezicht te koppelen aan de strategische keuzen die inspecteurs kunnen maken om een bepaalde soort inspectie op te vangen. De Bruin en Van Heuvelhof in tegenstelling tot Zeef hanteren een strategisch scala aan strategieën gebaseerd op typen van inspectees. Dit is verdergaand dan Zeef die dit niet gebruikt. Een combinatie van beiden is daarom nodig om een classificatie te maken van typen inspecteurs. Er is hierbij ook rekening gehouden met het onderscheid reactief en proactief. In tabel 4 op de volgende pagina zijn de hierboven genoemde gedragingen verder gespecificeerd en benoemd.

Type Inspecteur	Gedrag
The Enforcer	Corrigerend → sanctionerend, dreiging met sancties, either-or Onafhankelijkheid tussen inspecteur en inspectee
The Player	Spel Spelend → Inspelen op strategieën van inspectees Reactief en Adaptief, Belang van Informatie
The Extractor	Selecterend → Selecteert inspectees op basis van maatschappelijke schade en op type inspectee
The Hydra	Combinerend → Gaat uit van sanctionerende als pedagogische elementen
The Partner	Allianties Aangaand → Gaat allianties aan met andere handhavingsorganisaties en branchegenoten
The Negotiator	Onderhandelend → Onderhandelt met inspectee op basis van afspraken. Onderlinge invloedsoefening en contact
The Educator	Opvoedend → Voedt de onwetende inspectee op zodat hij normconform handelt
The Rewarder	Belonend → Beloont de inspectee voor een bepaald soort gedrag.

Tabel 4: Type Inspecteur

De hierboven genoemde classificatie van gedragingen die inspecteurs kunnen hebben, moeten per type inspecteur nog verder worden uitgediept zodat er labels gegeven kunnen worden. In de volgende paragraaf zullen alle typen inspecteurs aan bod komen. Er zal een operationalisering plaatsvinden, waarbij het type inspecteur wordt uitgelegd, een aantal kenmerken wordt genoemd en de vragen worden benoemd die gesteld gaan worden om het sociale construct te meten.

4.3.1 The Enforcer

Het eerste type inspecteur is *The Enforcer*. Dit type is gebaseerd op handhaving van de wet (to enforce). Er is een bepaalde norm en er wordt een bepaalde normafwijking geconstateerd. Hierbij geldt de klassieke toezichtsstijl waarbij men uitgaat van 'single-loop learning'. De omgeving wordt gescand, getoetst aan een norm en er wordt actie ondernomen. Dit is ook wel een sanctionerende stijl. De sanctie komt meteen om de hoek kijken of de dreiging van sanctie komt om de hoek kijken. Deterrence en de 'deterrence threat' staan hierbij centraal. De inspectee moet onmiddellijk tot actie overgaan om weer normconform te handelen. Er ontstaat een 'either-or' situatie: "of je volgt de regels, anders krijg je een sanctie." Er is hier sprake van een sterk sanctionerende stijl uitgaande van informatie die de inspecteur krijgt. De informatie komt vaak tot stand door middel van audits of inspecties. Er is een onafhankelijke relatie met de inspectee. Het contact tussen de twee zal dan vaak ook formeel karakter hebben.

Vragen om dit type inspecteur te meten hebben betrekking op de norm, de informatie van de inspectee en de handhaving van de norm. Vooral dit laatste is van belang, omdat het hier een strikte inspecteur betreft. Het

gaat hierbij om de volgende vragen. (i) Als er een normafwijking plaatsvindt, dan gaat de inspecteur meteen over tot handhaving. (ii) De dreiging van sancties wordt regelmatig gebruikt. Wanneer de inspecteur het eens is met deze twee vragen, dan geeft dat aan dat hij een sterk sanctionerende stijl hanteert. De volgende vragen hebben betrekking tot de informatieverstrekking: (iii) Ik bezoek de inspectee persoonlijk. (iv) ik maak geen afspraken met de inspectee over wat er moet gebeuren. Met deze vragen wordt boven tafel gehaald of de inspecteur met een inspectee onderhandelt, of louter zijn informatie uit inspecties haalt. Als men hoog scoort op deze vragen, zal men een sterkere sanctionerende houding hebben.

4.3.2 *The Player*

Het tweede type inspecteur speelt het spel. *The Player* is daarom een passende naam omdat hij ervan uit gaat dat inspectees verschillende strategieën kunnen gebruiken om hun gedrag te camoufleren. De inspecteur past zich in dit geval aan op de manieren waarop het gedragspatroon van de inspectee bepaalde vormen aanneemt. Dit wil zeggen dat de inspectee een bepaald gedrag vertoont en hierop zal de inspecteur zich dan aanpassen. Er is sprake van een bepaald adaptief gedrag en reactief gedrag. Adaptief gedrag aan de ene kant omdat men zich aanpast aan het gedrag van de inspectee en reactief aan de andere kant omdat er een reactie ontstaat op bepaald gedrag. In dit laatste geval kan men zeggen dat de inspecteur altijd een stapje achter de inspectee aanloopt.

Vragen om dit type inspecteur te meten, hebben voornamelijk betrekking op de gedragingen van inspectee waarmee ze te maken hebben en de manier waarop de inspecteur anticipeert op de gedragingen van de inspecteurs. De eerste cluster vragen heeft betrekking op het gedrag van inspectees. Het gaat om de volgende vragen: (i) de inspectee hanteert strategieën om zijn niet-naleving te verbloemen, (ii) De inspectee verzwijgt doelbewust zaken, (iii) de inspectee weet niet wat de regels zijn, en (iv) ik heb te maken met onwetende inspectees. De volgende cluster vragen bij dit type inspecteur gaat om de acties van de inspecteur: (v) ik weet welke mogelijke strategieën inspectees kunnen gebruiken, (vi) ik breng de strategieën van de inspectee in kaart, in een soort portfolio, en (vii) ik pas mijn acties aan, aan het gedrag van de inspectee.

4.3.3 *The Extractor*

The Extractor wil zoveel zeggen als het maximaal haalbare extraheren uit de beschikbare informatie die de inspecteur tot zijn beschikking heeft. De inspecteur in dit type maakt expliciet gebruik van een portfolio. Dit houdt in dat hij een map heeft met informatie van allerlei gedragingen van allerlei inspectees. Hij smaakt dan op basis van die informatie een selectie van inspectees die zullen worden geïnspecteerd. Hij kan selecteren op een bepaalde schade die hij een inspectee kan aanrichten. Dit is een waardegeladen onderwerp waarop de inspecteur beslist wat van belang is. Daarnaast kan er geselecteerd worden op basis van het type inspectee, gaande van onwetendheid tot frustrerend. Ten slotte selecteert men op capaciteit. Dit wil zeggen dat de inspecteur niet iedereen kan controleren maar een bepaalde selectie maakt, omdat hij gebrek heeft aan capaciteit. De inspecteur is in deze vorm ook enorm informatieafhankelijk. De relatie met de inspectee is vanuit

deze stijl zowel afhankelijk als onafhankelijk. Dit hangt af van het type schade dat de inspectee hij kan aanrichten.

Dit type inspecteur maakt selecties op basis van een bepaalde beperking of een bepaalde schade die de inspecteur wil voorkomen. Hij gaat ervan uit dat niet elke inspectee gecontroleerd kan worden en moet daarom controleren op bepaalde selecties die hij heeft gemaakt. ER is bij dit type inspecteur een tweetal clusters vragen. De eerste cluster betreft vragen met betrekking tot selecties: (i) mijn afdeling maakt selecties van inspectees die ik ga controleren, en (ii) Gebaseerd op de bepaalde schade die de inspectee kan aanrichten, selecteert mijn afdeling inspectees. De tweede cluster betreft de informatieverzekering: (De informatie die ik nodig heb haal ik uit (i) mijn inspecties, (iii) allianties met branchegeenoten, (iii) andere handhavingsorganisaties, (iv) het komt voor dat ik bedrijven moet overtuigen dat ze mij informatie verstrekken.

4.3.4 *The Hydra*

The Hydra is een gedraging dat de inspecteur kan aannemen waarbij er een aantal stijlen wordt gehanteerd. Het gaat hierbij om het gebruik maken van zowel de pedagogische als de sanctionerende stijl. Binnen dit type geldt dat een te eenzijdige aanpak van één van beide stijlen leidt tot ofwel 'under-enforcement' ofwel 'over-enforcement'. Eigenschappen die men zal vinden binnen deze hybride stijl zijn de volgende. Hij gebruikt van de zogenoemde 'benign big gun', wat ervan uitgaat dat de overtreding nog ongedaan gemaakt kan worden. Er bestaat een dreiging tot sanctie i.p.v. de sanctie zelf. Daarnaast gebruikt dit type inspecteur zowel een compliance threat als een deterrence threat. Dit kan gebeuren door middel van zelf dreigen en door dreigen met interventies door derden. Deterrence threat wil zeggen dat er een either-or situatie ontstaat. Compliance threat gaat meer uit van onderhandeling met de inspectee, waarbij de dreiging tot sanctie een middel is om normconform te handelen. De dreiging van derden kan gebruikt worden om de relatie met de inspectee te ontlasten. Er ontstaat een 'goodcop badcop' strategie. Omdat de derden dreigen lijkt de inspecteur een welwillende partner. Bepaalde gevallen vereisen een sanctiestijl en andere gevallen weer een pedagogische stijl. De overgang van de ene stijl naar de andere stijl is echter nooit abrupt, maar altijd geleidelijk waarbij men rekening moet houden met escalatie. De relatie van de inspecteur tot de inspectee kan dan in gevaar komen

De vragen die gesteld worden bij dit type inspecteur gaan uit van een combinatie van een sanctionerende stijl, als van een pedagogische stijl. Hierbij moet worden aangetekend dat dit type inspecteur, door een combinatie van beide stijlen een proactieve houding aanneemt. Vragen hebben nu betrekking op acties die beide strategieën dekken: (i) ik ga evenveel uit van een sanctionerende strategie als dat ik afspraken maak met de inspectee, (ii) ik gebruik dreiging met interventies, en (iii) ik gebruik een strategie waarbij ik derden betrek, waarbij het lijkt alsof ik een welwillende partner ben en de derde de kwade, een soort 'goodcop-badcop' strategie. De laatste vraag heeft betrekking op het type inspecteur in zijn ogen: (iv) ik maak meer gebruik van onderhandeling dan sanctie, en (v) ik maak meer gebruik van sanctie dan onderhandeling.

4.3.5 The Partner

The partner is het type inspecteur dat gebruikt maakt van derden in het bereiken van zijn doel. Hij gaat ook wel allianties aan met derden om enerzijds bepaalde informatie te verkrijgen en anderzijds om de inspectie te dwingen bepaald gedrag te laten vertonen door derden in te zetten als voorbeeld. Hierbij gaat de inspecteur allianties aan met branchegenoten van de inspectie om bepaalde informatie in te winnen over de inspectie of de werkwijze van de inspectie. Ook kan de inspecteur kiezen om bij de inspectie een andere brancheorganisatie te gebruiken als voorbeeld. Als laatste kan de inspecteur gebruik maken van een strategie waarbij ze de slechte gewoonten van inspecties openbaar maakt. Dit is de zogenoemde 'naming and shaming'-strategie.

Vragen die gesteld worden bij dit type inspecteur zijn vragen omtrent zijn idee van het beïnvloeden van de inspectie door bepaalde partnerschappen aan te gaan met derden om zo zijn doel te bereiken. De volgende vraag zijn daarbij van toepassing: (i) mijn afdeling gaat allianties aan met branchegenoten van niet-nalevende inspecties, (ii) mijn afdeling gaat allianties aan met andere handhavingorganisaties dan de mijne om invloed te hebben op de inspectie, en (iii) ik benoem de fouten van de inspectie en maak deze openbaar (naming & shaming). De eerste twee vragen geven een beeld van de manier of de inspecteur allianties aangaat. De derde vraag geeft blijk van een strategie waarbij men indirect invloed uitoefent, door publicaties als derde te gebruiken.

4.3.6 The Negotiator

The Negotiator is een type inspecteur dat eerder een partnerschap aangaat met de inspectie om samen met de inspecteur tot een bepaald resultaat te komen. Er is hierbij sprake van een meer onderhandelende sfeer, waarbij sanctionering nauwelijks om de hoek komt kijken. Er wordt hierbij ook informatie gedeeld met de inspectie. Er is sprake van wederzijdse beïnvloeding en wederzijdse afhankelijkheid omdat er een gedeeld doel is. Daarnaast wordt de relatie met de inspectie gebruikt om aan te kaarten of de wetgeving wel goed toepasbaar is op de inspecteur.

Vragen omtrent de meetbaarheid van dit type inspecteur hebben betrekking op afhankelijkheid, beïnvloeding en discussie. Het gaat om de volgende vragen: (i) ik ben afhankelijk van wat de inspectie mij vertelt, (ii) de inspectie is afhankelijk van wat ik hem vertel, (iii) de inspectie beïnvloedt mij, (iv) ik beïnvloed de inspectie, (v) ik maak afspraken met de inspectie, en (vi) ik kaart de norm aan bij mijn superieur als blijkt dat de norm in de praktijk niet haalbaar is.

4.3.7 The Educator

Dit type inspecteur heeft te maken met de inspectie die niet precies weet wat de regels inhouden. Deze inspecteur is of onwetend, of de hoeveelheid aan regels is te groot of te complex om naar zijn capaciteit juist te behandelen. De inspectie handelt niet normconform, omdat hij de regels niet juist toepast of niet snapt.

Vragen bij dit type inspecteur hebben betrekking op de regels en de interpretatie van de regels. Het gaat om de volgende vragen: (i) De hoeveelheid van de regels is groot, (ii) de complexiteit van de regels is groot, (iii) ik moet de inspectee helpen de regels te snappen, (iv) ik moet de inspectee de regels helpen toe te passen, (v) ik moet de inspectee helpen normconform te handelen. Wanneer de inspecteur deze vragen veelal positief behandelt dan leidt dit tot een inspecteur met een opvoedende taak.

4.3.8 The Rewarder

Het laatste type inspecteur heeft te maken met een strategie die duidt op beloning van een bepaald soort activiteit van de inspectee. Dit type inspecteur constateert een bepaald soort gedrag van de inspecteur en beloont de inspectee hiermee.

Vragen bij dit type inspecteur hebben te maken hoe de inspecteur reageert op bepaald goed gedrag, of normconform gedrag bij de inspectee. (i) wanneer het gedrag dat de inspectee vertoont goed is, beloon ik hem.

4.4 Conclusie

Als men naar deze grafiek kijkt, ziet men dat de uitersten van sanctie en beloning staan onder reactief gedrag. Dit wil zeggen dat het eerste type inspecteur en het laatste type inspecteur, The Enforcer en The Rewarder, beiden in het reactieve domein plaatshebben. De ene heeft een sterk sanctionerende stijl gericht op de actie van de inspectee. Er is een inspectee die niet normconform handelt. Er volgt een sanctie. Dit is reactief aan de actie van de inspectee. Ditzelfde geldt voor beloning maar dan op de tegenovergestelde manier. De inspectee vertoont compliance en krijgt hiervoor van de inspecteur een beloning. Dit is wederom reactief gedrag. Wanneer men hoger op de y-as komt, vindt men The Negotiator en The Partner. Hierbij geldt een minder sanctionerende en minder pedagogische stijl, beide stijlen kunnen gebruikt worden. Er is echter hierbij een proactieve houding. Er is namelijk bij The Partner een actie van het allianties aangaan om gedrag te beïnvloeden. Dit is een proactief beleid om normconform gedrag te bewerkstelligen. Ditzelfde geldt voor de The Negotiator die door onderhandeling normconform gedrag probeert te bewerkstelligen. Dit is een proactieve, pedagogische stijl. The Extractor maakt gebruik van een portfolio maar tendeert vaak naar een sanctionerende stijl, gebaseerd op de informatie die hij krijgt. De reden hiervoor is dat er vaak op basis van capaciteit gebeurt. In die situatie zal men altijd inspectees selecteren, waarbij ze wat kunnen vinden. Dan volgen vaak sancties. Zij hanteren een stijl die zit tussen reactief en proactief. The Player speelt een spel gebaseerd op strategieën van de inspectee. Hij reageert op hun acties, vaak met een sanctionerende houding. The Educator voedt de inspectee op als blijkt dat hij niet kan naleven. Dit is ook een reactieve benadering, maar hij gaat er hierbij van uit dat sancties niet zullen leiden tot normconform gedrag. Dit is meer een pedagogische stijl. The Hydra is een stijl die zowel sanctionerende als pedagogische elementen gebruikt. Hij zit daarmee in het midden binnen die dichotomie. Daarnaast gebruikt hij een meer proactieve dan reactieve stijl.

De toezichtsstijlen die vanuit de theoretische inzichten zijn geconceptualiseerd zijn ondergebracht in een achttal gedragingen van inspecteurs . Hierbij is nog een onderscheid aangebracht waarin er een lijn loopt van sterke sanctie aan de ene kant tot en met beloning als andere uiterste. Daarnaast is er een onderscheid tussen reactief gedrag en proactief gedrag. Aan de hand van deze conceptualisering moeten de handhavingsstijlen kunnen worden geïdentificeerd in de praktijk. Hierop kan dan per gedraging worden aangegeven waar vertrouwen een rol kan spelen. Er is sprake van een achttal gedragingen van inspecteurs die gemeten worden door variabelen. Uit de empirie zal getracht worden de gedragingen van inspecteurs terug te vinden. Als een bepaalde gedraging van een inspecteur gevonden wordt, kan worden aangetoond in welke mate dit voorkomt. Ook kan dan een mogelijke relatie worden gelegd met vertrouwen.

5. Vertrouwen Als Construct

Om vertrouwen te conceptualiseren moet eerst een definitie worden gegeven van dit begrip. Vanuit verschillende disciplines kunnen verschillende definities gegeven worden om dit begrip te meten. Binnen dit onderzoek is er sprake van een relatie tussen een inspecteur en een inspectee. De inspecteur vertegenwoordigt een organisatie, namelijk een rijksinspectie en de inspectee vertegenwoordigt een organisatie, zijnde een bedrijf of lagere overheid etc. Het vertrouwen waarvan hier sprake is, heeft een professioneel karakter. Dit wil zeggen dat een bepaalde emotionele waarde waarover gesproken wordt binnen sommige theorieën een kleine invloed hebben op dit proces. Wanneer er toch sprake is van emotioneel vertrouwen zal dit een lage hoeveelheid zijn. Er is sprake van een zakelijke relatie en daarmee niet van een vriendschappelijke of romantische relatie. De emotionele waarde zal dan louter van toepassing zijn op de gedeelde waarden en normen en het persoonlijke contact.

5.1 Definitie

De definitie die Hosmer hanteert is een begin om de verschillende bestanddelen van vertrouwen te meten. Hij behandelt binnen zijn definitie een aantal belangrijk elementen die essentieel zijn voor vertrouwen. De bestanddelen zijn: positieve verwachtingen van de partner, een bepaalde kwetsbaarheid, coöperatie en het niet op leggen karakter van het begrip. Dit laatste wil zeggen dat vertrouwen aanwezig is of niet, maar niet kan worden afgedwongen. Zijn definitie luidt als volgt: *“Vertrouwen is de afhankelijkheid van één persoon, groep of organisatie van een vrijwillig geaccepteerde plicht op een andere persoon, groep of organisatie om de rechten en belangen van alle anderen in een gedeelde onderneming of economische transactie te erkennen en te beschermen.”*(Hosmer, 1995:393).

Binnen deze definitie erkent men dat er een afhankelijkheid bestaat tussen partners. Er wordt van elkaar verwacht dat men bepaalde zaken doet voor elkaar om naar een hoger plan te komen. Er bestaat echter ook onzekerheid omtrent de acties van de partner, niets is zeker. Dit betekent dat er een bepaalde kwetsbaarheid moet zijn. Dit wil zeggen dat bij het verraad van vertrouwen, beide partijen hier last van ondervinden. Er is coöperatie nodig om tot een gedeeld doel te komen.

De definitie die Hosmer hanteert, wordt binnen dit onderzoek gebruikt. Hierbij zijn de volgende elementen die meetbaar gemaakt moet worden. Er moet sprake zijn van voorspelbaarheid, betrouwbaarheid, gedeelde doelen/acties, coöperatie/reciprociteit en positieve verwachtingen. Elk begrip zal worden uiteengezet hoe het bijdraagt aan de meetbaarheid van vertrouwen en daarbij zullen de vragen worden toegevoegd die in de enquête gesteld zullen worden.

5.2 Voorspelbaarheid

Er moet een bepaalde voorspelbaarheid zijn, omdat op die manier de acties van de partner kunnen worden geaccepteerd. Vertrouwen wordt vergroot door middel van een voorspelbaarheid van de actie. Er geldt echter niet dat alles rationeel voorspeld kan worden. Bij complete zekerheid van de acties van de ander zou dat betekenen dat er geen vertrouwen nodig zou zijn. Voorspelbaarheid is een inschatting maken van de acties van de ander in een bepaalde situatie. Dit wil zeggen dat men van elkaar kennis en informatie moet hebben. Er is een bepaalde vorm van interactie nodig, wil men die kennis en informatie vergaren. Daarnaast is het dan nodig van elkaar te leren.

Vragen met betrekking tot voorspelbaarheid moeten de hierboven genoemde elementen onderschrijven. Deze vragen hebben betrekking tot informatie, verwachtingen en interacties. Wanneer men hoog scoort op dit onderdeel is er een hoge mate van voorspelbaarheid. Het gaat om de volgende vragen: (i) de acties van de inspectee zie ik van tevoren aankomen, (ii) ik kan anticiperen op acties van de inspectee, (iii) in de meeste situaties weet ik wat ik van de inspectee kan verwachten. Vragen met betrekking tot interactie: (iv) ik heb contact met de inspectee, buiten de inspecties om, om op die manier kennis uit te wisselen en (v) ik leer van de inspectee en hij van mij.

5.3 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is van belang, omdat op die manier de inspectee kan worden geclassificeerd. Dit heeft te maken met cognitief vertrouwen. Er wordt een inschatting gemaakt of iemand betrouwbaar is en onder welke omstandigheden. Betrouwbaarheid wanneer iemand en onder welke omstandigheden iemand te vertrouwen is.

De vragen om betrouwbaarheid te meten zijn gebaseerd op eerder onderzoek (Johnson-George & Swap, 1982). De vragen zijn omgevormd zodat dit van toepassing is op deze casus. De vragen betreffen onderwerpen waar het gaat om afspraken, excuses en beloften. Met deze onderwerpen wordt aangegeven in welke situatie iemand te vertrouwen is. Wanneer men hoog scoort op dit onderwerp dan zal dat betrekking hebben op een hoog vertrouwen. De vragen betreffen informatie: (i) als er een afspraak staat, dan komt de inspectee de afspraak na, (ii) als er iets tussenkomt (de afspraak) dan geloof ik het excuus van de inspectee, (iii) als de inspectee iets belooft, dan zal hij het doen, en (iv) als er een afspraak staat, en de inspectee komt hem niet na, dan moet daar een goede reden voor zijn geweest.

5.4 Gedeelde Actie

Wanneer gedeelde acties en doelen zijn, is er sprake van een coöperatie en reciprociteit. Men gaat ervan uit dat men elkaars waarden, normen en preferenties kent. Op een dergelijk moment is er een gedeelde identiteit. Dit gaat gepaard met gedeelde doelen en gedeelde acties. Gedeelde acties impliceren hierbij dat men samen naar een doel werkt. Dit veronderstelt dat men elkaar vertrouwt.

Vragen die gesteld worden om gedeelde actie in de praktijk te meten, hebben daarom betrekking op de gedeelde acties die gedaan worden door inspecteur en inspectee, de gedeelde waarden en normen die overeenkomen en een eventuele gedeelde identiteit. Het gaat daarbij om de volgende vragen als het gaat om gedeelde doelen, waarden en normen: (i) de inspectee levert informatie die wat oplevert voor mij als inspecteur, (ii) de inspectee en mijn afdeling (ik) hebben dezelfde doelen en (iii) werken hier ook naar toe, (iv) de inspectee en ik hebben dezelfde lange termijnplannen als het gaat om het leveren van het product, (v) de inspectee en ik delen dezelfde risico-inschatting aangaande het geleverde product. De volgende vragen betreffen vragen omtrent de gedeelde acties en identificatie: (vi) Het komt voor dat de inspectee en mijn afdeling (ik) samen actie ondernemen om een gedeeld doel te behalen, (vii) ik kan mij identificeren met de situatie waarin de inspectee zich bevindt, en (viii) de inspectee kan zich identificeren met de situatie waarin ik mij bevind. Wanneer een inspecteur hoog scoort op deze items, dan zal dit betekenen dat hij en de inspectee veel gedeelde waarden, acties en identificatie hebben. Dit draagt bij aan vertrouwen van inspecteur in inspectee.

5.5 Positieve Verwachtingen

In de definitie van Rousseau over vertrouwen wordt gesteld dat een bepaalde kwetsbaarheid en positieve verwachtingen bijdragen aan vertrouwen. De aanwezigheid van positieve verwachtingen bij de partner is gebaseerd op de relatie van twee actoren die beiden een doel nastreven. Als men niet uitgaat van de positieve verwachting van een ander is er sprake van wantrouwen. Wanneer positieve verwachtingen in het spel komen, is er een tweetal begrippen dat gepaard gaat met deze positieve verwachtingen. Dit zijn interdependentie of wederzijdse afhankelijkheid en risico. Als men geen risico ondervindt, is er geen reden om elkaar niet te vertrouwen. Wederzijdse afhankelijkheid is in de vorige paragraaf behandeld. Daarnaast moet er gekeken worden naar zaken als onderhandeling en conflict. Bij sprake van een constant conflict wil dat zeggen dat er onenigheid is tussen inspecteur en inspectee en dat er geen basis is voor een goede vertrouwensrelatie. Daarentegen is het zo dat één conflict niet wil zeggen dat men elkaar niet vertrouwt. Onderhandeling is belangrijk, om dat op die manier in kaart wordt gebracht hoe men tot gedeelde waarden komt.

Vragen met betrekking tot positieve verwachtingen zijn gebaseerd op bepaalde inschattingen van de partner, van risico en van conflict. De vragen met betrekking tot positieve verwachtingen zijn gebaseerd op de vragen van Mollering uit 2002. Zijn vragen betreffen cognitief vertrouwen. Deze vragen zijn echter gebaseerd op bepaalde positieve verwachtingen van de partner. Het gaat om de volgende vragen: (i) De inspectee komt

eerlijk over en levert eerlijke informatie, (ii) er zijn weinig problemen met de informatie die de inspectee levert, (iii) de informatie die de inspectee levert is betrouwbaar en op tijd, (iv) de inspectee heeft een goede reputatie, (v) de inspectee doet aan betrouwbare kwaliteitscontrole. Vragen met betrekking tot conflict zijn gebaseerd op Mollering 2002 en op Zaheer 1998: (vi) het is onwaarschijnlijk dat ik een juridisch conflict krijg met de inspectee, en de inspectee en (vii)ik/ (viii) mijn afdeling hebben het afgelopen jaar een conflict gehad.

5.6 Coöperatie

Coöperatie tussen twee actoren is op een aantal vragen al ondervangen in de paragraaf rondom wederzijdse afhankelijkheid tussen partners. Hierbij wordt reeds van een bepaalde coöperatie uitgegaan. Er is hierbij sprake van reciprociteit tussen twee partners. Dit betekent dat de ene informatie verstrekt en dit tegemoet gekomen wordt doordat de ander ook informatie verstrekt. In deze paragraaf wordt coöperatie niet meer op die wederzijdse afhankelijkheid bevraagd, maar wordt dit begrip bekeken vanuit een onderhandelingsperspectief. De wijze van onderhandeling is een meetinstrument om de coöperatieve relatie tussen partners te duiden.

Vragen met betrekking tot onderhandeling zijn gebaseerd op Zaheer 1998 en omgevormd zodat het van toepassing is op deze casus. (i) hoe gemakkelijk zijn onderhandelingen als er veranderingen optreden in de wetgeving waardoor de inspectee meer moet doen, (ii) zijn onderhandelingen sneller als de kosten voor de inspectee omhoog gaan door ons optreden.

5.7 Conclusie

Elk van de termen die hierboven genoemd is draagt bij aan het bestaan van vertrouwen. Dit wil zeggen dat een combinatie van de gegeven begrippen leidt tot een bepaald vertrouwen. Dit kan hoog en laag zijn. Als de voorspelbaarheid, betrouwbaarheid en gedeelde waarden hoog zijn, zal er een hoge vorm van vertrouwen zijn. Wanneer de inspecteur laag scoort op de begrippen, dan zal er weinig vertrouwen zijn in de inspectee.

Om een antwoord te geven op de tweede deelvraag:

“Wat is vertrouwen en op welke manier kan vertrouwen worden geconceptualiseerd?”

Binnen de definitie van Hosmer gaat vertrouwen om een persoon die afhankelijk is van een ander persoon en vrijwillig de belangen van die persoon erkent en beschermt. Vertrouwen wordt daarnaast geconceptualiseerd op basis van voorspelbaarheid. De onderlinge relatie tussen twee personen leidt tot de mogelijkheid het gedrag van de ander te voorspellen. Er moet een bepaalde betrouwbaarheid zijn. De partner moet een betrouwbare reputatie hebben. Er moeten daarnaast bepaalde positieve verwachtingen zijn over de acties van de partner. Als die er niet zijn zal dit vertrouwen afbrokkelen. Daarnaast is het hebben van gedeelde acties en doelen een vereiste voor het bestaan van vertrouwen. Samenwerken naar een gemeenschappelijk doel verhoogt het

vertrouwen. Als laatste moet er een bepaalde coöperatie zijn. Er moet een bereidheid zijn om elkaar informatie te overhandigen: een bepaalde reciprociteit.

6. Operationalisering & Hypothesen

Dit hoofdstuk bestaat uit de operationalisering van de theoretische concepten. Daarnaast zal de hypothese aan bod komen die ten grondslag ligt aan dit onderzoek. In de eerste paragraaf zullen de operationalisering en de hypothese aan bod komen. In de tweede paragraaf komen de hypothesen aan de orde.

6.1 Operationalisering

Een operationalisering van een conceptueel model wil zoveel zeggen als het meetbaar maken van de theoretische inzichten. Hoe kan iets dat op papier beschreven staat, teruggevonden worden in de praktijk? Dit is allereerst gedaan, zoals in de hoofdstukken 4 en 5 staat beschreven, door middel van een conceptueel model. Voor zowel het concept gedrag als het concept vertrouwen is apart een conceptueel model opgesteld.

6.1 Gedrag

In het hoofdstuk 2 waarin verschillende stijlen van handhaving en toezicht van inspecteurs is beschreven, staat een pure opsomming van de mogelijke acties, dilemma's, concepten en achtergrondkenmerken van toezicht en handhaving. Dit is de wetenschappelijke basis voor het conceptueel model dat is samengesteld en dat terug te vinden is in hoofdstuk 4. Het conceptueel model is samengesteld door middel van de basisideeën uit de theorie. Allereerst moest daarbij een onderscheid gemaakt worden tussen sanctionerend en pedagogisch en een onderscheid tussen proactief en reactief. Hieruit is een achttal typen van gedragingen van inspecteurs geconstrueerd. Elk van deze acht typen heeft een aantal kenmerken om deze concepten te meten. Bij elk van deze typen staan vragen beschreven in paragraaf 4.3. Per type gedraging van inspecteur staan nu omschrijvingen door middel van vragen. Deze vragen zullen in de praktijk voorgelegd worden aan inspecteurs zodat deze inspecteurs kunnen worden onderworpen aan het model. Dit wil zeggen dat de inspecteurs scoren op elke vraag. Vanuit die scores ontstaan resultaten met beschrijvingen van gedragingen van inspecteurs. Vanuit die resultaten wordt een analyse gemaakt van de gevonden gedragingen van inspecteurs.

6.2 Vertrouwen

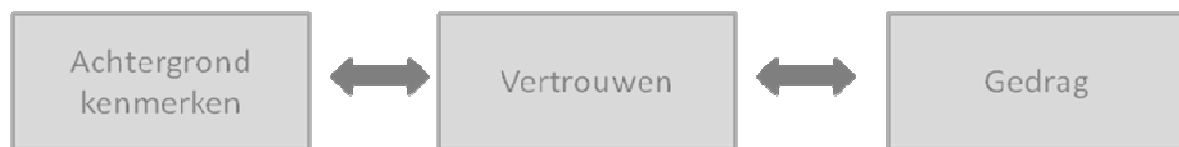
In hoofdstuk 3 staat de theoretische opsomming van de wetenschappelijke literatuur waarop het concept vertrouwen is gebaseerd. Dit concept staat beschreven in hoofdstuk 5. Hierbij is een definitie gekozen van het concept vertrouwen. Deze definitie bestaat uit 5 verschillende onderdelen. Elk van deze onderdelen maken samen het concept vertrouwen. Zoals beschreven in paragrafen 5.2 t/m 5.6 gaat elk onderdeel van het concept vertrouwen samen met een aantal vragen dat per onderdeel wordt beschreven. Deze vragen zullen net als de vragen bij gedrag voorgelegd worden in de praktijk. Het verschil is echter dat de uitkomsten van deze vragen, bij een goede betrouwbaarheid, leiden tot een schaal die vertrouwen meet.

6.3 Achtergrondkenmerken

Naast de twee concepten die hierboven beschreven staan, zijn er ook achtergrondkenmerken van inspecteurs die invloed kunnen hebben op vertrouwen en gedrag. Deze achtergrondkenmerken betreffen functieverblijftijd, organisatieverblijftijd, ervaring als inspecteur en soort inspectie. Functieverblijftijd wil zeggen hoelang een inspecteur binnen een functie verblijft. Organizeverblijftijd wil zeggen hoe lang een inspecteur binnen eenzelfde organisatie verblijft. Ervaring als inspecteur wil zeggen hoeveel jaar de inspecteur actief in de hoedanigheid als inspecteur. Het soort inspectie wil zeggen een bepaalde rijksinspectie of gemeentelijke inspectie etc. Elk van deze vragen wordt als open vraag geponoerd.

6.2 Hypothese

Aan dit onderzoek ligt een centrale hypothese ten grondslag. Deze hypothese wordt het best weergegeven door middel van onderstaand figuur.



Figuur: 3 Hypothese

De centrale doelstelling van dit onderzoek is het onderscheiden van bepaald inspectiegedrag, zodat er iets gezegd kan worden over gedragingen van inspecteurs in de inspectiepraktijk. In dit onderzoek wordt er verondersteld dat de achtergrondkenmerken, zoals beschreven in paragraaf 1, dan wel positief dan wel negatief gecorreleerd zijn met het concept vertrouwen. Vervolgens is vertrouwen dan wel positief dan wel negatief gecorreleerd met het concept gedrag. Dit houdt in dat in de resultaten die naar voren komen een bepaalde relatie kan worden gelegd tussen deze drie concepten. De richting van de relatie kan van tevoren niet worden vastgesteld. Door middel van resultaten en de interpretatie van de resultaten kan een mogelijke relatie worden vastgesteld.

Er zijn daarmee twee hypothesen te onderscheiden.

Hypothese I

Vertrouwen is geassocieerd met achtergrondkenmerken.

Hypothese II

Gedrag is geassocieerd met vertrouwen.

6.3 Conclusie

De conclusie van dit hoofdstuk bestaat uit de beantwoording van de derde deelvraag. Deze deelvraag luidt als volgt:

“Welke verwachtingen over de rol van vertrouwen in het werk van inspecteurs kunnen worden geformuleerd?”

De aanname is dat vertrouwen correleert met inspectiegedrag. Dit wil zeggen dat elk van de acht gedragingen van inspecteurs die in de conceptualisatie beschreven zijn een bepaalde correlatie heeft met vertrouwen. Er is hier een toevoeging bij gedaan. Dit gaat om achtergrondkenmerken. Deze achtergrondkenmerken hebben ook een bepaalde correlatie met vertrouwen.

7. Methodologie

In dit hoofdstuk staat de onderzoeksmethode die gebruikt is in dit onderzoek. Om tot de gekozen methodiek te komen is het van belang eerst een beschrijving te geven van de doelgroep die onderzocht gaat worden. Dit zal in de eerste paragraaf aan de orde komen. Hierin wordt uiteengezet welke populatie onderzocht gaat worden. Dit wordt ook wel de empirische setting genoemd. Vervolgens zal de onderzoeksmethode aan de orde komen gevolgd door de methode van dataverzameling. Vervolgens komt de analyse van het gevonden materiaal aan de orde. Op het moment dat er een doelgroep is en deze is bevestigd volgens een bepaalde methodiek, moet er ook een analyse plaatsvinden van dit gevonden materiaal. In deze paragraaf wordt de analysemethode beschreven. Als laatste komt de verantwoording van het onderzoek aan de orde.

7.1 Empirische Setting

De empirische setting wil zoveel zeggen als de omgeving waarin dit onderzoek wordt afgenomen. Vanuit Bureau Inspectieraad wordt een cursus gegeven voor senior inspecteurs. Dit is de zogenoemde 'Kunst van het Toezicht.' De cursus is ontwikkeld door onder andere Jan Schipper van Ordina Public Management Consulting. Voorafgaande en tijdens het schrijven van deze scriptie heb ik bij OPMC stage gelopen. Deze stage betrof voornamelijk de "Kunst van het Toezicht". Deze cursus geeft alternatieve interventiemethoden, zodat inspecteurs een andere invalshoek aangeboden krijgen om toe te passen binnen hun dagelijkse praktijk. Er is hierbij sprake van een andere denkwijze, waarbij het er om gaat dat het bedenken van interventies pas in een laat stadium op de agenda komt. Mijn bijdrage aan deze cursus is het schrijven van een boekje die de cursus beschrijft. Daarnaast heb ik een jaargang van de cursus bijgewoond, waarbij ik zover het kon mee heb gedaan aan de activiteiten waaraan de cursisten werden blootgesteld. De empirische setting is allereerst alle deelnemende cursisten aan de "Kunst van het Toezicht." Deze populatie heeft een omvang van om en nabij 120 inspecteurs.

Het tweede deel van de empirische setting bestaat uit een doelgroep van inspecteurs die lid zijn van LinkedIn en dan diegenen die zich aangemeld hebben bij het Toezicht en Handhaving gedeelte. Deze groep is indirect benaderd door middel van een link naar de enquête en via de toezicht en handhaving nieuwsbrief.

7.2 Design

Het design van dit onderzoek is gebaseerd op een vastgestelde populatie zoals deze is vastgesteld in de hierboven beschreven paragraaf. Er is een vastgestelde populatie van om en nabij 120 aangevuld met inspecteurs uit de linked-in site. Er is een populatie waarbij een vragenlijst wordt getoetst. Hieruit komt informatie, die vervolgens geanalyseerd wordt aan de hand van de theorie. Er worden daarbij verschillende analysemethoden toegepast.

7.3 Eenheid van Analyse

De eenheid van analyse is datgene wat bestudeerd wordt in sociaal onderzoek. Vaak zijn dit mensen die het onderwerp van onderzoek zijn. Hiervan worden beschrijvingen geschreven door middel van onderzoek om op een dergelijke manier verschillen te verklaren. Een eenheid van analyse kan bestaan uit individuen, groepen, organisaties en sociale artefacten (Babbie, 2004:94-96).

De eenheid van analyse die centraal staat in dit onderzoek zijn inspecteurs van verschillende Rijksinspecties. De reden hiervoor is dat het onderzoek wil verklaren op welke manier vertrouwen een rol speelt bij inspecties. Elke inspectie heeft een eigen toezichtsstijl en handhavingmethode. De inspecteurs van een individuele inspectie representeren dan een groep. Elke groep vertegenwoordigt een inspectie en op die manier kunnen de verschillen tussen inspecties verklaard worden.

7.4 Onderzoeksmethode

Binnen sociaalwetenschappelijk onderzoek is er een scala aan methoden om informatie te vergaren. Gegeven de empirische setting waarin dit onderzoek plaatsheeft, dit wil zeggen dat er een groep inspecteurs waaraan dit onderzoek zijn informatie ontleent, is er een aantal methoden om informatie te verzamelen die gebruikt wordt. Er is gekozen voor het doen van een survey.

Bryman definieert een survey als volgt: "Surveyonderzoek houdt een verzameling van data in, gebaseerd op een aantal eenheden, meestal op één punt in de tijd, met het idee om systematisch een bulk van kwantificeerbare data te verzamelen, gegeven een aantal variabelen, die dan onderzocht wordt om patronen van gelijkenis te onderscheiden (Bryman, 1989:104). In dit onderzoek wordt een questionnaire opgesteld. Dit kan worden getypeerd als een document met vragen en andere soorten methoden om informatie te verkrijgen die goed genoeg is voor analyse (Robson, 2004:244). De reden van het opstellen van een vragenlijst onder een groep inspecteurs is drievoud. Het is een relatief eenvoudige methode om waarden, denkwijzen en motieven van de inspecteur te meten. De informatie is daarnaast te generaliseren. De informatie is te standaardiseren. De inhoud van de vragenlijst betreft dan items over vertrouwen, dilemma's over bepaalde situaties en handelingsalternatieven. Deze vragenlijst wordt onder de inspecteurs verspreid.

7.5 Analysemethode

Als analysemethode binnen dit onderzoek is er gekozen voor het doen van factoranalyse, specifiek confirmatory factor analysis. Het doel van factoranalyse is een aantal variabelen te reduceren tot een aantal onderliggende dimensies. Deze onderliggende dimensies komen voort uit die variabelen om het onderwerp nader te analyseren. Bepaalde variabelen worden gegroepeerd in factoren die een hoge correlatie met elkaar vertonen.

Dit onderzoek bestaat uit de relatie van vertrouwen op het gedrag van inspecteurs. Dit wil zeggen dat enerzijds een bepaald vertrouwen gemeten moet worden en anderzijds het gedrag van inspecteurs gemeten moet worden. Dit gebeurt door het uitzetten van questionnaires onder een populatie van inspecteurs. Uit de conceptualisatie van de theorie over het gedrag van inspecteurs is een achttal typen gedestilleerd dat het gehele spectrum van gedragingen dient te vertegenwoordigen. Per gedraging van inspecteurs is een aantal vragen geformuleerd om aan te geven waarop een subject scoort. Dit wil zeggen dat degene die de questionnaire invult, op elk van de gedragingen van inspecteurs een score heeft. In de ideale wereld ontstaat er een onderverdeling waarbij het subject één gedraging heeft dat dominant is, of duidelijk dominanter is dan anderen. Dit brengt echter een bepaald probleem met zich mee. De inspecteurs kunnen op elk van de typen inspecteurs even hoog scoren, waaruit geen dominante factor is te destilleren. Er treedt vervolgens een probleem op om de uiteindelijke gedraging van de inspecteur te definiëren. Met 'confirmatory factor analysis' wordt over de gehele populatie de gedragingen van inspecteurs bij elkaar genomen en wordt gekeken welke gedragingen van inspecteurs iets met elkaar te maken hebben. Dit wil zeggen dat de stellingen die de typen inspecteurs meten gescoord worden van 1-5. Per vraag wordt over de gehele populatie gescoord. Vervolgens blijkt welke vragen met elkaar correleren, waarna een dimensie ontstaat met vragen die bij elkaar lijken te passen. Er ontstaan verschillende dimensies met elk clusters van vragen die vervolgens een naam krijgen. Er wordt uitgegaan van het feit dat bepaalde variabelen die bijeengenomen met elkaar correleren omdat ze gedeelde factoren hebben. Er ontstaan dan verschillende dimensies met correlerende vragen. Nadat deze dimensies benoemd zijn, wordt er gekeken hoe subjecten scoren op deze dimensies. Vervolgens wordt vertrouwen eraan gerelateerd.

Vertrouwen wordt ook gescoord op basis van stellingen uit de questionnaire. Er zijn vijf factoren en er is een overkoepelende factor met vragen over vertrouwen. Het gaat om betrouwbaarheid, voorspelbaarheid, positieve verwachtingen en coöperatie. Elk van deze factoren hebben vragen met zich mee waarop het subject een score geeft van 1-5. De scores op elk van deze factoren en van de overkoepelende vragen rondom vertrouwen zijn te schalen op een schaal van 0-100. Er zijn 6 factoren totaal, waarbij elke factor even zwaar weegt. Per factor ontstaat een gemiddeld cijfer. Bijv. men neme de factor voorspelbaarheid. Hierbij treft men 5 vragen aan. De totaalscore die een subject hierop scoort is bijvoorbeeld (5+4+3+2+1) 15. Gemiddeld scoort het subject een 3 op voorspelbaarheid. Dit proces wordt per factor herhaald. Er ontstaan op die manier 6 cijfers, bijvoorbeeld (3,4,3,5,3,2). Het gemiddelde van deze cijfers geeft de gemiddeld score van vertrouwen weer. In dit geval is dat 3,33 uit de 5.

Op de dimensies die zijn verkregen uit de data, wordt er gekeken naar de score op vertrouwen. Hierbij wordt gepoogd te kijken wat vertrouwen voor invloed heeft op een bepaalde dimensie. Als blijkt dat vertrouwen per dimensie iets aangeeft, kan allereerst iets gezegd worden over een bepaald vertrouwen op de gegeven dimensie. Uit de analyse kan blijken wat vertrouwen dan zou moeten doen. Vervolgens kunnen de dimensies teruggekoppeld worden naar de conceptualisatie van de theorie met de acht typen. Er kan zo met enige

voorzichtigheid iets gezegd worden over vertrouwen en de acht typen van inspecteurs. Uiteindelijk kan er een conclusie ontstaan waarbij een bepaald vertrouwen iets kan zeggen over bepaald soort inspecteur.

7.6 Verantwoording Onderzoek

De uitdaging van dit onderzoek is vertrouwen op een dergelijke manier te koppelen aan de toezichtsstijl en of handhavingssstijl. De mate van vertrouwen die gebruikt wordt als bepaalde strategie van een toezichthouder wordt onderzocht. Deze twee variabelen hebben waarschijnlijk wat met elkaar te maken. Er is echter een interveniërende variabele die van invloed kan zijn op de relatie tussen vertrouwen en de handhavingssstijl. Dit is de cultuur van de organisatie. Toch geeft de mate waarin de organisatie discretie biedt aan de inspecteur ruimte om een invulling te geven aan het begrip vertrouwen. Er is de stijl van de organisatie waarin vertrouwen een rol kan spelen, en daarnaast is er de stijl van de inspecteurs die binnen die stijl een eigen methode kunnen hanteren.

8. Gedrag in de Praktijk

Dit hoofdstuk bevat de bevindingen over de gedragingen van inspecteurs in de praktijk. Het theoretisch model dat uiteengezet is, is door middel van een vragenlijst in de praktijk uitgezet. Inspecteurs zijn hiermee onderworpen aan de vragenlijst en er komen bepaalde gedragingen uit. De vragenlijst, enquêtebrief en deelnemende inspecteurs zijn terug te vinden in de appendices.

8.1 Factoranalyse

Totaal zijn er 36 vragen gesteld om het gedrag van inspecteurs in kaart te brengen. Er is een sample van 61 inspecteurs. Dit wil zeggen $n = 61$. Deze 36 vragen zijn gebaseerd op de in het theoretisch kader ontworpen schaal van gedragingen. De resultaten kunnen echter niet zomaar langs deze schaal gepresenteerd worden, omdat de ontworpen vragen misschien totaal irrelevant kunnen zijn om een bepaald construct te meten. Een factoranalyse neemt alle vragen bijeen om op die manier een classificatie te maken van vragen die bij elkaar horen. Deze classificaties kunnen wat zeggen over het gedrag van inspecteurs. Er is gebruik gemaakt van SPSS om de factoranalyse uit te voeren. Uit de resultaten van het programma kwam een dertiental factoren. Niet elk van deze factoren was relevant. Er kwam een aantal factoren uit, dat relevant was en hieronder zal worden beschreven. In de eerste paragraaf zullen de stappen worden besproken die ten grondslag liggen aan de uitvoering van de factoranalyse. In de tweede paragraaf zullen de uitkomsten hiervan worden besproken.

8.1.1 Stappen Factoranalyse

Er is gekozen voor het doen van een analyse van het gevonden empirisch materiaal door middel van het doen van een factoranalyse. Met factoranalyse kan een eigenschap worden onderscheiden. Dit wil zeggen dat factoranalyse vanuit een groep items of vragen, de vragen bijeenneemt die met elkaar een verwantschap vertonen. De vragen die in dit onderzoek gesteld zijn, hebben betrekking op gedragingen van inspecteurs. Aan de basis van deze vragenlijst staat een theoretisch concept dat uitgaat van een achttal gedragingen van inspecteurs. Om deze gedragingen terug te vinden is van belang het empirisch materiaal op een dergelijke manier te onderzoeken zodat van meerdere items een bepaalde gedraging kan worden beschreven.

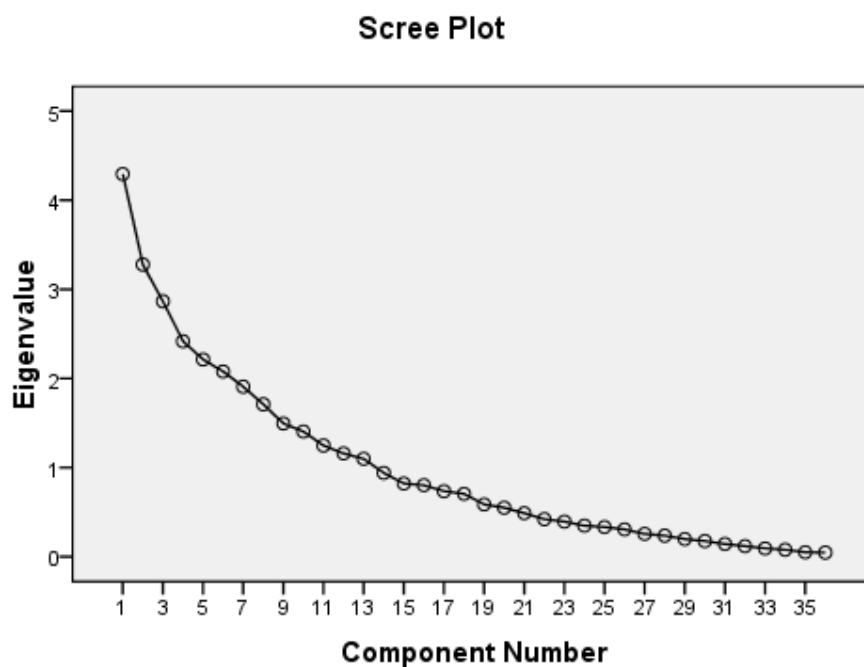
De vragenlijst is ontworpen om gedragingen van inspecteurs te kunnen meten. De basis van de vragenlijst is een achttal typering van gedragingen van inspecteurs. Voor elk van deze acht gedragingen is een aantal vragen opgesteld. Al deze vragen bijeen genomen vormen de vragenlijst om gedragingen van inspecteurs te meten. De factoranalyse is uitgevoerd door het gebruik van het programma SPSS. De stappen die zijn uitgevoerd zijn als volgt. Het gaat om het doen van een datareductie en vervolgens een factoranalyse. De eerste stap die gedaan is, is het aanslaan van de modus 'descriptives'. Hierin kunnen verschillende beschrijvingen worden opgevraagd van de data die onderzocht is. Het gaat hierbij om coëfficiënten en de daarbij horende R-matrix. Vervolgens kunnen significantieniveaus worden aangeklikt. Hiermee wordt de significantie van elke waarde bepaald. Daarnaast is er de determinantenoptie aangeklikt om te testen of er

multicollineariteit of singulariteit aanwezig is. Verder is de KMO and Bartlett's test of sphericity gebruikt om de sample te testen. Er blijkt een kleine sample te zijn gebruikt.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.41
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1045.1
	df	630.1
	Sig.	.000

Table 5: KMO-Bartlett

De volgende stap is het aanvragen welke zaken uit de correlatiematrix gehaald kunnen worden. Er is gekozen om de 'unrotated factor solution' en het scree plot te extraheren. De 'unrotated factor solution' is een middel om de interpretatie van data makkelijker te maken. Daarnaast is het scree plot handig om het aantal factoren vast te stellen dat nodig is in de analyse. De interpretatie van de factoren wordt vergroot door 'rotation'. Hiermee wordt de relevantie van elke variabele per factor gemaximaliseerd.



Figuur 4: Scree Plot

Elke factor met een eigenvalue van meer dan 1 kan worden bestempeld als mogelijk relevante factor. Uit deze grafiek blijkt dat dit het geval is bij factoren 1 tot en met 13. Uit deze factoren kunnen potentiële relevante factoren worden gedestilleerd. Dit wordt ook aangegeven in de tabel op de volgende pagina. Hierin staat de totale variantie beschreven. Hieruit blijkt dat er 13 variabelen een hogere eigenwaarde hebben dan 1. Om de

relevante factoren te identificeren is het nodig de rotated component matrix te bestuderen. De matrix is op pagina 50 geïdentificeerd. Horizontaal staat het aantal factoren beschreven. Dit betreft factor 1 tot en met factor 13. Verticaal staan de vragen die gesteld zijn. Het idee is per factor te bekijken of de vragen die bij deze factor horen samenhang vertonen. Als dit het geval is kan de factor benoemd worden. Als dit niet het geval is, wordt de factor niet opgenomen in de analyse. Die factor is immers niet relevant. In de volgende paragraaf zal worden beschreven welke factoren relevant zijn en welke factoren niet relevant zijn. Met de modus van scores kunnen de 13 factoren die geïdentificeerd zijn door SPSS, worden opgeslagen als factor. Dit is handig omdat bij na de interpretatie van de factoren meteen een variabele is ontstaan waarmee gerekend kan worden. Als een factor relevant is, kan die nu gekoppeld worden aan vertrouwen en kan er worden gekeken of er een relevante correlatie is.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.294	11.928	11.928	4.294	11.928	11.928	3.460	9.612	9.612
2	3.278	9.106	21.034	3.278	9.106	21.034	2.516	6.989	16.602
3	2.866	7.961	28.995	2.866	7.961	28.995	2.389	6.635	23.237
4	2.418	6.716	35.711	2.418	6.716	35.711	2.124	5.899	29.135
5	2.213	6.149	41.860	2.213	6.149	41.860	2.102	5.840	34.975
6	2.078	5.771	47.631	2.078	5.771	47.631	2.093	5.814	40.790
7	1.908	5.300	52.931	1.908	5.300	52.931	2.085	5.793	46.583
8	1.709	4.749	57.680	1.709	4.749	57.680	1.983	5.509	52.092
9	1.495	4.153	61.833	1.495	4.153	61.833	1.961	5.447	57.539
10	1.404	3.901	65.734	1.404	3.901	65.734	1.887	5.241	62.780
11	1.247	3.465	69.199	1.247	3.465	69.199	1.727	4.797	67.578
12	1.159	3.220	72.419	1.159	3.220	72.419	1.426	3.960	71.538
13	1.098	3.050	75.469	1.098	3.050	75.469	1.415	3.931	75.469
14	.941	2.613	78.082						
15	.821	2.281	80.363						
16	.803	2.229	82.592						
17	.735	2.042	84.634						
18	.706	1.961	86.595						
19	.587	1.631	88.225						
20	.550	1.527	89.753						
21	.489	1.358	91.110						
22	.421	1.170	92.281						
23	.394	1.095	93.375						
24	.348	.967	94.343						
25	.333	.924	95.267						
26	.307	.853	96.120						
27	.256	.711	96.830						
28	.236	.657	97.487						
29	.198	.551	98.038						
30	.176	.488	98.526						
31	.143	.397	98.923						
32	.119	.330	99.253						
33	.094	.260	99.513						
34	.079	.218	99.731						
35	.050	.140	99.871						
36	.046	.129	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabel 6:Factoren

Rotated Component Matrix^a

	Component												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Ik maak meer gebruik van sanctie dan onderhandeling.	.848												
Ik ga evenveel uit van een sanctionerende strategie als dat ik afspraken maak met de inspectee	.821												
Ik maak meer gebruik van onderhandeling dan sanctie.	-.748												
De dreiging van sancties wordt regelmatig gebruikt.	.619												
Ik gebruik dreiging met interventies.	.539								.513				
Als er een normafwijking plaatsvindt, dan ga ik als inspecteur direct over tot handhaving.	.418												
Ik moet de inspectee de regels helpen toe te passen.		.916											
Ik moet de inspectee helpen normconform te handelen.		.756											
Ik moet de inspectee helpen de regels te snappen.		.552								.448			
De hoeveelheid aan regels waarmee de inspectee te maken heeft is groot.			.926										
De complexiteit van de regels is groot.			.888										
Ik weet welke mogelijke strategieën inspectees kunnen gebruiken.			.532										
De inspectee verzwijgt doelbewust zaken.				.886									
De inspectee hanteert strategieën om zijn niet-naleving te verbloemen.				.871									
Ik kaart de norm aan bij mijn superieur als blijkt dat de norm in de praktijk niet haalbaar is.					.753								
Mijn afdeling gaat allianties aan met andere handhavingorganisaties dan de mijne om invloed te hebben op de inspectee.					.510								
Het komt voor dat ik inspectees moet overtuigen dat ze mij informatie verstrekken.					.491								
De inspectee is afhankelijk van wat ik hem vertel.					.458								
Ik benoem de fouten van de inspectee en maak deze openbaar (naming & shaming).					.448								
Ik pas mijn acties aan aan het gedrag van de inspectee.					.421								
De informatie die ik nodig heb haal ik bij andere handhavingorganisaties.						.817							
De informatie die ik nodig heb haal ik uit allianties met branchegenoten van de inspectee.						.658							
Mijn afdeling gaat allianties aan met branchegenoten van niet-nalevende inspectees.						.483							
Ik maak geen afspraken met de inspectee over wat er moet gebeuren.							.836						
Ik bezoek de inspectee persoonlijk.							-.803						
Ik maak afspraken met de inspectee.							-.428						
Ik gebruik een strategie waarbij ik derden betrek waarbij het lijkt alsof ik een welwillende partner ben en de derde de kwade een soort ? goodcop-badcop? strategie.								.799					
Gebaseerd op de bepaalde schade die de inspectee kan aanrichten selecteert mijn afdeling inspectees.									.572				
De inspectee weet niet wat de regels zijn.								.436					
De inspectee beïnvloedt mij.									.783				
Ik ben afhankelijk van wat de inspectee mij vertelt.									.759				
Ik beïnvloed de inspectee.										.806			
De informatie die ik nodig heb haal ik uit mijn inspectees.										.709			
Mijn afdeling maakt selecties van inspectees die ik ga controleren											.838		
Wanneer het gedrag dat de inspectee vertoont goed is beloon ik hem.												.855	
Ik breng de strategieën van de inspectee in kaart in de vorm van een portfolio.													.781

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 22 iterations.

Table 7: Rotated Component Matrix

8.1.2 Factoren Beschreven

Nu de 'rotated component matrix' bekend is, is het zaak deze te ontleden. Uit de tabel blijken 13 factoren te kunnen worden onderscheiden. Dit wil zeggen dat er potentieel dertien factoren mogelijk zijn te identificeren als gedragingen van inspecteurs. Niet elk van de factoren hoeft echter enige relevantie te hebben. Daarnaast is het van belang dat er een minimum van drie vragen moet zijn om een factor als relevant te typeren. Dit wil zeggen dat geïdentificeerde factoren met twee of minder vragen automatisch afvallen. Kijkend naar de grafiek kunnen factoren 4, 11, 12 en 13 meteen worden weggestreept. Nu moet bij factoren 1-3 en 5-10 worden gekeken of de vragen die bij elke factor geïdentificeerd zijn enig verwantschap met elkaar tonen. Kijkend naar de achtste factor bijvoorbeeld zijn de vragen: het gebruik van een goodcop-badcop strategie, het bepalen van inspecteren op schade en de inspectee weet niet wat de regels zijn. Met deze drie vragen is geen relevante gedraging van een inspecteur te onderscheiden. Om deze reden wordt deze factor verworpen. Ditzelfde geldt voor de relevantie van factoren 5, 7, 9 en 10. Er blijven dan vier factoren uit de grafiek. Dit zijn factor 1,2,3 en 6. Hieronder wordt beschreven waarom deze factoren relevant zijn.

De eerste factor die voortvloeit uit de factoranalyse betreft vragen rondom sanctie en dreiging met sancties. Het gaat hierbij om vragen die enerzijds een poging doen om te meten of inspecteurs meer uit gaan van onderhandeling dan uit gaan van sanctie. Anderzijds gaan deze vragen over de dreiging met sancties en interventies. Deze variabele kan daarom worden getypeerd als sanctionerend. Als men hoog scoort op deze categorie zal men uitgaan van een sanctionerende strategie. Wanneer men laag scoort op deze categorie gaat men uit van een meer onderhandelende strategie.

De tweede factor die voortkomt uit de factoranalyse betreft vragen over de inspecteur die de inspectee de regels moet helpen snappen, de regels moet helpen toepassen en de inspectee moet helpen normconform te handelen. Deze factor kan worden omschreven als een inspecteur die educatief te werk gaat. Wanneer de inspecteur hoog scoort op deze categorie betekent het dat hij de inspectee moet helpen de regels te snappen. Deze variabele kan worden omschreven als de educatieve vorm van inspectiegedrag.

De derde factor betreft wederom vragen omtrent regels. Het gaat dit keer om de complexiteit en de hoeveelheid van de regels. Daarnaast betreft deze factor een vraag over de strategieën van inspectees ten opzichte van inspecteurs. De inspecteur weet welke strategieën er zijn. Het label van deze factor kan worden ondergebracht als een weg zoeken door de regels om op die wijze mogelijke strategieën te onderscheiden. Hij baseert, op de hoeveelheid en complexiteit van de regels, zijn acties door de invloed van de regels te begrijpen op de schaal van de interpretaties van de inspectee. Hij beziet de hoeveelheid regels als mogelijkheid voor inspectees om goedschiks of kwaadschiks de regels te interpreteren. Hij kan met andere woorden strategieën onderscheiden in de gehele massa van de regels.

De vierde factor die kan worden ontleend uit de factoranalyse betreft de inspecteur die door middel van allianties informatie vergaart. Daarnaast gaat dit type inspecteur allianties aan met andere handhavingsorganisaties en met branchegenoten van niet-nalevende inspectees. Deze variabele kan worden omschreven als allianties aangaand inspectiegedrag.

8.2 Gevonden Factoren

Gebaseerd op de in de vorige paragraaf beschreven factoranalyse, kan er een aantal variabelen om inspecteursgedrag te meten worden gevonden. Dit wil zeggen dat er verschillende variabelen zijn om inspectiegedrag te kunnen onderscheiden, of verschillende typen gedragingen van inspecteurs kunnen worden onderscheiden. In deze paragraaf volgt eerst een overzicht met deze variabelen van inspectiegedrag en kenmerken. Vervolgens zal dit overzicht toegelicht worden.

Type Gedraging Inspecteur	Kenmerken
I. Sanctionerend	Sancties, dreiging met sancties & sanctie > onderhandeling
II. Educatief	Helpen regels: snappen en toepassen & normconform handelen
III. Regulerend	Grote complexiteit en hoeveelheid regels & strategieën uit de regelmasa
IV. Allianties Aangaand	Allianties informatie & allianties organisaties

Tabel 8: Gevonden Gedragingen Inspecteurs

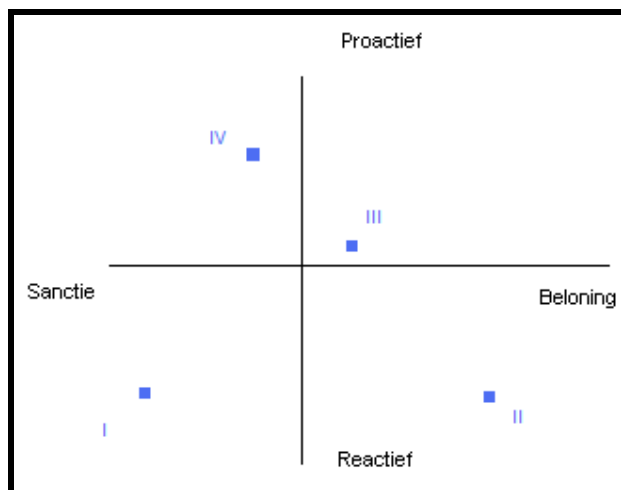
De sanctionerende variabele kan worden gekoppeld aan de in theorie beschreven “the enforcer”. Er moet hier worden uitgegaan van een soort gedrag dat uitgaat van een sanctionerende aard. Sanctie staat binnen dit type gedraging boven onderhandeling of pedagogiek. Er is sprake van dreiging met sanctie, een corrigerende taak staat centraal. Er is hier sprake van een reactieve rol van de inspecteur. Hij reageert op wat hij in de praktijk tegenkomt. Op de schaal van beloning en sanctie bevindt deze inspecteur zich voornamelijk aan de sanctionerende kant.

De variabele educatie die is beschreven kan worden gekoppeld aan de in de theorie beschreven “the educator.” Dit type inspecteur heeft een puur educatieve taak. Dit wil zeggen dat er regels zijn waarvan de inspectee niet alle nuances begrijpt. De inspecteur helpt binnen dit type gedrag de inspectee de regels toe te passen, te snappen en daarmee uiteindelijk normconform te handelen. De educatieve inspecteur kan worden geplaatst als een reactieve inspecteur die meer beloning of pedagogiek toepast in plaats van sanctie.

De derde variabele die in de praktijk kan worden geïdentificeerd is de inspecteur die vanuit de complexiteit en de hoeveelheid regels strategieën onderscheid die kunnen worden gehanteerd. Er is hierbij sprake van een combinatie van een educatieve rol, als in de interpretatie van de regels, en een spel spelende inspecteurs, als in

strategieën onderscheiden. Deze inspecteur kan worden getypeerd als meer proactief dan reactief en meer belonend dan sanctionerend

De variabele allianties aangaan is de vierde gedraging van inspectiegedrag dat kan worden onderscheiden. Dit type inspecteur kan worden gekoppeld aan de in de theorie beschreven inspecteur “the partner.” Dit type inspecteur gaat allianties aan met andere handhavingsorganisaties en branchegenoten om onder andere informatie in te winnen, om op die wijze inspectees normconform te doen handelen. Deze inspecteur is meer proactief dan reactief en meer sanctionerend dan belonend. Er is



Figuur 5: Grafiek Gedragingen

8.3 Waarden van Factoren

Zoals in de vorige paragrafen beschreven is er een viertal gedragingen van inspecteurs te onderscheiden. Uit de factoranalyse bleek dat dit de enige vier relevante gedragingen van inspecteurs waren. Op elk van de factoren die uit de factoranalyse is gekomen, komt een factorscore uit. Deze factorscore geeft aan hoe inspecteurs scoren op elk van deze factoren.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sanctie	61	-2.2	1.9	-.06	1.0
Educatie	61	-2.4	2.5	.03	1.0
Regulering	61	-3.4	1.6	-.003	1.0
Allianties aangaan	61	-2.2	1.8	-.06	1.0

Tabel 9: Beschrijving Gedragingen in Cijfers

De variabele sanctie heeft een gemiddelde van -0.06, met een minimum van -2.2 en een maximum van 1.9. Dit wil zeggen dat alle inspecteurs tussen deze twee waarden hebben gescoord op het construct sanctionerende inspecteur. Het gemiddelde daarbij wil zeggen, dat alle scores van alle inspecteurs gedeeld door het aantal inspecteurs uitkomt op een score van -0.06. De variabele educatie heeft een gemiddelde van 0.03, met een

minimum van -2.4 en een maximum van 2.5. De variabele regulering kent een gemiddelde van 0, met een minimum van -3.38 en een maximum van 1.55. De variabele allianties aangaan kent een gemiddelde van -0.06, met een minimum van -2.2 en een maximum van 1.8.

Zoals uit de bovenstaande grafiek blijkt kan worden geconstateerd dat de variabele educatie het meest voorkomt onder de populatie. De grootste standaarddeviatie ligt bij de regulerende inspecteur.

9. Gemeten Vertrouwen

De questionnaire bestaat uit vragen over inspectiegedrag en uit vragen over vertrouwen. In totaal zijn er 69 vragen opgesteld om beiden constructen te meten. De vragen 37 en verder betreffen vragen over vertrouwen. De vragen over vertrouwen zijn gebaseerd op een aantal onderdelen om het construct vertrouwen te meten. Het gaat om de volgende onderdelen: voorspelbaarheid, betrouwbaarheid, gedeelde actie, positieve verwachtingen en coöperatie. Daarnaast is er nog een aantal vragen dat vertrouwen overall meet. Elk van deze onderdelen zal terugkomen in dit hoofdstuk.

9.1 Vertrouwen Totaal

Om de interne consistentie uit te rekenen van de vragen die vertrouwen meten, is het nodig een Cronbach's Alpha uit te rekenen. Hiermee wordt getoetst of alle items (vragen) wel hetzelfde concept meten. Dit gebeurt voor alle 33 vragen rondom vertrouwen. Ook wordt voor elk apart onderdeel van vertrouwen zoals die in de inleiding zijn beschreven een interne consistentie berekend. Er geldt dat als de Cronbach's Alpha > 0.7 , dat de vragenlijst consistent is. Dit betekent dat er een schaal gevormd kan worden van alle vragen rondom vertrouwen. De antwoorden van elke inspecteur kunnen nu gemiddeld worden tot een overkoepelend cijfer op het construct vertrouwen. Voor elke inspecteur geldt een cijfer van vertrouwen dat kan lopen van 0 tot 5.

Kijkend naar de 33 items die vertrouwen meten geldt dat er een Cronbach's Alpha is van .838. Dit wil zeggen dat de vragenlijst omtrent vertrouwen consistent is. Dit betekent daarmee dat de vragen die vertrouwen meten gemiddeld kunnen worden.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.9	.9	33

Tabel 10: Cronbach's Alpha Vertrouwen Totaal

In de bovenstaande grafiek staat de Cronbach's Alfa beschreven over de 33 items die vertrouwen meten. Dit wil zeggen dat in de questionnaire 33 vragen zitten, die vertrouwen meten.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Vertrouwen TOTAAL	61	2.5	4.2	3.2	.3

Tabel 11: Beschrijving Vertrouwen Totaal

De bovenstaande grafiek is de beschrijvende statistiek rondom het construct vertrouwen in zijn totaliteit. Er zijn subjecten waarvan vertrouwen is gemeten. Waarbij het gemiddelde vertrouwen van inspecteur in zijn inspectie 3.2 is. Hierbij is het minimale vertrouwen van inspecteur in inspectie 2.5 is, terwijl het maximum 4.2 is. Er is sprake van overall of totaal vertrouwen van 3.1. Inspecteurs zijn neutraal over het vertrouwen dat zij hebben in de inspectie. Er is geen enorm wantrouwen, maar ook geen groot vertrouwen. De meeste inspecteurs bevinden zich ook rond het midden, met daarbij uitschieters naar beneden (2.3) en naar boven (4.3).

9.2 Voorspelbaarheid en Betrouwbaarheid

Voorspelbaarheid en betrouwbaarheid zijn bij elkaar genomen om een intern consistente schaal te creëren. Er geldt een Cronbach's Alfa van 0.7.

Het gemiddelde van voorspelbaarheid en betrouwbaarheid is 3.3, waarbij er een minimum is van 2.2 en een maximum van 4.7. Als het gaat om acties van de inspectie en over gemaakte afspraken met de inspectie, is dit iets boven het gemiddelde. Er geldt hier net als bij vertrouwen dat het grootste deel van de inspecteurs rond de 3.5 scoort, met daarbij uitschieters naar beneden en naar boven.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.7	.7	9

Tabel 12: Cronbach's Alfa Voorspelbaarheid en Betrouwbaarheid

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Voorspelbaarheid en Betrouwbaarheid	61	2.2	4.7	3.3	.5

Tabel 13: Beschrijving Voorspelbaarheid en Betrouwbaarheid

9.3 Gedeelde Actie

Als het gaat om gedeelde actie dan geldt er een Cronbach's Alfa van .7. Er is sprake van een schaal waarop gedeelde actie gemeten kan worden tussen inspecteur en inspectie. Er is een gemiddelde van gedeelde actie van 3.1, waarbij er een minimum is van 1.9 en een maximum van 4.4. Er kan gezegd worden dat als het gaat om gedeelde actie er een vrij evenwichtig resultaat kan worden onderscheiden. Men scoort gemiddeld hierop. Het grootste gedeelte van de inspecteurs bevindt zich rond het gemiddelde met uitschieters naar beneden en boven. Als het gaat om gedeelde doelen, plannen, risico-inschattingen en identificaties met elkaars problemen zijn inspecteurs over het algemeen neutraal over de relatie met de inspectie. Ze hebben geen uiterst sterke band als het gaat om samen het probleem oplossen, maar ze werken elkaar ook niet enorm tegen.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.7	.7	8

Tabel 14: Cronbach's Alfa Gedeelde Actie

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Gedeelde actie	61	1.9	4.4	3.1	.5

Tabel 15: Beschrijving Gedeelde Actie

9.4 Positieve Verwachtingen

De Cronbach's Alfa van het onderdeel positieve verwachtingen is .7. Dit betekent dat er een schaal te maken is van deze variabele. Er geldt hierbij wel dat er twee vragen zijn verwijderd om tot dit cijfer te komen. De vragen omtrent het conflict met de inspectee zijn verwijderd. Er geldt hierbij een gemiddelde van 3.0, met daarbij een minimum van 2.0 en een maximum van 4.4. Hierbij geldt dat de meeste inspecteurs rond het neutrale 3.0 zaten. Als het gaat om positieve verwachtingen is de inspecteur neutraal ten opzichte van de inspectee. Eerlijkheid, informatie, kwaliteitscontrole en reputatie worden neutraal gezien.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.8	.8	5

Tabel 16: Cronbach's Alpha Positieve Verwachtingen

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Positieve Verwachtingen	61	2.00	4.4	3.0	.5

Tabel 17: Beschrijving Positieve Verwachtingen

9.5 Vertrouwen Overall

Bij vertrouwen overall is er sprake van een Cronbach's Alfa van .9. Er is hierbij voldoende betrouwbaarheid om een schaal te creëren. Vertrouwen Overall meet een beeld dat de inspecteur heeft van de inspectee als het gaat om vertrouwen, gebaseerd op vragen over vertrouwen in het algemeen. Er geldt hierbij een gemiddelde van 3.4, waarbij er een minimum is van 2.0 en een maximum van 5.0. Het overall vertrouwen in de inspectee is 3.4. Dit is in vergelijking met het totale vertrouwen hoger. Het totale vertrouwen is 3.1. Het beeld dat de inspecteur heeft is groter dan bij het totale vertrouwen. Toch is hierbij sprake van een bovengemiddeld vertrouwen.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.9	.9	6

Tabel 18: Cronbach's Alfa Vertrouwen Overall

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Vertrouwen overall	61	2.00	5.00	3.4	.7

Tabel 19: Beschrijving Vertrouwen Overall

10. Relatie Vertrouwen, Achtergrondkenmerken en Gedrag

In dit hoofdstuk wordt het model getoetst dat in de hypothese is beschreven. Er wordt getoetst of organisatieverblijftijd, functieverblijftijd, ervaring als inspecteur en het soort inspectie invloed heeft op het concept vertrouwen. Daarnaast wordt er gekeken hoe vertrouwen van invloed is op het gedrag van inspecteurs. Dit wordt gedaan door het doen van lineaire regressies. Hieruit komt een significantieniveau uit. Dit wil zeggen dat als de significantie kleiner is dan 0.1 dat het model significant is en dat hiermee een relatie aangetoond kan worden tussen twee constructen. Allereerst volgt een tabel met de statistische gegevens. Daarna volgen de interpretaties van de tabel.

10.1 Regressieanalyse

Om tot een tabel met statistische gegevens te komen is het nodig een relatie te leggen tussen vertrouwen achtergrondkenmerken en gedragingen van inspecteurs. Uit de vorige twee hoofdstukken blijkt dat er een maat is voor vertrouwen en dat er verschillende factoren zijn. Daarnaast is er informatie over de functieverblijftijd, organisatieverblijftijd en ervaring van de inspecteur. Deze drie zaken zijn alle te meten op een schaal van jaren, die lopen van 0 tot oneindig veel jaren. Dit wil zeggen dat er regressies uitgevoerd kunnen worden. Een regressie wil zeggen: een causale relatie tussen een afhankelijke variabele De Y en een onafhankelijke variabele X aan te tonen. Hierbij beïnvloedt de onafhankelijke variabele de afhankelijke variabele (De Vocht, 2006:193). Er is binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van een lineaire regressie waarbij de onafhankelijke variabelen organisatieverblijftijd, functieverblijftijd, ervaring als inspecteur, sanctionerend gedrag, educatief gedrag, regulerend gedrag en allianties aangaand gedrag in verband worden gebracht met de afhankelijke variabele vertrouwen. Dit is gedaan door middel van het gebruik van SPSS. Voor elk van de onafhankelijke variabele is een regressie uitgevoerd in combinatie met de afhankelijke variabele vertrouwen. Uit de regressie komt de tabel op de volgende pagina.

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square		Std. Error of the Estimate	
1	.387 ^a	.149	.028		.32236	
ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.894	7	.128	1.229	.305 ^a
	Residual	5.092	49	.104		
	Total	5.986	56			
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.190	.086		37.125	.000
	n jaren Functieverblijf	.008	.009	.123	.961	.341
	n jaren Organisatieverblijf	-.001	.007	-.025	-.193	.847
	n jaren Ervaring	-.010	.006	-.233	-1.856	.068
	Sanctionerende inspecteur	.017	.047	.049	.364	.717
	Educatieve inspecteur	.040	.051	.105	.784	.436
	Regulerende inspecteur	-.006	.043	-.020	-.151	.881
	Allianties aangaande inspecteur	-.088	.043	-.267	-2.054	.045

Tabel 20: Relevante Factoren

10.2 Vertrouwen en Achtergrondkenmerken

In deze paragraaf wordt er gekeken hoe vertrouwen en kenmerken als organisatieverblijftijd, functieverblijftijd, ervaring als inspecteur en soort inspectie tot elkaar verhouden.

10.2.1 Vertrouwen en Organizeverblijftijd

Uit de informatie blijkt dat het significantieniveau van het model 0.85 is en dat is veel groter dan de 0.1 die vereist als het gaat om het aantonen van een relatie tussen organisatieverblijftijd en vertrouwen. Wat er gezegd kan worden is dat organisatieverblijftijd, de tijd dat een inspecteur bij eenzelfde organisatie verblijft, geen relatie heeft met vertrouwen. Hoe langer je bij een organisatie zit, heeft geen relatie met vertrouwen.

10.2.2 Functieverblijftijd en Vertrouwen

Uit de informatie blijkt dat het significantieniveau 0.34 is. Dit is groter dan 0.10 en daarom is de relatie tussen functieverblijftijd en vertrouwen niet significant. Dit wil zeggen dat de tijd dat men in eenzelfde functie blijft, geen relatie heeft met het concept vertrouwen.

10.1.3 Jaren Ervaring en Vertrouwen

Uit de informatie blijkt dat het significantie niveau 0.07 is. Dit is lager dan 0.1 en daarom is er sprake van een relatie tussen vertrouwen en ervaring van een inspecteur. Er is sprake van een negatieve relatie tussen de ervaring van een inspecteur en vertrouwen. $N \text{ jaren} \cdot -0.01$ is de mate van vertrouwen. Dit wil zeggen dat hoe meer ervaring in jaren een inspecteur heeft, hoe minder sprake van vertrouwen is in de inspectie. Het aantal jaar ervaring heeft een negatieve relatie met vertrouwen.

10.3 Vertrouwen en Gedrag

In deze paragraaf wordt een relatie gelegd tussen het concept vertrouwen en gedrag van inspecteurs. ER zal worden getoetst of er een relatie bestaat tussen de vier gevonden gedragingen van inspecteurs en het gemeten vertrouwen.

10.3.1 Vertrouwen en Sanctie

Uit de bovenstaande informatie kan worden afgeleid dat vertrouwen als concept en de gevonden sanctie als gedrag een niet een significante relatie onderhouden. De significantie bedraagt 0.72 en dit is hoger dan de 0.1 de relatie significant te maken. Dit wil zeggen dat vertrouwen niks zegt over de sanctionerende gedraging die een inspecteur kan vertonen.

10.2.2 Vertrouwen en Educatie

Uit de voorgaande informatie blijkt dat het significantieniveau binnen de relatie tussen vertrouwen en de educatief gedrag niet significant is. Er is sprake van een significantieniveau van 0.44 en dit is hoger dan 0.1. Dit wil zeggen dat de vertrouwen geen rol speelt in de gedraging van een educatieve inspecteur.

10.2.3 Vertrouwen en reguleren

Uit de voorafgaande tabellen blijkt dat de relatie tussen reguleren als gedrag en vertrouwen niet significant is. Het significantieniveau betreft 0.88 en dit is groter dan 0.1. Dit wil zeggen dat vertrouwen geen invloed heeft op de regulerende inspecteur.

10.2.4 Vertrouwen en Allianties Aangaan

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat relatie tussen allianties aangaan als gedrag en vertrouwen wel significant is. Het significantieniveau is 0.05 en dit is kleiner dan 0.1. Dit wil zeggen dat er een relatie bestaat tussen een inspecteur die allianties aangaat en vertrouwen. Er is sprake van een negatieve relatie tussen allianties aangaan en vertrouwen. Dit wil zeggen dat hoe minder het vertrouwen is, hoe minder allianties men aangaat.

10.3 Conclusie

Wanneer men kijkt naar de koppeling tussen vertrouwen, gedrag en kenmerken van de organisatie blijkt dat de relatie tussen deze zaken weinig significant is. Alle koppelingen in acht nemend kan de vierde deelvraag worden beantwoord. De vierde deelvraag luidt als volgt:

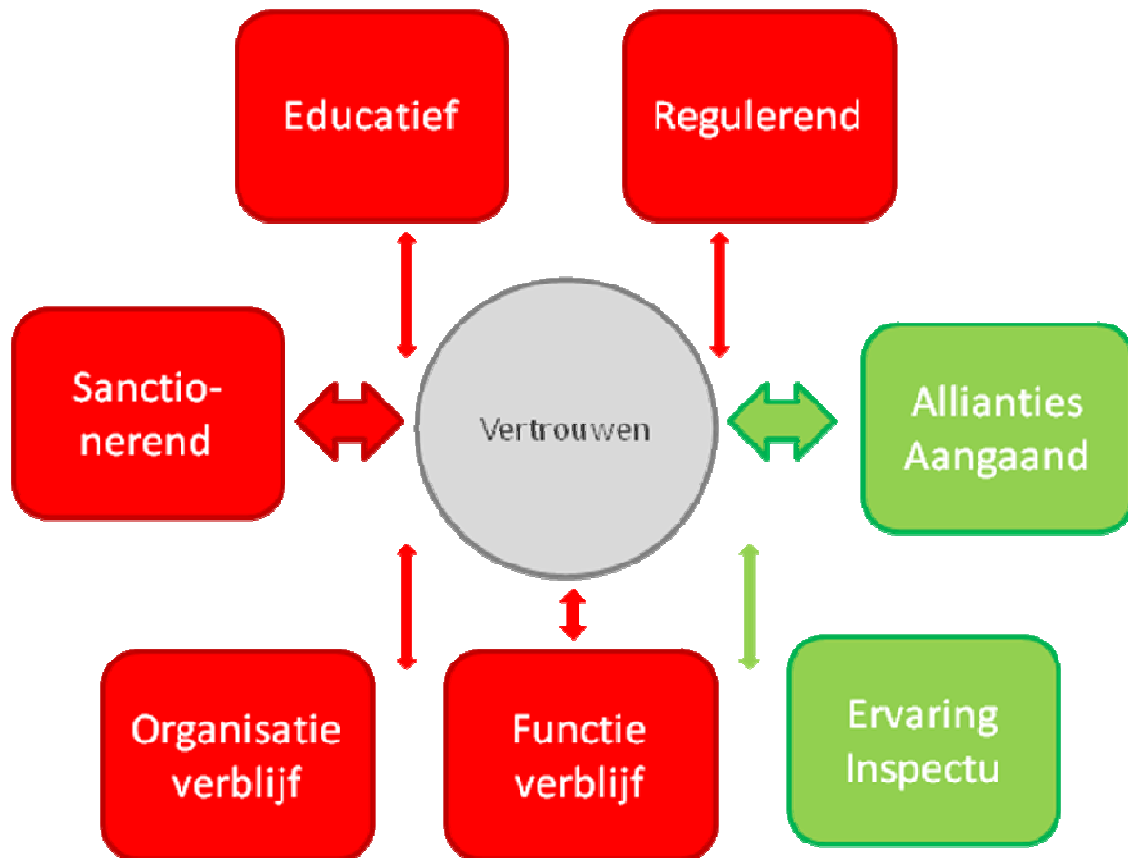
“In welke mate worden deze verwachtingen ondersteund door de empirie?”

Het model dat in de hypothese is opgesteld is weinig significant. Als men kijkt naar functieverblijftijd en organisatieverblijftijd in de relatie met vertrouwen kan men zien dat dit geen relevante relatie oplevert. Dit wil zeggen dat hoe lang je bij een organisatie of in een functie verblijft geen invloed heeft op vertrouwen in de inspectee. Als het gaat om jaren ervaring als inspecteur daarentegen blijkt dat er wel een relatie is met vertrouwen. Dit betekent dat hoe meer ervaring een inspecteur heeft, hoe minder vertrouwen hij heeft in de inspectee.

Kijkend naar gedragingen van inspecteurs en vertrouwen, blijkt dat de relaties tussen beide constructen op veel punten niet significant zijn. Als het gaat om de sanctionerende, educatieve en regulerende inspecteur blijkt dat vertrouwen hierop geen invloed heeft. Dit wil zeggen dat vertrouwen niks zegt over die bepaalde gedragingen

van inspecteurs. Wel is er een relatie te constateren tussen de variabele allianties aangaan en vertrouwen. Als men meer allianties aangaat, is er minder vertrouwen.

Dit in acht nemend komt men tot het schema op de volgende pagina.



Figuur 6: Relevante Factoren

Er zijn zeven zaken die invloed op vertrouwen hebben. Van deze zeven zaken blijkt dat alleen jaren ervaring en allianties aangaan relevant samenhangen met vertrouwen. Dit gaat beide om negatieve relaties. Rood wil zeggen dat er geen significante relatie is. Groen wil zeggen dat er wel een significante relatie is.

11. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag, de deelvragen en zullen er conclusies getrokken worden. De conclusies zijn gebaseerd op het gevonden materiaal. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk zullen algemene conclusies worden getrokken uit het gevonden materiaal. De tweede paragraaf zal de antwoorden op de deelvragen en de hoofdvraag betreffen. De laatste paragraaf betreft een afrondend verhaal.

11.1 Empirie

Conclusies die vanuit de empirie getrokken kunnen worden, hebben voornamelijk betrekking op vertrouwen en gedrag.

11.1.1 Vertrouwen

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Vertrouwen TOTAAL	62	2.5	4.2	3.2	.4

Tabel 21: Vertrouwen Gemiddeld

Op het gebied van vertrouwen is een goede schaal geconstrueerd om dit construct te meten. Gebaseerd op deze schaal kan geconstateerd worden dat vertrouwen onder inspecteurs een gemiddelde kent van 3 op een schaal van 1-5, met een minimum aan vertrouwen van 2.5 en een maximum van vertrouwen van 4.2. Dit wil zeggen dat vertrouwen van inspecteur in inspectee niet groot is, maar ook is er niet weinig vertrouwen van inspecteur richting inspectee. Het is aan de inspecteur te bepalen welke mate van vertrouwen hoog genoeg is om te sturen op vertrouwen en wanneer er genoeg vertrouwen is in de inspectee.

11.1.2 Gedrag

Gebaseerd op het onderzoek naar gedragingen van inspecteurs, kan een aantal zaken worden ontleend aan de empirische bevindingen. Dit wil zeggen dat gebaseerd op de geconstrueerde theorie uit hoofdstuk 4 een aantal conclusies getrokken kunnen worden over gedragingen van inspecteurs. De theoretische basis voor de gedragingen van inspecteurs kunnen niet terug worden gevonden binnen de empirie. Uit dit onderzoek blijkt dat delen van de theorie kunnen worden teruggevonden, maar niet alles. Er kunnen 4 typen gedragingen van inspecteurs worden onderscheiden.

Inspectiegedrag kan getypeerd worden met verschillende variabelen. Allereerst is er de variabele sanctie. Deze vorm van gedrag is gebaseerd op reactie en straf. Er is een norm waaraan niet voldaan wordt. Om de inspectee normconform te laten handelen worden er sancties gebruikt en dreiging met sancties gebruikt.

De tweede variabele die inspectiegedrag meet betreft educatie. Hierbij helpen de inspecteurs de inspectee de regels te snappen en toe te passen. Daarnaast helpen ze de inspectee normconform te handelen. In tegenstelling tot de variabele sanctie is er hier sprake van een pedagogische stijl.

De derde gevonden gedraging van inspecteurs is het doorwrochten van de regelmasa. Naast het feit dat inspectees last hebben van de regels, geldt dit ook voor inspecteurs. Dit wil zeggen dat inspecteurs net als

inspectees strategieën moeten hebben om met de regels om te gaan. De hoeveelheid regels en de complexiteit aan regels is enorm. Deze inspecteur gaat om met regels door strategieën te baseren op basis van de regels om inspecteurs aan te pakken.

De laatste gevonden gedraging van inspecteurs is het aangaan van allianties. Deze gedraging is gebaseerd op het vergaren van informatie door middel van allianties. Daarnaast worden er allianties gevormd met andere organisaties dan de inspectie waarvoor ze zelf werken. Er moet hierbij gedacht worden aan andere handhavingsorganisaties, maar ook organisaties uit hetzelfde veld als het veld van de inspectie. Deze allianties aangaande inspecteur probeert normconform gedrag te bewerkstelligen door middel van allianties aan te gaan.

Concluderend op basis van gedrag kan worden gezegd dat er 4 soorten gedragingen bestaan, gaand van meer reactief gedrag als het gaat om sanctionerend gedrag en educatief gedrag tot meer proactief als het gaat om allianties aangaan en reguleren. Er is een bepaalde normafwijking waarbij de ene vorm gedrag pedagogisch van aard is en ander gedrag sanctionerend van aard is. Als het gaat om allianties aangaan en reguleren kan er worden gesteld dat er hier meer sprake is van proactief gedrag. Er worden zelf strategieën uiteengezet (regulerend) en er worden allianties aan gegaan om het gedrag van anderen te kunnen beïnvloeden. Dit is proactief gedrag. Dit is terug te vinden in de grafiek die loopt van sanctie tot beloning en van reactief tot proactief. Verder kan een ranglijst gemaakt van wat het vaakst voorkomt. Educatief gedrag komt het meest voor, gevolgd strategieën gebaseerd op regels, gevolgd door allianties aangaan en ten slotte komt sanctionerend gedrag het minst vaak voor. Een algemene conclusie is dat de hoeveelheid regels en de complexiteit van de regels: ten eerste groot is, ten tweede moeilijk te begrijpen is en ten derde er hulp moet zijn om deze te snappen.

11.1.3 Correlaties

Als het gaat om correlaties, zoals in de hypothese staat beschreven, kan een aantal correlaties worden verwacht. In de grafiek uit het vorige hoofdstuk staat aangegeven welke correlaties er allemaal mogelijk zijn en welke correlaties significant zijn en welke niet significant zijn. Dit leidt tot de volgende conclusies.

1. De veronderstelde relatie tussen vertrouwen en sanctionerend gedrag van inspecteur is niet significant. Dit wil zeggen dat als vertrouwen hoog of laag is, dit geen invloed heeft op het gedrag sanctionerend gedrag. Als een inspecteur sanctionerend gedrag vertoont, is dit niet te wijten aan gebrek aan vertrouwen, noch leidt het tot een groter of lager vertrouwen in de inspectie. Dit wil zeggen dat de vooronderstelling dat sanctie onmiddellijk leidt tot minder vertrouwen, niet waar is.
2. De tweede relatie die kan worden gelegd tussen de vertrouwen en het educatieve gedrag van inspecteurs, ook kan worden bestempeld als niet significant. Dit wil zeggen dat als een inspecteur een inspectie helpt met het toepassen van de regels, dit niet wil zeggen dat er sprake is van een laag of een hoog vertrouwen in de inspectie. Het educatieve gedrag van inspecteurs staat los van de vertrouwensrelatie van inspecteur en inspectie

3. De derde relatie die kan worden gelegd is tussen vertrouwen en gedrag en strategieën van inspecteurs gebaseerd op de complexiteit en de hoeveelheid van de regels. Deze relatie blijkt ook niet significant te zijn. Dit wil zeggen dat als inspecteurs strategieën maakt op basis van de regels dit niet gebeurt op basis van vertrouwen in de inspectie. Vertrouwen heeft niets te maken met strategieën gebaseerd op de regels.
4. De vierde relatie die kan worden gelegd betreft de relatie tussen vertrouwen aan de ene kant en het allianties aangaan van inspecteurs. De relatie tussen deze twee variabelen kan worden bestempeld als significant. Er bestaat een negatieve relatie tussen het aangaan van allianties en vertrouwen. Dit betekent dat als het vertrouwen laag is dat men eerder allianties aangaat. Als de vertrouwensrelatie tussen inspecteur en inspectie beperkt is, zal de inspecteur eerder allianties aangaan met branchegenoten of andere handhavingsorganisaties om of informatie te vergaren of een strategie te bepalen om de inspectie tot normconform gedrag te dwingen.
5. De veronderstelde relatie tussen vertrouwen en organisatieverblijftijd is niet significant. Dit wil zeggen dat de tijd die inspecteur bij één en dezelfde organisatie doorbrengt geen invloed heeft op het vertrouwen in de inspectie. Dit wil zeggen dat de organisatie waarin men werkt niet de mening van de inspecteur beïnvloedt als het gaat om de werkwijze van een bepaalde inspectie. De organisatie is niet leidend in de professionele acties van de inspecteur in relatie tot de inspectie. De inspecteur bepaalt op basis van de door hem zelf gevonden informatie hoe hij de inspectie behandelt.
6. De veronderstelde relatie tussen vertrouwen en functieverblijftijd kan worden bestempeld als niet significant. Dit wil zeggen dat als men in één en dezelfde functie verblijft dit geen invloed heeft op het vertrouwen in de inspectie. Dit wil zeggen dat er binnen dezelfde functie een bepaalde objectiviteit is richting inspectie.
7. De veronderstelde relatie tussen vertrouwen en ervaring van de inspecteur kan worden bestempeld als significant. Dit wil zeggen dat uit de regressieanalyse blijkt dat jaren inspecteurservaring negatief gecorreleerd is met vertrouwen. Hoe meer jaren een inspecteur ervaring heeft, hoe minder vertrouwen er aanwezig is van inspecteur in inspectie. Ervaring als inspecteur leidt tot minder vertrouwen in inspectie. Dit betekent dat men door de jaren heen als inspecteur vaker wordt geconfronteerd met vertrouwensbreuken. Het gemiddelde vertrouwen geeft 3.2, wat kan worden als iets hoger dan gemiddeld. Uit de theorie blijkt ook dat een vertrouwensrelatie als die eenmaal tot stand gekomen is, niet gemakkelijk te herstellen is als die eenmaal verbroken wordt. Dit wil zeggen dat als het vertrouwen gebroken is, dit niet zomaar hersteld kan worden. Dit is terug te vinden in het spreekwoord: "vertrouwen komt te voet, maar gaat te paard." Het is daarom te verklaren dat ervaring leidt tot minder vertrouwen. Vertrouwensrelaties zullen in het algemeen een keer verbroken worden. Als men meer ervaring heeft, is de kans groter dat dit een keer gebeurd is. Het herstel in het vertrouwen is daarom minder makkelijk her op te bouwen. Dit verklaart dat als de inspecteurservaring groot is, het vertrouwen lager is.

Algemeen kan er gezegd worden dat er tussen gedrag en vertrouwen alleen een relatie is op basis van allianties aangaan. Dit wil zeggen dat in het algemeen vertrouwen geen invloed heeft op het gedrag van inspecteurs.

Alleen als het gaat om het aangaan van allianties. Dit betekent dat als er minder vertrouwen is, er eerder wordt aangegaan tot allianties. Andersom kan er dan gezegd worden dat als inspecteurs allianties aangaat, de inspectee het gevoel heeft dat hij niet vertrouwd wordt. Verder heeft dit geen invloed op ander gedrag. Ten slotte kan er gezegd worden dat achtergrondkenmerken geen invloed hebben op vertrouwen.

11.2 Beantwoording Hoofdvraag

Op basis van de conclusies uit de vorige paragraaf kan een antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. De hoofdvraag van het onderzoek luidde als volgt:

“Welke rol speelt vertrouwen in het optreden van inspecteurs”?

Bij de beantwoording van deze vraag moet eerst worden teruggekeken op de verschillende deelvragen die zijn gesteld. De eerste deelvraag gaat over handelingsalternatieven en dilemma's van inspecteurs. De tweede deelvraag betreft vertrouwen. De derde deelvraag behelst de relatie tussen vertrouwen en gedrag en de verwachtingen daarover. De vierde deelvraag betreft de resultaten aangaande die verwachtingen uit de derde deelvraag. De laatste deelvraag, de aanbevelingen, komt in de volgende paragraaf aan de orde.

11.2.1 Gedrag

Uit de eerste deelvraag blijkt een achttal gedragingen van inspecteurs te onderscheiden. Deze gedragingen worden in de meest brede zin van het woord gesteund door empirisch materiaal. Niet alle acht gedragingen worden gevonden, maar er is een duidelijke overeenkomst tussen het gevonden materiaal en het theoretische construct. Er is een duidelijk onderscheid tussen sanctie en educatie. Dit is in het theoretisch construct beschreven. Daar loopt de schaal van sanctie tot beloning. Beloning is echter een uitwas, dat kan worden toegepast binnen verschillende gedragingen. Er wordt een viertal gedragingen gevonden: sanctionerend gedrag, educatief gedrag, regulerend/strategisch gedrag en allianties aangaand gedrag.

11.2.2 Vertrouwen

De tweede deelvraag betreft de conceptualisatie en definitie van vertrouwen. Vertrouwen wordt in dit onderzoek gedefinieerd door middel van een afhankelijke relatie tussen twee personen op basis van vrijwilligheid waarbij men elkaars belangen erkent en beschermt. Daarbij zijn de volgende onderdelen van belang. Er moet sprake zijn van voorspelbaarheid, betrouwbaarheid, positieve verwachtingen, gedeelde doelen en coöperatie. De theorie erkent daarnaast een evolutie van vertrouwen: 'calculus-based trust' naar 'knowledge-based' trust naar uiteindelijk 'identification-based' trust. De vertrouwensrelatie wordt steeds intenser naarmate je dichterbij 'identification-based' trust komt. De empirische resultaten van dit onderzoek duiden op een vertrouwensniveau van 3.2 op een schaal van 1-5. Vertrouwen van inspecteurs is niet bijzonder hoog en niet bijzonder laag. Wanneer dit resultaat langs de evolutie van vertrouwen gelegd wordt, kan een aantal dingen worden gezegd. Het vertrouwen van inspecteurs is niet dermate laag dat er louter sprake is van

calculus-based trust. Deze vorm van vertrouwen is gebaseerd op afschrikwekkend gedrag. De empirie geeft aan dat dit wel een onderdeel is van de relatie tussen inspecteur en inspectee. Er is sprake van een sanctionerende variabele. Deze is echter niet dominant. 'Knowledge-based' trust is aanwezig als het gaat om voorspelbaarheid en betrouwbaarheid. Uit de resultaten blijkt dat dit aanwezig is met een gemiddelde van 3.3. Dit is hoger dan het totale vertrouwen. Verder is het hier van belang dat men elkaar in de gaten houdt, zodat men van elkaar kan leren. De resultaten van het onderzoek naar vertrouwen leiden tot een vertrouwen dat noch laag, noch hoog is. Dit wil zeggen dat men gemiddeld scoort op elk van de onderdelen van vertrouwen, wat er toe leidt dat vertrouwen gebaseerd is op niet alleen angst voor sanctie, maar dat dit verder gaat. Men helpt de inspectee met het toepassen van de regels. Het laatste type vertrouwen is identification-based trust, waarbij men elkaars intenties (waarden, keuzen en preferenties) kennen, accepteren en delen. Men is als het ware inwisselbaar als elkaars agent. Men weet van elkaar wat ze moeten doen om elkaars vertrouwen te behouden. Uit de resultaten blijkt dat de maat van vertrouwen niet hoog genoeg is om te kunnen zeggen dat men elkaars intenties deelt. Uit de resultaten blijkt dat gedeelde doelen 3.09 scoort. Dit is lager dan het totale vertrouwen. De gedragingen als allianties aangaan en reguleren laten zien dat men niet totale kennis heeft van de intenties van de inspectee. Inspecteurs gaan in dit geval buiten de inspectee om. Het gedrag van de inspectee was niet vertrouwenswaardig. Om deze reden gaan inspecteurs allianties aan. Inspecteurs proberen achter de intenties te komen. Inspecteurs zullen met gedeelde acties ook wel de intenties kunnen accepteren. Het delen van de intenties en het inwisselbaar zijn, is niet aan de orde.

Als het gaat om vertrouwen lijkt het dat dit schippert tussen calculus-based trust en knowledge-based trust. Inspecteurs gebruiken dreiging met straf, waarbij zij uitgaan van een goede reputatie. Daarnaast geldt dat inspecteurs een poging doen een bepaalde voorspelbaarheid te kunnen genereren. Dit geldt aan twee kanten. Inspecteurs vertonen voorspelbaar gedrag om dit ook bij inspectees te kunnen verwachten. Het hebben van gedeelde doelen is aanwezig, maar is lager dan het totale vertrouwen.

11.2.3 Correlaties

De derde en vierde deelvraag betroffen verwachtingen en resultaten over correlaties tussen vertrouwen en gedrag en vertrouwen en achtergrondkenmerken. Uit de regressieanalyse blijkt dat er alleen een relatie is tussen ervaring van een inspecteur en het aangaan van allianties. Voor beide geldt een negatieve relatie. Dit wil zeggen dat als een inspecteur meer ervaring heeft, hij ook minder vertrouwen heeft. Ook wil dit zeggen dat als vertrouwen beperkt is, inspecteurs allianties aangaan. Dit betekent ook dat de andere veronderstellingen niet significant zijn.

11.2.4 Beantwoording

De rol van vertrouwen van inspecteurs is aanwezig in het dagelijks optreden van inspecteurs. Uit de paragraaf 11.2.2 blijkt dat vertrouwen een rol heeft om voorspelbaarheid te creëren en een bepaalde betrouwbaarheid te creëren. Vertrouwen is niet gebaseerd op de angst voor sancties. De relatie tussen inspecteur en inspectee is een relatie waarbij pogingen gedaan worden elkaars positieve verwachtingen en gedeelde doelen te doen

vergroten. Voorspelbaarheid en betrouwbaarheid zijn een vereiste om dit te bereiken. Uit de resultaten blijkt dat de rol van vertrouwen vooral betrekking heeft op het voorspelbaar zijn en het betrouwbaar zijn en in mindere mate op gedeelde acties/waarden en positieve verwachtingen. Daarnaast is de rol van vertrouwen gebaseerd op het feit dat inspecteurs gebruik maken van dreiging met sanctie en het helpen van de inspectee. Er wordt een bepaald consistent gedrag verwacht van de inspectee. Daarnaast is betrouwbaarheid een vereiste in de huidige inspecteurspraktijk. Vanuit het knowledge-based trust kan er gezegd worden dat inspecteurs in communicatie zijn met inspectees, maar dit nog niet leidt tot een vergroting van positieve verwachtingen en gedeelde doelen. Er is nog geen sprake van commitment aan gedeelde waarden. Dit kan alleen ontstaan als er men elkaars waarden, doelen, keuzen en preferenties kent, accepteert en deelt.

Verder kan worden gezegd dat de rol van vertrouwen nauwelijks invloed heeft op het gedrag van de inspecteur. Alleen als het vertrouwen laag is gaat men allianties aan. Er kan niet gezegd worden dat een laag vertrouwen leidt tot een toename aan sanctionerend gedrag, regulerend gedrag of educatief gedrag. Al deze gedragingen staan los van de rol van vertrouwen. Dit kan eerder worden toegeschreven aan de stijl van inspecteur of inspectie. De rol van vertrouwen in de praktijk van inspectie heeft geen invloed op gedrag, met uitzondering van het aangaan van allianties.

11.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf wordt de vijfde deelvraag beantwoord. Het gaat hier op het doen van aanbevelingen. De vraag luidt:

“Welke aanbevelingen kunnen worden geformuleerd rondom het gebruik van vertrouwen?”

Het is van belang te concluderen dat de hoeveelheid en complexiteit van regels groot is en dat inspectees geholpen moeten worden dit te snappen. Vervolgens kan er worden geconcludeerd dat het vertrouwen van inspecteur in inspectee 3.2 betreft op een schaal van 1-5. Dit houdt in dat het vertrouwen noch hoog, noch laag is. Daarna kan worden geconcludeerd dat op basis van gedrag alleen een significante relatie kan worden onderscheiden tussen vertrouwen en het aangaan van allianties. Daarnaast heeft ervaring als inspecteur een negatieve invloed op de vertrouwensrelatie van inspecteur in inspectee.

- I. De eerste aanbeveling die gedaan kan worden is daarom een meer algemene aanbeveling, niet gebaseerd op vertrouwen. Dit gaat om de complexiteit en de hoeveelheid van regels. Uit de empirie blijkt het gedrag waarbij een inspecteur een educatieve functie heeft het meest voorkomt gevolgd door een strategische keuze gebaseerd op regels. Dit wil zeggen dat regels een centrale rol aannemen in het vak van inspecteurs. (i) Het terugbrengen van regels is daarom een eerste aanbeveling. (ii) Het tweede is, ongeacht de niet-significante relatie tussen vertrouwen en educatief gedrag, is de samenwerking tussen inspecteur en inspectee om op basis van de regels een weg te kunnen vinden om normconform gedrag te bepalen en te bewerkstelligen.

- II. Het dreigen met sanctie, vanuit de inspecteur gezien, in een relatie zal niet leiden tot een groter vertrouwen over en weer. Het niet naleven van afspraken, vanuit de inspectee gezien, zal niet leiden tot een groter vertrouwen over en weer. De inspecteur kan om een grotere vertrouwensrelatie te bewerkstelligen niet te veel gebruik maken van dreiging met interventies. De inspectee kan daarentegen zijn reputatie niet te grabbel gooien door afspraken niet na te komen. Vertrouwen is een relatie waarbij men zich kwetsbaar moet opstellen. De dreiging met sancties moet zo min mogelijk worden gebruikt om de vertrouwensrelatie te vergroten. Dit wil niet zeggen dat dit niet gebruikt kan worden. Als de inspectee totaal de afspraken niet nakomt dan moet er gedreigd worden met sancties en deze sancties worden toegepast. Wanneer dit niet het geval is moet de inspecteur, voor een groter vertrouwen met kwetsbaarheid als gedachte, de eerste stap zetten door minder met sancties te dreigen.
- III. De derde aanbeveling heeft ook betrekking op de rol van vertrouwen. De vertrouwenssituatie tussen inspecteur en inspectee blijft steken op het gebied van het erkennen van elkaars doelen, maar niet de acceptatie en het delen van elkaars doelen. Als men het vertrouwen wil vergroten zal de communicatie betreft doelen en acties verder moeten worden gespecificeerd. Het kenbaar maken van doelen kan alleen door communicatie. Wanneer een bepaalde betrouwbaarheid en voorspelbaarheid is vastgesteld, kan men toe werken naar gedeelde acties en doelen. De betrouwbaarheid en voorspelbaarheid is een vereiste om tot de gedeelde acties en doelen te komen. De hoogte van de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid bepaalt op welk moment men tot die laatste stap van gedeelde acties en doelen kan komen. Dit is wederom een wederzijds proces. De voorspelbaarheid en betrouwbaarheid is hoger dan het gemiddelde vertrouwen en is hoger dan de gedeelde doelen en positieve verwachtingen. De aanbeveling luidt communiceer jouw doelen en waarden op basis van de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van de inspectee. Men bevindt zich nu op het vlak van de overgang van knowledge-based trust naar identification-based trust.
- IV. Een vierde aanbeveling heeft te maken met vertrouwen in het algemeen. De stijl van gedrag van de inspecteur heeft in de meeste gevallen geen significante betekenis in relatie tot vertrouwen. Als het gaat om een bepaalde belonende of sanctionerende strategie zal dit geen invloed hebben op de vertrouwensrelatie met de inspectee. De inspectie of organisatie moet voor zichzelf uit maken welk soort inspecteur of inspectee in dienst hij wil hebben. De vertrouwensrelatie blijft ongeschaad bij elk van deze gedragingen met uitzondering van het aangaan van allianties. Het gaat om de wens van de inspectie wat voor stijl zij wil hanteren. Kies de handhavingstijl die het best past bij uw organisatie.

11.4 Afsluitend

Deze paragraaf betreft afsluitende opmerkingen aangaande de doelstelling van dit onderzoek. De doelstelling van het onderzoek betrof het maken van een model van vertrouwen om verwachtingen te toetsen in het handelen van inspecteurs, om aanbevelingen te doen met betrekking tot training en werkwijze van inspecteurs. Er is een bepaald model van vertrouwen gecreëerd waarbij vertrouwen loopt van een calculus-based trust tot een identification-based trust. Dit wil zeggen dat het soort vertrouwen van inspecteurs in calculus-based trust

lager is dan die van inspecteur binnen identification-based trust. Dit is een veel intenser vertrouwen. Inspecteurs in het algemeen vallen eerder in een combinatie van calculus-based trust en knowledge-based trust. Zij maken eerder gebruik van voorspelbaarheid en betrouwbaarheid dan van het delen van doelen en waarden. In dit laatste geval zou het vertrouwen hoger zijn. De vraag is of vertrouwen zo hoog zou kunnen worden om dit laatste voor elkaar te krijgen. Het blijkt dat het hebben van gezamenlijke doelen, moeilijk genoeg is. Het delen en accepteren van die doelen is nog een stap verder. Het vertrouwen moet hoger zijn dan alleen een voorspelbaarheid en betrouwbaarheid. De vraag is of inspecteurs dit kunnen en of willen bereiken. De samenleving wil ook een handhavende overheid. Een brand in Volendam of binnen Schiphol dragen bij aan het meer handhavende karakter van de samenleving. Dit leidt tot meer gerichtheid op handhaving en controleren, waarmee het vertrouwen van de ene partner en de andere partner wordt beschadigd. De doelen van beide partijen, het voorkomen van branden, blijven wel hetzelfde, maar de mate van intensiteit van controleren neemt toe. Dit zal voor de inspectie nooit een vertrouwenstoename betekenen. De vraag blijft daarom of het wel mogelijk is om puur op vertrouwen te sturen. Vertrouwen heeft namelijk weinig te maken met gedrag van inspecteurs.

Literatuurlijst

Artikelen:

Argyris, C. (2005), *Double-Loop Learning in Organizations: A Theory of Action Perspective*, in 'Great Minds in Management' van K. G. Smith & M. A. Hitt, Oxford, Oxford University Press

Babbie, E. (2005), *The Practice of Social Research*, Wadsworth/Thomson learning, Belmont California

Bekkers, V. J. J. M., V. M. F. Homburg & A. B. Ringeling (2002), *Informatierelaties in Toezichtssarrangementen*, Erasmus Universiteit Rotterdam.

Bruin, H. de & E. ten Heuvelhof (2005), *Handhaving: Het Spel Tussen Inspecteur en Inspectee*, Uitgeverij LEMMA BV, Utrecht

Fineman, S. (1998), *Street-level Bureaucrats and the Social Construction of Environmental Control*, *Organization Studies* 1998, 19/6, 953-974

Hosmer, L. T. (1995), *Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics*, *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 2, pp379-403

Johnson-George, C. & W. C. Swap (1982), *Measurement of Specific Interpersonal Trust: Construction and Validation of a Scale to Assess Trust in a Specific Other*, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 43, No. 6, 1306-1317

KPMG (2009), *Trust Rules*, KPMG Amsterdam

Kramer, R. M. & T. R. Tyler (1996), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage Publications, Thousand Oaks California

Lewicki, R. J. & B. Benedict Bunker (1998), *Developing and Maintaining Trust in Work Relationships*, in *Trust in Organizations*, Sage Publications

Lewis, J. D. & A. Weigert (1985), *Trust as a Social Reality*, The University of North Carolina Press

Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.

Mollering, G. (2002), *Perceived trustworthiness and inter-firm governance: empirical evidence from the UK printing industry*, Cambridge Journal of Economics 26:139-160

Morgan, G. (2006), *Images of Organization*, London, Sage

Myers, D. G. (2004), *Exploring Social Psychology*, The McGraw-Hill Companies, New York

Robson, C. (2002), *Real World Research*, Blackwell Publishing

Ross, S. A. (1973), *The Economic Theory of Agency: The Principal's Problem*, The American Economic Review, Vol. 63, No. 2.

Rousseau, D. M., S. B. Sitkin, R. S. Burt, & C. Camerer (1998), *Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust*, Academy of Management Review, Vol-23, No. 3

Sparrow, M. K.(2000), *The Regulatory Craft*, Washington D. C., The Brookings Institute

In 't Veld, R. J., M. J. W. van Twist, M. Boogmans (1998), *Toezicht een Kwestie van Vertrouwen*, Den Haag, Bestad

Vocht, A. de (2006), *Basishandboek SPSS 14*, Bijleveld Press

Wuensch, K. L. (2007), *Factor Analysis SPSS*, Dr. Karl L. Wuensch's SPSS-Data Page, East Carolina University

Zaheer, A., B. McEvily & V. Perrone (1998), *Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance*, Organization Science, Vol. 9, No. 2, INFORMS

Zeef, P. H. H. (1994), *Tussen Toezien en Toezicht*, Rotterdam, Phaedrus

Websites:

Algemene Rekenkamer

http://www.rekenkamer.nl/Actueel/Dossiers/Instellingen_op_afstand_van_het_Rijk/Toezicht

Inspectieloket:

http://www.inspectieloket.nl/onderwerpen/vernieuwing_projecten/

http://www.inspectieloket.nl/onderwerpen/vernieuwing_toezicht/

Inspectie Verkeer en Waterstaat

<http://www.ivw.nl/organisatie/>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

http://www.regering.nl/Actueel/Persberichten_ministerraad/2005/10/Kaderstellende_visie_op_toezicht

Appendices

Appendix A: Enquêtevragen

Open Vragen

- I. Organisatie
- II. Huidig Werkveld
- III. Organisatieverblijftijd
- IV. Functieverblijftijd
- V. Jaren inspecteurservaring

Gesloten Vragen

Vijfpuntsschaal, waarbij 1. helemaal oneens 2. oneens 3. neutraal 4. eens 5. helemaal eens

Handhavingsstijlen

The Enforcer

- (i) Als er een normafwijking plaatsvindt, dan gaat de inspecteur meteen over tot handhaving.
- (ii) De dreiging van sancties wordt regelmatig gebruikt.
- (iii) Ik bezoek de inspectee persoonlijk.
- (iv) ik maak geen afspraken met de inspectee over wat er moet gebeuren.

The player

- (i) de inspectee hanteert strategieën om zijn niet-naleving te verbloemen.
- (ii) De inspectee verzwijgt doelbewust zaken.
- (iii) de inspectee weet niet wat de regels zijn.
- (iv) Ik heb te maken met onwetende inspectees.
- (v) ik weet welke mogelijke strategieën inspectees kunnen gebruiken.
- (vi) Ik breng de strategieën van de inspectee in kaart, in een soort portfolio
- (vii) Ik pas mijn acties aan, aan het gedrag van de inspectee

The Extractor

- (i) mijn afdeling maakt selecties van inspectees die ik ga controleren
- (ii) Gebaseerd op de bepaalde schade die de inspectee kan aanrichten, selecteert mijn afdeling inspectees.
- (iii) De informatie die ik nodig heb haal ik uit mijn inspecties
- (iv) De informatie die ik nodig heb haal ik uit allianties met branchegeenoten,
- (v) De informatie die ik nodig heb haal ik bij andere handhavingsorganisaties
- (vi) Het komt voor dat ik bedrijven moet overtuigen dat ze mij informatie verstrekken

The Hydra

- (i) ik ga evenveel uit van een sanctionerende strategie als dat ik afspraken maak met de inspectee
- (ii) ik gebruik dreiging met interventies
- (iii) ik gebruik een strategie waarbij ik derden betrek, waarbij het lijkt alsof ik een welwillende partner ben en de derde de kwade, een soort 'goodcop-badcop' strategie.
- (iv) ik maak meer gebruik van onderhandeling dan sanctie
- (v) ik maak meer gebruik van sanctie dan onderhandeling

The Partner

- (i) mijn afdeling gaat allianties aan met branchegenoten van niet-nalevende inspectees
- (ii) mijn afdeling gaat allianties aan met andere handhavingorganisaties dan de mijne om invloed te hebben op de inspectee
- (iii) ik benoem de fouten van de inspectee en maak deze openbaar (naming & shaming)

The Negotiator

- (i) ik ben afhankelijk van wat de inspectee mij vertelt
- (ii) de inspectee is afhankelijk van wat ik hem vertel
- (iii) de inspectee beïnvloedt mij
- (iv) ik beïnvloed de inspectee
- (v) ik maak afspraken met de inspectee
- (vi) ik kaart de norm aan bij mijn superieur als blijkt dat de norm in de praktijk niet haalbaar is.

The Educator

- i) De hoeveelheid van de regels is groot
- ii) de complexiteit van de regels is groot
- iii) ik moet de inspectee helpen de regels te snappen
- iv) ik moet de inspectee de regels helpen toe te passen
- v) ik moet de inspectee helpen normconform te handelen

The Rewarder

- i) wanneer het gedrag dat de inspectee vertoont goed is, beloon ik hem

Vertrouwen

Voorspelbaarheid

- i) de acties van de inspectee zie ik van tevoren aankomen

- ii) ik kan anticiperen op acties van de inspectee
- iii) in de meeste situaties weet ik wat ik van de inspectee kan verwachten
- iv) ik heb contact met de inspectee, buiten de inspecties om, om op die manier kennis uit te wisselen en
- v) ik leer van de inspectee en hij van mij.

Betrouwbaarheid

- (i) als er een afspraak staat, dan komt de inspectee de afspraak na
- (ii) als er iets tussenkomt (de afspraak) dan geloof ik het excuus van de inspectee
- (iii) als de inspectee iets belooft, dan zal hij het doen
- (iv) als er een afspraak staat, en de inspectee komt hem niet na, dan moet daar een goede reden voor zijn geweest

Gedeelde Actie

- i) de inspectee levert informatie die wat oplevert voor mij als inspecteur
- ii) de inspectee en mijn afdeling (ik) hebben dezelfde doelen
- iii) de inspectee en mijn afdeling (ik) werken hier ook naar toe
- iv) de inspectee en ik hebben dezelfde lange termijnplannen als het gaat om het leveren van het product
- v) de inspectee en ik delen dezelfde risico-inschatting aangaande het geleverde product
- vi) Het komt voor dat de inspectee en mijn afdeling (ik) samen actie ondernemen om een gedeeld doel te behalen
- vii) ik kan mij identificeren met de situatie waarin de inspectee zich bevindt
- viii) de inspectee kan zich identificeren met de situatie waarin ik mij bevind.

Positieve Verwachtingen

- i) De inspectee komt eerlijk over en levert eerlijke informatie
- ii) er zijn weinig problemen met de informatie die de inspectee levert
- iii) de informatie die de inspectee levert is betrouwbaar en op tijd
- iv) de inspectee heeft een goede reputatie
- v) de inspectee doet aan betrouwbare kwaliteitscontrole
- vi) het is onwaarschijnlijk dat ik een juridisch conflict krijg met de inspectee
- vii) de inspectee en (vii)ik/ (viii) mijn afdeling hebben het afgelopen jaar een conflict gehad

Coöperatie

- (i) hoe gemakkelijk zijn onderhandelingen als er veranderingen optreden in de wetgeving waardoor de inspectee meer moet doen
- (ii) zijn onderhandelingen sneller als de kosten voor de inspectee omhoog gaan door ons optreden.

Vertrouwen Overall

- (i) Als de inspectee mij informatie verstrekt dat trek ik dat in twijfel
- (ii) Als er een afspraak staat met inspectee ben ik er zeker van dat hij verschijnt
- (iii) Als het gaat om een risicovol proces dan vertrouw ik dat de inspectee weet waarover hij spreekt
- (iv) Ik ga ervanuit dat de inspectee de waarheid vertelt
- (v) Ik ga ervanuit dat de inspectee een eerlijk spel speelt
- (vi) Ik vertrouw erop dat ik de inspectee een opdracht geef, dat hij deze ook uitvoert
- (vii) De inspectee zal mijn input nooit opzettelijk verkeerd interpreteren

Appendix B: Enquêtebrief

Onderwerp: Enquête onderzoek naar vertrouwen van inspecteurs

Beste (oud) deelnemer van de kunst van het toezicht,

Vertrouwen en toezicht worden door de **politiek** sinds enige tijd veel, heel veel, in de mond genomen. Het onderwerp is dus **actueel**. Daarom heb ik “vertrouwen en toezicht” als kapstok genomen voor mijn **afstudeerproject**. Graag wil ik daarom uw **medewerking** vragen aan een **enquête** over vertrouwen.

Ik ben Thierry Bieger en studeer **bestuurskunde** aan de **Erasmus** Universiteit Rotterdam. Mijn begeleider is Vincent Homburg o.a. bekend van zijn boekje over **Toezicht 2.0**.

Een belangrijk onderdeel van mijn afstudeerproject is de vraag welke **invloed** vertrouwen nu heeft op het **gedrag** van inspecteurs. Daarvoor heb ik een **enquête** met een set van vragen opgezet. Deze enquête heeft als **doel** informatie te verzamelen over hoeveel vertrouwen een inspecteur heeft in de geïnspecteerde en wat voor **stijl** van handhaving hij daarbij hanteert. Deze informatie zal **geanalyseerd** worden om uiteindelijk iets te zeggen over de **rol** van vertrouwen binnen het toezicht.

Ik wil u **vragen** deze enquête in te vullen over vertrouwen en toezicht. Het kost ongeveer **10 tot 15 minuten**, waarbij u stellingen beoordeelt op een vijfpuntsschaal, lopend van zeer mee oneens tot zeer mee eens. Deze enquête **volledig anoniem** met uitzondering van de vraag voor welke inspectie u werkt of heeft gewerkt. De enquête kan op de volgende website worden ingevuld.

De **resultaten** van het onderzoek krijgt u op verzoek **toegestuurd**. Voor verdere **vragen** kunt u mij altijd **mailen**: **thierry.bieger@gmail.com**.

Ik wil u bij voorbaat danken voor uw **medewerking**.

Met vriendelijke groeten,

Thierry Bieger

NB Een ander onderdeel van mijn afstudeerproject is nog de cursus “De Kunst van het Toezicht”. Daarvoor ben ik bezig voor Jan Schipper de gebruikte theoretische inzichten in kaart te brengen, vertrouwen maakt daar een steeds belangrijker deel van uit. Hiervan ga ik een boekje maken als geheugensteuntje voor (oud-)deelnemers. In samenwerking met Jan Schipper organiseer ik in september een themamiddag over het boekje en mijn onderzoek. Alle deelnemers aan de enquête worden daarvoor uiteraard uitgenodigd.

Appendix C: Inspecties

Welke inspectie betreffen de antwoorden?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IVW	19	27.9	27.9	27.9
	VI	9	13.2	13.2	41.2
	Erfgoedinspectie	1	1.5	1.5	42.6
	OI	10	14.7	14.7	57.4
	Provincie (NB)	1	1.5	1.5	58.8
	Waterschap de Dommel	6	8.8	8.8	67.6
	Agentschap Telecom	1	1.5	1.5	69.1
	Gemeente(Zuthpen, Breda)	11	16.2	16.2	85.3
	Milieudienst	3	4.4	4.4	89.7
	Consultancy	1	1.5	1.5	91.2
	VWA	2	2.9	2.9	94.1
	Fraudebestrijding	1	1.5	1.5	95.6
	AID	1	1.5	1.5	97.1
	Bureau Inspectieraad	1	1.5	1.5	98.5
	17	1	1.5	1.5	100.0
	Total	68	100.0	100.0	