

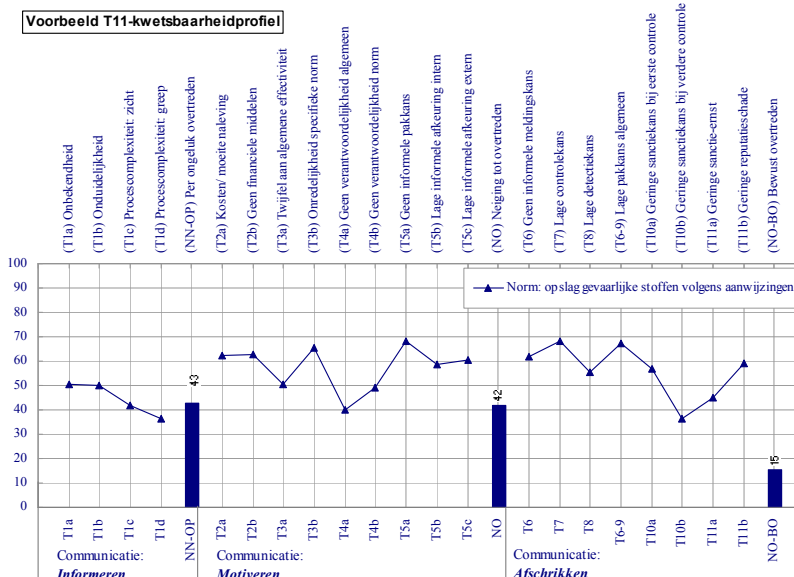
## Communicatie als handhavingstrategie

Om naleefgedrag te verbeteren hebben handhavingsorganisaties verschillende instrumenten ter beschikking. De meest gangbare zijn gericht op het inzetten van controle- en sanctie maatregelen. Een minder bekend, maar succesvol gebleken, instrument om naleefgedrag te stimuleren is handhavingcommunicatie; met behulp van communicatie wordt het naleefgedrag van de doelgroep verbeterd. Door het inzetten van gerichte handhavingcommunicatie kan worden gestuurd op naleving. Daarmee kan de druk op arbeidsintensieve controles en hercontroles worden teruggebracht.

## Van inzicht naar praktijk met de Tafel van Elf

Voor de provincie Noord-Holland heeft onderzoek- en adviesbureau CMC/T11 Company samen met communicatieadviseurs van CEA een workshop ontwikkeld om handhavingsinstanties te ondersteunen bij het inzetten van handhavingcommunicatie. In deze interactieve workshop oefenen de deelnemers, aan de hand van een eigen aandachtsgebied of risico-doelgroep, met communicatie als handhavingmiddel. Zij verlaten de workshop met een eerste opzet van een project handhavingcommunicatie voor de eigen organisatie.

De Tafel van Elf (T11)<sup>®</sup>, ontwikkeld door CMC, wordt als handvat en werkmodel gebruikt voor het opzetten van een traject voor handhavingcommunicatie. Op basis van een T11-profiel kunnen de kwetsbaarheden van een handhavingdomein en de oorzaken van overtreden in beeld worden gebracht. Het profiel biedt daarmee een handvat voor een gerichte handhavingstrategie en concrete oplossingsrichtingen.



## Oplossingsrichtingen voor de verbetering van naleving

Op basis van het T11-profiel kan een handhavingstrategie worden uitgestippeld. Ieder kwetsbaar punt in het profiel heeft concrete acties tot gevolg gericht op het verbeteren van de naleving. De nadruk in de workshop ligt vooral op acties die gericht zijn op preventieve maatregelen, zoals het vergroten van de kennis van de regelgeving (informereren) en het bevorderen van de neiging om spontaan na te leven (motiveren). Maar ook het inzetten van handhavingcommunicatie gericht op de preventieve invloed van controle en sanctie komt aan bod (afschrikken). In de workshop komen deelnemers gezamenlijk, via het gebruik van een interactieve computeropstelling, tot een geprioriteerde reeks oplossingsrichtingen voor het inzetten van communicatie als handhavingmiddel.

