

Melden van uitkeringsfraude: Onderzoek naar de invloed van gedragsdeterminanten

Author: Marrit Kamphorst
University of Twente
P.O. Box 217, 7500AE Enschede
The Netherlands
marritkamphorst@student.utwente.nl

Abstract

Dit onderzoek is gericht op de invloed van gedragsdeterminanten op de keuze van studenten om al dan niet melding te maken van uitkeringsfraude. Het uiteindelijke doel waarvoor dit onderzoek dient is het inzichtelijk maken van de meldingsbereidheid van burgers ten opzichte van uitkeringsfraude. Om dit te bereiken is aan de hand van de 'theory of planned behaviour' een vragenlijst ontwikkeld die concepten als attitude, subjectieve norm, waargenomen zelfeffectiviteit en intentie meet. Daarnaast zijn enkele aanvullende concepten toegevoegd: frequentie van de fraude, omvang van de fraude en afstand tot de dader met betrekking tot het concept intentie en de reputatie van het UWV met betrekking tot de relatie tussen intentie en gedrag. De resultaten van de vragenlijst zijn gecombineerd met literatuur uit het marketing vakgebied, betreffende het veranderen van attitudes, op basis waarvan uiteindelijk enkele praktische aanbevelingen worden geboden aan het UWV. De meest concrete aanbeveling die kan worden gemaakt op basis van het onderzoek is het plaatsen van een algemeen overzicht op de website van het UWV, waaruit de resultaten die behaald zijn op basis van de meldingen van burgers kunnen worden afgeleid.

Supervisors

Dhr. G. Bruinsma (Universiteit Twente)
Dhr. T. Mol (Universiteit Twente)
Dhr. H. Aukes (UWV)
Mevr. L. Mol (UWV)

Keywords

Uitkeringsfraude, Gedragsdeterminanten, 'Theory of Planned Behaviour', Intentie, Gedrag, 'Corporate reputation'.

Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. To copy otherwise, or republish, to post on servers or to redistribute to lists, requires prior specific permission and/or a fee.

3rd IBA Bachelor Thesis Conference, July 3rd, 2014, Enschede, The Netherlands.

Copyright 2014, University of Twente, Faculty of Management and Governance.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Uit onderzoek van Dean en Melrose (1997) blijkt dat de belangrijkste reden om uitkeringsfraude te plegen ligt in de economische noodzaak. Het leven van een uitkering is niet altijd gemakkelijk en wanneer mensen moeite hebben om rond te komen, ontstaat een noodzaak om op zoek te gaan naar andere manieren om het inkomen aan te vullen. Één van deze manieren is vanzelfsprekend het frauderen met een uitkering. Dit maakt het zeer aannemelijk dat in deze tijd van economische crisis, waarin de werkloosheid toeneemt en dus steeds meer mensen afhankelijk worden van een uitkering, de omvang van uitkeringsfraude in Nederland toeneemt. Om de problematiek rondom uitkeringsfraude in de hand te houden, is het van belang dat de overheid gericht beleid voert. Dit vormt echter een probleem, doordat een groot deel van de gepleegde uitkeringsfraude niet te achterhalen is door middel van uitwisseling en koppeling van gegevens van verschillende instanties, zoals gemeenten, de belastingdienst en het UWV. Om deze fraudegevallen aan het licht te brengen, zijn dus meldingen van burgers nodig. Hieruit ontstaat de behoefte om het beleid van de overheid met betrekking tot de aanpak van uitkeringsfraude, voor een groot deel te richten op het vergroten van de meldingsbereidheid van burgers.

1.2 Probleemanalyse

Het UWV heeft in 2013 een uitkering verstrekt aan circa 1,4 miljoen Nederlandse burgers. In totaal is er 21,4 miljard euro uitbetaald aan uitkeringen (UWV, 2013). Deze uitkeringen vallen onder de uitgebreide sociale voorzieningen in Nederland. Door deze uitgebreide sociale voorzieningen wordt gezorgd voor mensen die door uiteenlopende redenen niet in staat zijn om zelf voor inkomen te zorgen. Helaas zijn er aan de andere kant ook mensen die misbruik maken van hun uitkering. Er kunnen verschillende vormen van uitkeringsfraude worden onderscheiden, waarvan een deel wel ('witte fraude') en een deel niet ('zwarte fraude') te achterhalen is door middel van uitwisseling en koppeling van gegevens van verschillende instanties, zoals gemeenten, de belastingdienst en het UWV. Omdat zogenaamde 'zwarte fraude' dus niet te achterhalen is door middel van uitwisseling en koppeling van verschillende gegevens, is het UWV voor de aanpak van deze uitkeringsfraude afhankelijk van de meldingen van burgers. Pas wanneer een burger melding maakt van uitkeringsfraude en deze melding voldoende informatie bevat, is het UWV in staat om een gericht onderzoek te starten en (waar mogelijk) sancties op te leggen.

In 2013 zijn er in totaal 12828 meldingen van burgers over uitkeringsfraude terecht gekomen bij het Centraal Meldpunt Fraude (CMF) van het UWV, waarvan er 10083 konden worden uitgezet naar de betreffende districtskantoren en in deze gevallen kon dus ook daadwerkelijk een onderzoek worden gestart (UWV, 2013). In vergelijking met 2011 toen er 5750 meldingen binnenkwamen bij het CMF, waarvan er slechts 2927 konden worden uitgezet naar de betreffende districtskantoren, is dit al een grote vooruitgang (UWV, 2011). Echter, het UWV heeft het vermoeden dat de schaal waarop uitkeringsfraude wordt gepleegd in Nederland veel groter is dan de meldingen die jaarlijks binnenkomen. Om dit te kunnen aanpakken is het dus noodzakelijk dat het aantal meldingen van burgers de aankomende jaren blijft toenemen. Uit de issuemonitor Fraudebestrijding van 2012 is gebleken dat 37% van de ondervraagden iemand kent die misbruik maakt of heeft gemaakt van een uitkering. Van deze mensen zegt 56% hier

helemaal niks mee te doen en 29% zegt alleen de bewuste persoon erop aan te spreken. Hiertegenover staat het feit dat de grote meerderheid (>95%) het plegen van uitkeringsfraude zeer onacceptabel vindt en van mening is dat de aanpak van uitkeringsfraude bovenaan het prioriteitenlijstje van de overheid zou moeten staan (Verhue, Koenen, & van Kalmthout, 2012).

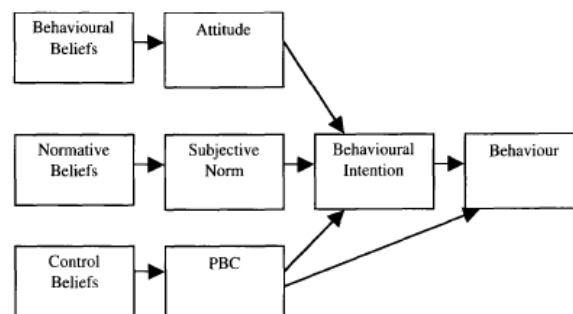
Uit cijfers en trends van het UWV blijkt dat onder de verslechterde economische omstandigheden in Nederland, steeds vaker gebruikt wordt gemaakt van de sociale voorzieningen. Het aantal uitkeringen is toegenomen van 2,12 miljoen in 2012 tot al 2,25 miljoen in 2014 (UWV, 2014). Het algemene risico op uitkeringsfraude neemt hierdoor toe en tegelijkertijd blijkt uit de meldingsdossiers dat het gevoel van onrecht onder burgers met betrekking tot uitkeringsfraude toeneemt. Deze combinatie vraagt om zeer strenge handhaving rondom de sociale zekerheid, om de problematiek in te perken. Vanzelfsprekend hanteert het UWV een streng beleid met betrekking tot de aanpak van uitkeringsfraude. Dat wil zeggen, plegers van uitkeringsfraude worden hard aangepakt door middel van relatief zware (financiële) sancties. Echter, om deze sancties te kunnen opleggen, moet de fraude wel eerst aan het licht komen. Zoals al eerder besproken, levert dit vooral bij 'zwarte fraude' veel problemen op en is de hulp van de Nederlandse burgers hierbij hard nodig. Ook is al eerder besproken dat een groot deel van deze burgers op dit moment niet bereid zijn om melding te maken van uitkeringsfraude. Dat hier in de toekomst gericht op moet worden ingespeeld is duidelijk, maar daarvoor moet eerst inzicht worden verkregen in de redenen van mensen om al dan niet melding te maken van uitkeringsfraude. De probleemstelling die hieruit kan worden afgeleid en die centraal staat in dit onderzoek, luidt als volgt: *"De omstandigheden vragen om een zeer strakke handhaving van de sociale voorzieningen in Nederland, zodat de problematiek rondom uitkeringsfraude kan worden beperkt. Vooral bij de aanpak van 'zwarte fraude' is het UWV in grote mate afhankelijk van de meldingen van burgers. Echter, op dit moment geeft een groot deel van de Nederlandse burgers aan niet bereid te zijn om melding te maken van uitkeringsfraude. Er moet dus inzicht worden verkregen in de gedragsdeterminanten van burgers die de keuze om al dan niet melding te maken van uitkeringsfraude beïnvloeden, zodat hier in de toekomst gericht op kan worden ingespeeld."*

1.3 Theoretisch kader

Uit de probleemanalyse blijkt dat het verkrijgen van inzicht in de gedragsdeterminanten vereist is om in de toekomst gericht in te kunnen spelen op het vergroten van de meldingsbereidheid. Onder gedragsdeterminanten worden de factoren die bijdragen aan het tot stand komen of het in stand blijven van het doelgedrag verstaan. Het doelgedrag dat centraal staat in dit onderzoek is het melden van uitkeringsfraude. De gedragsdeterminanten van dit gedrag zijn zeer moeilijk direct te meten, simpelweg omdat veel mensen niemand kennen die uitkeringsfraude pleegt en zich dus niet in de situatie bevinden om het doelgedrag uit te voeren.

De 'theory of planned behaviour' (TPB) van Ajzen voorziet in een framework om bepaald gedrag zo nauwkeurig mogelijk te voorspellen, aan de hand van de intentie om het gedrag te vertonen. Ook al is de relatie tussen intentie en gedrag niet geheel zuiver, gesteld wordt dat de intentie de dichtstbijzijnde maatstaf is om het daadwerkelijke gedrag te meten (Francis, et al., 2004). Dit maakt de 'theory of planned behaviour' zeer geschikt in situaties waarin geen directe maatstaf voor het daadwerkelijke gedrag voor handen is, dus staat de 'theory of planned behaviour' centraal in dit onderzoek. Volgens Ajzen en

Fishbein (in Beck & Ajzen, 1991) is het theoretisch kader waarin de TPB voorziet in principe geschikt voor het toevoegen van aanvullende concepten die in een specifiek geval ook voorspellend kunnen zijn aan gedrag. Om die reden zijn nog enkele aanvullende concepten toegevoegd om een compleet beeld te vormen. Met betrekking tot het concept intentie zijn enkele fraudekenmerken toegevoegd, omdat de verwachting is dat deze de intentie zullen beïnvloeden. De reputatie van het UWV is toegevoegd, omdat de verwachting is dat deze de relatie tussen intentie en gedrag beïnvloedt.



Afbeelding 1: TPB-model (Armitage & Christian, 2003)

1.3.1 'Theory of planned behaviour'

De 'theory of planned behaviour' is gebaseerd op het idee dat sociaal gedrag niet vanzelf tot stand komt, maar dat het volgt op een redelijke en consistente afweging van beschikbare informatie met betrekking tot het gedrag. De intentie om bepaald gedrag te vertonen wordt gezien als directe voorloper van het daadwerkelijke gedrag. De 'Theory of Planned Behaviour' geeft drie duidelijke aspecten die de intentie beïnvloeden, namelijk: attitude, subjectieve norm (sociale norm) en de perceptie op de controle over het gedrag (waargenomen zelfeffectiviteit). Deze drie aspecten hebben een positieve relatie met de intentie en de intentie heeft op zijn beurt een positieve relatie met het daadwerkelijke gedrag (Ajzen, 2011). Met het oog op het doel van dit onderzoek, het verkrijgen van inzicht in de gedragsdeterminanten, is ervoor gekozen om het TPB-model in zijn oorspronkelijke vorm te gebruiken (zie afbeelding 1). Dit model geeft schematisch weer dat de attitude ten opzichte van het gedrag gevormd wordt door verschillende 'behavioural beliefs': verwachtingen over de consequenties van het gedrag. Deze verwachte consequenties kunnen vanzelfsprekend positief en negatief zijn en volgens algemene sociale regels wordt aangenomen dat positieve consequenties leiden tot een positieve attitude en andersom (Francis, et al., 2004, p. 9). De subjectieve/sociale norm wordt gevormd door bestaande 'normative beliefs': opvattingen van andere mensen, die belangrijk zijn voor de persoon in kwestie, over het doelgedrag (Francis, et al., 2004, p. 9). Omdat specifiek genoemd wordt dat het de mening betreft van mensen die in enige zin belangrijk zijn voor de desbetreffende persoon, wordt aangenomen dat de motivatie om aan deze 'normative beliefs' te voldoen vanzelfsprekend is. Het derde en laatste aspect dat invloed heeft op de intentie, waargenomen controle over het gedrag/zelfeffectiviteit, wordt gevormd door 'control beliefs': percepties op de mate waarin iemand de controle heeft over een bepaald gedrag. Het kan hierbij gaan om zowel situationele als interne factoren die bijdragen aan het gevoel van controle (Francis, et al., 2004, p. 9). De focus in dit onderzoek ligt op situationele factoren, namelijk de manieren waarop melding gemaakt kan worden van uitkeringsfraude. Aangenomen wordt dat wanneer men het gevoel heeft controle te hebben over de verschillende manieren waarop uitkeringsfraude gemeld kan worden, dit een positieve invloed heeft op de intentie en andersom. Ook geeft het model weer dat er een relatie bestaat tussen de waargenomen controle over het gedrag (PBC = perceived behavioural control) en het gedrag. Echter, in een versie van Ajzen (2011) is te zien dat hier eigenlijk nog een schakel tussenhoort, namelijk de daadwerkelijke controle/zelfeffectiviteit. Omdat het in dit onderzoek niet mogelijk is om het daadwerkelijke gedrag te meten, zal deze relatie geen rol spelen.

1.3.2 Kenmerken van de fraude

Om het concept intentie wat specifiekier te laten aansluiten op het doel van dit onderzoek, is ervoor gekozen om enkele aanvullende concepten toe te voegen. Uit onderzoek van Verhulst, Koenen, & van Kalmthout (2012) is gebleken dat bijna 60% van de mensen die iemand kent die fraudeert of heeft gefraudeerd hiermee niks heeft gedaan. Redenen die hiervoor worden gegeven zijn de angst voor een conflict, het gevoel dat het ongepast is om iemand hierop aan te spreken en dat men wel begrip kan opbrengen voor de fraudeur. Hieruit is de verwachting afgeleid dat afstand tot de dader, frequentie van de fraude en omvang van de fraude grote invloed hebben op de intentie. Een grotere afstand tot de dader zal bijvoorbeeld de angst voor een conflict kunnen laten afnemen, waar een hogere frequentie en een grotere omvang van de fraude ervoor kunnen zorgen dat het begrip voor de fraudeur afneemt alsmede het gevoel dat het ongepast is om de desbetreffende persoon erover aan te spreken. Om deze reden worden bovenstaande concepten toegevoegd aan het conceptueel model.

1.3.3 'Corporate reputation'

De 'theory of planned behaviour' houdt geen rekening met de werking van eventuele modererende variabelen op de relatie tussen de intentie en het daadwerkelijke gedrag, ondanks de aanname dat er geen geheel zuivere relatie bestaat tussen beide. Het UWV heeft de afgelopen tijd veel negatieve publiciteit over zich heen gekregen. Een duidelijk voorbeeld hiervan is het zwartboek over de dagelijkse (wan-)praktijken bij het UWV, samengesteld door regionale krant de Stentor (Korse, 2014). Ook in de landelijke media wordt het UWV niet gespaard. Een voorbeeld hiervan is een artikel van NU.nl, waarin wordt geschreven over het dwarsbomen van vrijwilligerswerk door het UWV (NU.nl, 2014). Aangewakkerd door deze negatieve publiciteit is het idee ontstaan dat de algemene reputatie van het UWV een rol zou kunnen spelen bij het omzetten van de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude in het daadwerkelijk handelen. Daarom worden inzichten uit de 'public relations (PR)' literatuur toegevoegd aan de inzichten uit de 'theory of planned behaviour'. Door Hayward wordt 'public relations' gedefinieerd als: "Those efforts used by management to identify and close any gap between how the organisation is seen by its key publics and how it would like to be seen." (in Blythe, 2009, p. 514). 'Corporate reputation' wordt door Fombrun en Rindova gedefinieerd als: "The aggregate perceptions of outsiders about the salient characteristics of firms." (in Blythe, 2009, p. 520). Uit deze definities kan worden afgeleid dat 'public Relations' gaat om het managen van de juiste reputatie. Omdat het doel van dit onderzoek het verkrijgen van inzicht betreft, ligt de focus op de aspecten die de reputatie van het UWV beïnvloeden. In het boek 'Principles and practice of marketing' worden vier

kennisbronnen onderscheiden die over het algemeen van invloed zijn op de ‘corporate reputation’, namelijk: directe ervaring met de organisatie, ervaringen met de organisatie van mensen uit de directe omgeving (van horen zeggen), zogenaamde ‘third-party’ bronnen (bijvoorbeeld media en gepubliceerd onderzoek) en informatie die door de organisatie zelf is gegenereerd (bijvoorbeeld jaarverslagen en advertenties). Daarbij wordt gesteld dat de invloed van bronnen die dicht bij jezelf liggen, zoals eigen ervaring en ervaring van mensen om je heen, groter is dan de invloed van bronnen die verder van je afstaan, zoals ‘third-party’ bronnen en informatie gegenereerd door de organisatie (Blythe, 2009). Verondersteld wordt dat alle bovengenoemde bronnen een positieve relatie hebben met de reputatie en dat de reputatie op zijn beurt als modererende variabele fungeert op de relatie tussen de intentie en het daadwerkelijke gedrag. De verwachting is dat wanneer iemand positief is over de reputatie van het UWV, dit een positieve bijdrage zal leveren aan het omzetten van de intentie in het daadwerkelijk melden van uitkeringsfraude en andersom.

1.4 Conceptueel model

Op basis van het hierboven beschreven theoretisch kader voor dit onderzoek, is een conceptueel model opgesteld die alle concepten die van belang zijn voor het onderzoek en de onderlinge relaties schematisch weergeeft (zie afbeelding 2). Bij het analyseren van de resultaten zullen al deze concepten en relaties worden beschreven.

1.5 Onderzoeksvragen

Op basis van het theoretisch kader en het daaruit afgeleide conceptueel model is de volgende onderzoeksvraag afgeleid: *“Welke gedragsdeterminanten van studenten hangen samen met het al dan niet melden van uitkeringsfraude?”*

Om tot een duidelijk en overzichtelijk antwoord van de onderzoeksvraag te kunnen komen, zijn op basis van de verschillende concepten die centraal staan in dit onderzoek, een zestal deelvragen opgesteld:

1. *“Wat is de attitude die studenten hebben ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude?” (attitude)*
2. *“Wat zijn de meningen en gedragingen van mensen in de directe omgeving van studenten met betrekking tot het melden van uitkeringsfraude?” (subjectieve norm)*
3. *“In welke mate hebben studenten het gevoel dat zij controle hebben over het melden van uitkeringsfraude?” (waargenomen zelfeffectiviteit)*
4. *“Hoe hangen afstand tot de dader, frequentie en omvang van de fraude samen met de intentie van studenten om melding te*

maken van uitkeringsfraude?” (intentie)

5. *“Hoe hangen attitude, subjectieve norm en waargenomen zelfeffectiviteit samen met de intentie van studenten om melding te maken van uitkeringsfraude?” (intentie)*

6. *“Wat is de perceptie van studenten op de invloed die de reputatie van het UWV heeft op de relatie tussen intentie en gedrag?” (‘corporate reputation’)*

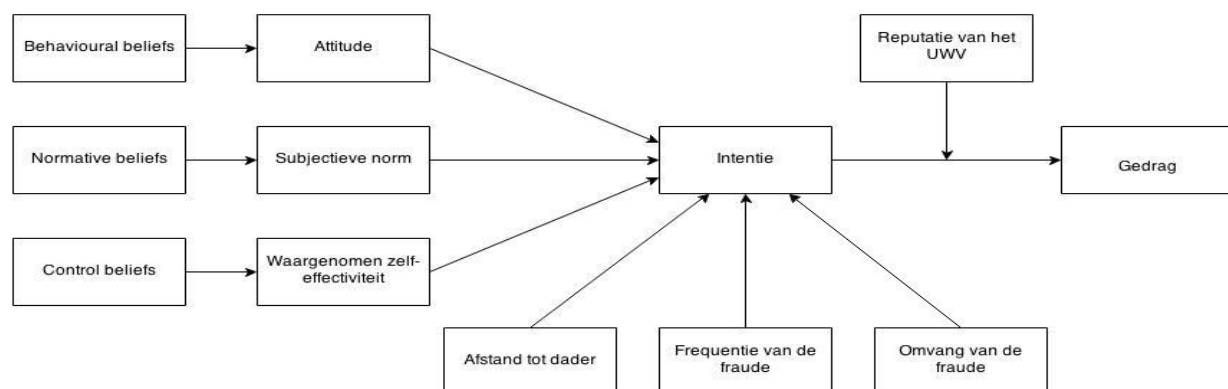
2. METHODE VAN ONDERZOEK

2.1 Deelnemers

Om een eenduidige, afgebakende onderzoeksgroep te creëren, is gekozen voor studenten als onderzoekspopulatie. De vragenlijst is naar schatting verspreid onder 180 eerste-, tweede- en derdejaars Bedrijfskunde studenten aan de Universiteit van Twente. Uiteindelijk is de vragenlijst ingevuld door 82 respondenten. De leeftijden van de respondenten variëren tussen de 18 en 27 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 21,4 jaar. Onder de respondenten zijn 49 (59,8%) mannen en 33 (40,2%) vrouwen.

2.2 Materiaal

De opbouw van de vragenlijst is gebaseerd op het conceptueel model. Omdat de ‘theory of planned behaviour’ centraal staat in het conceptueel model, is de structuur van de vragenlijst in hoofdlijnen gebaseerd op gestandaardiseerde vragenlijsten die voor deze theorie zijn ontworpen (Francis, et al., 2004; Ajzen, 2011). Hiervoor is gekozen, omdat op deze manier de koppeling met de literatuur zo zuiver mogelijk gehouden kan worden. Daarnaast zijn er nog enkele vragen toegevoegd aan de vragenlijst, om de toevoeging van de reputatie van het UWV aan het conceptueel model, als modererende variabele, te kunnen meten. Ook deze vragen zijn voor zover mogelijk rechtstreeks afgeleid van de literatuur, om de koppeling zuiver te houden. De specifieke invulling van de TPB-concepten in de vragenlijst is gebaseerd op veelvoorkomende zaken in de meldingsdossiers. Voor de vraag met betrekking tot de reputatie van het UWV is gekozen voor een specifieke invulling op basis van de kerntaken van het UWV, om een algemeen beeld te creëren. Op de vragen over de persoonlijke achtergrond na, kennen alle vragen een vijf-punt schaalverdeling (waarbij één staat voor helemaal mee oneens, zeer laag of zeer slecht en vijf voor helemaal mee eens, zeer hoog of zeer goed). Dit gaat in tegen de aanbeveling van Fishbein en Ajzen om, in ieder geval voor de concepten van de ‘theory of planned behaviour’ een zeven-punt schaal te gebruiken (Fishbein & Ajzen, 2010, pp. 449-450). De reden dat toch is gekozen voor een vijf-punt schaalverdeling, is de verwachting dat mensen weinig extra verschil kunnen aangeven naarmate de schaal breder wordt en



Afbeelding 2: Conceptueel model.

dat een minder brede schaal daarom duidelijker is.

2.2.1 Attitude

De attitude van studenten tegenover het melden van uitkeringsfraude is gemeten door middel van een aantal stellingen, elk een andere 'behavioural belief' omvattend. In de 'theory of planned behaviour' worden 'behavioural beliefs' omschreven als verwachte consequenties van het gedrag. Uit de meldingsdossiers komen meerdere verwachte consequenties van het melden van uitkeringsfraude naar voren, waarvan er zeven zeer regelmatig worden genoemd. Iedere stelling omvat één van de zeven 'behavioural beliefs'. De stellingen omvatten vier positieve en drie negatieve verwachte consequenties. Een voorbeeld van een stelling over een positieve verwachte consequentie is: "Het melden van uitkeringsfraude draagt bij aan de bestrijding van onrecht in Nederland." Een voorbeeld van een stelling over een positieve verwachte consequentie is: "Als ik melding maak van uitkeringsfraude, is de kans groot dat het leidt tot een conflict met de desbetreffende persoon."

Om de betrouwbaarheid van de resultaten met betrekking tot het concept attitude te testen, is de Cronbachs alfa berekend. Deze meting geeft de mate van consistentie tussen bepaalde items, die hetzelfde concept meten, weer. Een Cronbachs alfa van 0,6 of hoger wordt als vuistregel gebruikt voor voldoende consistentie tussen de verschillende items die hetzelfde concept meten (Field, 2005). De stellingen die zijn gebruikt om het concept attitude te meten zijn voldoende consistent (Cronbachs $\alpha = 0,614$), dus kan worden gesteld dat de resultaten met betrekking tot het concept attitude betrouwbaar zijn.

2.2.2 Subjectieve norm

De subjectieve norm wordt gemeten door voor vijf groepen uit de directe omgeving na te gaan welke ideeën er heersen over het melden van uitkeringsfraude. Hiervoor zijn, met het oog op het creëren van een compleet beeld, twee stellingen gebruikt. De eerste stelling luidt: "Zij zijn van mening dat ik melding zou moeten maken van uitkeringsfraude." De tweede stelling luidt: "Zij zullen zeker melding maken van uitkeringsfraude."

De 10 items die zijn gebruikt voor het toetsen van je subjectieve norm, zijn zeer consistent (Cronbachs $\alpha = 0,893$) en dus betrouwbaar.

2.2.3 Waargenomen zelfeffectiviteit

Om de waargenomen zelfeffectiviteit met betrekking tot het melden van uitkeringsfraude te meten, wordt gekeken naar de verschillende mogelijkheden voor het melden van uitkeringsfraude die het UWV biedt. Voor alle drie de mogelijkheden is getest of men het gevoel heeft de procedure succesvol en grondig te kunnen doorlopen, door middel van de stelling: "Ik heb er vertrouwen in dat ik de procedure succesvol en grondig kan doorlopen."

Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat de drie gebruikte items voor dit concept voldoende betrouwbare resultaten opleveren (Cronbachs $\alpha = 0,775$).

2.2.4 Intentie

In de vragenlijst zijn enkele situaties geschetst om de invloed van de afstand tot de dader, de frequentie van de fraude en de omvang van de fraude op de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude te meten. De variatie in de situaties zit in de verschillende afstanden tot de dader (binnen directe

woon omgeving, familie- of vriendenkring, kennissenkring of vage kennissenkring), de frequentie van de fraude (eenmalig of regelmatig) en de omvang van de fraude (klein bedrag of groot bedrag). Voor elke situatie moet worden aangegeven of de intentie om melding te maken van de fraude hoog of laag zou zijn. Een voorbeeld van een situatie is: "U merkt dat iemand uit uw directe woon omgeving eenmalig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering)."

De geschetste situaties scoren zeer hoog op betrouwbaarheid (Cronbachs $\alpha = 0,940$), waaruit kan worden afgeleid dat het een geschikte manier is om het concept intentie op een directe wijze te kunnen meten.

2.2.5 Reputatie van het UWV

Om de perceptie van de deelnemers aan het onderzoek ten opzichte van de reputatie van het UWV te meten, wordt gebruik gemaakt van de vier kerntaken van het UWV. De vraag, behorende bij dit concept luidt als volgt: "Wat is uw oordeel over de manier waarop het UWV bovenstaande kerntaken uitvoert?"

Deze vier items scoren relatief laag op de betrouwbaarheidsanalyse (Cronbachs $\alpha = 0,574$), wat te verklaren is door het feit dat het gaat om uiteenlopende kerntaken van het UWV, die vanzelfsprekend zeer verschillend beoordeeld kunnen worden. Hierdoor kan het lijken dat de items niet consistent zijn en niet hetzelfde concept meten.

Om de invloed van een eventuele positieve of negatieve reputatie van het UWV op de relatie tussen intentie en gedrag te kunnen meten, is het vereist om het daadwerkelijke gedrag te kunnen meten. In dit onderzoek is dat helaas niet mogelijk, dus is ervoor gekozen de respondenten te vragen naar hun perceptie op de invloed die een eventuele positieve of negatieve reputatie van het UWV heeft op de relatie tussen intentie en gedrag. Hiervoor zijn twee stellingen gebruikt, één met betrekking tot een positieve reputatie en één met betrekking tot een negatieve reputatie. Ook deze items scoren laag op de betrouwbaarheidsanalyse (Cronbachs $\alpha = 0,466$), wat erop wijst dat de resultaten onvoldoende betrouwbaar kunnen zijn. Echter, een mogelijke verklaring is dat tegenstrijdige beoordelingen van beide stellingen ontstaan, doordat de perceptie op de invloed van een positieve reputatie veel sterker is dan die van een negatieve reputatie of andersom.

2.3 Procedure

De vragenlijst is verspreid onder, naar schatting, 180 Bedrijfskunde studenten aan de Universiteit van Twente. Ongeveer 130 vragenlijsten zijn via de mail verstuurd aan studenten uit alle jaarlagen, terwijl de resterende 50 vragenlijsten zijn uitgedeeld aan en ingevuld door tweedejaars studenten tijdens de pauze van een college van het vak Methodology and Research Design. Van de vragenlijsten die via de mail zijn verstuurd, zijn er 55 ingevuld en retour gestuurd. Van de vragenlijsten die tijdens de pauze van een college zijn verspreid, zijn er 27 ingevuld. Dat deze vragenlijsten niet allemaal zijn ingevuld, is te verklaren door het feit dat de vragenlijst alleen gericht is aan studenten met een Nederlandse afkomst en dus niet is ingevuld door de aanwezige buitenlandse studenten. Één van de ingevulde vragenlijsten wordt beschouwd als onbetrouwbaar, omdat bij alle items is gekozen voor het antwoord 'weet ik niet'. Deze vragenlijst zal niet worden meegenomen in de analyse, waardoor de resultaten uiteindelijk gebaseerd zullen zijn op 81 ingevulde vragenlijsten.

3. RESULTATEN

3.1 Attitude

Er zijn zeven stellingen gebruikt om de attitude met betrekking tot het melden van uitkeringsfraude te meten, waarvan er vier gaan over positieve en drie over negatieve 'behavioural beliefs'. In de vragenlijst is de respondenten gevraagd om op een schaal van één tot vijf aan te geven in hoeverre ze verwachten dat een bepaalde consequentie zal optreden. Om een accuraat resultaat te krijgen, is een hercodering gebruikt voor de waarden van de negatieve 'behavioural beliefs'. De reden hiervoor is dat aangenomen wordt dat een score van 1 op een negatieve 'behavioural belief' een positieve invloed zal hebben op de attitude, terwijl een score van 5 juist een negatieve invloed zal hebben. In dit onderzoek wordt geen verder onderscheid gemaakt tussen de invloed van de verschillende 'behavioural beliefs' op de attitude van studenten, wat maakt dat het berekenen van de gemiddelde score van een respondent op de zeven items, die zijn gebruikt om de attitude te meten, voldoende is. Vervolgens is over de gemiddelde score per respondent beschrijvende statistiek toegepast, waarbij een score van 1 een zeer negatieve attitude betekent en een score van 5 juist een zeer positieve attitude (zie tabel 1). Het algemene gemiddelde is een score van 3,2943, wat aangeeft dat de gemiddelde attitude van studenten ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude niet negatief, maar ook niet positief is.

Door middel van gepaarde t-toetsen is ten eerste nagegaan of er significante onderlinge verschillen bestaan tussen de positieve 'beliefs'. Hieruit blijkt dat de score die het bijdragen aan de bestrijding van onrecht krijgt, significant hoger ligt dan de scores die aan het serieus genomen worden van de melding ($t = 4,186$, $p = 0,000$), het iets goeds doen voor de samenleving ($t = 4,657$, $p = 0,000$) en het wijzen op een slechte/oneerlijke handhaving ($t = 2,809$, $p = 0,006$) worden gegeven door de respondenten. Vervolgens is gekeken naar de onderlinge verschillen bij de negatieve 'behavioural beliefs'. Hier steekt de angst voor een conflict er bovenuit. Uit de gepaarde t-toets blijkt namelijk dat de score die aan dit 'belief' wordt gegeven significant hoger ligt dan de score die wordt gegeven aan het zijn van een 'klikspaan' ($t = 3,764$, $p = 0,000$) en het niet waard zijn van de inspanningen ($t = 3,173$, $p = 0,002$).

3.2 Subjectieve norm

Om de subjectieve norm te meten, is de respondenten gevraagd naar hun perceptie op de attitude ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude, die heerst onder vijf groepen mensen uit hun directe omgeving. Ook hier wordt geen verder onderscheid gemaakt tussen de invloed van de mening van de verschillende groepen op de intentie van de studenten. Er zijn twee items gewijd aan het meten van de subjectieve norm; één over de mening van de mensen uit de verschillende groepen over het gewenste handelen van de respondent en één over hoe de mensen uit de verschillende groepen zelf zullen handelen als zij geconfronteerd worden met uitkeringsfraude. Ook voor de analyse van dit concept wordt beschrijvende statistiek voldoende geacht. Naast een algemeen gemiddelde is onderscheid gemaakt tussen de gemiddelde scores voor de verschillende groepen, zodat de onderlinge verschillen in kaart kunnen worden gebracht (zie tabel 2).

Tabel 1: Gemiddelde scores attitude per 'behavioural belief'.

'Behavioural belief'	Gemiddelde score
Als ik melding maak van uitkeringsfraude, is de kans groot dat er daadwerkelijk iets met de melding wordt gedaan/dat de melding serieus wordt genomen.	3,4928
Als ik melding maak van uitkeringsfraude, heb ik het gevoel dat ik iets goeds doe voor de samenleving.	3,5067
Het melden van uitkeringsfraude draagt bij aan de bestrijding van onrecht in Nederland.	3,9875
Het melden van uitkeringsfraude is een manier om het UWV te wijzen op slechte/oneerlijke handhaving.	3,6076
Als ik melding maak van uitkeringsfraude, is de kans groot dat het leidt tot een conflict met de desbetreffende persoon. (zonder hercodering)	3,625
Als ik melding maak van uitkeringsfraude, bemoei ik mij met zaken die mij niks aangaan/ben ik een "klikspaan". (zonder hercodering)	2,9873
Het melden van uitkeringsfraude is mijn inspanningen niet waard. (zonder hercodering)	3,0519
Algemeen (op basis van hercodering negatieve 'beliefs')	3,2943

Hierbij geldt dat een score van 1 betekent dat de meningen en gedragingen van de verschillende groepen wijzen op een negatieve attitude ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude, waar een score van 5 wijst op een positieve attitude. De algemene gemiddelde score (2,9398) wijst op een redelijk neutrale subjectieve norm ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude. Wat opvalt is dat bij alle groepen meer bevestigend geantwoord wordt op de vraag of de mensen in een bepaalde groep van mening zijn dat de respondent melding zou moeten maken van uitkeringsfraude dan op de vraag of de mensen in bepaalde groep zelf melding zouden maken van uitkeringsfraude (familie: $t = 5,100$, $p = 0,000$; vrienden: $t = 4,265$, $p = 0,000$; kennissen: $t = 2,870$, $p = 0,006$; collega's: $t = 3,901$, $p = 0,000$; vage kennissen: $t = 1,417$, $p = 0,162$). Alleen voor de vage kennissenkring geldt dat het verschil tussen de mening over het gedrag van de respondent en het eigen gedrag niet significant is. De scores voor de meningen over het gedrag van de respondenten liggen steeds om en nabij 3, wat inhoudt dat de perceptie is dat alle groepen een redelijke neutrale mening hebben over het gedrag van de respondenten. De scores voor het eigen gedrag van de groepen liggen steeds lager dan 3; de perceptie van studenten is dat alle groepen zelf niet zo snel melding zullen maken van uitkeringsfraude.

Tabel 2: Gemiddelde scores subjectieve norm per groep.

Groep	Gemiddelde score	
Familie	Mening over gedrag respondent	3,5063
	Eigen gedrag	2,9375
	Algemeen	3,2125
Vrienden	Mening over gedrag respondent	3,0405
	Eigen gedrag	2,5325
	Algemeen	2,7597
Kennissen	Mening over gedrag respondent	2,9583
	Eigen gedrag	2,7206
	Algemeen	2,86
Collega's	Mening over gedrag respondent	2,2537
	Eigen gedrag	2,8551
	Algemeen	3,0429
Buurtgenoten	Mening over gedrag respondent	2,9552
	Eigen gedrag	2,6716
	Algemeen	2,8542

3.3 Waargenomen zelfeffectiviteit

De waargenomen zelfeffectiviteit wordt gemeten aan de hand van de drie mogelijkheden die het UWV biedt om melding te maken van uitkeringsfraude. Er wordt geen verder onderscheid gemaakt tussen de invloed van de verschillende manieren op de waargenomen zelfeffectiviteit. De reden hiervoor is dat de mogelijkheid met de hoogste gemiddelde score naar alle waarschijnlijkheid ook direct de grootste invloed heeft op de waargenomen zelfeffectiviteit, omdat het succesvol en grondig kunnen doorlopen van de bijbehorende procedure al voldoende is voor het succesvol uitvoeren van het gedrag. Wel wordt ook hier gekeken naar de verschillen tussen de gemiddelde scores van de verschillende mogelijkheden (zie tabel 3). Hierbij geldt dat een gemiddelde score van 1 een zeer lage waargenomen zelfeffectiviteit betekent, waar een score van 5 een zeer hoge waargenomen zelfeffectiviteit betekent. De gemiddelde scores van de drie mogelijkheden zitten allemaal aan de positieve kant van de schaalverdeling, maar vooral het invullen van het webformulier en het bellen naar het Centraal Meldpunt Fraude scoren hoog. Aan de hand van een gepaarde t-test kan worden bepaald dat de score die aan het schrijven van een brief naar het Centraal Meldpunt Fraude wordt gegeven door de respondenten significant lager ligt dan de scores die worden gegeven aan zowel het invullen van het webformulier ($t = -5,122$, $p = 0,000$) als het bellen naar het Centraal Meldpunt Fraude ($t = 5,878$, $p = 0,000$). Hoewel over het schrijven van een brief naar het Centraal Meldpunt Fraude dus nog enige twijfel bestaat, zijn studenten over het algemeen van mening dat zij goed in staat zijn om de procedures rondom het invullen van het webformulier en het bellen naar het CMF succesvol en grondig te doorlopen.

Tabel 3: Gemiddelde scores waargenomen zelfeffectiviteit per mogelijkheid.

Mogelijkheid	Gemiddelde score
Brief schrijven naar het Centraal Meldpunt Fraude (CMF)	3,443
Webformulier invullen	3,9873
Bellen naar het Centraal Meldpunt Fraude (CMF)	4,0633
Algemeen	3,8312

3.4 Intentie

Uit het conceptueel model is naar voren gekomen dat er zes concepten moeten worden getoetst om de intentie te kunnen bepalen. De relatie tussen de oorspronkelijke concepten uit de 'theory of planned behaviour' en de intentie komt in hoofdstuk 3.5 aan bod. Naast deze oorspronkelijke concepten zijn er nog drie aanvullende concepten, afstand tot de dader, frequentie van de fraude en omvang van de fraude, toegevoegd, waarvan wordt verwacht dat deze de intentie zullen beïnvloeden. Deze concepten zijn direct getest door 16 variaties te maken door middel van geschetste situaties. Voor elke variatie is de score per respondent berekend en hierover is vervolgens beschrijvende statistiek toegepast (zie tabel 4). Voor de gemiddelde scores geldt een zeer lage intentie bij een score van 1 en een zeer hoge intentie bij een score van 5. Het meest opvallend is dat de intentie over het algemeen zeer laag is. De hoogste gemiddelde score (3,0625) wordt gevonden bij iemand uit de directe woonomgeving die regelmatig fraudeert met een groot bedrag. Deze score geeft aan dat studenten in deze situatie gemiddeld genomen geen lage, maar ook geen hoge intentie hebben. Verder valt aan de gemiddelde scores af te lezen dat de intentie bij een hoge frequentie (regelmatig) hoger is dan bij een lage frequentie (eenmalig). Een gepaarde t-test laat namelijk zien dat er een significant verschil bestaat tussen de intentie bij een hoge frequentie en de intentie bij een laag bedrag ($t = 9,269$, $p = 0,000$). Ook is de intentie significant hoger als het gaat om een groot bedrag in vergelijking met een klein bedrag ($t = 10,524$, $p = 0,000$). Wat verder opvalt is, dat de intentie bij een kleine afstand tot de dader zeer laag is en steeds verder toeneemt naar mate de afstand tot de dader toeneemt. De enige uitzondering hierop is de situatie waarin regelmatig wordt gefraudeerd met een groot bedrag, daar neemt de intentie weer licht af bij de grootste afstand tot de dader (vage kennissenkring).

Tabel 4: Gemiddelde scores intentie per groep (afstand tot dader), frequentie van de fraude en omvang van de fraude.

Frequentie van de fraude >	Eenmalig		Regelmatig	
	Klein bedrag	Groot bedrag	Klein bedrag	Groot bedrag
Omvang van de fraude >				
Groep (afstand tot de dader) v				
Familie-/vriendenkring	1,2625	1,7625	1,5926	2,2125
Kennissenkring	1,4568	2,037	1,8395	2,5926
Directe woonomgeving (buurgenoten)	1,3827	2,2375	1,95	3,0625
Vage kennissenkring (via via)	1,6543	2,3086	1,9877	2,8642
Algemeen	1,444	2,0926	1,8457	2,6852

3.5 Intentie (II)

De relatie tussen de oorspronkelijke concepten uit de ‘theory of planned behaviour’ en de intentie komt niet direct aan bod in de vragenlijst en zal dus door middel van correlaties worden getoetst. Zoals beschreven in hoofdstuk 3.4 is getracht de intentie op directe wijze te meten voor 16 geschetste situaties. Vervolgens worden bivariate correlaties gebruikt om te toetsen of er daadwerkelijk een relatie bestaat tussen de oorspronkelijke TPB concepten – attitude, subjectieve norm en waargenomen zelfeffectiviteit – en de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude in de verschillende situaties (zie tabel 5). Om een duidelijk overzicht te geven van de resultaten, zullen per concept de gevonden correlaties kort worden beschreven. Hierbij geldt dat een significante positieve relatie tussen één van de concepten en de intentie, betekent dat als de waarde van het concept zal stijgen, de intentie ook zal toenemen en andersom. Als er bijvoorbeeld een significante positieve relatie bestaat tussen attitude en de intentie om melding te maken van eenmalig gepleegde fraude met een klein bedrag door iemand uit de familie- en vriendenkring, houdt dit in dat wanneer de attitude positiever zal worden, de intentie om melding te maken zal stijgen. Uiteraard geldt dan ook dat de intentie zal dalen, in het geval dat de attitude negatiever wordt. In de gevallen waarin geen significante correlatie wordt gevonden, kan worden gesteld dat er geen of nauwelijks samenhang bestaat tussen het des betreffende concept en de intentie.

3.5.1 Attitude

Uit de resultaten blijkt dat voor de situatie waarin eenmalig wordt gefraudeerd met een klein bedrag, er een positieve significante relatie bestaat tussen de attitude van een persoon ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude en de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude gepleegd door een buurtgenoot ($r = 0,336$, $p = 0,01$).

In de situatie waarin eenmalig wordt gefraudeerd met een groot bedrag, bestaat er over het algemeen een positieve significante relatie tussen attitude en de intentie om melding te maken van fraude ($r = 0,310$, $p = 0,01$). Er bestaat echter wel een verschil tussen de sterkte van de samenhang tussen de verschillende groepen. De samenhang is het sterkst voor de kennissenkring,

gevolgd door achtereenvolgens de familie- en vriendenkring, buurtgenoten en de vage kennissenkring.

Ook bij regelmatige fraude met een klein bedrag geldt voor alle groepen een positieve significante relatie tussen attitude en de intentie ($r = 0,296$, $p = 0,01$). De sterkte van de samenhang neemt in deze situatie af naar mate de afstand tot de dader groter wordt.

In de situatie waarin regelmatig wordt gefraudeerd met een groot bedrag, bestaat een algemene positieve significante relatie tussen de attitude ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude en de intentie om daadwerkelijk melding te maken van het specifieke geval ($r = 0,312$, $p = 0,01$). De enige uitzondering op deze relatie is de situatie waarin regelmatig met een groot bedrag wordt gefraudeerd door een buurtgenoot.

Wanneer wordt gekeken naar het algemene beeld met betrekking tot de attitude per groep, blijkt dat er voor de familie- en vriendenkring geen samenhang bestaat tussen attitude en intentie bij eenmalige fraude met een klein bedrag. Echter, bij eenmalige fraude met een groot bedrag, regelmatige fraude met een klein bedrag en regelmatige fraude met een groot bedrag bestaat er voor deze groep wel degelijk een samenhang tussen beide concepten. Deze samenhang is voor de familie- en vriendenkring het grootst bij regelmatige fraude met een groot bedrag en iets minder groot, maar bijna gelijk, bij eenmalige fraude met een groot bedrag en regelmatige fraude met een klein bedrag. Voor de kennissenkring geldt een soortgelijke situatie, alhoewel de samenhang bij deze groep het grootst is voor eenmalige fraude met een groot bedrag, gevolgd door regelmatige fraude met een klein bedrag en regelmatige fraude met een groot bedrag. Voor fraude gepleegd door buurtgenoten wordt een significante positieve samenhang gevonden voor eenmalige fraude met een klein bedrag, eenmalige fraude met een groot bedrag en regelmatige fraude met een klein bedrag. De samenhang is het sterkst in eerstgenoemde situatie en het zwakst in laatstgenoemde situatie. Voor de vage kennissenkring geldt weer een soortgelijke situatie als voor de familie- en vriendengroep en de kennissenkring. Hier is de samenhang echter het sterkst bij regelmatige fraude met een groot bedrag, gevolgd door eenmalige fraude met een groot bedrag en regelmatige fraude met een klein bedrag.

Tabel 5: Bivariate correlaties (Pearson) tussen intentie en attitude (att.), subjectieve norm (subj. norm) en waargenomen zelfeffectiviteit (waarg. ZE).

Frequentie van de fraude >	Eenmalig						Regelmatig					
	Klein bedrag			Groot bedrag			Klein bedrag			Groot bedrag		
Overige concepten	Att.	Subj. Norm	Waarg. ZE	Att.	Subj. Norm	Waarg. ZE	Att.	Subj. Norm	Waarg. ZE	Att.	Subj. Norm	Waarg. ZE
Groep (afstand tot de dader) √												
Familie-	0,181	0,256*	0,086	0,281*	0,213	0,126	0,284*	0,324*	0,016	0,365**	0,365**	0,091
Kennissenkring	0,213	0,265*	0,048	0,306**	0,312**	0,087	0,275*	0,247*	0,212	0,225*	0,353*	0,168
Directe woonomgeving (buurtgenoten)	0,336**	0,420**	0,1	0,269*	0,297**	0,184	0,235*	0,261*	0,310**	0,206	0,371**	0,236*
Vage kennissenkring (via via)	0,043	0,175	0,048	0,240*	0,279*	0,06	0,220*	0,304**	0,09	0,272*	0,300**	0,167
Algemeen	0,216	0,336**	0,07	0,310**	0,320**	0,121	0,296**	0,339**	0,182	0,312**	0,406**	0,192
* Correlatie is significant op het 0,05 level.												
** Correlatie is significant op het 0,01 level.												

3.5.2 Subjectieve norm

De uitkomsten laten zien dat voor eenmalige fraude met een klein bedrag een significante positieve relatie wordt gevonden tussen de subjectieve norm ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude en de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude, wanneer gepleegd door familie- en vrienden, kennissen en buurtgenoten. De samenhang is het sterkst bij fraude gepleegd door buurtgenoten, gevolgd door kennissen en familie- en vrienden. Bij eenmalige fraude met een klein bedrag, gepleegd door vage kennissen, is geen samenhang gevonden.

In de situatie waarin eenmalig fraude wordt gepleegd met een groot bedrag, wordt voor alle groepen een significante positieve samenhang gevonden tussen de subjectieve norm en de intentie, met uitzondering van fraude gepleegd door iemand uit de familie- en vriendenkring. Over het algemeen is in deze situatie sprake van een duidelijke samenhang ($r = 0,320$, $p = 0,01$). De onderlinge verschillen in sterkte van de samenhang zijn relatief klein. De sterkste samenhang wordt gevonden bij fraude gepleegd door een kennis, waar de zwakste samenhang te zien is bij fraude gepleegd door een vage kennis.

Zowel bij regelmatige fraude met een klein bedrag als bij regelmatige fraude met een groot bedrag, geldt voor alle groepen dat er een significante positieve samenhang bestaat tussen de subjectieve norm en de intentie om melding te maken van de fraude. De algemene correlatiecoëfficiënten van beide situaties zijn overtuigend ($r = 0,339$, $p = 0,01$ en $r = 0,406$, $p = 0,01$). In de situatie waarin regelmatig fraude wordt gepleegd met een klein bedrag is de samenhang het sterkst wanneer de fraude gepleegd wordt door iemand uit de familie- en vriendenkring, gevolgd door vage kennissen, kennissen en buurtgenoten. In de situatie waarin regelmatig fraude wordt gepleegd met een groot bedrag is de samenhang het sterkst wanneer de fraude wordt gepleegd door buurtgenoten, gevolgd door familie en vrienden, kennissen en vage kennissen.

Wanneer per groep wordt gekeken naar de correlaties met de subjectieve norm, valt op dat zich alleen bij de familie- en vriendenkring en de vage kennissenkring een situatie voordoet waarbij geen significante positieve relatie wordt gevonden tussen de subjectieve norm en de intentie. Bij de familie- en vriendenkring is dit in de situatie waarin eenmalig wordt gefraudeerd met een groot bedrag. Bij de vage kennissenkring is dit in de situatie waarin eenmalig wordt gefraudeerd met een klein bedrag. Bij zowel de kennissenkring als de mensen uit de directe woonomgeving (buurtgenoten) worden significante positieve relaties ontdekt in alle situaties. Bij de familie- en vriendenkring is de sterkte van de samenhang duidelijk lager in de situatie waarin eenmalig wordt gefraudeerd met een klein bedrag dan in de situaties waarin regelmatig wordt gefraudeerd met een klein of een groot bedrag. Voor de kennissenkring geldt dat de samenhang in de situaties waarin wordt gefraudeerd met een klein bedrag minder sterk is dan in de situaties waarin wordt gefraudeerd met een groot bedrag. Voor de buurtgenoten is de samenhang het sterkst bij eenmalige fraude met een klein bedrag, gevolgd door regelmatige fraude met een groot bedrag, eenmalige fraude met een groot bedrag en regelmatige fraude met een klein bedrag. Voor de vage kennissenkring geldt dat de zwakste samenhang wordt gevonden bij eenmalige fraude met een groot bedrag en dat de sterkte van de samenhang bij regelmatige fraude met een klein en groot bedrag bijna even groot is.

3.5.3 Waargenomen zelfeffectiviteit

In slechts twee gevallen is een significante positieve relatie gevonden tussen de waargenomen zelfeffectiviteit ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude en de intentie om daadwerkelijk melding te maken van de fraude. De sterkste samenhang is te vinden in de situatie waarin een buurtgenoot regelmatig fraude pleegt met een klein bedrag ($r = 0,310$, $p = 0,01$). Daarnaast is er sprake van een iets minder sterke samenhang in de situatie waarin een buurtgenoot regelmatig fraude pleegt met een groot bedrag ($r = 0,236$, $p = 0,05$). Opvallend is dat bij de familie- en vriendenkring, de kennissenkring en de vage kennissenkring geen enkele samenhang wordt gevonden tussen de waargenomen zelfeffectiviteit en de intentie.

3.6 Reputatie van het UWV

3.6.1 Reputatie

Om uiteindelijk een waarde te kunnen geven aan de uitkomsten met betrekking tot de perceptie op de invloed van de reputatie van het UWV op de relatie tussen intentie en gedrag, is in eerste instantie getoetst hoe de respondenten de reputatie van het UWV beoordelen. Hiervoor is gekeken naar de gemiddelde scores per kerntaak en vervolgens is hieruit een algemeen gemiddelde afgeleid (zie tabel 6). Een score van 1 staat hier voor een zeer slechte beoordeling van de kerntaak, waar een score van 5 staat voor een zeer positieve beoordeling. Bij de algemene gemiddelde score kan worden gesteld dat een score van 1 staat voor een zeer negatieve reputatie, waar 5 staat voor een zeer positieve reputatie. De algemene gemiddelde score (3,2344) geeft aan dat studenten de reputatie van het UWV over het algemeen niet negatief, maar ook niet positief beoordelen. Alleen de gemiddelde score van de kerntaak indicatiestelling komt aan de negatieve kant van de schaalverdeling uit. De gemiddelde scores van de andere drie kerntaken vallen wel aan de positieve kant van de schaalverdeling, alhoewel zeker niet kan worden gesteld dat deze kerntaken zeer positief beoordeeld worden.

Tabel 6: Gemiddelde scores reputatie per kerntaak.

Kerntaken	Gemiddelde score
Werk	3,2459
Indicatiestelling	2,9286
Uitkeren	3,3226
Gegevensbeheer	3,3559
Algemeen	3,2344

3.6.2 Invloed van de reputatie

Zoals is beschreven in het theoretisch kader, is de verwachting dat de reputatie van het UWV het omzetten van de intentie, om melding te maken van uitkeringsfraude, in het daadwerkelijke gedrag beïnvloedt. In dit onderzoek is het helaas niet mogelijk om het daadwerkelijke gedrag te meten, waardoor het ook niet mogelijk is om de invloed van de reputatie van het UWV op de relatie tussen intentie en gedrag direct te meten. Daarom is er voor gekozen om de respondenten te vragen wat hun perceptie is op de invloed van de reputatie. Hiervoor zijn twee situaties geschetst, één om de perceptie op de invloed van een mogelijke

negatieve reputatie te toetsen en één voor het toetsen van de perceptie op de invloed van een mogelijke positieve reputatie. Ten eerste is beschrijvende statistiek toegepast over de score per respondent (zie tabel 7). Hierbij staat een score van 1 voor een zeer lage invloed van de reputatie op de relatie tussen intentie en gedrag, een score van 5 staat voor een zeer hoge invloed. De algemene gemiddelde score (3,6750) laat zien dat de perceptie van studenten over het algemeen is dat de intentie een gemiddeld tot hoge invloed heeft op de relatie tussen intentie en gedrag. Echter, de gemiddelde score ligt bij de situatie over de invloed van een mogelijke negatieve reputatie wel een stuk hoger dan bij de situatie over de invloed van een mogelijke positieve reputatie. Dit zou kunnen betekenen dat de invloed van een mogelijke negatieve reputatie aanzienlijk groter is dan de invloed van een mogelijke positieve reputatie.

Tabel 7: Gemiddelde scores invloed reputatie (negatief/positief).

Invloed reputatie	Gemiddelde score
Negatief	4,0125
Positief	3,3375
Algemeen	3,675

4. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

4.1 Samenvatting resultaten

Over het algemeen is gebleken dat de attitude van studenten ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude niet positief, maar ook niet negatief is. Opvallend is dat bij de positieve 'behavioural beliefs' het bijdragen aan de bestrijding van onrecht in Nederland hoog gewaardeerd wordt, terwijl bij de negatieve 'beliefs' de angst voor een conflict met de fraudeur er boven uitsteekt. Ook de subjectieve norm ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude lijkt redelijk neutraal te zijn. Hierbij valt op dat studenten verwachten dat de mensen in hun directe omgeving redelijk neutraal tegenover de vraag staan of studenten melding zouden moeten maken van uitkeringsfraude, terwijl anderzijds wordt verwacht dat deze mensen zelf niet snel melding zullen maken van uitkeringsfraude. De waardering van de waargenomen zelfeffectiviteit is, over het algemeen relatief hoog. Zeker als het gaat om bellen naar het Centraal Meldpunt Fraude en het invullen van het webformulier op de website van het UWV hebben studenten er veel vertrouwen in dat zij in staat zijn om de procedure grondig en succesvol te doorlopen. De directe toetsing van de intentie in verschillende situaties heeft laten zien dat deze gemiddeld genomen zeer laag is. Studenten zijn niet snel bereid om melding te maken van uitkeringsfraude. Wel blijkt dat over het algemeen de intentie toeneemt naar mate de frequentie van de fraude, de omvang van de fraude en de afstand tot de dader toenemen. De correlaties die gebruikt zijn om de relaties tussen de oorspronkelijke TPB concepten en de direct gemeten intentie te meten, laten zien dat de attitude en de subjectieve norm ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude in veel gevallen een significante positieve relatie hebben met de intentie. Hieruit kan worden afgeleid dat wanneer de attitude en/of de subjectieve norm positiever worden, de intentie in deze gevallen zal toenemen. Opvallend is dat slechts in twee situaties een significante positieve samenhang is gevonden tussen de waargenomen zelfeffectiviteit en de intentie. Als het gaat om de invloed van de reputatie van het UWV op de relatie tussen intentie en gedrag, blijkt uit de resultaten dat een mogelijke negatieve reputatie er eerder voor zal zorgen dat iemand die in principe de intentie heeft om

melding te maken van uitkeringsfraude het uiteindelijk toch niet zal doen dan dat een mogelijke positieve reputatie ervoor zal zorgen dat iemand met een lage intentie uiteindelijk er toch voor zal kiezen om melding te maken. Echter, over het algemeen beoordelen studenten de reputatie van het UWV niet positief, maar ook niet negatief, waardoor de reputatie in dit geval dus waarschijnlijk niet van grote invloed zal zijn.

4.2 Discussie resultaten

Met betrekking tot het concept attitude kan worden gesteld dat de verwachte positieve relatie met de intentie redelijk overtuigend kan worden bevestigd. Doordat er drie aanvullende concepten zijn toegevoegd om de intentie te meten, wordt deze relatie een stuk complexer, maar voor de meerderheid van de geschetste situaties geldt dat een significante positieve samenhang tussen de attitude en de intentie is gevonden. Voor het vergroten van de meldingsbereidheid van studenten ten opzichte van uitkeringsfraude kan het dus van belang zijn om te zorgen voor een positievere attitude. Uit het onderzoek is gebleken dat de positieve 'beliefs' hoger worden beoordeeld dan de negatieve 'beliefs'. Echter, de rol van de negatieve 'beliefs' bij de vorming van de attitude mag zeker niet worden onderschat.

De verwachte positieve relatie tussen de subjectieve norm en de intentie is door middel van correlaties zeer overtuigend bevestigd. In 14 van de 16 geschetste situaties geldt een significante positieve relatie tussen beide concepten. Of de perceptie van de studenten op de subjectieve norm overeenkomt met de werkelijk heersende subjectieve norm ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude kan niet met zekerheid worden gesteld. Toch kan worden gesteld dat de subjectieve norm aandacht verdient, omdat de invloed op de intentie zeer groot is en uit de resultaten blijkt dat studenten op dit moment niet echt positief worden gestimuleerd door de subjectieve norm.

De verwachte positieve relatie tussen de waargenomen zelfeffectiviteit en de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude, kan op basis van de geteste correlaties niet worden bevestigd. Slechts in twee specifieke situaties is een significante positieve samenhang tussen beide concepten aangetoond. Dit in combinatie met het feit dat de waargenomen zelfeffectiviteit over het algemeen redelijk hoog scoort, geeft aan dat op dit vlak waarschijnlijk niet veel 'winst' te behalen valt. Een interessant gegeven wat wel uit de desbetreffende resultaten kan worden gehaald is de manier waarvoor studenten zeer waarschijnlijk zullen kiezen wanneer zij besloten melding te maken van uitkeringsfraude. Aangenomen wordt namelijk dat de respondenten zich het meest op hun gemak zullen voelen bij de manier waarvan zij het meest overtuigd zijn dat de procedure succesvol en grondig kan worden doorlopen en andersom.

Over de intentie kan worden geconcludeerd dat deze over het algemeen zeer laag is, waaruit blijkt dat de meldingsbereidheid met betrekking tot uitkeringsfraude onder studenten nog flink kan en moet worden verbeterd. Uit de resultaten blijkt dat de toevoeging van de drie fraude kenmerken aan het conceptueel model zeer nuttig is geweest. De intentie is in de meeste gevallen namelijk hoger bij een grotere frequentie van de fraude, bij een grotere omvang van de fraude en naar mate de afstand van de dader toeneemt. Deze concepten blijken dus wel degelijk van invloed te zijn op de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude. De attitude, de subjectieve norm, de frequentie van de fraude, de omvang van de fraude en de afstand tot de dader zijn dus zeer geschikte concepten om op in te spelen met als doel het vergroten van in eerste instantie de intentie en daarmee indirect de meldingsbereidheid.

De reputatie van het UWV, en dan in het bijzonder een mogelijke negatieve reputatie kan volgens studenten een grote invloed hebben op de relatie tussen intentie en gedrag. Uit de resultaten is gebleken dat studenten de reputatie van het UWV redelijk neutraal beoordelen, wat deze perceptie op de invloed van de reputatie in dit specifieke geval een lage waarde geeft.

4.3 Conclusie

Op basis van de beschreven resultaten kan worden geconcludeerd dat attitude en subjectieve norm een zeer grote rol spelen bij het creëren van de intentie om melding te maken van uitkeringsfraude, gebaseerd op een positieve relatie. Omdat de intentie de beste voorspeller van het doelgedrag is, kan worden gesteld dat deze gedragsdeterminanten zeer belangrijk zijn voor het maken van de keuze om al dan niet melding te maken van uitkeringsfraude. De intentie zal toenemen, naar mate de attitude en subjectieve norm ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude positiever worden. Daarnaast is gebleken dat enkele kenmerken van de fraude, namelijk de frequentie van de fraude, de omvang van de fraude en de afstand tot de dader ook een positieve invloed hebben op de intentie. Echter, dit zijn geen gedragsdeterminanten, maar externe factoren. Al hoewel deze factoren op zichzelf niet kunnen worden beïnvloed, is de verwachting dat de invloed van deze factoren op de intentie wel kan worden beïnvloed door middel van verandering van de attitude of de subjectieve norm.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Praktische aanbevelingen

‘Public relations’ wordt omschreven als een inspanning van een organisatie om het gat te dichten tussen hoe de organisatie wordt gezien en hoe het gezien wil worden. Dit idee is zeer goed toepasbaar op het melden van uitkeringsfraude. Studenten en mensen in de directe omgeving van studenten hebben een bepaalde attitude ten opzichte van het melden van uitkeringsfraude en het UWV wil graag dat deze mensen op een bepaalde manier denken over het melden van uitkeringsfraude. Een manier om het aanwezige gat hiertussen te dichten is het proberen te veranderen van de attitudes van zowel de studenten zelf als de mensen in hun directe omgeving. Blythe (2009, pp. 250-253) beschrijft vier manieren om een attitude te veranderen, namelijk: een nieuw ‘salient (uit het oog springend) belief’ toevoegen, de kracht van een bestaand ‘salient belief’ veranderen, veranderen hoe mensen over een bestaand ‘belief’ nadenken en een bestaand ‘belief’ meer uit het oog springend maken.

Een aantal praktische aanbevelingen voor het UWV, die zijn gebaseerd op bovenstaande ideeën, zijn:

- Een algemeen overzicht op de website plaatsen, waaruit kan worden afgeleid welke resultaten zijn behaald op het gebied van handhaving als gevolg van meldingen van burgers, zodat men weet dat de meldingen serieus worden genomen en dat het melden ook daadwerkelijk iets oplevert en dus enige inspanning waard is.
- De problematiek rondom uitkeringsfraude bespreekbaar maken en onder de aandacht brengen bij burgers (studenten in het bijzonder), zodat men gaat inzien dat de aanpak hiervan hoognodig is en dat een deel van de verantwoordelijkheid bij hen ligt.
- De privacy van de melder beter beschermen, door alles wat met de melding te maken heeft uit het dossier te halen als een klant deze wil inzien. Zo kan de kans op een conflict worden verkleind.
- Bijeenkomsten organiseren waarbij studenten hun mening over de aanpak van uitkeringsfraude kunnen inbrengen en hierover gezamenlijk met het UWV kunnen brainstormen. Zo kunnen studenten mogelijk worden aangezet om zich meer te verdiepen in uitkeringsfraude en hierover te gaan praten met mensen in hun omgeving.

5.2 Wetenschappelijke aanbevelingen

Een beperking van dit onderzoek is dat voor de specifieke invulling van de vragenlijst gebruik is gemaakt van zaken uit meldingsdossiers. Dit maakt dat alleen inzichten zijn meegenomen van mensen die het doelgedrag al hebben vertoond. Een aanbeveling voor mogelijk vervolgonderzoek is om de vragenlijst op te stellen op basis van informatie, verkregen uit een zogenaamde ‘elicitation study’. In een dergelijke voorstudie kunnen algemene inzichten aan het licht worden gebracht. Een andere beperking is dat het onderzoek is uitgevoerd en beperkt tot studenten. Dit is weliswaar een geschikte groep om het initiële model te testen, maar om een compleet beeld te krijgen van de gedragsdeterminanten die het melden van uitkeringsfraude beïnvloeden, is aanvullend onderzoek onder andere bevolkingsgroepen nodig.

Verder is er in dit onderzoek voor gekozen om de ‘theory of planned behaviour’ in zijn oorspronkelijke vorm te gebruiken. Hierin wordt geen rekening gehouden met de waardering van de verschillende ‘behavioural beliefs’, ‘normative beliefs’ en ‘control beliefs’. Voor verdere verdieping is het interessant om onderzoek te doen naar de invloed van deze ‘beliefs’, zodat hierin verder onderscheid kan worden gemaakt en dus een specifiek beeld kan worden geschetst.

6. REFERENTIES

Ajzen, I. (2011). *Constructing a theory of planned behaviour questionnaire*. Unpublished manuscript - www.people.umass.edu.

Armitage, C., & Christian, J. (2003). From attitudes to behaviour: Basic and applied research on the theory of planned behaviour. *Current psychology: Developmental, Learning, Personality, Social.* , 187-195.

Blythe, J. (2009). *Principles and practice of marketing*. Hampshire: Cengage Learning.

Dean, H., & Melrose, M. (1997). Manageable Discord: Fraud and Resistance in the Social Security System. *Social Policy & Administration* , 103 - 118.

Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS*. Londen: Sage.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.

Francis, J., Eccles, M., Johnston, M., Walker, A., Grimshaw, J., Foy, R., et al. (2004). *Constructing questionnaires based on the theory of planned behaviour: A manual for health services researchers*. Newcastle: University of Newcastle.

Korse, R. (2014, april 26). Stentor begint zwartboek over UWV. *De Stentor* .

NU.nl. (2014, maart 3). 'UWV dwarsboomt vrijwilligerswerk'. *NU.nl* .

UWV. (2014). *Cijfers en trends UWV*.

UWV. (2013). *Jaarverslag: publieksversie*.

UWV. (2011). *Registraties 2011 - Centraal Meldpunt Fraude*. Den Haag : UWV.

UWV. (2013). *Registraties 2013 - Centraal Meldpunt Fraude* . Den Haag: UWV.

Verhue, D., Koenen, B., & van Kalmthout, R. (2012). *Issuemonitor Fraudebestrijding*. Amsterdam: Veldkamp.

7.1 Vragenlijst

VRAGENLIJST “MELDINGSBEREIDHEID TEN OPZICHTE VAN UITKERINGSFRAUDE”.

Beste student,

Als u nog nooit in de situatie bent beland, waarin u op de hoogte was van uitkeringsfraude en de gelegenheid had om hiervan melding te maken, probeert u zich dan alstublieft zoveel mogelijk in te denken hoe het zou zijn als u wel in een dergelijke situatie terecht zou komen.

1 – Helemaal mee oneens/zeer laag/zeer slecht

2 – Mee oneens/laag/slecht

3 – Niet mee oneens, niet mee eens/niet laag, niet hoog/niet slecht, niet goed

4 – Mee eens/hoog/goed

5 – Helemaal mee eens/zeer hoog/zeer goed

U bent volledig vrij om uw mening te geven, of deze nou positief of negatief is. Het is belangrijker dat u de enquête naar waarheid invult. Vanzelfsprekend worden alle resultaten geheel anoniem verwerkt.

1. Wat is uw geslacht?

Man

☐

Vrouw

☐

2. Wat is uw leeftijd?

.....Jaar

3. In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken over het melden van uitkeringsfraude?

- Als ik melding maak van uitkeringsfraude, is de kans groot dat er daadwerkelijk iets met de melding wordt gedaan/dat de melding serieus wordt genomen.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Als ik melding maak van uitkeringsfraude, heb ik het gevoel dat ik iets goeds doe voor de samenleving.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Het melden van uitkeringsfraude draagt bij aan de bestrijding van onrecht in Nederland.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Het melden van uitkeringsfraude is een manier om het UWV te wijzen op slechte/oneerlijke handhaving.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Als ik melding maak van uitkeringsfraude, is de kans groot dat het leidt tot een conflict met de desbetreffende persoon.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Als ik melding maak van uitkeringsfraude, bemoei ik mij met zaken die mij niks aangaan/ben ik een “klikspaan”.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Het melden van uitkeringsfraude is mijn inspanningen niet waard.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

4. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stelling, voor verschillende groepen mensen uit uw directe omgeving?

“Zij zijn van mening dat ik melding zou moeten maken van uitkeringsfraude.”

- Familie

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Vrienden

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Kennissen

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Collega's

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Mensen in uw directe woonomgeving (buurtgenoten)

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

5. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stelling, voor verschillende groepen mensen uit uw directe omgeving?

“Zij zullen zeker melding maken van uitkeringsfraude.”

- Familie

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Vrienden

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Kennissen

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Collega's

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Mensen in uw directe woonomgeving (buurtgenoten)

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

Voor het melden van uitkeringsfraude bij het UWV zijn verschillende mogelijkheden. U kan een brief schrijven naar het Centraal Meldpunt Fraude, het webformulier op de website van het UWV invullen of bellen naar het Centraal Meldpunt Fraude.

6. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stelling, voor de verschillende manieren waarop uitkeringsfraude kan worden gemeld bij het UWV.

“Ik heb er vertrouwen in dat ik de procedure succesvol en grondig kan doorlopen.”

- Een brief schrijven naar het Centraal Meldpunt Fraude.

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Het webformulier op de website van het UWV invullen.

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

- Bellen naar het Centraal Meldpunt Fraude.

Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Weet ik niet
---------------------	---	---	---	---	---	-------------------	--------------

Hieronder volgen enkele geschetste situaties. Geef u alstublieft bij iedere situatie aan hoe groot uw intentie zal zijn om melding te maken van de uitkeringsfraude.

7. U merkt dat iemand uit uw directe woonomgeving eenmalig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

8. U merkt dat iemand uit uw directe woonomgeving regelmatig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

9. U merkt dat iemand uit uw directe woonomgeving eenmalig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

10. U merkt dat iemand uit uw directe woonomgeving regelmatig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

11. U merkt dat iemand uit uw familie- of vriendenkring eenmalig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

12. U merkt dat iemand uit uw familie- of vriendenkring regelmatig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

13. U merkt dat iemand uit uw familie- of vriendenkring eenmalig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

14. U merkt dat iemand uit uw familie- of vriendenkring regelmatig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

15. U merkt dat iemand uit uw kennissenkring eenmalig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

16. U merkt dat iemand uit uw kennissenkring regelmatig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

17. U merkt dat iemand uit uw kennissenkring eenmalig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

18. U merkt dat iemand uit uw kennissenkring regelmatig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

19. U merkt dat iemand uit uw vage kennissenkring (iemand die u via via kent) eenmalig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

20. U merkt dat iemand uit uw vage kennissenkring (iemand die u via via kent) regelmatig een klein bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

21. U merkt dat iemand uit uw vage kennissenkring (iemand die u via via kent) eenmalig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

22. U merkt dat iemand uit uw vage kennissenkring (iemand die u via via kent) regelmatig een groot bedrag aan onrechtmatig verkregen inkomsten ontvangt (dit kan zijn door zwart werken en/of een onterechte uitkering).

Intentie	Zeer laag	1	2	3	4	5	Zeer hoog	Weet ik niet
----------	-----------	---	---	---	---	---	-----------	--------------

Het UWV beschikt over veel expertise, kennis en ervaring en heeft kerntaken op vier gebieden:
* werk – we stimuleren en ondersteunen onze klanten om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. We werken hierbij nauw

samen met gemeenten en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel;
 * indicatiestelling – we beoordelen volgens eenduidige criteria ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden;

* uitkeren – we verzorgen snel en correct uitkeringen wanneer werken niet of niet direct mogelijk is;

* gegevensbeheer – we zorgen ervoor dat de klant nog maar één keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeft te geven.
www.uwv.nl

23. Wat is uw oordeel over de manier waarop het UWV bovenstaande kerntaken uitvoert? Dit oordeel mag gebaseerd zijn op alles wat u weet over het UWV (eigen ervaring, ervaringen van mensen uit uw omgeving, media, informatie van het UWV, etc.)

- Werk

Zeer slecht 1 2 3 4 5 Zeer goed Weet ik niet

- Indiciestelling

Zeer slecht 1 2 3 4 5 Zeer goed Weet ik niet

- Uitkeren

Zeer slecht 1 2 3 4 5 Zeer goed Weet ik niet

- Gegevensbeheer

Zeer slecht 1 2 3 4 5 Zeer goed Weet ik niet

24. In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken over de invloed van de reputatie van het UWV?

- Een mogelijke negatieve reputatie van het UWV, kan er toe leiden dat iemand die in principe een hoge intentie heeft om melding te maken van uitkeringsfraude, er uiteindelijk voor kiest om het toch niet te doen.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

- Een mogelijke positieve reputatie van het UWV, kan er toe leiden dat iemand die in principe een lage intentie heeft om melding te maken van uitkeringsfraude, er uiteindelijk voor kiest om het toch wel te doen.

Helemaal mee oneens 1 2 3 4 5 Helemaal mee eens Weet ik niet

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST.

7.1.2 Opbouw vragenlijst aan de hand van concepten

Concepten

Attitude

Subjectieve norm

Waargenomen zelf-effectiviteit

Intentie

Reputatie van het UWV

Vragen

3

4,5

6

7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22

23,24

7.2 Uitkomsten analyse SPSS

7.2.1 Betrouwbaarheidsanalyses

7.2.1.1 Attitude

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	7

7.2.1.2 Subjectieve norm

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	10

7.2.1.3 Waargenomen zelfeffectiviteit

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	3

7.2.1.4 Intentie

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	16

7.1.2.5 Reputatie van het UWV

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,574	4

7.1.2.6 Perceptie op invloed reputatie

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,466	2

7.2.2 Beschrijvende statistiek

7.2.2.1 Attitude

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Attitude_1	69	1,00	5,00	3,4928	,85101
Attitude_2	75	1,00	5,00	3,5067	,94973
Attitude_3	80	1,00	5,00	3,9875	,84933
Attitude_4	79	1,00	5,00	3,6076	1,05512
Attitude_5	72	1,00	5,00	3,6250	1,05400
Attitude_6	79	1,00	5,00	2,9873	1,16017
Attitude_7	77	1,00	5,00	3,0519	1,05001
Attitude	81	1,86	4,75	3,2943	,58319
Valid N (listwise)	59				

7.2.2.2 Subjectieve norm

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SubjectiveNorm_family1	79	1,00	5,00	3,5063	1,11945
SubjectiveNorm_family2	80	1,00	5,00	2,9375	1,25631
SubjectiveNorm_family	80	1,00	5,00	3,2125	1,09016
SubjectiveNorm_friends1	74	1,00	5,00	3,0405	1,03948
SubjectiveNorm_friends2	77	1,00	5,00	2,5325	1,14230
SubjectiveNorm_friends	77	1,00	5,00	2,7597	,99542
SubjectiveNorm_acquaintances1	72	1,00	5,00	2,9583	,87914
SubjectiveNorm_acquaintances2	68	1,00	5,00	2,7206	1,00514
SubjectiveNorm_acquaintances	75	1,00	5,00	2,8600	,87209
SubjectiveNorm_colleagues1	67	1,00	5,00	3,2537	,89347
SubjectiveNorm_colleagues2	69	1,00	5,00	2,8551	,91194
SubjectiveNorm_colleagues	70	1,00	5,00	3,0429	,82858
SubjectiveNorm_neighbours1	67	1,00	5,00	2,9552	,94441
SubjectiveNorm_neighbours2	67	1,00	5,00	2,6716	,94369
SubjectiveNorm_neighbours	72	1,00	5,00	2,8542	,92477
SubjectiveNorm_general	80	1,00	5,00	2,9398	,79446
Valid N (listwise)	54				

7.2.2.3 Waargenomen zelfeffectiviteit

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PCB_letter	79	1,00	5,00	3,4430	1,05911
PCB_webform	79	2,00	5,00	3,9873	,83962
PCB_call	79	2,00	5,00	4,0633	,82185
PCB_general	79	2,00	5,00	3,8312	,75838
Valid N (listwise)	79				

7.2.2.4 Intentie

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Intention_neighbours11	81	1,00	3,00	1,3827	,60349
Intention_neighbours21	80	1,00	4,00	1,9500	,91264
Intention_neighbours12	80	1,00	5,00	2,2375	1,02183
Intention_neighbours22	80	1,00	5,00	3,0625	1,21534
Intention_familyfriends11	80	1,00	3,00	1,2625	,49667
Intention_familyfriends21	81	1,00	4,00	1,5926	,80277
Intention_familyfriends12	80	1,00	4,00	1,7625	,91740
Intention_familyfriends22	80	1,00	5,00	2,2125	1,21898
Intention_aquaintances11	81	1,00	4,00	1,4568	,67174
Intention_aquaintances21	81	1,00	4,00	1,8395	,87259
Intention_aquaintances12	81	1,00	4,00	2,0370	1,00554
Intention_aquaintances22	81	1,00	5,00	2,5926	1,19140
Intention_vagueaquaintances11	81	1,00	4,00	1,6543	,86834
Intention_vagueaquaintances21	81	1,00	4,00	1,9877	,99365
Intention_vagueaquaintances12	81	1,00	4,00	2,3086	1,05643
Intention_vagueaquaintances22	81	1,00	5,00	2,8642	1,26247
Intention_general11	81	1,00	3,00	1,4444	,54054
Intention_general21	81	1,00	3,75	1,8457	,75578
Intention_general12	81	1,00	4,00	2,0926	,87450
Intention_general22	81	1,00	4,75	2,6852	1,04042
Valid N (listwise)	80				

7.2.2.5 Reputatie van het UWV

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reputation_work	61	1,00	5,00	3,2459	,99425
Reputation_indication	56	1,00	5,00	2,9286	,84975
Reputation_socialsecurit ypayment	62	2,00	5,00	3,3226	,84493
Reputation_datamanage ment	59	1,00	5,00	3,3559	,80436
Reputation_general	64	1,75	4,25	3,2344	,58132
Valid N (listwise)	53				

7.2.2.6 Perceptie op invloed reputatie

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reputation_influenceneg	80	1,00	5,00	4,0125	,99992
Reputation_influencepos	80	1,00	5,00	3,3375	1,17940
Reputation_influencegen eral	80	1,00	5,00	3,6750	,88267
Valid N (listwise)	80				

7.2.3 Gepaarde t-toetsen

7.2.3.1 Attitude

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Attitude_3 - Attitude_1	,50000	,98496	,11944	,26159	,73841	4,186	67	,000
Pair 2	Attitude_3 - Attitude_2	,45333	,84299	,09734	,25938	,64729	4,657	74	,000
Pair 3	Attitude_3 - Attitude_4	,37975	1,20154	,13518	,11062	,64888	2,809	78	,006

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Attitude_5 - Attitude_6	,61972	1,38735	,16465	,29134	,94810	3,764	70	,000
Pair 2	Attitude_5 - Attitude_7	,54286	1,43138	,17108	,20156	,88416	3,173	69	,002

7.2.3.2 Subjectieve norm

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	SubjectiveNorm_family1 - SubjectiveNorm_family2	,55696	,97068	,10921	,33954	,77438	5,100	78	,000
Pair 2	SubjectiveNorm_friends1 - SubjectiveNorm_friends2	,47297	,95405	,11091	,25194	,69401	4,265	73	,000
Pair 3	SubjectiveNorm_acquaintances1 - SubjectiveNorm_acquaintances2	,26154	,73478	,09114	,07947	,44361	2,870	64	,006
Pair 4	SubjectiveNorm_colleagues1 - SubjectiveNorm_colleagues2	,36364	,75725	,09321	,17748	,54979	3,901	65	,000
Pair 5	SubjectiveNorm_neighbours1 - SubjectiveNorm_neighbours2	,14516	,80667	,10245	-,05969	,35002	1,417	61	,162

7.2.3.3 Waargenomen zelfeffectiviteit

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	PCB_letter - PCB_webform	-,54430	,94459	,10627	-,75588	-,33273	-5,122	78	,000
Pair 2	PCB_letter - PCB_call	-,62025	,93786	,10552	-,83032	-,41018	-5,878	78	,000

7.2.3.4 Intentie

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Intention_general_highfrequency - Intention_general_lowfrequency	,49691	,48250	,05361	,39022	,60360	9,269	80	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Intention_general_highfrequency - Intention_general_lowfrequency	,49691	,48250	,05361	,39022	,60360	9,269	80	,000

7.2.4 Correlaties

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_familyfriends11
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,181
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,108
	N	81	80	79	80
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,256*
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,023
	N	80	80	78	79
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,086
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,452
	N	79	78	79	78
Intention_familyfriends11	Pearson Correlation	,181	,256*	,086	1
	Sig. (2-tailed)	,108	,023	,452	
	N	80	79	78	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_familyfriends21
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,284*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,010
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,324**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,003
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,016
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,889
	N	79	78	79	79
Intention_familyfriends21	Pearson Correlation	,284*	,324**	,016	1
	Sig. (2-tailed)	,010	,003	,889	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_familyfriends12
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,281*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,012
	N	81	80	79	80
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,213
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,059
	N	80	80	78	79
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,126
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,271
	N	79	78	79	78
Intention_familyfriends12	Pearson Correlation	,281*	,213	,126	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,059	,271	
	N	80	79	78	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_familyfriends22
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,365**
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,001
	N	81	80	79	80
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,365**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,001
	N	80	80	78	79
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,091
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,427
	N	79	78	79	78
Intention_familyfriends22	Pearson Correlation	,365**	,365**	,091	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,427	
	N	80	79	78	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_aquaintances11
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,213
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,056
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,265*
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,018
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,048
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,676
	N	79	78	79	79
Intention_aquaintances11	Pearson Correlation	,213	,265*	,048	1
	Sig. (2-tailed)	,056	,018	,676	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_aquaintances12
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,306**
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,006
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,312**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,005
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,087
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,447
	N	79	78	79	79
Intention_aquaintances12	Pearson Correlation	,306**	,312**	,087	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,005	,447	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_aquaintances21
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,275*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,013
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,247*
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,027
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,212
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,060
	N	79	78	79	79
Intention_aquaintances21	Pearson Correlation	,275*	,247*	,212	1
	Sig. (2-tailed)	,013	,027	,060	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_aquaintances22
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,225*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,044
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,353**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,001
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,168
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,139
	N	79	78	79	79
Intention_aquaintances22	Pearson Correlation	,225*	,353**	,168	1
	Sig. (2-tailed)	,044	,001	,139	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_neighbours11
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,336**
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,002
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,420**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,000
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,100
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,381
	N	79	78	79	79
Intention_neighbours11	Pearson Correlation	,336**	,420**	,100	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,381	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_neighbours12
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,269*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,016
	N	81	80	79	80
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,297**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,008
	N	80	80	78	79
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,184
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,107
	N	79	78	79	78
Intention_neighbours12	Pearson Correlation	,269*	,297**	,184	1
	Sig. (2-tailed)	,016	,008	,107	
	N	80	79	78	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_neighbours21
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,235*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,036
	N	81	80	79	80
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,261*
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,020
	N	80	80	78	79
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,310**
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,006
	N	79	78	79	78
Intention_neighbours21	Pearson Correlation	,235*	,261*	,310**	1
	Sig. (2-tailed)	,036	,020	,006	
	N	80	79	78	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_neighbours22
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,206
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,066
	N	81	80	79	80
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,371**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,001
	N	80	80	78	79
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,236*
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,038
	N	79	78	79	78
Intention_neighbours22	Pearson Correlation	,206	,371**	,236*	1
	Sig. (2-tailed)	,066	,001	,038	
	N	80	79	78	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_vagueacquaintances11
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,043
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,706
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,175
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,120
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,048
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,677
	N	79	78	79	79
Intention_vagueacquaintances11	Pearson Correlation	,043	,175	,048	1
	Sig. (2-tailed)	,706	,120	,677	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_vagueacquaintances12
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,240*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,031
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,279*
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,012
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,060
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,600
	N	79	78	79	79
Intention_vagueacquaintances12	Pearson Correlation	,240*	,279*	,060	1
	Sig. (2-tailed)	,031	,012	,600	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_vagueacquaintances21
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,220*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,049
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,304**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,006
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,090
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,430
	N	79	78	79	79
Intention_vagueacquaintances21	Pearson Correlation	,220*	,304**	,090	1
	Sig. (2-tailed)	,049	,006	,430	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Attitude	SubjectiveNorm_general	PCB_general	Intention_vagueacquaintances22
Attitude	Pearson Correlation	1	,441**	,129	,272*
	Sig. (2-tailed)		,000	,256	,014
	N	81	80	79	81
SubjectiveNorm_general	Pearson Correlation	,441**	1	-,135	,300**
	Sig. (2-tailed)	,000		,240	,007
	N	80	80	78	80
PCB_general	Pearson Correlation	,129	-,135	1	,167
	Sig. (2-tailed)	,256	,240		,142
	N	79	78	79	79
Intention_vagueacquaintances22	Pearson Correlation	,272*	,300**	,167	1
	Sig. (2-tailed)	,014	,007	,142	
	N	81	80	79	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).