

No-show voorkomen bij werkoriëntatiegesprekken

Van inzicht naar interventie op basis van gedragswetenschappelijk onderzoek

UWV Kennisverslag 2019-4

Sabine Knook ■ Martijn Wijnhoven ■ Yvonne Engels



No-show voorkomen bij werkoriëntatiegesprekken



Sabine Knook



Martijn Wijnhoven



Yvonne Engels

Om no-show te voorkomen is het belangrijk om te weten wat werkzoekenden op bewust en onbewust niveau beweegt en tegenhoudt.

Samenvatting

UWV ondersteunt mensen met een WW-uitkering bij het zoeken naar werk. Werkzoekenden die naast de online dienstverlening extra ondersteuning kunnen gebruiken, worden uitgenodigd voor een persoonlijk werkoriëntatiegesprek met een medewerker van UWV. Het komt regelmatig voor dat een werkzoekende niet verschijnt op het werkoriëntatiegesprek met UWV zonder zich af te melden. Dit wordt ook wel no-show genoemd. Zowel voor de werkzoekenden die niet komen opdagen als voor UWV heeft no-show nadelige gevolgen. Werkzoekenden lopen passende dienstverlening mis en UWV kan de tijd die voor face-to-facegesprekken ingepland staat niet optimaal benutten. Hoe komt het eigenlijk dat sommige werkzoekenden zich niet afmelden voor de afspraak met UWV? UWV heeft samen met onderzoeksbureau Dijksterhuis & Van Baaren (D&B) onderzocht welke gedragsmechanismen no-show bij het werkoriëntatiegesprek verklaren. Op basis van die inzichten zijn drie gedragsinterventies ontwikkeld om no-show te voorkomen.

- Om het probleem van no-show in kaart te brengen zijn vijf verschillende onderzoeksmethoden gebruikt: literatuurstudie, analyse van de klantreis vanuit gedragsperspectief, interviews met medewerkers, focusgroepen met WW'ers en een vragenlijstonderzoek onder werkzoekenden die wél en die niet op een afspraak verschijnen.
- Vanuit de verschillende onderzoeksmethoden zijn drie mechanismen achterhaald die van invloed zijn op het no-showgedrag van werkzoekenden bij het werkoriëntatiegesprek: weerstand, onpersoonlijke communicatie en onduidelijke communicatie.
- Om no-show te voorkomen zijn er drie gedragsinterventies ontwikkeld die inspelen op de achterliggende gedragsmechanismen: het opbellen van werkzoekenden om een afspraak te maken; een bevestigingsbrief; een bijlage bij deze brief met een overzicht van het dienstverleningsaanbod.
- Medio 2019 meet UWV met een gerandomiseerd praktijkexperiment de effectiviteit van deze gedragsinterventies op vier UWV-kantoren. Op basis van de resultaten besluiten we of de interventies al dan niet landelijk uitgerold worden.

No-show: iedereen verliest

UWV ondersteunt mensen met een WW-uitkering met online dienstverlening bij het zoeken naar werk. Persoonlijke dienstverlening is beschikbaar voor werkzoekenden die extra ondersteuning kunnen gebruiken. Het werkoriëntatiegesprek is zo'n vorm van persoonlijke dienstverlening. Hiervoor worden werkzoekenden uitgenodigd die volgens de score op de Werkverkenner minder kans hebben (0 tot en met 50%) om binnen een jaar werk te vinden¹. Deze mensen hebben dus een verhoogd risico op langdurige werkloosheid. Op deze manier probeert UWV de kostbare face-to-facedienstverlening zo efficiënt mogelijk in te zetten.

1

De Werkverkenner is een vragenlijst met negentien vragen die de werkzoekende aan het begin van de WW-uitkering invult. Hieruit komt een score van 0-100% die de kans aangeeft dat de werkzoekende binnen een jaar werk vindt.

Wanneer werkzoekenden niet verschijnen op afspraken met UWV-medewerkers, dan heeft dit meerdere nadelige gevolgen. Voor UWV gaat de zogeheten no-show ten koste van ingeplande tijd en zorgt het voor inefficiënt gebruik van de mogelijkheden tot face-to-facecontact die UWV ter beschikking heeft. Dat is zonde. Voor werkzoekenden kan het niet op komen dagen gevolgen hebben voor hun uitkering, omdat afspraken niet vrijblijvend zijn. Indien men niet op de afspraak komt, volgt een nieuwe uitnodiging en kan de werkzoekende een maatregel opgelegd krijgen voor het niet op komen dagen zonder geldige reden². Indien de werkzoekende meerdere keren niet verschijnt, kan de uitkering geschorst worden.

2

20% van de no-shows wordt beoordeeld als verwijtbaar en leidt tot het opleggen van een maatregel.

UWV kan werkzoekenden uitnodigen voor verschillende typen gesprekken. Het eerste gesprek nadat iemand werkloos is geworden voor mensen met een verhoogd risico op langdurige werkloosheid, is het werkoriëntatiegesprek binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld. In dit gesprek bespreekt de adviseur werk van UWV met de werkzoekende diens actuele situatie: zijn sollicitatiegedrag en behoefte aan ondersteuning. Samen kijken ze welke dienstverlening passend is om de kansen op werk te verhogen. Dit kan zowel face-to-face- als online dienstverlening betreffen. Daarnaast maakt de adviseur afspraken met de werkzoekende over (sollicitatie)activiteiten.

Per jaar nodigt UWV vele werkzoekenden met een WW-uitkering uit voor een werkoriëntatiegesprek, waarvan in 2018 volgens de UWV-administratie 8,5% uiteindelijk niet verscheen. Daarbuiten zijn er ook werkzoekenden die op een te laat moment aangeven dat zij niet op hun afspraak kunnen komen. Als er weinig tijd zit tussen afspraak en afzeggen, kan de geplande tijd niet meer voor een andere werkzoekende ingezet worden.

Dit alles is reden genoeg om no-show zo veel mogelijk te willen terugdringen. Vandaar dat UWV onderzoek is gestart om inzicht te krijgen in de redenen waarom werkzoekenden niet verschijnen op het werkoriëntatiegesprek en welke gedragsmechanismen hierachter liggen³. De inzichten dienen als basis voor het ontwikkelen van verschillende gedragsinterventies om no-show te voorkomen. Het uitgangspunt is hierbij enerzijds om no-show zo veel mogelijk te reduceren. En anderzijds dat werkzoekenden die bij voorbaat weten dat zij niet zullen komen, dit vroegtijdig aan UWV laten weten, zodat UWV de geplande tijd voor een andere werkzoekende kan gebruiken.

3

Dijksterhuis & Van Baaren (2019). No-show bij WERKbedrijf. Nijmegen: D&B.

Het onderzoek stelt twee vragen centraal:

- Wat zijn, vanuit gedragswetenschappelijk onderzoek bekeken, factoren die van invloed zijn op het no-showgedrag van werkzoekenden voor het werkoriëntatiegesprek?
- Welke gedragsinterventies zijn geschikt om no-show zo veel mogelijk te voorkomen?

Huidige proces van uitnodigen

Alle werkzoekenden die zich hebben ingeschreven bij UWV krijgen een persoonlijke online omgeving, de zogeheten Werkmap. UWV nodigt WW'ers uit voor het werkoriëntatiegesprek via een bericht in die Werkmap. Naast het bericht van de uitnodiging vindt de werkzoekende een bijlage met praktische informatie, zoals de datum, locatie en naam van de adviseur werk. Om werkzoekenden te attenderen op een nieuw bericht in de Werkmap krijgen zij altijd een e-mailnotificatie dat er een nieuw bericht klaarstaat. Werkzoekenden die geen gebruik maken van het digitale kanaal, krijgen de uitnodiging per post. Een dag voor de afspraak ontvangt men per sms een herinnering. Deze manier van uitnodigen is onder andere ingegeven door efficiëntie, gezien de grote hoeveelheden afspraken die UWV met werkzoekenden maakt. Grote delen van dit proces zijn geautomatiseerd.

Niet altijd een rationele afweging

Het is in eerste instantie wellicht lastig te begrijpen dat werkzoekenden zonder zich af te melden niet op hun afspraak komen opdagen terwijl dit negatieve gevolgen kan hebben. Hierin zitten echter een aantal aannames, namelijk dat de werkzoekende:

- weet en onthoudt dat hij naar de afspraak moet komen;
- weet dat de afspraak in eigen belang is;
- weet dat de afspraak gevolgen kan hebben; en
- op basis hiervan de rationele afweging zal maken om naar de afspraak te gaan.

Geen van deze aannamen hoeft echter waar te zijn voor de doelgroep. Decennia aan onderzoek laten zien dat menselijk gedrag minder rationeel is dan we zelf graag denken^{4/5}. We worden continu gedreven door psychologische weerstanden en motieven, omgevingsfactoren en onbewuste processen. Om no-show te voorkomen is het belangrijk om te weten wat werkzoekenden op bewust en onbewust niveau beweegt en tegenhoudt.

Enkel vragen naar de redenen waarom iemand niet op een afspraak verschijnt, is daarom onvoldoende. Mensen neigen hun afwezigheid dan te rationaliseren en dit geeft vaak weinig inzicht in de onbewuste drijfveren die een rol spelen. Om juist ook inzicht te krijgen in de achterliggende gedragsmechanismen van no-show is het onderzoek opgezet in verschillende stappen (box 1).

De doelgroep is niet eenvoudig te benaderen. Mensen die niet verschijnen op een afspraak zijn wellicht ook lastig(er) te bereiken voor deelname aan onderzoek. Een stapsgewijze aanpak kan daarbij voordeel opleveren. Niet voor iedere onderzoeksstap zijn no-showwerkzoekenden nodig, maar iedere stap is wel een aanvulling en zorgt voor een scherper en rijker beeld.

4

Meeldijk, A., Engels, Y., & Bots, K. (2016). *Onbewust en irrationeel gedrag*. UWV Kennisverslag 2016-10. Amsterdam: UWV.

5

Tiemeijer, W.L., Thomas, C., & Prast, H.M. (Eds.) (2009). *De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Box 1

Onderzoeksoopzet no-show werkoriëntatiegesprek

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen zijn de volgende stappen gezet.

Reeds gedaan door onderzoeksbureau D&B in samenwerking met UWW

1. Er is een gedragsanalyse uitgevoerd om de onderliggende gedragsmechanismen van no-show in kaart te brengen. Door in de interventie vervolgens in te spelen op deze onderliggende mechanismen is de kans op gedragsverandering het grootst. De analyse bestond uit:
 - a. het verkennen van de (gedrags)wetenschappelijke literatuur: wat zegt de literatuur over de achtergronden van no-show?;
 - b. analyse van de klantreis vanuit gedragsperspectief: welke contactmomenten heeft UWW met werkzoekenden vanaf de aanvraag WW tot aan het werkoriëntatiegesprek?;
 - c. interviews met UWW-medewerkers om meer inzicht te krijgen in de klantreis en het medewerkersperspectief;
 - d. focusgroepen met werkzoekenden om het klantperspectief mee te kunnen

nemen in de analyse van de klantreis en te verkennen waar zij weerstanden of motieven ervaren; en

- e. een vragenlijstonderzoek om te achterhalen in hoeverre de gevonden gedragsmechanismen uit bovenstaande methoden een rol spelen bij de werkzoekenden die een afspraak voor een werkoriëntatiegesprek bij UWW hadden (zowel show als no-show).
2. Op basis van de resultaten uit de gedragsanalyse zijn gedragsinterventies ontwikkeld. In deze interventies worden gedragsinzichten toegepast waarvan uit onderzoek blijkt dat zij inspelen op de mechanismen uit de gedragsanalyse.

Nog te doen door UWW

3. Om te meten of de gedragsinterventies effectief zijn om no-show te voorkomen, voert UWW in de tweede helft van 2019 een gerandomiseerd praktijkexperiment uit op vier UWW-kantoren.

Achterliggende mechanismen

Uit de som van de onderzoeksstappen komt een aantal factoren naar voren die invloed kunnen hebben op het no-showgedrag van werkzoekenden, namelijk: weerstand tegen ervaren dwang, onpersoonlijke communicatie en onduidelijke communicatie.

Weerstand

In de focusgroepen met werkzoekenden kwam naar voren dat sommige de uitnodigingsbrief voor het werkoriëntatiegesprek als dwingend ervaren. Soms werd de brief zelfs als dreigend ervaren door de verplichtingen die worden opgelegd.

Dit beeld zien we ook terug in de antwoorden die werkzoekenden invullen op de vragenlijsten die zij hebben gekregen gedurende de laatste onderzoeksstap. In het algemeen scoren de respondenten vrij laag op de mate waarin zij vrijheid ervaren om hun eigen stappen te zetten⁶. Mensen die zonder zich af te melden niet op een afspraak verschijnen, scoren hier bovendien significant lager op dan mensen die wel komen.

De literatuurstudie laat zien dat afhankelijkheid en ervaren dat iets opgelegd wordt, kan leiden tot weerstand. Dit wordt ook wel reactance genoemd en is de negatieve emotionele reactie op de inperking van vrijheid. Mensen hebben een natuurlijke behoefte aan autonomie, om zelf te bepalen wat zij wel en niet willen doen.

6

Knowles, E.S., & Riner, D.D. (2007). Omega Approaches to Persuasion: Overcoming Resistance. In: A.R. Pratkanis (Ed.), *Frontiers of Social Psychology. The Science of Social Influence* (pp. 83-114). New York: Psychology Press.

Bekeken vanuit het perspectief van de uitvoering van de Werkloosheidswet passen het huidige uitnodigingsproces en de informatie in het uitnodigingsbericht bij een efficiënte werkwijze om veel personen uit te nodigen. Vanuit gedragsperspectief (mensen stimuleren op afspraken te verschijnen) is dit wellicht minder het geval. Het is natuurlijk belangrijk om transparant te zijn over de aard van de relatie en de bijkomende rechten en plichten. Maar UWV kan zeker kijken naar mogelijkheden om de werkzoekende meer het gevoel van autonomie te geven met betrekking tot de uitnodiging. Bijvoorbeeld door inspraak te geven in de dag en het tijdstip waarop de afspraak plaatsvindt.

Onpersoonlijk

Tijdens de focusgroepen met werkzoekenden bleek dat zij de communicatie rondom het werkoriëntatiegesprek als zakelijk en anoniem ervaren. Een deel van de werkzoekenden vindt dit begrijpelijk, want de relatie met UWV is ook een zakelijke. Er zijn echter ook deelnemers die de toon als onpersoonlijk ervaren.

De uitkomsten van de vragenlijsten die naar werkzoekenden zijn gestuurd, bevestigen dit beeld. Werkzoekenden die niet op hun afspraak zijn verschenen, scoren anders dan degenen die wel zijn gekomen. Zij vinden de communicatie onpersoonlijker, minder vriendelijk, voelen zich vaak minder serieus genomen en hebben minder het gevoel dat UWV hen kan helpen.

Uit de literatuurstudie blijkt dat mensen het makkelijker vinden om een (onpersoonlijke) organisatie te laten zitten, dan een medewerker van een organisatie⁷. Zakelijke en anonieme communicatie vanuit UWV kan bijdragen aan het beeld van een onpersoonlijke organisatie, waardoor mensen het makkelijker vinden om niet op te komen dagen zonder zich af te melden.

Onduidelijk

De input van de werkzoekenden in de focusgroepen gaf ook inzicht in de verwachtingen over het werkoriëntatiegesprek. Niet altijd is het doel van dit gesprek duidelijk en weet men wat te verwachten. Deelnemende werkzoekenden die wél op hun afspraak zijn geweest, lieten weten dat zij aanvankelijk verwachtten een voornamelijk controlerend gesprek te krijgen. Zij bleken aangenaam verrast dat het gesprek ook als belangrijke ondersteuning dient: hoe staat de werkzoekende ervoor en hoe zijn de kansen op het vinden van werk met dienstverlening te vergroten.

De vragenlijst onder werkzoekenden liet bovendien zien dat de respondenten die zonder zich af te melden niet op hun gesprek zijn verschenen wederom anders oordelen dan personen die wel kwamen. Over het algemeen vinden zij de communicatie van UWV minder duidelijk en denken zij dat het dienstverleningsaanbod van UWV minder aansluit op hun behoeften. No-showwerkzoekenden blijken bovendien minder goed op de hoogte van de dienstverlening die UWV ter beschikking heeft.

7

Sanders, M., & Kirkman, E. (2019). I've booked you a place, good luck: Applying behavioral science to improve attendance at high-impact job recruiting events. *Journal of Behavioral Public Administration*, 2 (1), pp. 1-9; Shoffner, J., Staud, M., Marcus, S., & Kapp, S. (2007). Using telephone reminders to increase attendance at psychiatric appointments: Findings of a pilot study in rural Appalachia. *Psychiatric Services*, 58 (6), pp. 872-875.

Drie gedragsinterventies op maat

Op basis van deze bevindingen zijn drie gedragsinterventies ontwikkeld om no-show bij het werkoriëntatiegesprek te voorkomen en tijdig afmelden te bevorderen: een bescrypt om werkzoekenden te bellen om een afspraak te maken, een bevestigingsbrief en een bijlage met een overzicht van het dienstverleningsaanbod.

Bescrypt

De eerste interventie is een bescrypt voor de medewerkers die zich bezighouden met het inplannen van de gesprekken. Het bellen van de werkzoekende om een afspraak te maken speelt in op de weerstand die werkzoekenden kunnen ervaren. In plaats van een vastgezette tijd en datum wordt telefonisch gezamenlijk een afspraak ingepland. De werkzoekende ervaart meer autonomie doordat de keuzevrijheid toeneemt. Bovendien kan de medewerker tijdens het telefoongesprek eventuele weerstanden of bezwaren gelijk bespreken en wegnemen.

Daarnaast is een telefoongesprek een stuk persoonlijker dan een (online) brief. Uit onderzoek blijkt dat mensen het als positief ervaren als ze voorafgaand aan een afspraak gebeld worden voor een korte kennismaking⁸. Dit zorgt ervoor dat het contact als persoonlijker ervaren wordt. Eerder beschreven we al dat het lastiger is om een persoon te laten zitten dan een onpersoonlijke organisatie. De verwachting is dan ook dat bellen het lastiger maakt voor werkzoekenden om zonder afmelding niet te verschijnen.

Tot slot zorgt het bescrypt ook voor meer duidelijkheid bij de werkzoekende. Het nut en het belang van de afspraak kan tijdens het telefoongesprek worden toegelicht. Bij onduidelijkheden kan de werkzoekende hierop doorvragen. Ook kunnen tijdens het telefoongesprek andere belemmeringen of twijfels aan het licht komen. Bijvoorbeeld de vraag of werkzoekenden die al uitzicht hebben op een baan, ook nog op de afspraak moeten komen. Door het persoonlijke contactmoment bij het maken van de afspraak wordt als het ware al vroeg in het proces een extra filtering gedaan, zodat de juiste doelgroep uitgenodigd wordt voor het werkoriëntatiegesprek. Dit voorkomt niet alleen no-show, maar ook onnodige uitnodigingen en afmeldingen.

Bevestigingsbrief

Nadat telefonisch een afspraak is gemaakt met de werkzoekende, stuurt UWV een bevestigingsbrief. In de brief refereren we aan het samen maken van de afspraak. Wij verwachten dat het eerdere commitment dat de werkzoekende heeft getoond zich zal vertalen naar het zich houden aan de afspraak. Mensen zijn immers geneigd zich consistent te gedragen, in lijn met wat ze eerder hebben gezegd of gedaan⁹.

Ook de bevestigingsbrief is een stuk persoonlijker gemaakt, met onder andere een persoonlijke aanhef en afsluiting. Op die manier is de brief afkomstig van een persoon en niet van een organisatie. Een persoonlijke aanhef waarbij men aangesproken wordt met zijn voor- en/of achternaam zorgt ervoor dat mensen zich sneller aangesproken voelen. Het horen of lezen van je eigen naam trekt aandacht en zorgt ervoor dat de informatie als belangrijk wordt ervaren.

8

McLean, S., Booth, A., Gee, M., Salway, S., Cobb, M., Bhanbhro, S., & Nancarrow, S. (2016). Appointment reminder systems are effective but not optimal: Results of a systematic review and evidence synthesis employing realist principles. *Patient Preference and Adherence*, 10, pp. 479-499.

9

Cialdini, R.B. (2007). *Influence: The psychology of persuasion*. New York: Collins Business.

Bovendien is de inhoud van de brief duidelijker weergegeven. Zo is er bijvoorbeeld een apart kopje 'Wat is het doel van de afspraak?' toegevoegd, waaronder staat wat de werkzoekende kan verwachten. Ook is de brief makkelijker leesbaar gemaakt en irrelevante informatie uit de brief weggelaten. Daarbij zijn de belangrijkste gegevens over het gesprek in een apart kader geplaatst, zodat deze informatie opvalt en makkelijk terug te vinden is.

Bijlage met dienstverleningsaanbod

Als laatste is een interventie ontwikkeld die gericht is op de onduidelijkheid en onzekerheid die kan spelen bij werkzoekenden. Werkzoekenden die niet op de afspraak verschijnen, bleken vaker niet op de hoogte van wat UWW hun te bieden heeft qua dienstverlening en ondersteuning naar werk. Daarom is een kort overzicht van het dienstverleningsaanbod gemaakt dat als bijlage bij de bevestigingsbrief wordt gevoegd. De werkzoekende is hiermee beter op de hoogte van wat UWW voor hem kan betekenen. Bovendien zet het de werkzoekende alvast aan tot denken over zijn eigen situatie en de ondersteuning die UWW daarbij kan bieden. Hierdoor kan de werkzoekende zich beter voorbereiden op het werkoriëntatiegesprek en is het nut van de afspraak duidelijk.

Werkzoekenden bellen om een afspraak te maken, deze per brief bevestigen en een overzicht van het aanbod opsturen – het klinkt misschien als simpele interventies. Gedragsinterventies zijn over het algemeen ook geen hoogdravende, ingewikkelde producten waar je zelf nooit op zou komen. Denk bijvoorbeeld aan het op ooghoogte plaatsen van gezonde etenswaren en het uit het zicht halen van ongezonde producten om een gezonde leefstijl te bevorderen. Het belangrijkste is dat interventies aansluiten bij de behoeften en de leefwereld van de doelgroep. Hiervoor is het noodzakelijk om te weten waarom mensen zich gedragen zoals ze doen. Pas als je begrijpt hoe gedrag tot stand komt, kun je het veranderen.

Werken de interventies?

De vele inzichten die zijn opgedaan gedurende het onderzoek naar no-showgedrag zijn waardevol en vormen de input voor de inhoud van de interventies. Dit laat echter nog niet zien of de interventies ook echt werken, in welke mate en of de inspanningen afwegen tegen de opbrengsten.

Vandaar dat in de tweede helft van 2019 een gerandomiseerd praktijkexperiment zal starten op vier UWW-kantoren om het effect ervan vast te kunnen stellen¹⁰. Op basis van de onderzoeksresultaten neemt UWW een besluit om de interventies, en hun mogelijke vorm, landelijk uit te rollen of niet.

Hoewel we momenteel nog niet weten of de interventies zullen werken voor werkzoekenden en voor UWW, biedt het onderzoek een goede basis. Op deze wijze schieten we niet met hagel, door zomaar iets te doen, maar komen de gedragsinterventies tot stand op basis van onderzoek. Wij hopen dit terug te zien in de uiteindelijke resultaten in het voorjaar van 2020.

10

In dit type onderzoek worden deelnemers gerandomiseerd toegedeeld aan een controlegroep en een interventiegroep. UWW nodigt de controlegroep uit volgens het huidige proces en de interventiegroep aan de hand van de hier verkregen inzichten. Buiten dit verschil zijn de twee groepen volkomen vergelijkbaar. Dit betekent dat als er een verschil in no-show tussen de groepen optreedt, we dit effect met zekerheid kunnen toeschrijven aan de interventie.

Colofon

Uitgave

UWV Kenniscentrum

Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Tel. 06 - 15 90 79 41

Auteurs

Sabine Knook

Martijn Wijnhoven

Yvonne Engels

Volg ons



© UWV 2019

Bronvermelding is verplicht. De informatie in het UKV is aangedragen vanuit de kennisoptiek en betreft dus niet een verantwoording of een weergave van ingenomen beleidsstandpunten van UWV.

De kennispublicaties hebben betrekking op vier gebieden. Deze kennen een eigen kleurcodering.

Zo kunt u snel zien op welk gebied een publicatie betrekking heeft:

ontwikkelingen in de sociale zekerheid

arbeidsmarkt en arbeidsparticipatie

verder professionaliseren van de dienstverlening

financiële aspecten van de sociale zekerheid

