

Hoe kan de menselijke maat opgenomen worden in het organiseren van beleidsvraagstukken?

Van maatschappelijk verdrag naar sociale alliantie

Jo-Ann Oskam (551119)

Masterscriptie Parttime Bedrijfskunde

Augustus 2021

Coach: Prof. Dr. L.C.P.M. Meijs

Co-Reader: Dr. R. van Wijk

Voorwoord

De afgelopen 10 jaren heb ik vanuit diverse functies samen mogen werken met verschillende overheidsinstanties, van vrijwilliger voor het Sinterklaasfeest tot adviseur van het landelijk programma 'Zorg voor de Jeugd'. In deze verschillende posities kwam ik continu andere uitdagingen tegen. Zo werd het Sinterklaasfeest geconfronteerd met teruglopende subsidies en minder hulp van de gemeente. In mijn functie als beleidsadviseur werd ik gedwongen om grenzen op te zoeken om aan de behoefte van inwoners te kunnen voldoen. In al deze functies ervoer ik een clash tussen maatschappij en overheid. Ik vond het fascinerend dat regelgeving en beleidsafspraken een hoger belang werden toegedicht dan behoeften van burgers. De nuance hierin was in mijn ogen zoek.

Het is mijn hoop dat deze scriptie een bijdrage levert aan iedereen die met lef en bevlogenheid werkt in de maatschappelijke dienstverlening en aan degene die nieuwsgierig zijn hoe ze de menselijke maat kunnen incorporeren in hun dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast hoop ik dat deze scriptie een handvat kan bieden voor ons als samenleving. Iedereen kan elke dag het verschil maken. Indien we deze individuele krachten op een juiste manier bundelen middels positieve beleidsorganisatie kunnen wij als gemeenschap het maatschappelijk verdrag omzetten in een sociale alliantie waarin menselijke maat de standaard is.

Een woord van dank gaat uit naar Lucas Meijs. Onze coachingsessies heb ik als zeer waardevol ervaren. Hij daagde mij uit om over elke strategische stap goed na te denken en stimuleerde om continu mijn product te blijven ontwikkelen. Daarnaast wil ik mijn mee-lezer Raymond van Wijk bedanken voor zijn altijd kritische blik. Tot slot wil ik de door mij geïnterviewde respondenten bedanken voor hun openhartigheid en de moeite die ze voor mij hebben genomen.

Ik wil graag eindigen met een overweging. Tijdens de interviews voor deze scriptie viel me op dat mijn vragen zeer diverse antwoorden opleverden die vrijwel allemaal een gemeenschappelijke richting op wezen. Ik merkte dat iedereen zijn zoektocht heeft maar dat het juiste antwoord niet bestaat. Een aantal woorden bleven mij bij: vertrouwen, lef en kwetsbaarheid. Je mag je pijnpunten benoemen, je mag vragen stellen en je mag continu met elkaar in gesprek gaan. Ik vond het mooi dat iedereen zich eerlijk en kwetsbaar opstelde voor mijn onderzoek.

Samenvatting

Deze studie gaat over wat er nodig is om de menselijke maat duurzaam te incorporeren in overheidsbeleid. Er bestaat een clash tussen de drie soorten WRR logica, institutionele logica, provisiologica en vraaglogica. Deze 3 logica's komen samen binnen de zogenaamde driehoek van maatschappelijke interactie. Het spanningsveld dat dit oplevert resulteert in een gebrek aan samenwerking tussen ambtelijke lagen, geen zicht hebben op maatschappelijke behoeften, onvermogen om uitvoering te geven aan maatschappelijke taken zoals men dat goed acht, een probleemgestuurde manier van aanbod creëren en een werkwijze waarin het doel niet de behoefte van de burger maar ambtsbehoud is. Een gevolg hiervan is dat de menselijke maat geen onderdeel is van beleidsvorming.

De literatuur wijst op de volgende twee factoren voor het bestaan van menselijke maat: sociale verbanden en asset based community development. Om inzicht te vergaren in wat er nodig zou zijn om de menselijke maat in beleidsvorming te incorporeren richtte dit onderzoek zich op de vragen hoe men tegen menselijke maat aankijkt, in hoeverre er bewijs is van werken vanuit sociale verbanden en in hoeverre er bewijs is van asset based werken. Hiervoor zijn veertien personen van statuus geïnterviewd die kort voor of ten tijde van het onderzoek werkzaam waren bij een organisatie die binnen één van de drie logica's opereert.

Deze studie vond geen bewijs dat het begrip menselijke maat is geïncorporeerd in het organiseren van beleidsvraagstukken op enige logica uit de driehoek van maatschappelijke interactie. Deze studie vond evenmin bij nationale instituties bewijs dat besluitvorming voor beleidsvorming onderhevig is aan sociale verbanden. Op het niveau van gemeenten vond dit onderzoek wel bewijs dat beleidsvorming onderhevig is aan sociale verbanden. Op uitvoeringsniveau is geen bewijs gevonden dat besluitvorming onderhevig is aan sociale verbanden. Tot slot werd wisselend bewijs gevonden voor het asset based werken. Bij nationale instituties bleek geen sprake te zijn van asset based werken. Op gemeentelijk niveau werd beperkt bewijs van asset based werken gevonden. Bij uitvoeringsorganisatie werd wel bewijs voor asset based werken gevonden.

Het incorporeren van de menselijke maat in beleidsvraagstukken bij nationale instituties vergt waarschijnlijk herziening van gevestigde patronen en het scheppen van mogelijkheden om af te kunnen wijken van gevestigde patronen. Op gemeentelijk niveau vormen de kaders waarbinnen men werkt een restrictie kunnen voor asset based werken en het daarmee het incorporeren van de menselijke maat. Men is bij

gemeenten vooral bezig met de samenleving op specifieke momenten die zich beperken tot (evaluatie van) inspraakavonden of andere specifieke aanleidingen om met de samenleving in contact te treden. Het initiatief ligt hier doorgaans bij gemeentelijke instellingen en niet bij de burger. Om de menselijke maat beter te kunnen incorporeren bij uitvoeringsorganisaties zou het nodig zijn om meer vrijheid in hun opdracht te krijgen waarmee de mogelijkheid gecreëerd wordt om sociale verbanden aan te gaan.

Het incorporeren van de menselijke maat vereist aansluiting op vraaglogica van de overheid door minder top-down te gaan werken en maatwerkoplossingen te bieden. Dit vergt dat instituties macht loslaten en voldoende vertrouwen hebben in hun medewerkers en de burgers. Het omzetten van de huidige situatie in een meer wenselijke werkwijze vergt leiderschap waarin de volgende elementen sterk zijn vertegenwoordigd: management vanuit langetermijnvisie, bevlogenheid en lef, een kwetsbare opstelling en durven loslaten van traditioneel carrièreperspectief. Hoewel de burger weliswaar niet de macht heeft overheid en uitvoeringsorganisaties aan te zetten om maatwerkwerk te leveren kunnen deze organisaties de burger wel de kracht geven om tot een situatie van maatwerkoplossingen te komen. Asset based community development kan hierbij een nuttig hulpmiddel zijn.

Het realiseren van bovenstaande vereist een nauwere aansluiting tussen overheid en omgeving. Dit vergt een gezamenlijke transitie waarin collectieve verantwoordelijkheid genomen wordt. Het implementeren hiervan zal effect hebben op het maatschappelijk verdrag tussen overheid en burger. Dit verdrag zal moeten worden omgevormd tot een sociale alliantie waarin burger en overheid niet langer taken bij elkaar neerleggen, maar de krachten bundelen om gezamenlijk optimale resultaten te bereiken.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1 - Inleiding	7
H1.1 Aanleiding.....	7
H1.2 Perspectief van het onderzoek.....	11
H1.3 Leeswijzer	11
Hoofdstuk 2 - Literatuur.....	12
H2.1 Social practice theory	13
H2.2 Asset Based Community Development	15
H2.3 Driehoek van maatschappelijke interactie	16
Hoofdstuk 3 – Methodologie	18
H3.1 Onderzoekopzet vanuit het perspectief van de logica van maatschappelijke interactie	18
H3.2 Dataverzameling en analyse.....	19
H3.3 Betrouwbaarheid en validiteit.....	20
Hoofdstuk 4 – Resultaten	21
H4.1 Menselijke maat in huidige- en gewenste situatie	21
H4.2 Sociale verbanden vanuit de drie logica's	30
H4.3 In hoeverre vinden we bewijs voor asset based werken?.....	33
Hoofdstuk 5 – Conclusie.....	37
H5.1 Menselijke maat vanuit de drie logica's	37
H5.2 Sociale verbanden vanuit de drie logica's	38
H5.3 Asset based werken vanuit de drie logica's.....	39

H5.4.Slotconclusie.....	40
Hoofdstuk 6 - Discussie	42
H6.2 Wetenschappelijke en praktische relevantie	42
H6.2 Aanbevelingen.....	44
H6.3 Limitaties	46
H6.4 Toekomstig onderzoek	46
Bibliografie	47
Bijlage 1 – Interview guideline	54

Het auteursrecht van de afstudeerscriptie berust bij de auteur. Het gepresenteerde werk is origineel en er zijn geen andere bronnen gebruikt dan degenen waarnaar verwezen wordt in de tekst en die genoemd worden bij de referenties. De verantwoordelijkheid van de inhoud is van de auteur. RSM is slechts verantwoordelijk voor de onderwijskundige begeleiding en aanvaardt in geen enkel opzicht verantwoordelijkheid voor de inhoud.

Hoofdstuk 1 - Inleiding

H1.1 Aanleiding

Sinds de Kamervragen van Pieter Omtzigt van 15 augustus 2019 over de toeslagenaffaire in Nederland is de menselijke maat een populair onderwerp in Nederland (Omtzigt, 2019). De toeslagenaffaire legde pijnlijk bloot hoe ouders in financiële problemen kwamen, doordat hun toeslag voor de kinderopvang ten onrechte was stopgezet. Binnen de belastingdienst was een speciaal team opgericht om fraude bij ouders tegen te gaan. Dit team had als taak streng te controleren zonder te letten op menselijkheid. Als gevolg hiervan nam de bureaucratie de overhand en werden de regels de wet. Een Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag heeft in opdracht van de Tweede Kamer de misstanden onderzocht. Een belangrijke conclusie daarvan was:

“Een grondbeginsel van onze rechtsstaat is dat zowel bij het maken als bij het uitvoeren van wetten zoveel mogelijk rekening gehouden moet worden met de belangen van mensen. Om goede redenen zijn rechtmatigheid en efficiëntie leidende principes bij het opstellen en uitvoeren van regelingen, op grond waarvan mensen aanspraak kunnen maken op een financiële bijdrage van de overheid. Bij rechtmatigheid hoort ook het voorkomen en tegengaan van fraude en misbruik.

De commissie constateert dat de politieke behoefte om de uitvoering van de toeslagen efficiënt in te richten en de politieke en maatschappelijke wens om fraude te voorkomen, geleid hebben tot wet- en regelgeving en een uitvoering daarvan, die het niet of nauwelijks toeliet om de individuele situatie van mensen recht te doen, bijvoorbeeld als zij zonder kwade opzet een administratieve vergissing begingen” (Dam, 2020).

In 2015 voerde de rijksoverheid een decentralisatie van overheidstaken door in Nederland. Uitvoering van beleid en een groot deel van de kosten daarvan werden neergelegd bij de lokale overheden. Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen (De Vries, 2007) (Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten, 2015). Het doel van deze decentralisatie was het verminderen van regeldruk voor inwoners. Regels moesten hierdoor eenvoudig worden zodat mensen makkelijk hun weg daarin wisten te vinden. Naast dat gemeenten het enige aanspreekpunt voor inwoners werden, was de opvatting dat de gemeente dichtbij het vuur zitten en dus beter zouden weten wat er speelt in de leefomgeving. Nu, zes jaar later, stellen senatoren en wethouders dat deze decentralisatie is mislukt (Teeuwen, 2021). Dit wordt onderstreept door een kamerbrief van ministers de Jonge en Dekker van

7 november 2019 waarin wordt gesteld dat de doelen van de decentralisatie niet zijn behaald (Jonge, 2019). De inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd noemt de situatie in de jeugd-ggz “ernstig”. Wachtlijsten en wachttijden blijven maar toenemen, waarbij kinderen soms meer dan een jaar wachten op hulp (Westing & Kootstra, 2021).

Een duidelijke trend bij landelijke overheid is verschillende taken zoveel mogelijk lokaal te deponeren. Tegelijkertijd wordt sinds invoering van de decentralisatie een ontwikkeling waargenomen waarin de begrotingen van de lokale overheden sterk onder druk staan. Gemeenten zijn opdrachtgevers van de lokale welzijnsinstellingen geworden (Mevisen, 2012). De gemeentelijke begrotingen staan inkoop van dure specialistische zorg vaak niet toe (Revenboer, Timmerman, Dorst, & Koster, 2021).

Een andere waarneembare trend is dat de overheid heel feitelijk is gaan kijken. De beslissingen worden gemaakt op basis van: “het gewetensvol, expliciet en oordeelkundig gebruik van het huidige beste bewijsmateriaal bij het nemen van beslissingen over de zorg voor individuele patiënten” (Babiker, 2012). Hierbij gaat het om beslissingen nemen op basis van bewijsmateriaal. De ambtelijke voorkeur voor beslissingen nemen op basis van bewijsmateriaal komt deels voort uit de mogelijkheid om patronen te identificeren waarop beleid kan worden aangepast.

De raad van Volksgezondheid en Samenleving stelt dat het accent teveel is komen te liggen op verantwoording, transparantie, standaardisatie en controle (Jan Kremer, 2017). Gemeenschapsontwikkeling kan worden verklaard in termen van het systeemperspectief en gemeenschappen kunnen worden benaderd, geanalyseerd en begrepen door middel van het systeemperspectief (Nel, 2017). Het valt op dat daarin de context van de inwoner buiten beschouwing wordt gelaten. Evidence Based werken gaat voorbij aan de werkelijkheid. Het vooraf opdoen van kennis, betekent dat dit de wereld is waaruit je gaat werken. Je kunt hiermee ook een verband trekken met de menselijke maat. Het is namelijk de feitelijke werkelijkheid waaruit men is gaan werken (Cairney & Oliver, 2017).

Het eindrapport ‘Klem tussen balie en beleid’ benadrukt het verlies van de menselijke maat bij de beleidsmakers en uitvoeringsorganisaties (Bosman, 2021). In dit rapport wordt nogmaals de spanning beschreven tussen het overheidsbeleid, haalbaarheid in de uitvoering en met oog voor de mensen. De belangrijkste constatering van het rapport was dat er te weinig, of zelfs geen, aandacht was en is voor de uitvoering en de effecten die de wetgever (regering en Staten-Generaal) heeft op die uitvoering. Als gevolg

daarvan komt de burger klem te zitten tussen balie en beleid en raakt de menselijke maat uit het oog verloren.

Twee stromingen die bestaan zijn evidence based vs. social practice based werken. Evidence based wordt de laatste jaren steeds meer gehanteerd bij het maken van beleid. Social practice based werkt juist vanuit de context. De nadruk wordt gelegd op verandering binnen de context. Wat werkt wel in de praktijk en wat werkt niet. Uitgaan vanuit de kracht van de inwoners. Om de context te begrijpen wordt het onderzoek gebaseerd op de Social Practice Theory. Deze theorie vindt zijn oorsprong 'The Constitution of Society' (Giddens, 1984), (Reckwitz, 2002) formuleerde de Social Practice Theory waarmee hij beargumenteert dat praktijken worden gevormd of gestuurd door velen elementen die met elkaar verbonden zijn. Je kunt het persoonlijk handelen van een mens niet los zien van de context of plaats waar iemand in woont. Met deze aanpak biedt Social Practice Theory meer holistisch en gefundeerd perspectief op gedragsveranderingsprocessen zoals ze zich in situaties voordoen en kan daarom een geweldige aanvulling zijn op traditionele gedragsveranderingsmethoden (Hargreaves, 2011), of kan deze zelfs vervangen (Shove, Pantzar, & Watson, The dynamics of social practice, 2012).

De vraag die bij de overheid ligt is: gaan we klantgericht werken of niet Voor wie doen we het nu eigenlijk? En aan de andere kant, hoe organiseren we deze vraag? Het gaat over luisteren en doen wat nodig is. Dat is op zich niet nieuw voor gemeenten, waaruit steeds meer participatieavonden worden georganiseerd. Je ziet deze botsing ook ontstaan vanuit het ambtelijke opdrachtgeverschap en de uitvoeringsorganisatie. De ambtelijke organisaties zijn gebouwd vanuit evidence based, zij willen graag in controle zijn. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in de gehanteerde methode 'plan-do-check-acht'. Evidence based werken geeft grip op de situatie en is juist doelgericht. Waarbij de uitvoeringsorganisatie meer werken vanuit de context. Zij zien en voelen elke dag de inwoners en voelen de daarbij behorende uitdagingen feilloos aan. Het is aannemelijk dat dat deze twee stromingen met elkaar botsen.

Een systeem van de instituten die de dienstverlening besturen, degenen die de diensten daadwerkelijk verlenen en degenen die ze ontvangen (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004). We hebben dus samen een wederzijdse afhankelijkheid. Een bepaalde spanning tussen deze drie actoren is onontkoombaar, door de verschillende posities en belangen in het systeem. Het eindrapport 'Klem tussen balie en beleid' benadrukt het verlies van de menselijke maat bij de beleidsmakers en uitvoeringsorganisaties. In dit rapport wordt nogmaals de spanning beschreven tussen het overheidsbeleid, haalbaarheid in de uitvoering en met oog voor

de mensen. De belangrijkste constatering van het rapport was dat er te weinig, of zelfs geen, aandacht was en is voor de uitvoering en de effecten die de wetgever (regering en Staten-Generaal) heeft op die uitvoering. Als gevolg daarvan komt de burger klem te zitten tussen balie en beleid en raakt de menselijke maat uit het oog verloren (Bosman, 2021).

Uitvoeringsorganisatie voelen geen vrijheid in hun werkzaamheden. Het management stimuleert, maar houden de strenge regels ook in bedwang. Waarbij de burger zich steeds minder gehoord voelt. Initiatieven tot meer vraaggericht werken komen niet soepel van de grond. (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004).

Dit onderzoek gaat over de invloed van sociale context op beleidsvorming. Het doel van dit onderzoek is beter kunnen beschrijven wat de menselijke maat is, bepalen in hoeverre dit deel uitmaakt van beleidsvorming en vaststellen wat er nodig is om dit in beleidsvorming toe te passen. Dit onderzoek is derhalve exploratief van aard. De resultaten geven een breder inzicht over de begrippen social practice based, asset based en de driehoek van maatschappelijke interactie. Deze studie bekijkt de situatie in Nederland door de bril die de driehoek van maatschappelijke interactie biedt. Zoals te lezen valt in het theoretisch kader bestaat deze driehoek uit institutionele logica, provisiel logica en vraaglogica. De vraaglogica ligt op het niveau van de eindgebruiker, in ons geval de burger. Dit onderzoek legt haar focus echter op de overheid en uitvoeringsorganisaties omdat daar de uitdaging voor het toepassen van vraaglogica ligt. Een ander fenomeen dat bij overheid en uitvoeringsorganisaties speelt is dat de uiteindelijke klant (indirect) wel de rekening betaalt, maar nauwelijks macht heeft. Het oudhollands gezegde wie betaalt bepaalt gaat hier beslist niet op. Deze macht volledig bij de burger neerleggen zal vermoedelijk leiden tot allerlei complicaties. Zou het doordringen van de overheid met het begrip menselijke maat een oplossing kunnen bieden voor het gebrek aan macht bij de burger en de clash tussen de drie logica's?

De onderzoeksvraag voor deze studie luidt:

Hoe kan de menselijke maat opgenomen worden in het organiseren van beleidsvraagstukken?

Om antwoord te geven op de hoofdvraag is kwalitatief onderzoek uitgevoerd middels 12 semi-gestructureerde interviews.

H1.2 Perspectief van het onderzoek

Aan de basis van deze studie ligt de driehoek van maatschappelijke interactie. In de resultaten is specifiek onderscheid gemaakt tussen nationale instituties, gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Waar de theorie gemeenten en nationale instituties in dezelfde logica plaatst, is er bewust gekozen hiervan af te wijken. Op gemeentelijk niveau is over het algemeen veel vaker direct contact met de burger, maar schuurt het op veel terreinen aan tegen de ambtelijke werkwijze van nationale instituties. Naast dat deze studie zich toelegt op de overheid bestond er ook geen ruimte voor het interviewen van burgers om de vraaglogica te onderzoeken. Er is derhalve gekozen om middels interviews binnen uitvoeringsorganisaties de vraaglogica te benaderen. Omdat gemeenten een wezenlijk andere werkwijze en (vanwege hun plek tussen burgers en nationale instituties) ander perspectief hebben dan nationale instituties is gekozen gemeenten als onderzoeksdoelgroep voor provisieloga te gebruiken.

H1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt een theoretische onderbouwing gegeven van dit onderzoek. Daarna volgt er een hoofdstuk over de methodologie, daarin wordt een toelichting gegeven over methode van onderzoek, dataverzameling en wijze van analyse. In het daaropvolgend hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd, waaruit conclusies worden getrokken. De discussie geeft een reflectie op het onderzoek weer en aanbevelingen voor het vervolgonderzoek.

Hoofdstuk 2 - Literatuur

Dit onderzoek richt zich op de ontwikkeling van beleid vanuit de menselijke maat, oftewel vanuit een sociale context. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven over hoe wet- en regelgeving ontstaat, het effect van de sociale context op beleid, waarde gedreven beleid en de wisselwerking binnen de driehoek van maatschappelijke interactie.

Deze wetten hebben als doel het gedrag van maatschappelijke actoren, zoals mensen, bedrijven en maatschappelijke instellingen in een bepaalde richting te bewegen. Wetgeving kan dat doen door financiële prikkels (bijvoorbeeld accijnsheffing op een pakje sigaretten) en subsidies of met verboden of verplichtingen (Niemeijer & Klein Haarhuis, 2008). De doelstellingen van de beleidsmaker, overheid of wetgever stellen de interventie en de beoogde effecten daarvan centraal (Niemeijer & Klein Haarhuis, 2008). Dit wil zeggen dat het instrumentarium het uiteindelijke effect van de interventie bepaalt. De visie van waaruit beleidsontwikkeling wordt gestimuleerd, heeft gevolgen voor de mate waarin men zich aangesproken voelt door de effecten. Iemand die bijvoorbeeld rookt, voelt zich aangesproken doordat de accijns verhoogd worden op een pakje sigaretten. In een overheidsomgeving wordt uitgegaan van planning, monitoring en evaluatie. Het beoogd effect moet goed te verantwoorden zijn naar leidinggevendenden. De wetgeving over beleidsregels moet te verklaren zijn. Er moet kunnen worden uitgelegd wat het resultaat is geweest van het beleid (Mathie & Cunningham, 2005).

Het wordt steeds belangrijker om te weten hoe beleid in een context functioneert. De context is de omgeving waarin het beleid opereert. Het doorgronden van de context met theoretisch en empirische kennis heeft invloed op beleid en wetgeving (Pawson, 2002). Om te weten hoe een beleidsinterventie werkt, dient er gedegen kennis van de context te bestaan. In het artikel van Pawson (2002) wordt aanbevolen dat er eerst onderzoek wordt gedaan naar de sociale context. Het theoretisch perspectief van Shove (2010) geeft hierbij een duidelijke richtlijn. Hierin wordt namelijk vastgesteld dat een zinvolle beleidsverandering ontstaat vanuit de context, niet vanuit de binnenwereld van beleidsregels. De interventie vindt namelijk binnen een bepaalde gemeenschap of context plaats. Een programma of beleidsinterventie zelf zal nooit rechtstreeks werken; er is nooit een direct causaal verband tussen een beleidsinterventie en een beleidsuitkomst (Pattyn & Verweij, 2014).

In het instrumenteel inzetten van beleid ziet men de context als statisch. De realiteit is echter anders. De sociale werking heeft zeker effect op het beleid (Griffiths, 2003). De vraag is meer wat de betekenis is van de

wettelijke regelgeving en of dat in een concrete situatie ook het gedrag van mensen bepaalt. Het gaat er dus niet om of mensen zich houden aan de wet. Het gaat om hoe de sociale context de bepaling geeft. Om de werking te begrijpen op het gedrag van inwoners, moet je weten hoe de sociale context werkt. Griffiths (2003) ging er daarbij van uit dat de mensen het beginsel van de sociale context zijn. De verbanden tussen de mensen kunnen verklaard worden de netwerken waarvan ze uitmaken.

Wet- en regelgeving moet geen doel op zich zijn. Sociale effecten vanuit de context kunnen wet- en regelgeving tenietdoen dan wel versterken. Kennis omtrent de context is derhalve nodig om te bepalen of wet- en regelgeving een effectief middel kan zijn. Social Practice Theory vestigt de aandacht op hoe vaardigheden, materialen en betekenissen in de praktijk worden georkestreerd (Shove et al., 2012).

H2.1 Social practice theory

In Nederland bestaat een grote diversiteit aan regio's en gemeenten. De social practice theorie verklaart deze diversiteit aan de hand van de drie elementen van social framework (betekenissen, materialen en competentie) (Shove & Warde, 2002). Betekenissen kunnen binnen deze theorie bestaan uit symboliek, ideevorming of ambities. Materialen betreffen tastbare zaken die helpen invulling te geven aan de leefomgeving. Het zijn de zogenaamde 'hardware' en de objecten. Competentie betreft tot slot de praktische kennis van de praktijk en de vaardighedenuitvoering te geven aan je dagelijkse handelingen.

De praktijk zelf, in plaats van de individuen die ze uitvoeren of de sociale structuren, wordt zo de kern. Het gaat niet om de ervaring van het individu, maar om sociale praktijk uitgezet in tijd en ruimte. Van belang zijn niet alleen de persoonlijke overtuigingen van mensen, maar hoe deze overtuigingen zijn ingebed in de sociale praktijk (Warde, 2005). In deze sociale praktijk ga je uit van de 'normale' levenswijze van mensen (Shove et al., 2012). De theorie van de sociale praktijk heeft als uitgangspunt dat besluitvorming niet alleen plaatsvindt binnen het individu, maar onderhevig is aan sociale verbanden. Alle handelingen die een individu uitvoert vinden plaats binnen een context die invloed uitoefent op deze handelingen (Shove & Warde, 2002). Individuen maken onbewust voortdurend contracten met de omgeving. Ze handelen uit "plichtsbesef" met de wereld om hen heen. Warde (2005) merkt hierover op: "de belangrijkste implicatie van een praktijktheorie is dat de bronnen van veranderingsgedrag liggen in de ontwikkeling van de omgeving". Deze omgeving verschilt in tijd en plaats. De uitdaging zit erin, dat er geen uniforme benadering is van de praktijktheorie (Schatzki, 2001). Een punt van onenigheid is het definiëren van wat een praktijk precies inhoudt. Hier richten sommige theoretici zich op de verschillende componenten of elementen waaruit een praktijk bestaat

(Reckwitz, 2002; Shove & Pantzar, 2005). Andere theoretici richten zich op de verbanden tussen deze elementen (Schatzki, 2001; Warde, 2005). Een derde groep theoretici ziet de positie van praktijken als brug tussen de levensstijl van individuen en bredere sociaal-technische voorzieningen (Spaargaren, 2000).

In dit onderzoek worden de uitgangspunten van de social practice theory aangehangen, waarin bewoners bekwame beoefenaars zijn die zich voortdurend ontwikkelen (Shove & Warde, 2002). In dit begrip ontstaan praktijken, stabiliseren ze en sterven ze uiteindelijk uit naarmate de verbanden tussen elementen worden gemaakt en verbroken.

De social practice theory gaat in tegenstelling tot the theory of planned behavior (Ajzen, 1991) uit van een samenlevingsbenadering en niet van een individuele benadering uit. De focus ligt niet langer op de attitudes, het gedrag en de keuzes van individuen, maar op hoe praktijken ontstaan, hoe ze worden gereproduceerd, gehandhaafd, gestabiliseerd, uitgedaagd en uiteindelijk uitsterven. Praktijken hebben een aantrekkingskracht op beoefenaars vanuit de omgeving. Zij behouden en versterken deze praktijken door middel van voortdurende prestaties die anderen uit de omgeving aanmoedigen om over te stappen naar deze meer bestendige praktijken (Hargreaves, 2011). De praktijktheorie wordt gebruikt als een middel om te onderzoeken wat er werkelijk gebeurt binnen interventies op het gebied van gedragsverandering en om zo te proberen te begrijpen welke effecten ze hebben op de gebruiken die ze aanpakken.

De omgeving heeft invloed op het beleid. De contextfactoren kunnen belangrijke drijfveren zijn voor inwoners. Deze factoren hebben daardoor invloed op de effectiviteit van beleid (Niemeijer & Klein Haarhuis, 2008).

Voortbouwen op de activa van een gemeenschap in plaats van te focussen op de behoeften van deze gemeenschap is de basisbenadering van op activa gebaseerde gemeenschapsontwikkeling. Door te focussen op successen en kleine triomfen, in plaats van te kijken naar wat er ontbreekt aan- of negatief is over een plaats, kan een positieve gemeenschaps- en toekomstvisie worden gerealiseerd. Deze benadering richt zich ook op een meer duurzame invalshoek van ontwikkeling (Rhonda & Pittman, 2009). Daarnaast bestaan er regionale verschillen. Op het platteland bestaat meer stigma en taboe omtrent psychische aandoeningen onder jongeren (Aisbett, Boyd, Francis, & Newnham, 2007). De anonimiteit van de stad en de 'ons-kent-ons' cultuur van het platteland spelen daarin een belangrijke rol.

H2.2 Asset Based Community Development

De oorsprong van het model asset based Community Development (hierna: ABCD) ligt in de Verenigde Staten. In de jaren '90 heeft het zijn opmars gemaakt (Kretzmann & Mcknight, 1993). Dit model is meer een werkwijze, dan een volwaardige theorie. ABCD geeft inzichten in hoe er kan worden gebouwd op de sterke punten, capaciteiten en bestaande activa van een gemeenschap om een verandering teweeg te brengen (Saleebey, 2006). Deze benadering gaat uit van de kracht van de praktijk (Rapp, 2005). De kracht van de praktijk kan worden opgedeeld in twee factoren, namelijk de collectieve positieve beweging en de individuele positieve beweging. Gesteld kan worden dat ABCD de focus verlegt van probleemgericht naar vermogensgericht (Mathie & Cunningham, 2011).

De benadering van ABCD is in principe gebaseerd op de sterke punten van de gemeenschap om een positieve verandering teweeg te brengen. Het ABCD hanteert vier hoofdprincipes: verandering moet vanuit de gemeenschap komen, ontwikkeling moet voortbouwen op de capaciteiten en middelen die binnen de gemeenschap bestaan, verandering moet relatiegedreven zijn en verandering moet gericht zijn op duurzame verandering in de samenleving (Gretchen Ennis, 2010).

De toepassing van ABCD volgt een proces waarin vertrouwen wordt ontwikkeld en activa worden erkend, gedocumenteerd en in kaart gebracht. Deze eerste stadia van het ABCD-proces zijn intern van aard en hebben tot doel een gemeenschap in staat te stellen haar sterke punten te herkennen en te begrijpen wat ze "heeft", in plaats van wat ze "niet heeft". Het is idealiter een proces van formuleren van een nieuw verhaal van de gemeenschap en bijdragen aan de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden en nieuwe relaties. Door het gemeenschapsdiscours te verschuiven naar één over activa, kan de manier waarop mensen hun gemeenschap begrijpen, veranderen. Dit kan een gevoel van hoop en bekwaamheid creëren, zodat de gemeenschap "bekrachtigd" of "geïnspireerd" wordt tot actie om kwesties aan te pakken die door de gemeenschap zelfs zijn gearticuleerd (Kretzmann & Mcknight, 1993).

De rol van de overheid wordt in het ABCD-model gezien als partner die de gemeenschap ondersteunt en juist een dialoog aangaat en uitnodigt. De potentie van het model geeft inwoners meer gelegenheid om actief deel te nemen aan het proces, waarbij de overheid zijn visie mag delen (Mathie & Cunningham, 2010).

Partnerschappen om de sociale omgeving van een gemeenschap te veranderen, zijn het meest succesvol wanneer de partners dezelfde waarden, doelen en een gemeenschappelijk doel delen. Het is belangrijk op te

merken dat partnerschappen die worden gevormd tussen individuele, associatieve en institutionele activa en die fysieke en economische activa gebruiken, het sterkst en op de lange termijn het meest duurzaam zijn. Elke asset brengt unieke sterke punten met zich mee om bij te dragen aan het doel. Sociale verandering vindt plaats wanneer leden van de gemeenschap, een consensus ontwikkelen over hun prioriteiten, hun ideeën, vaardigheden, betrokkenheid en passie ter sprake brengen (Pan, 2005).

Een belangrijke randvoorwaarde is dat er een vermogen moet zijn om sociale netwerken te analyseren. Sociale netwerkanalyse kan een kader bieden voor het onderzoeken van ABCD-interventies, en de ABCD-beoefenaar helpen te begrijpen hoe dergelijke interventies van invloed zijn op de verschillende relaties tussen de elementen waaruit een gemeenschap bestaat. Relaties zijn grotendeels wat een gemeenschap creëert (Ennis & West, 2010).

Studies hebben aangetoond dat sociale netwerken een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van mensen met langdurige gezondheidsproblemen en dat betrokkenheid bij zinvolle activiteiten, zoals werk of sociale clubs, worden geassocieerd met positieve gezondheids- en welzijnsresultaten (Wong, Zimmerman, & Parker, 2010; Reeves et al., 2014). Enthousiasme en retoriek moeten wel worden ondersteund door een duidelijke reeks doelstellingen en procedures om effectieve methodologie te garanderen. Blickem et al. (2018) stellen dat ABCD hiervoor een tool kan zijn. Er moet ook duidelijkheid zijn over de grenzen van persoonlijke attributen zoals zelfeffectiviteit in deze context, met dien verstande dat veel mensen in achterstandsituaties met een geschiedenis van verwaarlozing en terugtrekking het erg moeilijk zullen vinden om aan dit soort activiteiten deel te nemen. Het lijkt waarschijnlijk dat aanzienlijke investeringen worden gedaan om deze bevolkingsgroepen te ondersteunen en om de impact van sociale en economische achterstand te begrijpen, wil ABCD een duurzame impact op de lange termijn hebben (Blickem et al., 2018).

H2.3 Driehoek van maatschappelijke interactie

Iedere organisatie binnen de publieke sector heeft te maken met verschillende vormen van wederzijdse afhankelijkheid. Deze wederzijdse afhankelijkheid maakt dat binnen deze organisatie er niet alleen conflicterende belangen vanuit hiërarchische structuur spelen, maar ook tussen de interne en externe omgeving. Een analysekader waarmee het perspectief van organisaties binnen de publieke sector zichtbaar kunnen worden gemaakt, is de zogenaamde driehoek van maatschappelijke interactie geïntroduceerd door de WRR (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004). Deze bestaat uit de invalshoeken institutionele logica, provisieloga en vraaglogica.

Onder de institutionele logica wordt volgens de WRR verstaan: “Het bestuur en beheer van de maatschappelijke dienstverlening door middel van combinaties van verschillende coördinatiemechanismen en via interventie-instrumenten. Met coördinatiemechanismen worden markten, hiërarchieën, vrijwillige verbanden, gemeenschappen en netwerken bedoeld. Interventie-instrumenten kunnen worden omschreven als de financiële prikkels en wet- en regelgeving, alsmede de meer ‘zachte’ sturingsmiddelen die overheden en andere regulerende instanties tot hun beschikking hebben om het gedrag van niet-statelijke actoren te sturen” (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004, p.11).

Onder provisieloga wordt verstaan de instellingen en professionals die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening zelf. Professionals zijn bijvoorbeeld verloskundigen, leerkrachten, welzijnswerkers of de uitvoeringsorganisaties zoals het UWV, bibliotheken en scholen. Van belang in de provisieloga is de verbinding tussen de professional en de burger (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004).

Onder de vraaglogica wordt volgens de WRR verstaan: “Het geheel van relaties tussen vragers en aanbieders in de maatschappelijke dienstverlening. Het gaat dan om de mate waarin burgers in staat worden gesteld te participeren in het dienstverleningsproces, de mate van inspraak, de mate van keuzevrijheid en tot slot de mogelijkheid om via derden correctie af te dwingen bij structurele gebreken in de maatschappelijke dienstverlening” (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004, p.11).

Deze drie invalshoeken conflicteren en interacteren met elkaar. Het gevolg hiervan is dat kansen die zich voordoen binnen één van deze invalshoeken in geringe mate worden benut. Een reden die hiervoor wordt gegeven, is dat gebruikte instrumenten voor het meten van prestaties uitgaan van normen waarvan niet moeten worden afgeweken. Dit instrumentarium ontmoedigt naast negatieve afwijking ook het in positieve zin van een norm afwijken (Dijstelbloem, Meurs, & Schrijvers, 2004).

Hoofdstuk 3 – Methodologie

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de onderzoekstrategie. In onderstaande toelichting wordt uitgelegd wat het type onderzoek is en hoe de data is verzameld en geanalyseerd.

H3.1 Onderzoekopzet vanuit het perspectief van de logica van maatschappelijke interactie

Dit onderzoek gaat over de invloed van sociale context op beleidsvorming. Het doel van dit onderzoek is beter te kunnen beschrijven wat de menselijke maat is, bepalen in hoeverre dit deel uitmaakt van beleidsvorming en vaststellen wat er nodig is om dit in beleidsvorming toe te passen. Dit onderzoek is derhalve exploratief van aard.

Dit onderzoek is gebaseerd op de bestaande literatuur en theorieën. De concepten social practise, asset based community development en het analysekader dat voor deze studie de naam driehoek van maatschappelijke interactie draagt en welke zijn besproken in de literatuurstudie liggen ten grondslag aan het onderzoek. Om een compleet beeld te krijgen van beleidsvorming en de mate waarin de sociale context hier invloed op heeft maakt deze studie onderscheid tussen drie verschillende lagen die te maken hebben met maatschappelijk beleid. De eerste laag bestaat uit nationale instituties, de tweede laag bestaat uit gemeenten en de derde laag bestaat uit uitvoeringsorganisaties. Deze drie lagen zijn gekozen om het probleem te kunnen benaderen vanuit actoren volgens de WRR-logica.

Aangezien er gaandeweg is gekozen het onderwerp van deze studie breder te trekken dan initieel de bedoeling was, kwamen op het niveau van provisiel logica gemeenten in beeld. Om dezelfde reden en om het onderzoek uitvoerbaar te houden is voor het niveau van vraag logica gebruik gemaakt van uitvoeringsinstanties. Deze laag van organisaties zit het dichtst op de vraag en heeft de meeste interactie met burgers.

Er is in deze studie gekozen voor kwalitatief onderzoek. Redenen hiervoor zijn dat het onderzoek wat betreft scope en thematiek bij aanvang nog niet definitief vaststond. Voordat de semigestructureerde interviews plaatsvonden leefde bij de onderzoeker nog het idee de focus van dit onderzoek te beperken tot jeugdbeleid binnen de gemeenten Den Bosch en Woerden. Tijdens het afnemen van de interviews werd gaandeweg duidelijk dat de problematiek rond menselijke maat in overheidsbeleid op eenzelfde wijze spelen in andere domeinen en minder gemeenten specifiek zijn dan werd aangenomen. Beperking van deze studie tot

jeugdbeleid stond een visie op de bredere context van de problematiek in de weg. Om recht te doen aan de potentiële waarde van dit onderzoek is beperking tot jeugdbeleid binnen twee gemeenten losgelaten.

Dit onderzoek gaat uit van de grounded theory methode. Voor deze methodiek is gekozen vanwege de flexibiliteit tijdens het onderzoeksproces en de terugkoppeling met wetenschappelijke literatuur.

H3.2 Dataverzameling en analyse

Dit onderzoek maakt gebruik van een geclusterde steekproef (Easterby-Smith, Thorpe, Jackson, & Jaspersen, 2018). Voor dit onderzoek zijn twaalf semigestructureerde interviews gehouden met veertien managers en medewerkers die professioneel te maken hebben met maatschappelijk beleid (Eisenhardt, 1989). De respondenten die meegewerkt hebben aan dit onderzoek, werkten kort voor of ten tijde van dit onderzoek bij een organisatie die binnen één van de drie logica's opereert. Hoewel het aantal respondenten dat voor deze studie wordt gebruikt relatief laag is, heeft de onderzoeker met veel zorg personen met een zekere statuur uitgekozen om deel uit te maken van de onderzoeksgroep. Sommige van deze respondenten zijn zeer bekende namen in ambtelijke kringen. Om de anonimiteit van deze personen te garanderen is er voor gekozen de normale informatie van iemands positie niet openbaar te maken bij publicatie van dit onderzoek en de getranscribeerde interviews niet op te nemen in de bijlagen. De getranscribeerde interviews op te vragen bij de onderzoeker.

Interviews zijn een zeer efficiënte manier om rijke, empirische gegevens te verzamelen (Eisenhardt, 1989). De data voor dit onderzoek werd verzameld door semi-gestructureerde interviews. Deze semi-gestructureerde interviews werden afgenomen aan de hand van een opgestelde vragenlijst (Weis, 1994). Om de kwaliteit van dataverwerking te vergroten is het gesprek opgenomen. Vooraf wordt aan de respondententoeestemming, volgens de richtlijnen van de AVG – de algemene verordening gegevensbescherming – of ze akkoord gaan. De opnames dienden vooral om de bron en de exacte verwoording van respons vast te leggen (Boeije & Bleijenbergh, 2019).

De opgenomen gesprekken werden middels Amberscript getranscribeerd. Om resultaten uit de ruwe data van dit onderzoek te genereren is gebruik gemaakt van codering. Het eerste niveau in deze codering betrof oriëntatie door de onderzoeker. Dit is zowel als start van het coderingsproces uitgevoerd als gedurende de studie teneinde (nieuwe) richting aan het onderzoek te geven. Het tweede voor deze studie toegepaste niveau van codering was open coderen. Hierin zijn tekstgedeeltes van de semigestructureerde interviews

voorzien van labeling middels de online applicatie Atlas.ti. Het derde voor deze studie gehanteerde niveau van codering was axiaal coderen. Middels axiaal coderen werden toegekende labels uit het tweede niveau aan elkaar gekoppeld en onder gemeenschappelijke noemers gevoegd (Corbin & Strauss, 2015).

H3.3 Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid van het onderzoek is gewaarborgd door verschillende maatregelen op te nemen in het uiteindelijke onderzoeksontwerp. Ten eerste werden de interviews afgenomen bij personen die kort voor of ten tijde van het onderzoek werkzaam waren binnen de drie verschillende logica's van WRR-logica (nationale instituties, gemeenten en uitvoeringsinstanties). Ten tweede werden voor ieder van deze drie lagen minimaal drie personen van statuus geïnterviewd. Ten derde is er rekening gehouden met de gelijkwaardigheid van het onderzoek. Dit is gedaan door intrabeoordelaarsbetrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen middels het gebruik van hetzelfde gespreksheet, dezelfde methode van doorvragen en registreren door de onderzoeker en hetzelfde medium tijdens de semigestructureerde interviews (Maso & Smaling, 1998).

Om de validiteit van het onderzoek te waarborgen is methodische triangulatie toegepast door gebruik te maken van zowel kwalitatief onderzoek als literatuurstudie. Naast het verhogen van de validiteit resulteerde methodische triangulatie in een evenwichtiger beeld van de onderzoeksdoelgroep, wat consequenties heeft gehad voor het inzicht omtrent de verschillende rollen die de drie lagen van WRR-logica met zich meebrengen (Denzin & Lincoln, 2017).

Hoofdstuk 4 – Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van het onderzoek. De resultaten zijn gebaseerd op 12 interviews. Als eerste wordt er getest of bewijs gevonden wordt dat het begrip menselijke maat voorkomt in de huidige of gewenste werkwijze van maatschappelijke instellingen. Vervolgens is er gekeken of er bewijs is dat besluitvorming niet alleen plaatsvindt binnen het evidence based gedachtengoed, maar ook onderhevig is aan sociale verbanden. Tenslotte in hoeverre vinden we bewijs voor asset based werken?

De vraag wordt getoetst op basis van de positie van de geïnterviewde vanuit de logica van de WRR.

H4.1 Menselijke maat in huidige- en gewenste situatie

Huidige situatie vanuit nationale instituties:

Drie respondenten merken op dat menselijke maat door politieke gevoeligheid niet altijd mogelijk is.

“Iedereen praat al jaren over maatwerk, uitzonderingen durven maken, ruimte geven aan professionals en de professionele deskundigheid ook erkennen. Daarvoor moet je de mensen wel vertrouwen geven en hun verstandige beslissingen laten nemen”. (Respondent 6)

“Ik denk dat die nuance vaak een beetje kwijt is. Het is natuurlijk ook zendingswerk : he mensen je moet meer van buiten naar binnen werken en meer vanuit burgerperspectieven in het werk”. (Respondent 5)

Als belemmering voor het incorporeren van de menselijke maat worden door twee respondenten de heersende angst- en afrekencultuur en de angst fouten te maken genoemd.

“Dan moeten we wel fouten durven maken, hè! En dan moet je ook niet te gevoelig zijn voor politieke gevoeligheid. Ik denk dat ook dat dat twee dingen zijn in het kader van de afrekencultuur, die ervoor zorgen dat beleid heel statisch wordt. Angstcultuur en een afrekencultuur die zorgen voor politieke gevoeligheid. Het niet mogen proberen, het moet goed zijn en meteen klaar zijn”. (Respondent 11)

“De wijkmanager zegt: ik mag geen fouten maken, van mijn manager. Die wordt daar voor afgestraft. Dat is het systeem met de angst die ik tot nu toe hoor. Zo van: ‘we hebben afspraken gemaakt met VWS. Wij moeten

ons binnen de afspraken houden, want we hebben geen ruimte om daarbinnen te acteren dus...” (Respondent 6)

Verder wordt aangegeven dat het huidige beleid veranderingen aan gevestigde aanpak niet toestaat. Bovendien moet ieder proces resultaatgericht zijn.

“Waar dus ook een werkwijze is opgezet om dat goed te kunnen doen. Maar waar op een gegeven moment het uitvoeren van wat we bedacht hebben belangrijker is geworden dan het waarom doe je dat en voor wie? Ik denk dat die vraag weer opnieuw stellen, nu wat meer de aandacht krijgt”. (Respondent 5)

Twee respondenten halen aan dat Nederland in het algemeen goed georganiseerd is, maar wanneer meerdere domeinen hulp moeten bieden de overheid het minder goed georganiseerd krijgt.

“Als je alleen een hartoperatie nodig hebt, of je hebt alleen schulden dan weten we het nog wel goed te doen. Maar zodra je meer nodig hebt en je in meerdere domeinen gaat zitten, dan slaat het leed zich toe”. (Respondent 6)

“Burgers worden dan van het kastje naar de muur gestuurd of vallen tussen wal en schip. Gevolg hiervan is dat extra factoren als stress, schulden en andere problematiek extra hard toenemen”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

Bovendien geven twee respondenten aan dat het als buitengewoon uitdagend voelt om iets met informatie van inwoners te doen:

“Soms krijg je dat idee, wij hebben mensen gehoord en we hebben vervolgens alles compleet naast ons neergelegd. Dus dat is volgens mij wel eens daar, zeker met jongerenparticipatie. Omdat het leuk en aardig is om jongeren te horen, natuurlijk, maar dan vervolgens te doen wat ze zeggen, serieus te nemen, dat is de uitdaging”. (Respondent 5)

“Voor de beleidsambtenaren binnen een departement, moet je de vraag van de burgers altijd serieus nemen. A. je moet op tijd antwoorden en B. je moet snel reageren”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Zet het kind centraal, dat je met een integrale blik moet kijken. Alleen professionals die ook echt voldoende gekwalificeerd zijn om dat te doen, dat je altijd luisteren, dat je samen beslist, allemaal dat soort elementen. Die zitten allemaal in het beleid, maar om die doorvertaling te maken naar de praktijk, is nog best wel een uitdaging”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Als je de burgers spreekt dan denk je soms ook van, of dan is het gevaar dat mensen denken. Ja, ik moet jou eerst uitleggen hoe het systeem werkt, terwijl je eigenlijk komt om te luisteren van hoe ervaar jij het systeem”. (Respondent 5)

Drie respondenten geven aan het beleid is ingericht op het voorkomen van misbruik met als gevolg dat er een cultuur van wantrouwen is ontstaan:

“Ja, kijk, de essentie is: ga je uit van vertrouwen, vertrouw je de burger? Althans is dat je uitgangspunt? Of wantrouw je ze? ... Alleen, ja, ik noem het wel eens, we zitten nu in een systeem van georganiseerd wantrouwen”. (Respondent 6)

“Kijk, die menselijke maat komt natuurlijk uit die toeslagenaffaire. Daar zijn we ultiem in staat geweest om te onmenselijke en het systeem paranoia op te bouwen, waardoor allerlei individuele mensen zwaar de klos zijn geraakt. Dat zien we natuurlijk in de gezondheidszorg ook en in de jeugdhulp”. (Respondent 1)

“Ik denk dat feitelijk de bevolking gewoon braaf de regels heeft nageleefd, het zit hem in die vijf procent die lak aan alles heeft. Ja, waar ga je je dan op richten? En wat wij nu vaak doen, is ons richten op die vijf procent en we vergeten die 95 procent”. (Respondent 13)

Gewenste situatie vanuit nationale instituties:

Een wens van drie respondenten is dat er naar een systeem van georganiseerd vertrouwen wordt toegewerkt:

“We zitten nu in een systeem van georganiseerd wantrouwen. En je moet naar een systeem van georganiseerd vertrouwen. Dat is geen systeem van blindvertrouwen, maar van georganiseerd vertrouwen. Je gaat ervan uit dat mensen ten goede trouw zijn”. (Respondent 6)

“En ik denk: je moet ook niet de illusie hebben dat je overal een oplossing voor hebt. Dat hoeft niet, maar het codewoord is vertrouwen”. (Respondent 13)

Er wordt door twee respondenten aangegeven dat de cultuur binnen de organisatie gebaseerd dient te zijn op onderling professioneel vertrouwen:

“En dat er vertrouwen is. En het is superbelangrijk dat ze ons vertrouwen. Door de lagen heen elkaar vertrouwen zodat iedereen het goede doet en de ruimte krijgt om inderdaad te doen wat nodig is. De professionals krijgen een bepaald budget. Nou, ga hier lekker mee aan de slag, het vertrouwen is er, jij bent de professional om datgene te doen wat de jeugdige en het gezin nodig heeft”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Iedereen praat al jaren over maatwerk, uitzonderingen durven maken, ruimte voor professionals, de professionele deskundigheid weer erkennen en ook vertrouwen geven en dat ze een verstandige beslissingen kunnen nemen”. (Respondent 6)

“Die dan concluderen dat er een gebrek aan lerend vermogen is, maar nooit eens een keertje zichzelf de vraag stellen: wat het dan in hun werkwijze maakt dat er niks met hun aanbevelingen gedaan wordt. In essentie is dat leren (als ik het even plat sla) veel meer leren, investeren in lerend vermogen, van beetje (vergeef me het jargon) regionale of lokale ecosysteem (dat kan een wijk zijn, gemeente of regio, afhankelijk van waar je het over hebt). En hoe doe je dat dan met mekaar?. (Respondent 6)

Twee respondenten geven aan dat er ruimte moet zijn om maatwerk te kunnen leveren:

“De wet en regelgeving maakt dat je niet buiten jouw omgeving kan, bijvoorbeeld in de jeugdwet’. Je kunt dan niet altijd leveren, wat je wilt leveren”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Iedereen praat al jaren over: maatwerk, uitzonderingen durven maken, ruimte voor professionals, de professionele deskundigheid weer erkennen en ook vertrouwen geven dat ze een verstandige beslissingen nemen. Dus daar praten we al heel lang over. Er worden ook heel veel rapporten over geschreven”. (Respondent 6)

Eén respondent geeft aan dat maatwerk nodig is om de menselijke maat toepasbaar te maken:

“Maar die ruimte moet je wel krijgen om ook bijvoorbeeld maatwerk te kunnen leveren. Dat heb je nodig om die menselijke maat toepasbaar te maken. Het kan heel vaak zo zijn dat als jij alleen maar binnen jouw jeugdwet blijft, dan kunnen dingen niet”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

Twee respondenten geven aan dat het belangrijk is dat professionals meer de ruimte en het budget krijgen om te doen wat nodig is:

“Het is een verhaal en je kan het niet plaatsen, want je spreekt maar een persoon en je weet niet hoe de rest van de wereld daarover denkt. Dus dan is het heel verleidelijk om dat proberen te toetsen bij zo'n club van cliënten of belangenorganisatie of wat dan ook. Dus ik denk dat we daar tussenin moeten zitten. Ik denk dat het heel belangrijk is dat we ons wer, als beleidsmedewerker bij de rijksoverheid, zelf ook in contact blijft staan met de burger”. (Respondent 5)

“Dat dat dus wel, dat er heel veel samengewerkt wordt. En dat er een maatwerk wordt geboden en dat er op maat werkbudgetten zijn. Maar goed, allemaal, dat soort dingen zijn van belang om onze inwoners op menselijke maat te kunnen bieden. Er zijn heel veel mogelijkheden, maar ik merk ook dat binnen het rijk de departementen moeten samenwerken. Wij herkennen ook dat er veel schotjes staan tussen de departementen. Je probeert ook elke keer juist dat te doorbreken. Nu ook bij de formatie van het nieuwe kabinet, focust heel erg op het jeugdbeleid. Je moet veel meer kijken naar het bredere plaatje”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

Huidige situatie vanuit gemeenten

Twee van de drie respondenten geven aan dat menselijke maat in het huidige beleid vaak wordt bepaald door de mogelijkheid van financiering:

“De menselijke maat is: ik denk het toch een soort balans tussen verwachtingen en mogelijkheden. En dat is heel vaag. Ik denk bij menselijke maat, komt het daarbij uiteindelijk neer kun je het financieren en kun je het betalen. Meestal is geld toch leidend”. (Respondent 12)

“Je maakt beleid meestal omdat er iets niet goed loopt of dat er te veel geld wordt uitgegeven of omdat de wet,- en regelgeving niet wordt nageleefd”. (Respondent 8)

Daarnaast geven drie van de vier respondenten aan dat er veel bestuurlijke druk in het systeem zit:

“Het recht dient de burger. We hebben de regels gemaakt voor de mensen, maar nu zijn de mensen er voor de regels”. (Respondent 2)

“Als gemeente hebben we een zorgplicht, dat betekent dat je er altijd moet zijn voor je burgers. Het landelijk beleid geeft het budget mee, niet de kaders. Hiermee komt er een druk te staan op het systeem. Vaak moet je met minimale middelen, de grootste zorg verlenen. Daardoor vervaagt de menselijke maat, omdat je meer bezig bent met de financiën”. (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

Twee respondenten geven aan het gevoel te hebben dat het probleem van de overheid, het probleem van de burger is geworden:

“Als gemeente hebben we een zorgplicht, dat betekent dat je er altijd moet zijn voor je burgers. Het landelijk beleid geeft het budget mee, niet de kaders. Hiermee komt er een druk te staan op het systeem. Vaak moet je met minimale middelen, de grootste zorg verlenen. Daardoor vervaagt de menselijke maat, omdat je meer bezig bent met de financiën”. (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

“Ons probleem wordt nu vaak het probleem van de burger”. (Respondent 8)

Twee respondenten geven aan dat in bijna alle gevallen de menselijke maat verloren gaat door de afstand tussen beleidsmakers en burgers:

“Je kunt in Den Haag mooi beleid maken, maar het gaat wel om de uitvoering’. De afstand tussen de uitvoering en de landelijke beleidsmakers is groot. Lokaal ligt de uitvoering, zij maken het verschil voor de mensen”. (Respondent 2)

‘Wat je merkt nu is dat als je kijkt naar VWS, gemeenten en ambtenaren weinig contact hebben met de echte wereld. Dus dat is, denk ik nu het probleem dat de afstand zo groot is, dat men ook te niet in aanraking komt met mensen’. (Respondent 11)

Gewenste situatie vanuit gemeenten:

Twee respondenten geven aan dat de menselijke maat gaat over verwachtingen, balans en correctheid.

“Hoe je als ambtenaar/wijkmanager/bode acteer in de omgeving. Het hoeft niet altijd liefdevol te zijn, kan ook kritisch”. (Respondent 13)

“Het gaat om eerlijkheid en verwachtingenmanagement”. (Respondent 12)

“De wet- en regelgeving dient de burger. Het gaat over rechtvaardigheid en correct”. (Respondent 2)

“Door maatwerk mogelijk te maken. Het lijkt mij alleen heel lastig om uitzonderingen te maken. Je beleid gaat over de grote lijn. Maar goed, de grote lijnen geldt natuurlijk: sommige mensen hebben wat meer nodig dan grote lijnen. Daarom moet je maatwerk mogelijk maken”. (Respondent 12)

Het vergt volgens twee respondenten ook een bredere blik naar buiten:

“Nu denkt men bij jeugdzorg direct aan gespecialiseerde zorg, maar vraagt om een ruimere blik bijvoorbeeld ook de afdeling schulden erbij betrekken”. (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

“Als je samen het probleem overeenkomt, samen definiëren wat om de gewenste oplossingsrichtingen zijn en hoe je dat dan mensen moet aanleren”. (Respondent 12)

Huidige situatie vanuit uitvoeringsorganisaties:

Twee respondenten vinden dat het systeem is ontmenselijkt:

“Dus je ontmenst de mens eigenlijk al op het moment dat je het hebt over perceel E. bijvoorbeeld: Dit is perceel E. Ik ben nu eenmaal bezig bij perceel E. Ik denk dan: jezus jongens, kijk nou eens wat je doet, wat je met taal aan het doen bent. Dus de menselijke maat is voor mij: terug naar het individu en ik weet hoe ver we

daarvandaan zijn, maar het is wel noodzakelijk om een menselijk systeem te bouwen. Nog even los van de maat". (Respondent 1)

"Ik vind het ook zonde en een gemiste kans van de hulpverlening van de gemeente op dat moment om iemand niet datgene te bieden wat die echt nodig heeft, dus niet aan te sluiten, dus eigenlijk van bij, ja, het is echt een gemiste kans". (Respondent 8)

Reden dat het systeem onmenselijker is geworden, daarvoor wordt de decentralisatie en kwaliteitscriteria genoemd:

"De uitvoeringsorganisatie voelt de decentralisatie als een verkapte bezuinigslag. We moesten meer lokaal gaan uitvoeren, maar er werd wel 15% van je budget afgehaald". (Respondent 1)

"Om aan de kwaliteitsmaatstaven te voldoen is het voor medewerkers vaak een interne strijd. Je moet binnen 15 minuten iemand zijn steunkousen aantrekken en ook nog wassen. Maar juist in deze tijd wil je met iemand een kopje theedrinken, vragen hoe het gaat en een ai over de bol geven. Alleen laat het beleid dit niet toe. Volgens het beleid heeft de medewerker een 10 gescoord op de afvinklijstjes, maar of het volgens de cliënt een 10 heeft gescoord dat wordt niet meegenomen in de criteria". (Respondent 13)

"Onze enorme centralisatie zucht is pas na de tweede wereldoorlog ontstaan met een centrale opbouw en daar zijn we op doorgedaan. De cultuur rondom gemeente is nog heel sterk gericht op: wij zijn autonoom. Dat doen we dan met 352 gemeenten die wel autonoom kunnen zijn op het heffen van hondenbelasting en van onroerendgoedbelasting, maar het is even wat anders dan die ook volledig verantwoordelijk te maken voor bovenregionaal te contracteren ingewikkelde dienstverlening van slecht georganiseerde jeugdhulpverleners". (Respondent 1)

De gelijkwaardigheid onderling wordt als belemmering twee keer genoemd:

"Voor je het weet is de één meer waar dan de ander". De gelijkwaardigheid aan tafel wordt benoemd als een breekpunt. Vanuit de verschillende rollen aan tafel, lijkt het alsof er met verschillende maten wordt gemeten 'En voordat je vergeet heb je dus ook het idee dat de één meer waard is dan de ander". (Respondent 8)

“Er is zeker verschil tussen de mensen. We hebben ook allemaal onze eigen punten, waar we graag onze tijd graag in steken. Alleen de reden waarom we het doen is wel allemaal hetzelfde zijn, allemaal bezig met leefbaar houden van de wijk. Omdat de wijk en de mensen daarin toch allemaal of niet allemaal hetzelfde zijn, allemaal dezelfde aanpak op loslaten. Het wantrouwen van de overheid heeft te maken de bepalende overheid”. (Respondent 12)

Twee respondenten merken op dat ze uitvoering geven aan het beleid, alleen bij het maken van het beleid niet mee zijn genomen.

“Maar als je ze niet meeneemt en als je het dan over de menselijke maat hebt, dan is de menselijke maat echt ver te zoeken, want dan zijn het gewoon poppetjes die moeten uitvoeren in plaats van dat ze onderdeel zijn van de organisatie”. (Respondent 8)

“Ja, je wekt misschien wel het vertrouwen. Participatie is dan mijn misschien wel meer een gevoel. Ik heb iets bijgedragen. Ik denk dat het vaak proforma is. De participatieavonden, ik vraag me af in hoeverre daadwerkelijk ook bijdraagt aan het beleid”. (Respondent 11)

Gewenste situatie vanuit uitvoeringsorganisaties:

Vier respondenten geven aan dat het altijd gaat over oog blijven houden voor de mens. En dat het niet uitmaakt of het nu een inwoner, klant of werknemer is, mensen moeten zich gekend en herkend voelen.

“Het begint met de vraag stellen en niet met dat regelgeving niet nageleefd wordt”. (Respondent 11)

“Ja, het gaat over het hele houding en gedrag stukje. Ik heb je gehoord, dat is een hele mooie uitspraak. Maar als het daarbij blijft, ik heb je gehoord. Dat is wel wat vaak gebeurt, dat er wordt gezegd. Ik heb je gehoord en dan gaan we vanaf nu het goed doen”. (Respondent 8)

“We willen graag weten wat je nodig hebt in de hulpverlening en dat is, denk ik wel als moeder, als we het hebben over beleid maken. Als je de vraag stelt, dan moet je ook niet bang zijn voor het antwoord, anders moet je de vraag niet stellen”. (Respondent 8)

“Maar ik vind zoals de premier van nieuw Zeeland het doet, hoe zij menselijkheid inbrengt, tering wat doet ze dat goed. Ik denk dat die menselijkheid in Nederland, daar ook ruimte voor is. Het zijn niet alleen aapjes, maar zij hebben ook pijn in hun tenen als ze het stoten. Je mag bijna niet menselijk zijn”. (Respondent 11)

De menselijke maat gaat ook over vertrouwen volgens twee respondenten:

“Het vertrouwen in de maatschappij ontbreekt, en als ik één ding afgelopen jaar geleerd heb is: wij moesten allemaal thuis gaan werken en we hebben onze medewerkers het vertrouwen gegeven dat zij hun werk ook vanuit huis, ook met kinderen thuis deden”. (Respondent 13)

Eén respondent geeft aan dat ze juist zonder de overheid opstarten, maar ze daarna pas betrekken.

“We gaan er wel vanuit het bedrijfsleven het doet. Daarna betrekken we de overheid wel. We gaat het eerst zelf neerzetten. En daarna kijken we samen”. (Respondent 14)

“Ja, ik heb altijd gezegd een zo'n groot mogelijke onderneming te hebben. Dan heb je niks meer te maken met de gemeente en dat is niet waar. Je hebt er altijd mee te maken met jou, eikels je moet wel, je moet wel het spel meespelen”. (Respondent 11)

H4.2 Sociale verbanden vanuit de drie logica's

Zien we bewijs dat besluitvorming niet alleen plaatsvindt binnen vanuit evidence based gedachtengoed, maar ook onderhevig is aan sociale verbanden?

Bewijsvorming vanuit nationale instituties

In maatschappelijke oplossingen heb je meerdere mensen nodig om te komen tot een oplossing. Twee respondenten merken op dat je uit moet gaan van iedereen's goede intenties en dat je je oordeel uit moet stellen.

“Het helpt daarin om juist de verschillende belangen aan een tafel te zetten”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Maar dat zie je steeds vaker terug. Dat het van individueel belang verschuift naar het collectieve belang in een wijk”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Die dan concluderen dat er een gebrek aan lerend vermogen is, maar nooit eens een keertje zichzelf de vraag stellen: wat het dan in hun werkwijze maakt dat er niks met hun aanbevelingen gedaan wordt. In essentie is dat leren (als ik het even plat sla) veel meer leren, investeren in lerend vermogen, van beetje (vergeef me het jargon) regionale of lokale ecosysteem (dat kan een wijk zijn, gemeente of regio, afhankelijk van waar je het over hebt). En hoe doe je dat dan met mekaar?” (Respondent 6)

Twee respondenten benomen dat gaat om een wijkgerichte aanpak, dat je uitzoekt wat heeft de wijk nodig.

“Bijvoorbeeld wanneer er drugsoverlast bestreden moet worden, heb je naast de politie, woningcorporaties, winkeliers, juist de bewoners uit de wijk nodig. Iedereen moet je inspraak geven in de oplossing van het probleem”. (Respondent 6)

“Het gaat dan niet direct alleen om de inspraak, maar bij mensen bewustwording creëren. Mensen krijgen een spiegel voor wat er nodig is in de samenleving. Je hebt daarin een gemeenschappelijk doel nodig, zodat je gezamenlijk aan het probleem kan werken”. (Respondent 13)

Bewijsvorming vanuit gemeenten

Drie respondenten merken op dat maatschappelijke problematiek onderhevig is aan sociaal netwerk. Het netwerk helpt met het oplossen van de problemen.

“Die mensen kunnen vaak niet functioneren binnen hun omgeving. In heel veel gevallen vinden mensen in hun omgeving het wel lastig, maar snappen ze wel dat degene die de overlast veroorzaakt dit niet expres doet, omdat je nou eenmaal met die problematiek zit”. (Respondent 12)

“En vanuit het jongerenwerk proberen we inderdaad een slag te slaan. De jongerenwerkers zijn ook op school. Diezelfde jongerenwerkers, zijn ook in de wijk, dus zij weten meestal, als er op school iets is gebeurd, nou, dat dat in de wijk bijvoorbeeld kan escaleren of omgedraaid”. (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

Twee respondenten geven aan dat ze zo direct mogelijk aansluiten bij sociale verbanden in de stad. Ze doen dit door de organisatie van buurt en wijkteams of inloopsprekuren voor jongeren.

“Het is van de gemeente altijd het doel om de zorg zo laag mogelijk in te zetten. Wij hebben naast het sociaal wijkteam hebben we ook een buurtteam. Het buurtteam bestaat uit mensen van welzijnswerk maatschappelijk werk en die werken min of meer wijkgericht in grote gebieden.” – Rutger

“Dropzone is een project voor jongeren met een vrij inloopsprekuren waar je naartoe kan gaan en je problemen komen bespreken. Zij komen met probleem met aanvraag van bijvoorbeeld studiefinanciering maar ook als je niet lekker in je vel zit, relatieproblemen en zo breed als je dat maakt”. (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

Bewijsvorming vanuit uitvoeringsorganisaties

Drie respondenten beamen dat de samenleving nodig is om daadwerkelijk tot een oplossing te komen.

“Vertrouwen is het sleutelwoord dus we moeten in Nederland af van: er gaat iets mis, óh wie is de schuldige, die moet gestraft worden, óh er moet meer regels komen. Ik denk dat als we uitgaan van zelfredzaamheid van mensen die best wel goed, gewoon hun verantwoordelijkheid kunnen nemen”. (Respondent 13)

“Individualisering is de maat geworden en een net niet uitgesproken, maar wel zo bedoelde insteek van: ja, weet je, als je het niet redt, ligt het vooral aan jezelf. Dus de solidariteit (toch altijd een oud socialistisch begrip) is echt heel veel weggezaakt in deze maatschappij. Dus daar zit (in mijn overtuigingen) een oorzakelijk element waardoor die menselijke maat steeds verder verloren zijn”. (Respondent 1)

“Maar je moet de samenleving denk ik, tijdiger bij beleid gaan betrekken...” (Respondent 13)

Participatieavonden moeten meer zijn dan iets bijgedragen hebben, het gaat over vertrouwen hebben naar elkaar toe.

“Het begint volgens mij met de vraag stellen ik bedoel: kijk je maakt beleid meestal omdat we iets of niet goed loopt of dat er te veel geld wordt uitgegeven of omdat de wet en regelgeving niet wordt nageleefd.” (Respondent 8)

“Dus ik denk überhaupt, bewustwording van dat wat bij je burens speelt wel degelijk ook onderdeel is van mijn verhalen. Maar misschien is het wel een idee om gewoon die verhalen meer te gaan delen. Geen enkele buurvrouw herkent zich in die potentiële hulpverlener voor het buurjongetje”. (Respondent 8)

Eén respondent merkt op dat er in de samenleving niet langer onderling vertrouwen heerst.

“Maar het grote woord wat eigenlijk ontbreekt in deze samenleving op dit moment is: vertrouwen. Wij vertrouwen elkaar niet meer, en daarvoor is er ook zoveel regelgeving nodig”. (Respondent 13)

H4.3 In hoeverre vinden we bewijs voor asset based werken?

Bewijsvorming vanuit nationale instituties

De instituties spreken over een wijkgerichte aanpak. Wel is het nog een zoektocht, wie is deze burger en hoe kom je daarmee in contact?

“Ik merk dat VWS de afgelopen jaren zeker meer van buiten naar binnen is gaan werken en meer casuïstiek is gaan doen. En je merkt dat de maatschappij breed de afgelopen anderhalf jaar natuurlijk heel veel veranderd is. Er echt een roep is om, voor de mens achter de burger”. (Respondent 5)

“Hoe je de kracht van de wijk, daadwerkelijk kunt benutten. Wat je individueel voor iemand regelt, daarna het hele collectief van kunnen profiteren en omgedraaid van iets wat je collectief moeten, individu ook gebruik van maken”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

Hierin wordt door twee respondenten opgemerkt dat er snel een stap wordt gemaakt van individu naar samenleving.

“Ja en daar is onze directie erg actief mee bezig, gelukkig. Het is een brede vraag om de jongerenparticipatie een plek te geven in beleid maken. Hoe kun je de jongeren daarin ook serieus nemen, niet alleen een stem geven omdat je een stem nodig hebt”. (Respondent 5)

“Maar dat zie je steeds vaker terug. Dat het van individueel ook verschuift naar wat zijn nou de collectieve vraagstukken in zo'n wijk”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

“Wat heel veel speelt natuurlijk ook bij de in de jeugdhulp is dat vaak niet het probleem bij de jongeren zit bij de ouders. De ouders hebben bijvoorbeeld een vorm van schuldenproblematiek en een vorm van psychische problemen”. (Dubbel interview: Respondent 3 & 4)

Twee respondenten geven aan dat het meer gaat om bewustwording, dan inspelen op de assets.

“Dus ik denk dus dat burgerperspectief heel goed is, maar sommige beleidsterreinen vergen een andere aanpak.. Sommige zaken zijn voor bestuurders of voor organisaties. Je moet je wel afvragen voor wie doe je het?” (Respondent 5)

“Maak mensen bewust van het disfunctionele gedrag, althans voor het gedrag dat niet leidt tot dat gemeenschappelijke doel. Maak ze daarvan bewust en ga dan in kleine stapjes oefenen in gedrag, wat wel leidt tot dat doel. Creëer succeservaringen en zo ga je stapje voor stapje met de systemen interventie. Je maakt het denivellerend en zo maak je met elkaar een transformatie door. Nou en of dat nou op gezinsniveau is of op netwerken”. (Respondent 6)

Bewijsvorming vanuit gemeenten

De rol van de gemeente om vanuit assets te gaan werken wordt pas ingezet wanneer er vanuit een specifieke vraag wordt gewerkt:

“Als je je vraagt dat mensen willen, dan gaan ze nadenken en dan komen ze altijd wel met iets is, maar of dat nu echt is wat ze willen. Of dat dat de gelegenheid biedt om iets te zeggen. Dat is altijd lastig. Dus ik ben toch wel wat afwachtend en dat zijn de meeste. Je gaat daar niet zomaar de wijk met een groepje mensen om te vragen wat mensen willen. Maar wij vinden wel dat als iemand een idee of initiatief heeft, dat de gemeente daar waar mogelijk aan mee kan werken. Maar dan ben je dus een participerende overheid?” (Respondent 12)

“De doel van zo'n bijeenkomst is om die mensen te betrekken bij het probleem, want je kunt niet alleen maar om ons gaan vragen, om het op te lossen, want dat gaat niet lukken. Waarom niet? Omdat het om gevoelens gaat. Wij kennen jouw gevoelens niet. Wij kunnen je wel helpen om dat minder te maken. Dus mensen moeten altijd wel zelf betrokken zijn bij een probleem”. (Respondent 12)

Eén respondent geeft dat het gaat om meer aan de voorkant van de problematiek gaan zitten:

“Dus dat is anders dan bijvoorbeeld wat we op de Hambaken doen. Daar zitten we veel meer in op talentontwikkeling. En op huiswerkbegeleiding dus je ziet per jongerencentra wordt er wel echt naar de wijk gekeken en naar de behoeften van de wijk.” (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

“Klopt dat project heet joy-us. We zijn natuurlijk nu ook recent gestart met dropzone. Dat is dus ook echt een samenwerking met Hella HOP en met de GGD. Dropzone is een project voor jongeren met een vrij inloopsprekuur waar je naartoe kan gaan en je problemen kan bespreken.” (Dubbel interview: Respondent 9 & 10)

Bewijsvorming vanuit uitvoeringsorganisaties

Drie respondenten geven aan dat je aan moet sluiten op de kansen van de inwoners. Wel wordt hierbij aangegeven dat dit contact vaak verloren gaat in het huidige systeem.

“Hij heeft altijd al gezegd: je moet jongere mee laten doen met sollicitatiegesprekke. Als iemand is die bij weet die kan met mij werken, dan zijn de jongeren het. Ik belde op, ik kom dan langs en toen zeiden ze: ja, nou, we hebben net die middag sollicitatiegesprekken dus dan is er niemand. Nee de jongeren doen niet mee, maar wat een leuk idee!”. (Respondent 8)

“Maar je moet weer meer aan meer aan de voorkant gaan zitten, dus mensen ook veel meer betrekken bij. En dat kan lokaal het beste”. (Respondent 13)

“Ben ik super ambivalente in, want vind het een ziek systeem. Wat uitmond in korte termijn denken en met een machtsspel onderling, waarbij ook het echte contact, waarbij het echt om gaat, heel vaak verloren is.” (Respondent 11)

“Die zijn gewoon ergens in een buurthuis gaan zitten. Een paar keer per week gezegd: joh, loopt maar binnen en uiteindelijk is dat is dat echt gaan lopen. Dat is heel erg vanuit de wijk ingericht”. (Respondent 8)

Daarbij wordt aangehaald dat gaat om dromen en het zien van de kracht van de burger:

“Iedereen wilde vroeger iets worden, of iedereen wilde vroeger ergens naar toe of iets hebben of iets beleven. Iedereen droom gehad. Ook al lig je in de goot, iedereen kan volgens mij nog wel terug naar het moment dat ook van die dromen hadden. En stel, vraag maar iemand naar hun dromen en op het moment dat iemand gaat vertellen, en dan gaan mensen ook stralen, dan komen ze weer ergens een plek tegen in zichzelf, waar ze, waar ze heel vrolijk en blijven worden”. (Respondent 8)

“Als je zelf kinderen hebt, als je het om je heen ziet dan zie je dat je pubers die vragen om stapsgewijs meer vrijheid en niet te veel kritiek op hun gekkigheid. Iedereen puber moet experimenteren, met hoe die ooit een keertje volwassen wordt, dus als ouder moet je niet al te stressvol daarmee omgaan en een beetje ruimte laten en corrigeren als het echt te gek wordt. En bij de moeilijkste kinderen van het land, laten we dat systematisch na. Daar zeggen we alleen tegen van: joh, het maakt niet uit of je dat eigenlijk wel of niet kan, emotioneel gezien, maar hier moet je dat gewoon doen, anders krijg je straf. Dus daarmee ontmenselijk je deze jonge mensen al.” (Respondent 1)

“Ik denk dat dat heel weinig gebeurt en hoe je hoe je inwoners betreft weet je dus helemaal niet zo eenvoudig. Antwoord op te vinden op onze opdracht is best wel eenduidig. Je hebt een hele specifieke doelgroep met hele specifieke vragen en binnen die context ga je kijken. Dan kan ik je best helpen en misschien mij is dat een antwoord op je vraag. Dan kijk je: wat is je specifieke vragen van de specifieke doelgroepen en hoe ga je antwoord krijgen op die vraag?” (Respondent 11)

Hoofdstuk 5 – Conclusie

H5.1 Menselijke maat vanuit de drie logica's

Vinden we bewijs dat het begrip menselijke maat voorkomt in de huidige of gewenste werkwijze?

Nationale instituties

Deze studie vindt geen bewijs dat de menselijke maat is opgenomen in de huidige werkwijze bij nationale instituties. Verschillende belemmeringen die werden genoemd (een interne angst- en afrekencultuur, het niet toestaan van beleidsaanpassingen, het niet goed samenwerken van verschillende domeinen, een beleidsinrichting gefocust op misbruik) zijn mogelijke oorzaken van het ontbreken van de menselijke maat.

Deze studie vindt bewijs dat de menselijke maat voorkomt in de gewenste werkwijze bij nationale instituties. Zo komt de menselijke maat op basaal niveau voor, in de wens toe te werken naar een systeem van georganiseerd vertrouwen richting de burger. De roep om ruimte en budget teneinde meer maatwerk te kunnen leveren, is in combinatie met de realisatie dat de menselijke maat enkel middels maatwerk kan worden gerealiseerd, bewijs van het voorkomen van de menselijke maat in de gewenste werkwijze.

Gemeenten

Deze studie vindt geen bewijs dat menselijke maat is opgenomen in de huidige situatie bij gemeenten. De menselijke maat wordt vooral ingegeven door de mogelijkheid van financiering. Andere belemmeringen die daarbij worden genoemd zijn de druk in het bestuurlijke systeem, het gevoel dat het probleem van de overheid probleem van de burger is geworden en de afstand tussen de burgers en beleidmakers, dit kunnen oorzaken zijn van het ontbreken van menselijke maat.

Deze studie vindt bewijs dat de menselijke maat voorkomt in de gewenste werkwijze bij gemeenten. De menselijke maat treedt op wanneer de gemeente een bredere blik naar buiten heeft, ze daarbij de verwachtingen helder hebben, correct om gaan met de vragen en een balans vinden tussen de (on-)mogelijkheden van de wet- en regelgeving.

Uitvoeringsorganisaties

Deze studie vindt geen bewijs dat menselijke maat is opgenomen bij de huidige situatie uitvoeringsorganisaties. De belemmeringen die daarvoor worden genoemd is dat het systeem als

onmenselijk wordt ervaren, dat door de decentralisatie en kwaliteitscriteria het moeilijker is geworden om menselijk te handelen, dat onderling geen gelijkwaardigheid is aan elkaar en de afstand tussen het beleid en uitvoering worden als mogelijke oorzaken aangeduid voor het ontbreken van menselijke maat.

Deze studie vindt bewijs dat menselijke maat is opgenomen bij uitvoeringsorganisaties bij de gewenste situatie. Menselijke maat komt vooral voor wanneer oog blijft houden voor de mensen, dat daarin geen onderscheidt wordt gemaakt tussen en een inwoner, klant of werknemer is, mensen, iedereen moet zich gehoord voelen, en het gaat om het vertrouwen, deze punten worden aangehaald om voor de menselijke maat?

Tussenconclusie vraag 1

Deze studie vond geen bewijs dat het begrip menselijke maat is geïncorporeerd in het organiseren van beleidsvraagstukken. Dit geldt voor alle logica's uit de driehoek van maatschappelijke interactie. Wel is er in deze studie bewijs gevonden dat binnen de drie logica's de wens bestaat om de menselijke maat te incorporeren in het organiseren van beleidsvraagstukken.

H5.2 Sociale verbanden vanuit de drie logica's

Zien we bewijs dat besluitvorming niet alleen plaatsvindt binnen vanuit evidence based gedachtengoed, maar ook onderhevig is aan sociale verbanden?

Nationale instituties

In deze studie wordt geen bewijs gevonden dat door interactie in sociale verbanden besluitvorming plaatsvindt op institutieniveau. Wel wordt er in deze studie bewijs gevonden dat men op landelijk institutieniveau bewust is van de noodzaak om in besluitvorming sociale verbanden te incorporeren.

Gemeenten

In deze studie wordt bewijs gevonden dat door interactie in sociale verbanden besluitvorming plaatsvindt op gemeentelijk niveau. De samenleving is nodig om daadwerkelijk tot een oplossing te komen. Daarbij wordt opgemerkt dat de samenleving elkaar meer moet vertrouwen.

Uitvoeringsorganisaties

In deze studie wordt bewijs gevonden dat men bij uitvoeringsorganisaties doordrongen is van de noodzaak om de samenleving te betrekken. Tevens wordt bewijs gevonden dat vertrouwen tussen burger en overheid/maatschappelijke instellingen een randvoorwaarde hiervoor is. Deze studie vindt ook duidelijk bewijs van de perceptie bij maatschappelijke instellingen dat deze randvoorwaarde ontbreekt.

Tussenconclusie vraag 2

Deze studie vond geen bewijs dat beleidsvorming onderhevig is aan sociale verbanden bij nationale instituties besluitvorming. Op het niveau van gemeenten zien we wel bewijs dat beleidsvorming onderhevig is aan sociale verbanden. Bij uitvoeringsorganisaties is geen bewijs gevonden dat besluitvorming onderhevig is aan sociale verbanden. Wel bestaat er een duidelijke wens voor ontwikkeling van sociale verbanden voor beleidsvorming binnen uitvoeringsorganisaties.

H5.3 Asset based werken vanuit de drie logica's

In hoeverre vinden we bewijs voor asset based werken?

Nationale instituties

In deze studie is geen duidelijk bewijs gevonden dat de instituties asset based werken. Opvallend is dat de instituties spreken over een wijkgerichte aanpak. Wel is het nog een zoektocht, wie is deze burger en hoe kom je daarmee in contact? Een belemmering die daarin wordt genoemd is hoe je stappen maakt van individu naar samenleving en of de rol van de overheid niet meer gaat over bewustwording creëren, dan inspelen op de waarde van de samenleving.

Gemeenten

In deze studie is geen duidelijk bewijs gevonden dat gemeenten asset based werken. Wel is er bewijs gevonden dat men op gemeentelijk niveau zich bezighoudt met het aandraagen van mogelijke oplossingen om meer asset based te gaan werken.

Uitvoeringsorganisaties

In deze studie is bewijs gevonden voor het asset based werken voor niveau van instituties. Hierin wordt aangehaald dat het een kans is om aan te sluiten bij inwoners. Het gaat daarbij ook om de kracht van in de inwoners zien.

Tussenconclusie vraag 3: In hoeverre vinden we bewijs voor asset based Werken?

Deze studie vond wisselend bewijs voor asset based werken. Op het niveau van nationale instituties is geen bewijs gevonden voor asset based werken. Op gemeentelijke niveau daarentegen is een beperkt bewijs hiervoor gevonden. De gemeentelijke organisaties proberen asset based te werken, maar hebben daar geen eenduidige werkwijze voor. Deze studie vond wel bewijs voor asset based werken bij uitvoeringsorganisaties.

H5.4.Slotconclusie

Hoofdvraag: Wat is er nodig om de menselijke maat te incorporeren in het organiseren van beleidsvraagstukken?

Tabel 1: Overzicht resultaten			
Logica's	Menselijke maat	Sociale verbanden	Asset Based
Nationale instituties	-	-	-
Gemeenten	-	+	+/-
Uitvoeringsorganisaties	-	+/-	+

Bij nationale instituties is het organiseren van beleidsvraagstukken het meest verwijderd van incorporatie van de menselijke maat. Deze studie vond bewijs dat de afstand en het contact tussen burgers en deze instellingen respectievelijk erg groot en schaars is. Bovendien vond deze studie bewijs dat (interne) communicatie bij nationale instituties zo is georganiseerd dat dit contact niet tot stand kan worden gebracht. Om op dit niveau de menselijke maat in beleidsvraagstukken te incorporeren dient waarschijnlijk het herzien van gevestigde patronen en het scheppen van mogelijkheden te worden geïncorporeerd om van deze patronen af te wijken.

Bij gemeenten vond deze studie bewijs van incorporatie van sociale verbanden bij het organiseren van beleidsvraagstukken. Hoewel hiermee volgens de theorie de menselijke maat nog niet is gewaarborgd, is het wel een voorwaarde voor het opnemen daarvan. Deze studie vond bewijs dat de kaders waarbinnen men op gemeentelijk niveau werkt, een restrictie kunnen vormen voor daadwerkelijk asset based werken en het daarmee incorporeren van de menselijke maat. Daarnaast vond deze studie bewijs voor een werkwijze waarbij men vooral bezig is met de samenleving op specifieke momenten. Deze momenten beperken zich tot (evaluatie van) inspraakavonden of als er een andere specifieke aanleiding is om met de samenleving in contact te treden. Het initiatief ligt hier doorgaans bij gemeentelijke instellingen en niet bij de burger.

Binnen uitvoeringsorganisaties vond deze studie geen bewijs van incorporatie van de menselijke maat bij het organiseren van beleidsvraagstukken. Hoewel deze studie maar beperkt bewijs vond van incorporatie van sociale verbanden, vond het wel bewijs van asset based gedachtengoed en werkwijzen binnen uitvoeringsinstanties. Hiermee weerspreken resultaten uit dit onderzoek de theorie die stelt dat asset based werken vanuit sociale verbanden plaatsvindt. Om de menselijke maat beter te kunnen incorporeren zou het nodig zijn dat uitvoeringsinstanties meer vrijheid in hun opdracht krijgen waarmee de mogelijkheid gecreëerd wordt om sociale verbanden aan te gaan.

Hoofdstuk 6 - Discussie

Hoewel deze studie maar beperkt bewijs vond van incorporatie van sociale verbanden vond het wel bewijs van asset based gedachtengoed en werkwijzen binnen uitvoeringsinstanties. Hiermee weerspreken resultaten uit dit onderzoek de theorie die stelt dat asset based werken vanuit altijd sociale verbanden ontstaat.

De resultaten zijn opgebouwd vanuit de driehoek van maatschappelijke interactie. In de resultaten hebben we een specifiek onderscheid gemaakt tussen nationale instituties, gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Waar de theorie over de interactie van maatschappelijke instellingen gemeenten en nationale instituties in dezelfde laag plaatst, is er bewust gekozen hiervan af te wijken. Op gemeentelijk niveau is over het algemeen veel vaker direct contact met de burger, maar schuurt het op veel terreinen aan tegen de ambtelijke werkwijze van nationale instituties. In deze studie was geen ruimte voor het interviewen van burgers om de vraaglogica te onderzoeken. Er is derhalve gekozen om middels interviews binnen uitvoeringsorganisaties de vraaglogica te benaderen, omdat gemeenten een wezenlijk andere werkwijze en (vanwege hun plek tussen burgers en nationale instituties) ander perspectief hebben dan nationale instituties is gekozen gemeenten als onderzoeksdoelgroep voor provisieloga te gebruiken.

H6.2 Wetenschappelijke en praktische relevantie

In dit onderzoek is er gedeeltelijk bewijs gevonden dat de driehoek van maatschappelijke instellingen werkt vanuit een 'asset based' visie. In de ABCD-theorie wordt genoemd dat er een gevoel van hoop en inspiratie moeten zijn, zodat men maatschappelijke problematiek gaat begrijpen en daarbij gaat aanpakken. In de resultaten wordt door een aantal respondenten met allergie tegen het woord 'verleiden' aangekeken. Verleiding in deze context moet niet als een traditionele marketingachtige verleiding worden gezien, maar als een uitnodiging tot een duurzaam gevoel van betrokkenheid met de sociale omgeving.

Het betekent voor maatschappelijke instellingen dat er een andere houding wordt aangenomen en dat er op een andere manier naar buiten getreden wordt. In de theorie wordt gesproken van een beperkende rol voor de overheid die uitnodigt en het dialoog aangaat. Deze rol kan echter breder en meer omvattend zijn. Dit vergt een bereidheid van ambtenaren en organisaties om risico's te nemen, een kwetsbare opstelling aan te nemen, vragen te durven stellen en mensen te verleiden tot betrokkenheid.

In de resultaten is duidelijk bewijs gevonden dat beleidsontwikkeling vanuit probleemgestuurd gedachtengoed plaatsvindt. Bij probleemgestuurd organiseren van beleid wordt niet gekeken naar de reikwijdte van het probleem. Op incidenten die later beperkt blijken wordt beleid ontwikkeld alsof het probleem de algemene maat is. Bij behoeftegestuurd organiseren blijkt echter dat er vanuit gegaan wordt dat één of enkele indicaties van een behoefte bij burgers niet breed gedeeld worden. Het gevolg hiervan is dat er doorgaans geen actie op plaatsvindt. Vanuit de bevindingen dat zowel probleemgestuurd als behoeftegestuurd organiseren beperkingen kennen. Een interessante vraag die hieruit ontstaat is of waardegestuurd beleid organiseren een oplossing kan bieden voor deze beperkingen. Gelet op de theorie en de wensen van verschillende geïnterviewden lijkt waardegestuurd organiseren een bruikbaar alternatief voor de huidige manier van werken. Wel moet worden opgemerkt dat dit gedachtengoed een aanzienlijke omslag van cultuur en interne organisatie van de overheidsinstellingen vergt. Deze omslag zal het grootst zijn bij nationale instellingen. Omdat deze organisaties een zeer bepalende rol innemen binnen de overheid (omdat zij veel van het beleid bepalen) is de omslag op dit niveau van het grootste belang. Dit vergt een mate van leiderschap binnen deze organisaties die momenteel niet wordt vertoond.

In het onderzoek kwamen de opmerkingen naar voren: “Het probleem is geen gemeenschappelijk probleem” of “Ik ben niet verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem, maar kan wel meedenken over een oplossing” of “Ik vroeg om hulp, maar er werd voor mij bepaald of ik deze hulp kreeg”. Opvallend hierin is dat deze opmerkingen geen blijk geven van het oudhollands gezegde “wie betaalt bepaalt”. De vraag is wie de bepalende partij is in deze gevallen: de burger of de overheidsinstelling? Het bovenstaande maakt zeer zichtbaar dat er een mis-match bestaat tussen het klantgedreven denken en het organiseren van overheidsbeleid. Aan deze mis-match ligt mogelijk ten grondslag dat communicatie met burgers bij nationale instellingen zit weggestopt bij de afdeling burgervragen en dat er geen informatielink lijkt te bestaan tussen deze afdeling en beleidsambtenaren. Bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties is dit minder het geval, wat een mogelijke reden is voor de resultaten dat sociale verbanden en “asset based” gedachtengoed binnen die lagen wel en bij nationale instellingen niet voorkomen.

Ander punt van aandacht is dat er vanuit de interviews een beeld ontstaat waarin collectief leervermogen ontbreekt. Organisaties en individuen werken vanuit eigen perspectief aan een maatschappelijke opdracht. Er is geen iteratief proces waarbij organisaties elkaar vasthouden om gezamenlijk het beste resultaat neer te zetten voor de burger. De wederzijdse afhankelijkheid van overheidsinstellingen levert spanning en complicaties op die resultaten negatief beïnvloeden. Voor zover gemeenschappelijke doelen worden opgesteld is dit op zulk basaal niveau dat hier weliswaar niets op aan te merken valt, maar dat er tegelijk

geen enkele richting mee gegeven wordt. Mogelijk zou een meer kwetsbare opstelling zoals hierboven omschreven wordt kunnen leiden tot een minder directieve en meer dienende houding van instituties waardoor bovenstaande spanning en complicaties worden verholpen.

H6.2 Aanbevelingen

Asset based gedachtegoed is gebaseerd op de gemeenschapssituatie in de Verenigde Staten. Deze verschilt wezenlijk van die in Nederland. Ook bestaan er sterke verschillen in gemeenschapszin tussen de Verenigde Staten en Nederland. Waar burgers in de Verenigde Staten over een sterk gevoel van gemeenschapszin in de directe omgeving beschikken, bestaat er tegelijk een zeer kritische kijk op federale overheidsbemoeienis en financiering van die federale overheid. Dit staat in schril contrast met de situatie in Nederland, waar één van de hoogste belastingmoralen ter wereld heerst. ABCD blijkt goed te werken in een Amerikaanse setting. Bovenstaande verschillen doen twijfels rijzen over de werking van ABCD in een Nederlandse setting.

De laatste jaren wordt er door overheid en uitvoeringsinstanties getracht de omgeving te incorporeren door middel van impactmanagement. Hiermee wordt vooraf getoetst of beleidsdoelen behaald kunnen worden en passen bij de omgeving. Hoewel deze werkwijze de omgeving meeneemt is hierbij nog geen sprake van vraaglogica. De vraag en het antwoord hierop komen vanuit de overheid en uitvoeringsorganisaties. De omgeving wordt enkel na het ontwerp betrokken middels een toetsing en heeft hiermee nog altijd geen invloed op het beleid. De noodzaak tot maatwerk om de menselijke maat toe te passen in overheidsbeleid vergt dat instituties gaan werken vanuit vraaglogica. Vraaglogica vergt dat instituties macht loslaten en voldoende vertrouwen hebben in hun medewerkers en de burgers. Hiermee verschuift macht zowel binnen de organisatie (minder top-down) als naar buiten (richting burgers). Maatwerk is onderscheid durven maken. De angst om onderscheid te maken is deels gestoeld op een gebrek aan vertrouwen in de burger. Dit gebrek aan vertrouwen leidt tot het willen reguleren van maatwerk om eventuele problemen als gevolg van dit maatwerk voor te zijn. Dit resulteert er echter in dat maatwerk zelden kan worden toegepast en dus geen standaard en daarmee geen beleid kan worden.

De samenwerking tussen overheidsinstituties (en uitvoeringsorganisaties) blijkt suboptimaal. Gezamenlijke lange termijn doelen ontbreken tussen instituties onderling, maar ook tussen politiek en instituties. Visie wordt losgelaten zodra er vanuit de politiek Kamervragen of andere ad-hoc sturing plaatsvindt. Het omzetten van deze situatie in een meer wenselijke werkwijze vergt leiderschap waarin de volgende elementen sterk zijn vertegenwoordigd: management vanuit langetermijnvisie, bevologenheid en lef, een kwetsbare opstelling en durven loslaten van traditioneel carrièreperspectief.

Het naar commercieel model leggen van de macht bij de burger zou een te verre gaande reorganisatie van het gehele overheidsapparaat vergen wat een (tijdelijk) disfunctioneren van de overheid teweeg zou brengen. Hoewel de burger weliswaar niet de macht heeft overheid en uitvoeringsorganisaties aan te zetten om maatwerkwerk te leveren kunnen deze organisaties de burger wel de kracht geven om tot een situatie van maatwerkoplossingen te komen. ABCD kan hierbij een nuttig hulpmiddel zijn.

De menselijke maat incorporeren in overheidsbeleid stuit op zowel een probleem vanuit overheidsorganisatie als gebrek aan burgerparticipatie. De hiervoor aangedragen oplossingen in bovenstaande alinea's delen het sleutelbegrip vertrouwen. Vertrouwen in (beleids-)ambtenaren om buiten de gevestigde kaders te werken enerzijds en vertrouwen in burgers dat zij de gegeven kracht inzetten ten goede van de gemeenschap. Dit vertrouwen zal leiden tot oplossingen die zullen verschillen van plaats tot plaats en van moment tot moment. Een patroon van verschillen zou geduid kunnen worden als wisselend effectief functioneren van beleid, maar zou in deze context vooral moeten worden gezien als verschillen in behoeften. Dit vergt een omschakeling in het denken van ambtenaren, die verder gaat dan het loslaten van standaardisatie. Een dienstbare houding richting burger vanuit het besef dat het instituut bestaat voor die burger is hiervoor nodig: "wij zijn er voor jullie".

Om maatschappelijke problemen aan te pakken handelt de overheid grotendeels volgens het door Rousseau opgestelde maatschappelijk verdrag. In de beginselen van behoorlijk bestuur zit verankert dat de overheid dit dient uit te voeren zonder aanzien des persoons. Een complicatie bij deze werkwijze is dat ieder mens uniek is en dat de problemen waar zij in gelijke situaties tegenaanlopen verschillen. Een optimale oplossing voor die problemen is daardoor nooit uniform. Eén van de taken die de overheid heeft is burgers gelijke kansen bieden. Vanuit het perspectief dat problemen en de beste oplossingen daarvoor van geval tot geval verschillen biedt een door de overheid geleverd uniform aanbod niet de kansgelijkheid die het beoogt. De diversiteit onder burgers vraagt maatwerk van de overheid om kansgelijkheid te garanderen.

Het organiseren van niet-uniforme oplossingen blijkt een uitdaging binnen de ambtelijke wereld. De participatiemaatschappij zoals we hem nu kennen kenmerkt zich door delen van de oplossing die buiten de scope van de overheid liggen. Burgers worden geacht taken op zich te nemen en deze aan te passen op het uniforme aanbod van de overheid. Het vermogen om die taken op zich te nemen en deze aan te passen op het aanbod van de overheid verschilt echter. Om dit verschil te compenseren en kansgelijkheid te bevorderen zou een flexibel aanbod van de overheid uitkomst bieden. Eerder in deze studie is al gesproken dat dit

maatwerk vergt dat er sterkere sociale verbanden tussen de overheid en de omgeving bestaan. Het omgekeerde is echter ook waar. Het bieden van maatwerk versterkt sociale verbanden. Een sterker sociaal verband vergroot ook de kennis van de omgeving. Dit biedt de overheid samen met de omgeving kansen om meer op preventieniveau te handelen dan op probleemaanpak.

Het realiseren van bovenstaande vereist zoals gezegd een nauwere aansluiting tussen overheid en omgeving. Dit vergt een gezamenlijke transitie waarin collectieve verantwoordelijkheid genomen wordt. Het implementeren hiervan zal effect hebben op het maatschappelijk verdrag tussen overheid en burger. Dit verdrag zal moeten worden omgevormd tot een sociale alliantie waarin burger en overheid niet langer taken bij elkaar neerleggen, maar de krachten bundelen om gezamenlijk optimale resultaten te bereiken.

H6.3 Limitaties

Dit onderzoek kent verschillende beperkingen. De steekproef uit deze studie bestaat uit een beperkt aantal respondenten. Ondanks dat er personen van statuur zijn geïnterviewd, zou een uitgebreidere steekproef hebben geleid tot een hogere validiteit. Dit onderzoek heeft zich beperkt tot het ondervragen van personen die werkzaam zijn of waren bij nationale instituties, gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Het opnemen van burgerinterviews in deze studie, was de betrouwbaarheid ten goede gekomen.

H6.4 Toekomstig onderzoek

Voor toekomstig onderzoek zou het interessant zijn om burgerinterviews toe te voegen aan deze studie. Deze studie ziet kansen voor het gebruik van waardegestuurd gedachtengoed. Het zou interessant zijn als toekomstig onderzoek naar implementatie van dit gedachtengoed binnen overheidsorganisaties in het algemeen en nationale instituties in het bijzonder verricht zou worden.

Deze studie toont het bestaan van problemen rond de wederzijdse afhankelijkheid van overheidsorganisaties aan. Toekomstig onderzoek naar mogelijke oplossingen hiervoor zou een interessante aanvulling hierop zijn. Tot slot toont dit onderzoek aan dat asset based gedachtengoed bij maatschappelijke instelling bestaat zonder de dat sociale verbanden zijn geïncorporeerd. Deze bevinding is in tegenspraak met de theorie hierover. Het zou interessant zijn als toekomstig onderzoek kan aantonen of de theorie mogelijk verfijning nodig heeft.

Bibliografie

- Aisbett, D., Boyd, C., Francis, K., & Newnham, K. (2007). Understanding the barriers to mental health service utilization for adolescents in rural. *Rural and Remote Health*, 624.
- Ajzen. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179 - 211.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 197-211.
- Babiker, A. M. (2012). A review and practical application of evidence based medicine (EBM): Testicular adrenal rest tumour. *Sudanese Journal of Paediatrics*, 27-35.
- Barney G. Glaser, A. L. (2006). The Discovery of Grounded Theory. In A. L. Barney G. Glaser. New Brunswick: AldineTransaction.
- Baxter, P. J. (2008). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 544*546.
- Blickem, C., Dawson, S., Kirk, S., Vassilev, I., Mathieson, A., & Harrison, R. (2018). What is Asset-Based Community Development and How Might It Improve the Health of People With Long-Term Conditions? A Realist Synthesis. *SAGE Open*, 1 -13.
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analayseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom.
- Bosman, A. (2021). *Klem tussen balie en beleid*. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.
- Burger, K. W. (2019). Understanding front-end project workshops with Social Practice Theory. *International Journal of Project Management*, 161 - 175.

- Cairney, P., & Oliver, K. (2017). Evidence-based policymaking is not like evidence-based medicine, so how far should you go to bridge the divide between evidence and policy? *Health Research Policy and Systems*, 1-11.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory*. London: Saga Publications.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research*. In *SAGE Publications*. Londen: SAGE Publications.
- Dam, V. (2020). *Ongekend onrecht*. Den Haag: Tweede Kamer der Staten Generaal.
- De Vries, R. W. (2007). Kantelende sturing in de jeugdhulp? *Jeugdbeleid*, 219-233.
- Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. (2015). Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2017). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Londen: SAGE Publications.
- Dijstelbloem, H., Meurs, P., & Schrijvers, E. (2004). *Maatschappelijke dienstverlening*. 's-Gravenhage: WRR.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., Jackson, P., & Jaspersen, L. (2018). *Management & Business Research*. London: Sage Publication Ltd.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 532-550.
- Ennis, G., & West, D. (2010). Exploring the Potential of Social Network Analysis in Asset-based Community Development Practice and Research. *Australian Social Work*, 404 - 417.
- Fabrizo Barca, P. M.-P. (2012). The case for regional development intervention: place-based versus place neutral approaches. *Journal of regional science*, 134-152.

- Giddens, A. (1984). Elements of the Theory of Structuration. In A. Giddens, *The Constitution of Society* (pp. 1-28). Los Angeles: University of California Press.
- Gretchen Ennis, D. W. (2010). Exploring the Potential of Social Network Analysis in Asset-based Community Development Practice and Research. *Australian Social Work*, 404-417.
- Griffiths. (2003). The social working of Legal Rules. *Journal of legal Pluralism*, 1-84.
- Gustafsson, J. (2017). Single case studies vs. multiple case studies: A comparative study. *Academy of Business, Engineering and Science*, 01 -10.
- Hargreaves. (2011). Practice-ing behaviour change: Applying social practice theory to pro-environmental behaviour change. *Journal of Consumer Culture*, 79-99.
- Hargreaves, T. L. (2013). Up, Down, round and round: Connecting Regimes and Practices in Innovation for Sustainability. *Environment and planning*, 402-420.
- Harry Garretsen, P. M. (2013). The future of regional policy. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 179-186.
- Jan Kremer, L. N.-E. (2017, juni 19). *Goede zorg is meer dan bewezen zorg*. Opgehaald van Sociale Vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/goede-zorg-is-meer-dan-bewezen-zorg/>
- Jonge, H. d. (2019, november 7). *Naar een betere organisatie van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering (Kamerbrief)*. Opgehaald van www.rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/11/07/kamerbrief-naar-een-betere-organisatie-van-jeugdhulp-jeugdbescherming-en-jeugdreclassering>
- Kretzmann, J., & McKnight, J. (1993). In *Building Communities from the Inside Out: A Path toward Finding & Mobilizing a Community's Assets*; Evanston: ACTA Publications.

- Kretzmann, J., & McKnight, J. (1993). Building communities from the inside out: A path toward finding and mobilizing a community's assets. Chicago: ACTA Publications.
- Maso, I., & Smaling, A. (1998). Kwalitatief onderzoek. Amsterdam: Boom.
- Mathie, & Cunningham. (2010). From clients to citizens: Asset-based Community Development as a strategy for community-driven development. *Development in Practice*, 474-486.
- Mathie, A., & Cunningham, G. (2005). Who is Driving Development? Reflections on the Transformative Potential of Asset-based Community Development. *Canadian Journal of Development Studies*, 175-186.
- Mathie, A., & Cunningham, G. (2011). Who is Driving Development? Reflections on the Transformative Potential of Asset-based Community Development. *Canadian Journal of Development Studies*, 1750-186.
- Mevissen, J. (2012, mei 5). *Decentraal beleid vereist (betere) decentrale kennis*. Opgehaald van beleidsonderzoek online: <http://www.beleidsonderzoekonline.nl/tijdschrift/bs0/2012/05/BELEIDSONDERZOEK-D-12-00009/fullscreen>
- Mulder, V. (2019, november 14). Ik zou over de decentralisatie van de jeugdzorg schrijven. Toen werd die teruggedraaid. *De Correspondent*.
- Nel, H. (2017). A Comparison between the Asset-oriented and Needs-based Community Development Approaches in Terms of Systems Changes. *Practice*, 33-52.
- Niemeijer, E., & Klein Haarhuis, C. (2008). Wetten in werking. Over interventies, werking, effectiviteit en context. *Recht der werkelijkheid*, 9 - 35.

- Omtzigt, L. (2019, augustus 15). *Kamerstukken*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/09/20/bijlage-4.-kamervragen-omtzig-amp-leijten/bijlage-4.-kamervragen-omtzig-amp-leijten.pdf>.
- Pan, R. (2005). Building Healthier Communities for Children and Families: Applying Asset-Based Community Development to Community Pediatrics. *Pediatrics*, 1185-1187.
- Patel V, F. A. (2007). Mental health of young people: a global public-health challenge. *Lancet*, 1302–1313.
- Pattyn, V., & Verweij, S. (2014). Beleidsevaluaties tussen methode en praktijk: naar een meer realistische evaluatiebenadering. *Burger, bestuur en beleid*, 260 -267.
- Pawson, R. (2002). Evidence-based policy: The promise of ‘realist synthesis. *Evaluation*, 211-230.
- Rapp, C. A. (2005). The future of strengths-based social work. *Advances in Social Work*, 79-90.
- Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of Social Practices a Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory*, 243 - 263.
- Revenboer, A., Timmerman, M., Dorst, M., & Koster, J. (2021). *De Groeiende druk van het Sociaal Domein*. Amsterdam : BDO.
- Rhonda, P., & Pittman, R. (2009). Asset-based community development. In *An Introduction to Community Development* (pp. 39-41). Abingdon: Routledge.
- Saleebey, D. (2006). Introduction: Power in the people. In *he strengths perspective in social work practice* (pp. 1-23). Boston: MA: Allyn & Bacon.
- Sawyer MG, A. F. (2001). The mental health of young people in Australia: key findings from the Child and Adolescent Component of the National Survey of Mental Health and Well-Being. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 806–814.

- Schatzki. (2001). Introduction: Practice theory. In: Schatzki TR, Knorr Cetina K and Von Savigny E (eds). In *The Practice Turn in Contemporary Theory*. (pp. 1 -14). Londen and New York: Routledge.
- Schramade, W. (2019). *Place-based impact investing: The case of Social Impact Fund Rotterdam*. Rotterdam: Erasmus Platform for Sustainable Value Creation .
- Shove E. (2010). Beyond the ABC: climate change policy and theories of social change. *Environment and Planning*, 1273 - 1285.
- Shove, E., & Pantzar, M. (2005). Consumers, Producers and Practices. *Journal of Consumer Culture*, 43 - 64.
- Shove, E., & Warde, A. (2002). Inconspicuous consumption: The sociology of consumption, lifestyles, and the environmen. *Sociological Theory and the Environment: Classical Foundations, Contemporary Insights.*, 50-230.
- Shove, E., Pantzar, M., & Watson, M. (2012). *The dynamics of social practice*. Londen: SAGE Publications.
- Spaargaren, G. a. (2000). Lifestyles, consumption and the environment: The ecological modernisation of domestic consumption. *Environmental Politics* 9, 50-76.
- Teeuwen, M. B. (2021, april 7). De decentralisatie van de jeugdzorg is mislukt, daarom hopen wij vurig op een terugkeer van een landelijke regeling. *De Volkskrant*.
- Velde, M. t. (2018). *Elke gemeenten zijn eigen fonds*. Almere: Stichting Lokale Fondsen Nederland.
- Warde, A. (2005). Consumption and theories of practice. *Journal of Consumer Culture*, 53 - 131.
- Weis, R. (1994). *Learning from strangers. The art and method of kwalitatieve interview studies*. New York: Free Press.
- Westing, G. v., & Kootstra, J. (2021, 04 05). *Inspectie: situatie in jeugdpsychiatrie onhoudbaar*. Opgehaald van NOS: <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2375543-inspectie-situatie-in-jeugdpsychiatrie-onhoudbaar>

Wong, N., Zimmerman, M., & Parker, E. (2010). A Typology of Youth Participation and Empowerment for Child and Adolescent Health Promotion. *Am. J. Community Psychol.*, 100 -114.

Yin, R. K. (1981). The Case Study Crisis: some answers. *Administrative Science Quarterly*, 58-65.

Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks: Thousand Oaks.

Bijlage 1 – Interview guideline

Vraag 1. Wat betekent menselijke maat?

Vraag 2: Wat is daarin de rol van nationale instituties /gemeenten/uitvoeringsorganisaties?

Vraag 3. Waar loop je tegenaan in de samenwerking met overheid of uitvoeringsorganisatie?

Vraag 4. Wat zou je graag anders zien voor een positieve benadering?

Vraag 5. Wat is volgens jou de rol van beleid?

Vraag 6. Hoe neem je de menselijke maat op in beleid?

Vraag 7. Hoe zorg je dat de gemeenschap betrokken is bij maatschappelijke problematiek?

Vraag 8. Heb je ervaring met een positieve benadering van maatschappelijke problematiek?