
GOVLAB010

DE ROTTERDAMSE MENSELIJKE MAAT



Arie Jo van Buuren

TITELPAGINA

Titel	De Rotterdamse Menselijke Maat
Ondertitel	Een onderzoek naar de wijze waarop de Rotterdamse gemeenteraad de menselijke maat als leidraad kan nemen.
Naam	Arie Jo van Buuren
Studentnummer	586771
Opleiding	MSc. Bestuurskunde
Specialisatie	Beleid en Politiek
Onderwijsinstelling	Erasmus Universiteit Rotterdam
Faculteit	Erasmus School of Social and Behavioral Sciences
Academisch jaar	2021-2022
Begeleider	Dr. ir. Lizet Kuitert
Tweede lezer	Dr. Koen Migchelbrink
Afstudeerorganisatie	GOVLAB010
Stagebegeleider	Dr. Hans Joosse Manon Koopman MSc
Aantal woorden	19.994
Studiejaar	2021-2022
Inleverdatum	7 augustus 2022

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt de scriptie ‘De Rotterdamse Menselijke Maat’ die in het kader van de afronding van de Master Beleid en Politiek de afgelopen maanden is opgesteld. Met deze scriptie komt een einde aan de periode waarin ik mijzelf ‘student’ mag noemen. Na de hbo-opleiding Vastgoed en Makelaardij aan de Hogeschool Rotterdam ben ik via de Premaster Bestuurskunde bij de Master Bestuurskunde, specialisatie Beleid en Politiek, aan de Erasmus Universiteit Rotterdam terecht gekomen. Deze periode heb ik voornamelijk online mogen meemaken, des al niet te min heb ik deze periode als leerzaam, maar voornamelijk ook heel leuk mogen ervaren.

De afgelopen maanden heb ik mij in dit scriptieonderzoek gericht op de ‘menselijke maat’ in de Rotterdamse politiek. In dit kwalitatieve onderzoek heb ik vele interviews gehad met gemeenteraadsleden, wijkraadsleden, fractiemedewerkers en als hoogtepunt een Tweede Kamerlid. Via deze weg wil ik alle respondenten van dit onderzoek bedanken voor de tijd en moeite die jullie hebben vrijgemaakt voor mij en het was erg fijn om met jullie het gesprek aan te gaan over de menselijke maat.

Dit onderzoek heb ik mogen uitvoeren bij GOVLAB010, een samenwerking tussen de Gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam. Op deze plek wordt de praktische kennis en ervaring van de gemeente en de wetenschappelijke expertise van de universiteit uitgewisseld en gebundeld. Via deze weg wil ik alle collega’s binnen GOVLAB010 hartelijk bedanken voor de fijne en leerzame periode. Met in het bijzonder wil ik mijn twee stagebegeleiders, Manon Koopman en Hans Joosse, hartelijk bedanken voor de ondersteuning en de vrijheid die ik de afgelopen maanden heb gekregen om deze scriptie te maken. ‘Last but not least’ wil ik scriptiebegeleider Lizet Kuitert bedanken voor de fijne begeleiding. Wanneer ik ergens in het proces vastliep, wist jij op een kritische en creatieve wijze mij verder te helpen. Veel dank hiervoor.

Met trots presenteer ik u mijn masterscriptie en wil ik afsluiten met een quote van één van mijn favoriete idolen, die ook aansluit bij mijn tijd als student en dit onderzoek.

“A dream you dream alone is only a dream. A dream you dream together is reality.” – John Lennon

Arie Jo van Buuren

Hardinxveld-Giessendam, 7 augustus 2022

SAMENVATTING

Sinds de toeslagenaffaire is de menselijke maat een belangrijk thema in het openbaar bestuur. In de toeslagenaffaire is pijnlijk duidelijk geworden dat de overheid een dermate streng beleid voerde waardoor alle menselijke aspecten hieruit verdwenen waren. De Rijksoverheid beloofde beterschap en kwam met het voorstel tot 'de nieuwe bestuurscultuur' waar 'de menselijke maat leidend in moet zijn'. Ook in Rotterdam is de menselijke maat een belangrijk thema. Als stad waar de meeste slachtoffers van de toeslagenaffaire wonen is het pijnlijk duidelijk geworden wat er kan gebeuren als er geen oog is voor de menselijke maat. De menselijke maat is daarmee een 'hot topic' in de Rotterdamse politiek en zij hebben het voornemen om 'de menselijke maat als leidraad binnen de gemeente te nemen'. Dit onderzoek gaat hierop in met de volgende centrale onderzoeksvraag: *'Hoe kan de Rotterdamse gemeenteraad de menselijke maat als leidraad nemen binnen de gemeente?'*

Het onderzoek is van start gegaan met een discoursanalyse van de verkiezingsprogramma's van de gekozen politieke partijen tijdens de laatste gemeenteraadsverkiezingen van maart 2022. Hieruit kwam naar voren dat inderdaad die menselijke maat erg belangrijk is voor de politiek. De menselijke maat wordt op basis van de discoursanalyse verdeeld in een vijftal concepten: *participatie*, maatwerk, *toegankelijkheid*, *vertrouwen* en *goed bestuur*. Deze concepten vormen gezamenlijk de basis voor de theoretische verkenning.

In het theoretisch kader komen de concepten uit de discoursanalyse terug en wordt de menselijke maat gedefinieerd. Vervolgens wordt de New Public Service behandeld, een bestuurskundige stroming die als reactie op de New Public Management in het leven is gebracht. Deze stroming gaat uit van de 'dienende overheid' en verklaart de wens naar de menselijke maat van vandaag de dag. Ook komen een aantal bestuurlijke waarden aan bod die gezamenlijk tot de menselijke maat kan leiden, dit wordt ook wel *good governance* genoemd. Het theoretisch kader sluit af met het spanningsveld waarin de menselijke maat zich verkeert in relatie met de wet- en regelgeving, met in het bijzonder de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

In de analyse wordt ingegaan op de verkregen empirische resultaten van de interviews met de politieke partijen en een select aantal 'menselijke maat experts' die reflecteren op de plannen van de politiek. De menselijke maat wordt gedefinieerd als 'omgangsvorm' dat rekening houdt met verschillende 'menselijke aspecten' als contact en individuele situaties. Ter beantwoording van de centrale onderzoeksvraag kan er geconcludeerd worden dat er een zestal factoren en aanpassingen zijn die de gemeenteraad kan helpen een eerste stap te zetten richting de menselijke maat. Vertrouwen (1), toegankelijkheid (2), bestuurlijke waarden genaamd 'goed bestuur' (3), politiek (4), organisatie (5) en wet- en regelgeving (6) zijn gezamenlijk van invloed op de menselijke maat.

De Rotterdamse gemeenteraad wordt aanbevolen de menselijke maat een 'daadwerkelijke plek te geven' in een breed gedragen langlopend beleidsprogramma. Door dit in een langlopend programma vast te leggen wordt er geprobeerd te voorkomen dat de menselijke maat in de toekomst naar de achtergrond verdwijnt. Als laatst wordt de gemeenteraad geadviseerd om de eerste stappen richting de menselijke maat te 'durven' maken. Er wordt door de politiek onterecht verondersteld dat de wet- en regelgeving de menselijke maat in de weg staat, om die reden dient de politiek het vertrouwen te hebben en de woorden om te zetten in daden.

Trefwoorden: menselijke maat, maatwerk, good governance, behoorlijk bestuur, toegankelijkheid, vertrouwen, politiek leiderschap

INHOUDSOPGAVE

TITELPAGINA	2
VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
TABELLEN EN FIGURENLIJST	7
HOOFDSTUK 1. INLEIDING	8
1.1 Aanleiding.....	8
1.2 Probleemstelling.....	9
1.3 Relevantie	10
1.4 Leeswijzer	11
HOOFDSTUK 2. DISCOURSANALYSE	12
2.1 Introductie.....	12
2.2 Analyse.....	14
2.3 Verschillen tussen partijen	17
HOOFDSTUK 3. THEORETISCH KADER	18
3.1 Menselijke maat	18
3.2 New Public Service	20
3.3 Vertrouwen	21
3.4 Good governance.....	23
3.5 Conceptueel model	26
HOOFDSTUK 4. METHODOLOGIE	27
4.1 Onderzoeksopzet	27
4.2 Sampling	28
4.3 Data-analyse	29
4.4 Betrouwbaarheid en validiteit	30
4.5 Operationalisering	30
HOOFDSTUK 5. EMPIRISCHE BEVINDINGEN EN ANALYSE	33
5.1 De menselijke maat.....	33
5.2 Vertrouwen.....	36

5.3 Good governance	37
5.4 Toegankelijkheid	41
HOOFDSTUK 6. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	42
6.1 Conclusie.....	42
6.2 Discussie	43
6.3 Aanbevelingen.....	44
6.4 Reflectie	45
LITERATUURLIJST	47
VERKIEZINGSPROGRAMMA'S	52
BIJLAGEN	53
Bijlage 1. Codeboom discoursanalyse	53
Bijlage 2. Toestemming- en privacy document	55
Bijlage 3. Topiclijst interviews politieke partijen.....	57
Bijlage 4. Topiclijst interviews menselijke maat experts.....	58

TABELLEN EN FIGURENLIJST

Tabellen

Tabel 1 Uitslag gemeenteraadsverkiezingen 2022 (Gemeente Rotterdam, 2022)	13
Tabel 2 Operationalisering afhankelijke variabele	30
Tabel 3 Operationaliseringsschema	31

Figuren

Figuur 1 Politiek spectrum Rotterdam (Kieskompas, 2021)	14
Figuur 2 Conceptueel model	26
Figuur 3 Iteratief onderzoeksproces	28
Figuur 4 Menselijke maat model.....	42

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

“Elke organisatie en toezichthouder moet een plan maken hoe de menselijke maat weer voorop moet komen te staan.” Zo luidde het voorstel van premier Mark Rutte (2021) in de uitzending van Nieuwsuur om het vertrouwen in de overheid terug te winnen. Inmiddels is het begrip ‘de menselijke maat’ niet weg te denken en is één van de meest gebruikte begrippen in de hedendaagse politiek. Van de Tweede Kamer tot gemeenteraden in heel het land, overal wordt er gesproken over die menselijke maat (Kottenman, 2021).

De menselijke maat dankt zijn ‘populariteit’ van vandaag de dag aan de toeslagenaffaire. In 2013 richtte de Belastingdienst een speciaal team op die, naar aanleiding van de ‘Bulgarenfraude’, fraude moest tegengaan. De taak van dit team was om een strenge controle uit te voeren en fraudeurs hard aan te pakken (Autoriteit Persoonsgegevens, 2018). Het Antifraude Team van de Belastingdienst voerde een zero-tolerancebeleid, waar regels de wet werden en de bureaucratie de overhand kreeg binnen de overheid. Het resultaat van deze werkwijze was dat het menselijke aspect volledig uit het oog verloren was en werden door dit systeem vele gezinnen onterecht als fraudeur bestempeld. Vele gezinnen belandden hierdoor in de grote problemen en verloren hun baan, woning en werden kinderen het huis uitgeplaatst (Kleinnijenhuis, 2020).

Toen de toeslagenaffaire in 2018 door Trouw en RTL aan het licht gebracht werd, was de verolgenheid groot. Na jaren van tegenhouden en tegenwerken van de Rijksoverheid, werd in de zomer van 2020 de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag ingesteld. Het doel van deze commissie was het verkrijgen van inzichten rondom de betrokkenheid van bewindspersonen in de toeslagenaffaire (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020). Op 17 december 2020 presenteerde commissievoorzitter Chris van Dam het rapport ‘Ongekend onrecht’. In dit rapport constateerde de commissie dat ‘grondbeginselen van de rechtsstaat’ ernstig geschonden’ waren. De ‘spijkerharde’ wetgeving deed geen recht aan de individuele situaties van mensen en daarmee heeft ‘de rechtstaat de burgers niet beschermd, maar juist grote schade toegebracht’. Toenmalig Staatssecretaris van Financiën Snel noemde in het rapport de overheid een ‘fabriek zonder menselijke maat’.

Op 15 januari 2021 stapte Kabinet Rutte III op na de harde conclusies die in het rapport ‘Ongekend onrecht’ gedaan werden. Met het opstappen van het kabinet en de ‘politieke ravage’ na de toeslagenaffaire, werd een land achtergelaten dat het vertrouwen in de politiek volledig was verloren (I&O Research, 2021). De Rijksoverheid (2021) beloofde Nederland beterschap en kondigde een ‘kritische blik op het functioneren van de overheid’ aan. Het resultaat van deze kritische blik volgde een aantal maanden later in het voornemen op ‘de nieuwe bestuurscultuur’. In deze nieuwe bestuurscultuur is, zoals in het coalitieakkoord ‘Omzien naar elkaar, vooruit kijken naar de toekomst’ een leidende rol weggelegd voor de menselijke maat (VVD, D66, CDA & ChristenUnie, 2020).

De toeslagenaffaire is een illustratie van een situatie waar de menselijke maat totaal uit het oog verloren is binnen de overheid. Vele gezinnen hebben door toedoen van de overheid hun leven in ‘een moeras van ellende’ zien veranderen (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020). Het belang van de menselijke maat is daarmee op de politieke agenda van de landelijke politiek gekomen, maar ook lokaal worstelen vele gemeenten en lokale politieke partijen met dit thema. Naast het ‘dieptepunt’ van de toeslagenaffaire, zijn er meer voorbeelden op lokaal niveau aan te wijzen. Denk aan de problemen die ontstaan bij de inning van boetes, het tijdelijk sluiten van woningen bij het aantreffen van softdrugs of de bestuursrechtelijke maatregel om bij een alcoholslot te installeren bij een automobilist

die te veel alcohol heeft genuttigd (Nationale Ombudsman, 2016; Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State, 2016; Tollenaar, 2021). Gemeenten deden in 2020 bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, de overkoepelende organisatie van alle Nederlandse gemeenten, al een oproep dat zij worstelen met het thema rondom de menselijke maat (VNG, 2021). In de oproep aan de VNG werd de wens uitgesproken om de menselijke maat als leidraad te nemen en daarmee ook het leveren van maatwerk mogelijk te maken.

Deze oproep bij de VNG om de menselijke maat als leidraad te nemen wordt ook gedeeld door de gemeente Rotterdam. De stad heeft aan den lijve ondervonden wat de gevolgen kunnen zijn wanneer er geen oog is voor de menselijke maat en op 13 januari 2021 werd ook een aanvraag voor regeling van werkzaamheden in de Rotterdamse gemeenteraad aangevraagd met als titel 'De Menselijke Maat(-werk) (D66, PvdA, DENK & ChristenUnie, 2021). In de aanvraag doen de Rotterdamse partijen een oproep aan het gehele stadsbestuur om 'oog en oor te hebben voor de Rotterdammer, door middel van hantering van de menselijke maat en de toepassing van maatwerk'. Tijdens de gemeenteraadsverkiezingen van 14, 15 en 16 maart 2022 was de menselijke maat dan ook een belangrijk thema in de campagnes en verkiezingsprogramma's.

De wens naar de menselijke maat en maatwerk is een discours dat al veel langer plaatsvindt en waarneembaar is in de bestuurskundige literatuur. Dit wordt onderschreven door Albert Jan Kruijer (2022), een vooraanstaand onderzoeker op dit thema en medeoprichter van het Instituut voor Publieke Waarden die burgers ondersteunt die zijn vastgelopen in 'het bureaucratische moeras van de overheid'. Kruijer (2022) beschrijft dat leidinggevenden binnen de overheid worden gezien als managers van een commerciële organisatie en streven daarbij naar een gestroomlijnde en efficiënte organisatie. Terugkomend op Kruijer, er is een paradigmashift waarneembaar naar een bestuurskundige stroming die meer gericht is op de dienende overheid, waarin er ruimte is voor de menselijke maat en maatwerk.

Er bestaat echter ook kritiek op het gebruik van de menselijke maat. Een bekende criticus van de menselijke maat is Paul Frissen, Hoogleraar Bestuurskunde aan de Tilburg University. In een recent interview stelde Frissen (2021) dat de overheid zich enkel op een select aantal kerntaken moet richten en dat de menselijke maat niet een taak is van de overheid. Daaraan voegt Frissen toe dat het leveren van maatwerk en het toepassen van de menselijke maat ten koste gaat van de rechtstatelijke bescherming. De menselijke maat behoeft door dit spanningsveld een serieuze en uitvoerige doordinking, voordat die ook echt als leidraad genomen kan worden.

1.2 Probleemstelling

Dit onderzoek richt zich op de lokale politiek in Nederland, met in het bijzonder de Rotterdamse gemeenteraad, die in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2022 het voornemen hadden om 'de menselijke maat als leidraad in de gemeente te hebben'. Bij dit voornemen om de menselijke maat als leidraad te nemen, moet er wel rekening gehouden worden met een aantal belangrijke aspecten. In het openbaar bestuur is een paradigmashift waarneembaar van het dominante New Public Management, waarin wordt gestreefd naar efficiëntie, naar een overheid die ook de ruimte biedt voor de menselijke maat en maatwerk. Daarnaast wordt de menselijke maat ook als een 'vaag containerbegrip' gezien, waardoor er moeilijkheden ontstaan in de definiëring en invulling van de menselijke maat. De moeilijkheid zit dan ook in de definiëring en invulling van de menselijke maat in een veranderende publieke context. Echter hebben alle Rotterdamse politieke partijen ook weer een eigen visie op de wijze waarop zij dit willen bereiken. De politiek vindt het belangrijk om de menselijke maat als leidraad te nemen, echter is het een complex concept in een complexe context, wat ook nog eens een spanningsveld met zich meebrengt. Dit spanningsveld heeft wederom betrekking op de verschuiving van dominante bestuurlijke paradigma's, maar ook met waarden en beginselen die hiertoe behoren. Zo zijn er ook critici die stellen dat de menselijke maat en maatwerk op gespannen voet staan met bestuurlijke en rechtstatelijke beginselen. Zo worden er vraagtekens gezet of de menselijke maat als leidraad wel

mogelijk én wenselijk is. Dit alles maakt het voornemen om de menselijke maat als leidraad te nemen een complexe opgave.

1.2.1 Centrale onderzoeksvraag

Uit de hierboven geschetste probleemstelling komt de volgende centrale onderzoeksvraag naar voren:

‘Hoe kan de Rotterdamse gemeenteraad de menselijke maat als leidraad nemen binnen de gemeente?’

1.2.2 Deelvragen

- *Hoe wordt (de toepassing van) de menselijke maat in de wetenschappelijke literatuur gedefinieerd?*
- *Welke bestuurskundige stromingen verklaren de vraag naar de menselijke maat en de spanning die er bestaat tussen bestuurlijke waarden en beginselen?*
- *Hoe wordt de menselijke maat door de Rotterdamse politiek gedefinieerd?*
- *Hoe ziet de invulling van de menselijke maat er volgens de Rotterdamse politiek uit en welke moeilijkheden worden er ervaren bij het nemen van de menselijke maat als leidraad?*
- *Hoe kunnen Rotterdamse politieke partijen omgaan met spanning tussen de menselijke maat en bestuurlijk waarden zodat de menselijke maat als leidraad genomen kan worden?*

1.2.3 Doelstelling

Het onderzoek heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de menselijke maat en de wijze waarop de Rotterdamse gemeenteraad de menselijke maat als leidraad kan nemen binnen de gemeente. De lokale politiek in Nederland, met in het bijzonder de Rotterdamse politiek, hebben het voornemen om de menselijke maat een belangrijke rol binnen de gemeente te geven. Maar de menselijke maat is, zoals in de aanleiding en probleemstelling al werd beschreven, een complex concept wat zich ook nog eens in een complexe context bevindt. Met dit onderzoek wordt beoogd om de gemeente, met in het bijzonder de Rotterdamse gemeenteraad, een ‘helpende hand te bieden’ bij dit voornemen. Dit start bij een uitwerking van de menselijke maat, met als doel het concept te verduidelijken en te operationaliseren waardoor er een ‘werkbaar’ concept ontstaat. Ook wordt in dit onderzoek beoogd om de complexe context waarin de menselijke maat zich bevindt te analyseren en zo de belangrijkste aandachtspunten en spanningen die bij de menselijke maat ontstaan in kaart te brengen. Voor de gemeenteraad en de gehele gemeente Rotterdam is dit onderzoek een uitgebreide uitwerking van de plannen van de lokale partijen. Op zijn Rotterdams gezegd moet dit onderzoek ertoe leiden dat het voornemen op de menselijke maat niet bij ‘woorden’ blijft, maar wordt omgezet tot ‘daden’.

1.3 Relevantie

1.3.1 Maatschappelijke en bestuurskundige relevantie

De toeslagenaffaire heeft Nederland laten zien wat de gevolgen kunnen zijn wanneer de menselijke maat in het openbaar bestuur uit het oog verloren wordt en daarmee is de menselijke maat een belangrijk thema op de politieke agenda van zowel de landelijke als de lokale politiek. Dit onderzoek beoogt de lokale politiek te helpen bij dit voornemen door met een onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek te kijken hoe gemeenteraden die menselijke maat als leidraad kan nemen. Het onderzoek is een helpende hand aan de Rotterdamse gemeenteraad, maar is van grotere waarde voor de Rotterdammer zelf. De menselijke maat beoogt de afstand tussen de overheid en de burger te verkleinen en op die manier het vertrouwen

in de overheid te herstellen. Daarmee is dit onderzoek niet alleen gericht op die menselijke maat, maar is het voornamelijk gericht op de wijze waarop de menselijke maat kan bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de (lokale) overheid.

Sinds de toeslagenaffaire is er een hernieuwde aandacht ontstaan naar de menselijke maat in het openbaar bestuur. Dit valt binnen de bestuurskundige ontwikkeling naar de vraag naar meer maatwerk, die als reactie op de New Public Management al enige tijd waarneembaar is (Thors, 2022). Dit onderzoek beoogt deze bestuurskundige trend en de mogelijke spanning met de rechtstaat in relatie tot de menselijke maat te onderzoeken. Daarmee is dit onderzoek een aanvulling op de huidige bestuurskundige kennis die er is over de menselijke maat.

1.3.2 Wetenschappelijke relevantie

De menselijke maat is, in tegenstelling tot wat veel mensen denken, geen nieuw begrip. Portengen (2018) beschrijft in het proefschrift 'Beleidsdynamiek en schaalpolitiek' dat de menselijke maat sinds de jaren '80 al veelvuldig gebruikt werd in regeerakkoorden en verkiezingsprogramma's van landelijke politiek. Echter is in de wetenschappelijke literatuur waarneembaar dat sinds de toeslagenaffaire de menselijke maat ook weer op de 'wetenschappelijke agenda' is gekomen (Movisie, 2021; Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021; Frankowski, den Uijl, Hendriks, Frissen & Huiting, 2021). Dit onderzoek onderscheidt zich van deze onderzoeken door de focus te leggen op de wijze waarop de lokale politiek de menselijke maat als leidraad kan nemen, door het gesprek aan te gaan met de lokale politiek, maar ook met experts op het gebied van de menselijke maat. Als het over de menselijke maat en het leveren van maatwerk in het openbaar bestuur gaat, ligt de nadruk voornamelijk op de redenen waarom het zo belangrijk is dat die menselijke maat de leidraad krijgt binnen overheden. Echter wordt er weinig aandacht geschonken aan het spanningsveld rondom de menselijke maat en maatwerk in relatie tot het openbaar bestuur. De Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (2021) beschrijft dit wel en beschrijft in het rapport 'Tussen staat en menselijke maat' het spanningsveld en de keerzijde van de menselijke maat. Zo wordt in het rapport beschreven dat de menselijke maat 'op gespannen voet staat met bestuurlijke en rechtstatelijke waarden zoals rechtseenheid, rechtsgelijkheid en handelen zonder aanzien des persoons'. Dit onderzoek beoogt de bestuurskundige trend en de mogelijke spanning met de rechtstaat in relatie tot de menselijke maat te onderzoeken. Daarmee is dit onderzoek een aanvulling op de huidige bestuurskundige kennis die er is over de menselijke maat.

1.4 Leeswijzer

Om de centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden en daarmee de doelstelling te bereiken, bestaat dit onderzoeksrapport uit een zestal hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk wordt ingegaan op de aanleiding, probleemstelling en relevantie van het onderzoek. Het onderzoek start in hoofdstuk twee met een discoursanalyse. In de discoursanalyse worden de verkiezingsprogramma's van alle gekozen Rotterdamse politieke partijen onderzocht omdat de menselijke maat een onduidelijk concept is in de literatuur. Op deze manier wordt beoogd een empirische basis voor dit onderzoek te leggen en daarmee ook de menselijke maat voorlopig empirisch te definiëren. Op deze wijze wordt de theoretische vraagstelling verder vormgegeven. In hoofdstuk drie wordt aan de hand van en aanvullend op de discoursanalyse de belangrijkste literatuur over de menselijke maat behandeld. Hoofdstuk vier gaat in op de gekozen onderzoeksmethoden en de operationalisering van het onderzoek. De empirische bevindingen en analyse komen in hoofdstuk vijf aan bod. In hoofdstuk zes wordt het onderzoeksrapport met de conclusie en aanbevelingen afgesloten.

HOOFDSTUK 2. DISCOURSANALYSE

2.1 Introductie

De menselijke maat is een belangrijk thema in de hedendaagse politiek. Dit is terug te zien op landelijk niveau in de Tweede Kamer, maar ook op lokaal niveau komt de menselijke maat in de gemeenteraden veelvuldig aan bod (Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021). Dit onderzoek richt zich op de gemeenteraad van Rotterdam, een stad waar de menselijke maat hoog op de politieke agenda is te vinden. In voorbereiding op de Rotterdamse gemeenteraadsverkiezingen van 14, 15 en 16 maart 2022 stelden alle politieke partijen een verkiezingsprogramma op. In de verkiezingsprogramma's lieten de partijen aan de inwoners van Rotterdam zien wat voor plannen zij voor de stad hebben. De menselijke maat hadden in alle verkiezingsprogramma's een prominente rol. Elke partij heeft een eigen visie op het thema 'bestuur' en daarmee ook een eigen definitie en invulling van die menselijke maat. Om deze verschillen, en mogelijke overeenkomsten, nader uiteen te zetten, wordt in dit hoofdstuk een discoursanalyse van verkiezingsprogramma's van alle gekozen partijen gemaakt.

Een discoursanalyse is een methode die sinds de jaren '90 wordt gebruikt om geschreven of gesproken taal te analyseren (Powers, 2001). De discoursanalyse staat in relatie tot de sociale context, in dit onderzoek is dit de Rotterdamse context, waar in de volgende paragraaf nader op ingegaan wordt. Een discoursanalyse verschilt van andere aanpakken zoals etnomethodologie of een documentenanalyse, door de sociale context en relaties te benadrukken (Lupton, 1992). De focus in de analyse ligt op de sociale aspecten van communicatie in de verkiezingsprogramma's en de wijze waarop taal gebruikt wordt om bepaalde doelen te bereiken (Wall, Stahl, & Salam, 2015). Een discoursanalyse onderzoekt hoe taal functioneert en op welke wijze dit betekenis kan creëren in sociale contexten. De menselijke maat is bij uitstek een begrip dat in de sociale context gebruikt wordt door partijen. Met een discoursanalyse kunnen op basis van discoursen de verschillen in duiding en begrip van de menselijke maat worden blootgelegd. Discours is meer dan alleen taal in een tekst of in een toespraak. Jan Blommaert en Gunther Kress (2000) definiëren discours als 'taal in actie' en 'discours omvat alle tools aan de hand waarvan we de werkelijkheid rondom ons vormgeven, op een manier die voor ons betekenisvol is'. In dit onderzoek richt het zich op de definitie en invulling van de menselijke maat, maar ook de termen en concepten die hierbij gebruikt worden. De discoursanalyse is hiermee een geschikte methodologie om de plannen en visies van de politieke partijen in de sociale context te plaatsen, om zo te achterhalen hoe de definiëring, invulling en conceptualisering van de menselijke maat er volgens de Rotterdamse politiek uitziet. Daarnaast wordt er in de discoursanalyse ook gekeken naar het eerder genoemde spanningsveld tussen de menselijke maat en bestuurlijke en rechtsstatelijke waarden.

Op basis van de '*total population sampling*', wat een '*doelgerichte (purposive) sampling*' methode is, wordt de discoursanalyse uitgevoerd. De total population sampling houdt in dat de gehele populatie doelgericht in de steekproef meegenomen wordt en wordt dan ook vaker gebruikt wanneer de populatie relatief klein is (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016). In paragraaf 2.1.1. wordt de gehele populatie nader toegelicht. In deze analyse is dat, met een populatie van veertien politieke partijen, zeker het geval. De verkiezingsprogramma's van alle veertien partijen staan op de website van de desbetreffende partij en is daarmee een openbaar document. De discoursanalyse richt zich op de verkiezingsprogramma's van deze partijen, de reden hiervoor is dat het verkiezingsprogramma de manier is om als politieke partij aan de potentiële kiezers te laten zien wat voor plannen zij met de stad hebben. Voor een discoursanalyse zijn de verkiezingsprogramma's de uitgelezen kans om de plannen van de politiek en de discours die hierachter zit nader te bekijken.

Een discoursanalyse is een kwalitatieve wijze om gesproken of geschreven taal te analyseren. De verkiezingsprogramma's van de veertien gekozen partijen worden in het programma Atlas.ti gecodeerd en vervolgens geanalyseerd. De codering van de programma's gaat in drie stappen, open-, axiaal- en selectief coderen. Het codeerproces van de discoursanalyse wijkt echter wel af van de 'gewoonlijke' wijze van coderen. Men spreekt hier niet van 'echt' open coderen, want het gehele verkiezingsprogramma wordt niet zin per zin gecodeerd. Het codeerproces wordt ingegaan met een focus op het thema 'bestuur', menselijke maat, maatwerk, bestuurlijke en rechtstatelijke waarden en alles wat invloed heeft op de relatie tussen de burger en de overheid. De eerste stap is het open coderen en hierin worden tekstfragmenten gelabeld met een code van het hoofdthema van het tekstfragment. In deze stap wordt er dus gefocust op de eerder genoemde thema's, met de probleem- en doelstelling van dit onderzoek in het achterhoofd. In de tweede stap worden alle toegekende codes met elkaar vergeleken en samengevoegd in een overkoepelende code, deze stap wordt axiaal coderen genoemd. De laatste stap is het selectief coderen, hier worden de codes nogmaals gespecificeerd tot hoofdcategorieën waarop de theorie gebouwd kan worden (Williams & Moser, 2019). Deze discoursanalyse levert een voorlopige definitie en invulling van de menselijke maat, met de daarbij horende belangrijkste concepten en termen.

2.1.1 Rotterdamse context

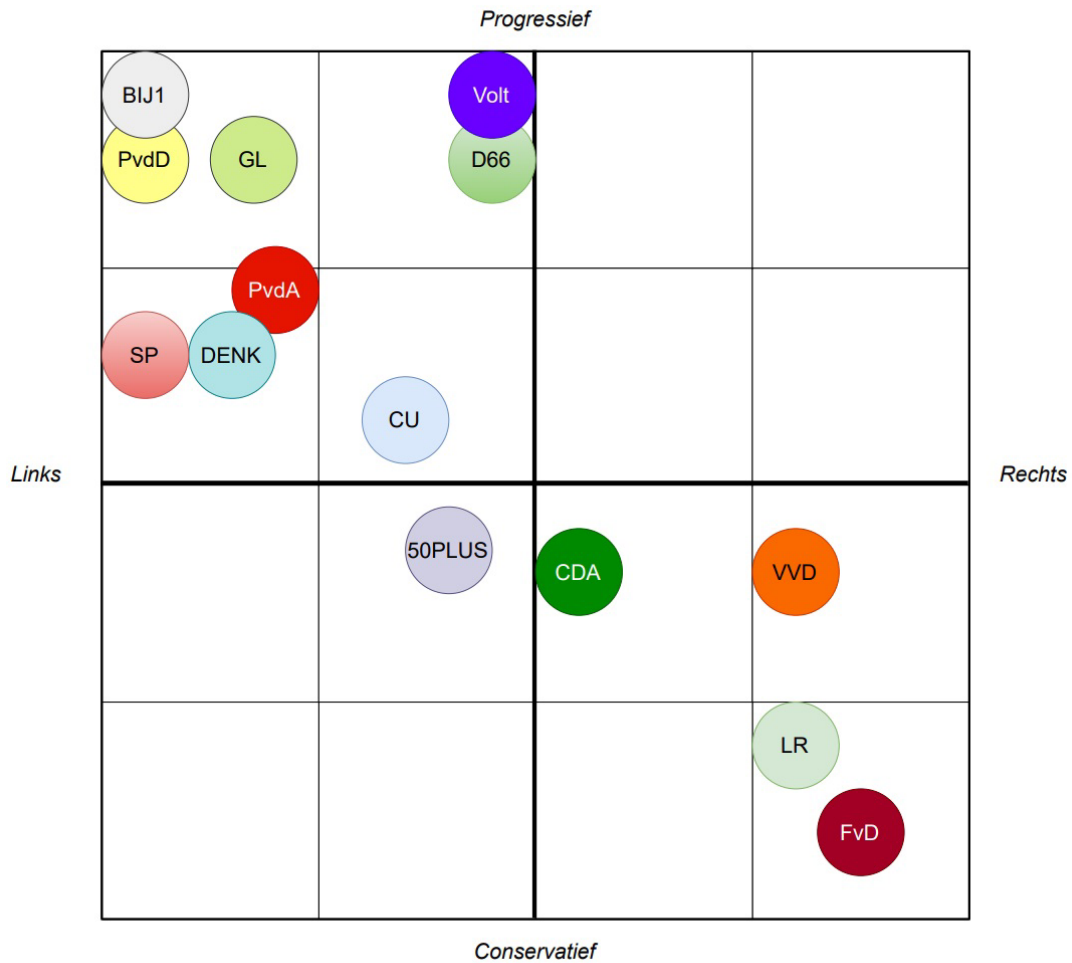
De discoursanalyse richt zich op de Rotterdamse partijen die zijn gekozen voor de gemeenteraad. De gemeenteraad is het hoogste bestuursorgaan in het lokale bestuursstelsel en heeft als taak het vormen van de volksvertegenwoordiging, het stellen van beleidskaders en het controleren van het college, de burgemeester en de wethouders (Peters & Castenmiller, 2020).

Op 14, 15 en 16 maart 2022 gingen de Rotterdammers naar de stembus om te stemmen voor de gemeenteraad. Van de 516.986 kiesgerechtigden stemden 201.200, wat een historisch lage opkomst van 38,9% betekende (Gemeente Rotterdam, 2022). In totaal deden twintig partijen mee aan de verkiezingen en uiteindelijk verkregen veertien partijen voldoende stemmen om één of meerdere zetels in de gemeenteraad te bemachtigen. De verkiezingsuitslag van de gemeenteraadsverkiezingen 2022 in Rotterdam is in tabel 1 te vinden.

Tabel 1 Uitslag gemeenteraadsverkiezingen 2022 (Gemeente Rotterdam, 2022)

Partij	Zetels	Aantal stemmen	Percentage
Leefbaar Rotterdam	10	39.972	20%
VVD	6	22.410	11%
GroenLinks	5	19.806	10%
D66	5	19.761	10%
PvdA	4	17.113	9%
DENK	4	15.612	8%
Volt	2	10.365	5%
Partij voor de Dieren	2	8.552	4%
BIJ1	2	8.205	4%
50PLUS	1	7.216	4%
ChristenUnie	1	6.822	3%
SP	1	5.766	3%
CDA	1	5.749	3%
Forum voor Democratie	1	4.637	2%

Bij de gemeenteraadsverkiezingen werden politieke partijen gekozen uit het gehele politieke spectrum. In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van het politiek spectrum dat het Kieskompas (2021) op basis van een politieke analyse heeft opgesteld. Hier wordt er onderscheid gemaakt tussen links, rechts, progressief en conservatief bij de politieke analyse (Kieskompas, 2021). Het politiek spectrum in Rotterdam is in figuur 1 te zien.



Figuur 1 Politiek spectrum Rotterdam (Kieskompas, 2021)

2.2 Analyse

In de discoursanalyse wordt beoogd de menselijke maat te operationaliseren in een set aan concepten. De belangrijkste concepten die in de verkiezingsprogramma's gebruikt worden om de menselijke maat te operationaliseren zijn: *participatie*, *maatwerk*, *toegankelijkheid*, *vertrouwen* en *goed bestuur*. In bijlage 1 is de codeboom van de discoursanalyse te vinden. In deze codeboom worden de open-, axiale- en selectieve codes schematisch weergegeven. In het vervolg van de analyse wordt er enkel gesproken over de selectieve codes, oftewel 'concepten', en wordt er aangegeven welke axiale codes hieronder vallen.

2.2.1 De menselijke maat

De discoursanalyse richt zich op de wijze waarop de Rotterdamse politiek in hun verkiezingsprogramma de menselijke maat gebruiken. Het begrip de menselijke maat wordt in vrijwel alle verkiezingsprogramma's gebruikt. Waar sommige partijen het begrip veelvuldig gebruiken, komt het bij andere partijen maar enkele keren voor.

Als het gaat om de relevantie en urgentie van de menselijke maat, is in alle verkiezingsprogramma's wel één of meerdere voorbeelden te vinden die aangeven waarom die menselijke maat nou zo belangrijk is. BIJ1 zegt het volgende "Ook neemt Aboutaleb het zelf niet zo nauw met de wet en heeft de menselijke maat losgelaten als het gaat om uithuiszettingen". Dit citaat toont aan dat de menselijke maat niet alleen in de landelijke politiek, na de toeslagenaffaire, relevant is, maar dat ook in Rotterdam problemen worden

ondervonden waaruit blijkt dat de menselijke maat ontbreekt. Het CDA, die het begrip centraal heeft staan in het hele verkiezingsprogramma, beschrijft “als we de menselijke maat uit het oog verliezen komt de samenleving onder druk te staan” en “hierbij is de menselijke maat altijd het uitgangspunt”.

In de verkiezingsprogramma's wordt het begrip menselijke maat in allerlei voorbeelden gebruikt. De menselijke maat wordt gebruikt in de plannen rondom het thema *bestuur*. D66 beschrijft dit in de volgende quote; *'tot slot, staan we voor een openbaar bestuur dat de menselijke maat in het oog houdt en dat begrijpt hoe de uitwerking van beleidsplannen vorm krijgt'*. Naast de sector bestuur, wordt de menselijke maat ook in andere sectoren in Rotterdam ingevuld, zoals de *zorg, politie, onderwijs, economie* en de *woningmarkt*. Leefbaar Rotterdam beschrijft dit door *'menselijke maat terug te brengen in de zorg'* en de *'menselijke maat terug op het politiebureau'*. De PvdA gebruikt de menselijke maat juist in de volgende quote op een andere wijze *'De menselijke maat van de overheid is ook van toepassing op ondernemers en bedrijven'*.

2.2.2 Participatie

Het eerste en meest gebruikte concept dat in de discoursanalyse naar voren komt als het gaat om de menselijke maat en de invulling daarvan, is *participatie*. Het concept participatie wordt in de discoursanalyse onderverdeeld in drie verschillende axiale codes, namelijk *decentralisatie, burgerparticipatie* en *samenwerking*.

Participatie speelt een belangrijke rol in alle verkiezingsprogramma's. In relatie tot de menselijke maat wordt participatie, met de daarbij horende codes, veelvuldig gebruikt als het gaat om de invulling en toepassing van de menselijke maat op lokaal niveau. De partijen spreken veelvuldig over *decentralisatie* in relatie tot begrippen zoals zeggenschap, bevoegdheden en gedeelde macht. BIJ1 staat *'voor zelfbeschikking en zeggenschap van burgers'* en *'willen dat meer beslissingen uit de handen van bestuurders genomen worden en toevertrouwen aan de burgers'*. Maar Forum voor Democratie, die in het politiek spectrum ver af staat van BIJ1, onderschrijft dit en doet hier nog een schepje bovenop in een voorstel voor *'meer macht naar gebiedscommissies, om het alledaagse bestuur decentraal vorm te geven'*. Het CDA en D66 leggen als centrumpartijen veelvuldig de nadruk op samenwerking met de Rotterdammer en de gemeente moet volgens het CDA *'initiatieven faciliteren met de wijkbewoners om de sociale cohesie te versterken'*.

Onder het concept 'participatie' worden de drie axiale codes, decentralisatie, burgerparticipatie en samenwerking, veelvuldig door elkaar gebruikt. Zij delen allemaal wel dezelfde gedachte die hierachter zit, namelijk het lokale bestuur gecentraliseerd vorm te geven door middel van samenwerking en participatie.

2.2.3 Maatwerk

De menselijke maat en *maatwerk* worden in de verkiezingsprogramma's veelal in relatie tot elkaar gebruikt. GroenLinks spreekt bijvoorbeeld over *'maatwerk en menselijkheid'*. Waar de menselijke maat vaak als enigszins vaag containerbegrip wordt gebruikt in de programma's, biedt het concept maatwerk meer inzicht wat er daadwerkelijk bedoeld wordt.

BIJ1 maakt zich hard voor het leveren van maatwerk en beschrijft dit in relatie tot de toeslagenaffaire en zegt dat de *'gemeente maatwerk moet inzetten voor het herstel en begeleiding na het toeslagenschandaal'*. Ook de VVD onderschrijft dit en vind het *'belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de verschillen en dat de gemeente maatwerk levert'*. In de eerste paragraaf werd beschreven dat de menselijke maat gebruikt wordt in verschillende contexten en in verschillende sectoren. Hetzelfde is van toepassing op maatwerk, dat in de verkiezingsprogramma's ook binnen verschillende sectoren toegepast wordt. De ChristenUnie focust zich op *'de professionals in het wijkteam die de ruimte krijgen voor het*

leveren van maatwerk, GroenLinks spreekt over *'maatwerk bij hulpverleners'*, PvdA focust zich juist weer op het *'leveren van maatwerk aan ondernemers die nog naweeën hebben van de coronacrisis'* en Leefbaar Rotterdam zet zich in op *'straten opknappen met maatwerk'*. Maatwerk heeft in vele opzichten verschillende overeenkomsten met het begrip de menselijke maat en de begrippen worden, zoals in de quotes, ook op verschillende thema's ingezet.

2.2.4 Toegankelijkheid

Een concept dat in vele verkiezingsprogramma's gebruikt werd is *toegankelijkheid*. Toegankelijkheid wordt onderverdeeld in drie axiale codes, namelijk *toegankelijkheid*, *betrouwbaarheid* en *openheid*.

Toegankelijkheid is, met de drie concepten, echt een thema dat in alle verkiezingsprogramma's wordt besproken en waar ook vele synoniemen en andere concepten bij gebruikt worden. *'Rotterdam moet toegankelijk zijn voor iedereen'*, *'verbinding'*, *'verkorten van wachttijden bij stadswinkels'*, *'garanderen van de toegankelijkheid van voorzieningen van ambtelijke diensten'* en *'laagdrempelig'*. Dit is een greep van citaten uit de verkiezingsprogramma's van de verschillende partijen, verdeeld over het gehele politieke spectrum. GroenLinks doet zelfs het voorstel om een *'toegankelijkheidsambassadeur aan te stellen'* die *'op pad gaat om naar ervaringen van mensen te luisteren en verzamelt ideeën voor het toegankelijker maken van de stad'*. Verschillende partijen hebben ook plannen voor de *'digitale toegankelijkheid'* om zo meer mensen in de stad te bereiken en ook groepen te bereiken die anders moeilijk bereikbaar zijn. Er kan geconcludeerd worden dat toegankelijkheid een belangrijk concept is voor de Rotterdamse politiek in relatie met de menselijke maat. Toegankelijkheid onderscheidt zich van het concept *'goed bestuur'*, dat in paragraaf 2.2.6 aanbod komt, gezien de veelvoud waarin het thema aan bod kwam en de specifieke aandacht dat het kreeg in alle verkiezingsprogramma's.

2.2.5 Vertrouwen

De menselijke maat en vertrouwen zijn twee begrippen die volgens de discoursanalyse onlosmakelijk met elkaar verbonden. De reden waarom we het vandaag de dag hebben over de menselijke maat heeft volgens de politiek te maken met het wantrouwen dat in de samenleving leeft. Forum voor Democratie beschrijft dat de *'verhouding tussen de burgers en de gemeente ernstig is verstoord'*. In veel verkiezingsprogramma's wordt ingegaan op het lage vertrouwen van de samenleving in de overheid, maar sommige partijen beschrijven ook een vertrouwenscrisis vanuit de overheid naar de burger toe. De ChristenUnie geeft aan dat *'er veel burgers zijn die de overheid en stadsbestuur wantrouwen, omdat zij vaak zelf met wantrouwen benaderd worden'*. Vertrouwen is daarmee een belangrijk concept bij de achtergrond van de menselijke maat.

Maar ook bij de invulling van de menselijke maat krijgt vertrouwen een prominente rol. Volt schrijft *'vertrouwen in bestuur en democratie begint bij een overheid die werkt voor haar burgers'*. De VVD wil de menselijke maat en daarmee goede dienstverlening bereiken door te starten met vertrouwen door *'ruimte en vrijheid te bieden voor burgers en bedrijven'*. Naast deze citaten zijn nog een veelvoud andere citaten te benoemen die de essentie en het belang van vertrouwen voor de menselijke maat onderschrijven.

2.2.6 Goed bestuur

Het laatste concept van de discoursanalyse is het alomvattende begrip *'goed bestuur'*. Goed bestuur bevat een aantal bestuurlijke waarden die in de verkiezingsprogramma's gezamenlijk gebundeld worden tot het zijn van een *'goed bestuur'*, of in sommige verkiezingsprogramma's ook wel *'behoorlijk bestuur'* genoemd. Goed bestuur wordt onderverdeeld in *dienstbaarheid*, *gelijkwaardigheid*, *transparantie*, *betrouwbaarheid* en *zorgvuldigheid*.

Goed bestuur is een set aan waarden die gezamenlijk moeten bijdragen aan de manier waarop de diensten van de gemeente Rotterdam als goed worden gezien. Elke partij heeft een eigen visie en focus als het gaat om het zijn van een goed bestuur. Om die reden wordt dit thema ook onderverdeeld in een set van vijf waarden. Leefbaar Rotterdam beschrijft als goed bestuur dat *'de gemeente dienstbaar, benaderbaar en bereikbaar is in uw buurt'*. BIJ1 en DENK leggen juist de focus op *'(radicale) gelijkwaardigheid'*. D66, VVD en de Partij voor de Dieren benoemen transparantie als concept voor goed bestuur. In de paragraaf *'transparant bestuur'* beschrijft de Partij voor de Dieren zich in te zetten op *'een open en transparant bestuur waarbij vertrouwen in inwoners het uitgangspunt is'*. Het CDA ziet goed bestuur als het voorstellen van *'betrouwbaarheid en dienstbaarheid'*. De VVD heeft het niet over goed bestuur, maar over een sterke en flexibele overheid met de waarden *'zorgvuldig en transparant'*.

De set aan citaten van de verschillende partijen toont aan dat goed bestuur op verschillende manieren te definiëren en te conceptualiseren is, maar er is wel veel overlap tussen de vijf concepten dienstbaarheid, gelijkwaardigheid, transparantie, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid.

2.3 Verschillen tussen partijen

Tussen de verschillende verkiezingsprogramma's zijn overeenkomsten waarneembaar als het gaat om de definiëring, invulling en de conceptualisering van de menselijke maat. Elke partij beschrijft de concepten participatie, maatwerk, toegankelijkheid, vertrouwen en goed bestuur. Echter de invulling van de menselijke maat en de concepten verschillen wel per partij. In deze paragraaf worden de belangrijke verschillen toegelicht en nader uiteengezet.

Er zijn weinig tot geen verschillen waarneembaar als het gaat om de menselijke maat in relatie tot het thema 'bestuur'. In alle verkiezingsprogramma's zijn duidelijke overeenkomsten tussen partijen uit het gehele politieke spectrum te zien. De menselijke maat kan om die reden gezien worden als thema dat het politiek spectrum, en daarmee de verschillen tussen links en rechts, overstijgt. De verschillen, waar in de volgende paragraaf op wordt ingegaan, zijn geen fundamentele verschillen tussen linkse of rechtse partijen, maar meer in de invulling en conceptualisering van de menselijke maat.

Digitalisering wordt door partijen aan de linkerzijde van het politiek spectrum als belangrijke invulling van de menselijke maat gezien. Digitalisering en 'moderne technologieën' zouden volgens deze partijen ervoor zorgen dat er meer mensen bereikt kunnen worden, maar ook juist de moeilijk bereikbare groepen in de stad. Deze visie wordt niet door de partijen aan de rechter flank van het politieke spectrum en zij schrijven juist in de verkiezingsprogramma's dat er meer aandacht moet zijn voor persoonlijk contact, in plaats van digitaal contact. De rechtse partijen pleiten juist voor het drastisch verminderen van het gebruik van digitalisering binnen de gemeente.

Enkele linkse-, maar voornamelijk centrumpartijen zetten in de verkiezingsprogramma's in op 'samenwerking' met de inwoners van de stad, maar ook met externen. Daarmee zien zij samenwerking als belangrijk middel om de menselijke maat te bereiken. De rechtse partijen daarentegen spreken zich in de programma's juist uit tegen samenwerking met externen en spreken over 'het uitgaan van de kracht binnen de gemeente'. Een rechtse partij maakt duidelijk dat het moet stoppen met 'geldverslindende prestigeprojecten en kansloze experimenten' en het 'stoppen met het voortdurende inhuren van dure bureaus en andere externe partijen om onderzoekjes en analyses over de gemeente te doen'.

HOOFDSTUK 3. THEORETISCH KADER

Het theoretisch kader gaat in op de theoretische concepten die helpen bij de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag. Hier gaat het om concepten die een relatie hebben met de *menselijke maat*. Daarnaast worden ook de belangrijkste concepten uit de discoursanalyse, *participatie*, maatwerk, *vertrouwen*, *toegankelijkheid* en *goed bestuur*, in dit hoofdstuk theoretisch verder uitgewerkt.

3.1 Menselijke maat

3.1.1 Definitie

De oorsprong van de menselijke maat die in dit onderzoek centraal staat, is te herleiden naar de *homo mensura*-stelling. Homo mensura betekent ‘de mens is de maat der dingen’ volgens de Griekse filosoof Protagoras (Portengen, 2018). De stelling gaat in op de gedachte dat er geen absolute waarheid of zekerheid in het leven is en elke waarheid subjectief is. Dit brak met de destijds dominante stroming dat veronderstelde dat de Goden de normen opleggen en niet de mensen. De homo mensura-stelling daarentegen veronderstelt juist dat de ‘mens de maat is’ en niet de Goden. Terug naar deze tijd zijn het niet de Goden die de normen opleggen, maar de politici, bestuurders en andere mensen aan de top. Niet de politici zijn de maat, maar de mens moet volgens de stelling juist de maat zijn.

‘De mens is de maat der dingen’ klinkt nog altijd ambigu en blijft het nog onduidelijk wat er precies met de menselijke maat bedoeld wordt. De definiëring van de menselijke maat, zo blijkt uit voorgaande onderzoeken van onder meer Movisie (2021), de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (2021) en de Nederlandse School voor het Openbaar Bestuur (NSOB) (2021), is wel complex. Het NSOB liep hier in het onderzoek ‘Tussen mens en staat’ ook tegen hetzelfde probleem aan en noemde in dit onderzoek de menselijke maat ‘ambigu’ en ‘onmogelijk om vast te stellen wat dit in iedere situatie is’ (Frankowski, den Uijl, Hendriks, Frissen, & Huiting, 2021).

Na een eerste theoretische verkenning blijkt de menselijke maat inderdaad een complex concept te zijn. Verschillende onderzoekers hebben een poging gedaan om het concept verder uit te werken, maar de menselijke maat is nog geen wetenschappelijk concept en er bestaat ook geen directe vertaling vanuit de buitenlandse literatuur voor het begrip. Om die reden wordt er ook in dit onderzoek veelvuldig gebruik gemaakt van de ‘grijze literatuur’ en onderzoeksrapporten van semi-academische instanties en onderzoeksbureaus zoals het NSOB, Movisie en het Sociaal en Cultureel Planbureau.

Een partij die wel een (poging tot) definitie voor de menselijke maat heeft bedacht is de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (2021) in het rapport ‘Klem tussen balie en beleid’. De commissie deed onderzoek naar de problemen bij de uitvoering van overheidsbeleid en de inleiding luidt ‘de menselijke maat uit het oog verloren’. De menselijke maat staat centraal in dit rapport en hanteert de volgende definitie: ‘recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving’ (Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021). Als toevoeging op deze definitie wordt ook gesteld dat het begrip menselijke maat vaak wordt gebruikt, maar veel minder vaak gedefinieerd. In de onderzoeken en rapporten waar het wel gebeurt, wordt het begrip vaak alleen gebruikt in relatie tot de uitvoering (Canoy, van Dijk, & Ham, 2021). Dit onderzoek en het onderzoek van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties richt zich niet op de beslissingen in de uitvoering, maar juist de menselijke maat bij de beleidsmakers. De Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (2021) maakt in de operationalisering van de menselijke maat onderscheid tussen het begrip vanuit het perspectief van de *burger* en vanuit het perspectief van de *professional*. Het perspectief van de burger richt zich op de vraag of ‘de uitvoering recht doet aan de belangen van de burger’. Passende dienstverlening,

transparantie, persoonlijk contact, fatsoenlijke omgang en vertrouwen zijn zaken die hierbij komen kijken. Het perspectief van de uitvoering gaat in op de vraag 'wanneer er recht kan worden gedaan aan de belangen van de burgers en wanneer niet'. Zaken als rekening houden met het 'doenvermogen' van burgers speelt hier een belangrijke rol.

Een ander recent onderzoek naar de menselijke maat schreef Kim Putters (2022), directeur Sociaal en Cultureel Planbureau. In het rapport 'De menselijke maat, burgerperspectief als voorwaarde voor een toekomstbestendig sociaal contract' gaat hij in op een zogenoemd 'nieuw sociaal contract tussen burgers, overheid en samenleving'. De menselijke maat wordt hier omschreven als 'beter begrijpen hoe het met mensen gaat' en doet dit aan de hand van vijf elementen (Putters, 2022). Deze vijf elementen omschrijven hoe de (lokale) overheid mensgericht kan handelen, om zo te voldoen aan de menselijke maat.

1. *Leefsituatie, opinies en opvattingen (in kaart brengen)*
2. *Maatschappelijke posities en structurele ongelijkheid (duiden)*
3. *Mensbeelden (achterhalen, toetsen en eventueel bijstellen)*
4. *Rollen (expliciteren) en interacties (doorgronden)*
5. *(Leren) omgaan met dilemma's rond variëteit en homogeniteit*

De vijf elementen worden in het rapport samengebracht tot een vragenlijst die overheden kunnen gebruiken als checklist om over die menselijke maat na te kunnen denken. Het Sociaal en Cultureel Planbureau veronderstelt dat meer burgerperspectief in beleid positieve gevolgen heeft voor de structurele ongelijkheid, in- en uitsluiting, sociale cohesie en vertrouwen (Putters, 2022).

Een invulling van de menselijke maat die regelmatig voorbijkomt is de opvatting dat de menselijke maat 'verloren is gegaan'. Directeur Klant en Service bij het UWV, de heer Burgmeyer (2021), doet dit ook en geeft aan dat "*door de geautomatiseerde processen de menselijke maat naar de achtergrond is verdwenen*". Er zijn ook mensen die het niet eens zijn met deze uitspraak over het naar de achtergrond verdwijnen van de menselijke maat. Prof. dr. Paul 't Hart (2021), hoogleraar bestuurskunde aan de Universiteit Utrecht, beschrijft dat "*de menselijke maat niet verloren is gegaan, maar nooit onderdeel is geweest van het instrumentarium van uitvoeringsorganisaties*".

Er kan geconcludeerd worden dat de menselijke maat geen wetenschappelijke definitie heeft, maar dat het meer een praktisch containerbegrip is dat in verschillende situaties gebruikt kan worden. Het is een begrip dat veel gebruikt wordt, maar weinig gedefinieerd en geoperationaliseerd wordt. De definitie die in de rest van het onderzoek gebruikt zal worden is de definitie van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties. Deze definitie luidt 'recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving' (Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021). De reden hiervoor is dat in deze definitie niet alleen de focus ligt op de uitvoering, wat vaak gebeurt in onderzoeken over de menselijke maat, maar ook op de totstandkoming van beleid, wet- en regelgeving, oftewel de politiek. Daarnaast bestaan er ook verschillende opvattingen over de menselijke maat of die ooit wel heeft bestaan. Enerzijds wordt er gesproken over het 'verliezen van de menselijke maat en het naar de achtergrond verdwijnen', anderzijds zijn er ook opvattingen van 't Hart (2021) dat de menselijke maat 'nooit verloren is gegaan, maar nooit onderdeel is geweest'. Als toevoeging op de menselijke maat stelt de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisatie (2021) dat in de meeste gevallen de werkwijze van de overheid geen problemen oplevert bij de burgers, maar dat er gevallen kunnen zijn waar complexe problemen ontstaan. In de literatuur valt op dat mensen en organisaties die onderzoek doen naar de menselijke maat, denk hierbij aan hoogleraren, wetenschappers, onderzoeksinstituten etc., nog altijd 'opzoek' zijn en dat er vanuit verschillende invalshoeken naar het concept gekeken wordt. Om die reden is het van extra groot belang om goed te kijken wie de auteur(s) van een mogelijke bron is.

3.1.2 Maatwerk

In de voorgaande paragraaf wordt het voorstel gedaan dat maatwerk toegepast dient te worden in een situatie waar meerdere complexe problemen voor de burger samenkomen. Hiermee wordt maatwerk in de wetenschappelijke literatuur gezien als onderdeel van de menselijke maat. Ook in de discoursanalyse kwam naar voren dat maatwerk als belangrijke invulling van de menselijke maat wordt gezien.

In tegenstelling tot de menselijke maat is het begrip maatwerk wel veel gebruikt in de wetenschappelijke literatuur. Sinds de globalisering en daarmee de toenemende complexiteit van maatschappelijke vraagstukken, is het openbaar bestuur op zoek naar creatieve oplossingen om dergelijke problemen aan te pakken (Van Zwol & Steur, 2016). Dit vraagt om een nieuwe werkwijze en werking van het openbaar bestuur, met als uitgangspunt dat er voldoende ruimte en vrijheid in het openbaar bestuur aanwezig moet zijn. Dit is de introductie van maatwerk in het openbaar bestuur. Het NSOB ziet maatwerk als een beweging in de maatschappij, waarin partijen zich op een eigen manier organiseren voor een bepaalde kwestie (Schulz, Scherpenisse, van der Steen, & van Twist, 2016). In situaties waar 'one size fits all' niet aan de orde is, is maatwerk aan de orde, maar bij dit maatwerk vindt continue afstemming plaats. Maatwerk vraagt daarom om onderling contact tussen betrokkenen om in die complexe situaties maatwerk te kunnen leveren (van der Pool & Rijnja, 2019). In de literatuur wordt maatwerk voornamelijk beschreven als een middel dat gebruikt kan worden in complexe vraagstukken, waar contact de voornaamste prioriteit krijgt binnen het thema.

Van den Berg, Bouayad, van der Meer, Mollema en Wijkhuizen (2020) hebben in het rapport 'Maatwerk, de heilige graal?' de perspectieven op maatwerk in de publieke dienstverlening onderzocht. Zoals de naam al doet vermoeden, gaat dit onderzoek in op al de positieve commentaren en inzichten rondom de maatwerk, zoals die in de vorige paragraaf ook werd behandeld. De auteurs van het rapport starten met de achtergrond van maatwerk, dat sinds de steeds complexer wordende vraagstukken, steeds meer aandacht heeft verkregen. Maar er wordt ook een kritische noot gekraakt als het gaat om het spanningsveld rondom maatwerk en de rechtmatige overheid (van den Berg, Bouayad, van der Meer, Mollema, & Wijkhuizen, 2020). Als het gaat om dit spanningsveld, wordt hier dezelfde argumentatie en kritiek gegeven op maatwerk, als dat op de menselijke maat wordt gedaan. Het leveren van maatwerk zou volgens critici als Frissen (2021) en de Beer (2021) tot willekeur kunnen leiden en zou in strijd zijn met rechtstatelijke en bestuurlijke beginselen. In het vervolg van het theoretisch kader wordt er verder ingegaan op het spanningsveld rondom de maatwerk, en daarbij ook de menselijke maat.

Maatwerk wordt in de literatuur als belangrijke invulling van de menselijke maat gezien en daarmee is het voor dit onderzoek ook een belangrijk concept om zo de menselijke maat 'minder complex te maken'. Hiermee wordt de eerste stap gezet om de menselijke maat te vertalen van enkel 'woorden' naar 'daden'.

3.2 New Public Service

3.2.1 Achtergrond

Waar voor de menselijke maat geen wetenschappelijke definitie is, is er wel een bestuurskundige stroming die de wens naar de menselijke maat verklaard, de New Public Service. In 2011 verscheen de publicatie 'The New Public Service' in het toonaangevende wetenschappelijke vaktijdschrift 'Public Administration Review'. Janet V. Dernhardt en Robert B. Denhardt (2015), beide professoren bestuurskunde aan de University of Southern California, schreven de New Public Service als reactie op de New Public Management. De New Public Management, dat sinds de jaren '90 het dominante paradigma is in het openbaar bestuur, veronderstelt dat de overheid als een commerciële organisatie ingericht moet worden (Hood, 1991). Bedrijfsmatig werken zouden de prestaties van de overheid verbeteren en de focus binnen deze stroming ligt voornamelijk op het behandelen van de burgers als 'klanten' en het streven naar efficiency, effectiviteit en doeltreffendheid (Schedler & Proeller, 2001).

Volgens Hood (1991) is het eerste beginsel van New Public Management *'steer rather than row'*, oftewel stuur in plaats van roeien. De overheid heeft hier een sturende taak, de uitvoering of productie moet in het private domein plaatsvinden. Het eerste beginsel en ondertitel van de New Public Service volgens Dernhardt & Denhardt (2000) is *'serving rather than steering'*, oftewel dienen in plaats van sturen. Deze twee beginselen staan recht tegenover elkaar als het gaat om de taak van de overheid. De New Public Service is namelijk ook als reactie op de New Public Management bedacht. De auteurs van de New Public Service beogen met de stroming een tegengeluid te bieden richting het dominante New Public Management. Dernhardt & Dernhardt (2000) stellen een 'dienende overheid' voor die zich niet richt op het bereiken van efficiency, ondernemerschap en de private sector, maar op democratisch burgerschap, organisatorisch humanisme, gemeenschap en de *'civil society'*.

Kruiter (2022) beschrijft de menselijke maat als een verschuiving in dominante bestuurskundige paradigma's. De menselijke maat ligt volgens de toonaangevende bestuurskundige volledig in lijn met de 'nieuwe wijze' waarop overheden naar burgers kijken. Waar in de voorgaande paragrafen werd aangegeven dat de menselijke maat geen wetenschappelijk concept is, toont de New Public Service aan dat er wel degelijk een 'echte' wetenschappelijke stroming bestaat die de gedachte van de menselijke maat ondersteunt.

3.2.2 Principes

In het artikel, en het later verschenen boek, van Dernhardt en Dernhardt (2000) wordt een 'framework' uiteengezet die zich richt op de 'herbevestiging' van democratische waarden, burgerschap en in dienst zijn van het algemeen belang. Dit 'framework' is gebaseerd op de volgende zeven principes (Dernhardt & Dernhardt, 2000).

- *Principe 1 'Dienen in plaats van sturen'*
- *Principe 2 'Het algemeen belang is het doel, niet het bijproduct'*
- *Principe 3 'Strategisch denken, democratisch handelen'*
- *Principe 4 'Dien burgers, geen klanten'*
- *Principe 5 'Verantwoording afleggen is niet eenvoudig'*
- *Principe 6 'Waardeer mensen, niet alleen de productiviteit'*
- *Principe 7 'Waardeer burgerschap en publieke dienstverlening boven ondernemerschap'*

De achtergrond en de zeven principes van de New Public Service tonen een bestuurskundige stroming die echt gericht is op de menselijke aspecten binnen het openbaar bestuur. De principes hebben ook veel overlap met de eerste paragraaf van dit theoretisch kader, waar ingegaan wordt op de menselijke maat. Aspecten als het 'helpen van burgers en tegemoet komen', 'samenwerkingsprocessen', 'vertrouwensrelatie' en 'gedeeld leiderschap' zijn dan ook concepten die aansluiten bij de menselijke maat in de wetenschappelijke literatuur, maar ook op de empirische data uit de discoursanalyse.

3.3 Vertrouwen

3.3.1 Definitie

In de discoursanalyse zijn alle partijen het unaniem over één ding eens, vertrouwen is belangrijk voor de menselijke maat. Vertrouwen is een concept dat op vele manieren gedefinieerd kan worden in de

literatuur. Vertrouwen is niet alleen een thema dat in het openbaar bestuur een grote rol speelt, maar in vele andere wetenschappelijke disciplines wordt dit ook gebruikt. Om die reden stellen McKnight & Chevany (2000) ook voor om als wetenschappers tot een gezamenlijke definitie te komen, om mensen in de praktijk van een eenduidige definitie te voorzien.

Mayer, Davis en Schoorman (1995) definiëren vertrouwen als 'de ene partij stelt zich kwetsbaar op naar de andere partij, terwijl de eerste partij verwacht dat de ander de actie op een goede manier uitvoert, zonder de ander te kwetsen of schade te berokkenen'. Van den Bos (2011) gaat uit van de definitie 'vertrouwen is de overtuiging dat anderen ons niet met opzet kwaad zullen aandoen, zeker niet als ze dit kunnen vermijden en dat ze het goede met ons voor hebben en indien mogelijk oog zullen hebben voor onze belangen'.

De twee definities van vertrouwen veronderstellen dat er een dominante partij en een ondergeschikte partij is. De dominante partij is in staat om schade aan te brengen bij de ondergeschikte partij. Deze veronderstelling is dan ook relevant voor dit onderzoek en de menselijke maat. De aanleiding van dit hoofdstuk is de toeslagenaffaire waar de overheid als dominante partij grote schade toebrengt aan een groep gedupeerden, de ondergeschikte partij. Als reactie hierop ontstond de menselijke maat, die ervoor zou moeten zorgen dat de dominante partij veel menselijker naar de ondergeschikte partij kijkt. Voor dit onderzoek zijn daarom deze twee definities van vertrouwen belangrijk en ondersteunen zij de huidige relatie tussen de burger en overheid.

3.3.2 Politiek vertrouwen

Vertrouwen in de overheid en de politiek is een thema dat al sinds jaar en dag in de literatuur wordt beschreven. John Locke, bekende Britse filosoof, schreef hier in de zeventiende eeuw al over en stelt dat het vertrouwen van de burger aan de regering wordt gegeven omdat men ervan uit gaat dat de regering de macht zal gebruiken ten goede van de samenleving (Hardin, 1999). Mark Bovens, hoogleraar Bestuurs- en Organisationswetenschap aan de Universiteit Utrecht, en Anchrit Wille, onderzoeker bestuurskunde aan de Universiteit Leiden, spreken bij politiek vertrouwen van een 'parapluterm waar verschillende fenomenen achter schuilgaan' (Bovens & Wille, 2008). Er wordt wederom gesteld dat onderzoeken moeilijk te vergelijken zijn, gezien ook politiek vertrouwen in elke studie ongelijksoortig gemeten wordt. Het kan goed dat mensen weinig vertrouwen hebben in de zittende regering, maar dat zij wel vertrouwen hebben in de gemeentelijke organisatie.

Suijkerbuijk (1983) stelt in het proefschrift dat gaat over politiek vertrouwen dat vertrouwen in de overheid gezien kan worden als 'de verwachting van burgers dat de overheid in overeenstemming met de normen zal handelen'. Die verwachting waar Suijkerbuijk (1983) over spreekt, stelt dat van de overheid verwacht kan worden dat zij het algemeen belang behartigen. Voor deze verwachting spreekt Suijkerbuijk (1983) over een set van vier factoren die als beoordelingscriteria voor het vertrouwen van burgers in de politiek dienen. De volgende factoren zijn van invloed op politiek vertrouwen:

- *Deskundigheid: de politiek moet in staat zijn de taken uit te voeren*
- *Integriteit: de politiek moet haar taak belangeloos uitvoeren*
- *Ontvankelijkheid: de politiek staat open voor de eisen en wensen van de burgers*
- *Rechtvaardigheid: de politiek realiseert het algemene welzijn. Als opmerking bij deze factor geeft Suijkerbuijk (1983) aan dat hier verondersteld wordt dat de belangen voor de overheid en burger eerlijk tegenover elkaar worden afgewogen.*

Naast de factoren die door Suijkerbuijk zijn genoemd, is er ook nog een andere factor die mogelijk van invloed is op het vertrouwen dat burgers hebben in de politiek, namelijk het stemgedrag. 'Kiezers kunnen hun ontevredenheid en wantrouwen op twee manieren uiten. Allereerst kunnen zij besluiten niet te gaan stemmen. In de meeste landen zien we dat wantrouwen de belangrijkste oorzaak is om niet te gaan

stemmen. Ten tweede kunnen kiezers hun onvrede uiten door te stemmen op oppositiepartijen (Hooghe & van Haute, 2014). Dit wordt door het Centraal Bureau voor de Statistiek onderschreven en stelt dat 'een belangrijke en meest directe indicator voor de politieke participatie in Nederland, is de opkomst bij verkiezingen' en hieraan wordt toegevoegd dat 'doorgaans het vertrouwen onder de burgers die hebben gestemd hoger is dan onder degenen die dat niet hebben gedaan (Kloosterman, 2010). In Rotterdam, met het oog op de historisch lage verkiezingsopkomst van 38,94%, is het stemgedrag een belangrijk thema, wat ook zeker in dit onderzoek meegenomen dient te worden.

De menselijke maat is de afgelopen jaren als het ware geïntroduceerd om te werken aan het vertrouwen dat burgers hebben in de politiek. Politiek vertrouwen is daarmee een onderdeel van de menselijke maat en is alles bepalend voor het 'succes' van de menselijke maat. Politiek vertrouwen kan als een vereiste voor de menselijke maat gezien worden. Zonder politiek vertrouwen is de menselijke maat niet mogelijk, maar zonder menselijke maat hebben burgers ook geen politiek vertrouwen.

3.4 Good governance

Waar in de discoursanalyse nog onderscheidt wordt gemaakt tussen toegankelijkheid, participatie en goed bestuur, wordt er in de wetenschappelijke literatuur ook gesproken over deze thema's. De term 'good governance' wordt in de nationale en internationale literatuur gebruikt om 'goed bestuur', maar ook de concepten 'toegankelijkheid' en 'participatie', aan te duiden. Om die reden worden deze concepten niet los in het theoretisch kader behandeld, maar onder de paragraaf 'good governance'.

3.4.1 Achtergrond

Good Governance is een relatief nieuw concept dat sinds de jaren '90 een sterke impact heeft gehad op vele belangrijke overheidsinstellingen wereldwijd. Het concept heeft de meeste aandacht verkregen in de ontwikkeling van zogenaamde 'transition countries' (Smith, 2007). Vandaag de dag wordt de term gebruikt binnen nationale en landelijke overheidsinstellingen, maar ook bij internationale organisaties als de Verenigde Naties en de Wereldbank (Rothstein, 2012). Door de grote verscheidenheid aan bestuurlijke waarden en uitingsvormen van governance in het openbaar bestuur, maakt dat het lastig om een normatief oordeel te vellen. Deze wens werd gedeeld in de bestuurskunde en in de loop der jaren zijn een aantal kernwaarden opgesteld waar een goed bestuur, good governance, stil bij zou moeten staan.

Binnen de bestuurskunde is er nog altijd een discussie over hoe 'good governance' gedefinieerd moet worden. Enerzijds zijn mensen van mening dat good governance alleen over de procedures binnen het openbaar bestuur gaat, anderen zijn van mening dat good governance ook daadwerkelijk over het beleid gaat. Gaat good governance over hoe degenen die regeren goed kunnen besturen? Of moet het gaan over het vermogen om de samenleving te sturen? (Rothstein, 2012). Dit zijn vragen die veelvuldig gesteld worden als het over de essentie van good governance gaat. De meest gebruikte definitie van good governance is die van de World Bank Research Institute en luidt als volgt: "*The traditions and institutions by which authority in a country is exercised*" (Kaufmann, Kraay, & Zoido-Lobaton, 1999). Deze definitie bevat (1) het proces waarmee overheden worden geselecteerd, gecontroleerd en vervangen, (2) het vermogen van de overheden om effectief beleid te formuleren en uit te voeren en (3) het respect van burgers en de sociale interacties tussen burger en overheid (Kaufmann, Kraay, & Zoido-Lobaton, 1999). Ook hier gaat het, net als bij vertrouwen en de New Public Service, wederom om sociale interactie tussen burger en overheid, waarmee ook weer de link te trekken is naar de menselijke maat.

3.4.2 Kernwaarden

Waar ook de menselijke maat in terugkomt, zijn de kernwaarden van good governance. Zoals in de voorgaande paragraaf werd beschreven, is er binnen de bestuurskunde nog altijd veel discussie over de invulling van de waarden die gezamenlijk 'good governance' moeten zijn. Er zijn daarom ook vele

uitwerkingen van het begrip, met elk andere concepten die er gebruikt worden. Een veel gebruikte 'vorm' van good governance, is die van de Verenigde Naties. Zij maken onderscheid tussen de volgende acht kernwaarden (Banerji, 2015):

- *Participatie*
'Participatie is de belangrijkste hoeksteen van good governance. Participatie kan wel rechtstreeks zijn of via vertegenwoordiging. Het is belangrijk om erop te wijzen dat representatieve democratie niet direct betekent dat er rekening wordt gehouden met de belangen van de meest kwetsbaren in de samenleving'
- *Rechtstaat*
'Good governance vereist eerlijke juridische wet- en regelgeving die onpartijdig wordt gehandhaafd. Het vereist ook volledige bescherming van de mensenrechten, met name van de meest kwetsbaren in de samenleving.'
- *Transparantie*
'Transparantie houdt in dat de besluitvorming en de handhaving daarvan worden uitgevoerd op een wijze zoals de regels die voorschrijven. Het betekent ook dat informatie vrij beschikbaar en direct toegankelijk is voor iedereen die daardoor getroffen kan worden.'
- *Responsiviteit*
'Good governance vereist dat instituties en processen recht proberen te doen aan alle belangen, binnen een redelijk termijn.'
- *Consensusgericht*
'Good governance vereist bemiddeling van alle verschillende belangen in de samenleving, om zo een brede consensus in de samenleving te bereiken over wat er in het belang van de gehele gemeenschap kan worden bereikt. Dit vereist een breed langetermijnperspectief over wat nodig is voor een duurzame menselijke ontwikkeling. Hiervoor is wel begrip vanuit de samenleving noodzakelijk.'
- *Gelijkheid & inclusiviteit*
'Het welzijn van de samenleving hangt af van het gevoel van alle mensen in de samenleving dat zij een aandeel hebben en zich niet buitengesloten voelen. Dit vereist dat alle groepen, met in het bijzonder de kwetsbaren de kansen krijgen.'
- *Effectiviteit & efficiëntie*
'Good governance betekent ook dat overheidsinstellingen resultaten opleveren die voldoen aan de behoeften van de samenleving en hierbij optimaal gebruik maken van de beschikbare middelen. Efficiëntie is vereist, ook in het kader van duurzaam gebruik van natuurlijke hulpbronnen en de bescherming van de natuur.'
- *Verantwoordelijkheid*
'Verantwoording afleggen is een essentiële vereiste van good governance. Over het algemeen is een organisatie verantwoordelijk aan degenen die door haar handelingen of besluiten geraakt worden. Zonder transparantie en de rechtstaat, is verantwoording afdwingen niet mogelijk.'

Opvallend aan deze kernwaarden, is dat dit grotendeels ook dezelfde concepten zijn die in de discoursanalyse gebruikt werden om de menselijke maat te operationaliseren. Hendriks & Drosterij (2012) maken ook gebruik van de bovenstaande kernwaarden en verdelen de kernwaarden in een aantal

overkoepelende thema's. Zij verdelen de waarden in *responsiviteit*, *effectiviteit*, *veerkracht*, *behoorlijkheid* en *tegenwicht* (Hendriks & Drosterij, 2012). Dit doen zij echter in de context van een studie waar zij opzoek zijn naar welke vorm van 'governance' en samenwerkingsvorm het best past in de huidige tijd. Dit onderzoek is geen zoektocht naar de 'perfecte vorm van governance', maar is opzoek naar de menselijke maat. Om die reden wordt er in de rest van het onderzoek gebruik gemaakt van de Verenigde Naties, die zich wel meer richt op de menselijke aspecten.

3.4.3 Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur

Naast de set van kernwaarden die bepalen of het openbaar bestuur 'goed bestuurt', bestaan er in Nederland ook de zogenoemde algemene beginselen van behoorlijk bestuur, ook wel *abb's* genoemd. De *abb's* vormen gezamenlijk belangrijke gedragsvormen voor het openbaar bestuur (Hageman, 2020). *Abb's* zijn een set aan geschreven en ongeschreven regels waaraan de overheid geacht wordt zich aan te houden. Deze beginselen gelden altijd, overal en voor iedereen. Al het handelen van overheden is onderhevig aan de beginselen, daarmee maakt dat de beginselen anders dan wettelijke regelingen, die slecht van toepassing zijn op het gebied waarop de regeling van toepassing is (Pennarts, 1998).

Een groot deel van deze beginselen zijn ook daadwerkelijk vastgelegd en gecodificeerd in de Algemene wet bestuursrecht. Binnen de *abb's* wordt er onderscheid gemaakt tussen materiële beginselen en formele beginselen. Materiële beginselen zijn gericht op de inhoud van het besluit, formele beginselen gaan in op de voorbereiding en inrichting van besluiten en de besluitvorming zelf (Jansen, 2013). De materiële beginselen van behoorlijk bestuur zijn; het vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, evenredigheidsbeginsel en het verbod van *détournement de pouvoir* (Jansen, 2013). De formele beginselen zijn; het zorgvuldigheidsbeginsel, *fair play* beginsel, motiveringsbeginsel, verbod op vooringenomenheid en het formele rechtzekerheidsbeginsel. Met name deze formele beginselen worden in relatie tot de menselijke maat veelvuldig in de literatuur beschreven.

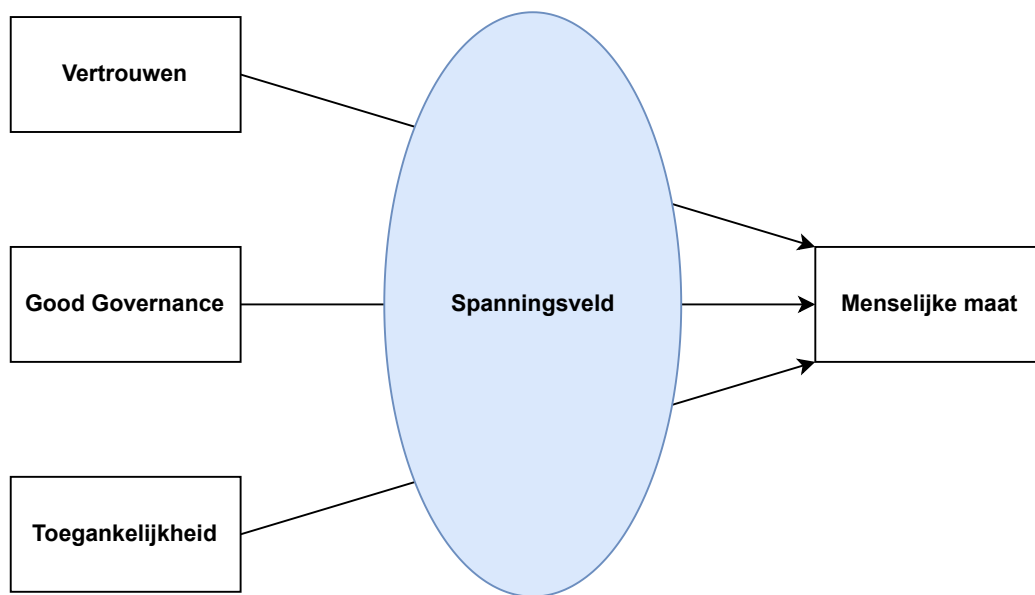
Een punt van kritiek op de menselijke maat, eerder ook wel het spanningsveld genoemd, is in relatie tot de hierboven beschreven, voornamelijk formele beginselen van de *abb's*. De menselijke maat en maatwerk worden in de wetenschappelijke literatuur in relatie gebracht met termen als 'rechtsgelijkheid' en 'rechtszekerheid'. Gijsbert Vonk, hoogleraar sociale zekerheidsrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen, spreekt hier in een dialoogsessie van Divosa over een 'juridische gereedheidskist' die noodzakelijk is voor de menselijke maat (Vonc, 2022). Vonk (2022) onderschrijft het belang van de menselijke maat, om zo 'in individuele situaties van de strikte wettelijke norm af te wijken', maar hier is wel een juridische gereedheidskist voor nodig bestaande uit; opportuniteit, open normen, inherente afwijkingsbevoegdheid, harmonisatiewet-arrest, evenredigheidstoetsing, grondrechten en buitenwettelijk begunstigd beleid. Wie niet de noodzaak van de menselijke maat en maatwerk in het openbaar bestuur ziet, is Paul Frissen, hoogleraar bestuurskunde aan de Tilburg University. In een interview met de Volkskrant op 3 december 2021, stelt Frissen (2021) dat maatwerk als een 'hoerawoord' wordt gezien, maar dat 'maatwerk uiteindelijk tot een politiestaat' leidt. De redenering achter deze uitspraken zit in de taken van de overheid in de samenleving. Frissen, maar ook critici als Paul de Beer, hoogleraar arbeidsverhoudingen aan de Universiteit van Amsterdam, stellen dat de overheid zich enkel bij een select aantal kerntaken moet houden. Het risico volgens de Beer en Frissen is dat maatwerk leidt tot willekeur zal leiden. Hiermee stellen de critici niet dat incidenten als de toeslagenaffaire, waar totaal geen oog was voor de menselijke maat, 'erbij horen', maar zij geven juist aan dat het hele systeem met alle regelgeving niet deugt. Zij stellen juist voor om de 'slechte regels' te verbeteren en een hardheidsclausule op te stellen zodat het mogelijk wordt om in uitzonderlijke gevallen van de regel af te wijken (de Beer, 2021). Oomkens & Drijvers (2021) geven ook aan dat er een spanning is tussen de menselijke maat en het evenredigheidsbeginsel. Zij stellen dat de overheid altijd het evenredigheidsbeginsel in acht moet nemen, maar dat ook hier ruimte voor maatwerk in vrijgemaakt moet worden. 'Ongelijke gevallen moeten ongelijk worden behandeld', dit vraagt echter wel een zorgvuldige afweging van de uitvoerende ambtenaren. Oomkens & Drijvers (2021) draaien de discussie als het ware om en stellen dat er juist te weinig maatwerk

wordt toegepast, waardoor de regeltoepassing onvoldoende wordt afgestemd op de belangen van de burgers (Oomkens & Drijvers, 2021).

Er kan geconcludeerd worden dat de menselijke maat en maatwerk zich in een spanningsveld met verschillende waarden bevinden. Binnen dit spanningsveld zijn verschillende meningen en visies wat de juiste oplossing is. Wel kan worden gezegd dat de algemene beginselen van behoorlijk bestuur ook in de theorie van 'good governance' behandeld worden. Dit maakt good governance een passende theorie om om in dit onderzoek toe te passen.

3.5 Conceptueel model

Op basis van de discoursanalyse en het theoretisch kader, is het volgend conceptueel model opgesteld.



Figuur 2 Conceptueel model

HOOFDSTUK 4. METHODOLOGIE

4.1 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek gaat over de menselijke maat en de wijze waarop de Rotterdamse gemeenteraad die menselijke maat als leidraad kan nemen. Het doel van het onderzoek is om allereerst de menselijke maat te definiëren en te bepalen hoe de invulling van de menselijke maat er, volgens de Rotterdamse politiek én de wetenschappelijke literatuur, precies uit moet zien. Vervolgens wordt er ook daadwerkelijk gekeken hoe de gemeenteraad dit als leidraad kan nemen in de gemeente. Dit onderzoek is om die reden ook exploratief van aard.

Dit onderzoek heeft, met de discoursanalyse in hoofdstuk twee, een inductieve opzet (Doorewaard, Kil, & van de Ven, 2015). Doorewaard et al. (2015) beschrijven dat inductief onderzoek niet start vanuit een theoretische analyse, maar vanuit de empirie, wat de auteurs als 'de werkelijkheid' beschrijven. Zonder een uitgebreide theoretische voorstudie begint het onderzoek naar de werkelijkheid, in dit onderzoek gebeurt dit met de discoursanalyse in hoofdstuk twee. Met de discoursanalyse is in een vroeg stadium van het onderzoek de eerste empirische data verzameld en daarmee een eerste 'zoektocht' naar de menselijke maat gestart. Uit die analyse kwamen *participatie*, *maatwerk*, *toegankelijkheid*, *vertrouwen* en *goed bestuur* als vijftal 'hoofdconcepten' naar voren. Deze vijf concepten uit de discoursanalyse verschaffen inzichten in mogelijke variabelen die gebruikt kunnen worden in de operationalisering van de menselijke maat. Het theoretisch kader gaat verder in op de vijf hoofdthema's en vult dit aan met bestaande theorieën uit de wetenschappelijke literatuur. Daarnaast bestaat het theoretisch kader ook uit de achtergrond van de menselijke maat, de bestuurskundige stromingen die de menselijke maat verklaren en het spanningsveld rondom de menselijke maat. De discoursanalyse vormt met de verkregen empirische data grotendeels de basis voor de theorievorming van dit onderzoek, waardoor dit onderzoek een inductief karakter heeft (Carvalho, 2008).

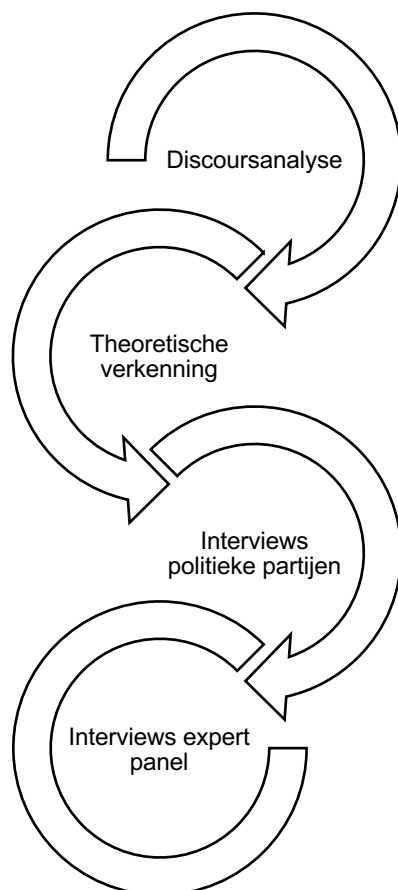
Zoals in het eerste hoofdstuk ook al werd beschreven is de menselijke maat een complex concept in een complexe context. Zo hebben politieke partijen, bestuurskundigen, onderzoeksinstituten en andere organisaties die zich met de menselijke maat bezighouden allemaal eigen definitie en visie op de menselijke maat. Om deze complexiteit en de verschillende opvattingen in het onderzoek mee te nemen, is een kwalitatieve opzet een geschikte methode. Plochg en van Zwieten (2007) geven in een handboek voor kwalitatief onderzoek ook aan dat kwalitatief onderzoek de onderzoeker in staat stelt om de 'complexe werkelijkheid' te bestuderen. Door met een 'open blik' van start te gaan, kan er flexibel ingespeeld worden op wat er empirisch wordt waargenomen (Creswell, 2003).

Na de discoursanalyse en de theoretische verkenning volgen de semigestructureerde interviews met de Rotterdamse politiek. Alle veertien gekozen partijen zijn benaderd mee te werken aan het onderzoek. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews zodat er gedurende de interviews diepgang kan plaatsvinden op de belangrijkste aspecten (Spanjer, 2010). Voor een complex concept als de menselijke maat, waar per partij ook weer verschillende opvattingen over zijn, is het van belang om door te kunnen vragen op aspecten van de menselijke maat die door de partij uitgelicht worden. De interview vragen zijn dan ook open, om zo de respondent de mogelijkheid te geven om uitgebreid antwoord te geven en de belangrijkste zaken toe te lichten (Fitzpatrick & Boulton, 1994).

Naast de interviews met de politieke partijen worden er ook interviews afgenomen met een select gezelschap 'menselijke maat experts'. Dit zijn mensen die zich professioneel bezighouden met het thema 'menselijke maat' en alles wat hierbij komt kijken. Dit zijn voornamelijk hoogleraren, onderzoekers, bestuurskundigen en een bestuurder uit het 'werkveld'. Wederom is de keuze gemaakt voor de

semigestructureerde interviews, omdat er zo dieper op bepaalde plannen van de politiek ingegaan kan worden (Fitzpatrick & Boulton, 1994). De experts krijgen de politieke plannen voor de menselijke maat voorgelegd en worden gevraagd hierop te reflecteren. Om die reden vinden de interviews met de 'experts' grotendeels plaats nadat er met de politiek is gesproken. Daarnaast wordt in de interviews gevraagd hoe zij voor ogen hebben om die menselijke maat als leidraad te nemen, of wellicht is daar helemaal geen sprake van. De interviews met de experts vormen hiermee een reflectie voor de plannen. Op deze wijze wordt beoogd om 'de wetenschap' aan het woord te laten over de menselijke maat, als toevoeging op de veelal 'grijze literatuur' in het theoretisch kader.

Dit onderzoek is inductief van aard en gaat grotendeels uit van de 'grounded theory' methode. In de start van het onderzoek is voor deze methodiek gekozen om zo de onderzoeker flexibiliteit te geven, die voor een complex concept als de menselijke maat nodig is, tijdens het gehele onderzoeksproces (Doorewaard, Kil, & van de Ven, 2015). Binnen deze methodiek is terugkoppeling met de discoursanalyse en de wetenschappelijke literatuur mogelijk (de Boer & Bryant, 2021). De menselijke maat is een relatief nieuw concept in de literatuur en de onderzoeker 'leert' ook gedurende het onderzoeksproces. Daarmee is het ook geen lineair proces, maar iteratief van aard, zoals dat in figuur 3 schematisch te zien is.



Figuur 3 Iteratief onderzoeksproces

4.2 Sampling

De onderzoekspopulatie bestaat uit de veertien gekozen politieke partijen in Rotterdam. De gehanteerde sampling techniek is de *doelgerichte steekproef*, ook wel *purposive sampling* genoemd (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016). Gezien de onderzoekspopulatie relatief klein is, zijn alle politieke partijen 'doelgericht' uitgenodigd om mee te werken aan het onderzoek. Een doelgerichte steekproef wordt vaak gebruikt om respondenten met bepaalde kenmerken of met een bepaald doel te selecteren (Patton, 2002). Een nadeel

van deze sampling methode is de generaliseerbaarheid buiten de onderzoekspopulatie (Jones & Gratton, 2007). Dit onderzoek focust zich echt op de Rotterdamse politieke partijen en daar worden uitspraken over gedaan, niet over bijvoorbeeld de landelijke politiek of in andere steden.

Alle veertien politieke partijen zijn benaderd mee te werken aan het onderzoek. Binnen de partijen werden allereerst de gemeenteraadsleden benaderd die het thema 'menselijke maat' of het thema 'bestuur' in zijn of haar portefeuille heeft. Als het niet mogelijk is een gemeenteraadslid te spreken, mogelijk bij partijen die maar één of twee zetels in de raad hebben, werden ook andere mensen binnen de partij uitgenodigd voor het interview. Denk hierbij aan fractiemedewerkers of burger- en wijkraadsleden. Een aandachtspunt was om het gehele politieke spectrum te dekken, om zo enige sturing in politieke kleur te vermijden. Aan het onderzoek hebben uiteindelijk negen partijen meegewerkt, twee rechtse-, drie linkse- en vier centrumpartijen. Wel is de stem van elke partij in de discoursanalyse meegenomen.

Naast de negen interviews met de politieke partijen, zijn zes 'menselijke maat experts' geïnterviewd in vijf verschillende interviews (waaronder één interview met twee experts). Ook hier is de keuze gemaakt voor een doelgerichte steekproef. De reden hiervoor is dat de menselijke maat een nieuw concept is en er nog relatief weinig over de menselijke maat is geschreven. De onderzoeker is op zoek gegaan naar (semi-) wetenschappelijke artikelen over de menselijke maat in toonaangevende publicaties. Deze auteurs zijn vervolgens doelgericht uitgenodigd om als 'menselijke maat expert' mee te werken aan een interview. Tijdens de interviews met de experts werden ook verschillende namen genoemd als mogelijke expert en werd zo 'snowball sampling' methode toegepast. Binnen deze 'sneeuwbal methode' worden respondenten gevraagd om andere respondenten aan te dragen, wat voor een specifiek onderwerp als de menselijke maat een geschikte methode is om respondenten te 'rekruteren' (Maalsté, 2008; Barendregt, van der Poel & Mheen, 2005). De gehele populatie 'menselijke maat experts' is lastig te bepalen. De onderzoeker heeft uitgebreid onderzoek gedaan om deze experts te vinden en verschillende respondenten zijn dan ook bekende namen in de bestuurskunde.

Alle interviews werden aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst afgenomen, voor de interviews met de politieke partijen was één vragenlijst en voor de interviews met de experts werd een andere vragenlijst gehanteerd (Weis, 1995).

4.3 Data-analyse

In totaal zijn vijftien respondenten geïnterviewd in veertien interviews. Alle respondenten kregen voorafgaand aan het interview een 'informed consent' waarin alle respondenten toestemming hebben verleend om de verkregen data in het onderzoek mee te nemen. Daarnaast gaven ook alle respondenten toestemming de interviews op te nemen, om zo de kwaliteit van het uitwerken van de data te vergroten. De opnames van de interviews dienen als doel de exacte verwoording van de antwoorden vast te leggen (Weis, 1995).

Op basis van de opnames zijn de interviews handmatig omgezet in transcripten die bij het coderen gebruikt werden. In het programma Atlas.ti werden de interviews gecodeerd volgens een eigen codeerproces. In de discoursanalyse werd nog gecodeerd volgens de 'open-, axiaal- en selectieve codes', dat was bij het coderen van de interviews niet nodig. In de discoursanalyse werd de basis gelegd voor de belangrijkste concepten en codes. In combinatie met de verkregen data en kennis uit theoretische verkenning werden dezelfde codes gebruikt, met kleine aanpassingen vanuit het theoretisch kader zoals de verandering van 'goed bestuur' naar 'good governance'. Wanneer er in de interviews bepaalde concepten veelvuldig genoemd werden, zonder dat daar een code voor was, werd hier een nieuwe code voor aangemaakt. De interviews met de menselijke maat experts werden wel meer open-, axiaal- en selectief gecodeerd omdat hier vanuit een ander perspectief, niet het perspectief van een politieke partij, naar de menselijke maat gekeken wordt. Zo werden deze codes wel gespecificeerd tot nieuwe hoofdcategorieën waarop een theorie gebouwd kan worden (Williams & Moser, 2019).

4.4 Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid van onderzoek gaat over de consistentie en nauwkeurigheid waarmee de variabelen worden gemeten, met als doel tot onderbouwde en betrouwbare uitspraken te komen (van Zwieten & Willems, 2004). In dit onderzoek wordt deze betrouwbaarheid gewaarborgd in het ontwerp van het onderzoek. Allereerst worden de interviewvragen op basis van de operationalisatie opgesteld, wat met de discoursanalyse en de theoretische verkenning op een wetenschappelijke wijze is opgesteld (Knuistingh Neven, 2003). Er is getracht de bias van de onderzoeker weg te nemen door in de interviews voornamelijk open vragen te stellen en daarmee de respondent de antwoorden te laten invullen. Door deze manier van interviewen konden de respondent zelf, zonder enige beïnvloeding, de vragen beantwoorden. Daarnaast wordt de verkregen data uit de interviews met politieke partijen bij een aantal ‘menselijke maat experts’ neergelegd met de vraag wat zij van die plannen vinden. De interviews zullen verder ook opgenomen worden, om achteraf op een nauwkeurige en zorgvuldige wijze de antwoorden te kunnen beschrijven (Weis, 1995).

Om de validiteit van dit onderzoek te waarborgen wordt er gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden bij de verzameling van de data. Met een discoursanalyse, theoretische verkenning in het theoretisch kader en de interviews met politieke partijen én de menselijke maat experts, worden op vier verschillende manieren data vergaard, waardoor er een evenwichtig beeld ontstaat van de menselijke maat (Biliet & Waege, 2003). De externe validiteit van het onderzoek is deels beperkt, gezien het onderzoek zich richt op de Rotterdamse politiek. Dit heeft effect op de generaliseerbaarheid van het onderzoek (Simon, 2017). Met de theoretische verkenning is wel beoogd de basis voor de menselijke maat te leggen op basis van de wetenschappelijke literatuur, niet enkel de verkregen data uit de discoursanalyse.

4.5 Operationalisering

De operationalisering van het onderzoek gaat in op de definities van de belangrijkste concepten uit het theoretisch kader én de discoursanalyse. Deze concepten worden in het operationaliseringsschema uitgewerkt en wordt er ingegaan op de wijze waarop de concepten gemeten worden in de interviews. Er wordt gebruik gemaakt van zogenoemde ‘sensitizing concepts’, ook wel ‘attenderende begrippen genoemd’. Hiermee ‘worden geen voorschriften gegeven voor wat je moet zien, maar suggesties welke kant je moet opkijken (Wester, 1987). Dit biedt de lezer én de onderzoeker van dit rapport de kans om een complex en ambigu concept als de menselijke maat te concretiseren en ‘tastbaar’ te maken. Zo worden indicatoren vertaald in een korte toelichting, de sensitizing concepts.

Tabel 2 Operationalisering afhankelijke variabele

Concept	Menselijke maat
Definitie	‘Recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving’ (Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021)
Vragen	<ul style="list-style-type: none">• <i>Hoe definieert u het begrip ‘de menselijke maat’?</i>• <i>Hoe denkt uw partij over de menselijke maat?</i>• <i>Hoe ziet de menselijke maat er in de praktijk uit?</i>• <i>Op welke wijze kan de menselijke maat in het gemeentebeleid toegepast worden?</i>

Tabel 3 Operationaliseringsschema

Concept	Vertrouwen
Definitie	'De verwachting van burgers dat de overheid in overeenstemming met de normen zal handelen' (Suijkerbuijk, 1983)
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Deskundigheid</i> • <i>Integriteit</i> • <i>Rechtvaardigheid</i> • <i>Ontvankelijkheid</i> • <i>Stemgedrag</i>
Sensitizing concepts	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Berekend zijn om de taken uit te voeren</i> • <i>Belangeloos</i> • <i>Het algemeen welzijn realiseren</i> • <i>Openstaan voor de wensen en eisen</i> • <i>Opkomstpercentage</i>
Vragen	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hoe kijkt u naar de relatie tussen de politiek/overheid en de burger?</i> • <i>Hoe denkt u over de laatste gemeenteraadsverkiezingen, met oog op de historisch lage opkomst?</i>

Concept	Good Governance
Definitie	'The traditions and institutions by which authority in a country is exercised' (Kaufmann, Kraay, & Zoido-Lobaton, 1999)
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Participatie</i> • <i>Rechtsstaat</i> • <i>Transparantie</i> • <i>Responsiviteit</i> • <i>Consensusgericht</i> • <i>Gelijkheid & inclusiviteit</i> • <i>Effectiviteit & efficiëntie</i> • <i>Verantwoordelijkheid</i>
Sensitizing concepts	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rechtstreekse participatie of via vertegenwoordiging</i> • <i>Representatieve overheid</i> • <i>Eerlijke en onpartijdige wetgeving</i> • <i>Bescherming van de mensenrechten</i> • <i>Informatie vrij beschikbaar en direct toegankelijk</i> • <i>Recht doen aan alle belangen in een redelijk termijn</i> • <i>Rekening houden met alle belangen in de samenleving</i> • <i>Langetermijnperspectief</i> • <i>Welzijn van de samenleving</i> • <i>Kansen voor de kwetsbaren in de samenleving</i> • <i>Optimaal gebruik van beschikbare middelen</i> • <i>Duurzaam gebruik van natuurlijke hulpbronnen</i>

Vragen	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hoe ziet volgens u goed bestuur eruit?</i> • <i>Wat is de relatie tussen goed bestuur en de menselijke maat?</i> • <i>Welke kernwaarden vindt u belangrijk voor de menselijke maat?</i>
--------	--

Concept	Toegankelijkheid
Definitie	'Maximaal bekend, bereikbaar, beschikbaar en begrijpbaar' (Roose, 2008)
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bereikbaarheid</i> • <i>Openheid</i> • <i>Aanspreekbaarheid</i>
Sensitizing concepts	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fysieke bereikbaarheid</i> • <i>Open en toegankelijke informatie voor iedereen</i> • <i>Gemeente benaderbaar en toegankelijk voor iedere burger</i>
Vragen	<ul style="list-style-type: none"> • <i>In hoeverre is de gemeente toegankelijk?</i> • <i>Hoe denkt u over toegankelijkheid in relatie met de menselijke maat?</i>

HOOFDSTUK 5. EMPIRISCHE BEVINDINGEN EN ANALYSE

5.1 De menselijke maat

5.1.1 Definitie

Niet elke partij heeft de behoefte om de menselijke maat als concept duidelijk te definiëren. Een centrumpartij geeft aan dat 'je als politicus moet zorgen dat begrippen ruimte hebben, zodat je met alle partijen kunt samenwerken en er invulling aan kunt geven'. Dezelfde partij stelt voor om de menselijke maat 'een beetje vaag te houden, want het is politiek, geen wetenschap'. Een rechtse partij noemt de menselijke maat ook een 'vaag containerbegrip' en een linkse partij geeft dat 'het leuk is als alliteratie', maar dat de betekenis nog onbekend is.

Uit de bevindingen blijkt dat waar de menselijke maat wel gedefinieerd wordt, er verschillende definities en invullingen bestaan, zoals in de volgende quotes waarneembaar is.

"Dat er altijd oog is voor de omstandigheden waar een burger in zit en niet alleen dat er oog is voor de regel die moet worden toegepast." (Centrumpartij)

"De menselijke maat zou ik definiëren als een soort omgangsvorm, in dit specifieke geval tussen overheidsinstellingen en burgers, waarbij er rekening wordt gehouden met menselijke aspecten. Het is hierbij belangrijk dat er maatwerk geleverd wordt en dat er contextafhankelijk gewerkt wordt." (Linkse partij)

"De menselijke maat [...] is eigenlijk de wens naar weer een samenleving die niet van A tot Z gedictieerd wordt door de overheid die verder van de mensen afstaat, maar gewoon terug naar kleinschaligheid, terug naar menselijk contact in plaats van alles digitaal en dergelijke." (Rechtse partij)

"Ik denk dat de menselijke maat vooral zit in het minder proberen globale regels en globale wetten voor iedereen te maken, maar kijken naar individuele situaties en wat er nodig is per persoon en per situatie en dat dat ook mogelijk wordt gemaakt." (Linkse partij)

Onder de politieke partijen bestaat dus geen eenduidige definitie of invulling van de menselijke maat. De ene partij ziet het als een 'omgangsvorm', de andere partij ziet het als 'wens naar kleinschaligheid en menselijk contact'. Uit deze definities en invullingen van de partijen zijn wel overeenkomsten waarneembaar. Begrippen als 'oog voor de burger', 'menselijk contact' en 'kijken naar individuele situaties' komen wel degelijk overeen en zijn ook direct gericht om als politiek zich meer te richten op 'menselijke aspecten'. Om dit te bereiken spreekt de politiek over 'samenwerken', 'vertrouwen' en aanpassingen in 'wet- en regelgeving'.

De menselijke maat experts, die gezamenlijk de 'wetenschappelijke reflectie' op de politieke plannen zijn, reageren op deze definities en invullingen. Ook de experts hebben geen eenduidige definitie voor de menselijke maat, maar is het met de politiek eens dat de menselijke erop gericht is om als overheid meer oog te hebben voor de 'menselijke aspecten' zoals 'menselijk contact' en 'zoeken naar wat voor mensen van betekenis is'. De invulling daarentegen verschilt wel. De politiek ziet de menselijke maat als een 'soort omgangsvorm' en een 'bestuurlijke waarde'. De experts zien dit echter anders, een hoogleraar bestuurskunde noemt het een 'proces ding en niet een waarde ding'.

De definities en invullingen van de politieke partijen liggen in lijn met wat er in de wetenschappelijke literatuur wordt geschreven. Enerzijds heeft de literatuur ook geen duidelijke definitie en invulling voor de menselijke maat en noemt het concept dan ook een ‘ambigu containerbegrip’ (Frankowski, den Uijl, Hendriks, Frissen, & Huiting, 2021). Anderzijds wordt er in de literatuur ook juist gesproken over de ‘menselijke aspecten’, waar de politiek en de experts het over eens zijn (Putters, 2022). De politiek beoogt deze menselijke aspecten te bereiken door ‘samenwerking’, ‘vertrouwen’ en ‘wet- en regelgeving’. De wet- en regelgeving wordt door de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (2021) meerdere malen aangehaald als belangrijk aspect bij het ‘recht doen aan de belangen van burgers’. In de grote lijnen zijn er over de definitie en invulling vele overeenkomsten tussen de empirische onderzoeksbevindingen en de wetenschappelijke literatuur. ‘Wat’ de menselijke maat precies is blijft verschillend. Putters (2022) noemt het een ‘sociaal contract’, de hoogleraar en de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (2021) noemen het een ‘proces’ en de politiek noemt het een ‘omgangsvorm’ en ‘bestuurlijke waarde’. In overeenkomst met wat twee onderzoekers aangaven, de menselijke maat is afhankelijk van de context en het perspectief waar vanuit er naar het concept gekeken wordt.

5.1.2 Toepassing

De bevindingen laten zien dat de partijen verschillende visies hebben om de menselijke maat als leidraad te nemen. Volgens de politiek zit de toepassing van de menselijke maat in de gemeentelijke organisatie/uitvoering (1), de wet- en regelgeving (2), toegankelijkheid (3) en bestuurlijke waarden (4) zoals toegankelijkheid, betrouwbaarheid en participatie. Toegankelijkheid en de bestuurlijke waarden komen in paragraaf 5.3 en 5.4 aan bod.

De gemeentelijke organisatie

Als het gaat om een betere invulling van de menselijke maat als leidraad, dan laten de bevindingen zien dat er een aantal zaken aandacht verdienen en ook opgelost dienen te worden. Allereerst wordt een ‘cultuuromslag’ binnen de gemeentelijke organisatie voorgesteld, met name gericht op de uitvoeringsambtenaren. Deze ambtenaren moeten de ruimte en het vertrouwen krijgen om zelf afwegingen te maken binnen de gestelde kaders, wat in de volgende quotes ondersteund wordt.

“Leg de bevoegdheden laag in de organisatie zodat mensen zelf kunnen beslissen [...] dat je zelf kunt beslissen en handelingsruimte hebt” (Centrumpartij)

“Je moet er gewoon op kunnen vertrouwen, ambtenaren die willen echt niet voor Sinterklaas spelen” (Rechtse partij)

Daarnaast moet de gemeentelijke organisatie flexibel ingericht worden, om zo als organisatie wendbaar te zijn. Om deze flexibiliteit te bereiken wordt er een ‘kleine overheid’ voorgesteld, om zo de ruimte tussen de burger en overheid te verkleinen. Daarnaast zijn politieke partijen het unaniem met elkaar eens dat ‘er meer ruimte ingebed mag worden in procedures en regels vanuit de gemeente, om af te wijken van de norm’.

“Je organisatie, je middelen, je mensen, flexibel ingericht worden omdat er ruimte moet zijn. Niet dingen al helemaal vastleggen” (Centrumpartij)

“Kleinschalig, directe contacten, dus niet allemaal lagen ertussen” (Rechtse partij)

De experts steunen de politieke plannen voor de ‘gemeentelijke organisatie’ unaniem. Velen zijn kritisch op de huidige gemeentelijke organisatie en stellen dat dit verbeterd kan worden in het belang van de menselijke maat. Uitvoerende teams moeten volgens de experts de ruimte en het vertrouwen in de organisatie krijgen. Als voorbeeld worden de wijkteams genoemd die volgens verschillende experts ‘volledig mandaat’ moeten krijgen en nu nog ‘hiërarchisch ondergeschikt’ zijn. Zo wordt er gesteld dat er

'organisatorisch veel opgelost kan worden' en dat de gemeentelijke organisatie zeker een rol kan spelen bij het tot de leidraad nemen van de menselijke maat.

Met het oog op de literatuur, zijn er overeenkomsten waarneembaar tussen deze plannen en de bestuurskundige stroming New Public Service (Dernhardt & Dernhardt, 2000). Ook zij stellen voor om ambtenaren de ruimte te geven in de publieke dienstverlening, in plaats van 'ondernemende managers' die aan het roer staan. Een punt van kritiek op deze politieke plannen vanuit de wetenschappelijke literatuur zit in de term 'cultuuromslag'. Door Prof. Dr. Strikwerda (2011), hoogleraar organisatie en verandering aan de Universiteit van Amsterdam, wordt gesteld dat een cultuuromslag 'het herprogrammeren van de organisatie' betekent, maar dat 'een cultuuromslag een pijnlijke concreetheid is waardoor menigeen daarvoor zal wegvlugten'. Het betekent dat een organisatie 'het verouderde businessmodel, systemen en processen moeten vervangen voor nieuwe'. Dit is echter voor een gemeentelijke organisatie met vele wetten, regels en procedures die dan volledig omgegooid moeten worden een opgave. De haalbaarheid van deze plannen komen daardoor wel in het geding (Strikwerda, 2011).

Wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving werd door de politieke partijen het meest genoemd om de menselijke maat als leidraad te kunnen nemen. Hiermee doelen de partijen op een verruiming én vermindering van de huidige wetten, regels en procedures. Er wordt aangegeven dat er te veel wetten en regels zijn waar de gemeente zich aan dient te houden. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat dit enerzijds landelijke regelgeving is, maar anderzijds zijn er binnen de gemeente zelf ook veel regels en wetten. Een rechtse partij geeft aan dat 'de afgelopen tien jaar het aantal wetten exponentieel is gestegen' en ziet hier een belemmering voor de menselijke maat.

"Dit soort wetten, dat is vooral de landelijke overheid die met deze wet aankomen, maar ook op gemeentelijk niveau pleiten wij ook voor veel minder regels" (Rechtse partij)

"We beseffen wel dat het college uitvoering moet geven aan landelijke regels, maar wij vinden dat je als gemeente ook echt er op in kan zetten om dit soort regels minimaal in te zetten en om af te wijken waar het kan." (Linkse partij)

"We hebben in Nederland wel heel erg alles dicht geregeld en een cultuur gecreëerd dat we alles hebben vastgelegd [...] waardoor er heel weinig ruimte is om ergens vanaf te wijken. Terwijl ik denk dat daar wel vaak de kracht kan zitten" (Centrum partij)

De bovenstaande quotes laten zien dat het plan voor een verruiming en een vermindering in de wet- en regelgeving over het gehele politieke spectrum wordt ondersteund. Opvallend aan de quotes is de nadruk op het 'afwijken' in bepaalde gevallen. Politieke partijen geven aan dit graag te willen doen, om zo de menselijke maat mogelijk te maken, maar dat de wet- en regelgeving dit in de weg staat.

Waar de experts het voorheen nog grotendeels eens waren met de politieke partijen, wordt er bij het plan om de wet- en regelgeving te verruimen en te verminderen aangegeven dat dit niet nodig is. Volgens de experts is er op dit moment al voldoende ruimte in wet- en regelgeving om die menselijke maat toe te kunnen passen. De hoogleraar bestuurskunde noemt de Participatiewet als voorbeeld en geeft aan dat er 'voldoende ruimte is om daar op een menselijke manier mee om te gaan' en voegt daaraan toe "dus het zit niet in de wetgeving, het zit veel meer in de normstelling". Een bestuurder geeft bij het horen van de politieke plannen aan "dat hoor ik vaak terug" en voegt toe dat een 'ontsnappingsclausule sowieso veel ruimte overlaat'. Alle experts geven aan het niet eens te zijn met de partijen, elk met argumenten vanuit zijn of haar perspectief en context.

"Het is één grote misvatting in het discours en dat is dat de wetten en regels in de weg zouden zitten, dat is helemaal niet zo" (Bestuurskundige)

Het punt van de experts dat er wel degelijk ruimte is in de wet- en regelgeving wordt in de literatuur ondersteund (Bröring & Tollenaar, 2021). In 2021 hebben prof. mr. dr. Herman Bröring en prof. mr. dr. Albertjan Tollenaar, beide van de University of Groningen, het artikel 'Menselijke maat in het bestuursrecht: afwijken van algemene regels' geschreven. Hierin stellen zij ook dezelfde vraag in hoeverre het mogelijk is om in het bestuursrecht van de algemene regels af te wijken (Bröring & Tollenaar, 2021). Zij stellen, eveneens als mr. J.D. Baron en dr. E. Poelmann (2020), dat 'ten aanzien van de toelagenaffaire vindt het bestuursrecht, volgens de Rechtbank van Rotterdam, dat een verschuiving van formalisme van een systeemwerkelijkheid naar realiteit plaatsvindt. Dit betekent niet dat de kaders niet meer gelden, maar dat voor de menselijke maat en maatwerk een ruimer kader is dan alleen de wet- en regelgeving'. De experts voegen toe dat 'de algemene rechtsbeginselen, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de fundamentele grondrechten wel gekend en toegepast moeten worden' (Baron & Poelmann, 2020). Deze aanvulling is positief voor de plannen van de politiek. Er kan gesteld worden dat volgens de literatuur én de experts op dit moment wel voldoende ruimte is in de wet- en regelgeving om de menselijke maat toe te passen, echter ervaart de politiek deze ruimte niet. Het tegendeel is echter waar. De politiek voelt zich bekneld door de huidige wet- en regelgeving, volgens de experts en literatuur is dit niet nodig.

5.2 Vertrouwen

De politieke partijen benadrukken in de interviews het belang van vertrouwen voor de menselijke maat en de samenleving. Mede door incidenten, zoals de toelagenaffaire, maar ook 'door de gehele coronaperiode' is het vertrouwen in de overheid laag. Dit is ook in Rotterdam aan de hand en dat geven de respondenten ook aan dat dit speelt en dat dit ook echt hoog op de politieke agenda staat. De verkiezingsopkomst was in Rotterdam historisch laag en de politiek ziet dit ook echt als een indicator voor het lage vertrouwen dat er in de politiek is. Er wordt zelfs gesproken van 'wantrouwen dat de overhand neemt en ook leidend is gaan worden'. De politiek is het er over eens dat 'het belangrijkste bij de menselijke maat is dat je op basis van vertrouwen gaat samenwerken'.

"Daar hebben we gewoon ook de burgers bij nodig [...] daarom is het zo van cruciaal belang dat het vertrouwen herstelt, dat de menselijke maat ook echt sneller en hoger op de agenda komt." (Linkse partij)

Vertrouwen wordt door de politiek niet alleen gezien als iets dat de burger wel of niet heeft in de overheid. De 'vertrouwenscrisis' geldt ook de andere kant op, van de overheid naar de burger toe. Om samen te werken met de burgers, moet er een 'vertrouwensrelatie' tussen beide kanten zijn geeft een centrumpartij aan.

"Ik zou zelf altijd het liefst willen werken vanuit vertrouwen met mensen. Ik denk ook dat een overheid dat moet doen en moet uitstralen." (Linkse partij)

"Burgers moeten vertrouwen geven aan de overheid maar de overheid moet ook vertrouwen geven aan de burger. Zonder naïef te zijn in beide gevallen." (Centrumpartij)

De experts sluiten zich bij het standpunt van de politieke partijen aan dat vertrouwen erg belangrijk is voor de menselijke maat. Het gaat volgens de experts over 'mensbeelden' en ze spreken ook over de 'vertrouwensrelatie' die beide kanten op gaat. De burgers moeten het vertrouwen krijgen en 'niet als oplichters gezien worden', wat in de toelagenaffaire volledig fout ging. De experts benadrukken het belang van vertrouwen, maar zit dat voornamelijk in het mensbeeld dat moet veranderen bij de overheid. Onder de experts heerst echter wel de 'angst' dat de menselijke maat bij een volgend incident naar de achtergrond kan verdwijnen. Zo geeft een onderzoeker aan dat 'de politiek hoort een incident en ze willen direct actie', maar dat kan ook weer in 'incidentenpolitiek' resulteren. Een 'visie' en 'politiek leiderschap' waar bestuurders 'op de handen durven blijven te zitten' is hier dan belangrijk, zo stellen de onderzoekers.

Kijkend naar de literatuur maakte Suijkerbuijk (1983) in zijn proefschrift destijds onderscheidt tussen deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid en rechtvaardigheid. Als het over de term vertrouwen gaat in de interviews, spreken de politieke partijen alleen over vertrouwen als ontvankelijkheid en rechtvaardigheid. Zij stellen dat de politiek samen moet werken met de burgers en open moet staan voor de wensen en eisen van de burgers en dat het vertrouwen de basis van de menselijke maat is. Deskundigheid en integriteit worden door de politieke partijen niet genoemd als voornemen om het vertrouwen te herstellen. Daarnaast zijn in de bevindingen ook overeenkomsten met de New Public Service. Er wordt namelijk door partijen gezegd dat zij 'dienend' moeten zijn aan de samenleving. Die veronderstelling is exact wat Dernhardt & Dernhardt (2000) met de New Public Service voor ogen hadden. In de New Public Service is vertrouwen ook belangrijk. Vertrouwen in ambtenaren, in burgers en in de overheid. De experts focussen zich voornamelijk op het mensbeeld dat binnen een overheid moet veranderen. De overheid moet de burgers niet als 'oplichters' zien, maar vertrouwen geven. Ook dit sluit aan bij de gedachte van de New Public Service (Dernhardt & Dernhardt, 2015).

5.3 Good governance

5.3.1 Participatie

Volgens de partijen is er bij de toepassing van de menselijke maat een belangrijke rol weggelegd voor de democratie op wijkniveau. Zo zijn er in Rotterdam verschillende wijkteams actief en loopt het grote beleidsprogramma 'Wijk aan zet' al een aantal jaren. De wijkteams en het beleidsprogramma worden door de partijen als positief ervaren, maar hebben hier ook aanmerkingen op.

"Ik denk niet dat je alles op wijkniveau kan regelen, soms is daar een groter geheel voor nodig. Maar ik denk wel dat je veel beter moet luisteren en kijken wat er speelt in een wijk" (Centrumpartij)

"De wijkteams [...] daar zijn altijd dingen op aan te merken [...] maar het idee van een team in de wijk dat daar de sociale problematiek in de gaten houdt, dat idee is denk ik wel iets waar de menselijke maat bij gebaat is" (Rechtse partij)

De experts zijn enthousiast over de politieke plannen om als gemeente 'echt de wijken in te gaan'. Een belangrijke kanttekening bij de plannen is wel dat de wijkteams de bevoegdheden en middelen krijgen om ook daadwerkelijk iets te doen in de wijk. Zo wordt er aangegeven dat er 'voldoende juridische en financiële middelen voor de wijkteams moeten zijn'. Wanneer de wijkteams niet beschikken over de juiste bevoegdheden en middelen, verwachten de experts dat dan niet het gewenste resultaat voor de menselijke maat bereikt wordt.

In de literatuur wordt beschreven dat participatie 'de belangrijkste hoeksteen van good governance' is. Participatie kan rechtstreeks plaatsvinden, of via vertegenwoordiging (Banerji, 2015). Wel wordt in de literatuur benadrukt dat vertegenwoordiging of een representatieve democratie, niet direct betekent dat er wordt opgekomen voor de meest kwetsbaren in de samenleving. Banerji (2015) stelt daarmee ook dat participatie goed doorgedacht en georganiseerd moet worden om ook rekening te houden met de belangen van die kwetsbaren. De politiek richt zich in de interviews op de wijken. Door met wijkteams en wijkraden echt de wijken in te gaan, hoopt de politiek zo te 'luisteren en te kijken wat er echt speelt in de wijk'. Maar nog altijd blijft het voor de gemeente lastig om de mensen 'die niet zoveel met de overheid hebben' echt te betrekken. De experts hadden een belangrijke toevoeging door nogmaals te benadrukken dat het van groot belang is om de wijkteams wel voldoende bevoegdheden en middelen te geven. Dit komt ook weer terug bij de organisatorische inrichting van de gemeentelijke organisatie, zoals dat in het begin van dit hoofdstuk werd beschreven.

5.3.2 Rechtstaat

De rechtstaat en de menselijke maat zijn zeker ook met elkaar verbonden. Eerder in dit onderzoek werd er besproken dat deze twee concepten met elkaar in een spanningsveld zitten. Ook de politiek bespreekt en onderschrijft dit spanningsveld tussen enerzijds het voornemen om de menselijke maat toe te passen, maar anderzijds de wetten, regels en beginselen waaraan het openbaar bestuur zich aan moet houden. Er wordt veelal besproken dat willekeur 'op de loer ligt' en dat het belangrijk is om iedereen rechtvaardig te behandelen. 'Willekeur mag absoluut niet toegepast worden' geeft een linkse partij aan, maar wanneer in de interviews de politieke partijen gevraagd werd hoe zij de menselijke maat voor ogen hadden, zonder willekeur toe te passen, kreeg de onderzoeker hier geen antwoord op. Dit toont wederom het spanningsveld aan waarin de politiek zich begeeft. Enerzijds 'moeten' zij na een incident als de toelagenaffaire de menselijke maat als voornemen hebben, maar anderzijds worstelen zij met wat dit voornemen voor resultaat heeft op de rechtstaat. Dit valt ook uit de volgende quotes op te merken.

"Je hebt kans op willekeur maar ik denk dat het meest belangrijke een rechtvaardige behandeling van iedereen is." (Centrumpartij)

"Die spanning tussen willekeur en menselijke maat is soms ook die spanning tussen [...] fraude en menselijke maat denk ik. Want durf je burgers het vertrouwen te geven om een draai te geven aan hun eigen leven met gemeentelijke middelen of niet?" (Linkse partij)

Een rechtse partij heeft een opvallende visie en geeft aan 'dat het allemaal politieke keuzes zijn die niet zozeer met regelgeving en interpretatie van regelgeving te maken hebben, maar meer met een fundamentele blik hoe je de samenleving inricht'. Met deze gedachte neemt de partij een stap uit het spanningsveld van de rechtstaat, en zet dit juist om in de wijze waarop de overheid naar de burger kijkt.

De experts geven als reactie op de antwoorden van de politiek aan dat zij de positie van de politiek begrijpen en dat willekeur niet wenselijk is, maar brengen wel nuance in het spanningsveld. Zo geeft de bestuurskundige ook aan 'dat we geen willekeur willen', maar dat 'willekeur ook weer zo'n dominante waarde kan worden', wat ook weer niet juist is. Het streven is 'gelijke gevallen, gelijke behandeling', maar volgens alle experts 'is niet iedereen hetzelfde'. Vanuit die gedachte verandert het spanningsveld en is willekeur niet meer zo 'zwart-wit'. De bestuurskundige hoogleraar noemt het niet eens een spanningsveld omdat het 'een proces ding is, geen waarde ding'. De experts hebben gezamenlijk, met de verschillende perspectieven, een andere blik op de rechtsstaat dan de politieke partijen.

In de literatuur wordt onder 'rechtsstaat' gesteld dat er een 'eerlijke en onpartijdige handhaving is van de wet- en regelgeving' en 'dat de mensenrechten beschermd worden door de overheid' (Banerji, 2015). Dit is ook de kritiek die bestuurskundigen en rechtsgeleerden als Paul Frissen en Paul de Beer hebben op de menselijke maat. Zij zijn van mening dat er ook absoluut geen willekeur mag zijn en stellen zelfs dat de menselijke maat en maatwerk 'een gevaar kunnen zijn voor rechtstatelijke waarden'. Maar deze mening wordt niet door iedereen gedeeld. Zo wordt er ook gesteld dat de wet- en regelgeving in het bestuursrecht wel degelijk ruimte biedt voor de menselijke maat en dat er geen sprake is van willekeur (Bröring & Tollenaar, 2021; Baron & Poelmann, 2020). Ook in de literatuur zijn er dus verschillende opvattingen over het spanningsveld en tonen wederom de complexe context van de menselijke maat aan. Echter zijn er inmiddels wel voorbeelden te noemen waarin de rechtspraak duidelijk heeft gemaakt dat er wel de ruimte wordt geboden voor die menselijke maat, wat voor de politieke plannen om dit als leidraad te nemen positief is (Bröring & Tollenaar, 2021).

5.3.3 Transparantie

Als het gaat over de relatie tussen het beginsel transparantie in relatie tot de menselijke maat, laten de bevindingen zien dat voornamelijk centropartijen zich willen inzetten voor 'totale transparantie' en 'jezelf

controleerbaar maken als gemeente'. Dit beoogt de politiek te bereiken door 'te laten zien hoe wij afwegingen maken en hoe wij tot een besluit komen'.

De experts gebruiken transparantie nauwelijks in relatie tot de menselijke maat, zij spreken bij transparantie enkel over 'het laten zien wat je als overheid doet' en een 'eerlijke afweging'. 'Toegankelijkheid', wat later in dit hoofdstuk aan bod komt, zien de experts als een belangrijkere troef.

De plannen van de politiek sluiten aan bij de wijze waarop transparantie in de literatuur wordt beschreven. Transparantie houdt volgens Banerji (2015) in dat de 'besluitvorming en handhaving uitgevoerd worden op basis van de regelgeving'. Daaraan wordt toegevoegd dat informatie over besluitvorming vrij beschikbaar en direct toegankelijk moet zijn voor iedereen.

5.3.4 Consensusgericht

In één van de interviews spreekt een partij over consensusgericht in relatie tot de menselijke maat. Zo stelt de centrumpartij dat het belangrijk is je 'te verdiepen, in de schoenen moet kunnen staan van een ander' en dat 'empathie' daarbij belangrijk is.

De experts zijn het eens met de centrumpartij en zijn van mening dat consensusgericht een grotere rol mag krijgen. Zo zijn de experts overtuigd dat het van belang is om als politiek die 'empathie' te hebben en het creëren van 'consensus' met de burgers ten goede zal zijn voor de menselijke maat.

Consensusgericht wordt in de literatuur gezien als 'bemiddeling van alle verschillende belangen in de samenleving, om zo een brede consensus in de samenleving te bereiken' en daar is een 'langetermijnperspectief' voor nodig (Banerji, 2015). In het genoemde citaat wordt wel besproken dat de politiek beoogt om 'in de schoenen te staan van een ander', maar van een echt consensus is hier geen sprake. Daarnaast gaf een rechtse partij ook aan dat 'er jarenlang beleid wordt gevoerd dat diametraal tegenover de wens uit de samenleving staat'. Dit is in strijd met wat consensusgericht is en zeker met oog op wat de literatuur over consensus stelt. De experts en de literatuur onderschrijven wel het belang van consensus voor de menselijke maat

5.3.5 Gelijkheid en inclusiviteit

De bevindingen laten zien dat de relatie tussen gelijkheid en inclusie en de menselijke maat volgens de politiek belangrijk is. Zo wil de politiek zich inzetten voor 'kwetsbare groepen' en geven voornamelijk linkse partijen aan dat er in het verleden 'discriminerend en racistisch te werk gegaan is'. Een centrumpartij voegt daaraan toe dat Rotterdam een gemeente moet zijn 'dat de ruimte biedt aan geloof en religie'. In relatie tot de menselijke maat wordt dit gezien als wederom rekening houden met de 'menselijke aspecten', die meerdere keren in dit onderzoek zijn benoemd.

Gelijkheid en inclusie zijn volgens alle experts twee belangrijke concepten voor de menselijke maat. Zo geven vrijwel alle experts aan dat 'bewezen is dat er tijdens de toeslagenaffaire racistisch en discriminerend gehandeld is door de overheid'. Dit heeft een enorme 'schade' achtergelaten en is het nu 'aan de overheid' om met plannen te komen om dit in de toekomst te voorkomen.

De literatuur stelt dat alle mensen in de samenleving 'hun aandeel moeten hebben en niet buitengesloten mogen worden (Banerji, 2015). Dit geldt met name voor de kwetsbare groepen en de overheid moet zich inspannen om deze mensen ook de kansen te bieden. De politiek wil zich ook inzetten voor deze kwetsbare groepen en wil bijvoorbeeld ruimte bieden aan 'geloof en religie'. Daarnaast streeft de politiek ook echt naar een werkwijze waar discriminatie en racisme niet meer mogelijk zijn, zeker met het oog op de toeslagenaffaire waar dat destijds wel gebeurde. De experts ondersteunen dit voornemen unaniem en

vinden dit een belangrijke stap om zo de menselijke maat toe te passen. Opvallend aan de plannen rondom gelijkheid en inclusiviteit is dat het enkel genoemd wordt door linkse- en centumpartijen.

5.3.6 Effectiviteit en efficiëntie

Effectiviteit en efficiëntie wordt door de politiek niet direct gezien als een belangrijk beginsel voor de menselijke maat. Wel worden deze begrippen, wellicht onbewust, meerdere malen aangehaald op de vraag hoe zij de menselijke maat voor ogen hebben. Een rechtse partij spreekt de vrees uit dat 'efficiency ten koste kan gaan van de sociale cohesie'. 'Duurzaamheid' wordt door een centumpartij wel aangehaald in relatie tot de menselijke maat. Zo stelt de partij dat 'een stad doorgeven aan de volgende generatie' een gedachte is die volledig in lijn ligt met de menselijke maat.

"Wij zouden er voor de Rotterdammer moeten zijn, maar er heerst een hele dominante gedacht met een efficiënte gestroomlijnde overheid" (Linkse partij)

Effectiviteit en efficiëntie worden door de experts ook weinig gebruikt in relatie tot de menselijke maat. Als reflectie op de politieke plannen sluiten zij zich voornamelijk aan bij de gedachte dat de focus op 'efficiëntie' ten koste kan gaan van de menselijke maat. Hierin zijn vele overeenkomsten tussen de politiek en de experts.

In de literatuur wordt effectiviteit en efficiëntie juist gezien als het leveren van de resultaten die voldoen aan de behoeften van de samenleving en hierbij optimaal gebruik maken van de middelen, wat vervolgens weer onderdeel is van good governance (Banerji, 2015). Bij de overheid bestaat dus een misperceptie dat het streven naar effectiviteit en efficiëntie ten koste gaat van de menselijke maat, de literatuur en dit onderzoek schrijven juist voor dat het er onderdeel van is. Partijen geven aan dat door dit streven de 'sociale cohesie verdwijnt'. Zo wordt er ook in negatieve zin gesproken over de 'efficiënte gestroomlijnde overheid'. Dit sluit wel weer aan bij de gedachte van de New Public Service, die tegen de 'overheid als bedrijf' is (Dernhardt & Dernhardt, 2000). Zo zijn er in de literatuur ook verschillende visies op dit thema.

Daaraan wordt nog toegevoegd dat er duurzaam omgegaan moet worden met natuurlijke hulpbronnen en dat de natuur beschermd dient te worden door de overheid (Banerji, 2015). De link tussen de menselijke maat en duurzaamheid werd enkel door twee linkse partijen gelegd.

5.3.7 Verantwoordelijkheid

Als het gaat over de relatie tussen het beginsel verantwoordelijkheid in relatie tot de menselijke maat, laten de bevindingen zien dat verantwoording weinig genoemd wordt door de politiek. Eén centumpartij geeft aan 'dat je verantwoording moet willen afleggen' en voegt daaraan toe 'dat dat een manier is om de menselijke maat weer terug te brengen'.

Verantwoording krijgt van de experts wel meer aandacht na het horen van deze 'beperkte aandacht' van de politiek. Zij zijn van mening dat na de toelagenaffaire de overheid 'verplicht' is om verantwoording af te leggen, om een incident als de toelagenaffaire in de toekomst te voorkomen. Daarnaast heeft verantwoording volgens twee onderzoekers ook te maken met 'politiek leiderschap'. De politiek moet zich ook 'kwetsbaarder' op durven stellen om die menselijke maat te bereiken.

In de literatuur wordt verantwoording juist gezien als een essentiële vereiste voor good governance, en daarmee ook voor de menselijke maat (Banerji, 2015). Verantwoording wordt weinig genoemd door de politiek, maar behoort ook volgens de experts tot een belangrijk aspect van de menselijke maat en valt daarmee ook onder 'politiek leiderschap'.

5.4 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid wordt veelal genoemd door de respondenten en 'verdient' daar als onderdeel van good governance een eigen paragraaf. De bevindingen laten zien dat toegankelijkheid als een belangrijk 'middel' wordt gezien om de menselijke maat toe te kunnen passen. Toegankelijkheid wordt in verschillende contexten gebruikt. Zo geeft een rechtse partij aan dat 'het belangrijk is dat de sociale voorzieningen toegankelijk zijn'. Een centrumpartij spreekt over 'digitale' en 'fysieke' toegankelijkheid, en een linkse partij wil 'ervoor zorgen dat alles toegankelijker wordt en dat alles vanuit vertrouwen wordt gedaan'.

Als het gaat om de toegankelijkheid, zet de gemeente zich in op de 'fysieke toegankelijkheid', 'digitale toegankelijkheid' en de 'taalkundige toegankelijk'. De fysieke toegankelijkheid is gericht als gemeente fysiek bereikbaar te zijn voor alle inwoners van de stad. Veelal werd genoemd dat de afgelopen jaren veel 'stadsloketten' zijn gesloten wegens bezuinigingen en het streven naar een gecentraliseerde overheid. Het resultaat hiervan is dat de gemeente veel minder makkelijk bereikbaar en toegankelijk is voor mensen in de wijk. Om hieraan te werken zijn onder meer wijkteams en wijkraden ingesteld, die eerder in dit hoofdstuk zijn beschreven. Naast de 'fysieke toegankelijkheid' willen een aantal partijen ook werken aan de 'digitale toegankelijkheid'. Dit zijn voornamelijk linkse- en centrumpartijen die dit voornemen hebben, om gebruik te maken van digitalisering en andere technologische ontwikkelingen, om zo dichterbij de burger te komen. Hier is echter vanuit andere partijen, met name vanuit de rechterzijde van het politiek spectrum, veel kritiek op.

De experts ondersteunen de plannen van de politiek om toegankelijker te zijn en zijn van mening dat dit een positief effect heeft op de menselijke maat. Taalkundige toegankelijkheid is volgens twee onderzoekers belangrijk om als overheid dichterbij de burger te komen. 'Politiek spraakgebruik' moet vermeden worden en soms moeten er ook dingen gezegd worden die 'op het moment niet sexy zijn'. Over de daadwerkelijke 'fysieke toegankelijkheid' doen de experts geen verdere uitspraken, maar geven wel aan dat de gemeentelijke organisatie 'aan de voorkant' wel goed geregeld moet worden. Hiermee doelen de experts op de uitvoerende ambtenaren die in contact staan met de burgers.

In de literatuur wordt toegankelijkheid onderverdeeld in bereikbaarheid, openheid en aanspreekbaarheid. Dit gaat in op de fysieke bereikbaarheid, open en toegankelijke informatie en de benaderbaarheid van de gemeente (Addink, 2016). Prof. Dr. Henk Addink (2016) bespreekt toegankelijkheid in relatie tot de rechtstaat, democratie en goed bestuur in een lezing. Hierin geeft hij aan dat Nederland op verschillende punten achterloopt op het gebied van toegankelijkheid. Hij moedigt plannen aan die de toegankelijkheid van het openbaar bestuur zullen verbeteren. Kijkend naar de plannen van de politiek in relatie met de literatuur, kan er gesteld worden dat deze plannen zeker overeenkomen met de wijze waarop toegankelijkheid in de literatuur besproken wordt.

HOOFDSTUK 6. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

6.1 Conclusie

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in het 'complexe concept' de menselijke maat en de wijze waarop de Rotterdamse gemeenteraad de menselijke maat als leidraad kan nemen. Met de verkregen inzichten zal in deze paragraaf een antwoord worden geformuleerd op de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag luidt als volgt: *'Hoe kan de Rotterdamse gemeenteraad de menselijke maat als leidraad nemen binnen de gemeente?'*

Voordat er ingegaan wordt op de wijze waarop de gemeenteraad de menselijke maat als leidraad kan nemen, is het belangrijk om te starten met een definiëring. Uit de discoursanalyse en de interviews met de Rotterdamse politiek en de menselijke maat experts kwam duidelijk naar voren dat de context en perspectief bepalend zijn voor de wijze waarop de menselijke maat gedefinieerd wordt en hoe gewenste invulling eruit ziet. De politiek spreekt over een 'omgangsvorm' waarin rekening wordt gehouden met 'menselijke aspecten' zoals contact en het oog hebben voor individuele situaties. De literatuur en de menselijke maat experts sluiten zich aan bij deze definitie, echter zien zij de menselijke maat niet als een 'omgangsvorm', maar als een 'proces' en 'sociaal contract'.

Ter beantwoording van de centrale onderzoeksvraag kan er gesteld worden dat er een zestal factoren en aanpassingen zijn die de gemeenteraad kan helpen een eerste stap te zetten richting de menselijke maat. Vertrouwen (1), toegankelijkheid (2), bestuurlijke waarden genaamd 'goed bestuur' (3), politiek (4), organisatie (5) en wet- en regelgeving (6) zijn gezamenlijk van invloed op de menselijke maat. In het onderstaande figuur worden deze factoren weergegeven.



Figuur 4 Menselijke maat model

Op basis van de empirische en theoretisch verkregen data kan er gesteld worden dat 'vertrouwen', 'goed bestuur' en 'toegankelijkheid' de drie vereisten zijn als de gemeenteraad de menselijke maat als leidraad wil nemen. In figuur vier vormen deze factoren de 'buitenste ring' van het 'menselijke maat model'. Vertrouwen is de belangrijkste vereiste voor de menselijke maat. Zonder vertrouwen is de menselijke maat onmogelijk. Dit is een lastige en kritische factor, gezien er op dit moment gesproken wordt over een 'vertrouwenscrisis' en 'wantrouwen' in én van de overheid. Het is van groot belang dat de politiek zich inzet om te werken aan het verbeteren van het vertrouwen. Een tweede vereiste voor de menselijke maat is 'toegankelijkheid'. Uit de resultaten blijkt dat toegankelijkheid een belangrijke factor is in relatie tot de menselijke maat. De gemeente dient voor 'alle' inwoners van de stad 'fysiek' en 'taalkundig' toegankelijk te staan, om zo 'dichter bij de burgers' te staan en de menselijke maat mogelijk te maken. De laatste vereiste is een bundeling aan bestuurlijke waarden onder de noemer 'goed bestuur'. Participatie, transparantie, consensus, gelijkheid en inclusie, effectiviteit en efficiency en verantwoordelijkheid vormen gezamenlijk de basis om als gemeenteraad 'goed' te besturen.

Deze vereisten voor de menselijke maat kunnen niet direct toegepast worden, maar hebben ook met omgevingsfactoren te maken. Politiek, wet- en regelgeving en de gemeentelijke organisatie worden als belangrijkste omgevingsfactoren gezien waar de gemeenteraad rekening mee moet houden, maar waarmee het ook in staat is om veranderingen door te voeren. De eerste factor die van invloed is op de 'vereisten voor de menselijke maat' is de politiek. In de interviews met de politiek én de experts werd de angst voor de 'politisering' van de menselijke maat genoemd. Na de toeslagenaffaire is de menselijke maat een 'hot topic' in de lokale politiek, echter wordt gevreesd dat de menselijke maat bij een volgend 'incident' weer naar de achtergrond kan verdwijnen. Om de menselijke maat als leidraad te nemen is er geen plek voor 'incidentenpolitiek', maar vereist dit 'visie' en 'politiek leiderschap'. De menselijke maat aan sich wordt 'breed gedragen' over het gehele politieke spectrum. Zo heeft elke partij een eigen visie hoe de menselijke maat bereikt kan worden, maar is er geen sprake van fundamentele verschillen. Politiek gezien is dat positief voor de menselijke maat en kunnen hier ook stappen in gezet worden. De tweede factor is de gemeentelijke organisatie. De politiek, experts en de literatuur onderschrijven allemaal de 'kracht' van de organisatie bij het werken aan de menselijke maat. Zo wordt een 'flexibele' organisatie voorgesteld die op 'wijkniveau' te werk gaat. De laatste omgevingsfactor die een grote rol speelt bij de menselijke maat is de wet- en regelgeving. De politiek geeft aan zich beperkt te voelen om de menselijke maat toe te passen door de wet- en regelgeving. Deze aanname van de politiek is onterecht, gezien er in het bestuursrecht anno 2022 voldoende ruimte is om de menselijke maat toe te passen. Zo bieden ontsnappings- en hardheidsclausules en de rechtspraak bestuurders voldoende ruimte om dit wel te doen. Hier moet wel rekening gehouden worden met het spanningsveld waarin de menselijke maat zit met bestuurlijke beginselen. Ook deze beginselen hoeven niet in de weg te staan en bieden nu al voldoende ruimte voor de menselijke maat.

De Rotterdamse gemeenteraad wil én is in staat om een eerste stap te zetten richting de menselijke maat. Er is geen 'kant en klaar recept', maar op basis van de verkregen data kan er wel gesteld worden dat met dit onderzoek een stap gezet kan worden richting de menselijke maat. Door te werken aan vertrouwen, toegankelijkheid en goed bestuur, rekening houdend met de wet- en regelgeving, gemeentelijke organisatie en de politiek.

6.2 Discussie

In vele voorgaande onderzoeken naar de menselijke ligt de nadruk op het 'openbaar bestuur' en wordt er met voorbeelden ingegaan op de relevantie van de menselijke maat. Dit onderzoek onderscheidt zich op verschillende 'wetenschappelijke' aspecten. Allereerst is dit onderzoek niet gericht op het 'openbaar bestuur' in de brede zin, maar juist specifiek gericht op de Rotterdamse politiek. Meerdere keren is in dit onderzoek al aangegeven dat het perspectief en de context belangrijk zijn voor de wijze waarop er naar de menselijke maat gekeken wordt. Een hoogleraar kijkt anders naar het concept dan bijvoorbeeld een bestuurder uit het werkveld of een politicus. Dit onderzoek is gericht op het politieke perspectief, maar

beoogt met de interviews met de menselijke maat experts ook de andere perspectieven in het onderzoek mee te nemen. Zo wordt er met een bredere blik naar de menselijke maat gekeken, wat ook noodzakelijk is wegens de complexiteit van het concept.

Het NSOB beschrijft in een rapport uit 2021 de 'keerzijde van de menselijke maat'. Dit is één van de weinige (semi) wetenschappelijke rapporten die deze zijde van de menselijke maat laat zien. Met dit onderzoek is beoogt deze keerzijde ook mee te nemen en hier dieper op in te gaan, dit wordt het spanningsveld genoemd in dit rapport. Door niet alleen de positieve kanten van de menselijke maat te noemen, maar ook critici aan het woord te laten, laat dit onderzoek ook de complexe context van de menselijke maat zien. De menselijke maat 'is niet zomaar gedaan', wat er soms wel gesteld wordt in andere rapportages en publicaties, het is een lastig proces met verschillende omgevingsfactoren waar rekening mee gehouden moet worden.

In dit onderzoek wordt de menselijke maat ook in relatie tot bestuurskundige stromingen gezien. De bestuurskundige stroming New Public Service, die als reactie op de New Public Management stroming is ontwikkeld, wordt 'gekoppeld' aan de gedachte van de menselijke maat. Opvallend aan deze vergelijking is dat de linkse partijen de gedachte van NPS, met de 'dienende overheid, ondersteunen. Rechtse partijen zijn weer juist meer gericht op de NPM, waar de overheid als 'bedrijf' wordt gezien. Deze opvatting is voorheen nog niet in de wetenschappelijke literatuur beschreven en kan daarmee als contributie gezien worden.

Dit onderzoek verzamelt op twee manieren empirische data van de politieke partijen. Zo is in een vroeg stadium een discoursanalyse uitgevoerd over de verkiezingsprogramma's van alle partijen en daarna zijn deze partijen geïnterviewd. Opvallend aan beide analyses is dat de verkiezingsprogramma's vrij scherp zijn geformuleerd en dat er regelmatig in negatieve zin over andere partijen gesproken wordt. In de interviews zijn deze partijen veel gematigder en werd er juist toenadering gezocht naar alle partijen.

6.3 Aanbevelingen

In het onderzoek is naar voren gekomen dat de gemeenteraad zich moet inzetten op het gebied van vertrouwen, toegankelijkheid en goed bestuur, en dat zij rekening moeten houden met de belangrijkste omgevingsfactoren politiek, gemeentelijke organisatie en de wet- en regelgeving. Om de menselijke maat op deze manier een daadwerkelijke 'plek' te geven in de Rotterdamse gemeenteraad, wordt aanbevolen een speciale 'menselijke maat programma' op te zetten. De menselijke maat wordt breed gedragen over het gehele politieke spectrum in Rotterdam. Alle partijen zijn het met elkaar eens dat de menselijke maat belangrijk is voor de stad. Het is daarmee een onderwerp dat het politieke spectrum 'overstijgt'. Zo zijn er wel verschillen in visies hoe de menselijke maat bereikt kan worden, maar dit zijn geen fundamenteel andere zienswijzen. Een aanbeveling is om een breed gedragen beleidsprogramma op te stellen voor de menselijke maat. Op deze wijze kan de gemeenteraad 'niet om de menselijke maat heen' en verdwijnt de angst dat de menselijke maat politiek gezien bij 'een volgend incident' naar de achtergrond verdwijnt. De gemeenteraad dient de menselijke maat 'boven de politiek te tillen' en vast te leggen in een groot meerjarig plan waar ongeacht politieke veranderingen niet meer vanaf geweken kan worden.

In de interviews werd door de politiek regelmatig aangegeven dat de wet- en regelgeving de menselijke maat in de weg staat. Deze stelling werd getoetst bij de menselijke maat experts en in wetenschappelijke literatuur. Uit deze analyse kwam duidelijk naar voren dat dit een misvatting is van de politiek en dat de huidige wetten en regels, met in het bijzonder het bestuursrecht en de Participatiewet, voldoende ruimte bieden om als politiek die menselijke maat te bieden. Het zit dus niet in de wet- en regelgeving, maar in de 'eerste gedachte' die de politiek heeft. Een aanbeveling voor de gemeenteraad zal dan ook zijn om 'over deze gedachte heen te stappen' en naar de mogelijkheden van de menselijke maat te kijken, niet naar de (onterechte) eerste gedachte dat de menselijke maat schijnbaar niet mogelijk is in de wetgeving. De gemeenteraad dient het vertrouwen te hebben om de huidige regels toe te passen en daarin in opzoek te gaan naar de menselijke maat. Het kan hierbij helpen om naar de bestuursrechtspraak te kijken. Er zijn

voorbeelden in de rechtspraak die aantonen dat er bij momenten van twijfel, er juist wel de ruimte wordt gegeven aan bestuurders om de menselijke maat te bieden.

6.4 Reflectie

Bij de start van het onderzoek was de onderzoeker, gezien de complexiteit van de menselijke maat en de beperkt 'echte wetenschappelijke literatuur' zoekende naar de juiste aanpak voor de menselijke maat. Uiteindelijk is er bewust gekozen om het onderzoek op een inductieve en kwalitatieve wijze aan te pakken, om zo kwalitatieve diepgang mogelijk te maken die noodzakelijk is voor de complexiteit rondom de menselijke maat. Methodisch gezien blijkt dit achteraf de juiste keuze te zijn geweest. De menselijke maat is inderdaad een complex concept waar in de 'echte' wetenschappelijke literatuur nog weinig over geschreven is.

In de start van het onderzoek was de onderzoeker zoekende naar de juiste aanpak voor een onderwerp met een relatief beperkte wetenschappelijke literatuur. Een inductieve aanpak met het vergaren van empirische data in de discoursanalyse bracht het onderzoek en de onderzoeker in een vroeg stadium veel bruikbare data, die de basis vormt voor rest van het onderzoek. Het is een belangrijke keuze geweest om de politieke partijen centraal te stellen in het onderzoek. De onderzoeker was in de biggende fase nog 'zoekende' naar de juiste scope, met de afbakening naar de politiek heeft het onderzoek meer richting en kracht kunnen geven.

6.4.1 Limitaties

Het onderzoek, en de keuzes die gedurende het proces gemaakt zijn, kent ook limitaties. Waar in de voorgaande alinea nog gesproken werd dat de scope op de Rotterdamse politiek de kracht van het onderzoek is, is dit ook een limitatie. De verkregen empirische data uit de discoursanalyse en interviews zijn echt gericht op de Rotterdamse politiek. Zo gaat het in op de plannen die deze partijen hebben voor Rotterdam als specifieke stad en de experts reageren voornamelijk op deze specifieke plannen. De limitatie van dit onderzoek is de generaliseerbaarheid tot andere steden in Nederland. Partijen in andere steden hebben mogelijk andere plannen om de menselijke maat als leidraad te nemen. Tegelijkertijd is er relatief veel overlap tussen de empirische data en de wetenschappelijke literatuur, die niet alleen over Rotterdam gaat. Dit impliceert dat de politiek in andere gemeenten tot zekere hoogte gebruik kunnen maken van de theorie, ongeacht dat de theorie gevormd is op basis van de plannen uit de verkiezingsprogramma's.

Een andere limitatie heeft betrekking op het perspectief en de context van dit onderzoek. Dit is al regelmatig in het onderzoek voorbijgekomen, maar er kan niet vaak genoeg benadrukt worden dat het perspectief en de context bepalend zijn voor de wijze waarop er naar de menselijke maat wordt gekeken. Een limitatie van dit onderzoek is dat het zich voornamelijk richt op het Rotterdamse politieke perspectief. Hier is methodisch en theoretisch in een vroeg stadium voor gekozen, om zo het onderzoek meer richting en sturing te geven. Maar de menselijke maat is geen concept dat in één perspectief of één context te 'vangen' is. De menselijke maat heeft niet alleen betrekking op de politiek, maar ook op de gemeentelijke organisatie, de ambtenaren en nog belangrijker de Rotterdammers. De ambtenaren en de burgers worden in dit onderzoek niet meegenomen, wat daardoor een limitatie van dit onderzoek is. Wel is beoogd met de menselijke maat experts, die verschillende achtergronden en functies hebben, meerdere perspectieven en contexten in dit onderzoek mee te nemen. Maar de Rotterdamse politiek blijft de basis voor dit onderzoek.

6.4.2 Implicaties voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek zijn ook verschillende wetenschappelijke implicaties voor vervolgonderzoek naar voren gekomen. Dit onderzoek start met de stelling dat de menselijke maat een 'complex concept in een

complexe context' is. Deze stelling wordt gedurende het onderzoek bevestigd door de respondenten en de literatuur. Dit onderzoek start vanuit het Rotterdamse politieke perspectief en beoogt met de menselijke maat experts ook andere perspectieven en achtergronden in dit onderzoek mee te nemen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de gemeentelijke organisatie ook belangrijk is voor de menselijke maat. Naarmate het onderzoeksproces vorderde kwam de onderzoeker erachter dat de menselijke maat ook echt een organisatievraagstuk is. Een vervolgonderzoek naar de gemeentelijke organisatie met de ambtenarij als onderzoekspopulatie zal een toevoeging en verdieping kunnen zijn op dit onderzoek. In dit onderzoek wordt gesteld dat ambtenaren meer de ruimte moeten krijgen, maar of de ambtenaren dat ook zo zien is de vraag (Dernhardt & Dernhardt, 2015). Misschien richt de politiek zich nu op bepaalde aspecten van de menselijke maat, maar ziet de uitvoering hele andere aspecten. Een 'mixed method' onderzoek met een grootschalige enquête onder de ambtenaren, in combinatie met diepte-interviews, zouden mooie inzichten kunnen geven op dit vraagstuk.

Een andere mooie verdieping van dit onderzoek zou een kwantitatief onderzoek zijn onder de Rotterdamse burgers. Hoe denkt de Rotterdammer over de menselijke maat en hoe kijken zij naar de politieke plannen om die menselijke maat een plaats te geven in de stad. Sluiten deze plannen wel aan bij de wensen of willen de burgers iets anders zien? De visie achter de menselijke maat is gericht om de relatie tussen de burger en de overheid te herstellen, maar dan moet ook de burger aan het woord komen. Dit kan in een vervolgonderzoek.

LITERATUURLIJST

- Addink, H. (2016). *Rechtsstaat, democratie en goed bestuur: kernwaarden in een moderne staat*. Middelburg.
- Autoriteit Persoonsgegevens. (2018). *Belastingdienst/Toeslagen, De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag*. Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens.
- Banerji, A. (2015, April). *Global and National Leadership in Good Governance*. Opgehaald van Website van de Verenigde Naties: <https://www-un-org.eur.idm.oclc.org/en/chronicle/article/global-and-national-leadership-good-governance>
- Barendregt, C., van der Poel, A., & Mheen, D. (2005). Tracing selection effects in three non probability samples. *European Addiction Research*, 124-131.
- Baron, J., & Poelmann, E. (2020). De menselijke maat past in rechtmatige rechtsvinding. *Tijdschrift voor Formeel Belastingrecht*, 40-41.
- Biliet, J., & Waege, H. (2003). Een samenleving onderzocht. Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Antwerpen: De Boeck.
- Blommaert, J., & Kress, G. (2000). Critical discourse analysis. *Annual review of Anthropology*, 447-466.
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren van kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom.
- Bovens, M., & Wille, A. (2008). Politiek vertrouwen langs de meetlat. *S&D*, 32-43.
- Bröring, H., & Tollenaar, A. (2021). Menselijke maat in het bestuursrecht: afwijken van algemene regels. In K. de Graaf, B. Marseille, S. Prechal, R. Widdershoven, & H. Winter, *Grensoverstijgende rechtsbeoefening* (pp. 209-217). Zutphen: Paris.
- Canoy, M., van Dijk, S., & Ham, M. (2021). *Momentum voor de menselijke maat*. Utrecht: Movisie.
- Carvalho, A. (2008). Media (ted) discourse and society: Rethinking the framework of critical discourse analysis. *Journalism Studies*, 161-177.
- Creswell, J. (2003). *Research design. Qualitative, Quantitative and mixed methods approaches*. Londen: Sage Publications.
- D66, PvdA, DENK & ChristenUnie. (2021, Januari 13). *Aanvraag Regeling van Werkzaamheden*. Opgehaald van [https://rotterdam.raadsinformatie.nl/document/9625436/1/RvW%20De%20Menselijke%20Maat\(-werk\)](https://rotterdam.raadsinformatie.nl/document/9625436/1/RvW%20De%20Menselijke%20Maat(-werk))
- de Beer, P. (2021, November 5). *Maatwerk is niet de oplossing voor slechte regelgeving*. Opgehaald van <https://nl.linkedin.com/pulse/maatwerk-niet-de-oplossing-voor-slechte-regelgeving-paul-de-beer>
- de Boer, F., & Bryant, A. (2021). Nieuw overzicht van varianten van en ontwikkelingen in de Grounded Theory Method. *KWALON*, 69-75.
- Dernhardt, J. V., & Dernhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 664-672.

- Dernhardt, R. B., & Dernhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 549-559.
- Doorewaard, H., Kil, A., & van de Ven, A. (2015). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 1-4.
- Fitzpatrick, R., & Boulton, M. (1994). Qualitative methods for assessing health care. *Quality in Health Care*, 107-113.
- Frankowski, A., den Uijl, H., Hendriks, W., Frissen, P., & Huiting, M. (2021). *Tussen staat en menselijke maat*. Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.
- Gemeente Rotterdam. (2022, April). *Verkiezingen*. Opgehaald van Website van de Gemeente Rotterdam: <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/verkiezingen/>
- Hageman, E. (2020). *Hoofdzaken formeel beslastingrecht*. Den Haag: Boom juridisch.
- Hardin, R. (1999). In *Liberalism, Constitutionalism, and Democracy*. Oxford: Oxford University Press.
- Hendriks, F., & Drosterij, G. (2012). *De zucht naar goed bestuur in de stad: Lessen uit een weerbarstige werkelijkheid*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Hood, C. (1991). A Public Management for all seasons. *Public Administration*, 3-19.
- Hooghe, M., & van Haute, E. (2014). Politiek vertrouwen in Vlaanderen en Wallonië. *SamPol*, 17-26.
- I&O Research. (2021). *Vertrouwen in overheid na drie grote kwesties*. Amsterdam: I&O Research.
- Jansen, P. (2013). *Beginnelen van behoorlijk bestuur in het belastingrecht*. Den Haag: Fiscale geschriften Sdu.
- Jones, I., & Gratton, C. (2007). *Onderzoeksmethoden voor Sportstudies*. Londen: Routledge.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Zoido-Lobaton, P. (1999). *Governance Matters*. Washington D.C.: World Bank Institute.
- Kieskompas. (2021). *Resultaten*. Opgehaald van Website van het Kieskompas: <https://www.kieskompas.nl/nl/resultaten/>
- Kleinnijenhuis, J. (2020, November 14). Wie wist wat in de toeslagenaffaire? De kluwen van hoofdrolspelers ontward. *Trouw*.
- Kloosterman, R. (2010). Institutioneel vertrouwen. *Sociale Samenhang: participatie, vertrouwen en integratie*, 95-106.
- Knuisttingh Neven, A. (2003). De structuur van onderzoeksartikelen en enkele daarbij gebruikte methodologische begrippen. *Bijblijven*, 331-335.
- Korsten, A., & Toonen, T. A. (1998). *Bestuurskunde - Hoofdfiguren en kernthema's*. Leiden/Antwerpen: Noordhoff Uitgevers.
- Kottenman, D. (2021, Februari 9). Die 'menselijke maat', wat bedoelen we daar eigenlijk mee? *Financieel Dagblad*.

- Light, P. C. (1999). *The New Public Service*. Washington D.C.: Brookings Institution.
- Lupton, D. (1992). Discourse analysis: a new methodology for understanding the ideologies of health and illness. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 145-150.
- Maalsté, N. (2008). Op jacht naar respondenten in verborgen segmenten van de cannabissector. *Tijdschrift voor Criminologie*, 394-399.
- Ministerie van Financiën. (2022, Mei 6). *Aantal aanmelders per gemeente*. Opgehaald van Website van Toeslagen van het Ministerie van Financiën: <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-samen-herstellen/schulden/aantal-geduceerden-per-gemeente/>
- Oomkens, R., & Drijvers, A. (2021). *Aandacht voor vertrouwen en oog voor de menselijke maat binnen de Participatiewet*. Zoetermeer: Panteia.
- Oosten, W.-J. (2014). *Inleiding bestuurskunde*. Boom Beroepsonderwijs: Meppel.
- Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. (2020). *Ongekend onrecht*. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. Londen: Sage.
- Pennarts, H. (1998). *Beginnelsen van behoorlijk bestuur*. Antwerpen: Maklu Uitgevers.
- Peters, K., & Castenmiller, P. (2020). Kaderstellen en controleren door de gemeenteraad: een zware opgave. *Bestuurswetenschappen*, 10-33.
- Plochg, T., & van Zwieten, M. (2007). Kwalitatief onderzoek. In T. Plochg, R. Juttman, N. Klazinga, & J. P. Mackenbach, *Handboek gezondheidszorgonderzoek* (pp. 77-93). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Portengen, R. (2018). *Beleidsdynamiek en schaalpolitiek. Opkomst van de menselijke maat in schaalbeleid?* Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Powers, P. (2001). *The Methodology of Discourse Analysis*. Burlington: Jones And Bartlett Publishers Inc.
- Putters, K. (2022). *De menselijke maat*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Rijksoverheid. (2021, Januari 15). *Kabinetsreactie op het rapport 'Ongekend onrecht'*. Opgehaald van Website van de Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/01/15/kabinetsreactie-op-het-rapport-ongekend-onrecht>
- Rothstein, B. (2012). Good Governance. In D. Levi-Faur, *The Oxford Handbook of Governance* (pp. 1-13). Oxford: Oup Oxford.
- Rutte, M. (2021, Mei 10). Nieuwsuur. Hilversum, Noord-Holland, Nederland.
- Schedler, K., & Proeller, I. (2001). The New Public Management. In K. McLaughlin, S. P. Osborne, & E. Ferlie, *New Public Management: Current Trends and Future Prospects* (pp. 163-178). Abingdon: Taylor & Francis Ltd.
- Schulz, M., Scherpenisse, J., van der Steen, M., & van Twist, M. (2016). *Systematisch maatwerk*. Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.
- Simon, F. (2017). Misverstanden over praktijk- gericht onderzoek. *Onderwijsinnovatie*, 25-27.

- Slocum, N. (2006). *Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers. Methode: Expert panel*. Brussel: Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek.
- Smith, B. (2007). *Good GOVERNANCE and Development*. New York: Palgrave Macmillan.
- Spanjer, J. (2010). *he disability assessment structured interview: its reliability and validity in work disability assessment*. Groningen.
- Strikwerda, J. (2011). Het realiseren van een cultuuromsalg. *Holland/Belgium Management Review*, 16-23.
- Suijkerbuijk, P. (1983). *Politiek vertrouwen: begripsvorming, meting en validering*. Nijmegen: Radboud University.
- Thors, O. (2022, Mei 10). *Hoe versterken we de menselijke maat binnen de publieke dienstverlening? Ingovernment in gesprek met Albert Jan Kruijer*. Opgehaald van Website van Vereniging Directeuren Publiekdiensten: <https://www.publieksdiensten.nl/ingovernment/hoe-versterken-we-de-menselijke-maat-binnen-de-publieke-dienstverlening>
- Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties. (2021). *Klem tussen balie en beleid*. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.
- Tollenaar, A. (2021, 6 22). *Hoe de menselijke maat in het sociaal domein wordt vermalen door de trias politica*. Opgehaald van Website van Zorg & Sociaal Web: <https://sociaalweb.nl/nieuws/hoe-de-menselijke-maat-in-het-sociaal-domein-wordt-vermalen-door-de-trias-politica>
- van den Berg, A., Bouayad, B. N., van der Meer, G., Mollema, J. W., & Wijkhuizen, A. (2020). *Maatwerk, de heilige graal?* Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.
- van der Pool, E., & Rijnja, G. (2019). Maatwerk in contact: vragen om verschillen bij complexe opgaven. *Bestuurswetenschappen*, 5-21.
- van Zwieten, M., & Willems, D. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts en Wetenschap*, 38-43.
- Van Zwol, R., & Steur, B. (2016). Globalisering vraagt om regionaal maatwerk. *Christen Democratische Verkenningen*, 76-83.
- VNG. (2021, Januari 20). *Pleidooi voor menselijke maat Participatiewet krijgt gehoor*. Opgehaald van Website van de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten: <https://vng-nl.eur.idm.oclc.org/nieuws/pleidooi-voor-menselijke-maat-participatiewet-krijgt-gehoor#:~:text=Gemeenten%20willen%20de%20menselijke%20maat,de%20mens%20meer%20centraal%20staat>.
- Vonk, G. (2022, Februari 22). *Een juridische gereedschapskist voor de menselijke maat*. Opgehaald van Website van Divosa: <https://www.divosa.nl/de-menselijke-maat-hoe-pak-je-de-ruimte#een-juridische-gereedschapskist-voor-de-menselijke-maat-gijsbert-vonk>
- VVD, D66, CDA & ChristenUnie. (2020). *Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst*. Den Haag.
- Wall, J. D., Stahl, B. C., & Salam, A. (2015). Critical Discourse Analysis as a Review Methodology: An Empirical Example. *Communications of the Association for Information Systems*, 258-285.
- Weis, R. S. (1995). *Learning from strangers*. New York: Simon & Schuster.

Williams, M., & Moser, T. (2019). The Art of Coding and Thematic Exploration in Qualitative Research. *International Management Review*, 45-55.

VERKIEZINGSPROGRAMMA'S

50PLUS Rotterdam (2021). *'Omdat het beter moet'*

BIJ1 Rotterdam (2021). *'Spreek je uit, beken kleur!'*

CDA Rotterdam (2021). *'Duurzaamheid, zorgzaamheid, veiligheid, kansengelijkheid'*

ChristenUnie Rotterdam (2021). *'Voor een stad met een Hart!'*

D66 Rotterdam (2021). *'Thuis in de wereldstad'*

DENK Rotterdam (2018). *'Denkend aan Rotterdam, Rotterdam is van ons allemaal'*

Forum voor Democratie Rotterdam (2021). *'Verkiezingsprogramma Rotterdam'*

GroenLinks Rotterdam (2021). *'Samen veranderen we Rotterdam'*

Leefbaar Rotterdam (2021). *'Gewoon voor Rotterdam'*

Partij voor de Dieren Rotterdam (2021). *'Verbeter de wereld, begin in Rotterdam'*

PvdA Rotterdam (2021). *'Kansen voor Rotterdam'*

SP Rotterdam (2021). *'SP Rotterdam 10-puntenplan'*

Volt Rotterdam (2021). *'Verkiezingsprogramma Rotterdam 2022. Toekomst made in Europe'*

VVD Rotterdam (2021). *'Verkiezingsprogramma 2022-2026 – Rotterdamse VVD'*

BIJLAGEN

Bijlage 1. Codeboom discoursanalyse

Selectieve code	Axiale code	Open code
<i>Participatie</i>	Decentralisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Meer beslissingen uit handen • Meer macht naar de gebiedscommissies • Dicht bij de mensen
	Burgerparticipatie	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfbeschikking • Zeggenschap • Wijkteams • Mede-eigenaarschap
	Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Faciliteren initiatieven • Samenwerking tussen inwoners en organisaties
<i>Maatwerk</i>	Maatwerk	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg die nodig is • Maatwerk • Focus op behoeften
<i>Toegankelijkheid</i>	Toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Verbinding • Toegankelijker • Voor iedereen • Digitalisering
	Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Verkorten wachtrijen • Buurthuizen, wijkhubs • Benaderbaar • Bereikbaar
	Openheid	<ul style="list-style-type: none"> • Laagdrempelig • Begrijpelijk
<i>Vertrouwen</i>	Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Afnemend vertrouwen • Legitimiteit • Draagvlak • Representatie • Ruimte en vrijheid • Zekerheid • Wantrouwen • Geloofwaardigheid

<i>Goed bestuur</i>	Dienstbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibel • Faciliteren in plaats van bemoeilijken • Goede dienstverlening • Service
	Gelijkwaardigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Radicale gelijkwaardigheid • Gelijke kansen • Discriminatie en racisme
	Transparantie	<ul style="list-style-type: none"> • Transparantie • Duidelijkheid • Geen achterkamertjes politiek • Actieve openheid • Kritisch • Tegenmacht
	Betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtvaardigheid • Betrouwbaarheid • Integriteit • Rechtmatigheid • Verantwoording
	Zorgvuldigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Vakmanschap • Ervaringswijsheid • Zorgvuldig • Kritisch evalueren • Beter en goedkoper

Bijlage 2. Toestemming- en privacy document

Informatieformulier

Introductie

Mijn naam is Arie Jo van Buuren, Masterstudent Bestuurskunde (specialisatie Beleid en Politiek) aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. In het kader van de afronding van de Master voer ik een afstudeeronderzoek uit naar de 'menselijke maat' in de Rotterdamse politiek. Dit doe ik bij GovLab010, een samenwerking tussen de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Gemeente Rotterdam. Voor meer informatie en/of vragen over het onderzoek ben ik te bereiken op a.j.vanbuuren@essb.eur.nl

Dataverzameling

De vragen in het interview zijn gericht op de wijze waarop de respondent, en de politieke partij die de respondent representeert, denkt over het begrip 'de menselijke maat'. Het onderzoek richt zich op de definiëring van de menselijke maat en de wijze waarop de menselijke maat toegepast kan worden in het beleid. Met goedkeuring van de respondent wordt het interview opgenomen en woordelijk getranscribeerd. Het transcript wordt met de respondent gedeeld alvorens de data wordt gecodeerd en in het onderzoek wordt verwerkt. De resultaten van het onderzoek zullen geanonimiseerd worden en niet tot de persoon herleidbaar zijn.

Potentiële ongemakken en risico's

Er zijn geen fysieke, rechtelijke of economische risico's verbonden aan uw deelname in dit onderzoek. U bent niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Uw deelname is vrijwillig en kan op ieder moment beëindigd worden.

Vergoeding

De respondent van het interview ontvangt geen financiële vergoeding.

Vertrouwelijkheid en databescherming

De verzamelde data zal worden gebruikt voor een geaggregeerde data-analyse en vertrouwelijke informatie of persoonlijke gegevens zullen niet worden gebruikt in de uitkomsten van het onderzoek. De data zal worden opgeslagen op een beveiligde locatie (een beveiligde Cloud omgeving van de Erasmus Universiteit Rotterdam) voor 7 jaar.

Het delen van data

De data worden gedeeld met de stage- en scriptiebegeleiders van de Erasmus Universiteit Rotterdam en GovLab010, met als reden het onderzoeken en schrijven van mijn masterscriptie, wat verplicht is voor het voltooien van mijn studie aan de Erasmus School of Social and Behavioural Sciences, Erasmus Universiteit.

Vrijwillige deelname en individuele rechten

Uw deelname is vrijwillig en het is mogelijk om op ieder moment te stoppen. Tijdens uw deelname aan het onderzoek heeft u het recht om meer informatie over de dataverzameling en analyse te vragen. Daarnaast heeft u het recht om uw toestemming in te trekken en te vragen naar verwijdering van uw data voordat de dataset is geanonimiseerd of het manuscript is ingeleverd om gepubliceerd te worden. U kunt dit bewerkstelligen door contact op te nemen met Arie Jo van Buuren. Mocht u klachten hebben aangaande het verwerken van persoonlijke gegevens in dit onderzoek, neem dan gerust contact op met Arie Jo van Buuren.

Toestemmingsformulier 'De menselijke maat in Rotterdam'

Door het tekenen van dit toestemmingsformulier bevestig ik dat:

- Ik geïnformeerd ben over het doel van het onderzoek, de dataverzameling en het opslaan van data zoals beschreven in het informatieformulier;
- Ik het informatieformulier heb gelezen, of dat het aan me is voorgelezen;
- Ik mogelijkheden heb gehad om vragen te stellen over het onderzoek; de vragen zijn voldoende beantwoord;
- Ik vrijwillig toestemming geef tot deelname aan dit onderzoek;
- Ik begrijp dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de informatie;
- Ik begrijp dat ik de deelname op ieder moment kan beëindigen of het beantwoorden van vragen kan weigeren zonder enige consequenties;
- Ik begrijp dat ik mijn toestemming kan intrekken voor de dataset is ingeleverd voor goedkeuring.

Bovendien geef ik toestemming om:

	Ja	Nee
Ik geef toestemming om audio van het interview op te nemen		
Ik geef toestemming om video van het interview op te nemen		
Ik geef toestemming om citaten van mijn interview te gebruiken		
Ik geef toestemming om mijn naam te gebruiken bij de citaten		

Naam van de deelnemer aan het onderzoek: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Bijlage 3. Topiclijst interviews politieke partijen

In het kader van de afronding van de Master Beleid en Politiek aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, voer ik een scriptie onderzoek uit naar 'de menselijke maat in de Rotterdamse politiek'. Sinds de toeslagenaffaire heeft de Rijksoverheid een 'nieuwe bestuurscultuur' aangekondigd, waar een belangrijke rol is weggelegd voor de 'menselijke maat'. Ook bij de Gemeenteraadsverkiezingen kwam de menselijke maat regelmatig aan bod in verkiezingsprogramma's van lokale politieke partijen. Dit onderzoek richt zich op de vraag 'wat is nu eigenlijk de menselijke maat en op welke wijze beoogt de politiek dit toe te passen?' Hier ga ik graag in gesprek met alle gekozen politieke partijen in Rotterdam.

Introductie

- *Wat is uw functie binnen de partij?*
- *Welke portefeuille heeft u?*
- *Wat is uw achtergrond voordat u de politiek in ging?*
- *Waar staat uw politieke partij in het kort voor in Rotterdam?*

De menselijke maat

- *Hoe definieert u het begrip 'de menselijke maat'?*
- *Hoe denkt uw partij over de menselijke maat?*
- *Hoe ziet de menselijke maat er in de praktijk uit?*
- *Op welke wijze kan de menselijke maat in het gemeentebestuur toegepast worden?*
- *Hoe kijkt u naar de relatie tussen de politiek/overheid en de burger?*
- *Hoe denkt u over de laatste gemeenteraadsverkiezingen, met oog op de historisch lage opkomst?*
- *Hoe ziet volgens u goed bestuur eruit?*
- *Wat is de relatie tussen goed bestuur en de menselijke maat?*
- *Welke kernwaarden vindt u belangrijk voor de menselijke maat?*
- *In hoeverre is de gemeente toegankelijk?*
- *Hoe denkt u over toegankelijkheid in relatie met de menselijke maat?*

Bijlage 4. Topiclijst interviews menselijke maat experts

In het kader van de afronding van de Master Beleid en Politiek aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, voer ik een scriptie onderzoek uit naar 'de menselijke maat in de Rotterdamse politiek'. Sinds de toeslagenaffaire heeft de Rijksoverheid een 'nieuwe bestuurscultuur' aangekondigd, waar een belangrijke rol is weggelegd voor de 'menselijke maat'. Ook bij de Gemeenteraadsverkiezingen kwam de menselijke maat regelmatig aan bod in verkiezingsprogramma's van lokale politieke partijen. Dit onderzoek richt zich op de vraag 'wat is nu eigenlijk de menselijke maat en op welke wijze beoogt de politiek dit toe te passen?' Aan de hand van interviews met politieke partijen en experts uit het werkveld wordt beoogd antwoord te geven op de vragen.

Introductie

- *Op welke wijze bent u betrokken bij het thema de menselijke maat?*

Reflectie op politieke plannen

- *Hoe kijkt u naar de plannen van de politiek als het gaat om de menselijke maat?*
 - *Toelichting plannen van de politiek*
 - *Gemeentelijke organisatie*
 - *Wet- en regelgeving*
 - *Participatie*
 - *Toegankelijkheid*
- *Heeft de politiek voldoende kennis over de menselijke maat?*
- *Biedt de huidige wet- en regelgeving voldoende ruimte om die menselijke maat toe te passen?*

De menselijke maat

- *Hoe definieert u het begrip 'de menselijke maat'?*
- *Hoe ziet de menselijke maat er in de praktijk uit?*
- *Hoe verhoudt de menselijke maat zich tot ander waarden?*
- *Is de menselijke maat een blijvend thema of een trend?*