

De standaardvraag voorbij

Narratief onderzoek naar vraagpatronen

Onderzoeksrapport Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief

Dr. Martha A.W. van Biene, mld

COLOFON

Martha van Biene
Floor Basten
Maria van Erp
Ton Satink
Joos Meesters
Peer van Hoof
Hennie Joosten
Hein van der Hulst
Marianne Lenkhoff
Karen Lips

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij
Postbus 6960, 6503 GL Nijmegen

E martha.vanbiene@han.nl
T (+31) 024 - 353 03 69
F (+31) 024 - 353 03 55
I www.han.nl

ISBN-nr: 978-90813751-1-5

Realisatie: HAN Marketing, Communicatie en Voorlichting

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	7
Inleiding	9
Hoofdstuk 1 Nederland: bevolking en burgerschap	13
Demografische veranderingen	13
Verzorgingsstaat: opkomst en ontmanteling	15
De verzorgingsstaat: een kritisch perspectief	17
Verzorgingsstaat: beleid vanuit levensloopperspectief	18
Burgerschap en verzorgingsstaat	20
Beleidsmogelijkheden voor bevordering van actief burgerschap	23
Discursieve benadering	27
Bestaande strategieën voor vraagpatronen	28
Overheidsloket 2000	29
VraagWijzer 2003	32
Leefbaarometer	34
Outcomemonitor Krachtwijken	36
Op zoek naar de logica van de burger	37
Vraagpatronen als systeeminnovatie	39
Inventie of creatie	39
Optimaliseren, herontwerp en innoveren	40
Korte termijn: ‘doen’	40
Hoofdstuk 2 Vraagpatronen, gezien vanuit een nieuw theoretisch perspectief	43
Cynefin	43
Publieken	48
Vierde generatie evaluatie onderzoek	51
Programma van eisen	54

Hoofdstuk 3 Vraaganalyse-instrument Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief	55
Narratieve onderzoeksstrategie	55
Open interviews	56
Bewerken van de data	57
Narratologie	58
Collectieve betekenisgeving: analyse in patronen	63
Conceptueel model instrument vraaganalyse	66
Het vraaganalyse-instrument	66
Hoofdstuk 4 Ter illustratie: een vraagpatroon in Hatert	69
Vraagpatroon rond leeftijd in Hatert	71
Jongeren als machten: ‘dan deed ik ook altijd meehelpen’	75
Jongeren als ondernemers met een doel: ‘ik heb het best druk op zich’	76
Jongeren als begunstigden: ‘zodat ze niet buiten hoeven te hangen’	77
Jongeren als slachtoffers: ‘daar is altijd wel iets aan de hand’	79
Jongeren als tegenstanders: ‘niet gelijk uitvallen van woo dit of dat’	82
Jongeren als helpers: ‘ik zeg jij mag tekenen’	84
Ouderen: ‘gewoon op jezelf wonen’	84
De logica van de bewoners	85
Uitbreiding van het patroon (I)	88
Jong Hatert	90
Hatert werkt	94
Hatert ontmoet	95
Hatert thuis	97
De logica van de beleidsmaker	97
Uitbreiding van het patroon (II)	98
De rol van Tandem, welzijnsorganisatie Nijmegen in de Community of Learning	99
Tot slot: Hatert logica	102

Hoofdstuk 5 Publieke(n) werken	105
Het onderzoekende publiek	105
Aandachtspunten bij open interviews	105
Aandachtspunten bij coderen	107
Aandachtspunten bij transdisciplinaire betekenisgeving	108
Vervolgstappen voor het onderzoekende publiek	109
Het besturende publiek	110
Zes variabelen geïntegreerde dienstverlening	111
Consequenties van systeeminnovatie, vraagpatronen en democratie	114
Vervolgstappen voor het besturende publiek	115
Het uitvoerende publiek	116
Het uitvoerende publiek aan de slag	117
Vervolgstappen voor het uitvoerende publiek	117
Het lerende publiek	119
Leerarrangementen narratief onderzoek en vraagpatronen	121
Competentiesystematiek voor de opbouw van een curriculum	122
Vervolgstappen voor het lerende publiek	125
Het vragende publiek	125
Klantondersteuning, een nieuwe visie op dienstverlening	125
De publieke(n) werken	126
Vervolgstappen voor het vragende publiek	128
Literatuur	129

VOORWOORD

Luisteren naar wat mensen beweegt is één van de interessante en tevens moeilijke onderdelen van het werk in wonen, welzijn en zorg. Interessant omdat er, als we goed luisteren, nieuwe werelden voor ons opengaan. Moeilijk omdat we onvermijdelijk ons eigen perspectief meebrengen in het gesprek, inclusief al onze eigen ervaringen, ambities en nuances. Daardoor horen we vaak vooral die dingen die óns bezighouden. Dit speelt op individueel niveau, in de relatie tussen dienstverlener en burger en op collectief niveau in het aanbod en in de beleidsformulering.

Wij, aanbieders en onderwijsgevendens van wonen, zorg en welzijn, willen vraaggericht werken, maar wat betekent dat eigenlijk? Hoe formuleren we onze vragen zodanig dat we goede informatie krijgen? Vragen we niet vaak naar de bekende weg? Hoe luisteren we zo naar de vragen van burgers dat wij zelf met geschikte antwoorden kunnen komen? Vertalen we de vragen niet vaak naar ons eigen interpretatiekader? Voordat we vraaggericht kunnen werken, zullen we een idee moeten hebben van wat vragen eigenlijk zijn en welke consequenties we eraan willen en kunnen verbinden. We zullen ons dus bewust moeten worden van de manier waarop wij vragen stellen, de manier waarop wij luisteren en de manier waarop wij aan de werkelijkheid betekenisgeven als dienstverlener, beleidsmaker, directeur, onderwijsgevende, onderzoeker en burger.

MAAT organisaties willen, lerenderweg, kennis over en inzicht in de vragen en de behoeften van burgers ten aanzien van wonen, welzijn en zorg verkrijgen. Daarbij is de hoop en verwachting dat deze vragen en behoeften een zekere samenhang vertonen, een samenhang die we aanduiden met de term 'vraagpatroon'. Op basis van vraagpatronen kunnen de vennoten nieuwe en verbeterde dienstverlening ontwikkelen, hetzij op individueel niveau, hetzij in samenwerkingsverband. Dit laatste verdient de voorkeur wanneer vraagpatronen de gehele keten blijken te beslaan.

Om te leren luisteren naar de vragen en behoeften van burgers, hebben we behoefte aan een bepaalde systematiek in ons werken. MAAT, de opdrachtgever, heeft daarom aan het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief gevraagd om een instrument te ontwikkelen waarmee systematisch de vragen en behoeften van burgers verzameld, geanalyseerd en in vraagpatronen geordend kunnen worden. Hiermee kunnen ze op wijkniveau vraagpatronen identificeren die als input voor beleid van de samenwerkingspartners kunnen gelden. Dit beleid zal niet alleen het wellicht nieuw te ontwikkelen of aan te passen aanbod betreffen, maar vooral ook de samenwerking in de keten en het bijbehorende leren van managers en professionals. Vraaggericht werken impliceert een systeeminnovatie.

Het lectoraat heeft MAAT een narratieve invalshoek voor het instrument voorgesteld. Dat betekent dat het uitgangspunt zo veel mogelijk en zo lang mogelijk de taal van de wijkbewoner is. In deze taal moeten we vraagpatronen zien te ontdekken. Het hoofdstuk ‘Ter illustratie: een vraagpatroon in Hatert’ laat goed zien hoe we met de narratieve aanpak patronen in de logica van wijkbewoners rond een bepaald thema (in dit geval leeftijd) kunnen ontdekken. Het is vervolgens aan MAAT om aan deze vraagpatronen gehoor te geven. Het instrument voorziet in ondersteuning daarbij. Onderdeel van het instrument is bijvoorbeeld een manier van interviewen die voor individuele professionals (front-officemedewerkers, intakeers, hulpverleners, et cetera) een praktische aanvulling is op hun bestaande instrumentarium. Zo biedt het onderzoeksinstrument tevens richtlijnen voor vraaggericht werken. Een ander onderdeel is de gezamenlijke betekenisgeving aan de onderzoeksgegevens. Deze is vormgegeven als een transdisciplinaire samenwerking, dat wil zeggen dat mensen met verschillende achtergronden (wonen, welzijn, zorg, vraag en aanbod, onderzoek, et cetera) samen aan de slag gaan om patronen te herkennen en experimenten of beleid te ontwikkelen. Het instrument is gefundeerd in de wetenschap en daarnaast heel praktisch. Het lectoraat heeft het instrument zo ontwikkeld, dat leren werken met het instrument een eerste stap is in de gewenste systeeminnovatie. Zo kunnen we leren om een luisterend oor te houden, vragen te herkennen en gerichte acties te ondernemen, met andere woorden: om onderzoekend te werken.

We wensen u veel plezier en nieuw perspectief bij het doornemen van dit zeer lezenswaardige rapport.

Els Bremer

Adviseur Stichting Maat en lid van de Community of Learning van het lectoraat Lokale dienstverlening vanuit klantperspectief

INLEIDING

Medio 2007 geeft Stichting Maat¹ het lectoraat ‘Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief’ van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij de opdracht onderzoek te doen naar een ontwerp van een instrument vraaganalyse, waarmee vraagpatronen van burgers kunnen worden onderkend. Een vraagpatroon is een set van samenhangende vragen en behoeften die burgers uiten naar aanleiding van een levensgebeurtenis of binnen de actuele context waarin zij leven. Stichting Maat hecht veel waarde aan het ontwikkelen van een instrument, omdat met het instrument informatie wordt verkregen die leidend dient te zijn voor beleidsformulering in wijk of dorp en voor het ontwikkelen van dienstenaanbod en de wijze van aanbieden van de diensten.

Door de leden van de Community of Learning, een van de leerkringen van het lectoraat, is een eerste ontwerp ‘instrument vraaganalyse’ gemaakt. Deelnemers aan de community waren docenten en studenten van de HAN, professionals uit het werkveld,² een extern onderzoeker en de lector.

In deze publicatie wordt het resultaat beschreven van dat eerste ontwerp ‘instrument vraaganalyse’, een methode waarmee vraagpatronen van burgers worden gevonden. De methode is tegelijkertijd *het instrument* om vraagpatronen te ontdekken. Hoewel we wel een voorbeeld van een vraagpatroon uitwerken, gaat het in deze publicatie in eerste instantie om het aanreiken van het instrument vraaganalyse. De werkwijze die het onderzoeksteam heeft gekozen was met behulp van verhalen van burgers gegevens verzamelen om het instrument vraaganalyse te ontwikkelen. In het bijzonder gaat het over de vraag h \ddot{o} e in het onderzoek tegemoet te komen aan de vraagbeleving (Verbrugge, 2001) van de burger. Het uiteindelijke doel is om met vraagpatronen te komen tot herschikking van het huidige aanbod en nieuwe diensten- en productontwikkeling. Op organisatieniveau spreken we in dit verband over de ontwikkeling van een nieuw besturingsconcept. In algemene zin betekent handelen vanuit klantperspectief voor het werkveld en het onderwijs nieuwe competentieontwikkeling c.q. een nieuw curriculum, waarvoor wij een ontwikkelingssystematiek aandragen.

Op basis van het onderkennen van vraagpatronen kunnen onder meer diensten en producten wonen, welzijn en zorg verbeterd en ontwikkeld worden. Vraagpatronen onderkennen

¹ Stichting Maat is het projectbureau; MAAT is de naam voor de samenwerkende aanbieders (organisaties).

² Deelnemers Community of Learning: twee professionals van Tandem, Nijmegen; één professional van NIM Maatschappelijk Werk, Nijmegen; één medewerker van Stichting Maat, Nijmegen; een extern onderzoeker, Orléon; zes docenten en een veertigtal studenten. Andere experts zijn ‘op vraag’ uitgenodigd.

wil zeggen dat zaken van dezelfde soort worden herkend en gekend. Stichting Maat met de commanditaire vennoten wonen, welzijn en zorg hebben gezamenlijk besloten voorkomende vraagpatronen te willen onderkennen en mede aan de hand van deze vraagpatronen het strategisch beleid in de te ontwikkelen servicewijken vorm te willen geven. Deze keuze impliceert de verwachting dat kennis van voorkomende vraagpatronen een duidelijk aan-grijpingspunt kan zijn voor de ontwikkeling van een burgervriendelijke aanpak in service-wijken. Verondersteld wordt dat met vraagpatronen verbetermogelijkheden en innovaties in de wijk tijdig ontwikkeld kunnen worden. Deze denk- en werkwijze sluit aan bij het vergroten van leefbaarheid en inspelen op de actualiteit van de burger met zijn ideeën en/of vragen.

Vanwege het belang dit ontwerponderzoek te plaatsen in een meerjarenonderzoeksprogramma zijn meerdere wetenschappelijke opvattingen met elkaar in verband gebracht. Voor de hand liggende opties als het in ‘wetenschappelijke tradities’ plaatsen van opvattingen en het onderzoeken van tegenstellingen, leveren voor dit onderzoek geen bevredigend resultaat op. Het gaat in dit onderzoek niet om zwaar aangezette wetenschappelijke pretenties, het gaat wel om het verzamelen van nieuwe gegevens die leiden tot nieuwe wetenschappelijke invalshoeken, die ons inzichten verschaffen en ons nieuwe vragen voorleggen. Zo’n eerste ‘nieuwe benadering’ is: de perspectieven van verschillende publieken. Met publieken bedoelen we, in navolging van Dijkstra (2008), alle betrokkenen bij een vraagstuk. Deze betrokkenen hebben verschillende belangen. De belangen bepalen tot welk publiek ze behoren. We onderscheiden *vragende, uitvoerende, besturende, onderzoekende* en *lerende publieken*. Met deze publicatie adresseren we al deze publieken. De publieken hebben gemeen dat ze allemaal onderdeel uitmaken van vraagpatronen. U maakt in deze publicatie kennis met deze publieken en hun aandeel in die vraagpatronen.

Wat leest u in de deze publicatie? In hoofdstuk 1 besteden we aandacht aan de aanleiding voor het ontwikkelen van een vraaganalyse-instrument. We schetsen een maatschappelijke context waarin meer en meer van mensen wordt verwacht dat ze meedoen aan de samenleving. Om de maatschappelijke dienstverlening te optimaliseren, wordt tegenwoordig met vraagpatronen gewerkt. We bespreken een aantal onderzoeksinstrumenten die deze vraagpatronen in kaart brengen en geven aan waarom ze het vraagstuk van schurende dienstverlening niet geheel en al oplossen. In hoofdstuk 2 bespreken we de noodzaak van een nieuw instrument. We laten zien aan welke eisen dit instrument zou moeten voldoen wil het daadwerkelijk nieuw zijn en dus iets anders opleveren dan de bestaande instrumenten. In hoofdstuk 3 presenteren we als toevoeging aan het bestaande instrumentarium ons eigen vraaganalyse-instrument. Anders dan de andere instrumenten verzamelen we daarmee de verhalen – narratieven – van bewoners over hun wijk en de beleidsdocumenten die over wijken gaan. De gegevens uit deze narratieven kunnen we analyseren en ordenen, waardoor patronen ontstaan rond vragen. Zo worden de verschillende publieken

zichtbaar. In hoofdstuk 4 laten we een toepassing van het vraaganalyse-instrument zien op de Nijmeegse wijk Hatert. De foto's zijn van bewoners uit Hatert en ter illustratie. We tekenen een vraagpatroon uit en rapporteren over hoe professionals het werken met (het ontwikkelen van) dit instrument ervaren hebben. We sluiten in hoofdstuk 5 af met de toekomst. Die begint wat ons betreft vandaag. We schetsen de vervolgstappen voor de verschillende publieken en presenteren een interventieplan om op korte termijn te beginnen met het werken met vraagpatronen.

Van medio 2007 tot het verschijnen van deze publicatie hebben de docenten, studenten en professionals uit het werkveld, die zich aan het lectoraat verbonden hebben, al lerend en onderzoekend vormgegeven aan dit vraaganalyse-instrument. Studenten en een docent van het ROC Rijn IJssel in Arnhem hebben bijgedragen door de interviews te transcriberen. Het schrijven van deze publicatie was nog een extra versnelling in ons voortschrijdend inzicht. Wij zijn verheugd u ons vraaganalyse-instrument met deze publicatie en bijbehorende CD-rom aan te kunnen bieden en zien ernaar uit deel uit te blijven maken van het publiek rond vraagpatronen.

Dr. Martha A.W. van Biene mld
Lector Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief

In dit hoofdstuk beschrijven we maatschappelijke veranderingen vanaf ongeveer het midden van de vorige eeuw tot nu. We laten de belangrijkste demografische veranderingen zien en plaatsen deze in het licht van politieke verschuivingen, namelijk van de overheid als nachtwaker naar de verzorgingsstaat en de ontmanteling daarvan. De drijvende krachten achter deze verschuivingen zijn opvattingen over burgerschap en participatie. Dit laatste suggereert dat non-participatie als mogelijkheid ook wordt gezien. Om dit participatietekort op te heffen, zet de politiek middelen in om burgers die niet op eigen kracht kunnen deelnemen te ondersteunen. We hebben het dan over maatschappelijke dienstverlening. Opvattingen over doelgroepen evolueren van patiënt naar cliënt naar burger.

Demografische veranderingen

De totale bevolking in Nederland groeit naar verwachting met 0,2% per jaar naar 17 miljoen in 2035. Daarna vindt er een structurele daling in het grootste deel van Nederland plaats. Het voordeel van een dalende bevolking is dat er minder beslag zal worden gelegd op schaarse middelen als ruimte, natuur en milieu. Het nadeel is dat per verzorgingsgebied³ een aanpassing nodig is van het voorzieningenniveau. In de vroege jaren '60 van de vorige eeuw was 30% van de bevolking jonger dan 15 jaar, per januari 2006 is dat 18,3%. Een sterke daling van het aantal jongeren is te zien en men spreekt ook wel van ontgroening. Opgemerkt wordt dat de huidige en toekomstige ontgroening van plek tot plek in Nederland sterk zal verschillen. Ook de toenemende vergrijzing zal per regio en per stad verschillen. In 2025 is een op de vijf Nederlanders 65+, in 2038 een op de vier. Pas in 2070 zal het aandeel 65-plussers dalen naar circa 23%. De *silver economy* kan worden gezien als een groeimarkt en heeft naar verwachting positieve effecten op de lokale economie. Nieuwe technologieën en levensloopbestendig bouwen zullen voorzien in de behoeften van ouderen om langer zelfstandig te blijven wonen. Daarentegen leidt de vergrijzing tot een kwantitatief arbeidsvraagstuk in de zorg en zal er extra druk ontstaan op de Wmo-voorzieningen (Wet maatschappelijke ondersteuning) gelet op de toenemende behoefte om mobiel te blijven en bestaande woningen rolstoel- en scootmobiel toegankelijk te maken. De verkleuring heeft een stabiel verloop en is voor het Kenniscentrum voor Bevolkingsdaling en Beleid (KCBB) geen reden voor extra maatregelen. Per januari 2006 bestaat 10,5% van de totale Nederlandse bevolking uit niet-westerse allochtonen (Derks

³ COROP verzorgingsgebieden zijn gebaseerd op een regionale indeling tussen gemeente en provincie in, met altijd een stad als kern en daaromheen een verzorgingsgebied.

e.a, 2006). We geven hieronder een indicatie van de demografische ontwikkelingen voor Nederland en voor Nijmegen; dat laatste als voorbeeld van een stad (zie tabel 1).

Tabel 1: ontgroening, vergrijzing en verkleuring in Nederland en Nijmegen

Ontgroening	0-14 jarigen in % van totaal			0-14 jarigen % verandering aantal		
	2006	2015	2025	2006-2015	2015-2025	2006-2025
2006-2025						
Nederland	18,3	17,1	16,3	-5	-3	-8
Nijmegen	15,9	16,6	15,5	10	-3	6
Vergrijzing	65 plussers in % totaal			65-plussers % verandering aantal		
	2006	2015	2025	2006-2015	2015-2025	2006-2025
2006-2025						
Nederland	14,2	17,3	20,7	24	22	51
Nijmegen	13,3	15,5	18,8	22	27	54
Verkleuring	Niet-westerse allochtonen in % totaal			Niet-westerse allochtonen % verandering aantal		
	2006	2015	2025	2006-2015	2015-2025	2006-2025
2006-2025						
Nederland	10,5	11,8	13,2	2	2	4
Nijmegen	12,1	12,2	12,5	5	4	9

Op basis van bovengenoemde cijfers is het algemene advies van het KCBB om per gemeente en regio het tempo van de bevolkingsdaling te bestuderen en in te zetten op revitalisering en op kwaliteit van het bestaande. In het kader van de *ontgroening* wordt het advies gegeven om over de piek van de ontgroening heen te kijken en toch alvast aandacht te besteden aan kinderopvang, onderwijsvoorzieningen, openbaar vervoer, het uitgaans- en verenigingsleven en aan jeugdcriminaliteit. Wat de *vergrijzing* betreft is er een buitensporige toename van het aantal alleenstaande oudere vrouwen te verwachten en wordt geadviseerd gemeentelijke initiatieven te ontplooiën voor armlastige ouderen die niet kunnen verhuizen. Gelet op de *verkleuring* is investering in integratiebeleid aanbevolen. Over de beroepsbevolking vermeldt het rapport het volgende. Vanaf 2011 verwacht het KCBB een structurele daling van de beroepsbevolking vanwege de uitstroom van de naoorlogse geboortegolf uit het arbeidsproces en de onvoldoende compenserende instroom van jongeren vanwege het lage geboortecijfer. De effecten van demografische ontwikkelingen kunnen regionaal heel anders zijn dan nationaal en vereisen sturing en afstemming op beide niveaus. De provincie Gelderland heeft bijvoorbeeld beleidsmaatregelen in het kader van de ontgroening en vergrijzing vastgelegd in het programma *Ontgroening en Vergrijzing 2004-2008* (2006). De centrale doelstelling van het Gelderse beleidsprogramma luidt als volgt: het bevorderen dat mensen zodanig wonen, dat ze ook als ze ouder worden zo goed mogelijk kunnen functioneren in de samenleving waarbij wordt uitgegaan van hun wensen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

De centrale doelstelling valt uiteen in de volgende drie doelstellingen:

- 1 Bevorderen van een passend aanbod van geschikte woningen en woonvoorzieningen binnen een geschikte woonomgeving;
- 2 Bevorderen van een kwalitatief goede invulling van het welzijnsaanbod, dat bijdraagt aan het functioneren van ouderen en andere zorgvragers in de samenleving en aan het uitstellen van de zorgvraag;
- 3 Bevorderen van een zorgaanbod dat die diensten aanbiedt, die nodig zijn om thuis te blijven wonen, en dat aansluit bij de behoeften en wensen van zorgvragers.

Voor het realiseren van de subdoelstellingen zijn negen programmalijnen ontwikkeld, waarbij de eerste programmalijn, ‘een integrale gebiedsgerichte aanpak’, het hart vormt van het programma Ontgroening en Vergrijzing Gelderland 2004-2008. De overige programmalijnen hebben betrekking op:

- 1 Nieuwbouw en aanpassing woningvoorraad;
- 2 Deconcentratie en extramuralisering;
- 3 Preventiegerichte welzijnsactiviteiten;
- 4 Vernieuwing van het zorgaanbod;
- 5 Multifunctionele servicecentra;
- 6 ICT en domotica;
- 7 Versterking rol (consumenten)organisaties;
- 8 Algemeen zoals stimuleren innovatie en kennisontwikkeling.

Over specifieke beleidsmaatregelen en programmalijnen in het kader van verkleuring wordt in bovengenoemd rapport niet gesproken.

Verzorgingsstaat: opkomst en ontmanteling

In 1962 definieerde de socioloog Thoenes het begrip verzorgingsstaat als een maatschappijvorm gekenmerkt door een op democratische leest geschoeid systeem van overheidszorg, dat zich bij handhaving van een kapitalistisch productiesysteem garant stelt voor het collectieve welzijn van haar onderdanen. De legaliteit en integriteit van het openbaar bestuur komen onder druk te staan; zo ook hebben deregulering en decentralisatie gevolgen voor de economische ontwikkeling binnen wonen, welzijn en zorg en andere branches. De hiermee samenhangende maatschappelijke vraagstukken vragen om een koerswijziging. Visser onderscheidde in 2000 een aantal fasen in de opbouw van de verzorgingsstaat (zie tabel 2); na 2004 kwamen daar onder meer deregulering, decentralisering en privatisering bij.

Tabel 2: kenmerken en opbouw van de verzorgingsstaat (mede naar Visser (2000))

Periode	Kenmerken	Verzorgingsstaat	Kern
1945-1957	Wederopbouw en solidariteit Consensus Geleide loonpolitiek/loonmatiging Rustig arbeidsklimaat	<i>Komst verzorgingsstaat:</i> Invoering AOW Invoering AWW	Industriële vooruitgang
1958-1968	Uitbreiding overheidstaken door economische groei en opbrengst aardgas Overheveling van financiële lasten van verenigingen en stichtingen naar de rijksbegroting Vervanging van vrijwilligers door beroepskrachten	<i>Uitbouw verzorgingsstaat:</i> Algemene kinderbijslagwet Ziekenfondswet Algemene bijstandswet Wet arbeidsongeschiktheid	Materiële vooruitgang
1969-1980	Toenemende vraag naar betaalde diensten: arts, psychiaters, therapeuten. Welzijnswerk en opbouwwerk Afbrokkeling traditionele verzuiling/elite Democratisering, emancipatie	<i>Overvraging verzorgingsstaat:</i> 'rising demands'	Groei immateriële wensen
1981-1990	Administratieve solidariteit Economische stagnatie Afbrokkeling werkgelegenheid Spectaculaire stijging voorzieningen	<i>Disfunctionaliteit verzorgingsstaat:</i> Verzorgingsstaat is strategische omgeving geworden Collectieve dienstverleners doen beroep op rechten Individen maken aanspraak op hun rechten Op snijvlak van individu en gemeenschap ontstaat monopolie van professionals <i>Hernieuwde aandacht voor Sociaal kapitaal</i>	Beheersbaarheid: Decentralisatie Herwaardering marktdenken Revitalisering van cultuur en maatschappij Ruimte voor eigen initiatief van buurten, bedrijven en bewoners

Periode	Kenmerken	Verzorgingsstaat	Kern
Na 1990	Retour discussie solidariteit Retour discussie humanisme	<i>Begrenzing verzorgingsstaat</i> <i>naar:</i> Doelstellingen Doelgroepen Betaalbaarheid	Retour naar 'kritische theoriebenadering'
Na 2004	Decentralisering Deregulering Privatisering	<i>Nieuwe wet- en regelgeving:</i> Zorgverzekeringswet Invoering WWB Invoering Wmo	Zelfregie burgers Maatschappelijke participatie Ruimte voor eigen keuzes binnen het zorgverzekeringsstelsel

Uit de bovenstaande fasering blijkt dat de verzorgingsstaat is ontstaan in de vorige eeuw na WO II. De verzorgingsstaat biedt in het kapitalistische productiesysteem een belangrijke garantieformule en heeft een vangnetfunctie voor onbedoelde effecten als werkloosheid en armoede. Volgens Schuyt⁴ brengt de verzorgingsstaat echter zelf in de periode 1969-1980 processen op gang en worden verwachtingen gewekt die in latere periodes niet meer waargemaakt kunnen worden. Veel belangengroepen brengen claims naar voren, maar in de verzorgingsstaat ontbreekt de interne sleutel om deze claims wel of niet te honoreren. De zogenaamde spiraal van de 'rising demands' van Durkheim is in werking getreden waardoor de verzorgingsstaat overvraagd wordt. In de periodes die erop volgen is sprake van een verdere afbrokkeling van de verzorgingsstaat (Visser, 2000).

De verzorgingsstaat: een kritisch perspectief

Van Houten (1999) beziet de verzorgingsstaat vanuit kritisch perspectief. Hij levert in zijn boek *De standaardmens voorbij* kritiek op de verzorgingsmaatschappij die haar leden voorhoudt gezond te leven en betaalde arbeid te verrichten. Hij zet vraagtekens bij het uitgangspunt dat je door 'gezond leven' en 'goed onderwijs' vanzelf goed op de arbeidsmarkt terecht komt en benadrukt dat er heel wat mensen zijn die niet aan deze norm kunnen voldoen en daardoor gemarginaliseerd worden. Hij wijst op het gevaar van verenging van sociale participatie tot arbeidsparticipatie. Een overheid die de kapitalistische orde door handhaving en stimulering van de standaardlevensloop van de standaardmens propageert, loopt volgens Van Houten achter bij de actuele sociale, economische, politieke en culturele omstandigheden. Reparatiewerkzaamheden aan de verzorgingsstaat of het reduceren van de verzorgingsstaat tot een minustelsel, waarbij weinig sociale rechten overeind blijven, bieden volgens Van Houten geen soelaas. Vanuit een kritische theorie op de verzorgingsstaat is hij een warm voorstander van de empowermentgedachte. Empowerment is volgens Van Houten bij uitstek een beweging van onderop.

⁴ In Visser (2000).

Verzorgingsstaat: beleid vanuit levensloopperspectief

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW; 2002) constateert dat de verzorgingsstaat in de jaren 1950 en 1960 was ingericht volgens een eenduidige seksespecifieke ordening van de levensloop van burgers. Daarin werden drie fasen onderscheiden: leren – werken/zorgen – pensioen. Eind vorige eeuw is deze standaardbiografie veranderd in een keuzebiografie, waarin mensen zelf meer verantwoordelijkheid dragen voor de prioriteiten, keuzes en beslissingen in hun leven. De keuzebiografie van de moderne mens kent *vijf levensfasen*:

- De vroege jeugd, tot ongeveer 15 jaar;
- De fase van jongvolwassenheid tot 30 jaar;
- De fase van 30 tot 60 waarin kinderen en gezin centraal staan;
- De fase van actieve ouderdom en zelfstandigheid van 60 tot ongeveer 80 jaar;
- De fase van toenemende afhankelijkheid van anderen.

Vanuit het levensloopperspectief is het eerste herkenbare patroon *keuzevrijheid*. Zo leggen jongeren tot het dertigste jaar zich niet graag vast in een baan of duurzame relatie en dragen zij weinig zorgverantwoordelijkheid. De derde levensfase wordt aangeduid als het ‘spitsuur van het leven’ waarin vooral hoogopgeleide anderhalfverdieners werken, leren en zorgen combineren. Actieve ouderen blijven na hun zestigste vaker doorwerken en van de 85-plussers woont meer dan 80% nog zelfstandig. Een tweede herkenbaar patroon, en dat geldt voor alle levensfasen, is een *cultuur van combineren*. Mannen zijn meer zorg aan de kinderen gaan besteden, meer vrouwen verrichten betaalde arbeid. SZW omschrijft het derde herkenbaar patroon van de keuzebiografie als *de transities binnen en tussen levensfasen*. Er is sprake van onder andere regelmatige baanwisselingen, de overstap van loondienst naar zelfstandig ondernemer en het al dan niet vrijwillig opnemen van tijdelijk verlof om te kunnen zorgen, reizen, leren. Ook de overstap van de ene naar de andere levensfase verloopt vaak minder abrupt dan voorheen. Het rapport van SZW geeft aan dat deze keuzevrijheid in levensloopplanning verandering in preferenties betekent voor de vraagpatronen van burgers richting collectieve sector op het gebied van onderwijs, werk, wonen en zorg.

Op het gebied van onderwijs ontstaat de maatschappelijke behoefte aan een leven-lang-leren. Er ontstaat behoefte aan differentiatie van onderwijs naar plaats, vorm, inhoud en tijdstip. Speciale aandacht vragen Turkse en Marokkaanse Nederlanders, WAO-ers en ouderen die werkloos zijn. Op het gebied van werk zullen mensen meer behoefte hebben aan maatwerk en aan keuzemogelijkheden. Er is behoefte aan kinderopvang, flexibele werktijden en vormen van inkomensbescherming die anders dan de traditionele bescherming bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden ook uitkeert bij bijvoorbeeld een periode van verlof: vrouwen die gestopt zijn met werken, willen vaak terugkeren naar de

arbeidsmarkt, ouderen hebben behoefte aan tijdelijk verlof in de vorm van een *sabbatical year* of willen juist weer langer doorwerken. Op het gebied van wonen ontstaat een groeiende behoefte aan *multifunctionele woningen* waar men kan telewerken (kantoor), tele-shoppen (winkel) of teleleren (school). De vraag naar voorzieningen op bereikbare afstand neemt toe en mensen hebben behoefte aan vervangende *sociale netwerken op buurt- en wijkeniveau*. De toegenomen levensverwachting vertaalt zich in een toenemende vraag naar seniorenwoningen. Etnische groepen stellen vaak andere voorwaarden en willen in grotere familie- en gezinsverbanden blijven wonen. Dat stelt andere eisen aan *levensloopbestendige woningen*. De vraag naar kinderopvang en zorgondersteuning (huishoudelijke diensten, klussendiensten, wasserijen) zal in de middenfase, waarin gezin en arbeid worden gecombineerd, toenemen. De toenemende vergrijzing, het toenemend aantal alleenstaanden en de hoge waardering voor een goede gezondheid zullen ertoe leiden dat de vraag naar informele en professionele hulp zal toenemen.

Tabel 3: overzicht beleidsopties

	Onderwijs	Werk en sociaal stelsel
keuzevrijheid	Intensivering Voor en Vroegschoolse Educatie (VVE) VVE+opvoedingsondersteuning Diversiteit creëren door verhogen serviceniveau	Introductie van verlofparaplu die verschillende verlofregelingen integreert Verlofsparen
combinaties	Brede school met combinatiefuncties onderwijs, opvang en overblijven Multifunctionele huisvesting Financiering van scholing via vouchers Individuele leerrekening uitbreiden	Ruimte creëren in de verloffinanciering voor aanvullend pensioen Omzetting aanvullend pensioen en prépensioen in verlof Flexibilisering pensioeninleg Bevordering arbeidsparticipatie herintredende (etnische) vrouwen door faciliteiten in begeleiding en scholing Kinderopvang door Wet basisvoorziening kinderopvang Combinatiekorting kosten kinderopvang Lastenverlichting voor herintreders
transities	Persoonlijke Ontwikkelingsregeling (POR) instellen voor personen die nu los staan van een arbeidsproces Kenniscentrum Elders Verworven Competentie (EVC) Programma's voor sociale activering opzetten	Prépensioen minder aantrekkelijk maken Arbeidskorting voor oudere werknemers: in diverse CAO's en in de huidige CAO onderhandelingen wordt bijna overal de arbeidstijdsverkortung voor oudere werknemers geschrapt (arbeidstijdsverkortung voor 55+ers) Korting voor vroegtijdig uitreden koppelen aan inkomensgrens Investeren in scholing Recht op educatief verlof

Om transities mogelijk te maken zullen welzijns- en educatieve voorzieningen de handen ineen moeten slaan.

Tabel 4: samenwerking

	Wonen	Zorg en gezondheid
keuzevrijheid	<ul style="list-style-type: none"> Particulier opdrachtgeverschap Aandacht voor de positie van de etnische woonconsument Instellen platform voor ICT-gerelateerde woning Keurmerk Woonkeur instellen 	<ul style="list-style-type: none"> Via woonwet gemeentelijke woonvisies en zorgregiovisie koppelen Versterking bestuurlijke samenwerking zorg en welzijn Integratie zorg en welzijn door ontwikkeling dienstenknooppunten Een dienstverleningswet instellen Wmo Ontwerp van een toets voor zorgvriendelijkheid in de wijk
combinaties	<ul style="list-style-type: none"> Dienstenknooppunt om wijk levensloopbestendig te maken Concentratie van voorzieningen op wijkniveau Doorbreken eenzijdige bewoning Levensloopbestendige woningen in kleine kernen 	<ul style="list-style-type: none"> Uitbreiding respijtzoorgovername mantelzorg door flexibele inzet professionele zorg
transities	<ul style="list-style-type: none"> Stimuleren levensloopbestendige woningbouw door lagere hypotheekrente, lagere MIA (milieu-investeringsaftrek) 	<ul style="list-style-type: none"> Start servicelearning voor jongeren, opnemen in regulier onderwijsprogramma Start intergeneratieel leren: contract scholen met verzorgingshuizen Inzet van kennis van ouderen Stimuleren van adoptie van basisschool, sociaal restaurant

Bij het bepalen van een integrale beleidsrichting, zo wordt in het SZW-rapport gesteld, zijn niet het aanbod en de aanbieder dominant, maar de maatschappelijke vraag van de individuele burger. Gelet op de patronen in de moderne levensloop en de belemmeringen die burgers ervaren is het zaak om overbelasting in de middenfase en onderbenutting in de vierde levensfase te voorkomen en onderhoud van menselijk kapitaal te plegen in alle levensfasen. De concrete maatregelen in bovengenoemd schema moeten ertoe leiden dat de prikkels worden verlegd naar de vraagzijde.

Burgerschap en verzorgingsstaat

Burgerschap is een eeuwenoud begrip. De geschiedenis ervan gaat terug tot de klassieke oudheid. In de achttiende eeuw speelde het begrip een belangrijke rol in de politieke theorie en spitste de discussie zich toe op rechten (kiesrecht, vrijheid van meningsuiting, bezit) en plichten (belasting betalen) om deel te mogen nemen aan het openbare leven. Geleidelijk werden in de negentiende eeuw in West-Europa een aantal burgerschapsrechten in wetgeving opgenomen. In de loop van de twintigste eeuw werd burgerschap uitgebreid naar groepen die er tot dan toe van uitgesloten waren, zoals arbeiders, vrouwen, werklozen, zieken en gehandicapten. De Britse socioloog Marshall (1950) ontwikkelde een theorie over burgerschap in het naoorlogse tijdperk waarin sprake is van de opkomst van de verzorgingsstaat. Hij onderscheidt civiel, politiek en sociaal burgerschap. Sociaal burgerschap houdt het recht in op sociale zekerheid ofwel ondersteuning in geval van ziekte, handicap of werkloosheid en het recht op onderwijs. Van Woerkum⁵ typeert de communicatie van de overheid met de burger als educatieve voorlichting waarin burgers wordt geleerd hoe zij van hun rechten gebruik kunnen maken. De laatste decennia van de twintigste eeuw is zijn theorie over burgerschap onder vuur komen te liggen wegens ontbrekende aandacht voor de rol van gender en van etnische danwel etnisch-culturele diversiteit. Ook paste zijn theorie niet langer bij ontwikkelingen in de westerse samenleving. Rond 1980 laait onder invloed van allerlei maatschappelijke veranderingen de burgerschapsdiscussie weer op. Vier burgerschapstheorieën komen aan de orde. De wijze waarop burgerparticipatie wordt bevorderd is afhankelijk van theoretische concepten (zie ook Basten, 2002).

De *liberale burgerschapstheorie* gaat uit van universele individuele rechten die in de wet zijn vastgelegd. Uitgangspunt is dat ieder individu van nature eigenbelang nastreeft en dat een calculerende houding van het individu tot het hoogste geluk leidt. Burgerparticipatie wordt van overheidswege gestimuleerd door informatieve voorlichting. In de *communitaristische burgerschapstheorie* staat niet het individu maar de gemeenschap centraal. Communitaristen menen dat onder invloed van het individualisme het gemeenschapsgevoel is afgenomen. Het streven is om dit gemeenschapsgevoel te laten terugkeren. Termen als sociaal kapitaal, sociale binding, sociale cohesie en sociale betrokkenheid worden veel gebruikt. De communicatie van de overheid met de burger wordt getypeerd als persuasieve voorlichting, die erop gericht is om attitude en gedrag te veranderen. Elementen van deze visie op burgerschap zijn terug te vinden in de huidige burgerschapsprogramma's van verschillende grote gemeenten in Nederland, waarin burgers worden opgeroepen meer binding met elkaar aan te gaan met als doel verloedering en extremisme tegen te gaan. Een bijzondere variant op de communitaristische burgerschapstheorie is de *republikeinse burgerschapstheorie* waarbij de 'publieke gemeenschap' het centrum van het politieke leven is. Het republicanisme hecht groot belang aan communicatie tussen burgers onderling.

⁵ In Moll (2008).

Ook binnen deze visie worden burgers door de overheid aangemoedigd hun burgerplichten te vervullen. Het verschil is echter dat het bij de communitaristen gaat om de plicht de gemeenschap te dienen door bij te dragen aan de ontwikkeling en de instandhouding van het gemeenschapsgevoel (het sociale element staat centraal), terwijl het bij de republikeinen gaat om de plicht de publieke gemeenschap te dienen (het politieke element staat centraal). Beleidsvorming is in de republikeinse visie een interactief proces. Op basis van de bovengenoemde drie burgerschapstheorieën ontwikkelt Van Gunsteren in 1998 de *neorepublikeinse burgerschapstheorie* die beter bij de maatschappelijke ontwikkelingen van de tijd past. Hij houdt rekening met de toegenomen pluriformiteit in de westerse samenleving en typeert deze als de ‘ongekende samenleving’. Daarbinnen ziet hij *organizing plurality* als de primaire taak van de burger. *Plurality* heeft betrekking op verschillen tussen mensen die een gemeenschappelijk lot delen. In een gemeenschap van lotsverbondenen (*community of fate*), bijvoorbeeld een straat, woonwijk of stad, kunnen mensen niet vermijden met elkaar in contact te komen zonder hun manier van leven of werken op te geven. Van Gunsteren vindt het een plicht van burgers om een gemeenschap van lotsverbondenen te transformeren in een publieke gemeenschap die door alle burgers gewenst is. Burgers zelf kunnen versturende verschillen in een gemeenschap transformeren in leefbare situaties en zo bijdragen aan een *public culture*. Ook in deze theorie zijn interactieprocessen tussen burgers onderling van groot belang. Nu echter richt communicatie zich voornamelijk op het bespreekbaar maken van onderlinge verschillen, de diversiteit.

Concluderend kan worden gesteld dat het klassieke, enge en statische burgerschapsconcept plaats heeft gemaakt voor een ruim en dynamisch burgerschapsconcept. Statische theorieën hebben plaatsgemaakt voor empirisch, vooral kwalitatief onderzoek naar alledaagse praktijken. Bij de vormgeving van beleidsprocessen dient de overheid zich te realiseren dat zijzelf onderdeel is van het netwerk van de burger dat voortdurend aan verandering onderhevig is. Deze opvatting wordt gedeeld in het Euricur-onderzoek. In het Euricur-onderzoek dat voor de Gemeente Eindhoven werd uitgevoerd (Davelaar e.a., 2001) wordt in dit verband de term *good governance* gebruikt. Vier gedeelde kenmerken en kwaliteiten van *organising capacity* zijn van wezenlijk belang voor het realiseren van sociale vernieuwing door de lokale overheid. Het gaat daarbij om visie, strategische netwerken, leiderschap en politiek en maatschappelijk draagvlak, steeds gezien vanuit de unieke context zoals stedelijke omgeving of wijk. Beleidprocessen moeten gericht zijn op sociale revitalisering. Benadrukt wordt dat een integrale visie op de toekomst het vertrekpunt vormt voor sociale revitalisatie. Overeenstemming over de wijze waarop problemen geanalyseerd worden, is onderdeel van deze visie evenals de vraag hoe doelgroepen (burgers) toegerust kunnen worden om hun doelen en belangen te vertegenwoordigen. Burgers en hun verbanden maken namelijk expliciet deel uit van het strategische netwerk en de kwaliteit van deze netwerken moet optimaal worden benut bij de (bestuurlijke) vernieuwing van wijken. Draagvlak tussen burgers, professionals, instellingen en organisaties is van wezenlijk belang.

De vastomlijnde beschrijving van burgerschap als *top down-benadering* heeft plaatsgemaakt voor een *bottom-up benadering*, waarin burgerschap wordt gevormd in alledaagse gesprekken. In deze sociaalconstructivistische benadering is burgerschap the *product of discourse*. Burgerschap is hiermee verplaatst van het cognitieve naar het discursieve terrein (zie ook Basten, 2002). Asen (2004) gaat een stapje verder en zegt dat ook door hen die niet officieel de status van burger hebben, invulling kan worden gegeven aan burgerschap. Hij stelt dat het uiteindelijk om de vraag gaat hoe burgerschap invulling wordt gegeven vanuit verschillende contexten. In de communicatie van de overheid met de burger dient het perspectief van de burger centraal te staan. De overheid verstaat onvoldoende de wereld van orality en onderzoek naar burgerschap volgens de discursieve benadering. De dialoog is daarbij wezenlijk.

Beleidsmogelijkheden voor bevordering van actief burgerschap

Nu steden in de gelegenheid zijn om zelf sociaal beleid vast te stellen, zijn er volgens Euricur nieuwe kansen voor een meer *opportunity-oriented* beleid en een integraler optreden waarin sociaal, ruimtelijk en economisch beleid bijeen kunnen komen. Integraal – of liever: integrerend sociaal beleid – heeft de meeste kans van slagen als gestart wordt op uitvoerend niveau. Om de lokale sociale ontwikkeling te bevorderen is het zaak om de dichotomie *problemen-kansen* te verlaten en te kijken naar sociale kwaliteit, (buurt)capaciteiten, (sociale) competenties en (professionele) hulpbronnen. Revitalisering van wijken moet beginnen met een gedreven en nauwgezette zoektocht naar de al bestaande, maar tot dan toe onvoldoende aangeboorde krachtbronnen in en rond een gemeenschap. De ABCD-aanpak (Asset-Based-Community-Development) (Kretzmann en McKnight, 1993) is daar een voorbeeld van. In de aanpak vormen informele sociale verbanden en sociale initiatieven van burgers een belangrijk onderdeel van een vitale sociale infrastructuur. Duurzame basisvoorzieningen met goede professionele krachten vormen een ander belangrijk onderdeel. Volgens Duyvendak (2001) moeten veel organisaties binnenstebuiten worden gekeerd en opnieuw worden geprofessionaliseerd, voorts moeten professionals als hulpbron functioneren en niet als instrument.

Adriaansens (2005) brengt het begrip *civil society* in als een reactie op de verzorgingsstaat. De hedendaagse burger past niet meer in een institutionele jas en heeft behoefte aan nieuwe vormen van burgerschap waarbij individuele herkenbaarheid gegarandeerd is. Drie nieuwe organisatieprincipes liggen aan de civil society ten grondslag, te weten: *klein binnen groot, ruimte binnen kaders en cultuur van verschil*. Refererend aan de Wmo stelt hij dat een goede organisatie en samenwerking in de backoffice bijdraagt aan herkenbaarheid in de frontoffice waardoor klein binnen groot gerealiseerd kan worden. Ruimte binnen kaders vereist dat professionals, gelet op de kennisintensieve samenleving, flexibel kunnen inspelen op elk van de negen prestatievelden van de Wmo. Hierna worden de prestatievelden in beeld gebracht.

Tabel 5: prestatievelden Wmo

Prestatievelden Wmo	Voorbeelden
1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten	Algemene voorzieningen, de 'civil society', maatschappelijke verbanden van burgers, opbouwwerk, diversiteitsbeleid, accommodaties ten behoeve van sport, jeugdhonken, dorps-huizen, club- en buurthuizen
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden	Signaleren jeugdigen met verhoogd risico (ontwikkelings-achterstand, schooluitval, criminaliteit), toegang tot het hulpaanbod (VVE, onderwijsachterstand, Halt), opvoedings-ondersteuning, coördinatie van zorg Beroep op Wet op de Jeugdzorg niet nodig of door preventie voorkomen
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning	Voorlichtingsloketten; individuele adviesfuncties, vraagverheldering, cliëntondersteuning
4. Het ondersteunen van mantelzorgers daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers	Ondersteuning mantelzorg; vrijwilligerswerk, lotgenoten contacten, maatschappelijk initiatief (ook voor kwetsbare medeburgers)
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem	Algemene maatregelen: toegankelijkheid woonomgeving, openbare ruimten, activiteiten met sociaal, sportief of creatief karakter voor specifieke doelgroepen, stimuleren aanpasbaar bouwen, toegankelijkheid openbaar vervoer
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer	Individuele voorzieningen: huishoudelijke verzorging, rolstoelen, scootmobielen, woonvoorzieningen, regie ondersteuning, vervoersvoorzieningen, begeleiding bij zelfstandig wonen, maatschappelijk werk Voor een aantal voorzieningen (b.v. rolstoelen en huishoudelijke zorg) in dit prestatieveld heeft de gemeente een zorgplicht
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd	Maatschappelijke opvang, Vrouwenopvang, Tijdelijke dag- en nachtopvang bij crisis en huiselijk geweld

Prestatievelden Wmo	Voorbeelden
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen	Het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg, het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid	Ambulante hulpverlening, preventie, overlastbestrijding

Het beleidsprincipe cultuur van verschil verwijst naar samenhang. Gemeenten moeten aan deze dimensie uitdrukkelijk aandacht besteden, omdat de afbouw van voorzieningen ertoe leidt dat de zwakkeren het zwaarst getroffen worden. Via sociaal beleid kunnen gemeenten expliciet inspelen op situatieverschillen.

In de Wmo wordt in een aantal artikelen impliciet én expliciet verwezen naar de betrokkenheid van burgers in de beleidsvorming en in de uitvoering van de Wmo. De Wmo wordt ook aangeduid als participatiewet. Het belang van actieve burgerparticipatie komt op twee manieren naar boven. De eerste lijn is die van de negen prestatievelden. Van burgers wordt verwacht dat zij zich inzetten voor hun leefomgeving en de sociale samenhang én dat de gemeente hen daarin ondersteunt (prestatieveld 1). Datzelfde geldt voor mantelzorg en vrijwillige inzet (prestatieveld 4) en voor de participatie van kwetsbare burgers (prestatieveld 5 en 6). Ook wordt ouders van jeugdigen gevraagd een tandje bij te schakelen (prestatieveld 2). De tweede manier van burgerparticipatie ligt verscholen in met name de artikelen die verwijzen naar de gewenste en in de Wmo verplichte raadpleging van de burgers en de lokale samenleving bij beleidsvorming. Betrokkenheid bij beleid ofwel verticale participatie kan worden gestimuleerd via het zogenaamde inspraakmodel, het participatiemodel en het discussiemodel. Bij allerlei vormen van horizontale participatie⁶ is vooral de vraag aan de orde wat de rol van de gemeente kan zijn om burgers te ondersteunen bij de betrokkenheid bij hun directe omgeving, zowel in de zorg voor de leefbaarheid als in de zorg voor hun naasten. Het faciliteren en accommoderen van burgers is daarbij van groot belang (factsheet burgerparticipatie en de Wmo).

Aanbieders van zorg- en welzijnsdiensten zoeken bij de verkenning van vraagpatronen voornamelijk aanknopingspunten bij:

- 1 Universele behoeften van burgers, bestaande welzijnsdomeinen en vraagstukken met betrekking tot kwaliteit van leven (Schalock en Begab, 1990) of bestaan;

⁶ Horizontale participatie: betrokkenheid bij de woon- en leefomgeving of bij de uitvoering van het beleid.

- 2 Segmentatie van de klant uitgaande van sociodemografische klantprofielen, sociale milieus en onderstromen en Wmo-doelgroepen;
- 3 Kengetallen, de infrastructuur van bestaande voorzieningen/organisaties;
- 4 Kernfuncties van bestaande organisaties en bijbehorend aanbod van producten.

Instrumenten voor stimulering van verticale participatie⁷ zijn:

- Gemeenteraadslid;
- Participatie in buurtcomité;
- Participatie in bewonerswerkgroep herstructurering;
- Deelname oudercommissie in het basisonderwijs;
- Deelname inspraakronde planvorming;
- Deelname aan Wmo-platform;
- Straatschouw (politiek);
- Inspraakavond (politiek).

Bij horizontale participatie is te denken aan overblijfvader, straatbarbecue organiseren, bardienst bij de tennisclub, trainer/begeleider voetbalklub, sociaal mentoraat, Marokkaanse buurtvaders, klaar-overs, vrijwilliger ouder-kind centrum, huisbezoek aan eenzame ouders en leesmoeders.

Effectieve interventies om de sociale samenhang te bevorderen moeten zich volgens Uyterlinde (2008) richten op enerzijds het stimuleren van actieve bewonersbetrokkenheid en anderzijds het stimuleren van overbruggende contacten. Interventiemogelijkheden bij leefbaarheid/veiligheid en sociale binding worden in de volgende tabel aangegeven.

Tabel 6: interventiemogelijkheden

Interventies actieve bewonersbetrokkenheid

Leefbaarheid/veiligheid

- ABCD-methode
- Buurtbemiddeling
- Buurtwacht
- Buurtvaders
- Dialogomethode
- Dorpsspiegel
- Dorpswaardering
- Dorpbewoners interviewen elkaar
- Heel de buurt
- Kan wél

Sociale binding

- Mensen maken de stad
- Tante Kwebbel
- Tijd voor elkaar

⁷ Verticale participatie: betrokkenheid van de burger bij het beleid (van de overheid).

KIWI: Kind in de wijk methodiek
 Opzoomeren
 Schatkistmethode
 Straatvertegenwoordigers
 TOS: Thuis Op Straat
 Vrouwen aan zet
 Wij zijn in de buurt

Overbruggend contact ontstaat niet vanzelf en vereist bemiddeling en ondersteuning van sociale professionals. Sociale professionals blijken echter terughoudend in het actief registreren van contacten tussen buurtgenoten (Uyterlinde, Engbersen en Lub, 2007). In de tabel hierna worden interventies in overbruggende contacten aangegeven.

Tabel 7: interventies in overbruggende contacten

Interventies overbruggende contacten

<i>Interetnisch contact</i>	<i>Intergenerationeel contact</i>	<i>Klasse-overbruggend contact</i>
Delftse Kleden	Buurtkamer	Logeren om te leren
Jong-Jong zijn in Brabant	Communicatie tussen jongeren en ouderen verbeteren	Koffieochtend
Buurtkamers	Generaties aan zet	Sociaal mentoraat
Intermediairs	Ouderen vertellen levensverhalen aan jongeren	Verhalen vertellen
Multicultureel tuinieren	Reminiscentie	Vriendschapsscholen
Sporten met tieners	Generaties in conflict:	
Meidenclub	Herstel/bemiddeling/confrontatie	
Instuif	dader en slachtoffer, mediation,	
Straatvoetbal	buurtbemiddeling, stadsetiquette, het Lagerhuis, moreel dilemma discussiemethode, interactief theater	
Samen in de wijk		

Discursieve benadering

In de implementatiewijzer *Sociaal Verhaal* (2007) voor het hoger beroepsonderwijs wordt kort ingegaan op het nut van verhalen. Het levensverhaal helpt verklaringen te geven en samenhang en continuïteit te vinden en dat biedt mensen de mogelijkheid om verbinding te leggen met de omgeving. Verhalen kunnen worden ingezet bij het vinden van zekerheid.

In sociaal toegepast onderzoek kunnen verhalen nuancering aanbrenge in vraagpatronen. Met het begrip vraagpatroon wordt een complex van vragen en wensen bedoeld die vanuit het perspectief van de burger logisch met elkaar samenhangen. Uit de opsomming van mogelijke methoden voor narratief onderzoek blijkt dat meerdere wegen bewandeld kunnen worden om (zorg)vragen te specificeren en onder de aandacht te brengen. Een kleine selectie uit het scala aan mogelijkheden:

- de 360-graden feedback-methode;
- het werken met cliëntportretten;
- de volksverhalenbank;
- verhalenwebsites;
- ervaringsverhalen van leden van zelfhulpgroepen, ouders van kinderen, PGB-houders;
- verhalen over buurten en stadswijken via digitale videofilmjes.⁸

Het kenniscentrum voor vraaggestuurd werken noemt verschillende methoden en technieken om vraagpatronen van burgers op wijk- en buurtniveau te verhelderen. Veelvuldig wordt gewerkt met een panel van vertegenwoordigers (jongeren, ouderen) van een buurt of wijk. Een ander voorbeeld is het gebruik van de visuele prikkelmethode waarbij burgers in staat worden gesteld om te reageren op bepaalde videobeelden. Ook consumenten- en patiëntenplatforms dragen bij aan vraagarticulatie.

In de volgende paragraaf staan we stil bij de onderzoeksstrategieën die tot nu toe gehanteerd worden om vraagpatronen te identificeren teneinde het aanbod aan maatschappelijke dienstverlening beter aan te laten sluiten op de vraag van burgers.

Bestaande strategieën voor vraagpatronen

Er zijn de laatste jaren verschillende instrumenten ontwikkeld om vraagpatronen te ontdekken. In deze paragraaf bespreken we kort Overheidsloket 2000, VraagWijzer, Leefbaarometer en Outcomemonitor Krachtwijken.

⁸ Zo was het buurtreminiscentieproject 'Een buurt vol verhalen' in de wijk Lombok (Utrecht, 2002) een pilotproject van het NIZW, gericht op integratie van generaties en culturen waarin oudere Nederlandse, Marokkaanse en Turkse wijkbewoners aan elkaar en andere buurtbewoners vertellen over vroeger.

⁹ In 1994 lanceert de Nederlandse overheid het Het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen. Onderdeel daarvan is Overheidsloket 2000 (OL2000). OL2000 is een van de eerste stimulansen voor de introductie van vraaggestuurde dienstverlening aan Nederlandse burgers; het gebruik van de mogelijkheden die ICT biedt, is van essentieel belang voor deze ontwikkeling. In Het Actieprogramma Elektronische Overheid uit 1998 wordt OL2000, naast andere instrumenten, voortgezet om te kunnen bijdragen aan het overkoepelende doel in 2002 minimaal een kwart van de publieke dienstverlening digitaal af te handelen.

Overheidsloket 2000

Aan het einde van de vorige eeuw duikt het begrip ‘vraagpatroon’ op in inventarisaties van de mogelijkheden van ICT voor maatschappelijke dienstverlening.⁹ Het project Overheidsloket 2000 (OL2000) krijgt als doel te inventariseren hoe maatschappelijke dienstverlening beter kan worden aangeboden, namelijk gebaseerd op vraagpatronen: “OL2000 was bedoeld om integrale publieke diensten te leveren via een elektronisch loket dat als ‘one stop shop’ zou dienen voor interacties tussen burgers en overheid.”¹⁰ Een vraagpatroon wordt opgevat als een volgens de logica van de burger samenhangende set van vragen. Door deze vraagpatronen boven tafel te halen, kunnen geïntegreerde loketten worden ingericht en zal het aanbod een bottom-up karakter krijgen.

Handboek van vraagpatroon naar loket

In 2007 wordt 67% van de overheidsproducten digitaal aangeleverd.¹¹ Anno 2008 liggen er een negental handboeken en een database met producten van de gemeentelijke dienstverlening als resultaat van OL2000. Bij twee van die handboeken staan we hier stil. Het eerste handboek, *Handboek van vraagpatroon naar loket* (1997; vanaf hier Handboek vraagpatroon), zet de ambitie van OL2000 neer als het tegengaan van fragmentatie in de dienstverlening door een integratie van loketten gecombineerd met een vraaggeoriënteerde houding van publieke dienstverleners. Vraagoriëntatie heeft betrekking op de structurering van publieke dienstverlening vanuit de logica van de afnemer. Daarbij is inzicht in welke diensten volgens de burger bij elkaar horen belangrijk. De burger is zich misschien niet bewust van het bestaan van sommige van de deelaspecten van zijn vraag; dat worden ‘latente vragen’ genoemd. Het is de taak van de loketmedewerker de gehele vraag manifest te maken en daar het aanbod op af te stemmen. Het aanbodcluster kan groter zijn dan het vraagpatroon van de individuele afnemer. Niet alle producten zijn immers voor iedereen nodig. Het aanbodcluster is gebaseerd op algemeen vraagpatronenonderzoek. Het bevat alle producten die in beginsel samenhangen vanuit het perspectief van de burger, maar voor de individuele burger is niet altijd het gehele aanbod relevant. Vraagpatroon en bijbehorend aanbodcluster zijn dus ideaaltypen. Bij de producten die verwijzen naar één vraagpatroon hoort één loket; daarnaast biedt het ideaaltype vraagpatroon de mogelijkheid latente vragen op te sporen. Toch kan het voorkomen dat vraagpatroon en aanbodcluster niet naadloos op elkaar aansluiten: “Wat we goed voor ogen moeten houden is dat een vraagpatroon geen passende oplossingen voor een compleet probleem van een concrete afnemer kan bieden. Het vraagpatroon levert louter een lijst van mogelijk relevante producten en diensten op voor bepaalde vragen” (Handboek vraagpatroon, 1997, p. 15). Het handboek biedt dan ook methoden voor het zelf uitvoeren van onderzoek naar vraagpatronen. Het gaat in het handboek om toetsend onderzoek: aangetoond moet worden dat de producten en diensten vanuit het perspectief van de gebruikers daadwerkelijk logisch samenhangen.

⁹ <http://www.e-overheid.nl/e-overheid/geschiedenis/actieprog1994/actieprog1994.xml>.

¹¹ <http://www.e-overheid.nl/nieuws/2007/12/Kabinetsdoelstelling-beschikbaarheid-digitale-dien.xml>.

Daartoe worden vijf informatiebronnen en verzamelmethode genoemd:

- 1 Baliemedewerkers; zij houden turflijsten bij met als doel een eerste aanzet te maken voor het benoemen van relevante (categorieën van) beweegredenen of probleemsituaties en het bijbehorend dienstverleningsaanbod;
- 2 Medewerkers van de back-office: in groepsbijeenkomsten presenteren zij voorlopige ideeën over vraagpatronen in de vorm van cases;
- 3 Cliëntdossiers: via een gestructureerd dossieronderzoek wordt inzicht verkregen in de aard en geschiedenis van probleemsituaties en het dienstverleningsaanbod dat uit de diagnose voortvloeit;
- 4 Intermediairen: in oriënterende en verkennende (telefonische) interviews wordt informatie verkregen over: associaties bij 'het loket' (welke problemen, doelgroepen?); aard en type van problemen en doelgroepen op het betreffende terrein; samenhang, verwevenheid van en raakvlakken met problematiek; voor het loket relevante (semi)publieke en private dienstverleners; knelpunten en mogelijkheden tot verbetering in de huidige dienstverlening;
- 5 Gebruikers/burgers: in groepsdiscussies wordt de volledigheid van het dienstverleningsaanbod dat al is geformuleerd getoetst.

Het adequaat identificeren van vraagpatronen is een proces van ideeën ontwikkelen over mogelijke vraagpatronen, deze toetsen, aanscherpen en weer toetsen. Idealiter gebruikt de gemeente daarbij meerdere van de hierboven genoemde methoden, bijvoorbeeld het actief betrekken van burgers om tot verfijning en uitbreiding van de loketinrichting te komen. Zij worden uitgenodigd om in groepsverband de veronderstelling van hun vraagpatronen te toetsen. Volgens het handboek moeten ze daarbij geholpen worden, bijvoorbeeld door hen een conceptvraagpatroon voor te leggen waarop zij kunnen voortborduren. De burgers moeten gestimuleerd worden om 'wilde' opties te bedenken. De gespreksleider dient zelf ook enige eigen denkbeelden achter de hand te houden, die kunnen worden getoetst. Enquetes kunnen daarnaast worden gebruikt om meer inzicht te krijgen in de haalbaarheid van het voorgestelde loket en om meer grip te krijgen op de representativiteit van de opvattingen en wensen van de gebruikers. Aanvullend hierop kan onderzoek naar doelgroepkarakteristieken plaatsvinden.

Handboek monitoren van geïntegreerde dienstverlening

Het derde handboek, *Handboek monitoren van geïntegreerde dienstverlening* (1998; vanaf hier Handboek monitoren), biedt nog andere mogelijkheden voor onderzoek naar vraagpatronen. Net als bij het eerste handboek, gaat het hier niet zozeer om nieuw als wel om een herordening van aanbod: "Het gaat om het opnieuw clusteren van het aanbod van de overheid op basis van samenhangende vragen van burgers (de vraagpatronen). De basis voor deze aanbodclusters is dus de vraag van de burger en niet de beheersmatige

organisatie van de overheid” (Handboek monitoren, 1998, p. VI). Monitoren wordt in dit handboek opgevat als het periodiek en op systematische wijze volgen van ontwikkelingen in de omgeving ten behoeve van (kwaliteits)verbetering van de publieke dienstverlening. Het doel van monitoren is het oppikken van signalen uit de omgeving die duiden op een verandernoodzaak. De vergaarde kennis zal dan ook worden omgezet in veranderacties. Met beleid en de daarbij behorende uitvoering wordt immers beoogd bepaalde doelen te bereiken. Elk beleid heeft een doelgroep en het is de bedoeling dat die doelgroep wordt bediend. Alleen als de doelgroep van beleid ook daadwerkelijk wordt bereikt, kunnen beleidsdoelstellingen worden gehaald.

De kenmerken en wensen van de doelgroep van een loket moeten regelmatig worden onderzocht, omdat juist voor het aanbod van publieke dienstverleners op lokaal niveau (gemeenten bijvoorbeeld) de kenmerken van de doelgroepen veranderen. Het is dus zaak om inzicht te hebben en te houden in doelgroep en doelgroepbereik. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen doelen en bijbehorende methoden:

- 1 Het kennen van de doelgroepen: overleg met maatschappelijke organisaties, interviews met bezoekers/omnibusenquêtes, koppelen van gegevensbestanden.
- 2 Het toetsen van vraagpatronen: periodiek en gestructureerd overleg met maatschappelijke partijen, enquête onder bezoekers/groepsdiscussies/burgerpanels, balielogboek, analyse van web-logbestanden.
- 3 Aanbodclusters en tevredenheid: monitoren van klachten/ombudsman, klanttevredenheidsmonitor, tevredenheidsonderzoek.

In dit handboek wordt dieper ingegaan op de mogelijkheid tot herdefinitie van aanbod: “De kwaliteit van geïntegreerde dienstverlening is afhankelijk van de mate waarin de gehanteerde vraagpatronen voldoen. Vraagpatronen gaan werken als een soort checklist. Aan de hand van het gesprek dat een loketmedewerker met een klant voert, wordt bepaald welk vraagpatroon past bij de afnemer. Als de vragen achter de vragen van burgers structureel gaan afwijken van eerder geformuleerde vraagpatronen past het aanbod niet meer bij de eigenlijke vraag. In dat geval moet worden bekeken of het dienstenpakket van de dienstverlener aanpassing behoeft. Zowel opname van producten en diensten als het afstoten daarvan is mogelijk. Onderzoek naar de aansluiting tussen vraag en aanbod geeft daar uitsluitsel over” (Handboek monitoren, 1998, p. 8). Desondanks worden in dit handboek, net als in de andere handboeken, geen richtlijnen voor herdefinitie van het bestaande aanbod gegeven. De vraagpatronen uit OL2000 zijn voornamelijk gebaseerd op bestaande producten en diensten.

VraagWijzer 2003

De visie van VraagWijzer¹² is dat de logica en behoeften van de burger steeds het vertrekpunt zijn. De burger vertelt over de specifieke omstandigheden van zijn verhaal in zijn eigen woorden. Het blijkt dat over die gebeurtenis altijd dezelfde informatieve vragen worden gesteld; dit is een vraagpatroon. Regelmatig blijkt de werkelijke vraag van de burger achter de vraag te liggen waarmee hij zich meldt. VraagWijzer is gericht op het verhelderen van die echte vraag. Dit is mogelijk door informatie op één plek te bundelen, zodat een totaaloverzicht over de betreffende burger aldaar voor handen is. VraagWijzer is niet bedoeld als nieuwe voorziening, maar als aanspreekpunt. Het is in de praktijk dan ook een fysieke of elektronische plek “waar de burger terecht kan met zijn verhaal, waar hij met hulp van een adviseur of ICT meer inzicht krijgt in zijn problemen en waar hij verder op de goede weg wordt geholpen. Het gaat dus in feite om een nieuwe manier van werken, een aanpak” (Rijkschroeff en Goossen, 2003, p. 9). Hierdoor komen burgers sneller bij de juiste dienstverlening terecht, is er meer oog voor alternatieve diensten, zijn burgers beter voorbereid en kunnen ze hun vraag beter formuleren. Het loket functioneert dus als filter, wat efficiencywinst oplevert voor aanbieders.

Een belangrijk onderdeel van VraagWijzer is het elektronisch loket, e-Vraagwijzer. Aan dat loket is een vraagpatronen-databank gekoppeld met daarin een systematisch overzicht van alle vragen en onderwerpen die horen bij een vraagpatroon. Logica en behoeften in vraagpatronen zijn geïdentificeerd door een probleemverkenning en twee quickscans.¹³

Probleemverkenning

De probleemverkenning behelst deskresearch van éénloket-ontwikkelingstrajecten en gesprekken met een achttal sleutelfiguren. Aan de basis van de probleemverkenning liggen vijftien vraagpatronen. De gesprekken dienen als eerste validatie van deze vraagpatronen.¹⁴ Daarin geldt de volgende definitie: “Er zijn gebeurtenissen (‘life events’) die mensen niet geheel op eigen houtje aankunnen. Op dat moment ontstaat er een behoefte aan verklaringen, informatie die hen verder helpt, en uiteindelijk diensten en steun. Een vraagpatroon wordt omschreven als een reeks vragen die horen bij zo’n gebeurtenis. In het algemeen wordt ervan uitgegaan dat het mogelijk is de vraagpatronen logisch te beredeneren door het inventariseren van ‘logisch’ met elkaar samenhangende vragen of behoeften. Een vraagpatroon wordt dan gedefinieerd als een ‘pakket van vragen en behoeften die vanuit het perspectief van de burger samenhangen’” (Rijkschroeff en Goossen, 2000, p. 9).

¹² Het onderdeel Loket zorg en welzijn was tot 2001 onderdeel van OL2000 en na de loskoppeling verdergegaan onder de naam VraagWijzer 2003. VraagWijzer is ontwikkeld door het Verwey-Jonker instituut.

¹³ Op dat moment is Loket zorg en welzijn nog onderdeel van OL2000.

¹⁴ Het wordt niet duidelijk hoe die patronen gevonden zijn; in deze scan gaat het alleen om de validering van de indeling ervan.

Volgens de sleutelfiguren zijn de vraagpatronen te willekeurig geformuleerd, te codifice-rend en te aanbodgericht. Om aan deze bezwaren tegemoet te komen, worden de begrip-pen ‘thema’ en ‘vraagpatroon’ losgekoppeld. Het dient steeds benadrukt te worden dat het gaat om vraagpatronen van informatieve dienstverlening. Het blijkt dat altijd dezelfde informatieve vragen bij gebeurtenissen gesteld worden. Dit betekent dat de mogelijkheid van standaardisering bestaat en dat scripts kunnen worden opgesteld van relevante acties en uitleg die bij een gebeurtenis van belang zijn, of er nu naar gevraagd wordt of niet. Daarnaast moet er, hiermee samenhangend, een vraagverhelderingsinstrument komen. Het instrument is erop gericht om in de vraag een script te ontdekken en de relevante vraag-patronen te identificeren die met het script samenhangen. Patiënten- en consumentenor-ganisaties hebben dergelijke instrumenten ontwikkeld en zijn bezig met het verzamelen van feitelijke vraaginformatie; daaruit blijkt dat vraagpatronen er vaak anders uit zien dan professionals verwachten. Ook moet de indeling aangepast worden; de sleutelfiguren doen hiertoe geen voorstellen. Tot slot moeten cliënten en burgers als de beoogde gebruikers bij de verdere validering worden ingeschakeld. Hier wordt de relatie gelegd met de quickscan ‘informatieproducten en diensten’. Deze scan heeft ongeveer 3000 websites, ICT-syste-men en andere informatie opgeleverd. Er is een database ontwikkeld om de informatie en verwijzingen hanteerbaar te houden en gemakkelijk te updaten. De informatie is voorzien van trefwoorden en geordend in een matrix met in de rijen de initiatieven en als één van de kolomen de vraagpatronen. Zo zijn deze door de inbreng van patiënten/cliënten/consum-enten inhoudelijk af te stemmen met de validatie. Uit de scan blijkt voorts dat er behoef-te is aan een hulpmiddel om vraagpatronen in kaart te brengen, vragen af te handelen en statistieken te genereren. Indien in de toekomst statistieken uit verschillende plaatselijke of regionale loketten bijeen moeten worden gebracht, is een eenduidige terminologie en dito instructie voor de registratie noodzakelijk.

Validering van vraagpatronen

Naar aanleiding van de probleemverkenning is de quickscan ‘validering indeling vraagpa-tronen’ opgezet in twee onderdelen: een interviewronde met medewerkers van bestaande loketten en een paneldiscussie met inhoudelijke experts (betrokkenen bij bestaande loket-ten) en mensen uit de kringen van cliënten/burgers en aanbieders. Uit de interviews (anno 2000) blijkt dat de burger nog niet weet waar hij met zijn vraag naartoe moet. Ook is er ondergebruik van ICT als toegangspoort tot het loket. In de paneldiscussie wordt bena-drukt dat beleidsinformatie gegenereerd moet worden die ook een signaleringsfunctie heeft. Voortschrijdend inzicht via feedback op de vigerende praktijk van dienstverlening moet mogelijk zijn. Er moet ingezet worden op harmonisering en standaardisatie van gegevensregistratie en beleidsinformatie. De vijftien vraagpatronen worden bijgesteld, met als resultaat dertien vraagpatronen. Dit zijn de vraagpatronen in VraagWijzer. In een latere, verdiepende scan zijn de vraagpatronen bij vier gemeenten gevalideerd: “De vraagpatronen blijken relevant zowel in de beleidscontext als in de concrete dagelijkse dienstverlening bij

de loketten” (Rijkschroeff en Goossen, 2003, p. 173). Ze loodsen de burger door het aanbod heen. Dit wordt in de vorm van e-VraagWijzer ook digitaal gedaan. De vragen worden opgeslagen zodat anonieme analyses kunnen worden gedaan op basis waarvan nieuwe producten kunnen worden ingevoerd of bestaande producten kunnen worden gewijzigd.

Leefbaarometer

De Leefbaarometer¹⁵ is een instrument dat op een laagchalig ruimtelijk niveau de leefbaarheidsituatie voor heel Nederland kan weergeven en in de tijd volgen. Gingen beide voorgaande instrumenten over vraagpatronen in zorg en welzijn, het instrument dat we in deze paragraaf bespreken, is bedoeld voor het volgen van de leefbaarheidsituatie en voor het vroegtijdig signaleren van problemen daarin. Ook kunnen bevindingen geclassificeerd worden als fysiek, sociaal of (on)veilig. Daarmee is het een instrument op het snijvlak van wonen en welzijn. Door de grote hoeveelheid informatie die de Leefbaarometer biedt, kan het instrument voor verschillende doelen toegepast worden. Zo kunnen steden op laag schaalniveau leefbaarheidsontwikkelingen volgen. Hierdoor worden problemen vroegtijdig herkend, wat tijdig ingrijpen mogelijk maakt. Tijdens het monitoren van ontwikkelingen in gebieden waar veel geïnvesteerd wordt in leefbaarheidsverbetering, kan ook gekeken worden of er verplaatsingseffecten optreden. Tot slot is de Leefbaarometer bruikbaar voor fundamenteel onderzoek ter verbetering en aanscherping van beleid. Het instrument berekent de leefbaarheidsituatie in buurten en wijken op basis van voornamelijk objectieve registratiegegevens van een vijftigtal indicatoren. De aldus berekende leefbaarheidsituatie is gebaseerd op enerzijds de beleving van de leefbaarheid door de buurtbewoners en anderzijds hun woongedrag.

Leefbaarheid

De Leefbaarometer meet de leefbaarheid van een plek. De omgeving is het object. Het perspectief van waaruit naar de omgeving wordt gekeken, is dat van de mens. Deze zorgt ervoor dat de omgeving betekenis krijgt in termen van leefbaarheid, dat wil zeggen: de mate waarin de omgeving aansluit op de voorwaarden die het menselijk leven stelt. De determinanten van leefbaarheid worden dan ook gezocht in enerzijds de menselijke wensen, mogelijkheden en beperkingen en anderzijds de kwaliteiten van de omgeving. De omgevingscondities die de leefbaarheid bepalen, zijn deels hard en deels zacht. Harde omgevingscondities bepalen of een gezond leven er mogelijk is. Zachte omgevingscondities maken het leven meer of minder aangenaam. Deze kwaliteiten zijn plaats- en tijd- (cultuur) gebonden en kunnen alleen worden vastgesteld door percepties, oordelen en gedrag van mensen te bestuderen. De mate van leefbaarheid van een gebied komt tot stand in een transactioneel proces tussen mens en omgeving. De bepaling van ‘leefbaarheid’ met de Leefbaarometer is een momentopname van dat proces.

¹²De Leefbaarometer is een in opdracht van het ministerie van VROM vervaardigd coproduct van Rigo Research en Advies BV en Stichting Atlas voor gemeenten.

In beginsel sluit de Leefbaarometer geen domeinen a priori uit: “Het gaat zowel om de gebouwde omgeving, de natuurlijke omgeving, de sociale omgeving als de culturele en economische omgeving waarin mensen verkeren. Daarnaast bepalen zowel persoonlijke omstandigheden als psychologische en sociologische aspecten hoe eenzelfde type omgeving door verschillende (groepen) mensen wordt ervaren. Voor de Leefbaarometer wordt de grens getrokken bij de psychologische (persoonlijkheidseigenschappen) en biologische (genen) factoren. Die worden in beginsel niet in de analyses betrokken omdat het doel van de index is om inzicht te geven in de leefbaarheid van buurten en wijken. Kenmerken die betrekking hebben op afzonderlijke personen en huishoudens worden dan ook niet meegenomen. De Leefbaarometer beperkt zich dus in feite tot aspecten van leefbaarheid die te maken hebben met de woonomgeving. Daarbij ligt de nadruk op de ‘man made environment’ en wordt de invloed van natuurlijke bronnen (water, voeding, energie) en de natuurlijke omgeving (flora, fauna, klimaat, natuur en wildernis) minder pregnant naar voren gebracht. De reden daarvoor is dat die aspecten voor de Nederlandse situatie niet voldoende onderscheidend zijn om een verschil te maken in de leefbaarheid van buurten en wijken” (Leidelmeijer e.a., 2008, p. 15-16).

Objectieve en subjectieve indicatoren

Bij de benadering van leefbaarheid is niet van tevoren bedacht (genormeerd) wat een leefomgeving meer of minder leefbaar maakt, maar er is geanalyseerd welke kenmerken de leefbaarheid beïnvloeden. Hierbij zijn zowel subjectieve als objectieve gegevens geanalyseerd over verschillen in oordelen van bewoners over de leefbaarheid van hun buurt en het woongedrag van bewoners dat veroorzaakt wordt door verschillen tussen buurten op het gebied van leefbaarheid: “Een belangrijk methodologisch uitgangspunt van deze studie is immers dat door onderzoekers, beleidsmakers of experts geen normatief oordeel over de omgevingscondities wordt gegeven, maar dat de selectie van indicatoren met evaluatieve analyses plaatsvindt op basis van wat de bewoners in een wijk zelf belangrijk vinden. Die oordelen kunnen worden gemeten zowel door er direct naar te vragen als door ze af te leiden uit gedrag. In de regel wordt de term ‘subjectief’ gereserveerd voor de eerste benadering. Wat mensen belangrijk vinden wordt dus enerzijds afgemeten aan het subjectieve oordeel van bewoners, de zogenoemde ‘stated preferences’, en anderzijds aan het objectieve woongedrag van de bewoners in de wijk, ofwel de ‘revealed preferences’ (die samenkomen in de prijs van de woningen in de wijk)” (Leidelmeijer e.a., 2008, p. 24).

Voor de onderhavige bespreking is de subjectieve benadering relevant. Door omgevingscondities via een cross-sectieanalyse in verband te brengen met het oordeel van bewoners ontstaat inzicht in de ‘stated preferences’. De omgevingscondities die de oordelen het best verklaren zijn van belang, de mate waarin is de onderlinge weging voor de Leefbaarometer. Deze benadering is een aangepaste afgeleide van satisfactieonderzoek, waarbij vragen worden gesteld naar (de mate van) tevredenheid over wonen en voorzieningen en dergelijke,

en de aanwezigheid van aspecten van overlast, zoals bekladding, vernieling, hondenpoep, burens, omwonenden, jongeren, geluid, stank en verkeer. Door in de Leefbaarometer de onafhankelijke variabelen in het satisfactieonderzoek buiten het subjectieve domein te trekken, is de bruikbaarheid van deze benadering vergroot. Het gaat nu om de mate waarin omgevingscondities van invloed zijn op de beleving van de bewoners en niet alleen over hoe verschillende (deel)satisfacties zich tot elkaar verhouden.

Bronnen

Voor de ontwikkeling van het model is gebruikgemaakt van verschillende schattingen van indicatoren. Daarbij is geput uit bestaande gegevensbestanden.¹⁶ Voor de Leefbaarometer zelf zijn geen gegevens verzameld; het is een theoretisch model dat met schattingen uit bestaande gegevens verschillende gewichten aan indicatoren toekent. Volgens de auteurs is dat laatste belangrijk: “De gewichten die aan de omgevingscondities zijn gegeven, zijn niet beleidsmatig of op basis van de inzichten van de onderzoekers bepaald. De gewichten zijn ontleend aan de mate waarin ze bijdragen aan de verklaring van zowel de oordelen van bewoners over de leefbaarheid in hun buurt (stated preferences) als de mate waarin de kwaliteit van de woonomgeving tot uitdrukking komt in het woongedrag en de woonvoorkeuren van mensen (revealed preferences). De omgevingscondities en de gewichten die in het model zijn opgenomen, zijn daarmee niet arbitrair maar weerspiegelen wat de inwoners van Nederland gemiddeld genomen belangrijk vinden in hun woonomgeving. Discussies over de vraag of sommige zaken te zwaar zijn meegewogen of juist te licht, zijn daardoor in beginsel irrelevant” (Leidemeijer e.a., 2008, p. 128); en ook: “De eindscore is niet ‘zomaar’ een score maar bevat een normering. De oordelen van bewoners zijn namelijk niet slechts relatief. Zij spreken een ‘onvoldoende’ of een ‘voldoende’ uit, of een ‘tevreden’ versus een ‘ontevreden’. Dat oordeel nemen we serieus” (Leidemeijer e.a., 2008, p. 129).

Outcomemonitor Krachtwijken

De Outcomemonitor Krachtwijken¹⁷ volgt de voortgang op het krachtwijkenbeleid in de veertig door minister Vogelaar geselecteerde aandachtswijken. De nulmeting van deze monitor geeft informatie over de aandachtswijken op de dimensies Wonen, Lerens, Werken, Veiligheid, Integratie, Gezondheid, Schuldenproblematiek en Bevolking. De eerste vijf dimensies zijn vastgesteld op basis van beleidsplannen van de rijksoverheid. De invulling ervan in 27 indicatoren is voornamelijk gebaseerd op door gemeenten opgestelde wijkactieplannen (WAPs). Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft de WAPs geanalyseerd en geïnventariseerd welke thema's veelvuldig worden genoemd. Thema's die slechts een enkele keer zijn genoemd, worden niet in de outcomemonitor vertegen-

¹⁶ Zoals WDM (voorheen Geomarktprofiel, voorheen Wegener Direct Marketing). De jaarlijkse WDM-enquete heeft een (netto) respons van ruim 430.000 huishoudens.

¹⁷ Ontwikkeld door het Centraal Bureau voor de Statistiek voor het ministerie van VROM.

woordigd. Thema's zijn in de outcomemonitor opgenomen als ze betrekking hebben op outcome van het beleid en als ze meetbaar zijn en dus te vatten in een indicator. Daarnaast worden ook een aantal achtergrondindicatoren opgenomen, zoals het aantal inwoners en de leeftijdsopbouw van de aandachtswijken. Het gaat om indicatoren in de dimensie Bevolking die niet direct outcome gerelateerd zijn. Deze indicatoren komen over het algemeen niet in de WAPs naar voren. De dimensie Bevolking is toch opgenomen om scores op andere dimensies beter te interpreteren. De inventarisatie van de WAPs gaf aanleiding de dimensies Schuldenproblematiek en Gezondheid toe te voegen.

De indicatoren voldoen voorts aan de criteria validiteit (meten wat ze beogen te meten) en betrouwbaarheid (gemeten waarde is de beste benadering van de werkelijke waarde). Daarnaast zijn in verband met de monitoringfunctie van het instrument eisen gesteld aan de actualiteit van de gegevens, de periodiciteit waarmee ze beschikbaar komen en het ruimtelijk aggregatieniveau van beschikbaarheid. Vanwege het lage regionale niveau en de kleine populatieaantallen, is het gebruik van een steekproef over het algemeen niet mogelijk. Ten slotte wordt er voor de outcomemonitor geen nieuw onderzoek uitgevoerd. Alle indicatoren zijn dus gebaseerd op bestaande gegevensverzamelingen. Zo veroorzaakt de monitor geen extra bestuurlijke last bij de gemeenten. Alleen indicatoren die aan deze voorwaarden voldoen, zijn opgenomen. Indicatoren die niet goed door registraties zijn te meten, zoals kwaliteit van de openbare ruimte, sociale cohesie en buurtbetrokkenheid, zijn dan ook niet in de monitor opgenomen. De Outcomemonitor Krachtwijken bevat verder een overzicht van de bronnen die gebruikt zijn en zullen worden. De hierboven beschreven Leefbaarometer wordt ingezet bij de dimensies Wonen en Veiligheid.

Op zoek naar de logica van de burger

De vier hierboven beschreven instrumenten hebben gemeen dat ze statistische analyses op grote gegevensbestanden uitvoeren. Dat levert grote hoeveelheden informatie op. Wat voor soort informatie is dat eigenlijk? Veel informatie komt uit registraties voort. We zouden dus kunnen stellen dat de informatie inzicht geeft in hoeveelheden. Daarnaast wordt veel informatie uit enquêtes gegenereerd. Dat betekent dat respondenten in de meeste gevallen reageren op gesloten vragen en antwoordmogelijkheden. Deze informatie gaat ook hoofdzakelijk over hoeveelheden. In mindere mate, bijvoorbeeld in OL2000 en VraagWijzer, worden professionals, semi-professionals, sleutelfiguren (uit het maatschappelijk middenveld) en burgers geïnterviewd, hetzij individueel hetzij in groepen of panels. Deze interviews zijn veelal toetsend van aard. Weer andere methoden, zoals het balieboek of het volgen van internetgedrag, voegen informatie toe aan de bestaande registraties. We kunnen zeggen dat OL2000, VraagWijzer en de Leefbaarometer een hypothese-toetsend karakter hebben (of gebruikmaken van bestaande data die voortkomen uit hypothese-toetsend onderzoek) en daarmee deductief van aard zijn. Outcomemonitor Krachtwijken heeft weliswaar een vooral registrerend karakter, maar wat geregistreerd wordt, komt voort uit

beleidsplannen van de overheid; in die zin levert het instrument informatie voor het toetsen van beleid waar hypothesen aan ten grondslag liggen.

We kunnen met de vier instrumenten dus van alles zeggen in termen van hoeveelheden, maar vinden we daarmee nu echt de logica van de burger? Het streven om die logica in kaart te brengen, blijkt in de praktijk vooral een poging die logica vanuit ervaringen van onderzoekers en professionals te beschrijven en vervolgens bij de burger te toetsen; alleen de Leefbaarometer claimt door *stated preferences* te koppelen aan *revealed preferences* normatieve oordelen van burgers uit te kunnen drukken. Geen van de instrumenten is exploratief opgezet vanuit inductieve inspiraties.

Volgens Frieling (2004) blijkt de huidige kennisinfrastructuur vooralsnog ontoereikend om het vraagstuk van maatschappelijke transitie van aanbod naar vraag adequaat aan te pakken. Nieuwe inter-, multi- en transdisciplinaire kennisinfrastructuren tussen organisaties zullen nodig zijn om kennis over het gebruik van vraagpatronen actief te ontwikkelen, verspreiden en benutten. Met de ontwikkeling van ons instrument willen we dan ook niet verdergaan op ingeslagen wegen en toetsing en verfijning van bestaande instrumenten continueren. Het is onze opvatting dat de ontwikkelaars van de instrumenten daartoe zelf uitstekend in staat zijn. We gaan dus niet bijvoorbeeld de VraagWijzer toepassen op wijk X om te zien welke van de dertien vraagpatronen daar domineren. We gaan daarentegen een nieuw instrument ontwikkelen, een instrument dat volgens ons andere informatie oplevert dan hoeveelheden.

Om wensen en behoeften in het kader van servicewijken te inventariseren, zullen we daarom gebruikmaken van een narratieve onderzoeksstrategie. Met een dergelijke strategie kunnen we data verzamelen die aanvullend zijn aan gegevens die uit enquêtes voortkomen of deze juist ter discussie stellen. We verzamelen niet zozeer gegevens over de logica van de burger, maar uitspraken van burgers waaruit we logica's afleiden. Het gaat er in een dergelijke benadering niet om hoe vaak vragen en behoeften genoemd worden, maar welke vragen en behoeften in welke verbanden door mensen aan de orde worden gesteld en hoe ze dat doen. De mensen die we bij de ontwikkeling van ons vraaganalyse-instrument betrekken, zijn dus niet reactief maar productief. Zij produceren de data waar wij patronen uit destilleren. Dit is een verschil met de ambitie van de andere instrumenten, die 'de' logica van 'de' burger willen weten. Hoewel het nodige voorbehoud wordt gemaakt over de mogelijkheid die te vinden, wordt de mogelijkheid van meerdere, wellicht conflicterende logica's niet onderkend. Ons instrument moet dat nadrukkelijk wel kunnen. Daarmee is ons instrument een nuttige, zo niet noodzakelijke toevoeging aan het bestaande instrumentarium.

In het volgende hoofdstuk gaan we in op de eisen die we aan ons instrument stellen. Omdat dit instrument een nieuwe manier van werken veronderstelt, sluiten we dit hoofdstuk af met een beschouwing op systeeminnovaties.

Vraagpatronen als systeeminnovatie

Met het definiëren van het begrip innovatie sluiten we ons aan bij het Nationaal Initiatief Duurzame Ontwikkeling (NIDO), dat in 2004 in het programma *Kenniscreatie voor duurzame innovatie* (Jorna, Engelen en Hadders, 2004) een aantal definities van innovatie beschrijft. We kiezen voor een relatieve benadering van innovaties, gegeven door West en Far (1990-p. 9): “Een innovatie is de bedoelde of vooropgezette introductie of toepassing, binnen een rol, groep of organisatie, van ideeën, processen, producten of procedures, die nieuw zijn voor de relevante adoptie-eenheid, met de bedoeling duidelijk ten voordele te zijn van het individu, de groep, de organisatie of de samenleving in zijn geheel”. In deze omschrijving is een innovatie contextgebonden. Ook is ze niet beperkt tot alleen commerciële omgevingen. Evenmin hoeft de innovatie volledig, radicaal en nooit eerder gerealiseerd te zijn. Verder laat de omschrijving de mogelijkheid toe dat we het hebben over individuen, teams en organisaties (Jorna, Engelen en Hadders, 2004), ketens en netwerken.

Inventie of creatie

Een innovatie kent twee fasen: een fase van inventie of creatie en een fase van implementatie (Nonaka en Takeuchi, 1995). In de fase van inventie of creatie bedenkt een individu, of meestal een groep iets nieuws. Gardner (1984) definieert de creatieve groep als een groep mensen die nieuwe producten en diensten vormgeeft en vragen bedenkt op een gebied en op een manier die als nieuw worden gezien en uiteindelijk worden geaccepteerd in een speciale culturele omgeving. Als er eenmaal dingen zijn bedacht of als er ontdekkingen of nieuwe ontwikkelingen spelen die naar buiten gebracht kunnen worden, ontstaat er volgens hem een ingewikkeld proces.

Het lectoraat Lokale dienstverlening vanuit klantperspectief heeft een instrument ontwikkeld dat voor effectief gebruik een innovatie vereist (zie hoofdstukken 2 en 3). MAAT organisaties herkennen deze stappen in het samenwerkingsproces waarin zij elkaar en zichzelf uitnodigen tot een onorthodoxe wijze van vragen en antwoorden formuleren.

Wij herkennen ook het proces van creatie en het zoeken naar de weg van acceptatie, waarbij acceptatie van dit onderzoeksrapport weer als een stap *naar* acceptatie geldt. Wij beseffen tevens dat het invoeren van vraagpatronen in ketens van dienstverlening een ingrijpende maatregel is en een strategische vernieuwing impliceert die de verhoudingen tussen betrokkenen doet veranderen. Het betreft een structurele verandering voor samen-

werkende organisaties of deelsystemen daarvan. Er wordt in het werken met vraagpatronen een hoge kwaliteit in inter-, multi- en transdisciplinair werken verondersteld bij alle betrokken beroepsgroepen. Er is sprake van op elkaar inwerkende en elkaar versterkende sociaal-culturele en institutionele ontwikkelingen op economisch en technologisch verschillende schaalniveaus (Rotmans, 2006).

Optimaliseren, herontwerp en innoveren

Het merendeel van de innovaties die we kennen is lang niet zo ingrijpend. Die hebben namelijk meestal tot doel bestaande producten, processen of structuren te *optimaliseren*. De tijds horizon is hierbij zelden langer dan vijf jaar. Ook zijn er innovaties waarbij het *ontwerp* van bestaande producten, processen of structuren gedeeltelijk wordt veranderd. Het systeem blijft dan in grote lijnen ongewijzigd, maar bepaalde kenmerken worden aangepast. Ten opzichte van *optimalisatie* en *herontwerp* kent *systeeminnovatie* een aanzienlijk groter aantal vrijheidsgraden en kan het tot veel verdergaande verbeteringen leiden en vergt het dus ook meer tijd om tot resultaat te komen. Implementatie van gebruik van vraagpatronen wordt in dit onderzoek aangemerkt als een systeeminnovatie. Vraagpatronen implementeren als systeeminnovatie is dan ook een bijzondere vorm van innoveren op het niveau van systeem en gedrag. In termen van leren spreken we over drieslag leren (Argyris, 1992): studenten en professionals *leren leren* op basis van nieuwe uitgangspunten en principes.

De systeeminnovatie ‘werken met vraagpatronen van burgers’ vraagt aanbieders voor de komende tien jaar politiek-maatschappelijke vraagstukken om te zetten naar concrete en tastbare dienstverlening die aansluit bij de vragen en de wensen van burgers.

Korte termijn: ‘doen’

Systeeminnovatie met vraagpatronen is in het maatschappelijk veld (leefbaarheid, onderwijs, werken, wonen, welzijn, zorg) in alle opzichten een complex en veelomvattend concept. En bovendien nog volop in ontwikkeling. Het heeft de voorkeur de samenhang tussen de korte en de lange termijn bij systeeminnovatie te benoemen. Systeeminnovaties zijn altijd gericht op de lange termijn. Het gaat bij systeeminnovatie om een integrale vernieuwing van bestaande producten, processen, gebieden of structuren. Zo’n vernieuwing komt tot stand door een aantal samenhangende veranderingen in de technologie, de institutionele structuur, gedrag en cultuur, de ruimtelijke inrichting en andere elementen van de bestaande maatschappelijke ordening. Er is veel tijd nodig om deze veranderingen daadwerkelijk te realiseren, zeker tien tot veertig jaar (Weterings, 2005).

Elke verandering begint in het heden. Dat geldt ook voor het gebruik van vraagpatronen. Om die toepassing te realiseren is het nodig lange termijn ‘denken’ om te zetten in korte termijn ‘doen’. De waarde van het concept vraagpatronen als systeeminnovatie is dat kortetermijnvragen en de langetermijntoekomstbeelden worden vertaald naar beslissingen

in het hier en nu. Bijvoorbeeld: bewoners geven aan dat er te weinig groen in hun wijk is, alles is echter volgebouwd en pas over tien jaar bij renovatie en sloop van een aantal woningen kan gedeeltelijk tegemoet gekomen worden aan deze wens (lange termijn). De vastgoedontwikkelaar die verantwoordelijk is voor een aantal woningen in de wijk kan zich echter beraden over de aanleg van groenstroken rondom de woningen waarmee het straatbeeld positiever wordt beleefd door een meer ‘groene uitstraling’ en de oplossing wordt voorgelegd aan de bewoners van die wijk (korte termijn). De waarde van de systeeminnovatie ‘werken met vraagpatronen van burgers’ is dat het samenhang brengt tussen de korte en de lange termijn. Dit heeft als resultaat dat:

- De huidige problemen rondom burgerparticipatie en vraagsturing niet naar de toekomst worden afgewenteld;
- De kans op ‘kortzichtige’ oplossingen, die op termijn nieuwe problemen veroorzaken, kleiner wordt;
- Huidige investeringen ook op termijn hun waarde opbrengen;
- Oplossingen worden gekozen die nu haalbaar zijn en die de verdergaande maatregelen die op termijn nodig zijn, niet belemmeren.

De korte termijn innovatie die in dit onderzoeksrapport wordt voorgesteld is: binnen twee jaar leren groepen professionals/teams of ketens met narratieven en vraagpatronen werken op basis van informatie die in beperkte mate digitaal en met name handmatig worden verzameld. De lange termijn innovatie is binnen acht jaar het digitaliseren van vraagpatronen te realiseren, zodat vraagpatronen uit wijken, gebieden, stadsdelen, organisaties gematched en onderkend kunnen worden door samenwerkende beroepsgroepen. In het hoofdstuk Publieke(n) werken gaan we hier uitgebreid op in.

In dit hoofdstuk zullen we vanuit drie benaderingen en de vergelijking met OL2000, VraagWijzer, Leefbaarometer en Outcomemonitor Krachtwijken (zie het vorige hoofdstuk) eisen voor ons instrument opstellen. De benaderingen zijn achtereenvolgens complexe, adaptieve systemen, publieken en vierde generatie evaluatie. Complexe adaptieve systemen zullen we bespreken aan de hand van een multiparadigmatisch schema, waarin we de bestaande instrumenten en het door ons te ontwikkelen vraaganalyse-instrument kunnen positioneren. Daarmee is dit schema, het Cynefin-schema (zie figuur 1), een geschikte inleiding op ons instrument.

Cynefin

Aan de meeste onderzoeksmodellen liggen drie veronderstellingen ten grondslag. Deze veronderstellingen zijn (Kurtz en Snowden, 2003):

- 1 Er is orde: onder menselijk gedrag liggen oorzaak-gevolgrelaties die we kunnen ontdekken en empirisch kunnen verifiëren, waardoor we prescriptieve en voorspellende modellen en interventies kunnen maken waarmee we onze doelen kunnen bereiken (we kunnen dus op basis van causale verbanden in het verleden *best practices* voor de toekomst ontwerpen én we kunnen een ideale werkwijze definiëren);
- 2 Keuzes zijn rationeel: wanneer we voor de keuze staan, zullen we een rationele keuze maken op basis van het vermijden van pijn en het verhogen van plezier (individueel en collectief gedrag kan dus gemanipuleerd worden met straffen en belonen);
- 3 Aan gedrag ligt een bedoeling ten grondslag: wanneer we een vaardigheid verwerven, zullen we die ook gebruiken en wanneer we gedrag van een ander waarnemen, dan zal dat overeenkomen met de bedoeling van die ander (we kunnen dus bedoelingen rechtstreeks uit gedrag afleiden).

We zien deze veronderstellingen ook terug in het bestaande instrumentarium. We geven enkele voorbeelden. De veronderstelling van orde is terug te vinden in de wijze waarop het begrip 'vraagpatroon' door OL2000 en VraagWijzer is ingevuld. Een vraagpatroon is een stelsel van vragen die volgens de logica van de burger samenhangen. Dit patroon is verifieerbaar (monitoring bij Overheidsloket 2000 en quickscan validering van indeling bij VraagWijzer), waarneembaar (desnoods via vraagverheldering) en voorspelbaar (bij vraag x hoort patroon y en dus loket z). Op basis van de patronen worden loketten ingericht die volgens een bepaalde wijze dienen te functioneren, waarbij dat functioneren

geoptimaliseerd wordt (klanttevredenheidsonderzoek, toetsende focusgroepen). Hoewel de Leefbaarometer het bestaan van causale verbanden problematiseert, wordt toch gewerkt met verklarende variabelen (condities) en indicatoren: “De causaliteit in veel leefbaarheids-onderzoek moet dan ook vaak noodgedwongen leunen op theorie of *plausibiliteit*. In het algemeen kan daarbij de regel worden gehanteerd dat naarmate verklarende variabelen en te verklaren variabelen (zoals gedrag en oordelen) een directere relatie hebben, het aannemelijker is dat het vastgestelde verband causaal kan zijn” (Leidelmeijer e.a., 2008, p. 20). In conceptuele zin worden geen causale relaties verondersteld; maar hoewel causaliteit wordt voorkomen door de onafhankelijke variabele uit het subjectieve domein te trekken, wordt er methodologisch bij de keuze voor de analysemethodes (meervoudige regressieanalyses) wel rekening mee gehouden. We zien in dit citaat ook de derde veronderstelling terug, namelijk dat bedoelingen zijn af te leiden uit gedrag en dat kunnen en doen onlosmakelijk aan elkaar verbonden zijn. Die derde veronderstelling zien we ook terug bij OL2000 en VraagWijzer. Gedrag (het stellen van een vraag aan een loket) verwijst naar de bedoeling die vraag beantwoord te zien. Voor andere redenen voor het stellen van vragen alsook redenen om ondanks de behoefte aan een antwoord geen vraag te stellen, is in deze rationaliteit geen plaats.

Alle instrumenten, ten slotte, zijn gebaseerd op de tweede veronderstelling, namelijk dat keuzes rationeel zijn en dat gedrag te manipuleren is met maatregelen (straffen en belonen). De instrumenten zijn immers bedoeld om beleid te maken mochten er signalen komen dat dit nodig is. Omdat de instrumenten ontstaan zijn uit beleid en het doel hebben beleidskeuzes te ondersteunen, zullen deze signalen verwijzen naar afwijkingen en in de regel leiden tot interventies die wel in de beleidsdoelen resulteren. De spierballentiaal uit de WAPs zijn aanleiding te veronderstellen dat straffen (met bijvoorbeeld een korting op de uitkering) en belonen (met bijvoorbeeld een buurthuis met grand café) als vanzelfsprekend tot de mogelijkheden horen.¹⁸ Het veranderen van het beleid of van de onderliggende rationaliteit ligt minder in de lijn der verwachting.

Hoewel deze drie veronderstellingen waar kunnen zijn in sommige situaties, gaan ze niet op in alle situaties. Er zijn omstandigheden denkbaar en waarneembaar die zonder regisseur of ontwerper ontstaan door de interactie tussen vele actoren. Er ontstaan patronen, maar zonder de scheppende kracht van een centrale intelligentie. In termen van complexi-

¹⁸ In het WAP van Nijmegen, *Ongedeeld Hatert*, lezen we onder andere over: doorzettingsmacht, bemoeizorgachtig, stevig betrokken, intensief aan de hand genomen, drang en dwang, verruiming van de regelgeving rond privacy, wettelijke sancties, zorg in samenhang met repressie-instrumenten, zoet, zorg en zuur, laten merken dat het ons menens is, achter de voordeur, onder het regiem van het wijkteam, meer directieve hulpverlening, zonodig letterlijk bij de hand genomen, bij wijze van spreken 's ochtends per auto bij de werkgever afleveren, sociale herovering, signaleren op adresniveau, jongeren die zich buiten de radar bevinden, een 'eigen' en trots gevoel geven, verbreden van de inspraak door mee te laten adviseren, doelstelling is te komen tot een Nijmeegs gemiddelde, gedragscodes en met behulp van een shortlistmethode in kaart brengen. Zie http://www.kei-centrum.nl/websites/kei/files/KEI2003/Projecten/Nijmegen_Hatert_wijkactieplan.pdf.

teitstheorie hebben we het dan over emergentie en zelforganisatie. Kurtz en Snowden (2003) noemen dat on-orde. On-orde is geen afwezigheid van orde, maar een ander type orde. Deze on-orde bestaat tegelijkertijd met orde. Zo kunnen het geplande en het spontane naast elkaar voorkomen. Om het naast elkaar bestaan van het geplande en het spontane te illustreren, presenteren Kurtz en Snowden een schema dat ze Cynefin noemen. Cynefin is een Welsh woord dat veel betekenis verliest in de vertaling, maar dat zoveel wil zeggen als de veelheid aan verwantschappen (cultureel, religieus) die ons vormen door zowel persoonlijke als collectieve ervaringen.

Kwadranten

Cynefin (zie figuur 1) is een kader om verschillende vormen van sturing en betekenisgeving te kunnen begrijpen. Het model is niet normatief. Het ene kwadrant is niet beter dan het andere. Elk kwadrant laat verschillende dynamieken zien die ten grondslag liggen aan situaties, beslissingen, perspectieven, conflicten en veranderingen. Deze dynamieken bepalen onze manier van kijken én onze handelingen.

Figuur 1: Cynefin-schema (Naar Kurtz en Snowden, 2003, p. 468)

Kwadrant Patroon: complexiteit

Oorzaak en gevolg vertonen alleen in retrospectief samenhang en zijn niet op de toekomst te projecteren
Patroonmanagement
Perspectieven zijn filters of brillen
Complexe adaptieve systemen
Peilen – Waarnemen – Antwoorden

Kwadrant Rapport: de kenbare wereld

Oorzaak en gevolg zijn gescheiden in tijd en ruimte
Analytisch/reductionistisch
Scenario planning
Systeemdenken
Waarnemen – Analyseren – Antwoorden

Kwadrant Reflex: chaos

Geen waarneembare oorzaak-gevolgrelaties
Interventies gericht op stabiliteit
Instrumenten voor snelle inschatting
Doen – Waarnemen – Antwoorden

Kwadrant Handboek: de gekende wereld

Oorzaak-gevolgrelaties herhalen zich, zijn waarneembaar en voorspelbaar
Best practices zijn legitiem
Standaard werkwijzen
Optimalisering van processen
Waarnemen – Categoriseren – Antwoorden

Kurtz en Snowden zetten assen van orde en organisatie tegen elkaar uit en komen tot vier kwadranten:

- 1 Kwadrant Handboek (centrale aansturing en ongeorganiseerde basis): Oorzaak-gevolgrelaties zijn lineair, waarneembaar en onbetwistbaar. Herhaalbaarheid leidt tot voorspellende modellen en objectiviteit leidt tot het aanvaarden van best practices. We nemen kennis van gegevens, categoriseren deze en reageren vervolgens in overeenstemming met vooraf bepaalde beslismodellen. De wereld wordt centraal aangestuurd via ondubbelzinnige handboeken en gedragsregels.
- 2 Kwadrant Rapport (centrale aansturing en georganiseerde basis): Stabiele oorzaak-gevolgrelaties bestaan, maar zijn nog niet allemaal bekend of slechts bij een kleine groep. Oorzaak en gevolg zijn gescheiden in de tijd en daardoor is het verband ertussen moeilijk te herkennen. Meestal ontbreken ons de middelen om het mogelijk kenbare daadwerkelijk te kennen en wenden we ons tot experts. We nemen onze beslissingen op basis van nieuwe informatie en de analyse daarvan in overeenstemming met het advies van experts of hun interpretatie van de analyse.
- 3 Kwadrant Patroon (geen centrale aansturing en georganiseerde basis): Hier worden patronen onderzocht die ontstaan door de interacties van grote aantallen actoren. Tussen deze actoren bestaan oorzaak-gevolgrelaties, maar door de grote aantallen actoren en onderlinge relaties zijn beheersing, categorisering en analyse onmogelijk. We kunnen emergente, ‘opkomende’ patronen waarnemen, maar niet voorspellen. We brengen, met andere woorden, in retrospectief coherentie aan. De onderliggende bronnen van de patronen blijven echter voor ons onkenbaar. Beslissingen nemen we op basis van peilingen, waarmee we patronen zichtbaarder maken; de patronen van onze voorkeur kunnen we vervolgens trachten te stabiliseren. Hiertoe biedt een veelzijdige kijk voordelen. Narratieve technieken zijn bijzonder krachtig in dit domein.
- 4 Kwadrant Reflex (geen centrale aansturing en ongeorganiseerde basis): Hier zijn geen oorzaak-gevolgrelaties waarneembaar, als ze al bestaan; eerder is sprake van turbulentie, waardoor we de tijd niet hebben de situatie te bestuderen alvorens besluiten te nemen. Slechts weinigen zijn in staat emergente patronen te zien; als ze die al kenbaar maken, dan lijken ze eerder zinloos of waanzinnig. Snel handelen om de turbulentie te reduceren, dan kijken wat er gebeurt en daar vervolgens op reageren, dat is het beslismodel voor deze situatie.

Tussen de kwadranten gaapt een gat. Dat is het gat van de ordeloosheid.

Orde en on-orde

De rechterkwadranten berusten op orde (centrale aansturing), de linkerkwadranten op on-orde (geen centrale aansturing). Rechts domineren systemen de mensen die erin werken en leven. Doordat systemen mensen dwingend beperken, past hier narratieve sturing, bijvoorbeeld door het inpassen van het discours van de burger in de taal van de door aanbodzijde geformuleerde vraagpatronen. Linksonder, in kwadrant Reflex, heerst door het ontbreken van relaties chaos en is er dus ook geen dwang. Linksboven houden mensen en systemen elkaar in evenwicht door een wederzijdse verbondenheid. Hier past de mogelijkheid een veelheid aan verhalen of narratieven (de kleinste eenheid van betekenis) als uitgangspunt te nemen. Dit hoeft echter niet te betekenen dat al die kleine verhalen niets met elkaar te maken hebben, want er is nog een ander onderscheid te maken, namelijk in de mate waarin de basis georganiseerd is. In de beide kwadranten aan de onderkant zijn er geen verbanden tussen de entiteiten en ontstaan patronen niet vanzelf (ongeorganiseerde basis). In de kwadranten aan de bovenkant zijn de verbanden tussen de entiteiten sterk en kunnen stabiele patronen ontstaan (georganiseerde basis). Kwadrant Patroon laat zien dat uit die kleine verhalen een samenhangend patroon of groter verhaal kan ontstaan. Er is in dit kwadrant niet één centrale partij die het grote verhaal over de vragen schrijft (of misschien zelfs: voorschrijft), maar een grote verzameling mensen die elk met hun eigen verhaal bijdragen aan een groter verhaal, simpelweg omdat ze met hetzelfde verschijnsel te maken hebben. Door in multidisciplinaire teams naar de data te kijken, krijgen deze verhalen betekenis. Vooruitlopend op de volgende paragrafen, noemen we de verzameling mensen die met een verschijnsel te maken hebben een publiek en het team dat daar patronen in gaat ontdekken transdisciplinair. De verhalen van een publiek vormen het onderwerp van de transdisciplinaire betekenisgeving. Doel van deze betekenisgeving is het ontwerpen van veilige experimenten. Hierdoor zouden veranderingen in de data moeten optreden. Betekenisgeving is dus een activiteit die op meerdere momenten expliciet en vanuit verschillende perspectieven plaatsvindt.

Wanneer we de vier besproken instrumenten in het Cynefin-schema plaatsen (figuur 2), dan zien we dat ze vooral aan de rechterzijde staan: gericht op oorzaak en gevolg en standaard werkwijzen. Ons model zal zich aan de linkerkzijde moeten bevinden, wil het een zinnige aanvulling vormen. Dit betekent dat het instrument moet werken met narratieven en transdisciplinaire betekenisgeving. Hoe we daar concreet invulling aan geven, komt aan de orde in de bespreking van onze onderzoeksstrategie.

Figuur. 2: Cynefin-schema instrumenten

Kwadrant Patroon: complexiteit
Narratieven
Transdisciplinaire betekenisgeving

Kwadrant Rapport: de kenbare wereld
Leefbarometer: formule voor leefbaarheid op basis van causaliteit
Vraagwijzer: interviews met sleutelfiguren
OL2000: raadplegen van maatschappelijke organisaties

Kwadrant Reflex: chaos

Kwadrant Handboek: de gekende wereld
OL2000: cliëntprofielen; herordening van het bestaande aanbod, verbetering functioneren loket, enquetes/toetsende groepsinterviews, monitoren
Vraagwijzer: validering vraagpatronen, scripts, eenduidige terminologie
Outcomemonitor Krachtwijken: werkt alleen met registraties, beleid bepaalt meting, dimensie
Bevolking

Publieken

In zijn boek *Politiek vernieuwen. Op zoek naar publiek in de technologische samenleving* maakt Dijstelbloem gebruik van de term *Unidentified Political Objects*, kortweg UPO's: "[UPO's] negeren het gebruikelijke onderscheid tussen politiek en wetenschap. Hun aard, status en consequenties zijn onzeker. Er bestaat onvoldoende inzicht in het complex van oorzaken en gevolgen. Duidelijke normatieve kaders voor de ethische vragen die ze oproepen ontbreken veelal. Ze stellen politici, bestuurders en deskundigen voor vraagstukken van epistemische, normatieve en sociale aard. [...] UPO's manifesteren zich op het snijvlak van verschillende domeinen. Ze zijn wetenschappelijk, technologisch, medisch of ecologisch van aard, maar vragen ook om een bestuurlijke en politieke reactie. [...] Een UPO is geen stabiel of een vaststaand feit, maar beweegt zich en vormt zich gaandeweg. Het zijn verschillende bronnen en oorzaken die in tijd en plaats verspreid zijn [...]. ook deskundigen ontberen het complete zicht op deze problematiek" (2008, p. 15-16). Daarmee zijn Dijstelbloems UPO's te plaatsen aan de linkerzijde van het Cynefin-schema.

Dijstelbloem plaatst de UPO in de filosofische stroming van het pragmatisme van met name Dewey en Latour. Hij geeft er drie kenmerken van. Op de eerste plaats baseert het

pragmatisme zich niet op essenties, maar op consequenties; kennis wordt beoordeeld op de wijze waarop ze effect heeft op de werkelijkheid. Op de tweede plaats is het pragmatisme gebaseerd op relationisme; in plaats van naar dichotomieën tussen concepten, kijkt het naar verbindingen. Op de derde plaats heeft het pragmatisme aandacht voor problematische situaties; het waardeert filosofische vraagstukken vooral voor hun belang in de concrete handelingspraktijk en de mate waarin ze actoren in staat stellen problemen anders of beter te benaderen. Dat heeft consequenties voor het denken over democratie. Mensen worden niet alleen verbonden door bestaande structuren, maar ook door de problemen die hen raken. De ‘demos’ is niet een volk dat als een vooraf gegeven eenheid overlegt en beslissingen neemt, maar een publiek dat achteraf zichtbaar wordt als zijnde geraakt door een specifieke kwestie, door private handelingen of transacties die consequenties hebben voor vreemden die niet direct daarbij betrokken waren. Het is in die zin een publieke aanlegenschap geworden. De vier eerder beschreven instrumenten gaan uit van doelgroepen. De Outcomemonitor Krachtwijken doet dat door de dimensie Bevolking toe te voegen. De Leefbaarometer definieert groepen op basis van een geografische nabijheid. OL2000 streeft naar cliëntprofielen en doelgroepkarakteristieken. Vraagwijzer gaat indirect uit van doelgroepen, namelijk door mensen te identificeren met hun vraagpatroon teneinde het bijbehorende script in te zetten. Een publiek is echter een meer diffuse eenheid waarvan de contouren op voorhand niet bekend zijn: “Wie de mensen zijn die er door geraakt zullen worden, welke groepen of individuen er profijt of last van zullen hebben, is grotendeels onbekend” (Dijstelbloem, 2008, p. 33). Ons instrument zal publieken pas achteraf identificeren, namelijk door er vragen over te stellen aan de data, waardoor relevante selecties uit de data ontstaan. De aldus gevonden subset van data wordt van betekenis voorzien in transdisciplinaire teams (zie verderop bij vierde generatie evaluatie). Expertise aan de rechterzijde van het Cynefin-model is er genoeg. De mogelijkheid van centrale aansturing, die aan het kwadrant Handboek en Rapport ten grondslag ligt, is beperkt: “Met behulp van vormen van publieksinspraak, interactieve kennisinbreng, burgerfora en participatieve bestuurlijke arrangementen is gezocht naar nieuwe verhoudingen in de relatie tussen burgers, politiek en kennis. Dergelijke initiatieven benadrukken het belang van een collectieve, participatieve en probleemgerichte benadering. Ze onderkennen dat veel problemen te gecompliceerd, te controversieel en te onstabiel zijn voor centrale regulering” (Dijstelbloem, 2008, p. 11). Alleen gebruik van de rechterzijde van het Cynefin-schema is te beperkt voor complexe problemen. Met name in de gebieden wonen, welzijn en zorg, waarin een grote hoeveelheid maatschappelijke problemen zich voordoen, waarin de overheid steeds directiever wil kunnen optreden en waarin gesproken wordt van zwakke en kwetsbare burgers, komt de democratie onder druk te staan. “Kunnen we”, zo vraagt Dijstelbloem zich af, “democratie behalve als een nastrevenswaardig ideaal, een institutioneel systeem en een staande praktijk niet ook zien als een bepaalde manier om met complexe problemen om te gaan? Moet een gevestigde democratie, zoals de Nederlandse, zich niet ook iedere keer bewijzen in haar vermogen om nieuwe problemen een specifieke

politieke behandeling te geven – namelijk een die recht doet aan het ideaal van de soevereiniteit van haar burgers?” (Dijstelbloem, 2008, p. 13).

Patronen in vraagpublieken

Wanneer een UPO zich voordoet, is in eerste instantie het publiek onbekend. Van Gunsteren spreekt over De Ongekende Samenleving (DOS) wanneer hij wil aangeven dat de huidige samenleving een dusdanige complexiteit heeft dat zij in principe onherkenbaar, dubbelzinnig en onvoorspelbaar is geworden (zie ook hoofdstuk 1). De vragen van de burgers zullen we dus nooit uitputtend en eenvoudig kunnen achterhalen. We kunnen ons echter wel op abstract niveau een domein voorstellen waarin die vragen zich bevinden, een verzameling vragen die we niet geheel en al kunnen beschrijven, maar waar we wel peilingen in kunnen doen. Analoog aan Dijstelbloems UPO's stellen wij deze verzameling voor als een verzameling *Unidentified Demanding Objects*, kortweg UDO's. De verzameling UDO's is oneindig en zal nooit compleet zijn, maar we kunnen uit data die we verzamelen steekproeven trekken op basis van trefwoorden. Dit stelt hoge eisen aan de verzameling van de data, waarover later meer. De patronen die we ontdekken in de resultaten op basis van dat trefwoord, of beter gezegd: die we door een reconstructie onderkennen, noemen we vraagpatronen. In die zin zijn vraagpatronen op te vatten als de patronen die we vinden in vraagpublieken, als ordeningen rond een attractor waar we kenmerken van kunnen beschrijven.

Democratie en leren van complexiteit

Dijstelbloem noemt vier factoren die bepalen hoe we een bepaalde stand van zaken (in Dewey's termen: externe effecten; in ons geval het publiek dat zichtbaar wordt wanneer we een vraag stellen aan de data) te weten kunnen komen. De katering van een kwestie hangt ten eerste af van de kennis die we hebben van de mogelijke gevolgen van een handeling, ten tweede van wat onze definitie van een 'gevolg' is, ten derde van hoe we oordelen over welk soort gevolgen nadere zorg behoeft en ten vierde wie we gaan beschouwen als 'direct betrokkenen'. Dat laatste is niet van tevoren duidelijk: “Nieuwsgierigheid voor problemen en sociale vraagstukken begint met ervaringen en een groeiend probleembesef. Het startpunt ligt in een situatie van onduidelijkheid, tegenstrijdigheid, raadselachtigheid, politieke onzekerheid, *fuzzy facts* en epistemologische mist” (Dijstelbloem, 2008, p. 42). De linkerkant is niet alleen een domein van problemen; door de link tussen democratie en wetenschap (“[Dewey's] idee is om democratie te voeden met intelligentie via een proces van *inquiry* en reconstructie, waarin wordt samengewerkt onder *messy* omstandigheden” (Dijstelbloem, 2008, p. 45)) ontstaan kansen voor een meer rechtvaardige samenleving. Dijstelbloem beschrijft de epistemologie van Dewey als het doorbreken van de discrepantie tussen vragen over de status van kennis en vragen over de toepassingen ervan in de werkelijkheid: “Het is een epistemologisch misverstand om te denken dat er naast de wijze waarop kennis tot stand komt en effecten heeft in de werkelijkheid, nog een apart domein

zou bestaan waarin op de status van kennis verder dient te worden gereflecteerd. De wijze waarop we omgaan met kennis, *is* onze kennis” (Dijstelbloem, 2008, p. 39). In het geval van UPO’s (complexe problemen) en UDO’s (complexe vraagstukken), is het probleemoplossend vermogen van bestuurders en experts niet toereikend. De perceptie van overheden is gekleurd en niet per se juist. Experts kunnen uitspraken doen over technisch adequate oplossingen, maar vertegenwoordigen niet de belangen die nodig zijn om sociale doelstellingen te bepalen. Volgens Dijstelbloem kan informatie van de burgers aanvullend zijn. Daarmee komen we op de derde benadering waaruit we eisen afleiden voor ons instrument.

Vierde generatie evaluatie onderzoek

Guba en Lincoln (1989) onderscheiden vier generaties van evalueren. Elke generatie na de eerste heeft kenmerken in zich van de voorgaande generatie(s). De eerste generatie is gericht op meten. Het doel is te meten in hoeverre routineus gehandeld wordt. Worden de regels van het handboek gevolgd? De tweede generatie is gericht op beschrijven. Onder welke omstandigheden hadden we succes? En worden best practices overgenomen? De eerste en tweede generatie kunnen we plaatsen in kwadrant Handboek. Doel is om praktijken te standaardiseren en voor het grootst mogelijke succes in te richten. Resultaten uit het verleden worden verondersteld successen in de toekomst te voorspellen. De derde generatie is gericht op beoordelen. Aan de hand van welke externe standaarden kunnen we het succes van praktijken afmeten? We zitten dan in kwadrant Rapport, waar experts het voor het zeggen hebben. De veronderstelling van voorspelbaarheid en reproduceerbaarheid geldt nog steeds, maar oorzaak en gevolg zijn zo zeer van elkaar gescheiden dat alleen kennersogen de relaties zien. De vierde generatie ontkent het bestaan van causaliteiten, maar gaat wel uit van de waardering, het beschrijven van praktijken en frequenties uit de voorgaande generaties. In deze evaluatie staat onderhandelen over betekenissen centraal. Een belangrijk begrip in het werk van Guba en Lincoln is belanghebbende (*stakeholder*). Een belanghebbende is iemand die een risico loopt bij de evaluatie. In die zin zijn de belanghebbenden gelijk te stellen aan een publiek. Ze onderscheiden drie groepen:

- Initiatiefnemers en partners (*agents*): degenen die betrokken zijn bij beleid, bijvoorbeeld:
 - de ontwerpers van het beleid;
 - de financierders (lokaal, regionaal, nationaal);
 - degene die de behoefte aan het beleid heeft vastgesteld;
 - bestuurders die over de invoering van het beleid hebben beslist;
 - leveranciers van faciliteiten, voorraden en materialen;
 - de opdrachtgever voor de evaluatie;
 - het personeel dat het beleid implementeert;

- Begunstigden (*beneficiaries*): degenen die op de een of andere manier profiteren van het beleid, bijvoorbeeld:
 - de doelgroep voor wie het beleid is ontworpen;
 - indirecte begunstigen die door verbeteringen voor de doelgroep voordeel hebben;
 - ondernemers die ondersteuning aan de uitvoering leveren;
- Slachtoffers (*victims*): degenen die negatieve gevolgen van het beleid ondergaan, zoals
 - doelgroepen die door fouten in het beleid getroffen worden;
 - groepen die systematisch uitgesloten worden van het bereik van het beleid;
 - groepen die negatieve neveneffecten ondergaan;
 - mensen die politieke nadelen ondervinden (verlies aan macht, invloed, prestige);
 - mensen die ander beleid zouden prefereren of de middelen daarvoor anders zouden besteden.

Naast de mensen die het positieve of negatieve effect van beleid ondergaan, maken dus ook de keuzes en beslissingen van bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders deel uit van het te onderzoeken publiek.

Feiten, constructies en narratieven

Deze vierde generatie heeft een aantal interessante kenmerken. Ten eerste is het uitgangspunt dat de resultaten van een evaluatie geen beschrijving zijn van de realiteit of waarheid, maar betekenisvolle constructies van mensen of groepen om zin te geven aan situaties waarin ze zich bevinden. Dat is dus een andere invulling van het begrip 'feit' dan de wellicht gangbare definitie van feit als vaststaande, werkelijke gebeurtenis. Hun invulling sluit aan bij de etymologische herkomst van het begrip 'feit', namelijk als afgeleid van 'factum', 'gemaakt': "The findings are not 'facts' in some ultimate sense but are, instead, literally *created* through an interactive process that *includes* the evaluator [...] as well as the many stakeholders that are put at some risk by the evaluation. What emerges from this process is one or more *constructions* that *are* the realities of the case" (Guba en Lincoln, 1989, p. 8). Deze constructies worden gevormd door de waarden die mensen hebben. Ze zijn ook intrinsiek verbonden met de specifieke fysieke, psychologische, sociale en culturele contexten waarin ze gevormd worden en waarnaar ze verwijzen. De constructen die mensen hanteren worden zichtbaar in narratieven. Een narratief is een retrospectieve betekenisgeving waarin mensen gebeurtenissen uit het verleden gestalte geven en ordenen; daarnaast geeft een narratief inzicht in de sociale positie van de verteller (Chase, 2005; zie ook verderop).

Onderwerp van de evaluatie zijn de keuzes (*claims*), zorgen (*concerns*) en discussiepunten (*issues*) van de belanghebbenden. Keuzes zijn de positieve en expliciete verwachtingen ten aanzien van beleid. Zorgen zijn de negatieve stellingnames ten aanzien van beleid. Discussiepunten zijn die punten over beleid waarover de meningen verdeeld zijn. Volgens Guba en Lincoln zouden de keuzes, zorgen en discussiepunten van de belanghebbenden

de organisatie van de evaluatie moeten structureren. Dit betekent dat de werkelijkheidsconstructies van de belanghebbenden in kaart moeten worden gebracht en vervolgens onderwerp zijn van een onderhandeling tussen diezelfde belanghebbenden of hun representanten. Daarom noemen we de betekenisgeving aan de data transdisciplinair, dat wil zeggen: met meerdere disciplines (academische en professionele) en meerdere belanghebbenden.

Transdisciplinair onderzoek

Omdat de gehele keten, van vragers naar aanbieders en beleidsmakers, betrokken is bij vierde generatie evaluatie en dus verschillende belanghebbenden betrokken zijn bij het onderzoek naar vraagpatronen, kunnen we ons onderzoek transdisciplinair noemen. Transdisciplinair onderzoek is onderzoek waar mensen uit wetenschap (universiteit, hoger onderwijs en andere kennisinstellingen) en praktijk (werkvloer, cliënten, beleid, et cetera) samen complexe vraagstukken aanpakken.

Dat heeft belangrijke consequenties voor begrippen als validiteit, generaliseerbaarheid en objectiviteit. Transdisciplinair onderzoek tracht dit op te lossen door de ander als co-researcher te betrekken; onderzoekers, beleidsmakers, cliënten, professionals en andere belanghebbenden worden daarmee allen 'de ander' en kunnen hun veronderstellingen over elkaar toetsen en bijstellen. In zekere zin is iedereen altijd aan het onderzoeken, want net als daartoe opgeleide onderzoekers construeren ook onderzoeksleken de betekenissen die worden geïnterpreteerd en tot feit worden (Olesen, 2005). In het meeste onderzoek doen onderzoekers dat alleen, in transdisciplinair onderzoek doen onderzoekers en leken dit samen. Hierdoor worden de representaties en constructen coproducten. Voorwaarde is dat er sprake is van een gelijkwaardige inbreng van alle belanghebbenden. Validiteit is daarmee de afgesproken en voorlopige waarheid die uit de onderhandeling voortkomt (Guba en Lincoln, 2005, p. 204).

Onze aanpak is te plaatsen in een sociaal-constructivistisch perspectief, waarbij het vraagstuk 'hoe te werken met narratieven en vraagpatronen' èn de oplossingen èn de actoren worden gezien als sociaal geconstrueerd, ingebed in structuren. In het programma van eisen komt het sociaal construeren tot uitdrukking.

Programma van eisen

Op basis van de hiervoor beschreven theoretische beschouwingen komen we tot een aantal eisen die we aan het door ons te ontwikkelen instrument dienen te stellen, om daarmee waarde toe te voegen aan het bestaande instrumentarium. Anders dan het bestaande instrumentarium, dat uitgaat van orde en daarmee voorspelbaarheid en reproduceerbaarheid, moeten we ons instrument positioneren aan de kant van on-orde, en wel in het kwadrant van de complexe, adaptieve systemen. Ook anders dan het bestaande instrumen-

tarium gaan we niet uit van doelgroepen, maar van publieken die ontstaan naar aanleiding van een kwestie of extern effect. En anders dan het bestaande instrumentarium gaan we niet alleen uit van meten, beschrijven en beoordelen, maar gaan we verder, namelijk de onderhandeling opzoeken. Het instrument moet zodoende:

- de input van narratieve data organiseren, ofwel de voorlopige UDO's samenstellen;
- de data of UDO's zodanig bewerken dat ze hanteerbaar worden;
- uitgaan van complexe, adaptieve systemen waarin we achteraf betekenis toekennen aan data;
- publieken in kaart brengen als groepen die door een bepaalde kwestie geraakt worden;
- de werkelijkheidsconstructies van deze publieken identificeren in keuzes, zorgen en discussiepunten;
- werken met transdisciplinaire teams.

Het willen uitgaan van vraagpatronen is mede ingegeven door de wens ook uit te gaan van de autonomie van burgers en deze waar nodig en mogelijk te vergroten. In die zin kan het werken met vraagpatronen ook gezien worden als het verhogen van het democratisch gehalte in de samenleving. Democratie is niet per se voorbehouden aan de huidige instituties; volgens Dewey is het een *way of life*. Wanneer vraagpatronen – als patronen in vraagpublieken – leidend worden in beleid, dan is de logica van de burger verdisconteerd in datzelfde beleid. Zo gezien zijn democratie en vraagpatronen onlosmakelijk aan elkaar verbonden, zelfs als het werken met vraagpatronen om andere redenen dan democratisering bedacht is. Het gaat, heel pragmatisch gezien, immers om de gevolgen ervan. Om die gevolgen zichtbaar te maken, is een procedure nodig: “Wetenschap en democratie zijn beide een georganiseerde en geïnteresseerde zoektocht naar de wijze waarop collectieve combinaties van mensen, natuurlijke verschijnselen en technische artefacten kunnen bestaan. Zij delen een bepaalde belangstelling voor de *methode*” (Dijstelbloem, 2008, p. 48). Met de ontwikkeling van dit vraaganalyse-instrument willen wij aan beide bijdragen.

In dit hoofdstuk laten we zien hoe we aan het programma van eisen waar we het vorige hoofdstuk mee afsloten tegemoetkomen. In het hierna volgende hoofdstuk beschrijven we het instrument aan de hand van zijn ontstaansgeschiedenis. We laten een voorbeeld van een vraagpatroon zien dat we met dit instrument gevonden hebben in de Nijmeegse wijk Hatert.

Narratieve onderzoeksstrategie

Maatschappelijke dienstverlening heeft tot doel iedereen kansen op een menswaardig bestaan te bieden (zie ook hoofdstuk 1) vanuit het recht op gelijkheid en gelijkwaardigheid (*right to equality*, Plummer, 2005, p. 361). We kiezen er daarom voor de menselijke ervaring als uitgangspunt te nemen. We gaan niet op zoek naar de essentie van de menselijke ervaring, maar naar de ervaringen die mensen opdoen als gevolg van een gebeurtenis. Naar aanleiding van die gebeurtenis kunnen zij zich melden bij een loket (het uitgangspunt van VraagWijzer), maar dat hoeft in lang niet alle gevallen zo te zijn. Om te onderzoeken wat de ervaringen zijn, verzamelen we narratieven. Narratieven zijn alle gegevens in proza die niet voortkomen uit gesloten vragen of vragen die korte antwoorden vereisen. Ze gaan over biografische bijzonderheden van gebeurtenissen zoals ze verteld worden door degene die ze hebben meegemaakt. Een narratief interview is een gesprek met als doel het verzamelen van narratieven. Dit verzamelen is geen doel op zichzelf, maar dient bij te dragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

Er zijn twee sociologische benaderingen voor narratief onderzoek (Chase, 2005). De eerste houdt zich bezig met de vraag hoe mensen identiteiten vormen, bevestigen, weerstaan en veranderen binnen specifieke institutionele, organisatorische, discursieve en culturele lokale contexten. Onderzoekers in deze benadering zijn geïnteresseerd in zowel wat mensen zeggen als hoe ze dat doen. De tweede benadering deelt die belangstelling, maar verzamelt de data niet zozeer in conversaties in specifieke contexten, maar in intensieve interviews: “These researchers are interested in how people communicate meaning through a range of linguistic practices, how their stories are embedded in the interaction between researcher and narrator, how they make sense of personal experience in relation to culturally and historically specific discourses, and how they draw on, resist, and/or transform those discourses as they narrate their selves, experiences, and realities” (Chase, 2005, p. 659). Het resultaat zijn linguïstische en thematische patronen binnen en tussen narratieven, ook wel discoursen. Discours refereert aan onderliggende patronen of referentiekaders (min of

meer samenhangende ensembles van ideeën, concepten en categorieën). In eerste instantie verzamelen we data op deze laatste manier, namelijk door intensieve, open interviews. In een later stadium hopen we ook data via de eerste benadering te verzamelen (zie ook hoofdstuk Publieke(n) werken).

Open interviews

In open interviews gaat het niet alleen om goed luisteren naar wat mensen vertellen, maar ook om de uitnodiging om hen aan het vertellen te krijgen. In open interviews betekent die uitnodiging niet een lijst met vragen, maar gaat het om onderwerpen die de intervieweer aan de orde wil stellen. In ons geval zijn dat de thema's wonen, welzijn en zorg in verleden, heden en toekomst. Sommige mensen praten als het ware honderduit, ook over onderwerpen die voor ons onderzoek op het eerste gezicht niet relevant lijken. Chase (2005) heeft het over een paradox: aan de ene kant gaat het om het stellen van de goede vragen, aan de andere kant blijkt wat vertellenswaardig is vaak pas achteraf. De intervieweer kan deze paradox hanteerbaar maken door zich in de voorbereiding af te vragen wat vertellenswaardig is in de sociale setting van de respondent. Wanneer de intervieweer een idee heeft van de parameters van het verhaal van de respondent, dat wil zeggen van wat vertellenswaardig is gelet op de sociale, culturele of organisationele achtergrond van de verteller, kan hij of zij beginnen met een brede, open vraag. Andere mensen gaan nauwelijks op de uitnodiging in. Het is dan de taak van de intervieweer om toch verhalen te ontlokken zonder te sturen.

In ons geval hebben studenten¹⁹ en professionals²⁰ de interviews afgenomen. Om hen daarop voor te bereiden, hebben we ze een handleiding en training in open interviews gegeven. Alle interviews zijn verbatim getranscribeerd (zie verderop). Uit de transcripties blijkt dat vragen zonder sturing en goed doorvragen op een onderwerp voor de interviewers moeilijk is. Omdat de kwaliteit van de input van ons instrument van groot belang is, blijft de training in open interviews onze aandacht houden.

Selectie van respondenten

Met open interviews zijn we niet op zoek naar de 'authenticiteit' van vertellers noch naar hun onbemiddelde, 'echte' stemmen. We zijn daarentegen geïnteresseerd in hen als vertellers over hun specifieke biografische ervaringen en de manieren waarop zij er betekenis aan geven. Voor de selectie van respondenten betekent dit dat we op zoek zijn naar mensen met vertellenswaardige verhalen over wonen, welzijn en zorg in verleden, heden en toekomst. Een breed criterium, maar omdat het lectoraat met opdrachtgevers werkt, hebben we te maken met meer specifieke vragen en kunnen we meer gericht zoeken.

¹⁹Tot nu toe gaat het om tien studenten Ergotherapie, acht studenten Verpleegkunde en zes studenten Commerciële economie.

²⁰Dat zijn tot nu toe acht medewerkers van welzijnsorganisatie Tandem te Nijmegen.

Bewerken van de data

De narratieve interviews zijn opgenomen en worden letterlijk uitgeschreven en aan de respondenten voorgelegd. Hun eventuele commentaar wordt in de transcriptie verwerkt. De reden voor de opname is meerledig. Ten eerste willen we de woorden van de vertellers gebruiken in de analyse. Ten tweede kunnen de interviewers zich volledig op het gesprek concentreren, zonder mee te hoeven schrijven. Ten derde blijkt soms pas achteraf dat opmerkingen die op het eerste gezicht niet relevant zijn toch van betekenis zijn voor ons onderzoek. En ten vierde kunnen we zo de kwaliteit van de interviews beoordelen. De transcripties zijn letterlijke uitwerkingen van de gesprekken, inclusief alle stopwoorden, aarzelingen, zelfcorrecties, verhaspelingen en grammaticale afwijkingen. Dit doen we om de hierboven genoemde redenen, maar ook omdat we de taal van de respondent niet willen vertalen naar een versie van het Nederlands die als enige correcte wordt beschouwd; we doen dus geen uitspraken over de talige kwaliteit van de interviews. Hoewel we de gesprekken zorgvuldig laten uitwerken en controleren op fouten, bijvoorbeeld omdat de transcribent iets niet goed verstaan heeft en wij weten wat er wel moet staan,²¹ is een transcriptie van een gesprek niet hetzelfde als het gesprek zelf. Veel informatie, bijvoorbeeld over paralinguïstische kenmerken (non-verbale aspecten van spreekgedrag, zoals accentueringen, stemvolume, articulatie, evocatieve stemmelodie, spreekritme en spreektempo), proxemische communicatie (gebruik van de interpersoonlijke ruimte om houdingen uit te drukken), accenten, stiltes en gebaren, gaat verloren in een transcriptie. Transcriberen is dus ook selecteren, namelijk selecteren wat belangrijk is voor het onderzoeksdoel (Duranti, 1997). Ons doel is in eerste instantie niet om verschillende accenten, gebaren of de paralinguïstische interactie tussen de respondent en de interviewer in kaart te brengen. Mocht dat ons doel wel worden, dan kunnen we de geluidsopnamen vanuit dat perspectief opnieuw coderen.

De transcripties vormen de basis van de codering. De codering verloopt in een aantal fasen.

Codering

Chase (2005) onderscheidt vijf invalshoeken voor het analyseren van narratieven. Daarbij verschuift de betekenis steeds naar een ander aspect van een narratief. Een narratief is bijvoorbeeld:

- 1 Een speciale vorm van discours waarmee we gebeurtenissen en handelingen van onszelf en anderen tot een betekenisvolle eenheid (een verhaal) organiseren. We onderzoeken dan het perspectief van de verteller op de gebeurtenis en daarmee ook diens emoties, gedachten en interpretaties als ook visie op wat wel en niet het vertellen waard is.

²¹ Zo is 'Cruif Court' wel eens getranscribeerd als 'Kruifkoort'.

- 2 Een verbale actie om iets te bereiken (performatieve aspect van taal), bijvoorbeeld klagen, onderhouden, informeren, of het verdedigen, bevestigen of aanvallen van de status quo. We onderzoeken dan de stem (*voice*) van de verteller. De stem verbindt de verteller aan diens gemeenschap en positie daarin. Het gaat dan ook niet alleen om wat de verteller zegt, maar ook om hoe hij of zij dat doet en de sociale positie van waaruit hij of zij dat doet.
- 3 De manifestatie van mogelijkheden en beperkingen om überhaupt een verhaal te vertellen binnen de voor de gemeenschap bestaande sociale middelen en omstandigheden, zoals de mogelijkheden voor een constructie die begrijpelijk is voor de gemeenschap van de verteller, lokale omstandigheden en lidmaatschap van groepen. Hoewel elk narratief uniek is, kunnen we met deze analyse wel overeenkomsten en verschillen tussen narratieven identificeren. Zo kunnen we in narratieven patronen herkennen.
- 4 Een sociaal gesitueerde, interactieve handeling of wel een coproductie van verteller en toehoorder. Dit stelt hoge eisen aan de interviewer.
- 5 Het product dat de onderzoeker oplevert. De onderzoeker is dan zelf de verteller en dus zijn de vier voorgaande aspecten ook op diens werk van toepassing.

We lezen de interviews meerdere malen en letten bij elke lezing op andere punten. Dat betekent dat we de teksten ook meerdere malen fragmenteren; de betekenisvolle eenheid kan immers per aandachtspunt anders zijn. De lezingen zijn als volgt:

- 1 Globale, eerste lezing om een algemeen beeld over de narratieven van de verteller te vormen: welke thema's komen aan de orde?
- 2 Gerichte, tweede lezing binnen de thema's: welke keuzes, zorgen en discussiepunten stelt de verteller aan de orde?
- 3 Een lezing vanuit de verteller als ik-persoon binnen de thema's: wat zijn de interpretaties, emoties en gedachten, wat vindt de respondent belangrijk om te vertellen?
- 4 Een lezing binnen de thema's vanuit de ander dan de ik-persoon: wat zegt de verteller over of namens de ander en hoe verhoudt de ik-persoon zich tot de ander?

Narratologie

Bij de analyse en codering maken we gebruik van de narratologische theorie uit de literatuurwetenschap (Basten, 2000). Deze theorie helpt ons narratieven te begrijpen, analyseren en evalueren; ze biedt een instrument voor het beschrijven van narratieve teksten (Bal, 1997, p. 3). We analyseren narratieve teksten op drie niveaus, namelijk dat van de geschiedenis (combinatie van de eerste en tweede lezing), van de tekst en van het verhaal (derde en vierde lezing). Zo krijgen we inzicht in respectievelijk wat, wie en hoe.

Analyse vanuit de geschiedenis: het 'wat'

Een analyse vanuit de geschiedenis heeft betrekking op de samenstelling van de verhaalwereld, de gebeurtenissen, de mensen, de ervaringen van mensen en de relatie hiertussen. We construeren de logisch en chronologisch met elkaar verbonden gebeurtenissen die mensen veroorzaken of ondergaan en ervaren.

Binnen de geschiedenis vinden gebeurtenissen plaats. Gebeurtenissen zijn als overgangen van de ene naar de andere toestand functioneel wanneer ze een beslissende invloed hebben op het verloop van de geschiedenis. Vaak moeten we een nadere (bijvoorbeeld hiërarchische) ordening aanbrengen in de selectie van functionele gebeurtenissen. Gebeurtenissen kunnen daarnaast ook dienen als verbindingen tussen belangrijke andere gebeurtenissen. Bovendien kunnen ze verwijzend zijn, zonder dat ze een directe (oorzakelijke) functie voor het handlingsverloop van de geschiedenis hebben. Dit coderen we met 'Bi' (biografische informatie). Gebeurtenissen kunnen verder in termen van een verbetering of verslechtering gekarakteriseerd worden. Verbetering en verslechtering zijn afhankelijk van de mensen die ze ondergaan. Zij kunnen beschouwd worden als een factor in het proces van de geschiedenis waar ze, in relatie tot elkaar, betrokken zijn bij de gebeurtenissen. In de geschiedenis is een doelgerichte onderneming te herkennen, waarbij iemand probeert iets gunstigs te verwerven of iets ongunstigs te vermijden. Iedereen die door de respondent genoemd wordt, kan worden ingedeeld in een groep die een eigen, vaste relatie heeft tot de onderneming. Dit worden in de narratologie 'actanten' genoemd. De belangrijkste is de ondernemer, die probeert een doel te verwezenlijken. Hij of zij kan in de loop van de geschiedenis geholpen en tegengewerkt worden door respectievelijk helpers en tegenstanders, andere mensen of niet-menselijke, bijvoorbeeld systemische elementen. Keuzes, zorgen en discussiepunten vormen het 'wat' van de analyse. De helpers en tegenstanders kunnen betrokken worden door hen op hun beurt als ondernemers te onderzoeken. Ze zijn in de verhalen van anderen een signaal voor hun belang bij een kwestie en kunnen dus aan de lijst van belanghebbenden worden toegevoegd.

Analyse op tekstniveau: het 'wie'

Een tweede analyse vindt plaats op het niveau van de tekst, in ons geval het uitgeschreven narratieve interview. In narratieven is sprake van een gemengde taalsituatie, waarin een primaire woordvoerder (verteller: ik-persoon van het verhaal) het woord geeft aan secundaire woordvoerders (acteurs: over of namens wie de verteller het heeft; dat kan ook de ik-persoon zelf zijn). 'Primair' en 'secundair' verwijzen naar een hiërarchische relatie tussen de woordvoerders. Deze hiërarchie is niet normatief of waarderend voor wat betreft het belang of het waarheidsgehalte van de uitspraken van de verteller, maar heeft zuiver een technische functie: ze bepaalt de verantwoordelijkheid voor de taaluitingen. Binnen het verhaal berust de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de taaluitingen bij de

acteur, maar de verantwoordelijkheid voor de juistheid en de volledigheid van de weergave ligt bij de verteller. Door de inbedding van taaluitingen in narratieve teksten ontstaan verschillende vertelniveaus. De verteller haalt immers acteurs aan, die op hun beurt weer een ander kunnen citeren. Daarnaast is de identiteit van degene die spreekt van belang. Er zijn vertellers die niet alleen als verteller optreden, maar tevens als acteur deel uitmaken van het verhaal; dat is zeker bij narratieve interviews het geval. Dit onderscheid wordt aangeduid met de termen ‘intern’ en ‘extern’. Een interne verteller is naast verteller tevens acteur in het verhaal, een externe verteller niet. Zodra een verteller dus namens een ander spreekt, is het een externe verteller. Hiërarchie, vertelniveaus en identiteit hebben betrekking op de directe rapportage van taaluitingen die door verschillende vertellers worden gedaan. Waar een verteller is, is ook een toehoorder. De analyse vanuit de tekst geeft inzicht in de identiteit van degene die vertelt tegen een toehoorder (Van Luxemburg, Bal en Weststeijn, 1987).

Analyse vanuit het verhaal: het ‘hoe’

Een analyse vanuit het verhaal geeft inzicht in de boodschap: wat wordt er verteld en namens wie, vanuit wiens standpunt wordt de visie op de gebeurtenissen of situaties weergegeven? Hierbij kan de verteller proberen om een objectief beeld te geven, maar de weergave van een gebeurtenis of situatie wordt sterk gekleurd door de waarneming daarvan, en die is weer sterk afhankelijk van de waarnemende persoon en de mate waarin deze bekend is met datgene wat hij of zij waarneemt: “Waarneming is van zoveel factoren afhankelijk, dat ‘objectiviteit’ niet haalbaar is. De plaats waar men zich bevindt ten opzichte van het waargenomen object, de lichtval, de afstand, de voorkennis, de psychologische instelling ten opzichte van het object, dat alles beïnvloedt het beeld dat men zich vormt en dat men aan anderen kan doorgeven” (Van Luxemburg, Bal en Weststeijn, 1987, p. 175). De relatie tussen de elementen van de geschiedenis en de visie van waaruit deze worden verteld, wordt aangeduid met de term focalisatie. Degene die de focalisatie doet, de focalisator, is een instantie (personage of verteller) van waaruit de geschiedenis wordt gezien. Wanneer de focalisator samenvalt met een verteller, zoals bij narratieve interviews, dan spreken we van een verteller-focalisator. Wanneer we over meerdere narratieve interviews rapporteren, dan zijn we zelf de verteller-focalisator en worden de vertellers personages binnen ons verhaal. Wanneer de focalisator samenvalt met een personage, dan kijken we met dit personage mee naar de geschiedenis en heeft dit personage technisch gezien een voordeel ten opzichte van de andere, omdat we geneigd zijn diens visie te accepteren. Personagegebonden focalisatie leidt dus altijd tot partijdigheid en beperking; het is daarom zaak alle belanghebbenden aan het woord te laten (zie hierboven bij vierde generatie evaluatie) en de verhalen vanuit verschillende perspectieven te interpreteren (transdisciplinaire teams). In een verhaal dat is opgebouwd uit meerdere perspectieven kan focalisatie ook wisselen van het ene naar het andere personage. Hierdoor kunnen we ons een goed beeld vormen van de oorzaken van een conflict, omdat we zien hoe verschillend de personages tegen dezelfde feiten aankijken. Focalisatie kan zowel intern als extern zijn en kent, net zoals er

meerdere woordvoerders en vertelniveaus kunnen zijn, verschillende focalisatieniveaus. Omdat er altijd sprake is van focalisatie, valt de primaire focalisator noodzakelijkerwijs samen met de verteller.

Naast het focaliserend subject (focalisator: vanuit wiens perspectief) is er bij focalisatie ook sprake van een gefocaliseerd object (wat zien we vanuit dat perspectief). Focalisatie is immers de relatie tussen de geschiedenis en degene die de geschiedenis vertelt. Het object heeft betrekking op de opbouw van de gepresenteerde wereld, de personages, voorwerpen, landschappen, gebeurtenissen. Omdat deze gefocaliseerd worden, krijgen we een – niet neutrale – interpretatie van deze wereld. De in het verhaal gepresenteerde ruimte vormt de wereld waarin de geschiedenis zich afspeelt; de personages zijn daar de bewoners van. Zij worden op de eerste plaats gekarakteriseerd door de wijze waarop ze zelf tegen de wereld en de gebeurtenissen en objecten daarin aankijken. Onderzoek naar de focalisator is daarom ook nodig voor de analyse van het personagebeeld. Op de tweede plaats worden zij gekarakteriseerd door de keuze van objecten waar zij hun belangstelling op richten. Hierdoor wordt duidelijk wat ze vertellenswaardig vinden. Op de derde plaats is de manier waarop een personage wordt gezien door de externe focalisator of door andere personages bepalend voor ons beeld. Tenslotte zijn ook de handelingen en gedragingen belangrijk voor de karakterisering. Het beeld dat ontstaat van de ruimte, de plaatsen waar de geschiedenis zich afspeelt, wordt ook bepaald door de focalisatie. Het gaat daarbij om de locatie zoals die door de focalisator wordt waargenomen, met andere woorden: de focalisator is het waarnemingspunt. De geschiedenis, de uiteindelijke inhoud van de tekst, bestaat uit dat wat de personages in de wereld van het verhaal doen. Deze gebeurtenissen worden ook weer vanuit een bepaalde visie gepresenteerd. Ook hier moet dus gekeken worden naar de focalisator. Tenslotte hoort bij de analyse op het niveau van het verhaal een onderzoek naar de tijdsverhoudingen. Verschillen tussen de plaatsing in het verhaal en de chronologie van de geschiedenis worden tijdsafwijkingen genoemd. Deze verwijzen naar het verleden (retroversie) of naar de toekomst (anticipatie). In de narratieve interviews zijn daarom verleden, heden en toekomst ook onderwerp van gesprek. Retroversies hebben vaak een verklarende functie doordat ze informatie verschaffen die gebeurtenissen in het heden aanvaardbaar maken; anticipaties worden dikwijls gebruikt om spanning op te bouwen. Een analyse op dit niveau geeft inzicht in de wijze waarop de inhoud van het verhaal wordt vormgegeven (Van Luxemburg, Bal en Weststeijn, 1987).

Variabelen

Aan de hand van narratologische theorie is, mede op basis van een negental bronnen of instrumenten, een multidimensioneel coderingsinstrument gemaakt. De eerste indeling, analoog aan de eerste lezing, gaat over ‘wat’: waar gaat de opmerking van de geïnterviewde over? Hieronder geven we de mogelijkheden, de bijbehorende code en een korte uitleg.

Tabel 8a: coderingen voor het 'wat'

Fysieke omgeving	Fy	gebouwen en groen, riolering, staat van onderhoud, et cetera
Toegankelijkheid	To	bereikbaarheid, ligging ten opzichte van andere wijken, vervoersvoorzieningen en –vergoedingen, verkeer
Intimiteit	In	sociale cohesie/samenhang tussen bewoners, sociale controle, solidariteit, vertrouwen
Emotioneel	Em	geestelijke bijstand, maatschappelijk werk, zorg voor oud- en nieuwkomers
Lichamelijk	Li	voorzieningen gehandicapten, rolstoel/looprek, hulp in de huishouding/thuiszorg/tafeltje-dekje, kraamzorg, sportcomplex
Financieel	Fi	inkomen, uitkeringen en subsidies, reïntegratie, sociale dienst, persoonsgebonden budget
Zingeving	Zi	pastoraal werk, kerkgenootschap, persoonlijke levensopvatting
Gemeenschapsactiviteiten	Ge	activiteiten en georganiseerde ondersteuning daarvan (v/h buurt- en opbouwwerk) ten behoeve van gemeenschap(svorming) (buurthuis)
Culturele voorzieningen	Cu	cultuuraanbod via daartoe geëigende instellingen (zoals bibliotheek, filmhuis, museum, galerie et cetera)
Commerciële voorzieningen	Co	winkels, banken
Veiligheid	Ve	zowel gevoelens van veiligheid als daadwerkelijke criminaliteit
Ontwikkeling (leren)	On	cursussen, vrijwilligerswerk
Biografische informatie	Bi	leeftijd, aantal kinderen, hoe lang in X woonachtig

De negen bronnen die aan de basis van de eerste kolom liggen, zijn instrumenten, theorieën of indelingskaders die op dit moment veelvuldig in de praktijk worden gebruikt om vragen of problemen van mensen in kaart te brengen. De negen bronnen zijn:

- 1 Schallock en Begab (1990);
- 2 ICF: Internationale Classificatie Van Het Menselijk Functioneren (WHO, 2001);
- 3 Handboek van vraagpatroon naar loket (1997; onderdeel van OL2000);
- 4 IPA: Impact op Participatie en Autonomie;
- 5 www.woudenberg.net: de staat van de gemeente;
- 6 Wmo prestatievelden;
- 7 ABCD-methode;
- 8 Aanvullend Voorzieningengebruik Onderzoek 2007 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2007);
- 9 Aanvullingen uit de eigen Community of Learning.

We gebruiken deze bronnen nadrukkelijk niet vooraf als vragenlijst voor de respondent, maar achteraf als richtlijn voor het coderen. Met deze variabelen kan tijdens de analyse

van de interviews betekenis worden gegeven aan delen van de interviews. De verwachting van het coderingsinstrument is dat met de geformuleerde variabelen een eerste ordening van belangrijke onderwerpen, waarover vragen bestaan, gemaakt kan worden. Wanneer een interviewfragment over een onderwerp gaat dat niet in de lijst staat, kan daarvoor een nieuwe code worden aangemaakt.

De tweede indeling gaat over de radius of schaal waar de geïnterviewde over spreekt, van dichtbij tot veraf. Hieronder geven we de mogelijkheden, de bijbehorende code en een korte uitleg.

Tabel 8b: coderingen betreffende de radius

Woning	Wo	Eigen woning
Straat	St	Straat
Wijk	Wi	Wijk
Eigen	Ei	De geïnterviewde spreekt over/namens zichzelf
Naasten	Na	De geïnterviewde spreekt over/namens directe familie en bureu, goede vrienden
Veraf	Ve	De geïnterviewde spreekt over/namens een abstracte ander, zoals 'jongeren', 'ouderen' of 'allochtonen'

De eerste drie rijen gaan over de ruimte, de laatste drie over de focalisator en het vertelniveau. De derde kolom van de tabellen 8a en 8b zijn steeds de eigen woorden van de respondenten. Zo blijven we bij hun verhaal.

De derde indeling betreft de kwaliteit van het wat uit de eerste indeling: is de geïnterviewde er tevreden over of niet (codes Te en Ni), biedt de geïnterviewde het aan andere aan (aanbod; code Aa) of heeft de geïnterviewde er zelf behoefte aan (vraag; code Vr), ziet de geïnterviewde het als een probleem (code Pr) en zo ja, welke oplossing (code Op) ziet de geïnterviewde daarvoor? Met deze indeling geven we aan of de onderwerpen die de respondent vertellenswaardig vindt een keuze, zorg of discussiepunt is. Fragmenten die voorlopig niet of slechts deels te coderen zijn, krijgen het cijfer 99 op de plek waar de eerste, tweede of derde indeling zou staan. De code FyWo99 betekent bijvoorbeeld: gaat over de staat van de eigen woning, maar we weten niet hoe de bewoner deze waardeert.

Collectieve betekenisgeving: analyse in patronen

Nadat de interviews zijn getranscribeerd en gecodeerd, zijn de data, of de verzameling Unidentified Demanding Objects (UDO's), klaar om in transdisciplinaire teams geanalyseerd te worden, dat wil zeggen: uit de UDO's worden patronen geïdentificeerd in de vraagpublicken. Met patronen bedoelen we een zekere ordening: "Language and discourse, narratives, visual styles, and semiotic and cultural codes are culturally relative and arbitra-

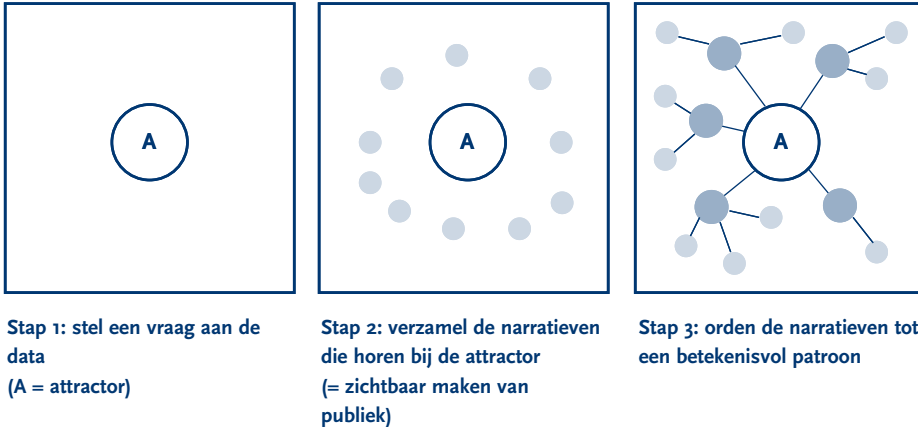
ry, but they nevertheless display orderliness that is relatively stable and predictable, observable, and describable. [...] Discourse, narratives, performances, encounters, rhetoric, and poetics all have their intrinsic indigenous modes of organization” (Atkinson en Delamont, 2005, p. 821-824). Narratieven zijn verhalen met gemeenschappelijke kenmerken, terugkerende structuren, culturele conventies en herkenbare genres.²² In die zin sluiten we aan bij de veronderstelling van VraagWijzer dat mensen die zich naar aanleiding van een gebeurtenis bij een loket melden steeds dezelfde vragen hebben over die gebeurtenis. We verschillen van VraagWijzer in het aantal vindplaatsen van narratieven en in het onderzoeksdoel. VraagWijzer toetst patronen aan ervaringen bij loketten, ons instrument zoekt patronen in een breder scala aan vindplaatsen. Onze vindplaatsen zijn tot nu toe narratieve interviews en beleidsteksten, maar kunnen in de toekomst ook uitgebreid worden met vragen aan loketten (zowel fysiek als virtueel), aantekeningen van professionals en andere bronnen. Anders is ook de transdisciplinaire betekenisgeving aan de data. Niet alleen de vraag van de mensen wordt betrokken bij het onderzoek, maar ook hun antwoorden in termen van keuzes, zorgen en discussiepunten alsmede het functioneren van de loketten in het bijzonder en maatschappelijke dienstverlening in het algemeen. We betrekken de gehele keten bij het zoeken naar mogelijkheden deze te verbeteren.

Onderhandelen over betekenissen

In het kwadrant Patroon (zie fig. 1) passen narratieven en teams om in de narratieven in retrospect patronen te ontdekken. Dankzij de orderlijkheid van narratieven kan dat ook. Transdisciplinaire teams gaan aan de slag om aan de data betekenis toe te kennen. Omdat dergelijke teams een multidisciplinaire samenstelling hebben en meerdere, liefst alle belanghebbenden toelaten, komen er waarschijnlijk verschillende interpretaties van de data naar voren. Het gesprek daarover vatten we op als een onderhandeling. Het team moet tot constructen komen die voor alle partijen acceptabel zijn. Onderdeel van de onderhandeling is het vaststellen van welke vragen aan de data gesteld worden. Naar welk publiek zijn we op zoek? De attractor (vraag) maakt de relevante narratieven zichtbaar. Een attractor is een vraag die we aan de data of UDO's stellen, bijvoorbeeld: welke opmerkingen worden er gemaakt over de kleur blauw? Figuur 3 laat zien hoe die ordening plaatsvindt.

²² Atkinson en Delamont geven voorbeelden van natuurkundigen, gezondheidseconomen, medici, sociaal werk en de rechtbank.

Figuur. 3: van data naar patronen (naar: <http://www.eigentijdseverbindingen.nl/asp/netwerkanalyse.aspx>)



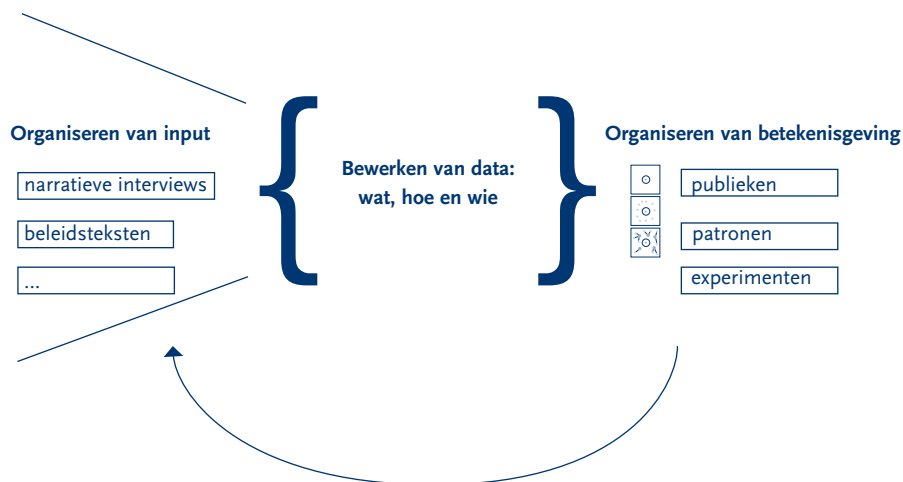
Een patroon is dus een ordening die ontstaat *nadat* door een attractor een publiek zichtbaar is geworden (stap 2) en *doordat* het transdisciplinaire team er betekenis aan geeft (stap 3). Hoe kan het publiek geordend worden rond de attractor? Welke keuzes, zorgen en discussiepunten worden genoemd? In het volgende hoofdstuk geven we een voorbeeld van patronen die we gevonden hebben in de Nijmeegse wijk Hatert.

Wanneer het publiek tot ieders tevredenheid in kaart is gebracht, is het tijd om gezamenlijk één of meer experimenten te ontwikkelen. Deze experimenten moet veilig zijn, in die zin dat ze fout kunnen gaan zonder schade te veroorzaken. Nieuw aanbod, het doel van bijvoorbeeld OL2000, zou een experiment kunnen zijn. Na verloop van tijd zou het experiment verandering in de data zichtbaar moeten maken; het experiment moet het publiek beïnvloeden. De beoordeling en waardering daarvan staat op de agenda van een nieuwe bijeenkomst van het transdisciplinaire team. Pas wanneer de experimenten resultaten laten zien die volgens de belanghebbenden wenselijk zijn, kan het experiment uitgerold worden naar bijvoorbeeld kwadrant Rapport en kwadrant Handboek. In periodieke bijeenkomsten blijft het transdisciplinaire team speuren naar nieuwe publieken en naar aanleiding van de bevindingen experimenten ontwerpen. Dit vatten we op als een abductief proces, dat wil zeggen: een proces van voortdurend bijstellen van de interpretatie van waarnemingen en de aanpassing van theorieën aan feiten.

Conceptueel model instrument vraaganalyse

We hebben in de voorgaande paragrafen aandacht besteed aan het organiseren van de input, het bewerken van de data en het onderhandelen over patronen. Dit stelt ons in staat een conceptueel model van het vraaganalyse instrument te tekenen (zie fig. 4).

Figuur. 4: conceptueel model vraaganalyse-instrument



Het conceptueel model vormt vervolgens het uitgangspunt voor de operationalisering van de voorlopige werkwijze: een aantal volgordeelijke stappen zijn nodig om tot vraagpatronen te komen.

Het vraaganalyse-instrument

Op basis van (voortschrijdende) inzichten tijdens het ontwerpproces en de gesprekken met de onderzoekers (studenten en docenten) en de werkveld professionals heeft het lectoraat voor dit moment de volgende werkwijze vastgesteld. De werkwijze is het voorlopige instrument op basis waarvan narratief onderzoek naar vraagpatronen kan worden uitgevoerd.

Figuur 5: instrument voor narratief onderzoek naar vraagpatronen

Instrument voor narratief onderzoek naar vraagpatronen	
Onderkenning van het probleem (bijvoorbeeld op basis van eerdere vraagpatronen) en bepalen van de onderzoeksvraag	
Vorbereiden narratieve interviews	
Benaderen respondenten	
Verzamelen van de data	Uitvoeren narratieve interviews
	Selectie van andere bronnen (documenten, films en foto's, et cetera)
Bewerking van de data	
Transdisciplinaire betekenisgeving (Schrijven van een rapport)	Patronen herkennen en experimenten ontwerpen
Realisatie van experimenten	

Het instrument nodigt uit narratief onderzoek te doen waarin professionals of studenten verhalen en/of vragen in beeld brengen. Soms is een geconstateerd probleem aanleiding voor onderzoek. Er is bijvoorbeeld een opvallend hoog schoolverzuim geconstateerd in een wijk bij kinderen tussen de 11 en 13 jaar; of ouderen geven aan dat de toegankelijkheid op de markt te wensen overlaat; of de medewerker van de thuiszorg kan een groot deel van de cliënten pas in de middag helpen in plaats van 's ochtends. Een andere aanpak is het analyseren van bestaand materiaal, zoals verhaalinformatie van loketten waar mensen hun vraag stellen, of een website waar bepaalde vragen gesteld kunnen worden, et cetera.

Als we met vraagpatronen werken, dienen zich tal van zaken aan waaraan de aanbieder zijn huidige dienstenaanbod kan spiegelen, ter discussie kan stellen of kan uitbreiden dan wel vervangen met nieuw aanbod op basis van vraagpatronen. Om tot realisatie daarvan te komen, is het nodig dat professionals (gezamenlijk) betekenis geven aan de stappen die het instrument aangeeft. De laatste stap vraagt met name een transdisciplinaire samenwerking tussen professionals die werken in de dienstverleningsketens. Werken aan het realiseren van geschikte antwoorden en reacties op vraagpatronen zal vaak organisatieoverstijgend zijn en meerdere aanbieders zullen bijdragen aan de realisatie van de diensten. De stappen van het instrument hebben tot dusver veel en interessante data opgeleverd over vragen in Hatert. In het volgende hoofdstuk laten we zien hoe we dit instrument hebben toegepast op deze Nijmeegse wijk en welke vraagpatronen we daarmee hebben gevonden. In hoofdstuk 5 zal de implementatie van het instrument verder worden uitgewerkt zodat het werkveld dit in de praktijk kan gebruiken.

TER ILLUSTRATIE: EEN VRAAGPATROON IN HATERT

4

Het in het vorige hoofdstuk beschreven instrument is ontwikkeld binnen de Community of Learning ‘vraaganalyse-instrument’²³ van het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief. We hebben het instrument abductief ontwikkeld, dat wil zeggen in een proces van voortdurend bijstellen van de interpretatie van waarnemingen en aanpassingen van conclusies aan feiten. Daarbij zijn we begonnen bij bestaande theorieën en praktijkervaringen en vanuit een globale notie van het programma van eisen waaraan het instrument zou moeten voldoen.²⁴ Hieronder geven we in het kort het ontwikkelingsproces weer. Daarbij nemen we steeds de Nijmeegse wijk Hatert als voorbeeld.²⁵

Figuur. 6: overzicht van de onderzoeksactiviteiten

Deelnemers: onderzoeksteams	Input: ruwe data en organiseren van input	Throughput: bewerken van data	Output: betekenisgeven aan patronen door (ervarings)experts	Verbeteren en finetunen: optimaliseren instrument
Idealiter	Narratief onderzoek over wonen, welzijn en zorg	Selectie en parafraze	Transdisciplinariteit en complexiteit	
Vooraf	Literatuuronderzoek bevestigt keuze voor narratief onderzoek Twee COL-bijeenkomsten ter oriëntatie op bestaande instrumenten	Voor analyse zijn termen uit de instrumenten bruikbaar → bestand met termen → 400 entries → 9 hoofdcodes	Enquetes geven te weinig data over verhaal van de burger	Codes zijn gender specifiek Vier nieuwe codes op basis van COL Codes zijn niet uitputtend → aanmaak nieuwe codes mogelijk

²³ Het lectoraat is opgebouwd uit verschillende Communities of Learning. Elke community buigt zich over een deelonderwerp van het lectoraat. Zo houdt een andere community zich bezig met digitalisering van het vraaganalyse-instrument.

²⁴ In een separate publicatie (te verschijnen in 2009) presenteren we de leergeschiedenis die deze Community of Learning tijdens het ontwikkelen van het instrument heeft doorgemaakt.

²⁵ We hebben het instrument ook toegepast op andere locaties (zoals Didam en Helden-Panningen), maar geven hier alleen de toepassing in Hatert weer, omdat we ook alleen vraagpatronen uit Hatert ter illustratie van de resultaten geven. Elke concrete toepassing diende en dient ter finetuning van het instrument.

Ter illustratie: een vraagpatroon in Hatert

Deelnemers: onderzoeksteams	Input: ruwe data en organiseren van input	Throughput: bewerken van data	Output: betekenisgeven aan patronen door (ervarings)experts	Verbeteren en finetunen: optimaliseren instrument
Nijmegen algemeen	Elf interviews in koppels waaronder drie in Hatert	COL over coderen met coderingsinstrument	Bijeenkomst met lector over voorlopige resultaten	Training moet intensiever
Tien studenten Ergotherapie in het kader van opdracht onderzoekscomponent KIOH (Kwaliteit, Innovatie en Onderzoek naar het Handelen)	Proces: werving via Tandem; eerste brief vanuit Tandem/HAN (lectoraat); studenten bellen voor afspraak; tweede brief ter bevestiging afspraak; interview; follow up telefoongesprek met respondent door Tandem Peer review na eerste vijf interviews Debriefing indien gewenst Ondersteund met: interviewtraining (een dagdeel); gesprek over maatschappelijke ontwikkelingen (trends, armoede, hangjongeren); workshops vanuit onderwijs Ergotherapie (onderzoek algemeen, interviewgide, analyse); begeleiding door eigen docenten; bijeenkomst met lector over onderzoeksstrategie	Begeleiding eigen docenten	Presentatie over resultaten aan COL Eindrapport <i>Wonen en leven in de toekomst</i> (2008) inclusief feedback	Meer begeleiding vanuit lectoraat, afstemming met onderwijs nodig Meer data gewenst om patronen helder te krijgen Moeite met hanteren coderingsinstrument Niet alle thematische codes komen in interviews voor Coderingsinstrument is bruikbaar om onbenoemde thema's te identificeren Praten over toekomst en ideaalbeelden is moeilijk Hoe om te gaan met allochtone respondenten?
	COL Etnocommunicatie met drie gastsprekers diversiteitsbeleid			Behoeftte aan database respondentkenmerken

Deelnemers: onderzoeksteams	Input: ruwe data en organiseren van input	Throughput: bewerken van data	Output: betekenisgeven aan patronen door (ervarings)experts	Verbeteren en finetunen: optimaliseren instrument
Betrokken bij klantonderzoek Hatert door tweedejaars studenten Economie	Ruim 200 respondenten ad random uit Hatert benaderd Proces: publiciteitscampagne over onderzoek; huis aan huis; (18e huis); mondelinge enquête	Kwantitatieve analyse	Rapport <i>Marktverkenning naar de wensen en behoeften van de wijk Hatert</i> (2008) Gegevens beperkt bruikbaar	Verschillende respondenten gaven aan verder te willen praten over hun wijk; namen van respondenten niet genoteerd waardoor geen afspraak hiervoor kan worden gemaakt
Hatert – Tandem Medewerkers Tandem in het kader van professionalisering	Twaalf interviews Proces: werving via Tandem; eerste brief vanuit Tandem/HAN (lectoraat); bellen; afspraak maken Ondersteund met interviewtraining (één dagdeel) + handleiding open interviews	Transcripties door derden (ROC) Analyse door COL: Voorbereiding analyse in tweetallen en plenaire sessie analyses; → coderen	Als vervolg op plenaire coderingssessie zoekt ieder COL lid patronen in codes Resultaten ter discussie in volgende COL Uitkomst discussie: codes robuust en patronen over de codes heen (zie volgende paragraaf dit hoofdstuk)	Coderingsinstrument bruikbaar om onbenoemde thema's te identificeren → mogelijkheid andere/nieuwe labels toe te voegen Kwaliteit van interviews wisselend Er lijkt behoefte aan een COL over 'betrekken van jongeren' bij onderzoek Behoeft aan meer data uit Hatert vanuit andere organisaties dan alleen Tandem
Mogelijkheden vervolg	COL Jongeren en twaalf tweedejaars studenten Pedagogiek verder met dataverzameling			

Vraagpatroon rond leeftijd in Hatert

We definiëren een vraagpatroon als de ordening van gegevens die ontstaat naar aanleiding van een attractor (zie hoofdstuk 3). Deze attractor is de vraag die we aan de data stellen. Daarmee krijgen we inzicht in het publiek en zijn keuzes, zorgen en discussiepunten.

Tijdens een van de bijeenkomsten van de Community of Learning hebben we als transdisciplinair team²⁶ vragen aan de data uit Hatert gesteld en patronen in kaart gebracht. Daaraan lag het volgende proces ten grondslag:

Figuur. 7: van interview naar patroon

INTERVIEWS



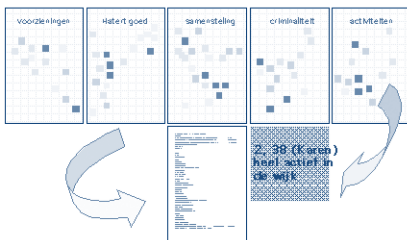
- 1** interviews door
- studenten Ergotherapie
 - professionals Tandem

VAN INTERVIEW NAAR TRANSCRIPTIE



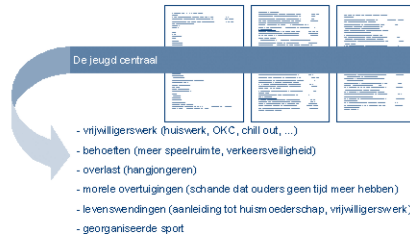
- 2** transcriberen van de interviews

VAN INTERVIEW NAAR CODE



- 3** coderen in de interviews
- individueel
 - vergelijking in tweetallen
 - plenair codes groeperen en benoemen als categorie
 - categorie controleren op inhoud en volledigheid

VAN CODE NAAR PATROON



- 4** identificeren van patronen:
- patronen binnen categorieën
 - patronen over de categorieën heen

²⁶De Community of Learning is multidisciplinair samengesteld, maar in mindere mate vanuit verschillende belangen. Daarom was er niet echt sprake van diversiteit in belanghebbenden. Hoewel we allemaal ook een burgerperspectief konden inbrengen, waren we niet echt representatief voor de bewoners van Hatert. Professionals die in deze wijk werkzaam zijn, waren wel als lid van de COL aanwezig.

Naast de interviews hebben we kunnen putten uit het beleidsdocument *Ongedeeld Hatert*²⁷ en de informatie van het klanttevredenheidsonderzoek dat door studenten Economie is uitgevoerd. Zo hebben we uit drie invalshoeken gegevens over wonen, welzijn en zorg uit Hatert tot onze beschikking:

- 1 Elf narratieve interviews met bewoners uit Hatert;
- 2 Monitoringsgegevens en gemeentelijk beleid dat daarop gemaakt is;
- 3 Kwantitatieve gegevens over behoeften aan producten en diensten van Stichting Maat en kwalitatieve gegevens als antwoorden op open vragen.

Hoewel de hoeveelheid gegevens wellicht beperkt is, kunnen we aan de hand van een enkel voorbeeld laten zien hoe rijk en complex het patroon is in het vraagpubliek rond leeftijd. Daartoe is het al nodig om selectief te zijn in de presentatie van de gegevens. Voor het weergeven van alle data rond de attractor leeftijd, is de ruimte hier te beperkt.

Volgens ons instrument is het kiezen van de attractor één van de onderhandelingspunten van het transdisciplinaire team dat betekenis geeft aan de data. We kiezen hier als voorbeeld de attractor leeftijd. De elf interviews zijn getranscribeerd en de transcripties zijn in narratieven gefragmenteerd, dat wil zeggen: in hun kleinste betekenisvolle eenheden gesplitst. Deze narratieven zijn vervolgens gecodeerd. Om patronen te vinden rond de attractor leeftijd, hebben we in de interviews gezocht naar verschillende woorden die verwijzen naar leeftijd. In de tabel staan de woorden en het aantal narratieven die daarbij horen. In sommige citaten worden meerdere van de zoekwoorden genoemd; er zit dus enige overlap in.

Tabel 9: narratieven over leeftijd

Kind	Jong(ere/en)	Meisje	Zoon	Baby	Dochter	Jeugd	Bejaard	Oud (*)	Leeftijd
144	61	3	15	3	23	11	3	16	15

NB. de zoekterm 'middelbaar' leverde alleen narratieven op over de middelbare school, niet over de middelbare leeftijd.

() hier zijn alleen de narratieven geteld die over 'oud' als leeftijd van mensen gaan.*

²⁷ Dit beleidsdocument is de gehonoreerde aanvraag van de gemeente Nijmegen voor subsidies in het kader van de Vogelarijken.

Ter aanvulling geven we hieronder een overzicht van leeftijden in Hatert, ook ten opzichte van heel Nijmegen.

Tabel 10: demografische gegevens Nijmegen en wijk Hatert per 1 januari 2008

	0-14 jaar	15-24 jaar	25-49 jaar	50-64 jaar	65+	totaal
Nijmegen	23.833 15%	27.039 17 %	60.634 38 %	28.700 18 %	21.080 13 %	161.286 100 % ²⁸
Hatert	1.120 11%	1.569 17 %	3.113 33 %	1.540 17 %	1.280 22 %	9.343 100 %

Bron: stadsgetallen via www.nijmegen.nl

De meeste narratieven gaan over kinderen en jongeren. In de meeste gevallen gaat het niet om de kinderen van de respondent, maar om generieke categorieën. Veel uitspraken zijn over of namens hen. We vinden hen terug in zes soorten verhalen, waarin ze verschillende rollen spelen:

- 1 Als begunstigen (Huiskamerproject, Ouder-Kindcentrum, Jongeren centrum Chill Out, Cruijff Court);
- 2 Als slachtoffers (niet-begunstigen) met behoeften waar niet aan voldaan wordt (speelruimte, (verkeers)veiligheid) of als slachtoffers waarbij morele overtuigingen een rol spelen bij de schuldvraag (schande dat ouders geen tijd meer hebben);
- 3 Als tegenstanders die overlast veroorzaken (hangjongeren, vuurwerk, brommer);
- 4 Als machten die wendingen in biografieën van ouders aanbrengen (aanleiding tot huismoederschap, vrijwilligerswerk);
- 5 Als ondernemers in spel en sport;
- 6 Als helpers.

Nu we een subset van de data hebben gevonden, kunnen we gaan kijken naar hoe patronen zichtbaar worden wanneer we de data vanuit een bepaald perspectief willen ordenen. Er is dus altijd een perspectief nodig van waaruit de data gegroepeerd worden. Dit perspectief is onderwerp van onderhandeling in de transdisciplinaire betekenisgeving. We kiezen hier het perspectief van de onderzoeker. Uiteraard kunnen ook de perspectieven van aanbieders gekozen worden. Naarmate meer perspectieven vertegenwoordigd zijn, zal de complexiteit in het ontwerpen van experimenten, bijvoorbeeld ten behoeve van een integrale benadering vanuit de keten, stijgen. We laten daarom in dit voorbeeld alleen het perspectief van één partij, de onderzoeker, zien. Daarbij wordt duidelijk waar raakvlakken met andere partijen liggen.

²⁸ Kleine afrondingsverschillen.



In het geval van leeftijd, ligt het zwaartepunt bij jongeren. In de volgende paragraaf schetsen we een beeld van de zes verhalen over jongeren en staan we kort stil bij de verhalen over ouderen. Zo kunnen we de logica van bewoners rond de attractor leeftijd achterhalen. Tot slot: wij hebben in de weergave van de verhalen getracht zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke narratieven te blijven; in de bollen staan letterlijke citaten en onze eigen opmerkingen staan cursief.

Jongeren als machten: 'dan deed ik ook altijd meehelpen'

Een macht is een actant die een ondernemer op weg stuurt met een doel. In sommige gevallen zijn kinderen machten die door hun aanwezigheid hun ouders op pad

Omdat ik nu mijn dochter op school zit, sinds 3 jaar, merk ik wel dat je meer contacten krijgt [...] en dat je doordat je een kind krijgt dat je meer thuis komt en dat je dan toch meer de buurt gaat ontdekken; voordat wij [onze dochter] hadden dan...ja...gingen wij eigenlijk...was ik altijd werken dus ik was eigenlijk nooit thuis...

sturen. Door hun kinderen komen mensen in contact met andere

mensen uit de wijk (bijvoorbeeld door hen naar school te brengen) of met vrijwilligerswerk dat aan hun kinderen gerelateerd is, bijvoorbeeld bij hun school of op het Ouder-Kindcentrum. Vaak worden ze gevraagd. Ook door andere ouders die vrijwilligerswerk doen. Ze brengen de kinderen naar verschillende activiteiten en dan lijkt het gewoon heel erg leuk om daarbij mee te draaien. Zo groeien ze een

Heel leuk. Het is gewoon ehm ja, de kinderen hebben hier altijd op school gezeten op de Klumpert. Dusse dan deed ik ook altijd meehelpen. Ik ken gewoon heel veel kinderen. Die nu dan ouder zijn al.

beetje in het vrijwilligerswerk, waarmee ze vaak bezig blijven ook als hun eigen kinderen niet meer de begunstigen zijn. Daardoor kennen ze veel mensen in Hatert, worden ze in de winkel

vaak begroet. Dat vinden ze heel leuk. Maar het is ook net, nu ze zelf meer met kinderen omgaan, alsof het lijkt of er veel meer kinderen in Hatert wonen. Ook veel meer allochtonen. De kinderen in het algemeen, dus niet alleen allochtone, zijn door de aard van de activiteiten wel nadrukkelijk aanwezig in het leven van de vrijwilligers.

Eerlijk
gezegd niet altijd,
ik ga niet altijd niet omdat
ik niet leuk vind. Ik vind het wel
heel leuk voor de wijk tuurlijk mag
iedereen mee te beslissen en mee
denken maar omdat ja... kijk... ik kan
niet soms... kan ik gewoon niet. [...]
Ja met mijn tijd enzo... ik heb
ook kinderen en ja ehm...
druk zelf...

Andere mensen hebben belangstelling voor vrijwilligerswerk of voor inspraakbijeenkomsten, maar hebben nu vanwege de kinderen geen tijd. Wel maken ze door hun kinderen gebruik van verschillende faciliteiten, zoals de bibliotheek en het Ouder-Kindcentrum; voor sommige vrouwen is dit de enige plek waar ze naartoe durven te gaan.

Ja
ik vind het
ook gewoon heel erg
leuk om met kinderen te
werken...[...]... om kinderen
tevreden te stellen op een of
andere manier... ik weet
het niet... ja

Uit de combinatie van 'jongeren als machten' met 'ouders als ondernemers vanuit de interne verteller' kunnen we concluderen dat bij de 'jongeren als machten' kinderen hun ouders in staat stellen om ondernemend te zijn. Ze geven hen als het ware een doel, bijvoorbeeld om een beetje regelaarsmaat in de kinderen te krijgen, om een klein steentje bij te dragen aan het veranderen van de mentaliteit van de jongeren en die de goeie kant op te draaien, of om de verschillende culturen in Hatert te leren kennen. Dat laatste kan in de context van vrijwilligerswerk, maar ouders nemen ook zelf initiatieven, bijvoorbeeld door met suikerfeest eten mee naar school te nemen, zodat anderen kunnen proeven van hun cultuur.

Jongeren als ondernemers met een doel: 'ik heb het best druk op zich'

Uit de narratieven komt naar voren dat de beschrijving van doelen voor jongeren vooral vanuit de externe verteller komt. Dat betekent dat anderen hen doelen toekennen. Deze doelen worden vooral geformuleerd in termen van leren, namelijk om samen met elkaar te spelen, goed Nederlands te spreken, met allerlei sporten kennis te maken, elkaar aan te spreken en goed te leren op school. Deze doelen willen mensen nastreven door activiteiten te organiseren, maar daarmee zijn de jongeren zelf geen ondernemer; eerder zijn zij begunstigden van het ondernemerschap van anderen. Wanneer jongeren afwijken van het voor hen bedachte doel, dan proberen vrijwilligers en ouders hen bij te sturen. Dat kan subtiel, bijvoorbeeld door het smiles-systeem. Dat is een beloningssysteem met smileys. Met goed gedrag in de wijk kunnen ze smiles winnen en met die smiles kunnen ze bij het Speel Goedproject skelters huren en dan is het de bedoeling dat ze daar dan mee komen spelen. Het kan ook meer direct door jongeren aan te spreken op hun gedrag.

Hoe zijn jongeren zelf als ondernemers? Een moeder beschrijft haar kind als ondernemend en actief. Ze zoekt anderen op, kan ook heel goed alleen spelen, maar speelt in het algemeen in de buurt en ook met verschillende culturen. In het algemeen vinden de meeste mensen echter dat jongeren te weinig een doel hebben. Ze hebben het dan over hangjongeren. De meningen over de oorzaken van hangen op straat lopen uiteen. Sommigen menen dat er te weinig eigen ruimte is voor jongeren, anderen denken dat er te veel activiteiten voor jongeren worden georganiseerd, of dat de activiteiten niet gevarieerd genoeg zijn.

Ik vind soms is te veel aanbod ook. [...] Te veel (lacht) ook, de jongeren die zeggen ach dan ga ik een keertje wel naar chill out, maar als helemaal niks dan gaan ze weer zeuren, waarom hebben we geen plaats, waarom hebben we niks. [eigenlijk is het nooit goed] Ja ik vind dat. [...] Soms vind ik ook zo, niet altijd alleen ik zeg het tegen mij zelf te veel aanbod is ook niet goed. [...] Omdat jongeren vinden snel dingen saai hoor. [...] Snel, dat heb ik gemerkt met mijn zoon snel [...] [manier waarop iets georganiseerd is?] Kan ook kan ook of misschien altijd binnen en dat vinden de jongeren ook niet leuk, je moet een beetje ehm... kijk is anders doen, een keertje naar buiten, een keertje naar de bioscoop een keertje zwemmen een keertje binnen iets doen. [...] Een keertje bij de ouders iets bij de oudere mensen iets doen en ehm een keertje op school iets doen, weet ik niet iets [...] iets anders voor jongeren.

Ehm, de jongste die heeft ehm ja eigenlijk maar meer zeg maar één vriendin ehm hier in de wijk. Die vindt zelf de wijk niet zo. Die zou het liefste ergens anders willen wonen, zeg maar. Enne die heeft niet echt aansluiting. En de oudste ja die heeft wel vroeger heel veel ook in Hatert buiten, buiten gelopen en zo, enne maarja die is nu met d'r vriend bezig dus. Ja.

Vroeger werd er veel buiten gespeeld met buurmeisjes en buurjongens: stoeprandje, een fles water omgooien, speurtocht, tollen, elastieken, springtouwen, echt allemaal van die buitenspelletjes. Toen er nog een vijver was zaten kleine kinderen daar met een vergunninkje te vissen.

Wanneer jongeren van nu zelf aan het woord zijn, sommen ze desgevraagd hun activiteiten op: voetballen, thaiboksen, atletiek, fitnesssen, schommelen, verstoppertje of tikkertje.

Bij Jongeren centrum Chill Out doen ze leuke dingen, zoals internetten en tafelfootballen. Daarnaast zoeken ze vrienden op.

Op straat hangen ze niet zo heel vaak en toestanden op straat vermijden ze. Boeken lezen ze niet zo vaak. Sommige jongeren willen het liefst weg uit Hatert, omdat ze vinden dat Hatert saai is. Ze hebben daarentegen geen flauw idee wat ze zelf zouden organiseren voor jongeren. *De binding met Hatert is niet altijd van harte.* Jongeren houden zich dan niet echt bezig met de buurt.

Enkele jongeren werken. Een moeder vertelt over haar dochter die werkt, terwijl allochtone jongeren van haar eigen leeftijd gewoon een uitkering krijgen, geen moer doen en dan durven te zeggen: 'ik heb mijn salaris gehad'.

Jongeren als begunstigden: 'zodat ze niet buiten hoeven te hangen'

Met 'jongeren als begunstigden' bedoelen we narratieven waarin iets gezegd wordt over wat er voor jongeren wordt gedaan. Het gaat dan om het organiseren van acti-

viteiten en de daarbij borende materialen. Voorbeelden van activiteiten zijn projecten zoals het Speel Goedproject (met goed gedrag smiles winnen waarmee jongeren speelgoed kunnen huren) en het Huiskamerproject (tussen de middag komen kinderen daar een boterham eten en tussen drie en vijf uur kunnen de kinderen komen om allerlei activiteiten te doen: knutselen, buiten spelen, dansen, van alles) en ook sporttoernooitjes zoals voor voetballen en thaiboksen. Voorbeelden zijn Cruijff Court, bij het wijkcentrum (daar kunnen de kinderen tussen de middag iets te eten en iets te drinken halen en het is heel populair, er is bijna altijd iemand) en het spelplateau met nieuwe toestellen (één hele grote speelplaats of speeltuin om te schommelen en te klimmen, met een kabelbaan). Verder is er nog Jeugdsoos Chill Out, waar jongeren 's middags komen om gewoon te relaxen of te internetten zodat ze niet buiten hoeven te hangen, en een pleintje naast de school, een hangplek voor de jongeren. Voor kinderen is dat eigenlijk wel weinig. De jongens en de meisjes kunnen alleen maar naar dat trapveldje toe. En als het wijkcentrum niet los is, dan kunnen ze wel naar het trapveldje toe, maar ze kunnen dan ook nergens anders heen. Dan hebben ze eigenlijk geen keus meer in Hatert om iets te doen. Toch is het belangrijk dat kinderen een plek hebben, want wat heb je eraan als de kinderen hele dagen binnen zitten? En als ze op het plein gaan voetballen, dan komt die man weer naar buiten en dan komt die man weer naar buiten. Hun auto staat er dus die kinderen mogen dus eigenlijk op dat moment niets. Aangezien er redelijk veel mensen met kleine kinderen wonen, zou er voor die leeftijd gewoon een klimrek of zo of een glijbaan en zandbakkie moeten komen. En dan een hekwerkje eromheen zetten, dat de kinderen daar toch in kunnen, dat het poortje dicht kan, en dat het voor de eugen deur van de ouders is. Of liever een speeltuin inrichten met vaste, stenen attracties, waar kinderen ook terecht kunnen als het dicht is. Jongere kinderen spelen nu op het grasveld voor de flat.

Maar
ehm ja verders
heb je inderdaad af en toe
eens een keer een speeltuintje. Maar
dat is niet echt ehm niet echt veel. Ne
ne, maar ik heb natuurlijk ook altijd gezegd
dat grote circusveld wat er lag van, had dat
maar helemaal ehm volgebouwd zeg maar met
dingen voor de kinderen. Dat ze konden voet-
ballen of skeeleren of weet ik wat. Dat was
gewoon zo'n mooie plaats, maarja dat
wordt nu ook volgebouwd. Dus
ehm dat is echt wel jam-
mer.

Enne
maar daar wordt
wel heel hard aan gewerkt om
ehm om ehm die zeg maar overal
voor warm te krijgen. Die ook ehm positief
ook naar de jongere zijn. Dat ze ook van alles
hun gelegenheid geven om ehm ja om veel din-
gen voor hun te organiseren. Zo zodat ze wel zor-
gen dat er wel ehm, ja dat de criminaliteit zeg maar
ehm verdwijnt. Of of vermindert in ieder geval. [...]
Enne daarom wat ik laatst nog hoorde ook in
het weekend had [iemand] geloof ik ehm iets
moois georganiseerd hier ehm hier op
het Cruijff Court. Dus dat ook jon-
geren trots zijn op hun ehm
hun Hatert.

In meer algemene termen zegt men dat er veel activiteiten buiten de school worden georganiseerd. Er is ontiegelijk veel voor jongeren in Hatert, vinden de vrijwilligers. Daarentegen vinden de jongeren dat er meer activiteiten, leuke dingen georgani-

seerd zouden moeten worden, willen ze meer voetbalveldjes en een grotere gymzaal, misschien een zwembad.

Een ander voorbeeld van jongeren als begunstigden is de school. Een moeder vertelt dat haar dochter op een zwarte school zit en dat dit wel zijn voordelen heeft. Door de kleine groepjes in de klas krijgt haar dochter, die dyslexie heeft, daar nu al steun voor, bijvoorbeeld met extra lezen. Haar moeder merkt dat haar dochter daar wel mee geholpen wordt. Op een andere school had ze die aandacht misschien niet gekregen en zou ze naar het speciaal onderwijs moeten. Een andere moeder noemt de school als helper bij het op het goede pad zetten van haar zoon, die als jongen van zes, zeven, acht jaar wel een beetje druk was. Inmiddels zit haar zoon op de middelbare school en doet hij het goed.

Ook zijn jongeren begunstigden van de aandacht die ze van hun eigen ouders krijgen. Een moeder gaat iedere vrijdag met de kleine naar de bieb boeken lezen, met kinderen daar samen spelen, puzzeltjes maken. Een andere moeder doet spelletjes met haar dochter, gaat samen met haar naar het bos toe. Toch is de algemene mening dat ouders te weinig tijd hebben voor hun kinderen (zie ook 'jongeren als slachtoffers').

Jongeren zijn hun eigen begunstigden wanneer ze als ondernemers aan hun eigen doelen werken. Vooral Cruijff Court scheidt als macht daartoe de gelegenheid.

Wanneer jongeren volgens anderen doelloos op straat hangen, worden ze tegenstanders (zie aldaar).

Jongeren als slachtoffers: 'daar is altijd wel iets aan de hand'

Ehm ik dat zijn heel veel ouders die weten helemaal niks van opvoeding, die zeggen aah die wordt een keertje groot of ze als je iets zegt dan aah hij is nog jong, hij weet het niet niet. Dus de ouders die moeten ook goede cursussen hebben of weet ik veel, ze moeten iets voor de ouders doen. [...] Ja en dat moet heel vroeg al, niet te laat, dan zeggen ze ooh als je puber en dan geven wij pas een cursus of ehm... nee dan moet echt vanaf als de moeders nog naar een consultatiebureau gaat met haar baby, daar begint het al vind ik. [...] Want dat zijn heel veel ouders, vind ik zelf, die weten echt niet wat wat de opvoeding zijn. Ze denken aah die wordt een keertje groot en die gaan werken of weet ik veel. [...] Ja, kijk ik hoor dat heel veel ouders die klagen van ooh mijn zoon is zo en die is moeilijk maar ze zeggen nooit ehm wij moeten echt iets doen ik hoor niet dat wij moeten echt iets doen.

We hadden 'slachtoffer' aan het actantiële model toegevoegd op basis van de typen belanghebbenden die Guba en Lincoln (1989) onderscheiden, zodat we ook narratieven konden benoemen over groepen die juist niet de begunstigden waren van alle ondernemers en hun doelen.

Jongeren kunnen slachtoffer zijn van de opvoeding – of het gebrek daaraan – door hun ouders. Moeders zeggen: 'we hebben er gewoon geen tijd meer voor.' Ouders die werken gebruiken faciliteiten zoals de Huiskamer als goedkope opvang, zodat hun kind daar vijf dagen in de week komt.

Vrijwilligers bij het Ouder-Kindcentrum moeten ouders echt aansporen om mee te doen. Ze vinden dat kinderen aan hun lot worden overgelaten. Het ligt ook niet alleen aan de kinderen maar meer aan de mentaliteit van de ouders, die zijn minder consequent. En dan denken de kinderen dat alles mag en vanzelfsprekend is. Cursussen aan ouders over opvoeden zijn dus gewenst. *Het project Home-start van welzijnsorganisatie Tandem is bedoeld om ouders die met opvoedingsproblemen te maken hebben ondersteuning te bieden. Wanneer ouders dit project niet kennen, zijn jongeren wellicht slachtoffer van een informatiekort. Een ander voorbeeld daarvan is gebrekkige informatie over twee projecten die nadrukkelijk voor hen bedoeld zijn.* Het is net of de beide basisscholen in Hatert elkaar nog een beetje haten, want de kinderen van de Vossenburcht zeggen dat het Speel Goedproject van hun is en de kinderen van de Klumpert denken dat ook zo over de Huiskamer; maar dat is helemaal niet zo, allebei de projecten zijn voor allebei de scholen. *Daarnaast kunnen jongeren het slachtoffer worden van slecht uitgevoerde activiteiten.* Het smiley-project, als voorbeeld daarvan, had in het begin een wat moeilijke opstart gehad omdat er iemand was die er een beetje de kantjes van af liep. Die gaf gewoon zomaar honderd smiles en dat was wel erg jammer. Nu doet iemand anders dit project en loopt het beter.

Ik heb geleerd als opa en oma wat vragen dan doe je dat. En vragen je vader en moeder wat aan je dan doe je dat. Loop jij de bus in hier en er komt een oudere mevrouw of een oudere man of iemand met een gebroken been dan sta je op van mevrouw of meneer ga maar zitten. Ik vind gewoon dat dat hoort. Als ik met de kinderen van mijn zus in de bus zit dan gebeurt dat ook zo. Uit goed fatsoen doe je dat. Ook al is iemand alleen slecht ter been en is die zelfs jonger dan jij dan doe je dat gewoon.

Ook de locatie van de faciliteiten kan voor ondergebruik van faciliteiten zorgen. Bij de Vossendijk is een grote speeltuin aangelegd, maar die ligt vanuit een van de respondenten gezien aan de andere kant van de Haterseweg. Dus voor de kinderen aan haar kant vindt ze dat te ver weg. Aan haar kant zit eigenlijk niet zo heel erg veel. *Zo kunnen veranderingen in de ruimtelijke ordening ervoor zorgen dat jongeren slachtoffers worden.* De vijver waar ze visten is weg, het circusterrein waar van alles georganiseerd werd, is weg. Het grasveld bij het Maas-Waal kanaal is niet echt geschikt, want dat is een losloopterrein voor honden en hondenbezitters ruimen, ondanks de opruimplicht, de drollen niet op. Het is vervelend om een hondendrol tussen gras uit te halen en als de hond losloopt is het lastig om de drollen terug te vinden. Zo wordt de ruimte voor jongeren steeds kleiner. *En ook slechter.* Het Speel Goedproject is

En ook natuurlijk ja eh voor de kinderen, eh. Dan komen we weer op het verhaal van de kinderen. Ik vind die straat en die plantsoenen die er liggen die worden ook niet door de gemeente niet echt fatsoenlijk bijgehouden. En ik werk eigens ook in het groen en ja als wij die plantsoenen in Wijchen wel allemaal bijwerken en dat in Nijmegen dan niet gebeurt in de wijken. Ja haal dan de planten eruit en maak dan een speelgelegenheid voor de kinderen [...] die er zitten.

buiten en er is eigenlijk alleen maar een heel zielig iets, geen lokalen ofzo, maar meer schuurachtig. Dat is dan wel weer jammer, want met een goede locatie zouden bij slecht weer ook creatieve dingen binnen gedaan kunnen worden.

Jongeren kunnen ook slachtoffer worden van woonbeleid, bijvoorbeeld wanneer hun moeder met drie kinderen op een studentenflat moet wonen, omdat ze geen urgentie krijgt. Moeder kwam in Nederland studeren en liet daarna de kinderen overkomen. De kinderen willen graag terug naar de Antillen. In de omgeving zijn geen speelmogelijkheden en de kinderen groeien op tussen ouderen. Dat wordt toch wel zielig gevonden. Sommige ouders willen graag verhuizen, omdat hun kinderen bang zijn voor de honden van de burens. Door het huidige woonbeleid kunnen ze echter niet weg.

Marokkaanse jongeren zijn de dupe van eenzijdige berichtgeving in de media. Toen de Zeeman in brand was gestoken, schreef De Gelderlander dat Marokkaanse jongens dat hadden gedaan. Maar op die nacht waren niet alleen maar Marokkaanse, maar ook Turkse, Italiaanse en Nederlandse jongens op pad. Twee of drie weken hing er een sfeer dat de fout bij de Marokkanen lag. Dan blijkt later dat twee Nederlandse jongens het hebben gedaan.

En ik ben iemand die kleine kinderen zegt: 'kom maar gauw op de stoep want dalijk komt er een auto aan en dan..'. Weet je ziet ze vaak gewoon niet in een auto die kleintjes. En dat vind ik een ehm, wel een negatief punt. [minder plek voor kleine kinderen] Ja, op de de gespecialiseerde kleine speelplaatjes na en dat vind ik gewoon jammer, dat vind ik écht écht écht slecht.

Hoewel er niet meer ongelukken dan vroeger zijn, worden kinderen ook slachtoffer van de verkeerssituatie. Het is een stuk drukker geworden in Hatert. Kinderen spelen toch op de straat, zelfs op hele drukke stukken waar ook de bussen rijden. Daar skeeleren ze gewoon. Het is natuurlijk wel gevaarlijk. Motors rijden gewoon de stoep over. Als je kinderen naar buiten lopen dan komt er zo eentje eroverheen knallen. Kinderen lopen in het weekend iets langer buiten. Doet die straatverlichting het dan niet, dan moeten die kinderen eerder naar huis. Vroeger had iedere straat een speelpleintje en met de renovaties van de straten verwijderen ze die speelpleintjes. Terwijl in iedere straat nog een speelplaatsje moet zijn, want nu worden de kinderen min of meer gedwongen om op straat te spelen. Een leuke rotonde midden in de straat, zodat er niet zo hard kan worden gereden, helpt niet echt, want er zijn nog steeds mensen bij die té hard rijden. En voor een kind hoef je niet zo hard te rijden om het een zware hersenschudding te geven.

Jongeren zijn ook slachtoffer omdat ze blootgesteld worden aan gevaarlijke omstandigheden (anders dan in verkeer). Een

Bijvoorbeeld een politiebureau of ehm...[...] Ja. [waarom?] Omdat veel mensen altijd ouwehoeren in de wijk hier en ehm dingen in de fik steken of fietsen kapot maken of ehm ramen doorgooien. [beetje criminaliteit in de wijk] Ja.

wietplantage in de kelder van een flat wordt niet normaal gevonden, want er zitten ook hele kleine kinderen in de wijk. Verder is er sprake van vandalisme, brandstichting, burenruzies en moord in een gezin. Jongeren zeggen wel een gevangenis en een politiebureau in de wijk te willen.

Jongeren zijn tot slot slachtoffer van elkaar, bijvoorbeeld wanneer ze op de pleintjes het hek slopen of bij de Chill Out allemaal tegelijkertijd achter de computer willen zitten. Niet alle jongeren zoeken buiten contact met elkaar, bekijken het liever op een afstandje omdat daar altijd wel iets aan de hand is. *Ze worden als het ware elkaars tegenstanders.*

Jongeren als tegenstanders: 'niet gelijk uitvallen van wou dit of dat'

We zagen eerder al dat jongeren die als ondernemers met een eigen doel bezig zijn dat anderen niet zint, gezien worden als tegenstanders. Niet alleen in Hatert, maar

overal zijn de jongelui brutaler en minder voor rede vatbaar, zo

wordt gevonden. Soms is er geluidsoverlast van jongeren met

scooters of auto's, soms ook vuurwerk. 's Avonds of heel

laat, om 1 of 2 uur, is dat niet zo leuk. Jongeren doen

af en toe gekke dingen. *De narratieven laten zien dat*

mensen als interne vertellers zeggen niet bang te zijn

om hangjongeren aan te spreken. Persoonlijk hebben ze er geen last van. Ze maken gerust een praatje.

Maar als externe vertellers rapporteren ze wel over

de problemen die anderen met hen hebben. Van

anderen horen ze dat ze er last van hebben. Ze horen

praten over de hangjeugd, waar heel veel mensen toch

wel moeite mee hebben. Ze horen ook om zich heen dat

er mensen bang zijn om door groepen van de jeugd heen te

lopen. Bij het nieuwe spelplateau ziet men 's avonds grotere jon-

gens en dat zijn niet eens jongens uit de buurt want men kent ze allemaal amper.

Aan de overkant van het spelplateau wonen mensen en die vinden het niet prettig

dat de jeugd daar hangt. Die hebben nooit wat voor hun deur gehad en nu in een

keer jongeren, dus die ergeren zich eigenlijk een beetje aan de jongeren, doen nogal

mopperen en lopen dus boos naar die jongens toe. Dan krijg je wel een beetje dreig-

ingen en komt daar de politie een paar keer voor. Dat is toch wel weer jammer,

maar aan de andere kant is die hangplek wel beter dan de jeugd verspreid over heel

Hatert. Daardoor wordt het rustiger in de wijk, want dan heb je ook niet zo vaak

dat mensen roddelen over die kinderen van die en die kinderen van die.

Normaal de groep bij ons achter wonen ook hangjongeren en die hoef je eigenlijk in principe aan te spreken want dat is wel... want je kunt ze beter op een nette manier aanspreken dan dat je naar buiten loopt van hee eh... maak dat je weg komt... [...] Ik loop er meestal naar toe en dan zeg ik van luister eens jongens het is mooi geweest ehm... mijn kind wil slapen en dan accepteren ze het ook... het is beter als dat je zo naar buiten loopt... en... en... en een praatje met ze maken... ik maak gerust ook met ze een praatje... dat interesseert me ook helemaal niet...

Ze geven hun burens tips over hoe ze beter met hangjongeren kunnen omgaan. Loop gewoon door zo'n groep hangjeugd heen, zeg gewoon goeiedag en ze zeggen allemaal gewoon goeiedag terug. Je moet je niet laten intimideren en dan is er ook helemaal niks aan de hand. Als je uitgaat van het positieve, krijg je negen van de tien keer ook het positieve terug. Soms moet je ze brutaal terug aanpakken en soms ook juist niet. Veel mensen zouden jongeren aanspreken op hun gedrag, doen dat ook daadwerkelijk. Niet gelijk uitvallen van woe dit of dat, maar gewoon van jongens is dat nodig? In elk geval willen ze toch wel proberen iets te doen. Het scheelt dat ook de meeste jongeren hen wel kennen. Er zitten natuurlijk ook altijd jongeren bij die ze niet kennen, maar ze kunnen er ook een paar aanspreken die ze wel kennen. Met de jongeren in hun eigen taal aanspreken bereiken ze toch wel wat. Gelijk schreeuwen tegen de jeugd, wat mensen vaak doen, is verkeerd. Van aaah dit of dat! Aanspreken kun je beter op een normale manier doen. Als je zelf heel consequent bent en duidelijk laat weten dat je iets niet goed vindt of dat iets buiten je grenzen gaat, dan weten kinderen als ze een keer iets doen dat ze dat dan ook geen tweede keer meer moeten doen. En dan gaan ze zich toch anders gedragen. Je hebt nou eenmaal sociaal vaardige mensen en minder sociaal vaardige mensen. Dat heeft niks met afkomst te maken. Aan de ene kant van de wijk staat een groep Nederlandse jongelui te vervelen en aan de andere kant staat een groep Turkse te vervelen en daar een groep Marokkaanse jongeren. Maar die Nederlandse jongeren zijn net zo vervelend als de Turkse en de Marokkaanse. Maar je hoeft niet bang te zijn voor die jongelui of die kleine kinderen, of voor de volwassenen die boos zijn. Hoe harder ze schreeuwen, hoe rustiger je kunt worden. Dat werkt negen van de tien keer en dan kun je er

rustig over praten en er ook wel uitkomen.

Ja ik ehm... weet niet hoe mijn kinderen der aan komen maar der zijn mijn kinderen zijn wat ehm... die lopen der tegen aan dat ze ehm... zien dat sommige allochtone mensen meer gedaan krijgen als Nederlandse mensen en dat steekt ze dan en dan zeg ik ook van ja oké ehm... maar soms is het niet reëel ehm... wat je zegt soms is het wel reëel wat ze zeggen maar aan de andere kant je kan het die mensen ook niet kwalijk nemen als ze de gelegenheid krijgen dat ze er gebruik van maken... dus moet je niet die mensen op aankijken maar kijk daar de gemeente op aan of de regering of wat dan ook... en dat moeten ze nog inzien want... [...] Die zijn soms wel wat negatief daarover.

Jongeren zijn ook wel eens elkaars tegenstanders. Gevraagd naar wat ze het meest vervelend in Hatert vinden, antwoorden ze dat spullen kapot gaan omdat jongeren op de pleintjes bijvoorbeeld het hek slopen en dat bij het veldje

Ik heb het bij mijn buurman een keer meegemaakt die deed dus ook altijd mopperen en ik zeg tegen die man van benader ze rustig loop er niet zo aanvallend over want hij komt best wel aanvallend over dus daardoor worden die jongens alleen maar kriebeliger en die gaan... dat is extra boos wordt als die dan voorbij komt en dan mopperde die tegen ze... ik zeg dan moet je eens proberen het te negeren en dat heeft ie toch wel aangenomen want vanaf die tijd laten ze hem wel met rust [...] Dus het werkt wel.

Ik heb één keer een probleem hier gehad. [...] Ja ik ben geslagen op mijn gezicht. [waarom?] Omdat hij mij uitschelde, ik schelde hem terug. [Oké] En toen kwam 'ie eraan en toen bam. Toen was het knokken. [heb je hem terug geslagen?] Ja ik heb hem teruggeschopt. [en is het nou weer goed?] Jawel maar ik had meer pijn dan hem.

drukke kinderen zijn. Sommigen mogen niet naar de nieuwe speeltuin, omdat die eigenlijk in een gedeelte van Hatert ligt dat van andere jongeren is. Van de politie en van de wijkagenten mogen ze daar niet komen. Er zijn ook onderlinge vechtpartijen en er is sprake van afgunst. Hoewel jongeren van verschillende nationaliteiten samen optrekken, steekt het dat allochtonen meer gedaan krijgen dan Nederlandse jongeren.

Jongeren als helpers: 'ik zeg jij mag tekenen'

Jongeren zouden kunnen helpen, maar volgens een van de respondenten zijn er niet veel jongeren die dat doen. Dat ligt ook aan de opvoeding.

Jongeren kunnen elkaar helpen goed Nederlands te leren spreken. Wanneer allochtone kinderen thuis hun moedertaal spreken en slecht Nederlands spreken, kunnen ze in het contact met Nederlandse kinderen, bijvoorbeeld op school, heel snel Nederlands leren.

Tot slot helpen kinderen de gemeente met het inrichten van de wijk, in het bijzonder de nieuwe speeltuin.

Ouderen: 'gewoon op jezelf wonen'

Het aantal narratieven over ouderen is aanzienlijk kleiner dan het aantal narratieven over jongeren. Daarom is het verhaal over ouderen korter.

Er is heel veel te doen voor ouderen, maar toch vooral voor kinderen en jongeren. Wat het aanbod voor ouderen in Hatert is, zou men niet weten, omdat men zelf nog niet oud is. Men houdt zich daarmee nog niet bezig.

Er is een bejaardencentrum gebouwd waar vroeger de vijver was waar kinderen visten. Mensen vinden het belangrijk dat ouderen zich kunnen redden. Daarbij moeten ze ook een beetje geholpen worden. Dat is lastig. Mensen van het bejaardencentrum komen met de rollator langslopen en dan gaan ze terug met een grote, zware boodschappentas. Je ziet veel te weinig mensen die zeggen

Ehm,
ja sowieso een
positieve verandering, is dat
ehm dat er ook heel veel woningen
zijn gebouwd en worden gebouwd voor
zeg maar ouderen die in Hatert wonen.
En dat je eigenlijk zeg maar Hatert niet uit
hoeft. Dat je ook nog dat je seniorenwoning
krijgt. Dat je ook gewoon niet meteen
naar een bejaardenwoning hoeft, maar
naar seniorenwoningen kunt gaan.
Gewoon op jezelf kunt
wonen.

Pas
geleden, een maand,
[heb ik een brief] gekregen mag ik
invullen met m'n kinderen wat wil ik in de
wijk, wat voor speeltuinen wil ik hebben. Hebben
we allemaal in gevuld. Ook voor jongeren m'n zoon
heeft ook eentje voor hem apart gekregen. Heeft hij ook
ingevuld en teruggestuurd naar de gemeente. En ik hoor
later dat er een bijeenkomst was bij de speeltuin zelf, dat
ouders en kinderen komen en even hun mening zeggen mis-
schien in toekomst komen nieuwe toestellen of grote speel-
tuin of zo... [brief ingevuld?] Ja, heb ik toen ook ingevuld
jazeker, heeft m'n dochter ook zo'n speel... tekenen
mag ik een speeltuin teken... wat voor 'n speel-
tuin willen ze, willen ze schommelen heb ik
gezegd jij mag tekenen heb m'n doch-
ter gezegd... ik zeg jij mag
tekenen.

van we lopen even met u mee. Want met zo'n volle rollator is het lastiger om een stoepje op te komen en dan zouden ze ten val kunnen komen. Het voetpad is wel goed. Het is wel zo geregeld dat mensen met een rollator of met een scootmobiel de stoep op en af kunnen. En soms gebeurt het dat een aanhangwagen iets te ver op de stoep staat, maar dan is die morgen toch weg. En er zijn wel mensen die dan vragen van kan die aanhangwagen niet even iets verder doorgereden worden, zodat iedereen er langs kan. Dan doet die man dat wel.

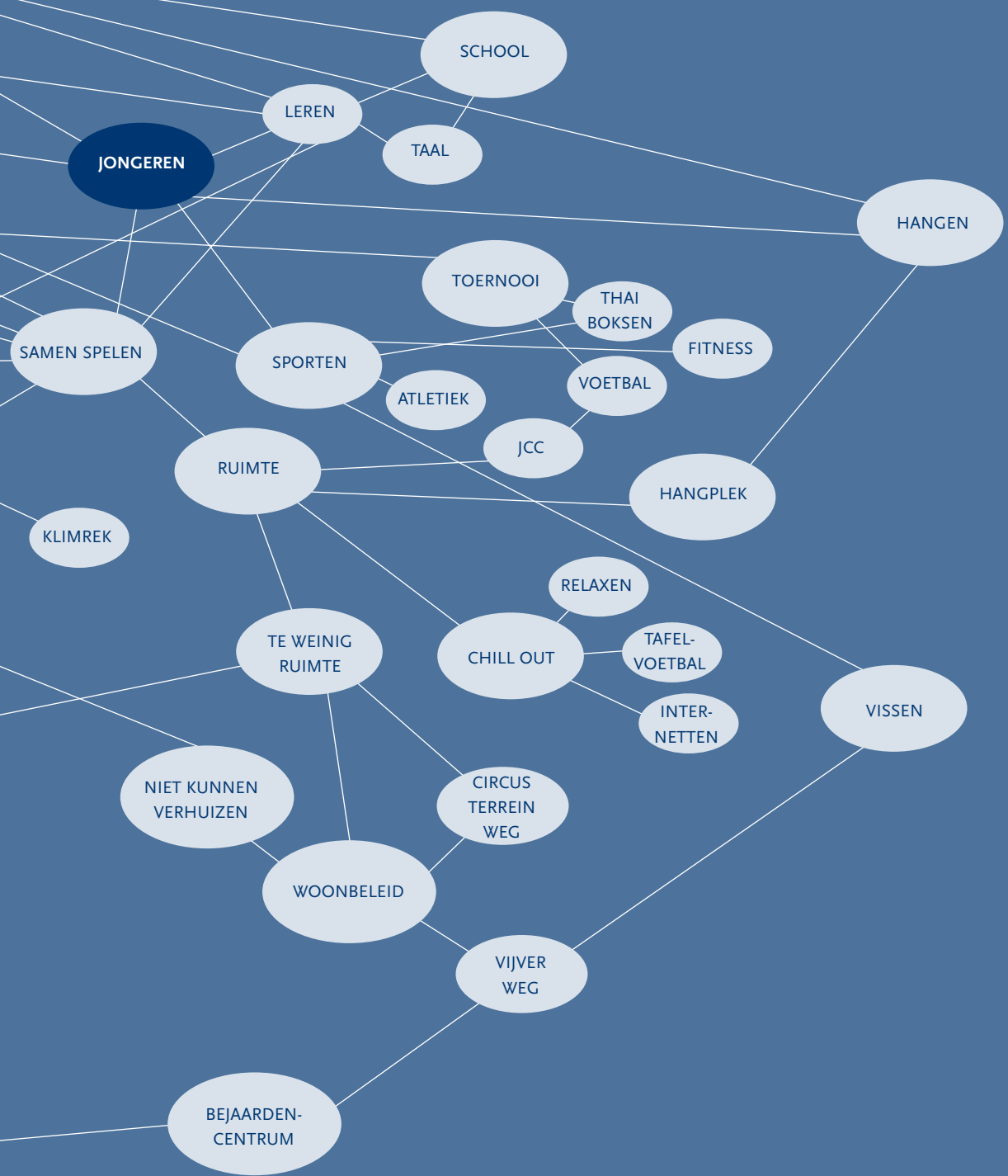
De logica van de bewoner

We hebben de tweede stap in het analyse gezet, namelijk de narratieven verzameld rond de attractor leeftijd. We kunnen nu de derde stap zetten en op basis van deze verhalen de logica van de burger uittekenen (figuur 3, pagina 86-87).

We zien in dit patroon dat de complexiteit het grootst is in de reconstructie van de interactie tussen volwassenen en jongeren. Dit lijkt dan ook de plek te zijn voor de grootste effectiviteit van experimenten. Sowieso blijkt het patroon niet te tekenen zonder de volwassenen als aparte leeftijdsgroep op te nemen. Toch hebben we in de narratieven geen uitspraken gevonden over deze categorie; wel *van* deze categorie. Dat betekent dat deze groep vooral de groep is die wel een beeld van 'de' jongeren, maar niet van zichzelf construeert. Hun beeld van jongeren wordt gedomineerd door toegekende doelen, waarvoor zij zich via vrijwilligerswerk inzetten, en door het toekennen van een zekere doelloosheid, die zij onder andere toeschrijven aan de gebrekkige opvoeding door 'de' ouders. De jongeren daarentegen laten zich niet echt uit over hun doelen. Zij hebben het over de activiteiten die zij ondernemen. Bij hen vallen doel, ondernemer en begunstigde dus samen.

Het patroon en zijn interpretatie

Jongeren als ondernemers zijn vooral bezig met sport en spel, activiteiten die een doel op zichzelf zijn. In mindere mate streven zij doelen na die extern gemotiveerd zijn, zoals geld en sociale status. We vinden aansluiting bij de zelf-determinatie theorie (Ryan en Deci, 2000). Binnen de zelf-determinatie theorie wordt de kwaliteit van redenen (autonoom of gecontroleerd) die het gedrag reguleren onderscheiden van de kwaliteit van de doelen (intrinsiek of extrinsiek) die mensen nastreven. Autonome regulatie impliceert dat een activiteit wordt uitgevoerd omdat ze als boeiend, interessant of persoonlijk zinvol wordt ervaren. Dit zijn de doelen die jongeren als ondernemers zelf noemen. Bij gecontroleerde regulatie wordt een activiteit uitgevoerd om tegemoet te komen aan een externe of interne verplichting. Dit zijn de activiteiten die anderen voor jongeren organiseren. Intrinsieke doelen, zoals zelf-ontwikkeling, affiliatie en het leveren van een samenlevingsbijdrage, worden onderscheiden van extrinsieke doelen, zoals financieel succes, fysieke aantrekke-



lijkheid en sociale status. Wanneer mensen van mening zijn dat jongeren geen doel hebben, dan gaan ze voorbij aan hun autonome regulatie en proberen ze de aan jongeren toegeschreven doelloosheid te compenseren met activiteiten.

Voorts laten de demografische gegevens (zie tabel 10) zien dat de groep ouderen in Hatert groter is dan de groep jongeren. Desondanks gaan verhoudingsgewijs de narratieven veel vaker over deze laatste groep. Dit betekent dat de aandacht voor jongeren de ouderen nagenoeg onzichtbaar maakt.

Uitbreiding van het patroon (I)

Met deze logica van de burger zijn we er nog niet helemaal. We hebben immers nog niet alle belanghebbenden betrokken bij de analyse. Om het verhaal compleet te maken, voegen we de logica van de beleidsmakers toe. We baseren ons hierbij op het rapport *Ongedeeld Hatert*. Dit rapport beschrijft de projecten en hun achtergronden die de gemeente gaat uitvoeren in het kader van het Vogelaarbeleid. We richten ons op de opmerkingen die over leeftijden gaan.

Hoewel ‘het met de meeste bewoners van Hatert en hun kinderen goed gaat’ en velen bereid zijn zich actief in te zetten voor hun wijk en dat ook doen, gaat in *Ongedeeld Hatert* de meeste aandacht uit naar ‘de mensen en zaken waarmee het wat minder gaat en waar verbetering mogelijk is’ (p. 3). Ook ‘de grote groep ouderen in de wijk’ worden niet apart benoemd, maar: “Er is uiteraard wel degelijk grote aandacht voor veel van deze bewoners van het eerste uur in de wijk, o.a. via het realiseren van zorgvoorzieningen rond het wijkcentrum de komende jaren” (p. 3). In het onderstaande citeren wij uitvoering uit het Nijmeegse wijkactieplan voor Hatert, zodat we dit plan als narratief kunnen gebruiken naast de interviews met bewoners.

Het wijkontwikkelplan kent een viertal speerpunten: “Jong Hatert”, “Hatert thuis”, “Hatert werkt”, en “Hatert ontmoet”. In alle speerpunten komen jongeren ter sprake, in “Hatert ontmoet” en “Hatert werkt” worden ook ouderen genoemd. Volwassenen komen niet als aparte categorie aan de orde, maar in verschillende rollen: als ouders, als vrijwilligers, als werkzoekenden. Zogenaamde dwarssporen zijn integratie en veiligheid.

In het kader staan de gegevens die aan *Ongedeeld Hatert* ten grondslag liggen en de wijze waarop de gemeente deze heeft verzameld. Volgens de analyse hebben heel veel kinderen op de peuterspeelzaal al te maken met meerdere problemen thuis. Deze problemen worden veroorzaakt door twee factoren. De eerste is armoede: “Dat veel gezinnen er financieel slecht voor staan heeft gevolgen voor bijvoorbeeld hun kinderen. De schoolbijdrage kan door ouders niet betaald worden, maar

Met ongeveer 9500 inwoners is het de grootste woonwijk van Nijmegen. De wijk kent een grote verscheidenheid aan etnische groepen, 18 % is niet-westers allochtoon tegen 12 % voor Nijmegen als geheel. Van de jongeren is 30 % van allochtone komaf.

Hatert is al langere tijd een van de wijken in Nijmegen met sociaal-maatschappelijke achterstand en bijbehorende problematiek. Ruim de helft van de huishoudens in Hatert heeft een laag inkomen; velen hebben een uitkering en een lage opleiding. Een groot deel van de leerlingen is momenteel gewichtsleerling.

De achterstandssituatie van de wijk blijkt steeds uit de wijkmonitoren die tweejaarlijks worden uitgevoerd. Statistieken, bevolkingsenquêtes en kwalitatief onderzoek in de vorm van gesprekken met werkers in de wijk vormen de input hiervoor. Op dit moment is de wijkmonitor 2007 in voorbereiding. Recent is voor het stadsdeel Nijmegen-Zuid waarin Hatert ligt het kwalitatieve onderzoek afgerond. Via een mailronde en een minisymposium kwam een groot aantal vertegenwoordigers vanuit het welzijnswerk, politie, corporaties, maatschappelijk werk etc. aan het woord.

De professionals zien een toename van zwakkere huishoudens die in Hatert komen wonen. Veel mensen met verschillende problemen komen in Hatert terecht terwijl de meer kapitaalkrachtige huishoudens en mensen die zich ontwikkelen vertrekken naar andere wijken. Zij hebben bovendien hun zorg uitgesproken over diverse verschijnselen in de wijk. Het reeds geruime tijd bestaande beeld van de sociale problematiek werd daarmee bevestigd en aangevuld. Overigens kwamen natuurlijk ook positieve punten naar voren.

(Uit: *Ongedeeld Hatert*, p. 5)

ook is er geen geld voor kinderen om lid te worden van een sportvereniging” (p. 5). De tweede oorzaak is de opvoeding: “Een ander gegeven is dat in veel gezinnen de opvoeding van kinderen moeizaam verloopt. Ouders kunnen hun kinderen en de opvoeding van hun kinderen niet aan. Vaak is dit een kwestie van onmacht. Naast bovenstaande problematiek worden huiselijk geweld, psychische problemen, verwaarlozing van kinderen, drugsverslaving en kindermishandeling door de professionals genoemd als voorkomende problematiek achter de voordeur. In het consultatiebureau komen meer gevallen van kindermishandeling aan de orde. Een ander verschijnsel dat voorkomt is eerwraak” (p. 5-6).

Om de meervoudige gezinsproblematiek tegevoet te treden, stelt de gemeente een doorzettingsmacht voor van diverse instellingen onder regie van één meldpunt om problemen achter de voordeur te helpen oplossen.

Volgens het wijkactieplan heeft men in Hatert veel te maken met jongerenproblematiek: “Er wonen veel jongeren en een deel daarvan gedraagt zich asociaal en veroorzaakt overlast. Soms overigens is de gevoeligheid (van ouderen) te groot en bestempelt men iets al gauw als overlast. Desalniettemin heeft men in Hatert toch zeer regelmatig te maken met daadwerkelijke (soms ernstige) overtredin-

gen, zoals vernieling, baldadigheid, schelden en andere vormen van onaangepast en stoer gedrag. Ook intimidatie en bedreiging door jongeren komt regelmatig voor. Zowel allochtone als autochtone jongeren veroorzaken de overlast. Er zijn enkele aparte groepen te onderkennen, waaronder ook een paar met een criminele inslag. Voorts is ook het aantal aanmeldingen uit Hatert bij bureau Jeugdzorg gestegen. Bij dit alles moet overigens worden vastgesteld dat het grootste deel van de jongeren zich niet bezondigt aan overlast en zijn er ook positieve geluiden met betrekking tot de aanpak van de overlast” (p. 6). Dit laatste wordt toegeschreven aan het feit dat er de afgelopen jaren vanuit beleid al veel meer aandacht is gekomen voor de

jongerenproblematiek en er speciale plannen van aanpak voor jeugd en jongeren zijn opgesteld met als doel de situatie te verbeteren: “Er zijn dus al goede initiatieven, maar het aantal initiatieven en voorzieningen voor de jeugd in de wijk is nog onvoldoende”, zo wordt geconcludeerd (p. 6). Ook de jongste jeugdcategoryen zijn een aandachtsgroep gaan vormen; dit lijkt samen te hangen met het opvoedkundig onvermogen van de ouders: “Steeds jongere kinderen (soms rond 9 jaar) zorgen voor problemen. Behalve overlast kan het daarbij ook gaan om bedreiging en intimidatie. Ouders willen daar wel iets aan doen, maar hun onmacht is te groot om iets te bereiken”

(p. 6). Via de Open Wijkschool Hatert en het Ouder-Kindcentrum wordt een divers palet aan activiteiten voor ouders en jongere kinderen aangeboden, waarbij geprobeerd wordt ouders bij de opvoeding te begeleiden en bij de aanpak één consequente lijn te trekken. Dit laatste blijft moeilijk, omdat de problematiek binnen het huishouden vaak op meerdere fronten groot is.



Jong Hatert

De probleemschets van de gemeente over jongeren in “Jong Hatert” is als volgt opgebouwd: “Opvoedingsondersteuning voor ouders is onvoldoende beschikbaar, niet dekkend en versnipperd. Ouders kunnen met hun opvoedvragen niet terecht op een herkenbare plek. In Hatert is sprake van een sociaal-economische segregatie die zichtbaar is op het schoolplein. Een groot aantal kinderen gaat buiten Hatert naar school. Jeugdigen met problemen kunnen in Hatert onvoldoende snel en goed toegeleid worden naar zorg en hulpverlening. De Jeugdzorg staat te ver af en moet dichterbij georganiseerd worden. Er zijn wachtlijsten. Er moet meer aanbod aan

(lichte) en vooral integrale hulp zijn. Er is te weinig afstemming tussen hulpverleners die in gezinnen hulpverleners. Er zijn te weinig relaties tussen hulp voor het kind en hulp voor de ouders. Er is te weinig te doen voor kinderen en jeugdigen in de wijk. De schooluitval onder jongeren is relatief hoog. Jongeren die problemen veroorzaken kunnen beter aangepakt worden. Ze worden nu te snel losgelaten. Leerprestaties van de Turkse en Marokkaanse kinderen blijven sterk achter. Zowel allochtone als ook in enkele gevallen autochtone ouders hebben problemen met de Nederlandse taal. Ook bewegen en sporten de Hatertse kinderen te weinig met als gevolg: overgewicht!” (p. 9). De doelgroep van acties uit het speerpunt “Jong Hatert” zijn kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar en hun ouders en verzorgers. In tabel 11 op de volgende pagina, staan te leveren prestaties en de activiteiten die de gemeente daartoe onderneemt.

Tabel 11: prestaties en activiteiten van de gemeente voor jongeren in Hatert

Prestatie	Activiteit
1 Voor alle Hatertse jeugdigen van 0-23 jaar die dat nodig hebben is er extra hulp en ondersteuning bij hun opvoeding, hun ontspanning en hun schoolloopbaan. Goede signalering en toeleiding naar de juiste hulp en ondersteuning is geregeld.	<p>We gaan een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) oprichten. We zorgen voor laagdrempelige informatie en advisering voor ouders en jeugdigen door deskundig personeel, dat kennis heeft van de verschillende culturele en sociaal-economische achtergronden. We gaan signalering en toeleiding naar hulp versterken door professionals op de school en in de wijk samen te laten werken in zorgadviesteams, afgestemd op het CJG. We zorgen dat er voldoende hulp is en dat deze voldoende dichtbij, herkenbaar en afgestemd is. Daarnaast gaan we coördinatie van zorg verbeteren. We zetten professionals in die de ouders aanspreken en opzoeken, naar gezinnen toegaan en durven door te pakken. Het is noodzakelijk doorzettingsmacht goed te organiseren (i.s.m. Hatert Thuis).</p> <p>Bij de vormgeving van het Nijmeegse Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) hanteren we de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het CJG werkt voor jeugdigen van -9 maanden tot 23 jaar en hun ouders / verzorgers - we denken voor de inrichting van het centrum vanuit het verder invullen en optimaliseren van de 5 jeugdfuncties van de Wmo - de aansluiting van zorg op de vindplaatsen (school en kindercentra) is het uitgangspunt. Het CJG functioneert aanvullend op de zorgadviesteams - nauwe samenwerking met o.a. jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk, (jeugd)welzijnswerk en onderwijs in de openwijken De Klumpert en De Vossenburcht - de samenwerkende instellingen ontwikkelen een gezamenlijke werksort: een actiegerichte onorthodoxe gezinsbenadering en -aanpak. Samenwerking met het spoor “Hatert thuis”. <p>De gemeente stelt hiervoor een Kader Uitgangspunten Centrum voor Jeugd en Gezin op.</p>

2	Alle Hatertse kinderen van 0-4 jaar zijn 'in beeld' omdat ze het consultatiebureau bezoeken.	We breiden de uren consultatiebureau voor extra huisbezoeken bij gezinnen die niet bij het consultatiebureau komen uit en voeren het 2,5 jarig consult in.
3	Alle ouders in Hatert van jeugdigen in de leeftijd 0-18 jaar kunnen met hun opvoedingsvragen terecht in de wijk en er is voor hen voldoende opvoedingsondersteuning en lichte hulp beschikbaar.	We breiden het aanbod opvoedingsondersteuning en lichte hulp (o.a. aan allochtonen) uit. We richten een laagdrempelige, bemoeizorgachtige advies- en consultatiefunctie in bij het Centrum voor Jeugd en Gezin. Ouders worden stevig betrokken hierbij.
4	Alle Hatertse kinderen, van 2-4 jaar gaan naar een vorm van kinderopvang en krijgen een aanbod voor taal- en ontwikkelingsstimulering indien nodig.	We breiden de voor- en vroegschoolse educatie uit. Daarnaast verbeteren we de toeleiding naar opvang en peuterspeelzaalwerk via een consultatie- en adviesfunctie in de wijk (in het CJG). Vooral peuters met (dreigende) taalachterstand gaan we actief toeleiden naar de peuterspeelzaal. Denk hierbij ook aan inburgeraars die tijdens de inburgeringscursus hun kinderen naar de opvang moeten brengen. Door het uitbreiden van het VVE-aanbod krijgen deze kinderen een gericht taal- en ontwikkelingsstimuleringsaanbod. In het VVE-aanbod is expliciet aandacht voor ouderbetrokkenheid. Het mes snijdt hierbij dus aan twee kanten: kinderen van inburgeraars komen in aanmerking voor voor- en vroegschoolse educatie en het duale traject opvoedingsondersteuning krijgt hiermee zijn praktische invulling. Daarnaast breiden we Home-Start uit naar ouders met kinderen in de leeftijdsgroep 5 en 6 jarigen.
5	Alle Hatertse kinderen van 4-12 jaar gaan op termijn in Hatert naar school. We versterken de Open Wijk scholen. We besteden aandacht aan cultuur, sport en bewegen.	We streven naar de doorontwikkeling van de Open Wijschool in Hatert. De samenwerking tussen de bestaande scholen zal worden versterkt. Hiermee willen we segregatie onder Hatertse schoolgaande kinderen en hun ouders tegengaan. Het aanbod op de Open Wijschool breiden we uit, zowel binnen- als buitenschools, met name op het terrein van cultuur-educatie en sport. We zien mogelijkheden door het inzetten van combinatiefuncties (duale leerkrachten) voor sport.
6	Voor alle Hatertse kinderen van 4-23 jaar is er buiten schooltijd in Hatert iets te doen.	We breiden het naschoolse aanbod voor 12+ jongeren uit, zowel voor de jongens als de meiden: meer activiteiten en betere huisvesting voor Jongerencentrum Chill Out, hangplekken, veel sport (trap- en speelveldjes, BOS-projecten, sport- en speluitleen) en cultuur (aanbod van de stichting PAN promotie amateurmuziek, de Lindenberg, de bibliotheek en WHAA).

<p>7 Jeugdigen worden intensief aan de hand genomen en begeleid om ze van de straat te krijgen: richting thuis, school, activiteiten of werk.</p>	<p>We breiden groepsaanpak via ambulante jongerenwerk uit. De aanpak op straat is naast groepsgericht ook individueel gericht. We bundelen de signalen van partners als politie, jongerenwerk en wijkmanagement over jongeren op straat en sporen op basis hiervan deze jongeren ook op. Hierbij gaan we uit van een individuele aanpak. Er wordt door straathoekwerkers actief contact gelegd met jongeren om vertrouwen op te bouwen, in beeld te krijgen waar behoefte aan is en de activiteiten daar op aan te passen. Omdat deze groep jongeren niet snel zelf het initiatief zal nemen of een (hulp)vraag zal stellen wordt vanuit deze basis intensief gewerkt aan het stimuleren en activeren van de jongeren om bijvoorbeeld contact met hulpverlening tot stand te brengen. Ook hier past een onorthodoxe maatwerk aanpak: jongeren worden intensief aan de hand genomen en begeleid om ze van de straat te krijgen: richting thuis, school, activiteiten, werk. Drang en dwang kan een methode zijn. Er wordt nauw samengewerkt met "Hatert werkt" en "Hatert thuis" en het al bestaande RMC-trajectbureau. Concrete voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het aanstellen van buddy's voor elk kind met een verhoogd risico (met bijzondere aandacht voor allochtone jongeren), voor ten minste de eerste 2 jaar op de middelbare school (o.a. via "School 's cool") alsook in de hogere leerjaren van het voortgezet onderwijs; - werkervaringsplaatsen voor jongeren in Hatert creëren in samenwerking met ROC (leerwerktrajecten).
<p>8 Taalachterstand bij ouders moet - waar nodig - worden bestreden.</p>	<p>Professionals, die met de ouders en jongeren werken, melden geconstateerde taalachterstanden bij het Bureau inburgering. Inwoners uit Hatert komen bij voorrang in aanmerking voor een inburgeringstraject, als er daadwerkelijk een inburgeringsbehoefte of plicht bestaat. Er is ook aandacht voor taalachterstanden bij autochtone ouders.</p>

(Uit: *Ongedeeld Hatert*, p. 9-11)

Vanuit het dwarsspoor integratie wil de gemeente bij "Jong Hatert" zwaar inzetten "op het erbij betrekken van zowel allochtone kinderen als hun ouders: bij de opvoedingsondersteuning, bij vroegsignalering en preventie, bij extra taalprogramma's, bij activiteitenprogramma's en bij de oudere jeugd: de begeleiding naar werk en scholing" (p. 22).



“Hatert veilig” is een dwarsspoor door het hele wijkactieplan heen. Voor jongeren worden de volgende instrumenten nader onderzocht op geschiktheid:

- Bewaking van de vele bouwprojecten in Hatert de komende jaren door Hatertse jongeren, gekoppeld aan opleiding naar een startkwalificatie in de bewakingsbranche;
- Buurt-/jongerenbemiddeling;
- Burenhulp;
- Gedragscodes (op specifieke locaties als Cruijff Court, bepaalde woningbouwcomplexen, jeugdthunk, wijkcentrum, et cetera);
- Dwang- en drangtrajecten voor jongeren die overlast of criminaliteit plegen, met resocialisatie en voorkómen van recidive als primaire doelen.

Het is al staand beleid om jongeren te registreren: “Alle jongerengroepen in de wijk zijn met behulp van de shortlistmethode in kaart gebracht. Voor elke groep is een aanpak geformuleerd. Eén groep daarvan wordt justitieel aangepakt” (p. 23).

Hatert werkt

De samenhang tussen jongerenproblematiek en armoede wordt aangepakt door werk te stimuleren: “Werken is goed voor de mens. Werk brengt (economische) zelfstandigheid! Jongeren hebben recht op een baan? Iedereen die kan en wil werken heeft recht op een baan! Voor kinderen geven werkende ouders het goede voorbeeld; werk vermindert doorgaans armoede en in gezinnen waar geen werkloosheid heerst zijn doorgaans minder problemen. [...] Het hebben van werk is een katalysator om (opnieuw) te participeren in de maatschappij en aan de oplossing van problemen te gaan werken. Dat geldt zowel voor jongeren als voor de leeftijdsgroepen daarboven. Men geeft daarbij aan dat vooral de groepen Marokkanen, Turken en Antillianen extra zorg met zich meebrengen door onder andere onderwijsachterstand en arbeidsproblematiek” (p. 7).

De doelgroep bij armoedebestrijding zijn alle inwoners van Hatert (dus ook niet-uitkeringsgerechtigden) die moeten rondkomen van een laag inkomen. Extra aandacht krijgen gezinnen met kinderen en (arme) ouderen. Deze laatste zijn een specifieke doelgroep bij het deelprogramma ‘stimuleren langer doorwerken van ouderen’. Daarnaast zijn er diverse subgroepen, zoals autochtone en allochtone vrouwen, jongeren en één-ouder-gezinnen. Deze zullen baat hebben bij een gerichte aanpak.

Met een onorthodox actiecentrum voor werk wil de gemeente de relatief hoge werkloosheid en de etnische segregatie in de wijk te lijf gaan. Via het bevorderen van arbeidsparticipatie, schuldhulpverlening en het terugdringen van niet-gebruik van financiële voorzieningen wil de gemeente de armoede in Hatert tegengaan. Voor jongeren betekent dit dat “jongeren die zich buiten de ‘radar’ bevinden worden opgezocht en geholpen en waar nodig bij wijze van spreken ‘s ochtends per auto bij de werkgever afgeleverd. Recent opgedane ervaringen bij de sociale herovering in Oud-West worden ingezet en uitgebouwd. De nieuwe manier van werken wordt in dienstverlening- en coachingsconcept voor het actiecentrum geborgd” (p. 16). Prioriteit wordt gegeven aan signaalgestuurde fraudebestrijding onder jongeren en jongvolwassenen: “De publieke samenwerkingspartners en Interlokaal zullen, daar waar dit zinvol en mogelijk is, expliciet de samenwerking zoeken met de wijk, met andere organisaties en met collegae van de andere projecten. In de wijk met o.a. ondernemers in Hatert rond het oplossen van hun personeelsvoorzieningsproblemen, met het bestuur en Jongerencentrum Chill-Out rond het terugdringen van jeugdwerkloosheid en met bewonersgroepen voor inspiratie en prioriteitstelling” (p. 18).



Hatert ontmoet

Het speerpunt “Hatert ontmoet” is gebaseerd op het feit dat Hatert een multiculturele wijk is: “Integratie van de verschillende bevolkingsgroepen werkt alleen als die groepen elkaar kunnen ontmoeten: op straat [maar zie ook punt 7 in tabel 11], in de winkel, op de sportclub, op school, het werk en in het wijkcentrum. [...] Maar voorop staat dat het belangrijk is dat de zgn. ‘ontmoetingsactiviteiten’ uiteindelijk leiden tot het elkaar leren kennen; en vooral, dat de bewoners dit vanuit zichzelf willen, en ook gewoon doen. Elkaar bevragen op identiteit, interesses en achter-

grond, maar elkaar ook kunnen en durven aanspreken indien er irritaties zijn of simpelweg als er onbekendheid bestaat met je eigen burens of wijkbewoners. Hierbij is het belangrijk aansluiting te zoeken bij de afzonderlijke groepen met hun eigen identiteit (allochtoon, autochtoon, jong, oud, gehandicapt, et cetera) en in gesprek te raken over hoe je elkaars wereld beter kunt leren kennen” (p. 19).

De samenhang met leeftijd wordt zichtbaar in de mate waarin verschillende culturen contact met elkaar hebben: “Het ontbreken van contact geldt het sterkst voor volwassenen. Vooral oudere autochtone bewoners vinden het moeilijk om met allochtone buurtgenoten in contact te komen. Tussen allochtone en autochtone jongeren is er meer contact” (p. 7). Sociale cohesie wordt voorts ook gezocht tussen leeftijdsgroepen: “In het algemeen is voorts ook de groep ouderen van belang. In Hatert wonen veel ouderen. Het nieuwe woonzorgcomplex bij het winkelcentrum wordt als erg positief ervaren omdat de ouderen in de wijk kunnen blijven wonen, dichtbij leeftijdsgenoten” (p. 8). Om sociale cohesie te bevorderen, wil de gemeente het huidige wijkcentrum, dat nu veel te klein wordt gevonden, uitbreiden met een grand café (ook voor de sporters na het gebruik van de sportzaal), veel meer ruimte voor activiteiten voor de jeugd en ruimten voor het eerder genoemde centrum voor jeugd en gezin om de moeilijke taak van het opvoeden te ondersteunen. In het kader van speerpunt “Hatert Ontmoet” worden twee aspecten speciaal voor jongeren genoemd die verwijzen naar punt 6 in tabel 11: “Er is behoefte aan een oefenruimte om muziek te kunnen maken. Jongeren hebben zelf aangegeven de muziek, en cultuur in z’n algemeenheid, te zien als een belangrijk bindmiddel tussen verschillende groepen (jongeren)” (p. 21). Het aanbod aan culturele activiteiten zal ertoe moeten leiden dat meer mensen hun weg naar het wijkcentrum, OWS of zelfs het Jongeren centrum Chill Out zullen vinden. Deze laatste moet aantrekkelijker worden gemaakt. “Jongeren hebben behoefte aan een eigentijdse ruimte waar ze hun activiteiten kunnen organiseren en uitvoeren. Het moet voor verschillende groepen jongeren aantrekkelijker worden elkaar te ontmoeten binnen en buiten de jeugdsoos” (p. 22). Ouderen worden ook genoemd. Voornemen is een buurtrestaurant te open, met als een van de doelen het “bieden van relatief goedkope maaltijden aan inwoners van Hatert met speciale aandacht voor kwetsbare doelgroepen (ouderen, mensen met weinig inkomen, e.d.)” (p. 20). Volwassenen worden twee maal genoemd: als de groep die de meeste moeite heeft om multiculturele contacten te leggen en als doelgroep van de Lindenberg.

Een balans in leeftijd wordt nagestreefd door woningbeleid. Door een impuls van de woningbouwcorporaties wordt een wooncarrière binnen Hatert beter mogelijk: “In de wijk wordt zorg en welzijn geleverd vanuit een centrale plaats waar (oudere) bewoners op een bereikbare afstand van elkaar wonen in woningen die speciaal

daarvoor ingericht zijn. Ook krijgen door de verkoop van huurwoningen starters en jonge gezinnen de mogelijkheid om hun wooncarrière in Hatert te starten” (p. 8).

Hatert thuis

Onder het speerpunt “Hatert thuis” wordt niet gesproken van ouders, kinderen of jongeren, maar van gezinnen. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar leeftijden.

De logica van de beleidsmaker

Wanneer we de beleidsplannen van Nijmegen in ogenschouw nemen, dan zien we dat er rond de attractor leeftijd grote aandacht is voor jongeren en dat de aandacht voor ouderen vele malen kleiner is. De demografische gegevens (zie tabel 10) laten zien dat de groep ouderen echter groter is dan de groep jongeren. Volwassenen worden als groep ook nauwelijks onderscheiden; zij worden eerder benoemd in de verschillende rollen die ze spelen. Jongeren en ouderen lijken daarmee generieke categorieën te zijn waarin niet verder te differentiëren valt. En hoewel hier en daar wordt opgemerkt dat er ook mensen zonder problemen in Hatert wonen, gaat de meeste aandacht naar de probleemgevallen. In deze logica stelt de beleidsmaker zich op als macht en ondernemer. Nergens is deze begunstigde van wat er in Hatert gebeurt. Ook als helper of desnoods tegenstander zien we de beleidsmaker nauwelijks terug. Alleen bij “Hatert ontmoet” herkennen we hulp bij het uitvoeren van burgerinitiatieven.

In de logica van de beleidsmaker wordt het ondernemerschap van jongeren, net als bij de logica van de bewoners, niet gezien of afgekeurd. In vele gevallen worden jongeren beschouwd als slachtoffers van hun opvoeding of als tegenstanders van het gemeentebeleid. In alle gevallen zijn ze begunstigen van de gemeentelijke plannen. Ze worden nergens gezien als helpers. Ook ouderen wordt geen ondernemerschap toegekend. Zij zijn vooral begunstigen. Als helpers of tegenstanders zijn ze onzichtbaar. Bij volwassenen ligt de toekenning van rollen iets anders. Zij vervullen alle rollen behalve de macht. In de logica van de beleidsmaker ligt de macht niet in Hatert; tenzij we concluderen dat de veroorzaker van wijkactieplan *Ongedeeld Hatert* en alle bijbehorende gemeentelijke inspanningen Hatert zelf is.

Het patroon en zijn interpretatie

In Nederland heerst, aldus Metz (in Hendriks, 2008) de opvatting dat burgers de staat nodig hebben om de samenleving vorm te geven; de Nederlandse overheid is dan ook als sturend en invloedrijk orgaan te allen tijde aanwezig in het dagelijks leven van mensen. De Wmo moet daarin verandering brengen, maar Metz signaleert een knelpunt: Nederland heeft, mede door de rol van de overheid als ‘overbezorgde ouder’ die de sturing van haar

‘kind’ niet los kan laten, eigenlijk geen goed ontwikkelde civil society, dat wil zeggen: een eigen domein voor de vrijwillige associaties van burgers. Het is echter maar de vraag of dat domein ontbreekt; wellicht is het er wel, maar is het ofwel door de lage organisatiegraad onzichtbaar ofwel door de resultaten die eruit voortkomen ongewenst. Het ligt maar net aan de definitie van actief burgerschap die gehanteerd wordt (Basten, 2002).

Uitbreiding van het patroon (II)

Nu we de logica van de bewoners en de beleidsmaker hebben, zijn we er bijna. Wat nog ontbreekt, is de logica van de aanbieder. In 2008 heeft Stichting Maat een marktverkenning laten uitvoeren naar de wensen en behoeften op het gebied van zorg- en dienstengebruik in Hatert. De visie van Stichting Maat is om zorg, welzijn en wonen als één geheel aan te bieden vanuit het perspectief van de burger. Omdat het onderzoek vooral het bestaande aanbod servicediensten betrof, kunnen we concluderen dat het een toetsend onderzoek was; slechts één vraag ging over gewenste aanvullende diensten. De logica van de aanbieder is momenteel gemengd te noemen. Aan de ene kant aanbodgericht, aan de andere kant op zoek naar de vraag van de burger. Het onderzoek zelf is dan ook op te vatten als een toenadering. De aanbieder is op te vatten als helper, die het mensen mogelijk maakt hun onderneming te volbrengen.

Narratief onderzoek zou inzicht kunnen verschaffen in die ondernemingen. Dit wordt duidelijk uit twee zaken: de antwoorden op een open vraag naar gewenst aanbod en de persoonlijke belevingen van de interviewers. Op basis van de bevindingen van het behoeftenonderzoek en deze persoonlijke belevingen kunnen we dan ook de logica van de bewoners uitbreiden. Uit de nabespreking van de interviewers blijkt dat veel mensen²⁹ behoeften hadden aan een praatje; ze moesten hun zorgen kwijt, hadden het over ziekte, overlijden en eenzaamheid. Ze zeiden dat ze behoefte hadden aan meer toezicht in de wijk: hangjongeren maken namelijk veel lawaai en laten regelmatig rotzooi achter. Mensen laten hun kinderen liever niet in Hatert opgroeien, maar hebben soms door hun financiële situatie geen keus. Zij kunnen alleen een huurwoning betalen en dan schijnt het vrij moeilijk te zijn om uit Hatert weg te komen. Hoe verder je in de wijk komt, hoe slechter de woonomgeving wordt. Er heerst een groot gevoel van ontevredenheid en de bewoners hadden het gevoel dat er weinig wordt gedaan om de wijk te verbeteren. Bewoners voelen zich soms niet veilig en vinden Hatert geen nette wijk. Servicediensten zijn welkom, maar extra politietoezicht nog veel meer. Daarentegen vonden de interviewers de meeste mensen vriendelijk, gastvrij en zeer bereid om mee te werken.

²⁹ Een representatieve steekproef van respondenten vanaf 18 jaar.

Als het om servicediensten gaat, vinden veel respondenten zich te jong voor het aanbod en doen ze een beroep op familie en vrienden. Oudere mensen hebben behoefte aan thuiszorg, maar vinden het niet fijn wanneer steeds iemand anders langskomt om het huishouden te doen. Ze vinden het ook fijn om boeken thuis bezorgd te krijgen via de bibliotheekservice en willen graag computercursussen. Mensen van jongere leeftijd (18 tot en met 37 jaar) kennen de servicediensten het minste. Er heerst, aldus de onderzoekers, een soort taboe op het gebruik van servicediensten bij die leeftijdsgroep. Servicediensten zijn volgens hen voor ouderen en ze willen er dan ook niet mee geconfronteerd worden.

Om een inkijkje te geven in de logica van een van de aanbieders die verbonden is aan MAAT, geven we hieronder een impressie van hoe Tandem deelname aan de Community of Learning ervaren heeft.

De rol van Tandem, welzijnsorganisatie Nijmegen in de Community of Learning

In januari 2007 kreeg Tandem de opdracht van de gemeente om de welzijnsvraag van (kwetsbare) burgers in beeld te brengen, met als uiteindelijke doel om ook het aanbod nauwer aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van de burger. Na een eerste desk-research bleek er nog geen praktijkervaring te zijn met vraaginstrumenten ten behoeve van welzijn (deze bleken er overigens al wel te zijn voor zorg en wonen). In samenwerking met de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening/Cultureel Maatschappelijke Vorming was van januari tot en met juni 2007 al een eerste pilotonderzoek uitgevoerd in Hatert, waarbij een tweetal Wmo doelgroepen door studenten is geïnterviewd. Naast het feit dat het niet gemakkelijk bleek om respondenten te vinden, was het ook lastig om de interviews zodanig af te nemen en te analyseren dat zij ook de beoogde resultaten opleverden. De ervaringen met deze eerste pilot zijn uiteindelijk meegenomen in het vervolgonderzoek. Omdat we in navolging van de opdracht vooral de welzijnsvraag van 'kwetsbare' burgers in kaart moesten brengen, hebben we om te beginnen alle Wmo groepen in beeld gebracht. Bij de eerste pilotinterviews die we in het kader van de Community of Learning (COL) hebben afgenomen (oktober/november 2007) bevonden zich dan ook respondenten met een psychische aandoening, mensen met een beperking en allochtone vrouwen. Hierna volgt een impressie van onze deelname in de COL.

Tandem deelnemer in de Community of Learning

In mei 2007 werden we benaderd door het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief om deel te nemen aan de Community of Learning, die in september 2007 van start zou gaan. In de COL werken kenniskringleden van de HAN (docenten), studenten en het werkveld samen aan onderzoeksopdrachten. Een van de deelonderzoeken binnen het lectoraat was het ontwikkelen van een (bij voorkeur digitaal) vraaganalyse-instrument ten behoeve van wonen, welzijn en zorg voor alle burgers van Nijmegen.

Uiteindelijk moest de diversiteit en verscheidenheid aan vragen gerangschikt worden in zogenaamde vraagpatronen. Binnen de COL werd al vrij snel duidelijk dat we de doelgroepbenadering los moesten laten omdat het vraaginstrument toepasbaar moest zijn voor alle burgers van Nijmegen. Onze deelname werd niet alleen ingegeven door het feit dat we bijna afzonderlijk van elkaar nagenoeg dezelfde, elkaar overlappende, opdracht hadden gekregen, maar ook doordat we elkaar konden versterken, ieder vanuit eigen inzichten, opvattingen en werkterrein.

Ook wij, als Tandem, dienden uiteindelijk de vragen die burgers hadden te bundelen in vraagpatronen, met dien verstande dat onze opdracht afgebakend was tot welzijn en die van het lectoraat ook de terreinen zorg en wonen omvatte. Op het moment dat Tandem toetrad tot de COL (september 2007) waren al diverse andere partijen gevraagd: docenten van de HAN (ieder op hun specifieke vakgebied), het maatschappelijk werk (NIM) en de Stichting Welzijn Groesbeek in verband met een nieuw te bouwen woonzorgcomplex op de Stekkenberg. Voor de COL had de deelname van Tandem als voordeel dat hiermee ook het praktijkveld welzijnswork zou zijn ondergebracht. We konden zo een intermediair zijn tussen het onderzoekswerk binnen de COL en het praktijkveld met onze kennis van de sociale kaart, de wijk en onze doelgroepen. Verder konden we bemiddelen bij het vinden van respondenten en de totstandkoming van de interviews. Dit bleek achteraf geen overbodige luxe, omdat al tijdens de eerste pilotinterviews gebleken was dat er van alles mis kon gaan bij het doen van onderzoek. Al snel kwamen we tot de conclusie dat deelname aan de COL ook voor ons een logische stap was, omdat we op deze wijze een wat meer wetenschappelijk onderbouwd kader voor ons onderzoek konden krijgen door gebruik te maken van de kennis en expertise binnen de COL.

Ervaringen in het werken met het lectoraat

De vertegenwoordigers van Tandem hebben het werken binnen de COL als buitengewoon prettig ervaren. Het gegeven om samen met professionals van andere instellingen (zoals de HAN, maatschappelijk werk, et cetera) ons al zoekende een weg te banen binnen een niet eenvoudige onderzoeksopdracht is moeilijk maar ook uitdagend. Je hebt een gezamenlijke missie, waardoor je de zekerheden en onzekerheden gemakkelijk kunt delen. De inbreng van de expertise op ieders vakgebied werkte naar onze mening goed evenals het hebben van een strak tijdschema waardoor zaken gewoon binnen een vastgesteld tijdsbestek gedaan moesten worden. Het uitnodigen van gastsprekers voor de verschillende expertise(s) werkte stimulerend en motiverend. Onze inbreng was vooral expertise op gebied van welzijnsprocessen, kennis van doelgroepen en kennis van de wijk. Bij het verzamelen van onderzoeksdata fungeerden we als bemiddelaars tussen interviewers en

respondenten. Tandem bleek een belangrijke schakel bij het vinden van de verschillende respondenten (die gebruikmaken van welzijnsvoorzieningen) en vooral in de aanpak en benadering van de specifieke wijkgroepen. Het werken met deze doelgroepen werkt vaak niet op basis van simpele afspraken. Misverstanden, taalbarrières, cultuurverschillen, onbekendheid met de sociale kaart of leefwereld van respondenten leverden soms moeilijkheden op bij het interviewen of alleen al bij het afspreken van een interview. Met allochtone mannen en vrouwen kunnen cultuurverschillen een rol spelen en ook het interviewen van jongeren vereist een specifieke benadering. In het algemeen kan gezegd worden dat we niet bepaald de gemakkelijkste groep respondenten aanleverden. Anderzijds vormen zij wel de ‘dagelijkse’ doelgroep waar Tandem mee werkt.

Opbrengst voor Tandem

Kon Tandem voor een deel de respondenten aanleveren, de COL daarentegen was weer van grote waarde doordat zij het transcriberen van de interviews door het ROC faciliteerde en natuurlijk inhoudelijk de codering van de interviews structureerde om zo het geheel van een wetenschappelijke basis te voorzien. Hiermee krijgt ook voor Tandem het hele project meer gewicht. Ook werd binnen de COL een compleet trainingspakket ‘Open Interviewen’ ontwikkeld. Ons werd de mogelijkheid geboden om het multidisciplinaire wijkteam van Hatert in te schakelen om een aantal interviews in de wijk af te nemen. We hebben ten behoeve van hen in april 2008 een workshop ‘Open interviewen’ georganiseerd waarbij we ook de lector en een ander teamlid van de COL konden inschakelen. Na de workshop waren de welzijnswerkers van Hatert voldoende toegerust om een aantal interviews met respondenten uit de wijk af te nemen. Op deze wijze konden we binnen de COL onze bijdrage leveren aan het vergroten van de data. Voor de werkers van het team Hatert bleek de open interviewmethode een waardevol instrument om op een andere dan de gebruikelijke wijze in contact te komen met de doelgroep. Ondanks het feit dat een aantal interviewers sommige respondenten al langer, soms zelfs vele jaren kenden, leverde deze interviewmethode vaak veel nieuwe informatie op. Op deze manier werd de deskundigheid van het team verhoogd en wordt er momenteel aan gedacht om deze wijze van interviewen verder te implementeren binnen de instelling. De ervaringen van drie teamleden zijn uiteindelijk meegenomen in de leergeschiedenis, de beschrijving van de leergeschiedenis van de COL.³⁰

³⁰Zie voetnoot 24.

Tot slot: Hatert logica



Het moge duidelijk zijn dat elf interviews en twee documenten geen volledig beeld schetsen van de verschillende leeftijdsgroepen en hun onderlinge verhoudingen in Hatert. Desondanks is de complexiteit in het patroon al zichtbaar bij deze data. We zien verschillende herhalingen. Jongeren worden niet als ondernemers gezien, maar veelal als slachtoffers en tegenstanders, of als begunstigden van de ondernemingen van anderen. Ouderen worden vooral gepositioneerd in hun rol van begunstigde; zij zijn in het algemeen veel minder zichtbaar ondanks hun grotere aantal. De categorie volwassenen is veel gedifferentieerder dan die van jongeren en ouderen. Zij identificeren zichzelf en elkaar in hun eigen logica vooral met de rol van vrijwilliger en ouder. Dat kan erop wijzen dat volwassenen als groep de norm vormen; de norm is meestal onzichtbaar, we zien dat wat afwijkt. Het is opvallend dat de problemen altijd bij anderen liggen. Dat kan natuurlijk aan de selectie van respondenten liggen, maar het behoeftenonderzoek kende een representatieve steekproef en ook daar waren de respondenten anders (vriendelijk, gastvrij, bereidwillig) dan degenen waar zij hun zorgen over uitspraken. De gemeente profileert zich vooral als macht en ondernemer, in mindere mate als helper en in geen enkel geval als begunstigde van Hatert. De aanbieder stelt zich op als helper.

De keuzes, zorgen en discussiepunten die genoemd worden vatten we als volgt samen. De keuzes van jongeren betreffen hun eigen activiteiten, die zij uitvoeren vanuit hun eigen, autonome motivatie. Het gaat dan om sport en spel. Ze willen graag meer van hetzelfde: meer leuke activiteiten, een grotere sportzaal. School noemen zij niet als hun keuze. Hun

zorgen gaan over vernieling en geweld, zowel door jongeren als door anderen. Ze noemen geen discussiepunten. De keuzes van volwassenen zijn vaak ingegeven door hun kinderen, bijvoorbeeld om als vrijwilliger op school of bij Tandem te gaan werken. Hun zorgen gaan over jongeren en dan vooral vanuit het perspectief van een mislukte opvoeding of de onveilige omgeving waaraan zij worden blootgesteld. De manier waarop men jongeren moet benaderen vormt een discussiepunt. Zij zien hoe buurtbewoners jongeren agressief benaderen of juist geïntimideerd uit hun buurt blijven en stellen daar ander gedrag tegenover, namelijk rustig benaderen en in de taal van jongeren aanspreken. Hoewel niet met ouderen is gesproken, worden hen wel verschillende keuzes toegedicht, zoals de keuze om in Hatert te blijven wonen en de zorg dat probleemloos te kunnen blijven doen. Volgens de respondenten hebben zij geen discussiepunten. Voor de onderzoekers is het de opdracht om de narratieven van ouderen te verzamelen. Zij zijn nu nauwelijks zichtbaar in het vraagpatroon.

Deze verhalen hebben weer verschillende thema's die als attractor kunnen gelden. Zo kan aan het verhaal over jongeren als slachtoffer de attractor veiligheid gekoppeld worden, waardoor verbindende patronen ontstaan. Wij hebben robuuste categorieën gevonden die (eventueel gecombineerd) als attractor gebruikt kunnen worden, zoals 'Hatert goed' over de ruimtelijke inrichting, criminaliteit & veiligheid, voorzieningen, activiteiten (georganiseerde sport, algemene uitspraken, ongeorganiseerd/persoonlijk, in openbare ruimte), samenstelling van de bevolking, sociale contacten, hobby's, mensen helpen mensen, huishouden, moraliteit ('vroeger was alles beter'), geld, informatievoorziening en zeggenschap. Een combinatie zou kunnen zijn de attractor 'kleur' die zoekt en ordent rond samenstelling van de bevolking en ruimtelijke indeling en de attractor 'economie' die samengesteld is uit geld, sociale contacten en mensen helpen mensen.

We hebben verschillende perspectieven op vraagpatronen de revue laten passeren en hopen dat deze aanleiding zijn voor de verschillende betrokken partijen – publieken, in navolging van Dijstelbloem (2008) – om mee aan de slag te gaan. Met ons vraaganalyse-instrument bieden we werkveld en onderwijs een interventieplan aan waarmee het werken met narratieven en vraagpatronen kan beginnen. Het gaat bij het realiseren van vraagpatronen niet om onderzoek naar causale verbanden, maar om interpretatie en discoursanalyse en het komen tot doelgerichte actieplanning met en voor bewoners. Vraagpatronen zijn immers alleen effectief, wanneer ze daadwerkelijk tot acties leiden. En dan het liefst acties waarin iedereen de oorspronkelijke vraagpatronen kan herkennen. We sluiten dan ook af met aanbevelingen voor vervolg en doen dat door de verschillende publieken te adresseren: *onderzoekende, besturende, uitvoerende, lerende en vragende publieken*.

Het onderzoekende publiek

In de hoofdstukken 2 en 3 hebt u kunnen lezen hoe wij het vraaganalyse-instrument ontwikkeld hebben en welke overwegingen wij daarbij hadden. In de praktijk verloopt de uitvoering echter niet helemaal parallel aan het theoretische model. Daarom formuleren we hier enkele aandachtspunten per stap in het instrument.

Aandachtspunten bij open interviews

In narratief onderzoek gaat het niet zozeer om de representativiteit van de respondenten of de generaliseerbaarheid van bevindingen, maar om narratieve elasticiteit (Holstein en Gubrium, 2000). Het scala aan narratieve mogelijkheden van elke groep mensen is nagenoeg oneindig. Daarmee is elk narratief een voorbeeld van die mogelijkheden: “From this perspective, any narrative is significant because it embodies – and gives us insight into – what is possible and intelligible within a specific social context” (Chase, 2005, p. 667).

Chase (2005) noemt een aantal punten waarop we alert moeten zijn in het licht van de kwaliteit van de interviews en die we ook daadwerkelijk in de interviews tot nu toe zijn tegengekomen. Ten eerste leven we in een interview society:³¹ “Narrative theorists point out that narrative research is embedded in and shaped by broad social and historical currents, particularly the ubiquity of personal narratives in contemporary Western culture and politics – from television talk shows, to politicians’ speeches, to self-help groups” (Chase, 2005, p. 669). Iedereen weet, met andere woorden, wat het betekent om geïnter-

³¹ Een term van Atkinson en Silverman (1997) in Chase (2005).

viewd te worden. Dat kan betekenen dat de respondent bepaalde verwachtingen heeft over wat van hem of haar verwacht wordt, met bijvoorbeeld interviews op televisie als voorbeeld. Het kan ook betekenen dat de respondenten al vaker al dan niet telefonisch geïnterviewd zijn (beroepsrespondenten) en routineus gaan antwoorden, misschien zelfs zonder goed naar de vragen te luisteren. Zelfs als de respondent nog niet eerder heeft meegedaan aan een narratief interview, dan is de huidige samenleving er een waarin niemand kan ontsnappen aan ‘het interview’: “One cannot escape being interviewed; interviews are everywhere in the form of political polls, questionnaires about visits to doctors, housing applications, forms regarding social service eligibility, college applications, talk show, news program – the list goes on and on” (Fontana en Frey, 2005, p. 699). Iedereen moet overal een mening over hebben. Peilingen en panels zijn aan de orde van de dag. Geen mening ergens over hebben is vreemd en wellicht voor respondenten aanleiding om er ter plekke een te fabriceren. In principe hoeft dit voor de validiteit geen probleem te zijn. In de analyse kunnen we trends daarin oppikken. De bespreking van de data in de transdisciplinaire betekenisgeving kunnen de nodige nuancerings of aanvulling bieden. Het blijft wel van belang dat we gegevens krijgen over wonen, welzijn en zorg in verleden, heden en toekomst. We moeten dus blijven vragen naar keuzes, zorgen en discussiepunten daarover. Desondanks kan de ‘interview samenleving’ gevolgen hebben voor de selectie van de respondenten. Wie nog nooit geïnterviewd is, kan de uitnodiging voor een interview opvatten als een erkenning van zijn of haar bestaan en om die reden meedoen. Tegelijkertijd kunnen mensen interviewmoe worden en niet (meer) mee willen doen.

Ten tweede kan het voorkomen dat respondenten in narratieve interviews geen verhalen vertellen maar sociologische antwoorden geven. Ondanks de open vragen en het benadrukken dat we geïnteresseerd zijn in hun specifieke ervaringen, drukken respondenten zich dan uit in algemeenheden over zichzelf en anderen. De reden daarvoor is dat ze ervan uitgaan dat onderzoekers meer belangstelling hebben voor het algemene dan voor het specifieke.³² Dergelijke sociologische antwoorden volgen op sociologische vragen,³³ dat wil zeggen: vragen die georganiseerd zijn rond de belangstelling van de onderzoeker in sociologische processen, ook als ze in meer alledaagse taal gesteld worden: “When researchers ask sociological questions, they are likely to get sociological answers – generalities about the interviewee’s or others’ experiences. The interview questions that qualitative researchers include in appendices to their studies show how often they encourage interviewees to speak generally and abstractly” (Chase, 2005, p. 661). De interviewguides die onze studenten maken, laten af en toe een mate van detail zien die de indruk wekt dat het interview inderdaad sociologische vragen bevat. Dit blijft dan ook een punt van aandacht.

³² Weiss (1994) in Chase (2005).

³³ Sacks (1989) in Chase (2005).

Met de benadering die we hebben gekozen, moeten we voorzichtig zijn. Westerse veronderstellingen over narratieven, zelfconstructie en identiteit zijn niet vanzelfsprekend in niet-westerse culturen. Ook wat vertellenswaardig is varieert per cultuur. Paxtun vrouwen uit het noordwesten van Pakistan vinden bijvoorbeeld alleen een verhaal over persoonlijk lijden en afzien interessant; vrouwen die niets hebben meegemaakt, hebben volgens hen geen vertellenswaardig verhaal.³⁴ Ook meedoen aan onderzoek is niet voor alle culturen gewoon of eervol. Elke gemeenschap heeft een conceptualisering van wat een interview is. Dit kan betekenen dat de interviewers voor verrassingen komen te staan, zichzelf of de respondent in verlegenheid brengen of gewoon niet het verhaal van de respondent kunnen plaatsen en dus niet op de juiste manier het gesprek voeren (niet doorvragen, afkappen, et cetera). In Madagascar wordt informatie bijvoorbeeld gezien als schaarstegeod en zijn mensen niet gemakkelijk over te halen deze te delen.³⁵ In Samoa wordt het als onfatsoenlijk beschouwd om mensen te vragen naar persoonlijke motieven; doorvragen levert niet meer dan dezelfde generieke of vage antwoorden op: “Not only do Samoans not like to venture into psychological explanations or speculations about individuals’ inner state of mind, but the request to engage in such interpretative practices by the researcher can be seen as inappropriate and even dangerous” (Duranti, 1997, p. 104). Duranti heeft het verder over de ecologie van vragen, dat wil zeggen inzicht in wie de vragen mag stellen aan wie, wanneer en hoe. In grote delen van de wereld is het niet gepast voor een beginneling om vragen te stellen. Hoewel de interview society een mondiaal verschijnsel is (Gubrium en Holstein, 2000), maken deze voorbeelden duidelijk dat de verwachtingen over een narratief interview geenszins universeel zijn. Om de interviewers goed voor te bereiden, zijn we gestart met het vullen van een respondentenbestand. Op basis van literatuur, de ervaringen van de interviewers en ons eigen onderzoek naar vraagpatronen verzamelen we informatie die relevant kan zijn voor de context van het gesprek. Het gaat dan om bepaalde sociale en culturele gebruiken, maar ook om de vertellenswaardigheid van verhalen.

Aandachtspunten bij coderen

Een aandachtspunt is de verhouding tussen de intensieve, narratologische analyse en de korte, sociologische antwoorden. Toen studenten voor het eerst aan de slag gingen met het geschetste coderingsinstrument (zie tabel 8a en b), vonden ze het instrument niet zo hanterbaar. Ze kozen voor een open codering, die tevens monodimensioneel was, namelijk alleen een samenvattende code gaf over de inhoud van het fragment. We hebben volgende interviews ook alleen op het ‘wat’ gecodeerd. Daarbij wisten we een hoge overeenstemming tussen de codes te bereiken. De codes voor ‘wat’ zijn daarmee robuust te noemen. Omdat wij willen weten hoe mensen de beleving van wonen, welzijn en zorg construeren, is een open codering echter niet voldoende. Het gaat ons juist om ieders keuzes, zorgen en discussiepunten en het mogelijke spanningsveld daartussen, om de verhoudingen van de

³⁴ Grima (1991) in Chase (2005).

³⁵ Keenan (1974) in Duranti (1997).

verschillende belanghebbenden ten opzichte van elkaar en om vragen, wensen en behoeften ten aanzien van wonen, welzijn en zorg. Multidimensioneel coderen met een transdisciplinair team is weliswaar arbeidsintensiever maar zeker wenselijk bij dit onderzoek, omdat de informatie die in de analyse naar voren komt des te rijker is. Het vraagpatroon ‘leeftijd’ (zie hoofdstuk 4) is hieraan illustratief.

Tot slot moeten we niet vergeten dat coderen ook een manier van betekenisgeven is. We lopen daardoor het risico dat we betekenissen toekennen aan narratieven die de vertellers niet zo bedoeld hebben. De onderzoeksgroep van Cognitive Edge³⁶ lost dit op door de vertellers zelf de data te laten coderen, bijvoorbeeld door er een parafrase of samenvatting van te geven of op een semantische differentiaal te scoren. In ons instrument biedt de fase van de transdisciplinaire betekenisgeving mogelijkheden voor correctie.

Aandachtspunten bij transdisciplinaire betekenisgeving

In sociaal-wetenschappelijk onderzoek is het gewoonte geworden om begrippen als ‘strategie’ en ‘onderhandeling’ te plakken op menselijk gedrag. Het is, overigens ook voor veel beleidsterreinen, vanzelfsprekend geworden om uit te gaan van tactische manipulaties door berekenende actoren. Dat is volgens Charmaz (2005) niet terecht. Veel menselijk gedrag vertoont geen expliciete strategie of tactiek en vaak zijn iemands bedoelingen onduidelijk voor zowel zichzelf als een ander (zie de veronderstelling van rationaliteit bij het Cynefinschema, figuur 1). Veel meer weerspiegelt gedrag dan ook vanzelfsprekende, dat wil zeggen: ingesleten, gedragspatronen. Deze worden tot routine en blijven impliciet totdat ze een verandering moeten ondergaan of ter discussie worden gesteld. Soms zijn deze routines schadelijk voor de persoon zelf. Dewey³⁷ beschouwt gewoontes als ontvankelijkheidspatronen die mensen in de gelegenheid stellen economisch met hun denken en doen om te gaan. Het zijn dus die vanzelfsprekende manieren van denken, voelen en doen die mensen uitvoeren zonder erbij na te denken. Onderhandeling veronderstelt een vergelijkbare, problematische invulling van interactie als tactisch en bedacht: “Interaction can alter views, temper emotions, modify intentions, and change actions – all without negotiation. The strategic quality of negotiation may be limited or absent during much sociability. People can be persuaded without attempting to negotiate” (Charmaz, 2005, p. 526). Voor een geslaagde onderhandeling is het dan ook nodig om de interactie expliciet als onderhandeling te presenteren. Een onderhandeling is een onderlinge bespreking om tot een overeenkomst te komen. In ons geval is dat het ontwerp van een of meerdere experimenten. Alle betrokken partijen moeten zich daarin kunnen vinden, dat wil zeggen: ook als ze het oneens zijn met dit ontwerp of de veronderstellingen die eraan ten grondslag liggen, dienen ze bereid te zijn dit experiment een kans te geven door zich ervoor in te zetten. Daartoe moeten ze wel in de gelegenheid zijn.

³⁶ Zie www.cognitive-edge.com

³⁷ (1922) in Charmaz (2005).

Onderhandeling veronderstelt dus ook een qua macht en middelen gelijkwaardige inbreng van alle betrokken belanghebbenden. Dat vraagt veel van degene die de onderhandeling leidt (soms de onderzoeker), maar in feite dienen alle betrokkenen zorg te dragen voor de kwaliteit van de onderhandeling. Dat betekent dat ze naast macht en middelen ook over onderhandelingsvaardigheden moeten beschikken. Belanghebbenden die deze vaardigheden missen, zullen toegang moeten hebben tot ervaren onderhandelaars die namens hen optreden (Guba en Lincoln, 1989). Bovendien staat de samenstelling van de onderhandelingstafel niet vast; nieuwe bevindingen en nieuwe experimenten zullen leiden tot nieuwe inzichten in het betrokken publiek en dus ook tot nieuwe belanghebbenden.

Vervolgstappen voor het onderzoekende publiek

Het vraaganalyse-instrument is in concept gereed, maar voor de komende periode zien we, naast de hierboven beschreven aandachtspunten, nieuwe uitdagingen en kansen. Zo is het proces van het organiseren van de input en het bewerken van de data arbeidsintensief. We hebben ideeën over het vereenvoudigen danwel versnellen van dit proces, zoals aanvullende vormen van input (telefoongesprekken, e-mails, gebruikersvriendelijke manieren van registreren door professionals), maar ook de digitalisering van het coderen. Daarnaast willen we experimenteren met de transdisciplinaire betekenisgeving volgens procedures van Group Model Building³⁸.

In concreto stellen we voor om begin 2009 met het besturende en uitvoerende publiek een meerledig verkennend onderzoek te starten:

- 1 een bestuurlijke verkenning
 - a op de praktische en theoretische beweegredenen in het werken met vraagpatronen (visie gestuurd);
 - b op ideeën voor het opzetten van kennisinfrastructuren tussen organisaties (kennis gestuurd);
 - c met als doel vraagpatronen te introduceren bij (service)wijkontwikkeling en te verbinden met economische, organisatorische en bestuurskundige aspecten (economisch gestuurd);
- 2 een verkenning met uitvoerende medewerkers op de praktische en theoretische beweegredenen in het werken met vraagpatronen (visie gestuurd).

³⁸Group Model Building is een methode die internationaal gebruikt wordt en deels ontwikkeld is aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Met group model building worden belangrijke partijen in het maatschappelijk vraagstuk/probleem bij elkaar gebracht om zo samen een integraal beeld op te bouwen van het vraagstuk/probleem (zoals het implementeren van 'werken met vraagpatronen'). Rouwette (Nijmegen School of Management) onderzocht vijf organisaties die deze aanpak gebruikten. Deelnemers aan group model building blijken hun ideeën over het vraagstuk/probleem bij te stellen en onder bepaalde condities conclusies ook daadwerkelijk te implementeren.

We schetsen hieronder alvast de contouren van deze samenwerking voor het besturende en uitvoerende publiek en bieden een overzicht van de mogelijkheden voor het aldus lerende publiek.

Het besturende publiek

Het begrip geïntegreerde dienstverlening is weliswaar goed ingeburgerd bij gemeenten (volgens Stegers (2002) voldoet 96% hieraan), maar toch associeert slechts eenderde van de gemeenten dit begrip met ‘vraag van de klant centraal en vraagpatronen’. De één-loket-gedachte is voor het merendeel van de gemeenten het antwoord. De aanleiding voor het invoeren van geïntegreerde dienstverlening lijkt voort te komen uit een meer marktgerichte benadering. De redenen verschillen:

- 23% wil klantgerichtheid en klantvriendelijkheid;
- 10% merkt zichtbare ontevredenheid bij burgers en krijgt veel klachten;
- overige factoren als efficiency, landelijke stimulans en gemeentelijke herindeling.

Hoewel het enthousiasme groot is, verloopt het veranderingsproces traag; bij meer dan de helft van de gemeenten langzamer dan voorzien. Als redenen noemt men: onvoldoende gekwalificeerd personeel (24%) en het feit dat het personeel niet open staat voor veranderingen (23%) (Stegers, 2002).

Deze traagheid, die we in tal van andere maatschappelijke organisaties herkennen, wordt ook door het Dutch Research Institute for Transitions³⁹ (Drift, 2008) gezien. Een aantal aanbieders – waaronder MAAT uit Nijmegen – neemt met ondersteuning van Drift deel aan een transitieprogramma met als doel het in gang zetten en versnellen van een beweging in de langdurige zorg met partners die het experimenteren en leren in de sector bevorderen. De kern van het programma bestaat uit het ontwikkelen en uitvoeren van transitie-experimenten die selectief en gericht worden ondersteund, zodat de gehele care sector hiervan kan leren innoveren. Het gaat om tal van kleine en grote projecten die een bijdrage leveren aan het oplossen van deze maatschappelijke opgave. In 2007 is de eerste tranche experimenten van start gegaan. Stichting Maat gaf het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief de opdracht om een vraaganalyse-instrument te ontwikkelen om vraagpatronen te identificeren die een gebiedsgebonden aanbod voor wonen, welzijn en zorg mogelijk maken.

Het ontwikkelen van geïntegreerde, gebiedsgebonden dienstverlening specifiek vanuit het bewonersperspectief zien we als een kansrijke innovatieve mogelijkheid. Met perspectief bedoelen we in dit verband: wat bewoners nodig hebben (*needs*), wat zij willen (*wants*),

³⁹ www.stichtingmaat.nl – Dutch Research Institute for Transitions (2008)

wat zij eisen (*demands*) en wat zij bijdragen (*competences*) voor en aan probleemloos wonen (Van Biene, 2005). Wij zien mogelijkheden om met het door ons ontwikkelde vraaganalyse-instrument ambtelijke en bestuurlijke processen in een vraaggeoriënteerd netwerkbesturingsconcept in te bedden. Met dit instrument hebben professionals een sturingsinstrument voor geïntegreerde dienstverlening in handen. Het sturingsinstrument kan bijdragen aan reductie van operationele vaagheid rondom thema's als vraaggestuurd werken, burger- en cliëntparticipatie.

Wat voegt het ontdekken van vraagpatronen met ons vraaganalyse-instrument toe? We herkennen de traagheid van veranderingen op systeemniveau. Drift (2006) onderschrijft dat hardnekkige problemen in onze maatschappij vragen om ingrijpende veranderingen. Zij benaderen het veranderingsproces binnen de zorg als volgt: vernieuwende ideeën zijn er genoeg maar om tal van redenen worden ze niet breed doorgevoerd. Het ontbreekt aan positieve prikkels en ook ervaren zorgorganisaties belemmeringen bij het implementeren, onder andere in wet- en regelgeving, deskundigheid, financiën en capaciteit. Ook is niet altijd duidelijk wat de opbrengst van een innovatie is. Draagt de vernieuwing werkelijk bij aan betere en efficiëntere zorg? Voorbeelden van kansrijke innovaties zijn de ontwikkeling en toepassing van domotica zoals zorg via videobeelden. Dit soort initiatieven komt meestal goed op gang maar verspreidt zich om bovengenoemde redenen moeizaam.

Ons instrument is vooral bedoeld om zichtbaar te maken wat er is, en wel in vraagpatronen. Deze vraagpatronen zijn, hoe complex ze ook lijken, heel concreet. Het zijn geen mindmaps als uitkomsten van brainstormsessies, het zijn ook geen hypothesen waarvan we de antwoorden moeten afwachten. Vraagpatronen zijn reëel, maar ook normatief. Een vraagpatroon roept op tot actie wil het effectief zijn. Die actie komt onder andere van bestuurders van maatschappelijke dienstverlening. Percepties van bestuurders die in eerdere interacties met elkaar ervoor hebben gekozen dat vraagpatronen een concrete plaats moeten hebben binnen de (service)wijkontwikkeling, hebben met hun keuze een begrijpelijk kader gecreëerd waarin de realisatie van het werken met vraagpatronen kan plaatsvinden. Zij moeten er vervolgens aan werken dat de transitie van hun organisaties realiteit kan worden. Vraagpatronen hebben dus consequenties voor het gedrag van het besturende publiek. We gebruiken de bedoeling die ligt besloten in het instrument als hefboom voor de vernieuwing 'het realiseren van de kanteling van aanbod naar vraag'. Hieronder komen zes variabelen aan de orde die zij als richtlijnen kunnen hanteren.

Zes variabelen geïntegreerde dienstverlening

De transitie 'van aanbod naar (burger)vraag' vraagt bij het werken met vraagpatronen een transitie in de richting van geïntegreerde dienstverlening en maakt multi- en transdisciplinair samenwerken tussen stakeholders niet alleen mogelijk, maar ook noodzakelijk.

Voorlopig zijn zes variabelen geselecteerd die inzicht bieden in geïntegreerde dienstverlening waarbij vraagpatronen en het burgerperspectief een rol spelen. In samenhang met vraagpatronen lichten we in een werkkader (figuur 8) de zes variabelen voor ontwikkeling van geïntegreerde dienstverlening toe. We hebben deze variabelen omgezet naar eindtermen (criteria) om aan te geven dat het voorwaarden zijn waaraan moet worden gewerkt als er een systeem voor geïntegreerde dienstverlening wordt ontworpen. We spreken van variabelen omdat de eindtermen waarden uitdrukken die veranderlijk zijn. Het totaal aan variabelen maakt het mogelijk inzicht te krijgen in het functioneren van geïntegreerde dienstverlening en het werken met vraagpatronen daarbinnen. De variabelen zijn niet statisch, maar geven aan dat geïntegreerde dienstverlening doorlopend onderhevig is aan veranderingen. De variabele 'Integreren van dienstverlening vergt permanent onderzoek onder burgers naar leefwensen' impliceert bijvoorbeeld dat het klant- en burgerperspectief één van de uitgangspunten van handelen is. Er zullen dan ook organisatiesystemen en werkwijzen moeten zijn die de leefwensen van mensen opnemen in een operationele en strategische planning.

Figuur 8: werkkader voor geïntegreerde dienstverlening met vraagpatronen

Werkkader voor geïntegreerde dienstverlening met vraagpatronen	
Variabelen	Sturingsvragen en sturingsaspecten
1 Integreren van dienstverlening is een permanent proces	<p>Hoe gaat de organisatie systematisch inspelen op nieuwe behoeften?</p> <p>Omdat maatschappelijke ontwikkelingen zich snel (en vaak onverwachts) voltrekken, wisselen vraagpatronen van (groepen) mensen en organisaties tamelijk snel. Vragen dienen zich in andere combinaties aan, producten verschijnen of verdwijnen en ook de prioriteitstelling van die vragen verandert permanent. De organisatie van de dienstverlening moet responsief zijn en kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen en nieuwe prioriteiten. Integratie van dienstverlening zal nimmer voltooid zijn.</p> <p>Voorbeeld: vraagpatronen van meerdere loketfuncties en voorzieningen worden gekoppeld. Professionals onderkennen de vraagpatronen en maken dit onderdeel van hun multi- en transdisciplinaire samenwerking c.q. overleg.</p>
2 Integreren van vraagpatronen in de dienstverlening vergt een procesmatige aanpak	<p>Welke prioriteiten worden geformuleerd? Waar richten we ons op?</p> <p>Op het ene terrein is de behoefte aan integratie van vraagpatronen binnen de dienstverlening groter dan op het andere. Het is wenselijk om prioriteiten te stellen en de integratie van de dienstverlening procesmatig op te pakken. Integratie van vraagpatronen stelt hoge eisen aan de aansturing van het gehele dienstverleningsproces.</p> <p>Voorbeeld: operationele wijkteams werken met vraagpatronen. Professionals onderkennen de vraagpatronen en maken dit onderdeel van de wijkaanpak.</p>

<p>3 De vragen in de wijk zijn bepalend voor de inhoudelijke integratie</p>	<p>Welke diensten komen in aanmerking voor integratie?</p> <p>De inhoudelijke combinatie van typen dienstverlening wordt gemaakt. Het (voorlopige) eindplaatje zal in elke wijk afhangen van de aard en de intensiteit van de vragen van de bewoners.</p> <p>Voorbeeld: waar leefbaarheid en veiligheid een groot probleem is, ligt de keuze voor wijkposten veel meer voor de hand. Professionals onderkennen de vraagpatronen en maken keuzes in diensten die geïntegreerd kunnen worden.</p>
<p>4 Het integreren van dienstverlening is een keuzeproces</p>	<p>Hoe geven we vorm aan het keuzeproces?</p> <p>Waar tijdens het proces van integratie van dienstverlening de nadrukken op worden gelegd, blijft een keuze. Keuzes zijn bij integratie van dienstverlening onvermijdelijk en behoren binnen de wijk ook politieke keuzes te zijn.</p> <p>Voorbeeld: is de werkloosheid in de wijk van dien aard dat het instellen van een 'werkloket' gewenst is, dan kan dit een keuze zijn. Professionals volgen de logica van de bewoners.</p>
<p>5 Integreren van dienstverlening vergt een permanent onderzoek naar leefwensen van de bewoners</p>	<p>Hoe organiseren we het verzamelen van vraagpatronen?</p> <p>De integratie van typen dienstverlening moet de vraagpatronen van burgers en organisaties weerspiegelen. In elke wijk zal een systematisch en planmatig onderzoek naar vraagpatronen moeten plaatsvinden. Onderzoek naar vraagpatronen heeft een permanent karakter. Ervaringen met vraagpatronen, realisatie van vraagafhandeling en effecten voor bewoners worden systematisch besproken.</p> <p>Voorbeeld: op bestuurlijk niveau worden gebiedsgebonden, lokale en digitale netwerken (in een stadsdeel, wijk, buurt of een aantal kerndorpen) bepaald voor het verzamelen van vraagpatronen. Professionals inventariseren de mate van leefbaarheid in de wijk door narratieve interviews en/of stellen bewoners in de gelegenheid deel te nemen aan transdisciplinair overleg over dat thema. Professionals onderkennen de vraagpatronen en maken dit onderdeel van hun multi- en transdisciplinair overleg.</p>

6 Geïntegreerde dienstverlening is niet voor alle dienstverlening de oplossing	<p>Wat gaan we niet geïntegreerd aanbieden?</p> <p>Hoe aantrekkelijk geïntegreerde dienstverlening ook lijkt, niet alle dienstverlening vraagt om integratie binnen een wijk. Sommige diensten worden zo incidenteel verleend, dat het oneconomisch is hiervoor integratie met andere diensten na te streven. Ook is het denkbaar dat een specifieke dienst de organisatie van de wijk zodanig compliceert dat het beter is om deze dienst op een andere wijze aan te bieden.</p> <p>Voorbeeld: als er drie stomagebruikers in de wijk wonen lijkt het oneconomisch een stomadeskundige een reguliere consultatieplek te geven in een gezondheidcentrum. Professionals onderkennen dit vraagpatroon en bieden informatie over stomabegeleiding in een nabij gelegen ziekenhuis.</p>
--	---

In de volgende paragraaf beschrijven we de consequenties van systeeminnovatie en geïntegreerde dienstverlening op bestuurlijk niveau.

Consequenties van systeeminnovatie, vraagpatronen en democratie

Het is bijna zeker dat het opheffen van de operationele vaagheid in projectopdrachten ('werk vraaggestuurd'; 'betrek de burger' en dergelijke) niet mogelijk is zolang onderwerpen in de politieke en bestuurlijke taboesfeer blijven. In beleidsvoornemens en projectplannen lezen we bijvoorbeeld: 'ontmantelen van organisaties ten behoeve van kleinschalige herhuisvesting van cliënten', 'bestuurlijke allianties aangaan over organisatiegrenzen heen', 'grondtransacties en grondeigendom herbepalen en herberekenen', 'allocatie van arbeid en formatie' en 'klant centraal'. Deze doelomschrijvingen geven projectleiders en hun projectleden vooreerst weinig houvast. En zo lang publiek-private samenwerking beperkt blijft tot willekeurige afspraken tussen gemeenten en projectleiders of bestuurders en projectleiders, kan de innoverende werking gevoegelijk op nul worden gesteld. Brede doelformuleringen kunnen betekenen dat er een 'theoretisch tekort' is. Volgens Frieling (2004) zal zelfs het opheffen van dit tekort ontoereikend blijven om de gewenste systeeminnovatie tot stand te brengen.

In het onderzoek *Bestuurders zijn van betekenis* onderscheiden Kaats en Opey (2008) een tweetal voor de hand liggende stijlen van opereren van bestuurders in een context van samenwerken:

- samenwerken als instrument of als voorkeursfilosofie bij organiseren;
- samenwerken of een concern bouwen.

Een nieuwe beweging is dat bestuurders de samenleving niet meer alléén veranderen. Daarvoor is de samenleving te complex geworden. Wetenschap, kennis en technologie sturen nadrukkelijk mee (Dijstelbloem, 2008). Hoe kunnen we van wetenschap, kennis en technologie een publieke zaak maken? Aan wie kunnen we ons vraaganalyse-instrument en de transformatieve werking die uitgaat van vraagpatronen adresseren? De vraag is dus eigenlijk: hoe maken bestuurders hiervan een democratische strategie in hun organisaties? De stelregel luidt dat vraagpatronen die het algemeen belang raken in een democratie niet ter discussie behoren te staan.

Het instellen van brede maatschappelijke dialoogmomenten of van nieuwe vormen van inspraak, overleg en kennisinbreng om de besluitvorming over complexe kwesties anders te organiseren, maakt steeds meer onderdeel uit van nieuwe sociale werkpraktijken van bestuurders. Wat deze initiatieven gemeen hebben, is dat ze experimenteren met bestuurlijke technieken en sturingsconcepties. Ze breiden het repertoire uit om de verhouding tussen politiek, bestuur, burgers en wetenschap opnieuw (en anders) te organiseren. Daartoe is alle reden. De vraag op grond van welke kennis bestuurders besluiten moeten nemen en welke partijen daarbij betrokken moeten worden, keert in moderne en tegelijkertijd complexe (service)wijkontwikkeling voortdurend terug.

De vraag is of de wijze waarop bestuurders moeten handelen alleen een bestuurlijk vraagstuk is in situaties waarin de wetenschappelijke kennis over ingrijpende problemen onzeker is en onduidelijk is wat er de maatschappelijke gevolgen van zullen zijn. Volgens Dijstelbloem (2008) heeft deze benadering consequenties voor het denken over democratie. Hij bedoelt hiermee niet de kwaliteit van een debat in de gemeenteraad. Hij ziet democratie niet alleen als een nastrevenswaardig ideaal, maar vooral ook als een bepaalde manier om met complexe problemen om te gaan. Hij stelt of een gevestigde democratie, zoals de Nederlandse, zich niet iedere keer opnieuw moet bewijzen in haar vermogen om nieuwe vragen en problemen een specifieke behandeling te geven, namelijk een die recht doet aan het ideaal van de soevereiniteit van haar burgers.

Vervolgstappen voor het besturende publiek

Werken met vraagpatronen is een complexe aangelegenheid die diep ingrijpt in organisaties en op alle niveaus in organisaties om nieuwe competenties vraagt. We mogen vaststellen dat het werken met vraagpatronen meer is dan een voorkeursfilosofie van het besturende publiek over samen werken. Met onze benadering maken we niet alleen vraagpatronen van burgers tot onderwerp van onderzoek, maar ook het sturende publiek met zijn rollen en taken, dat immers onderdeel is van het gehele vraagpatroon. Hoe maken bestuurders gebruik van systematisch onderzoek naar vraagpatronen? Waar krijgen vraagpatronen een plek in het jaarverslag? Welke rol nemen bestuurders op zich om de toepassing van

het vraaganalyse-instrument te stimuleren? Welke bereidheid is er om bij te dragen aan meerjarenonderzoek naar vraagpatronen? We willen in de toekomst beter begrijpen welke afwegingen de keuze voor een voorkeursfilosofie voor samenwerken bepalen. Hierbij zal de systematiek van Group Model Building ook een belangrijke bron van ervaringen en informatie opleveren.

Bij implementatie van het instrument is het wenselijk deze belangrijke politiek-maatschappelijke uitdaging om te zetten naar concrete bestuurlijke samenwerkingsverbanden ofwel ‘oefenplaatsen’ aan te wijzen en kennisinfrastructuren te faciliteren, die nauwlettend gevolgd worden op juiste implementatie en toepassing. Specifiek materiaal en onderzoek over het besturende publiek dat werkt in kennisinfrastructuren is nauwelijks voorhanden. Deze kennis kunnen we ontwikkelen met ons vraaganalyse-instrument, omdat dit instrument meerdere soorten belanghebbenden betreft.

Het uitvoerende publiek

Mogelijke resultaten van het werk van het besturende publiek zijn geformaliseerde projecten met een doelgerichte actieplanning waarin burgerparticipatie en klantondersteuning systematisch en planmatig een plek hebben. Met ‘geformaliseerd’ bedoelen we dat in de projecten gemarkeerd is 1) waar en hoe de burgers participeren en 2) dat professionals werken vanuit klantondersteunende principes in plaats van dat ze helpers zijn en zelf de problemen oplossen voor de burger. We achten deze invalshoek van groot belang omdat het werken met vraagpatronen naast een systeemcomponent ook een gedragscomponent heeft. In teamoverleggen, kenniskringen, multi- en transdisciplinaire werkverbanden of in cliëntenraden en paneldiscussies met burgers, leren professionals met narratieven de dialoog te voeren, in plaats van dat zij informatie verstrekken (eenrichtingsverkeer) of discussiëren (stellingen poneren, elkaar overtuigen). Is eenmaal een vraagpatroon voldoende verkend en onderkend, dan is het voor de professional niet meer van belang het proces, waarin het vraagpatroon is onderkend, causaal te verklaren, maar is het van belang actie te ondernemen en gezamenlijk te reflecteren op het effect van die actie.

Zoals we schreven in hoofdstuk 3, hebben de projecten en ondersteunende workshops geleid tot een instrument voor het verzamelen en analyseren van vraagpatronen. Dit instrument is ontwikkeld op basis van een narratieve onderzoeksstrategie. Narratief betekent dat we in open interviews op zoek gaan naar de verhalen van bewoners om daarbinnen vraagpatronen te kunnen ontdekken. Het instrument is immers bedoeld voor een gebiedsgebonden benadering. Het ligt dan voor de hand om de verhalen te verzamelen van de bewoners van dat gebied, de professionals die erin werken en de bestuurders die

erover beslissen. We sluiten niet uit dat deze groepen samenvallen. Bewoners kunnen in hun wijk werken net zoals beslissers erin kunnen wonen. Het onderscheid in publieken is dus vooral analytisch bedoeld en om te controleren of we wel voldoende verschillende perspectieven op de wijk verzamelen. In de ontwikkeling van het instrument tot nu toe hebben wij narratieve interviews gedaan met bewoners en narratieven van beleidsmakers gezocht in documenten. In de toekomst kan het organiseren van de input ook via andere wegen plaatsvinden, bijvoorbeeld met professionals die de narratieven verzamelen (dus andere onderzoekers) en met narratieve interviews met beleidsmakers (dus andere bronnen). We zetten hieronder (figuur 9) daarom kort uiteen hoe het instrument is opgebouwd. Daarmee standaardiseren we het voor gebruik en kan het instrument door anderen dan de ontwerpers gebruikt worden.

Het uitvoerende publiek aan de slag

Afhankelijk van de vraag en expertise van het werkveld, kan het vraaganalyse-instrument zelfstandig of met ondersteuning van het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief worden gebruikt door het uitvoerende publiek in het werkveld. Hierbij kan het uitvoerende publiek in het werkveld heel divers zijn, namelijk:

- Professionals van organisaties of instellingen die bestaande problemen in de organisatie of instelling willen onderzoeken;
- Professionals in het onderwijs die het vraaganalyse-instrument willen gebruiken als methodiek om met behulp van narratief onderzoek aan vraaganalyse te doen;
- Studenten die het vraaganalyse-instrument willen gebruiken om met behulp van narratief onderzoek aan vraaganalyse te doen.

Vervolgstappen voor het uitvoerende publiek

Het door ons ontwikkelde vraaganalyse-instrument beschrijft verschillende stappen van het narratieve onderzoek. Aan de hand van deze stappen kan het werkveld zelfstandig haar narratief onderzoek uitvoeren. Ondersteuning wordt geboden met de CD-rom met achtergrondinformatie over narratief onderzoek. Mocht het werkveld meer ondersteuning nodig hebben dan op de CD-rom opgenomen, dan kan extra ondersteuning vanuit het lectoraat worden geboden in de vorm van workshops of begeleiding. De volgende figuur geeft in de eerste kolom een overzicht van de verschillende stappen, de tweede kolom geeft inzicht in relevante onderwerp en de laatste kolom geeft het type ondersteuning aan. De stap *van onderzoek naar implementatie* van beleid op basis van vraagpatronen wordt aangegeven.

Figuur 9: stappen in narratief onderzoek en implementatie van beleid

Narratief onderzoek naar vraagpatronen en implementatie van beleid op basis van vraagpatronen		
Stappen	Onderwerp	Ondersteuning
Onderkenning van het probleem (bijvoorbeeld op basis van eerdere vraagpatronen) en bepalen van de onderzoeksvraag	Thema waarover zorgen, keuzes en discussiepunten worden verzameld Voorlopige betrokkenen (eerste inschatting van het publiek van belanghebbenden)	Advisering indien gewenst
Vorbereiden narratieve interviews	Thema Respondenten (bewoners, beslissers, uitvoerenden) Ontwikkelen interviewguide	Workshop Interview (zie CD-rom bij deze publicatie)
Benaderen respondenten	Keuze voor uitnodigende partij/wie Keuze voor wijze van uitnodigen (per brief, telefonisch, mondeling) Keuze voor contactpersoon	Advies indien gewenst en voorbeeldbrieven (zie CD-rom bij deze publicatie)
Vorbereiding narratieve interviews	Training interviewers	Workshop Interviewtechniek (zie CD-rom bij deze publicatie)
Selectie van andere bronnen (documenten, films en foto's, et cetera)		Advies indien gewenst
Verzamelen van de data	Uitvoeren van narratieve interviews Lezen van documenten Bekijken van beeldmateriaal	
Bewerking van de data	Transcripties van narratieve interviews Analyse van transcripties, documenten en visuele bronnen aan de hand van het coderingsinstrument	Workshop Analyse (zie CD-rom bij deze publicatie)
Transdisciplinaire betekenisgeving	Uitnodigen van belanghebbenden (dwarsdoorsnede van het voorlopige publiek) Kiezen van attractoren Kiezen van perspectieven Ontwerpen van experimenten Vastleggen van afspraken Indien nodig: uitnodigen van ontbrekend publiek bij nieuwe sessie Indien nodig: verzamelen van meer data	Advies indien gewenst
Schrijven van een rapport	De vraagpatronen per attractor De ontworpen experimenten Nieuwe onderzoeksvragen	Advies indien gewenst

Implementatie van beleid op basis van vraagpatronen		
Aan de slag met de vraag/het vraagpatroon	Experimenten uitvoeren Evalueren experimenten Implementeren aanbod Reflecteren en evalueren van het aanbod met burgers/zorgvragers, et cetera	Advies indien gewenst

We realiseren ons dat het werken met het vraaganalyse-instrument zoals hierboven geschetst niet gemakkelijk is. Er zal een vorm van ondersteuning geboden moeten worden bij het leren hanteren van het instrument. Omdat het gaat om een nieuwe manier van uitvoeren, staan we hieronder stil bij het leren in systeeminnovaties.

Het lerende publiek

‘Leren werken met vraagpatronen’ vraagt om een afgebakende betekenis, zodat de begrippen ‘leren’ en ‘vraagpatronen’ begrijpelijk en hanteerbaar worden voor professionals. De benadering van leren door Bolhuis (1995) sluit goed aan bij het leren werken met vraagpatronen: “De kern van leren is dat we de wereld om ons heen en onszelf als onderdeel van die wereld betekenis geven. Leren is het voor een persoon totstandkomen van betekenis of een verandering van een betekenis met een relatief duurzaam karakter. Door de betekenis die verschijnselen en gebeurtenissen krijgen komt een relatie met de wereld tot stand of wordt die relatie gewijzigd. De betekenis heeft betrekking op onszelf, op de manier waarop we de wereld om ons heen zien en ermee kunnen omgaan. Betekenis bestaat uit drie aspecten: een cognitief aspect (kennis), een vaardigheidsaspect (kunde), een emotioneel aspect (waardering). Het emotionele aspect betreft de gevoelens die gehecht zijn aan het onderwerp, daarnaast speelt de positieve en negatieve waardering die ergens aan wordt gegeven (attitude) een rol” (Bolhuis, 1995, p.154). In deze definitie is het betekenis geven aan verschijnselen en gebeurtenissen essentieel en dit is bij uitstek wat bij het werken met een vraagpatroon vereist is: betekenis geven aan de inhoud en contexten van het patroon. Om het vraagpatroon adequaat te kunnen interpreteren hebben professionals meerdere typen kennis nodig: ervaringskennis, gestandaardiseerde professionele kennis, theoretische kennis en zo is er ook emotie en intuïtie nodig om aan te voelen waar de binding van de bewoner met diens vraag blijkt.

In lijn met de bovenstaande definitie is sociaal leren dus betekenis geven aan sociale (inter)actie, waarbij elke actie betrokken is op de eigen ervaring (Van Biene, 2005). Altijd zullen professionals acties uitvoeren met de voorkennis die ze hebben opgedaan. De vraag is steeds of die voorkennis voldoende aansluit bij de huidige taak. In dit verband is het dan

ook belangrijk dat de professionals het juiste referentiekader hebben om adequaat te kunnen werken met vraagpatronen. Het is denkbaar dat professionals blijven handelen vanuit het referentiekader dat zij in de loop van hun levens- en werkervaring hebben opgedaan. De reden dat professionals niet zonder meer nieuwe visies en nieuw gedrag laten zien, is dat zij onvoldoende handvatten hebben om die nieuwe visies en dat gedrag aan te verbinden. Dit kunnen we ondervangen door ‘harde systemen’, zoals instrumenten, methoden en technieken te ontwikkelen die het handelen sturen, visies toelaten en (sociale) actie teweegbrengen. Echter, pas als de professional actief aan de slag gaat met vraagpatronen, deze leert onderkennen en samen met andere professionals concretiseert naar nieuwe acties waarmee bewoners ervaring opdoen, is er kans dat de professional duurzaam leert, dat wil zeggen competenties ontwikkelt in het hanteren van de vraagpatronen.

Als we het bovenstaande bijeenbrengen, kunnen we twee typen leerresultaten onderscheiden die nodig zijn voor het adequaat hanteren van vraagpatronen:

- 1 *Kennis*. Dit omvat het verwerven en verwerken van nieuwe informatie en kennis:
 - a Professionals construeren kennis (verbinden van ervaringen) en komen tot inzicht, brengen perspectieven en alternatieven naar voren;
 - b Professionals accentueren hun actieve rol bij het leren leggen van relaties (verbanden) en geven een eigen kleur aan de informatie (interpreteren);
 - c Professionals hebben de taak het proces van (kennis)constructie individueel en collectief te ondersteunen;
 - d Professionals maken deel uit van een reflectieve werkpraktijk met een reflectief continuüm (het leerproces tussen denken en doen);
 - e Professionals maken gebruik van de leerstijl ‘construeren van kennis’. Dit is de betekenisgerichte leerstijl waarbij relateren en kritisch verwerken van informatie kenmerkend zijn.

- 2 *Toepassen van kennis*. Dit omvat zowel (impliciete) handelingskennis als expliciete verantwoording of argumentatie op basis van theorie of evidence:
 - a Professionals maken direct gebruik van het geleerde in de werkpraktijk, de nuttigheid en gebruikswaarde ervaren zij als hoog;
 - b Professionals leren omgaan met ‘nieuwe zaken’ en integreren deze in hun werk;
 - c Professionals maken gebruik van de leerstijl ‘gebruik van kennis’. Dit is de toepassingsgerichte leerstijl, waarbij voorbeelden en concretisering uit de persoonlijke ervaringswereld van de lerende centraal staan.

Om tot de hier beschreven leeropbrengsten te komen, is het wenselijk leerarrangementen aan te bieden in een authentieke setting waarin professionals en studenten kennis kunnen verwerven en toepassen.

Leerarrangementen narratief onderzoek en vraagpatronen

Voor het maken van leerarrangementen voor het onderwijs en het werkveld waren de volgende vragen leidend:

- 1 Wat komen de student en professional in de samenleving tegen als ze narratief onderzoek doen naar vraagpatronen? En welke leerervaringen integreren we in de instrumentset?
- 2 Welke methoden en technieken en typen leeractiviteiten werken als hefboom en stellen bestaande referentiekaders van studenten en professionals ter discussie?
- 3 Welke visie op dienstverlening ondersteunt het leren werken met narratieven en vraagpatronen?
- 4 Hoe integreren we de uitgangspunten van klantondersteuning in het leerarrangement?

Vanuit onderwijs en werkveld is er een grote vraag naar zelfsturende en flexibele professionals en studenten. Leerarrangementen die ontworpen zijn om een dergelijke houding te stimuleren kunnen een belangrijke rol spelen bij het leren werken met vraagpatronen, dat immers vereist dat de professional flexibel kan inspelen op wisselende actuele contexten van wijkbewoners. Het principe van een dergelijk leerarrangement is eenvoudig: bied studenten en professionals de keuze uit een aantal opdrachten waarmee zij werken aan dezelfde leerdoelen. In de huidige situatie zijn deze leerdoelen ‘het uitvoeren van narratief onderzoek’ (zich bekwamen in alle onderzoeksstappen) en ‘het werken met vraagpatronen’ (zich bekwamen in vraaganalyse tot en met realisatie van de experimenten). Tijdens het tot nu toe doorlopen onderzoekstraject zijn in een gezamenlijke inspanning van docenten, studenten en het werkveld tal van instrumenten ontwikkeld, gericht op standaardisering van kennis, het sturen van handelen en het initiëren van acties. Deze instrumenten, waaronder de interviewgids, het coderingssysteem en de handleiding narratief onderzoek, vormen het uiteindelijke leerproduct en zijn daarmee het voorlopige vraaganalyse-instrument.

‘De standaardvraag voorbij’

Het leerarrangement gaven wij de titel ‘De standaardvraag voorbij’ en heeft als subtitel ‘Narratief onderzoek naar vraagpatronen’. Het is een leerarrangement met gecombineerde leertaken. Dit laatste wil zeggen dat we niet alleen uitleggen wat een narratief onderzoek is, maar tegelijkertijd een context bieden waarin het geleerde over onderzoek geoefend en begrepen kan worden, namelijk door te werken met vraagpatronen. Een andere leerroute is ook mogelijk, bijvoorbeeld waarin de lerende het leerproces begint bij vraagpatronen en ontdekt waarom narratieven daarin een grote rol spelen.

Het leerarrangement biedt enerzijds lesmateriaal in narratief onderzoek en zet anderzijds teams aan om vraagpatronen betekenis te geven. Daarnaast is het de bedoeling dat binnen onderwijs de bachelor- en masteropleidingen en minoren zo mogelijk gebruik gaan maken

van het leerarrangement. Het werkveld kan het leerarrangement onderdeel maken van het leer- en opleidingsbeleid. Het leerarrangement zal in het werkveld van nut zijn bij het optimaliseren van onder andere:

- Gesprekken met klanten/cliënten;
- Tevredenheidsonderzoeken;
- Onderzoeken opzetten, enquêtes voorbereiden;
- Werken met vraagpatronen;
- Werken met cliëntenraden;
- Marktonderzoek.

Het leerarrangement is bruikbaar voor alle typen studenten en professionals die werken in alle typen dienstverlening. Een belangrijk kenmerk waar niet van kan worden afgeweken is de voortdurende nadruk op de dialoog: gesprekken waarin de verhalen van de burger of klant centraal staan. Kortom: het leren onderzoeken *in* een klantperspectief staat centraal. De werkwijze van het narratieve interview sluit aan bij het professionele handelen, waarin de professional voortdurend zijn kwaliteit van handelen toetst met behulp van vragen stellen, doorvragen, terugkijken (*feedback*) en vooruitkijken (*feedforward*), toetsen van bestaande kennis op bruikbaarheid en toelaten van nieuwe kennis.

Waar het om gaat bij leerarrangementen

Ten eerste heeft de student of professional veel mogelijkheden om te kiezen in leerstof: het maken van een interviewgide, het analyseren van verhalen, het deelnemen aan een teamgesprek over vraagpatronen, et cetera. Ten tweede spelen op de achtergrond een aantal aandachtsgebieden een rol. Variaties in het leerarrangement kunnen worden gemaakt door gebruik te maken van andere werkvormen waarin bijvoorbeeld beeldmateriaal of kunst en cultuur een rol speelt. Studenten en professionals kunnen hun talenten gebruiken. Zo kunnen er video-opnames in de wijk worden gemaakt, waarin burgers hun verhaal vertellen. Het leerarrangement biedt de mogelijkheid de leerstof over het analyseren van verhalen te gebruiken en zo het proces van vraaganalyse naar vraagpatronen te volbrengen. Het leerarrangement kan ook van nut zijn voor allochtone studenten en professionals die de taal nog niet beheersen en in eigen tempo de leerstof willen bestuderen en eigen maken. Dit geldt ook voor studenten en professionals met een functiebeperking (Handicap en studie, 2008).

Competentiesystematiek voor de opbouw van een curriculum

Het aangeven of de student of de professional voldoende competent is in het werken met vraagpatronen kan uitsluitend bewezen worden in relevante situaties en in een relevante (beroeps-)rol. Om zover te komen zullen studenten en professionals in gelijksoortige situaties moeten kunnen oefenen. Ze zullen dus in de gelegenheid moeten worden gesteld daadwerkelijk te werken met vraagpatronen. Om adequate oefensituaties te bedenken

zullen de kennis, vaardigheden en attitudes in kaart moeten worden gebracht die kenmerkend zijn in het type nieuwe beroepssituaties waar de (aankomend) professionals mee te maken zullen krijgen.

Een opvatting van competentie die aansluit bij de eisen die aan het leren van werken met vraagpatronen worden gesteld is die van Jansen, Heine en Jongepier (2008). In deze benadering wordt ervan uitgegaan dat de beroepssituatie de essentiële factor is die het handelen van de lerende stuurt. Door de belangrijkste kenmerken van de beroepssituaties waarin de lerende als professional terecht kan komen systematisch te beschrijven, kan een model geconstrueerd worden van de ideaaltypische beroepssituatie. Wat daarbij als belangrijk kenmerk geldt, wordt in de benadering bepaald in dialoog met expert-professionals. Dit model voor beroepssituaties geldt vervolgens als uitgangspunt voor het ontwerpen van authentieke leeropdrachten, waarbij de moeilijkheidsgraad geleidelijk en daarmee gecontroleerd kan worden opgebouwd.

Een belangrijk voordeel van de competentiebenadering van Jansen, Heine en Jongepier (2008) is dat de inhoud van het onderwijs in hoge mate wordt bepaald door de kenmerken van beroepssituaties *zoals die door expert-professionals zijn vastgesteld*. Vanuit die optiek dwingt de benadering in het formele onderwijs af dat casuïstiek in het bijzonder en leerarrangementen in het algemeen afgestemd zijn op de praktijk. Daarnaast biedt zij ook bij uitstek mogelijkheden voor (beginnend) beroepsbeoefenaren in de praktijk om op gelijke basis hun leren voort te zetten: als het model valide en betrouwbaar is, vormt het dus een adequaat startpunt voor intervisie of andere vormen van leren op de werkvloer. Het leren van studenten en van professionals op de werkvloer wordt daarmee naadloos verbonden en biedt zelfs perspectieven voor het in een gezamenlijke groep leren door studenten en professionals, omdat zij uit kunnen gaan van een gemene deler, namelijk het situatiemodel.

Voor het ontwikkelen van onderwijs en het leren van beroepssituaties binnen het werkveld is het dan ook nodig om alle mogelijke situaties, waarvoor het betreffende competent handelen met vraagpatronen geldt, schematisch in beeld te brengen. De beroepssituatie is daarbij sturend, maar niet de enige te definiëren variabele. Ook de rol vanwaaruit de lerende handelt moet worden geëxpliciteerd en een definitie van het handelen en de te leveren producten of resultaten moet worden gegeven. Belangrijk daarbij is dat de norm voor handelen en producten helder is, ofwel: er moet duidelijkheid worden verschaft over de bijbehorende criteria. Wanneer heeft handelen of een product voldoende kwaliteit? Ook deze aspecten van de competentiedefinitie dienen in dialoog met professionals te worden vastgesteld. Hieronder volgt een toelichting op de competentiesystematiek.

Figuur 10: het proces van competentieformulering bij vraagpatronen vraagt een competentiebeschrijving van de situatie en het handelen binnen die situatie (naar Jansen, Heine en Jongepier, 2008).

Model ten behoeve van het in kaart brengen van competenties bij het werken met vraagpatronen	
Competentie	Naam van de competentie
Situatiebeschrijving	De context waarin competent gehandeld moet worden bij het werken met een bepaald vraagpatroon De situatie geeft inzicht in de factoren die de complexiteit van het handelen bepalen
Rol	De rol van waaruit de beroepsbeoefenaar in dit type situaties handelt en de samenhangende set van verantwoordelijkheden en bevoegdheden
Handelen	Beschreven wordt wat de beroepsbeoefenaar doet. Uitgewerkt als stappen in methodisch handelen die leiden tot een adequaat antwoord op het vraagpatroon
Handelingscriteria	Beschrijving van de kwaliteit van het professionele gedrag
Product of resultaat	Compacte beschrijving van uit het handelen resulterende al dan niet tastbare beroepsproducten
Productcriteria	Beschrijving van de kwaliteit van het product

Concluderend biedt de hier gehanteerde competentiesystematiek dus tal van toepassingsmogelijkheden. Allereerst biedt het situatiemodel de mogelijkheid om systematisch en op concreet niveau met het werkveld in overleg te treden. Via dit overleg kan aan de hand van werkelijke beroepssituaties worden vastgesteld wat de opleidingsinhoud moet zijn en waar eventuele verschuivingen in opleiding en werkveld te zien zijn. Het voordeel is dat de werkwijze zich altijd richt op de interpretatie van praktijksituaties (in dit geval rondom vraagpatronen en/of vragen van burgers of klanten). Dit maakt een systematische aanpak van zowel externe (opleidingsnoodzaak) als interne kwaliteitszorg (consistentie van leer- en opleidingsbeleid van onderwijs en werkveld) mogelijk en garandeert wederzijdse congruentie door de integratie van beide in een ontwikkelproces van complexiteitsfactoren en competenties. Door de nauwe samenhang van de sturende situaties in het werkveld en onderwijs met werkelijke beroepssituaties ontstaat continuïteit van het leren van novice naar expert (Jansen, Heine en Jongepier, 2008).

Vervolgstappen voor het lerende publiek

We stellen voor om de competentiesystematiek van Jansen, Heine en Jongepier, die een vernieuwende aanpak is, te gebruiken bij de invoering van vraagpatronen. Daarnaast zien we mogelijkheden voor het aanbieden van het leerarrangement. De instrumentenset is op cd beschikbaar, maar nog niet interactief. Om het lesmateriaal interactief te maken is het nodig een webapplicatie te bouwen, waarmee studenten en professionals via het internet de applicatie kunnen gebruiken. Op dit moment wordt de belangstelling voor het ontwikkelen van een webapplicatie onderzocht.

Het vragende publiek

In een wijk wonen mensen en soms zijn die nog niet betrokken bij onderzoek naar beslissingen over en aanbieden van maatschappelijke dienstverlening. Hoe dan ook zijn zij mede-eigenaar van de vraagpatronen in hun wijk. We noemen hen het vragende publiek. Op sommige momenten maken zij deel uit van een van de eerder beschreven publieken, op andere momenten hebben ze alleen een vraag. Hoe worden de bewoners van een gebied betrokken bij maatschappelijke dienstverlening? Of, misschien anders geformuleerd: hoe kunnen zij maatschappelijke dienstverlening betrekken bij hun vraag?

Klantondersteuning, een nieuwe visie op dienstverlening

Met de beschouwing over leerconcepten maken we de verbinding met een visie op dienstverlening, die past bij het werken met vraagpatronen. Burgerparticipatie is in deze visie een onomkeerbaar proces. In de praktijk wordt het begrip veel gebruikt, maar het is de vraag of de burger al enig voordeel ervaart. Kunnen professionals de effecten van de beleefde ervaring bij burgerparticipatie al systematisch aantonen en zijn die dan gemeten vanuit organisatieperspectief of vanuit burgerperspectief?

We mogen aannemen dat er al veel gebeurt op het gebied van participatie, maar er moet nog veel gebeuren om te kunnen spreken van ‘volwassen’ professionele kennis en kunde als het gaat om vraagsturing en specifiek het werken met vraagpatronen. Natuurlijk zijn er veel voorbeelden waaruit blijkt dat organisaties de vraag van de klant als uitgangspunt voor dienstverlening en productie nemen. Of organisaties geven alle ruimte voor klanten om mee te doen, mee te weten, mee te beslissen en verantwoordelijkheid te nemen voor datgene wat ze voorstaan. Ook weten we dat de klant niet alwetend is, dat sommige vraagstukken bijzondere expertise vereisen en burgers hooguit geïnformeerd worden over relevante zaken. Er wordt ook steeds meer experimenteer- en leerruimte gefaciliteerd in organisaties en wijken waarin bewoners onderling en/of met professionals samenwerken aan participatie. Organisaties met hun professionals en gemeenschappen met mensen werken steeds meer samen om ‘inclusief voorwaardenbeleid’ te praktiseren. Dit brengt ons op een visie die past bij het werken met vraagpatronen.

Als we de onderzoeksresultaten een niveau hoger tillen, dan zien we dat met het werken met vraagpatronen en het proces waarin dit tot stand komt nieuw ‘inclusief vraagbeleid’ binnen ons bereik ligt. Het vertrekpunt is werken vanuit principes van klantondersteuning. Deze term legt nadruk op de dubbele gerichtheid van participatie, ze verwijst naar de bewoner én de omgeving (wonen, deelnemen, netwerken, sociale relaties, activiteiten). De koppeling van ‘bewoner en omgeving’ biedt dat klantondersteuning concreet, materieel en praktisch kan worden vertaald. De sterke kant van klantondersteuning is dat zowel zingevingsvragen, woonvragen, ziekte en ongemak, werk en geen werk, cultuur als tal van andere zaken in samenhang aan de orde kunnen komen.

Bij klantondersteuning gaat het erom burgers en hun omgeving zodanig te ondersteunen en te begeleiden of te verzorgen dat sterke kanten – kanten die tot een meerwaardige situatie leiden – worden geactiveerd, terwijl zwakke kanten worden gecompenseerd. De professional kan namens de bewoner voorzieningen regelen, zorg coördineren en belangen behartigen, maar bij klantondersteuning wordt dit vrijwel altijd met de bewoner voorbereid en zoveel mogelijk nemen de bewoner en de professional (of vrijwilliger) beiden een aandeel in de voorgenomen actie.

Vraagpatronen leiden tot zichtbare veranderingen en de bewoner kan zich herkennen als vrager en als gebruiker. Deze visie komt vooral kwetsbare mensen ten goede, omdat hun wereld steeds complexer wordt en zij steeds meer ondersteuning nodig hebben om zich te handhaven in hun dagelijkse doen. Klantondersteuning wil dus niet zeggen dat de klant alles voor zijn rekening neemt, maar dat autonomie en verantwoordelijkheid sleutelwoorden zijn geworden die impliceren dat zelfredzaamheid de voorkeur verdient. Klantondersteuning dient (kwetsbare) bewoners in staat te stellen ook probleemloos in de buurt te wonen. Bovenstaande visie maakt onderdeel uit van het werken met narratieven en vraagpatronen.

De publieke(n) werken

Eén vraagpatroon, verschillende publieken. Wat we daarmee willen duidelijk maken, is dat een probleem in een wijk niet het probleem van de bewoners van die wijk alleen is, maar van de aanbieders van maatschappelijke dienstverlening, hun bestuurders en professionals en studenten die stages lopen in het werkveld en de onderzoekers. Een vraagpatroon heeft niet één eigenaar. Meerdere belanghebbenden worden getroffen door problemen in een wijk, óók wanneer ze daar zelf niet wonen. Dit suggereert betrokkenheid, geen op afstand ontworpen oplossingen. In plaats van doelgroepen hebben we het daarom over publieken. Een aanbieder heeft geen doelgroep, maar maakt deel uit van een vraagpatroon en dient rekenschap af te leggen voor zijn aandeel. Zijn aanbod is niet neutraal, maar lokt gedrag

uit en is daarmee onderdeel van de reactie. We hebben het, kortom, over systemen. Om veranderingen in systemen te bewerkstellingen kan het vraaganalyse-instrument gebruikt worden als startpunt voor het achterhalen van vraagpatronen. De volgende, interessante, vraag is hoe de verschillende publieken in het systeem de vraagpatronen willen en gaan gebruiken in de ontwikkeling van beleid en diensten. Om te onderzoeken en bewerkstellingen dat de diverse publieken aan het werk gaan is het volgende interventieplan opgesteld. Het doel van het interventieplan is het coördineren van bevordering van beeldvorming rondom het werken met vraagpatronen, het implementeren van vraagpatronen en het onderzoeken van die processen binnen het werkveld en onderwijs. Om op systeemniveau te innoveren, stellen wij het volgende interventieplan voor.

Figuur 11: interventieplan ‘De standaardvraag voorbij’, 2009 -2010

Interventieplan ‘De standaardvraag voorbij’ 2009 -2010	
Korte termijn systeeminnovatie	
Het besturend publiek ⁴⁰ (bestuurders, managers, facilitators) interviewen	Een bestuurlijke verkenning op visies op het werken met vraagpatronen (visiegestuurd) Een bestuurlijke verkenning op het opzetten van kennisinfrastructuren ten behoeve van het implementeren van vraagpatronen te (kennisgestuurd)
Bestuurders en managers nemen deel aan sessies Group Model Building Het uitvoerende publiek ⁴¹ interviewen	Een verkenning met uitvoerende medewerkers op visies op het werken met vraagpatronen (visie gestuurd)
Uitvoerende professionals/transdisciplinaire teams in de keten nemen deel aan sessies Group Model Building	
Eindconclusies bespreken op bestuurlijk niveau (medio 2009)	
Bij positieve voortgang door naar punt 4 (medio 2009)	
Lange termijn systeeminnovatie starten (medio 2009): digitaliseren van vraagpatronen ten behoeve van gebiedsgebonden servicewijken	

⁴⁰ Besturend publiek betreft onderwijs en werkveld publiek.

⁴¹ Uitvoerend publiek betreft studenten en uitvoerende medewerkers in het werkveld.

Pilots selecteren met professionals die het leerarrangement uitvoeren	<p>De pilots doen mee aan de opbouw van een nieuw curriculum in relatie tot vraagpatronen, vraaggestuurd werken, vraagarticulatie</p> <p>De competentiesystematiek van Jansen, Heine en Jongepier (2008) wordt gehanteerd</p> <p>De visie op klantondersteuning is leidend voor het handelen</p> <p>Creëren van stageplaatsen voor HBO (en MBO) studenten</p>
<p>Presenteren ervaringen en bevindingen pilotstudies (2010)</p> <p>Presenteren curriculum vraagpatronen (2010)</p>	

Het idee is de invoering van het werken met vraagpatronen parallel te laten lopen met pilotstudies en effectenmetingen op de werkplek zodat tegelijkertijd gewerkt kan worden met een competentiesystematiek voor de opbouw van een curriculum (Jansen, Heine en Jongepier, 2008). Het leerarrangement is namelijk het leertraject dat doorlopen kan worden en het leren werken met klantondersteuning en vraagpatronen ondersteunt. We zien dit als concrete eerste stap. Een geïntegreerde aanpak van leren en werken verdient de voorkeur vanwege de veronderstelde complexiteit van deze vernieuwende aanpak, die plaatsvindt op het niveau van professionals, teams en de organisatie.

In pilotstudies kan de competentiesystematiek toegepast worden, waarbij we onderzoeken hoe een beroepsbeoefenaar een beroepssituatie vanuit vraagpatronen waarneemt en analyseert en hoe hij als ervaringsdeskundige zijn competenties ervaart en duidt. De mogelijkheid dient zich aan dat beroepsbeoefenaren in relatie tot vraagpatronen hogere ordepatronen binnen het handelen ontdekken, die in een constructie-instrument worden opgenomen dat daarmee doelgericht expert-handelen in beeld brengt.

Vervolgstappen voor het vragende publiek

Deze visie op wonen, welzijn en zorg vraagt binnen organisaties om een attitudeomslag. Met het introduceren van deze visie ontstaat er een professionele omzetting naar praktische ondersteuningstechnieken. Het wordt mogelijk dat vragen van bewoners niet door henzelf en door professionals geproblematiseerd worden (jongetjes van 12 zijn vervelend), maar in een betekenisvol contact tussen bewoner en professional(s) gehoord en begrepen worden (wat willen jongens van 12 jaar na schooltijd graag doen?). Zij zoeken samen (en met anderen) naar passende oplossingen. Inclusief beleid – klantondersteuning – verrijkt zorgzaamheid met wederkerigheid. De bewoner is niet langer object van dienstverlening, een lijdend voorwerp, maar actief betrokken bij het articuleren van zijn eigen vraag en het realiseren van een passend antwoord, een leidend voorwerp. Hij was toeschouwer en wordt deelnemer.

Literatuur

- Adriaansens, H. (2005). *Civil Society, nare droom of mooie realiteit*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Argyris, C. (1992). *Leren in en door organisaties*. Schiedam: Scriptum Books.
- Asen, R. (2004). A discourse theory of citizenship. *Quarterly Journal of Speech*, 90 (2), May 2004 (189-211).
- Atkinson, P. en Delamont. S. (2005). Analytical perspectives. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (821-840).
- Bal, M. (1997). *Narratology. An introduction to the theory of narrative*. Toronto: University of Toronto Press.
- Basten, F. (2000). *Metaforen en verhalen over organisatiewetenschap en onderwijsinnovatie. Een leergeschiedenis*. Venlo: Repro Press.
- Basten, F. (2002). *Discourses of activism*. Written as chapter for the planned book about Education and Training for Governance and Active Citizenship in Europe (ETGACE). Retrieved September 15, 2008, from www.oleon.nl/producten.php.
- Biene, M. van (2005). *Wederkerig leren. Onderzoek naar georganiseerde leerondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking en professionals*. Delft: Eburon.
- Bolhuis, S. (1995). *Leren en veranderen bij volwassenen. Een nieuwe benadering*. Bussum: Coutinho.
- Charmaz, K. (2005). Grounded theory in the 21st century. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (507-537).
- Chase, S. (2005). Narrative inquiry: multiple lenses, approaches, voices. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (651-680).
- Davelaar, M., Duyvendak, J.W., Swinnen, H. en Graaf, P. van der. (2001). *Good Governance en de sociale pijler in het Grotestedenbeleid*. Gemeente Eindhoven.
- Derks, W., Hovens, P. en Klinkers, L. (red. N. Ledegang) (2006). *De Krimpemde Stad, Kenniscentrum voor bevolkingsdaling en beleid*. Kenniscentrum Grote Steden, Den Haag: SDU Uitgevers.
- Dijstelbloem, H. (2008). *Politiek vernieuwen. Op zoek naar publiek in de technologische samenleving*. Amsterdam: Van Genneep.
- Drift (2006). *Transitie & Transitie management. Een inleiding*. Drift, Faculteit Sociale Wetenschappen Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Duranti, A. (1997). *Linguistic anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fontana, A. en Frey, J. (2005). The interview: from neutral stance to political involvement. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (695-728).

- Frieling, P. (2004). Nederland als democratisch gemaklandschap. *Staatscourant*, 25 februari 2004.
- Gardner, H. (1984). *Frames of the mind: the theory of multiple intelligences*. London: Heineman.
- Guba, E. en Lincoln, Y. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage Publications.
- Guba, E. en Lincoln, Y. (2005) Paradigmatic controversie, contradictions, and emerging confluences. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (191-216).
- Gunsteren, H. (1998). *A Theory of Citizenship, Organizing Plurality in post-1989 Democracies*. Westview: Boulder.
- Holstein, J. en Gubrium, J. (2000). *The self we live by: narrative identity in a postmodern world*. New York: Oxford University Press.
- Houten, D. van. (1999). *De standaardmens voorbij. Over zorg, verzorgingsstaat en burgerschap*. Maarsen: Elsevier/De Tijdstroom.
- Jansen, E., Heine, B. en Jongepier, P. (2008). Competentiesystematiek voor de opbouw van complexiteit in een curriculum. *Onderwijsinnovatie*, nr. 3, september 2008. Open Universiteit Nederland.
- Jorna, R., Engelen J. van, Hadders, H. (2004). *Duurzame Innovatie. Organisaties en de dynamiek van kenniscreatie*. Assen: Van Gorcum.
- Kaats, E. en Opheij, W. (2008). *Bestuurders zijn van betekenis. Allianties en netwerken vanuit bestuurlijk perspectief*. Maarssen: Reed Business.
- KPMG Bureau voor Economische Argumentatie (1998). *De gemeentelijke praktijk van Overheidsloket 2000*. Eindrapportage Opgesteld in opdracht van Programmabureau OL 2000. Hoofddorp.
- Kurtz, C. en Snowden, D. (2003). The new dynamics of strategy: Sense-making in a complex and complicated world. *IBM Systems Journal*, Vol 42 nr. 3 (462-483).
- Leidelmeijer, K., Marlet, G. Iersel, J. van, Woerkens, C. van en Reijden, H. van der. (2008). *De Leefbaarometer. Leefbaarheid in Nederlandse wijken en buurten gemeten en vergeleken. Rapportage instrumentontwikkeling*. RIGO Research en Advies BV en Stichting Atlas voor gemeenten in opdracht van het ministerie van VROM.
- Luxemburg, van, J. Bal, M. en Weststeijn, W. (1987). *Inleiding in de literatuurwetenschap*. Muiderberg: Dick Coutinho.
- Marshall, T. (1950). *Citizenship and Social Class and Other Essays*. Cambridge: Cambridge University Press.
- McKnight, J. en Kretzmann, J. (1993). *Building Communities from the Inside Out. A Path Toward Finding and Mobilizing a Community's Assets*. Skokie: ACTA Publications.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2002). *Verkenning levensloop algemeen deel*. Kamerstuk. 22 januari 2002. <http://www.docs.minszw.nl>.

- Nonaka, I. en Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Olesen, V. (2005). Early millennial feminist qualitative research: challenges and outcomes. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (235-278).
- Plummer, K. (2005). Critical humanism and queer theory: living with the tensions. Denzin, N. en Lincoln, Y. (red.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications (357-374).
- Programmabureau Overheidsloket 2000. (1997) *Handboek van vraagpatroon naar loket*.
- Programmabureau Overheidsloket 2000. (1998) *Handboek monitoren van geïntegreerde dienstverlening*.
- Provincie Gelderland. (2006). *Programma Ontgroening en Vergrijzing 2004-2008*. Programmasecretariaat Ontgroening en Vergrijzing, Arnhem, oktober 2006.
- Rijkschroeff, R. en Goossen, W. (2000). *Quick scans informatieve dienstverlening*. Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het Ministerie van VWS.
- Rijkschroeff, R. en Goossen, W. (2003). *VraagWijzer: transparantie en toegankelijkheid*. Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het Ministerie van VWS.
- Rotmans, J. (2006). *Transitiemanagement, sleutel voor duurzame samenleving*. Assen: Van Gorcum.
- Ryan, R. en Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well being. *American Psychologist*, 55 (68-78).
- Schalock, R. en Begab, M. (red.) (1990) *Quality of life: perspective and issues*. Washington DC: American Association on Mental Retardation.
- Stegers, E. (2002). *De één-loketgedachte weer een stap dichterbij*. Den Haag: NIPO.
- Stichting Maat. (2008). *'Transitieprogramma in de langdurende zorg'* in samenwerking met Drift en Faculteit Sociale Wetenschappen Erasmus Universiteit Rotterdam, Rotterdam.
- Uyterlinde, M., Engbersen, R. en Lub, V. (2007). 'Contactleggingskunde'. Veldboer, L., Duyvendak, J.W. en Bouw, C. (red.) *De mix-factor. Integratie en segregatie in Nederland*. Amsterdam: Boom.
- Uyterlinde, M., e.a. (2008). *Sociale samenhang: actieve betrokkenheid & overbruggend contact*. Utrecht: Movisie.
- Verbrugge, A. (2001). *De verwaarlozing van het zijnde: Een ethologische kritiek van Heideggers Sein und Zeit*. Boom: Meppel.
- Visser, W. (2000). *Verzorgingssociologie voor de gezondheidszorg en hulpverlening*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- West, M. en Far, J. (1990). *Innovation and creativity at work: psychological and organizational strategies*. Chichester: Wiley.
- Weterings, R. (2005). *Lange termijn denken én korte termijn doen*. Competentiecentrum Transitie. Utrecht: SenterNovem.

