

Van verzorgingsstaat-professional naar *civil society*-professional

Onderzoek naar de rol van de professionals van de gemeente Amsterdam
bij de ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven



Masterthesis

Naam: Lianne Reus
Studentnummer: 3680657
Master Publiek Management: 2013-2014

Universiteit Utrecht
Utrechtse School voor Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO)
Coördinator en eerste lezer: dhr. M. van der Meulen
Tweede lezer: dhr. S. Douglas

Gemeente Amsterdam
Coördinator: dhr. J. Storteboom

Voorwoord

Hier ligt hij dan: mijn masterscriptie. Bijna een jaar geleden begon ik vol overgave aan de master Publiek Management, en deze rond ik nu af. Dit betekent voor mij het einde van mijn studieperiode en het begin van een nieuwe fase. Omdat ik mijn studententijd goed wilde afsluiten heb ik gekozen voor een onderzoek binnen een vakgebied waar ik affiniteit mee heb: overheidsinstellingen, in combinatie met het sociale domein. Minder geld, maar meer doen? Burgers veel zelf laten doen? Hoe dan? Wat betekent dit dan voor de professionals? Een greep uit het aantal vragen waar ik graag een antwoord op wilde. Binnen de master heb ik de ruimte en mogelijkheid gekregen om me hier op te richten en het onderwerp van mijn masteronderzoek hier op aan te sluiten.

Ik zie dit voorwoord dan ook als een mogelijkheid om iedereen te bedanken die mij geholpen heeft, zowel inhoudelijke als morele steun. Allereerst gaat mijn dank uit naar Martijn van der Meulen, die ik eigenlijk voor veel wil bedanken, maar met name voor het hameren op het krijgen van focus, het geven van nuttige tips en rake commentaren en de continue betrokkenheid. Ook wil ik graag Scott Douglas bedanken voor zijn feedback, wat heeft gezorgd voor een verscherping van mijn scriptie, waardoor het een niveau hoger is getild. Daarnaast Tom Overmans voor het zetten van de eerste stap richting mijn stage bij gemeente Amsterdam en Gidion Peters die het vervolgens in werking heeft gezet. Ook wil ik graag Jaap Storteboom bedanken, mijn stagebegeleider, voor de mogelijkheden die hij geboden heeft voor mij binnen de gemeente Amsterdam.

Ook bedank ik graag de medestudenten van de tutorgroep, Abel, Sofie en Martin, voor de leuke en nuttige bijeenkomsten. En de mensen die mij verder een hart onder de riem gestoken hebben: mijn ouders voor het mogelijk maken en het steunen in de weekenden door middel van kopjes koffie en fruit. Mijn lieve vriendinnen, met in het bijzonder Marleen, die altijd bereid waren om gemopper aan te horen en te zorgen voor leuke afleiding (lees: wijn). En boven alles: mijn lieve Ron, voor het zijn van mijn steun en toeverlaat ten alle tijden.

Mijn dank is groot!

Lisanne Reus
Utrecht, 2014

Samenvatting

De professionals van gemeenten in Nederland hebben te maken met grote veranderingen. Op 1 januari 2015 zullen gemeenten meer verantwoordelijkheden krijgen als gevolg van drie decentralisaties. Omdat gemeenten tegelijkertijd te maken hebben met bezuinigingen, komen ze voor een grote uitdaging te staan: er moet meer met minder gedaan worden. Om deze uitdaging het hoofd te bieden, geeft de overheid binnen het beleid aan dat zij zich meer willen terugtrekken en taken wil overlaten aan de *civil society*. Burgers initiëren maatschappelijke zelfinitiatieven met het doel om een collectieve betrokkenheid in bijvoorbeeld de buurt of het welzijn van de medemens te creëren. De overheid wil een rol spelen in het versterken van de *civil society*. Wanneer er immers een sterke *civil society* bestaat die maatschappelijke taken op zich neemt, worden kosten voor de overheid gereduceerd en de legitimiteit van het beleid vergroot.

Het versterken van de *civil society* gaat gepaard met een samenwerking tussen de ambtelijke professionals die werkzaam zijn bij gemeenten en burgers die actief zijn met een maatschappelijk zelfinitiatief. Binnen dit onderzoek is gekeken naar de rol die de professional aan kan nemen binnen deze samenwerking. Samenwerken is immers niet eenvoudig doordat de professionals denken, handelen en werken van een systeemwereld en burgers dit doen vanuit een leefwereld. Omdat de professional nu wordt gezien als de schakel tussen de overheid en de burgers en de persoon die de belangen uit beide werelden dient te koppelen, krijgt hij een ander handelingsrepertoire. Er ontstaat een 'nieuwe' professional. Deze nieuwe professional heeft twee spanningsvolle taken: enerzijds dient hij te sturen op de zelfredzaamheid van de burgers zodat de *civil society* versterkt wordt, anderzijds dient hij een samenwerking tot stand te brengen met burgers die verschillende perspectieven op samenwerken hebben.

In dit onderzoek zijn vijf rollen voor de nieuwe professional geconstrueerd ter ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven. Deze rollen zijn waarden, verbinden, adviseren, faciliteren en bijsturen. De professionals en burgers geven beide aan dat de verbindende, adviserende en faciliterende rol belangrijk zijn. Daarnaast is waarden gewenst vanuit de burgers, terwijl de professionals eerder kiezen voor vitaliseren. Omdat de overheid constateert dat er meer vanuit de leefwereld geredeneerd moet worden, wordt in dit onderzoek geconcludeerd dat de professional eerder een waarderende dan vitaliserende rol aan dient te nemen. De bijsturende rol is, daarentegen, een rol die sterk vanuit de systeemwereld geredeneerd is. Ook deze rol wordt toegekend aan de nieuwe professional. De bijsturende rol gaat immers gepaard met het verlenen van subsidie, dat een instrument is bij de faciliterende rol. Wanneer subsidie wordt verleend, is het van belang dat de professionals het maatschappelijk zelfinitiatief zodanig bijsturen dat het geld zo passend mogelijk besteed wordt. Alleen op deze manier wordt het verlenen van publiek geld legitiem. Omdat de faciliterende rol als een noodzakelijke wordt omschreven, is de bijsturende rol van de nieuwe professional onontkoombaar. Omdat zowel professionals als burgers rollen omschrijven die geen hoge focus hebben op de zelfredzaamheid van de burgers, kan geconcludeerd worden dat een hoge zelfredzaamheid vaak niet mogelijk is voor de professionals of gewenst is door de burgers.

Inhoud

<u>Voorwoord</u>	2
<u>Samenvatting</u>	3
<u>1. Inleiding</u>	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Afbakening onderzoek	7
1.3 Begrippen	9
1.4 Doelstelling	9
1.5 Vraagstelling	10
1.6 Onderzoeksbenadering	11
1.7 Relevantie	12
1.8 Leeswijzer	13
<u>2. Theorie</u>	14
2.1 De <i>civil society</i> en de ontwikkelingen	14
2.1.1 De <i>civil society</i>	14
2.1.2 De ontwikkelingen binnen de <i>civil society</i>	17
Samenvatting	19
2.2 De rol van de overheid en haar professionals	19
2.2.1 De rol van de overheid binnen de <i>civil society</i>	20
2.2.2 De professionals en wat het voor hen betekent	23
Samenvatting	26
2.3 De spanningsvolle taken van de nieuwe professional	26
2.3.1 Sturen vs. niet sturen op zelfredzaamheid	27
2.3.2 Verschillende perspectieven op samenwerking	28
Samenvatting	30
2.4 Mogelijkheden voor de nieuwe professional ter ondersteuning van het maatschappelijk zelfinitiatief	30
2.4.1 Vormen voor sturing op zelfredzaamheid	31
2.4.2 Mogelijkheden voor samenwerking tussen professionals en burgers	32
2.4.3 De rol van de professional bij de spanningsvolle taken	34
2.4.4 Toelichting analysemodel	36
Samenvatting	38
<u>3. Onderzoeksaanpak</u>	39
3.1 Bestuurskundig onderzoek	39
3.2 Onderzoeksbenadering	39
3.3 Onderzoeksstrategie	40
3.4 Onderzoeksmethoden- en technieken	43
3.5 Operationalisatie	45
3.6 Betrouwbaarheid en validiteit	47

<u>4. Empirie</u>	48
4.1 De gemeente Amsterdam en de <i>civil society</i>	48
4.1.1 Veranderstappen	48
4.1.2 Gebiedsgericht werken	49
4.1.3 De ‘dragende samenleving’	50
4.1.4 Analyse van het beleid van gemeente Amsterdam	50
4.2 De gemeente Amsterdam en haar professionals	51
4.2.1 Essentiële factoren bij gebiedsgericht werken	52
4.2.2 De bewonersgestuurde wijkontwikkeling	53
4.2.3 Professional nieuwe stijl	53
4.2.4 Analyse van de gemeente Amsterdam en haar professionals	54
4.3 De nieuwe professionals volgens burgers en professionals	56
4.3.1 De nieuwe professional volgens de burgers	56
4.3.1.1 Spanningsvolle taken	56
4.3.1.2 Rollen	58
4.3.1.3 Analyse van de nieuwe professional volgens de burgers	59
4.3.2 De nieuwe professional volgens de professionals	61
4.3.2.1 Spanningsvolle taken	61
4.3.2.2 Rollen	63
4.3.2.3 Analyse van de nieuwe professional volgens de professionals	65
4.3.3 Een vergelijking: de nieuwe professional	67
4.4 De ondersteuning van nieuwe professional bij maatschappelijke zelfinitiatieven	69
4.4.1 Vergelijking bevindingen professionals, burgers en gemeente Amsterdam	69
4.4.2 Analyse van bevindingen aan de hand van literatuur	71
<u>5. Conclusies en discussie</u>	73
5.1 De nieuwe professional vanuit theorie	74
5.2 De nieuwe professional vanuit empirie	75
5.3 Hoofdconclusie	76
5.4 Discussie	77
<u>6. Literatuur</u>	81
<u>7. Bijlagen</u>	85
7.1 Topiclijst interview met professional	85
7.2 Topiclijst interview met actieve burger	87

1. Inleiding

“Je treft me nu in een tijd dat wij, in onze rol als professionals, heel veel aan het uitvinden zijn, dat we nieuwe structuren aan het vangen zijn, randvoorwaarden formuleren en keuzes gaan maken. Dat is heel spannend.” (respondent: professional).

“In mijn rol als professional voel ik me vaak alsof ik op een groot kruispunt sta zonder navigatie, met een kleine kans dat je de juiste weg inslaat om bij de juiste bestemming te komen. Als je een andere weg neemt kom je er vast ook, maar dan via een omweg en waarschijnlijk met meer drempels” (respondent: professional).

1.1 Inleiding

Professionals in Nederland die werkzaam zijn bij gemeenten hebben te maken met de grootste verandering die ooit heeft plaatsgevonden in de moderne verzorgingsstaat. Op 1 januari 2015 dragen de Nederlandse overheid en provincies taken over aan gemeenten ter waarde van 16 miljard euro. Hierdoor worden gemeenten de eerstverantwoordelijke bestuurslaag binnen het sociale domein. Meer concreet draait het om drie decentralisaties, betreffende jeugdzorg, (arbeids)participatie en langdurige (extramurale) zorg. Hulp komt hierdoor ‘dichter’ bij de burger (Duyvendak, 2014). Lokale overheden zijn de ‘eerste’ overheid en staan het dichtst bij de burger. Door beleid meer daar te plaatsen is het eenvoudiger om producten of diensten op maat te leveren en bureaucraties te voorkomen (VNG, 2013). *“Decentralisation is premised on new local institutions to 1) being representative of and accountable to local populations and 2) having a secure and autonomous domain of powers to make and implement meaningful decisions”* (Ribot 2001, in; Larson & Ribot, 2004).

In dit onderzoek worden de decentralisaties geplaatst in de context van de bredere herziening van de verzorgingsstaat. Door de economische en financiële crisis is deze herziening in een stroomversnelling geraakt (Duyvendak, 2014). Omdat gemeenten meer taken krijgen door de decentralisaties en tegelijkertijd minder middelen om handen hebben, willen ze zich meer terugtrekken en taken over laten aan de *civil society*. Het concept *civil society* wordt binnen de literatuur met verschillende begrippen aangeduid, zoals vermaatschappelijking of extramuralisering (Trappenburg, 2009). Wiebusch & Moulijn (2013) spreken over een participatiesamenleving, waarmee een samenleving wordt bedoeld waarin de burger gestimuleerd wordt zelf verantwoordelijkheid te nemen en geactiveerd wordt een bijdrage te leveren aan maatschappelijke processen. Een ander voorbeeld is ‘actief burgerschap’, in termen van Tonkens (2013), wat het deelnemen en verantwoordelijkheid dragen voor de publieke taak behelst. Tonkens (2013) ziet actief burgerschap als een wisselwerking tussen burgers en de institutionele omgeving. Enerzijds dienen burgers competenties te ontwikkelen om daadwerkelijk verantwoordelijkheid te kunnen dragen, anderzijds wordt van professionals vereist om burgers daartoe uit te nodigen, te ondersteunen en toe te rusten. Actieve burgers onderhouden hun maatschappelijke verbanden door met elkaar, maar ook met organisaties of overheden in de publieke ruimte in dialoog te treden (Tonkens, 2013).

De professionals in de publieke sector moeten dan wel veranderen om burgers daadwerkelijk zeggenschap en eigenaarschap te kunnen geven in het publieke domein (Hilhorst & Van der Lans, 2013). Het draait daarom steeds vaker om het woord méér: meer ruimte voor actieve burgers, meer

ruimte voor burgerparticipatie, meer aansluiten en luisteren naar de burgers (De Boer & Van der Lans, 2011). De oriëntatie op de burger is terug te zien op alle niveaus van beleid en uitvoering. Op macroniveau draait het om de decentralisaties en samenhang rondom burgers op lokaal niveau, op mesoniveau staan vormen van vraagsturing en inspraak centraal en op microniveau draait het om 'eigen kracht' en 'zelfsturing' (De Boer & Van der Lans, 2011). De overheid wil minder zorgtaken overnemen, en de burgers meer regie geven. Het kabinet wil hier actief aan bijdragen door ruimte en vertrouwen te geven aan maatschappelijke zelfinitiatieven (Rijksoverheid, 2013). Maatschappelijke ontwikkelingen als een toenemend zelf organiserend vermogen van de samenleving, een terugtrekkende overheid en de behoefte aan sociale binding zijn de aanleidingen voor het standpunt.

De werkwijzen van de overheid en haar professionals zouden op dit moment echter juist leiden tot verstatelijking van dienstverlening, standaardisatie en centralisatie. Dit betekent dat er een zoektocht gestart moet worden naar nieuwe verhoudingen en werkwijzen met burgers om daadwerkelijk de burger centraal te kunnen stellen. Om het aansluitingsvermogen te versterken bij maatschappelijke zelfinitiatieven, staat in de kabinetsnota 'Doe-democratie' (Rijksoverheid, 2013) het aanreiken van kennis en mogelijkheden aan publieke professionals centraal. In termen van De Winter (2011) hebben vooral professionals in het welzijnswerk, de jeugdsector en de overheid het vrijwillige initiatief van burgers vaak juist (onbedoeld) lamgelegd. Dit komt bijvoorbeeld door bureaucratische procedures waar zij zich aan moeten houden, maar waardoor burgers zich de afgelopen jaren onthand zijn gaan voelen. Dit neemt niet weg dat er professionals zijn die binnen hun werk de banden met de burgers willen versterken. Door goede samenwerkingen hebben de maatschappelijk zelfinitiatieven een hogere kans van slagen. In plaats van belemmeren dienen de professionals oplossingen aan te dragen. De *civil society* zou dan door middel van professionals een enorme stimulans kunnen krijgen (Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012).

1.2 Afbakening onderzoek

Dit onderzoek draait om de rol van de professional binnen de samenwerking met burgers uit de *civil society*. Actief burgerschap is immers niet los te zien van actieve professionals (Tonkens, 2006). De professionals binnen dit onderzoek zijn ambtenaren, bijvoorbeeld beleidsadviseurs- of medewerkers. Bourdieu (1998) claimt dat de rol van deze professionals is veranderd of misschien zelfs verminderd. Dit is het gevolg van verschillende factoren: de herstructurering van de welvaartstaten door middel van marktwerking en verantwoordingen, de herdefiniëring van burgers naar consumenten en het accent dat steeds meer gelegd wordt op burgerparticipatie. Daarnaast hebben nieuwe vormen van *governance* de discretionaire ruimte van professionals beperkt (Duyvendak, Knijn & Kremer, 2006). Door middel van marktwerking en de nadruk op consumentgerichte diensten wordt de inbreng van de consumenten of burgers vergroot, ten koste van de professionals. Met name nu burgers zowel over *voice* (meer inbreng) als *exit options* (door het krijgen van vouchers of geld om zelf te bepalen welke diensten ze afnemen) beschikken, verliezen professionals steeds meer autonomie en autoriteit (Duyvendak, Knijn & Kremer, 2006). Ondanks dat burgers soms ondersteuning nodig hebben van professionals, wordt het dan steeds moeilijker om te interveniëren binnen het leven van de burgers (Tonkens, 2003). Met name doordat de nadruk steeds vaker gelegd wordt op het afleggen van verantwoording worden professionals gedwongen zich steeds meer te meten met management- of bureaucratische standaarden. Hierdoor is de motivatie, de *workload* en de inhoud van het werk veranderd (Duyvendak, Knijn & Kremer, 2006).

Freidson (2001) laat dit nadrukkelijk zien door te stellen dat werksituaties binnen organisaties op verschillende manieren aangestuurd kunnen worden. Professionals die beleid implementeren krijgen eisen vanuit meerdere logica's waarin verschillende waarden en normen worden gehanteerd en die een eigen legitimiteit hebben. Freidson (2001) onderscheidt drie logica's van waaruit arbeidstaken sturing kunnen krijgen. Deze logica's zijn drie idealen om werk aan te sturen; de marktlogica, de bureaucratische logica en de professionele logica.

- De marktlogica is gebaseerd op een werksituatie waarin een ieder vrij is om te kopen en te verkopen, waarin onderling geconcentreerd kan worden om te kopen voor de laagste prijs en te verkopen voor de hoogste prijs. *"This world is organized around consumption, with consumer preference and choice determining whose services will succeed"* (Freidson, 2001, p. 1)
- De bureaucratische logica is gebaseerd op een werksituatie waarbij producten en diensten worden georganiseerd en gecontroleerd door grote organisaties. De managers van deze organisaties controleren degenen die de producten produceren en sturen voornamelijk aan op efficiëntie (Freidson, 2001, p.1).
- De professionele logica is gebaseerd op werksituaties waarin medewerkers gespecialiseerde kennis hebben, wat hen in staat stelt om veel diensten zelf te organiseren en de controle over hun werk in eigen handen te hebben. Ze zijn toegewijd aan hun werk, voornamelijk voor eigen tevredenheid en ten gunste van anderen in plaats van het creëren van een zo hoog mogelijk inkomen (Freidson, 2001, p.2).

Freidson (2001) omschrijft de marktlogica en de bureaucratische logica als de twee dominante logica's die de professionele logica verstoten. Niet zozeer de beperking van de kennismonopolie van professionals baart hem zorgen; het feit dat professionals niet langer meer de 'morele beschermers' van de kennis zijn, is de reden dat professionaliteit an sich op het spel staat. Professionals kunnen immers niet langer zelf beslissen hoe en waar kennis voor wordt gebruikt (Duyvendak, Knijn & Kremer, 2006). Daarbij komt dat elke logica andere eisen stelt aan de houding en het gedrag van de professional (De Monchy, 2010). Als professional balanceer je tussen de logica's. Deze spanning bestaat al lange tijd, maar nu de nadruk steeds meer ligt op het versterken van de *civil society* stuiten publieke professionals van gemeenten meer dan ooit op de cliëntlogica. In termen van De Monchy (2010) legt dit meer druk op de werkelijke professionaliteit: dat betekent dat een professional bereid is met anderen te bedenken wat er in een bepaalde situatie nodig is en wat er moet gebeuren. Dit maakt het noodzakelijk te overleggen met anderen, met burgers in dit geval, en er achter te komen wat zij ervaren en wat voor hen belangrijk is (De Monchy, 2010).

Uit eerdere onderzoeken blijkt dat de maatschappelijke zelfinitiatieven van burgers zich voordoen in allerlei gedaanten (Denters, Tonkens, Verhoeven & Bakker, 2013). Die verscheidenheid vraagt om maatwerk in de ondersteuning: elke situatie is anders en stelt andere eisen aan de professional. De belangrijkste vraag voor professionals is hoe zij bij een concreet burgerinitiatief passend aansluiting kunnen vinden. Een professional vraagt zich bij elk initiatief af wat de motivaties en contacten van de burgers zijn, of ze over voldoende middelen, tijd en vaardigheden beschikken en of er voldoende ondersteuning aanwezig is. Ze moeten een goede balans vinden tussen verwaarlozen en overnemen, sturen en loslaten, tussen te veel en te weinig, te actief en passief (Denters, Tonkens, Verhoeven & Bakker, 2013). In vele verkiezingsprogramma's stond dat professionals minder beperkt moeten worden door bijvoorbeeld bureaucratie of markt, en dat zij meer ruimte moeten krijgen (Tonkens,

2006). Binnen dit onderzoek wordt bestudeerd welke rollen de professionals aan dienen te nemen om de samenwerking met burgers uit de *civil society* te bevorderen.

1.3 Begrippen

Om te verhelderen welke begrippen centraal staan binnen dit onderzoek en aan te geven wat precies bedoeld wordt met de begrippen, zijn in onderstaande tabel de belangrijkste begrippen en de bijbehorende definities, zoals gehanteerd wordt in dit onderzoek, weergegeven.

Tabel 1. Belangrijkste begrippen en definities binnen dit onderzoek

BEGRIP	DEFINITIE
PROFESSIONALS	Ambtenaren, werkzaam bij gemeenten als bijvoorbeeld beleidsadviseur- of medewerker, gebiedsmanager etc, verantwoordelijk voor de vorming of uitvoering van lokaal beleid.
CIVIL SOCIETY	De sfeer of het domein waarin burgers zich door betrokkenheid en verbondenheid met de medemens geroepen voelen om vrijwillig acties te ondernemen die ook als taken van de overheid gezien kunnen worden.
MAATSCHAPPELIJK ZELFINITIATIEF	De acties zoals genoemd bij de definitie van de <i>civil society</i> , worden maatschappelijke zelfinitiatieven genoemd. Dit zijn dus de initiatieven die burgers zelf opzetten.
ACTIEVE BURGERS	De burgers die de maatschappelijke zelfinitiatieven opzetten zijn de actieve burgers binnen de <i>civil society</i> .
SAMENWERKING	Het contact tussen de actieve burgers en de professionals ten behoeve van het maatschappelijk zelfinitiatief

1.4 Doelstelling

De aanwezigheid van een goed functionerende *civil society* in de wijk en een goede samenhang of verbinding met de professionele zorg en welzijn wordt gezien als belangrijke randvoorwaarde voor het slagen van de drie decentralisaties en het daadwerkelijke realiseren van de noodzakelijke bezuinigingen (Gemeente Amsterdam, 2013a). Hoewel de overheid zich al langere tijd richt op het zich kunnen terugtrekken en het overlaten van taken aan de *civil society*, ligt nu de nadruk er extra op. Beleid zou passender uitgevoerd worden voor de burgers en kosten zouden gereduceerd kunnen worden. Wanneer het beleid van de overheid hierop gericht is, zijn het de professionals die dit uit moeten voeren. Zij zijn de aangewezen personen om de *civil society* te versterken, door samen te werken met de burgers. Om een goede samenwerking te realiseren is het van belang een aantal belemmeringen onder ogen te zien (ROB, 2012). Samenwerking kan bijvoorbeeld belemmerd worden door bureaucratische procedures of verschillende perspectieven, verwachtingen en werkwijzen van de professionals en de burgers. Hoewel dit soort belemmeringen zich altijd al voorgedaan hebben, is het doel van het onderzoek om te ontdekken welke rollen professionals aan kunnen nemen om de samenwerking met de burgers zo optimaal mogelijk vorm te kunnen geven. Doordat dit gedaan wordt vanuit het discours van zowel de professionals als de burgers, ontstaat een sterkere *civil society* en kansen voor gemeenten om de decentralisaties en de bezuinigingen het hoofd te bieden.

1.5 Vraagstelling

Bij de herziening van de verzorgingsstaat zijn de decentralisaties de komende periode de belangrijkste verandering. Gemeenten staan 'dichter' bij de burger en kunnen daarom meer passend beleid voeren. In het licht van de decentralisaties en de bezuinigingen wordt steeds vaker gewezen naar het belang van maatschappelijk zelfinitiatief. Wanneer burgers zelf initiatieven opzetten om medeburgers te steunen, krijgen gemeenten een andere rol: ze worden meer de ondersteunde factor, in plaats van de uitvoerende. Dit zou echter wel om een nieuw soort professionals vragen die los kunnen komen uit de gesloten systemen en een open vorm van professionaliteit ontwikkelen waarin zij hun kennis delen, gelijkwaardigheid nastreven en het vermogen hebben om burgers eigenaar te laten blijven van hun eigen initiatieven (Hilhorst & Van der Lans, 2013).

Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat er gevraagd wordt om een nieuw soort professional. Om na te gaan wie deze nieuwe professional precies is, is in de gemeente Amsterdam een aantal maatschappelijke zelfinitiatieven geanalyseerd. Getracht wordt te ontdekken welke spanningen deze professional onder ogen moet komen: enerzijds wat betreft de nieuwe rol van gemeenten, anderzijds wat betreft de samenwerking met actieve burgers. Het doel is om de samenwerking tussen de professional en de burger te versterken, zodat maatschappelijke zelfinitiatieven bekrachtigd worden. Dit gebeurt middels het beantwoorden van de volgende onderzoeksvraag:

Welke rollen dient de nieuwe professional binnen de Gemeente Amsterdam aan te nemen, in het licht van de ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven?

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van zowel vier theoretische vragen als vier empirische vragen. Door middel van de theoretische deelvragen worden de theoretische antwoorden op de onderzoeksvraag onderzocht. Daarnaast vormen de vragen de basis voor de empirische deelvragen. Door middel van de empirische deelvragen wordt een antwoord op onderzoeksvraag gezocht via gegevens uit de praktijk. Uiteindelijk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

1.5.1 Theoretische deelvragen

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag, zijn de theoretische deelvragen als volgt:

1. Wat is de civil society en welke ontwikkelingen zijn waarneembaar?

Door middel van deze vraag wordt een beeld geschetst van de *civil society* en een definitie gegeven van het theoretisch complex te duiden begrip. Vervolgens wordt uiteengezet welke ontwikkelingen de *civil society* heeft gekend en misvattingen over het concept geduid. Het doel is om helder te krijgen welke positie de *civil society* binnen de maatschappij inneemt en zo de urgentie van het bestaan van het concept te duiden.

2. Wat is de rol van de overheid en haar professionals binnen de civil society?

Middels deze vraag wordt duidelijk welke rol de overheid speelt ten opzichte van de *civil society* en welke gevolgen dit heeft voor de werkwijzen van haar professionals. De 'oude' en de 'nieuwe' professionals worden tegenover elkaar gezet. Op deze manier kan laten zien worden waarom de overheid de *civil society* centraal zet en in hoeverre dat de werkwijzen van de professionals beïnvloedt.

3. Voor welke spanningsvolle taken staan de nieuwe professionals die de maatschappelijke zelfinitiatieven moeten ondersteunen?

Nagegaan wordt welke spanningen de herziening van de verzorgingsstaat meebrengt voor professionals. Allereerst moeten zij sturen op zelfredzaamheid: een paradox die zij het hoofd moeten bieden en die gepaard gaat met samenwerking met burgers. Deze samenwerking is echter op zichzelf de tweede spanningsvolle taak. Het doel is om te duiden welke complexiteiten professionals onder ogen zouden kunnen komen in het licht van het werken met de *civil society*.

4. Welke rollen zou de nieuwe professional kunnen aannemen, in het licht van de spanningsvolle taken, ten behoeve van de ondersteuning van de maatschappelijke zelfinitiatieven?

In navolging van de vorige deelvraag, wordt in deze deelvraag helder op welke manier de nieuwe professional kan inspelen op de spanningsvolle taak. Per spanningsvolle taak zoals geduid in de vorige deelvraag, wordt bestudeerd welke rollen de professionals kunnen aannemen om het hoofd te kunnen bieden aan deze taken. Zo kan helder worden hoe de 'nieuwe' professional zijn taak zo goed mogelijk kan vervullen.

1.5.2. Empirische deelvragen

Door middel van de empirische deelvragen wordt de onderzoeksvraag ook vanuit de praktijk onderzocht. De deelvragen luiden als volgt:

1. Hoe reageert de gemeente Amsterdam op de nieuwe ontwikkelingen omtrent de civil society?
Specifiek voor de casus gemeente Amsterdam wordt onderzocht wat het beleid van de gemeente is in het licht van de *civil society*. Het doel is om helder te krijgen wat de doelen en mogelijkheden zijn voor de gemeente om de *civil society* te versterken.

2. Welke rollen kent de gemeente Amsterdam toe aan haar professionals wat betreft de civil society?
Nagegaan wordt op welke manier de gemeente Amsterdam wil dat de professionals een bepaalde rol aannemen en vervullen. Op deze manier kan helder worden wat de verwachtingen zijn van de professionals

3. Hoe construeren zowel burgers als de professionals de rol van de nieuwe professional?

Door middel van deze deelvraag wordt duidelijk hoe zowel burgers als professionals de nieuwe taak van professional omschrijven en waarderen. De visies van zowel burgers als professionals worden vergeleken met elkaar en met de literatuur, met als doel te bepalen wie de nieuwe professional in Amsterdam is.

4. Hoe kan de nieuwe professional binnen de gemeente Amsterdam de maatschappelijke zelfinitiatieven ondersteunen?

Deze deelvraag heeft een concluderend karakter en heeft als doel te bepalen wat professionals nodig hebben om de samenwerking met actieve burgers te versterken, om zo een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag.

1.6 Onderzoeksbenadering

Dit onderzoek is een empirisch kwalitatief explorerend onderzoek. Om de basis te leggen voor dit empirische onderzoek wordt door middel van verschillende soorten documenten, van beleidsnota's tot wetenschappelijke artikelen, verschillende visies van de auteurs weergegeven over concepten als de *civil society*, de rol van de overheid en de betrokken professionals. Het unieke aan dit onderzoek is de verbinding die gemaakt wordt tussen deze concepten. Het is een empirisch onderzoek aangezien door middel van het achterhalen van de ervaringen van de professionals en de burgers

regelmatigheden in de verschijnselen naar boven dienden te worden gehaald ('t Hart et. al, 2005). Om na te gaan welke rol de 'nieuwe' professional aan zou moeten nemen en wat daar voor nodig is, worden gesprekken gevoerd met zowel de burgers als de professionals. Dit wordt gedaan binnen de casus gemeente Amsterdam. De burgers zijn bewoners van Amsterdam en de professionals zijn ambtenaren bij de gemeente Amsterdam. Het doel is om een beeld te schetsen van de beoogde samenwerking en de rol die de professional daarbij aan zou moeten (kunnen) nemen. Inzicht hierin kan er voor zorgen dat gemeenten een beter beeld krijgen van de manier waarop de samenwerking tussen de professionals en de burgers plaats kan vinden en hoe de professionals hier invulling aan kunnen geven. Dit heeft tot gevolg dat de *civil society* versterkt kan worden en daarmee gemeenten het hoofd kunnen bieden aan de decentralisaties en de bezuinigingen.

De onderzoeksstrategie heeft als doel om de werkelijkheid te verkennen en wetmatigheden te ontdekken. Dit onderzoek is exploratief en wordt aangevuld met kwalitatieve data. Tijdens de analyse van de onderzoeksresultaten zal een uitwisseling plaatsvinden tussen theoretische concepten en de opgedane kennis uit de praktijk. Deze kennis is verworven door de diepte-interviews met de burgers en de professionals. Door het exploratieve karakter en de betrouwbaarheid van het onderzoek, wordt het mogelijk een zo compleet mogelijk antwoord op de onderzoeksvraag te geven.

1.7 Relevantie

Om de relevantie van het onderzoek te duiden, wordt onderscheid gemaakt in de maatschappelijke relevantie en de wetenschappelijke relevantie.

1.7.1 Maatschappelijke relevantie

Veel taken die we nu als overheidstaken omschrijven, zijn ooit begonnen als maatschappelijk zelfinitiatief. In de loop van de twintigste eeuw zijn de taken steeds meer bij de overheid komen te liggen. Die voerde ze samen met verzuilde maatschappelijke organisaties uit, maar vanaf de jaren tachtig werd ook steeds vaker naar de markt gekeken. De laatste jaren is men (deels) teruggekomen van die nadruk op de markt. Daarvoor in de plaats is een sterkere focus op de samenleving, op individuele burgers en hun verbanden gekomen (Wallage & Breed, 2012).

De klassieke verzorgingsstaat treedt daarmee een nieuwe fase in, wat laat zien dat de verhouding tussen de overheid en de samenleving aan het verschuiven is (De Boer, Van Diepen & Meijs, 2013). Dit betekent echter wel dat de overheidsinstellingen anders moet inspelen op de veranderende maatschappij. Het gaat er namelijk niet alleen om burgers in een machtspositie te zetten; het gaat ook om de professionals, die zich voelen als pionnen op het bord van hun managers en het idee hebben dat ze de controle over hun werk kwijt zijn (Hilhorst & Van der Lans, 2013). En dat terwijl de professionals nu juist de burgers kunnen stimuleren om initiatieven door te zetten (Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012). Dit betekent dat professionals op een andere wijze in moeten gaan spelen op de eigen kracht van burgers om op deze manier mee te kunnen schuiven met een maatschappij die steeds individueler wordt.

1.7.2 Wetenschappelijke relevantie

Vanuit de literatuur is veel bekend over de *civil society*. Er is kennis over talloze maatschappelijke zelfinitiatieven, al dan niet succesvol. Daarnaast is veel bekend over de eigenschappen en werkwijzen van professionals. Over hoe de samenwerking tussen deze twee actoren vorm gegeven kan worden, om de *civil society* te versterken, is minder bekend. Er zijn een aantal documenten in omloop die gaan

over de omgang van professionals met burgerinitiatieven, maar die zijn louter gebaseerd op observaties uit de praktijk en missen daarnaast een wetenschappelijke onderbouwing (Hurenkamp & Tonkens, 2008). Anders dan voorheen het geval was, moeten professionals meer uit handen geven en de burgers op eigen kracht laten bekommeren om een situatie. In plaats van te regisseren en aanbodgericht te werk gaan, zullen professionals zich meer ondersteunend, faciliterend of zelfs stimulerend moeten opstellen. Daarnaast zijn veel eerder verschenen documenten geschreven vanuit een politiek of ambtelijk discours. Dit onderzoek is geschreven vanuit het discours van de betrokkenen bij de samenwerking en bevat dus perspectieven van zowel de professionals als de burgers.

Tot slot is dit onderzoek juist nu relevant. De Boer & Van der Lans (2011) stellen dat 2011 een overgangsjaar was. Gemeenten konden dat jaar de begrotingen nog rond krijgen, maar in 2012 ging dat anders. Het welzijnswerk moest goedkoper en andere afspraken en verhoudingen waren nodig. Nu, 2014, is het aan de gemeenten om handen en voeten te geven aan het uitgangspunt om de *civil society* te versterken. Als gevolg van de decentralisaties per 1 januari 2015 en de bezuinigingen wordt meer dan ooit de nadruk gelegd op de kracht van de burgers. Door meer ruimte te geven aan actieve burgers, zal dit immers leiden tot minder bureaucratie, minder aanbod en minder vooropgelegde bedoelingen (De Boer & Van der Lans, 2011). Nu is het van belang voor gemeenten om het daadwerkelijk te realiseren. De ideeën en plannen uit de verschillende nota's en adviezen moeten vorm krijgen in de praktijk. 'Moet – want welbeschouwd is er geen andere optie' (De Boer & Van der Lans, 2011: 2). Omdat 1 januari 2015 nadert, is dit het moment om gemeenten en haar professionals een andere vorm van handelen te laten leren kennen. Niet zozeer dienstverlening staat nog centraal, het gaat nu om dienstbaarheid (De Boer & Van der Lans, 2011).

1.8 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 2) is opgedeeld in vier paragrafen, waarbij in elke paragraaf een theoretische deelvraag beantwoord wordt. In de eerste paragraaf wordt een definitie gegeven van het concept *civil society* en de ontwikkelingen rondom dit concept uiteengezet. Vervolgens wordt de rol van de overheid binnen de *civil society* toegelicht. Inzichtelijk wordt gemaakt op welke manier deze overheidsinterventie invloed heeft op de nieuwe rol van de professionals. In de derde paragraaf wordt omschreven welke twee spanningsvolle taken de nieuwe professional het hoofd moet bieden. In de laatste paragraaf worden de rollen van de nieuwe professional uiteengezet, toegelicht en overzichtelijk gemaakt in een analysemodel. Hoofdstuk 3 bevat een toelichting van de onderzoeksaanpak. Hoofdstuk 4 betreft het beantwoorden van de empirische deelvragen. Wederom is dit hoofdstuk opgedeeld in vier paragrafen, waarbij in elke paragraaf een deelvraag wordt beantwoord. Allereerst wordt het beleid van gemeente Amsterdam omtrent de *civil society* beschreven, waarna de rollen van de professionals die geconstrueerd worden door gemeente Amsterdam worden toegelicht. De derde paragraaf bevat de bevindingen uit de interviews met de professionals en burgers en worden de resultaten geanalyseerd. In de laatste paragraaf wordt een vergelijking gemaakt tussen de bevindingen van de eerdere paragrafen en de verschillen geanalyseerd aan de hand van de theorie uit hoofdstuk 2. In hoofdstuk 5 worden de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek toegelicht.

2. Theorie

In dit hoofdstuk zal het theoretische onderzoek uiteengezet worden. Deze theorie vormt de basis voor het empirische onderzoek. Dit hoofdstuk bestaat uit het geven van antwoorden op de vier theoretische deelvragen. De eerste drie paragrafen zijn toegeschreven naar de vierde kernparagraaf. In de eerste paragraaf wordt bestudeerd wat de *civil society* is en welke ontwikkelingen waarneembaar zijn met betrekking tot het ontstaan en de ontwikkeling van het concept. Vervolgens wordt de rol van de overheid binnen de *civil society* geduid en laten zien hoe en waarom de wereld van de overheid botst met de wereld van de *civil society*. De paragraaf wordt afgesloten met een uiteenzetting van de rol van de professionals met betrekking tot deze botsing en bestudeerd welke gevolgen dat heeft voor de rol van de professional. De derde paragraaf laat zien met welke twee spanningsvolle taken de 'nieuwe' professional te maken heeft. In de laatste paragraaf wordt duidelijk welke rollen de 'nieuwe' professional aan kan nemen ter ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven in het licht van de twee spanningsvolle taken.

2.1 De *civil society* en de ontwikkelingen

Voordat de kern van dit hoofdstuk, de rollen van de nieuwe professionals, wordt toegelicht, is het van belang te duiden wat het concept *civil society* betekent en waarom dit belangrijk is. De centrale vraag binnen deze paragraaf is: *Wat is de civil society en welke ontwikkelingen zijn waarneembaar?* Het is van belang toe te lichten wat binnen dit onderzoek werkelijk bedoeld wordt met het begrip *civil society*. Vervolgens kan het belang van een *civil society* geduid worden door te bestuderen waarom het ontstaan is. Omdat deze vraag uit twee onderdelen bestaat, zal eerst antwoord gegeven worden op de vraag wat de *civil society* is en vervolgens welke ontwikkelingen waarneembaar zijn.

2.1.1 De *civil society*

Het begrip *civil society* is geen begrip met een eenduidige betekenis (Versteegh, 2005). Binnen de literatuur wordt gebruikt gemaakt van diverse beschrijvingen. Szacki (1997: 10, in: Versteegh, 2005) omschrijft de complexiteit van het begrip als volgt:

“Even the most fervent subscribers to the idea of a civil society do not deny that they have reached for a disturbingly equivocal term and concept, which is visibly insufficiently theoreticised and sociologically deficient.”

Szacki wil geen definitie van het begrip geven, maar neigt wel naar een essentie van het begrip: de socioloog laat de *civil society* beginnen waar mensen initiatieven nemen die buiten hun eigen persoonlijke belangen omgaan en waar de overheidsinvloed ophoudt (Versteegh, 2005). Deze essentie heeft tot gevolg dat het begrip buiten een juridisch kader geplaatst wordt.

Versteegh (2005) stelt dat de traditionele definities van de *civil society* gericht zijn om vier interactieve onderdelen van de maatschappij te omschrijven: de staat, de privésfeer, de markt en de publieke sfeer, waarbij aangenomen wordt dat de vier sferen elkaar overlappen. Cohen en Arato (1992: iX) ondersteunen deze omschrijving door de volgende definitie van het begrip *civil society* te gebruiken:

“Civil society is a sphere of social interaction between economy and state, composed above all of the intimate sphere (especially the family), the sphere of associations (especially voluntary associations), social movements, and forms of public communication.”

Zijderveld (1999) schetst een democratische driehoek waarbij de positie van de *civil society* weergegeven kan worden (zie figuur 1). In het figuur wordt *civil society* letterlijk vertaald: 'burgermaatschappij'. Bij de punten van de driehoek staan de staat (overheid), de markt (economie) en de burgermaatschappij (*civil society*). Hoewel elke actor een eigen vermogen en karakter heeft, kunnen ze elkaar wel raken. Waar de staat zich richt op het ordenen van de samenleving door middel van wet- en regelgeving, genereert de markt via onderlinge concurrentie handel en bedrijvigheid om te voorzien in materiële zekerheid en voorspoed. De burgermaatschappij, of *civil society*, vormt zin- en betekenisvolle instituties, waaraan mensen continu hun individuele en collectieve identiteit ontlenu (Zijderveld, 1999).

Figuur 1. De democratische driehoek volgens Zijderveld (1999)



Reverda (2005) spreekt liever van een conceptuele driehoek, omdat geen van de drie actoren enig primaat heeft. Idealiter komen de kernkwaliteiten van de actoren tot optimale ontwikkeling wanneer alle drie de actoren in evenwicht zijn en dus niet de één dominanter is dan de ander. De interactie tussen staat, markt en *civil society* wordt ook wel geduid met het concept 'welfare mix' (Powell & Barrientos, 2004). Hier gaat het er met name om te bepalen wie verantwoordelijk is voor de zorg en verzorging van de sociaal zwakkeren in de samenleving. Het accent kan liggen op overheidsverantwoordelijkheid, de verantwoordelijkheid van de markt of de verantwoordelijkheid van de *civil society*. De vraag is steeds wie aansprakelijk is en welke uitwerking het beste voldoet ten aanzien van de (her)verdeling van materiële en immateriële welvaart.

De empirische werkelijkheid toont zich echter weerbarstiger en grilliger. Hoewel het ideaal beeld is dat de drie actoren in evenwicht zijn, wordt sinds deze eeuw de *civil society* steeds meer benadrukt (Reverda, 2005). Waar Reverda (2005) betoogt dat een te grote nadruk op *civil society* een optimale ontwikkeling van de kernkwaliteiten van de actoren remt, stelt Putnam (2000) dat het juist van groot belang is om de *civil society* op te bouwen. Met het begrip *civil society* doelt hij op een civiele samenleving, waarin niet de markt of de staat leidend zijn, maar het principe van vrijwilligheid centraal staat. De *civil society* bestaat volgens hem uit een verzameling van vrijwillige samenwerkingsverbanden met een bepaald maatschappelijk doel.

Habermas (1984) noemt de *civil society* de 'leefwereld' van de burger en stelt dat het, naast de sfeer die interacteert tussen staat en markt, de sfeer is waar communicatieve competentie beoefend wordt. Op alle mogelijke gebieden van het maatschappelijke leven zou dit inzetbaar zijn. Verhalen worden verteld over datgene wat mensen zien, horen of meemaken, maar dat niet alleen: het gaat over de

waarden die mensen gemeen hebben, de identiteit die ze aan zichzelf en anderen toeschrijven en ook de manier waarop ze onderlinge solidariteit vormgeven (Habermas, 1984).

Volgens Habermas (1984, in: Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012) zijn er zes theoretische kenmerken bepalend voor de definitie van de *civil society*. Ten eerste gaat het in de leefwereld veelal om de inzet van vrijwilligers. Deze vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld buurtgenoten of familieleden zijn, maar ook mensen van de sportvereniging. Het uitgangspunt is dat in eerste instantie geen geld te pas komt. Ten tweede komt in de leefwereld geen arbeidsdeling of specialisatie voor. Mensen zien de leefwereld als organisch geheel waar uiteenlopende bezigheden samenkomen en verband houden. Hierdoor komt het belang van communicatief handelen naar voren: actoren kunnen elkaar vinden en begrijpen. Ten derde spelen vaste regels en procedures in de leefwereld een heel kleine rol. Het gaat niet om hoe de regels zijn toegepast, maar welke betekenis er aan is gegeven. Er is sprake van ongeschreven regels, rituelen, culturele normen en sociale codes. Ten vierde is er binnen de leefwereld zelden sprake van een formele hiërarchie. Het komt weinig voor dat aan de ene kant één of meer actoren beslissingsmacht hebben en aan de andere kant één of meer actoren besluiten uitvoeren, zoals bij een bureaucratie. Ten vijfde staan de menselijke kwaliteiten op de voorgrond. Het draait om persoonlijke betrekkingen, zoals leeftijd, geslacht, sociale achtergrond, geloofsovertuiging of persoonlijkheid. Tot slot, het zesde kenmerk, gaat het niet alleen om de ratio: het gaat ook over verhalen, gevoelens, idealen of hartstochten.

Tabel 2. Kenmerken van de *civil society* (leefwereld) volgens Habermas (1984)

1	Inzetten op vrijwilligheid
2	Communicatief handelen
3	Informaliteit en betekenissen
4	Sociale ongelijkheden
5	Persoonlijke betrekkingen
6	Waarden en gevoelens

Definitie *civil society*

Ondanks de complexiteit om het begrip theoretisch te duiden, zal in het vervolg van deze scriptie met onderstaande omschrijving de *civil society* bedoeld worden.

De *civil society* is de sfeer waarin mensen bewegen, waarbij het draait om maatschappelijke verbanden die niet tot de staat behoren en waarvan de kern ook niet ligt in de formele economie of individuele levenssfeer. Het betreft een institutioneel domein van associaties die vrijwillig tot stand komen. Meer concreet kan gedacht worden aan banden die burgers onderling aangaan met als doel het creëren van collectieve betrokkenheid, een buurt, of een gemeenschap waarin zij geïnteresseerd zijn in het welzijn van de buurt en de medemens. Het begrip *civil society* schetst de burger die verzelfstandigt ten opzichte van de staat. Het gaat niet over commerciële invloeden, maar over gemeenschapsgevoel en het versterken van maatschappelijke zelfinitiatieven (Dekker, 2002).

Omdat dit onderzoek draait om de samenwerking tussen professionals van de overheid en de burgers uit de *civil society*, zullen deze twee sferen nader bestudeerd worden. Dit heeft tot gevolg dat de economische sfeer vanaf nu buiten beschouwing wordt gelaten.

2.1.2 De ontwikkelingen binnen de *civil society*

In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de *civil society* is ontstaan. Op deze manier kan inzichtelijk gemaakt worden waarom de *civil society* tot stand is gekomen en wat de meerwaarde is van een *civil society*. Dit verklaart het belang van de nieuwe rollen voor de professional. Tot slot worden enkele misvattingen over de *civil society* uiteengezet, om het concept nog kritischer neer te zetten.

Het ontstaan van de *civil society*

Vanaf het begin van de negentiende eeuw is Nederland is gaan ontpoppen als verzorgingsstaat. De opkomst van de verzorgingsstaat heeft gezorgd voor meer staatsinterventie. De wortels van de verzorgingsstaat liggen in de grote sociale problemen van de negentiende eeuw (Trommel & Van der Veen, 1999). Deze problemen hielden nauw verband met de opkomst van de industriële samenleving: de snelle groei van loonarbeid, barre werkomstandigheden in fabrieken, verstedelijking, slechte hygiëne en armoede. Als antwoord op deze problemen ontstonden in de twintigste eeuw collectieve zorgarrangementen, die een herverdeling van arbeid, inkomen en welzijn teweegbrachten (Trommel & Van der Veen, 1999). Nationale overheden gingen een steeds grotere rol spelen in het ontwikkelen en beheren van deze arrangementen. De zorg voor het welzijn van de burgers werd steeds meer geïnstitutionaliseerd en uitgebreid tot netwerken van sociale voorzieningen. Hiermee werd het ontvangen van zorg, wat eerst verleend moest worden door het initiatief van de burger, een recht waar elke burger aanspraak op kon doen (Trommel & Van der Veen, 1999).

Sinds zijn ontstaan is de verzorgingsstaat zowel bejubeld als bekritiseerd (Trommel & Van der Veen, 1999). Enerzijds kwamen er lovende woorden voor de unieke prestaties op terreinen als armoedebestrijding, onderwijsdeelname en gezondheidszorg. Anderzijds werd kritiek geuit over de professionele bureaucratieën en de hoge kosten die de verzorgingsstaat met zich meebracht. Jarenlang werd de verzorgingsstaat gezien als oplossing voor de bestaande sociale problematiek. Sinds de twee economische crises in 1973 en 1982 probeerde de overheid steeds meer van haar taken over te laten aan de markt. De reden was dat er door middel van marktwerking een meer efficiënte manier van diensten verlenen mogelijk zou zijn. De overheid had steeds minder te besteden waardoor er, naast het overlaten van taken aan de markt, ook een beroep werd gedaan op het eigen initiatief van burgers. Bijvoorbeeld sociale uitkeringen werden verlaagd om dit te stimuleren. De overheid wilde aansturen op burgerschap, wat betekent dat burgers op een bepaalde manier gaan bijdragen aan een betere maatschappij waar elk lid een menswaardig leven kan leiden (ROB, 2012). Hoe burgerschap vorm kreeg, was afhankelijk van de ideologische achtergrond van de burger. De verzorgingsstaat kreeg in deze jaren echter steeds meer kritiek. Burgers zouden te afhankelijk worden gemaakt van de staat, zou er een hoge fraudegevoeligheid zijn en zou het eigen initiatief van burgers niet gestimuleerd worden. Deze kritiek zorgde voor een hervorming van de staat (SCP, 2012). De verzorgingsstaat werd afgeslankt en er werd steeds meer getracht burgers minder afhankelijk te laten zijn van de diensten en producten die de overheid leverde.

Adriaans en Zijderveld (1981) stellen dat door verzorgingsstaat de diensten van zorg en welzijn steeds meer taken van een professional zijn geworden. Dit is te wijten aan de standaard voor zorg en welzijn die steeds hoger gelegd werd en waarbij het steeds belangrijker werd om in het bezit te zijn van passende diploma's voor het uitvoeren van hulpverlening. Vrijwilligerswerk werd hierdoor steeds meer gezien als een bijkomende kracht. De opkomst van de verzorgingsstaat heeft geresulteerd in een hogere standaard van zorg- en dienstverlening van de overheid, waarbij professionals de geschikte uitvoerders zijn en niet de vrijwilligers. Toch bleef de vrijwillige inzet wel bestaan, in de vorm van

verenigingen en organisaties. Sportverenigingen en vakbonden, maar ook vrijwilligersorganisaties in de zorg zoals het Nederlandse Rode Kruis trekken veel vrijwilligers (Van Daal, Plempers & Winsemius, 2005). De vrijwillige inzet voor religieuze organisaties en vakbonden was rond de jaren zestig en zeventig afgenomen, door de secularisatie van de Kerk, maar zorgde wel voor nieuwe initiatieven zonder religieuze achtergrond (Bekkers, 2004). Deze initiatieven kregen meer aandacht in de jaren tachtig, die in het teken stonden van bezuinigingen en werkloosheid. De ontzuiling had immers plaatsgevonden, wat er voor had gezorgd dat burgers uit de ideologische omgeving kwamen en meer eigen keuzes en afwegingen maakten. Dit had ook gevolgen voor de relatie tussen de burger en de overheid, die steeds meer op losse schroeven kwam te staan. Het politieke debat ging over burgerschap: over de burger die zichzelf moet leiden en niet geleid hoeft te worden door de overheid. Dit uitgangspunt komt nog steeds naar voren in huidige politieke debatten over de verhouding tussen de burger en de overheid (Hoogenboom, 2011). In de Troontrede van 2013 trok het volgende veel aandacht:

“ (...) Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.”

Misvattingen over *civil society*

Wanneer de ontwikkelingen van de *civil society* uiteengezet worden, is het van belang een aantal kritische noten toe te voegen. De *civil society* is een mooi ideaal, “mits we het niet tegenover de verzorgingsstaat plaatsen, maar in het verlengde ervan, als verbeterde versie van de verzorgingsstaat” (Tonkens, 2014). Tonkens (2014) stelt in haar afscheidsrede dat er vijf misvattingen bestaan over de ontwikkeling van de *civil society*. Tijdens deze afscheidsrede duidt zij de *civil society* als participatiesamenleving. Om consistentie van de begrippen te behouden, blijft binnen deze scriptie de term *civil society* gehanteerd.

Misvatting 1: De civil society markeert het einde van de verzorgingsstaat.

Eerder binnen dit onderzoek werd geconstateerd dat de *civil society* zorgt voor het wegvallen van de verzorgingsstaat zoals Nederland in de vorige eeuw kende. Het beeld dat burgers elkaar echter gaan helpen wanneer de overheid zich terugtrekt, klopt niet altijd. Maatschappelijke zelfinitiatieven worden veelal in samenspraak met beleidsmedewerkers gemaakt. De spontaniteit van het initiatief is vertekend, omdat de professionals vaak de burgers stimuleren om maatschappelijke zelfinitiatieven te ontplooiën.

Misvatting 2: De verzorgingsstaat en de civil society zijn te begrijpen als een verdelingsvraagstuk: hoe (her)verdelen we de taken en verantwoordelijkheden tussen overheid, burgers en markt.

Het gaat voor burgers niet om herverdeling, maar om erkenning. De taken zijn op basis van bijvoorbeeld kosten- en batenanalyses geformuleerd. Dat wat burgers als hun rechten en plichten zien, of dat wat zij verwachten van instellingen of andere burgers, staat ver van dit soort analyses. Het is nauw samenhangend met emoties die draaien om erkenning en miskenning.

Misvatting 3: Democratie in de participatiesamenleving is doe-democratie: moderne burgers willen niet leuteren maar aanpakken.

Tonkens (2014) betoogt dat burgers geen maatschappelijke zelfinitiatieven initiëren om een nieuwe vorm van democratie te creëren, maar omdat zij het geloof dat zij daadwerkelijk deelnemen aan de huidige democratie hebben verloren. Het is een reactie op een vorm van machteloosheid. Burgers maken zich zorgen om maatschappelijke problemen en hebben daarnaast geen vertrouwen in de

macht die zij hebben om verantwoording of hervorming af te dwingen.

Misvatting 4: *De civil society doen we gezellig samen.*

De overtuiging is dat burgers elkaar meer gaan vinden door maatschappelijke zelfinitiatieven. De praktijk laat echter vaak zien dat burgers alleen andere burgers bereiken wanneer zij bijvoorbeeld dezelfde achtergrond, opleiding of leeftijd hebben. Sociale ongelijkheid wordt dan alleen maar groter. Met meer hulp van professionals en door middel van een budget voor de maatschappelijke zelfinitiatieven zou meer diversiteit tussen burgers bij een initiatief gerealiseerd kunnen worden.

Misvatting 5: *Participatie: geen kunst aan.*

Dat burgers zich vaak alleen richten op soortgenoten, komt niet voort uit onwil of afkeer. Het heeft veelal te maken met onwetendheid. Ze weten vaak niet hoe ze anderen moeten benaderen of bereiken. Tonkens (2014) noemt het onbeholpenheid. Deze onbeholpenheid wordt bijvoorbeeld ook gezien bij de verhouding tussen de burgers en de overheid.

Tabel 6. Vijf misvattingen over de civil society volgens Tonkens (2014)

1	De civil society markeert het einde van de verzorgingsstaat.
2	De verzorgingsstaat en de civil society zijn te begrijpen als een verdelingsvraagstuk.
3	Democratie in de participatiesamenleving is doe-democratie.
4	De civil society doen we gezellig samen.
5	Participatie: geen kunst aan.

Samenvatting

De definitie van het concept *civil society* is niet eenvoudig te duiden. Het wordt omschreven als een van de sferen waarin mensen bewegen en waar zij op grond van betrokkenheid en verbondenheid met de medemens vrijwillige samenwerkingsverbanden creëren met een maatschappelijk doel. De *civil society* handelt vanuit het perspectief van de leefwereld van burgers. Het draait om vrijwilligheid en persoonlijke betrekkingen. Dit sociale karakter zorgt voor banden die burgers onderling aangaan ten behoeve van het welzijn van de medemens of de buurt. Het heeft geen commerciële banden: maatschappelijke zelfinitiatieven ontstaan vanuit gemeenschapsgevoel. Dit komt voort uit de kritiek die verzorgingsstaat steeds meer heeft gekregen. De verzorgingsstaat is namelijk duur en maakt mensen passief. Hoewel vrijwillige inzet ook tijdens de verzorgingsstaat bestond, kreeg het in de jaren tachtig steeds meer aandacht. De relatie tussen de overheid en burgers kreeg een andere invalshoek, omdat de burger zich steeds meer verzelfstandigde ten opzichte van de overheid. In huidige politieke debatten wordt nog steeds gesproken over hoe de burger meer verantwoordelijkheid voor zichzelf en zijn omgeving kan nemen. Wel moet in het oog gehouden worden dat de *civil society* de verzorgingsstaat niet vervangt, maar dat het een verlengstuk is en poogt een betere versie van de verzorgingsstaat te zijn.

2.2 De rol van de overheid en haar professionals

De centrale vraag van deze paragraaf is: *Wat is de rol van de overheid en haar professionals binnen de civil society?* Allereerst wordt antwoord gegeven worden op de vraag welke rol de overheid speelt binnen de *civil society*. Vervolgens wordt uiteengezet op welke manier de wereld van de overheid en de wereld van de *civil society* botsen. Tot slot wordt weergegeven welke rol hierbij voor professionals is weggelegd en toegelicht wie deze professionals nu eigenlijk zijn.

2.2.1 De rol van de overheid binnen de *civil society*

Hoewel in de vorige paragraaf gesteld werd dat de *civil society* los gezien moet worden van de staat (Versteegh 2005; Zijdeveld 1999; Reverda 2005), benadrukt Putnam (2000) dat de staat wel degelijk bij kan dragen aan de betrokkenheid en verbondenheid van de burgers. Putnam (2000) constateerde dat in de periode 1970-2000 de *civil society* verzwakte. Verenigingen en organisaties zagen hun ledenaantal slinken, de kerkelijke en politieke betrokkenheid van burgers nam sterk af en er leek minder aandacht te zijn voor persoonlijke contacten. Dit vormde een gevaar voor de samenleving (Putnam, 2000). Het zou namelijk ten koste gaan van de gezondheid van de burgers, omdat het negatieve invloed had op de gemoedstoestand van de burgers, op het vertrouwen van mensen in elkaar en de overheid, op de economie en uiteindelijk zelfs op in het democratische rechtsstelsel (Putnam 2000, in: Albas, 2007: 2). Het is daarom van groot belang om de *civil society* weer op te bouwen en de staat kan hierbij een grote rol spelen (Putnam, 2000: 368-414).

Vanuit verschillende documenten komt naar voren dat er in Nederland sprake is van een verminderde *civil society* (Dekker, 2004). Vrijwilligersorganisaties worden kleiner, de toewijding voor de kerk neemt af en de politieke aandacht verminderd. De vraag rijst bij de overheid wat ze kan bijdragen aan het versterken van de *civil society*, met name omdat ze zelf ook baat heeft bij een sterke *civil society*. Zowel economie als gezondheid, vertrouwen in mens en staat en het democratische rechtssysteem zijn hier afhankelijk van (Putnam 2000, in: Albas, 2007). Albas (2007) laat in haar onderzoek zien dat hierdoor de laatste jaren de aandacht van de staat voor de *civil society* is gegroeid. De afgelopen jaren is een beleid gevoerd dat mensen steeds meer op zichzelf werpt. De burgers zijn in toenemende mate verantwoordelijk geworden voor eigen succes en falen (Giesen, 2013). Albas (2007) stelt vast dat de overheid de thema's participatie, betrokkenheid en samenhang oppakt. Bij het aantreden van het kabinet Balkenende II in 2006 werd in het regeerakkoord het thema 'het meedoen van mensen' als van een van de drie hoofdthema's neergezet. Kabinet Balkenende III gaat nog een stap verder en stelt participatie van burgers en vertrouwen in burgers centraal. Binnen Kabinet Balkenende IV was 'sociale samenhang' een van de zes beleidspijlers (Rijksoverheid 2007, in: Albas, 2007).

Bij het aantreden van huidig kabinet Rutte lag het advies 'Vertrouwen in burgers' klaar van de Wetenschappelijk Raad voor Regeringsbeleid (WRR), waarin het kabinet wordt uitgedaagd 'het vliegwiel van verandering aan te zwengelen' (WRR, 2012). Deze verandering slaat met name op de gewijzigde verhouding tussen de overheid en burgers. De kern van het stuk betoogt dat de overheid moet reageren op deze nieuwe verhouding, door haar sturende rol meer los te laten en zeggenschap over te dragen door ruimte te laten voor initiatieven van burgers. Het gevolg hiervan was het advies van de Raad voor Openbaar Bestuur (ROB), met als titel 'Loslaten in Vertrouwen'. Evenals de WRR staat volgens ROB de sturende rol van de overheid op losse schroeven, maar hebben zij wel een rol in het sturing geven aan het proces en omslag bij de overheid die meer ruimte en verantwoordelijkheid geeft aan de vitale samenleving (ROB, 2012). Eind december 2012 werd de motie-Voortman unaniem aangenomen in de Tweede Kamer, waarin de regering gevraagd werd concreet te laten zien op welke manier zij burgers meer zeggenschap wil geven en hoe zij dit wil bevorderen op lokaal niveau. Recentelijk schreef de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling het rapport 'Terugtrekken is vooruitzien, maatschappelijke veerkracht in het publieke domein' (RMO, 2013). Dit rapport stelt dat de overheid moet erkennen dat initiatieven van burgers geen 'extraatje' zijn voor de publieke voorzieningen, maar een uitgangspunt. Deze rapporten wijzen in dezelfde richting: de nieuwe

verhoudingen tussen overheid en burgers vragen van de overheid dat deze ruimte biedt aan maatschappelijke zelfinitiatieven in het publieke domein.

Waarom samenwerken?

Steeds vaker komt het belang van een samenwerking tussen de overheid en haar professionals en de burgers naar voren. Zowel de overheid als de burgers hebben eigen beweegredenen om de *civil society* te ondersteunen, wat gepaard gaat met een samenwerking tussen professionals en burgers. Bekkers & Meijer (2010) onderscheiden motieven voor een samenwerking tussen deze twee partijen. De motieven voor de overheid zijn als volgt:

- *Overheidsmotief 1: kwaliteitsverbetering.* Het komt regelmatig voor dat overheden niet in staat zijn om beleid te formuleren en te implementeren vanwege een gebrek aan kennis of expertise. Burgers hebben vanuit de praktijk vaak informatie waar de overheid toegang toe wil krijgen om beleid passender vorm te geven. Door verschillende inbrengen van burgers kan een diversiteit aan ideeën en oplossingen ontstaan. Bovendien kunnen nieuwe perspectieven van verschillende burgers leiden tot ruimte voor meer innovatieve oplossingen.

- *Overheidsmotief 2: vergroten van de legitimiteit van het beleid.* De overheid is zich meer bewust van wensen en voorkeuren van burgers bij maatschappelijke vraagstukken en wordt daardoor responsiever. Dit kan er voor zorgen dat de kloof tussen de overheid en de burgers kleiner gemaakt kan worden. Wanneer de legitimiteit van het beleid van de overheid meer gewaarborgd is, ontstaat er een groter draagvlak voor de ontwikkeling of uitvoering er van. Er is dan meer steun en minder weerstand vanuit de samenleving.

- Het derde motief van de overheid komt meestal niet direct uit de literatuur naar voren, maar lijkt wel steeds meer onderkend te worden: *het is goedkoper.* Wanneer er sprake is van een sterke *civil society* kan het betekenen dat de overheid minder kosten heeft aan bepaalde maatschappelijke problemen of vraagstukken, omdat deze worden opgevangen door burgers. Met name nu de financiële en economische crisis heerst en overheden flink moeten bezuinigen, is het versterken van de *civil society* een interessante optie.

Waarom is samenwerken niet eenvoudig?

Ondanks dat beide partijen hun eigen drijfveren hebben om te gaan samenwerken, blijkt het niet vanzelfsprekend dat dit ook gebeurt. Dit is het gevolg van het verschil in 'werelden'. Habermas (1974) maakt onderscheid tussen de leefwereld (*civil society*) en de systeemwereld, oftewel de *civic society*. Schmitz (2011: 19) omschrijft de *civic society* als het domein waar mensen actie ondernemen onder aansturing van de overheid of in relatie tot de overheid. Met de systeemwereld doelt Habermas (1984) op de bureaucratieën binnen dit domein. Binnen deze systeemwereld zijn allerlei bureaucratische systemen aan het werk waarbinnen sociale waarden, morele idealen of persoonlijke betrekkingen zoals binnen de *civil society*, geen rol spelen. Habermas (1974) stelt dat de beide werelden een eigen logica hebben. De systeemwereld is anders van aard dan de leefwereld, zoals in paragraaf 2.1.1 uitgelegd wordt.

De systeemwereld kan toegelicht worden aan de hand van theorie van Weber (1922) over bureaucratie. Het eigen karakter van deze wereld is al vroeg door de sociale wetenschap onderkend (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012: 39). Volgens Weber (1922) is bureaucratie een specifiek soort organisatie die men bij onder andere overheden kan aantreffen en die verschillende eigenschappen vertonen (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012).

Volgens Weber (1922) zijn er binnen een bureaucratie, in termen van Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012), ten eerste gekwalificeerde werknemers aanwezig, die door middel van salaris in hun levensonderhoud voorzien. Het verloop van hun carrière wordt bepaald door professionele kwaliteiten en prestaties. Ze genieten een relatief hoge mate aan bestaanszekerheid. Ten tweede berust bureaucratie op arbeidsdeling. Het systeem functioneert doordat elke werknemer specifieke handelingen verricht, en die handelingen zijn op elkaar afgestemd. Om deze reden zijn de werknemers geschoold en hebben ze professionele proeven voltooid. Ten derde worden binnen een bureaucratie altijd vaste regels en procedures gehanteerd. Deze kunnen vormen aannemen als wetten of reglementen en worden expliciet geformuleerd. Ten vierde kent een bureaucratie een functionele hiërarchie. Dat betekent dat er niet alleen horizontaal, maar ook een verticale arbeidsdeling is. De ondergeschikte is verplicht om opdrachten van hogere hand uit te voeren, ook wanneer het niet bij de persoonlijke ideeën past. Het vijfde kenmerk is dan ook dat de betrekkingen en processen een onpersoonlijk karakter hebben. Er wordt strikt onderscheid gemaakt tussen het werk en de private levenssfeer. Tot slot heerst binnen een bureaucratie een hoge mate van rationaliteit. Het is een machinerie van bijvoorbeeld precisie, snelheid, continuïteit, strakke aansturing en het vermijden van persoonlijke wrijvingen. Elk menselijk element wordt geëlimineerd en voor persoonlijke kwaliteiten is geen plaats. De persoon onderwerpt zich aan strikt formele, functionele en rationele regels (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012).

Tabel 7. Kenmerken van de overheid (systeemwereld) volgens Weber (1922)

1	Betaalde werknemers
2	Arbeidsdeling & specialisaties
3	Formele regels & procedures
4	Functionele hiërarchie
5	Zakelijke verhoudingen
6	Rationele machtsmiddelen

Hoewel het bijna 100 jaar geleden is dat Weber deze theorie formuleerde, blijkt dat de theorie nog steeds toepasselijk is. Volgens Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) is er steeds een spanning tussen de systeemwereld en de leefwereld zichtbaar. Problemen ontstaan op het moment dat het eigene van de leefwereld door de overmacht van een systeemwereld in de verdrinking komt. De systeemwereld kan diep doordringen in de leefwereld, wanneer een burger uit de leefwereld een cliënt wordt van de systeemwereld. Burgers moeten zich dan voegen naar de routines van de specifieke bureaucratieën. Dat is met name in de moderne maatschappij met toenemende mate zichtbaar. Hoewel de tegenstellingen tussen de twee werelden in realiteit nooit volledig zichtbaar zijn, kan doorgaans gesteld worden dat de werksituatie van burgers kenmerken van de systeemwereld vertoont, terwijl de leefwereld tot de thuissituatie behoort. Moderne burgers schakelen bijna dagelijks tussen de twee werelden heen en weer (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012). Deze moderne burger heeft echter in vergelijking met vroeger minder geduld, stelt hogere eisen en laat ondubbelzinnig van zich horen wanneer een publieke dienst naar hun oordeel niet deugt (SCP, 2002: 5-10, 26-38, 43-55, in: Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012). Dit zou een omslag kunnen betekenen voor de verhouding tussen systeem- en leefwereld. Waar de systeemwereld voorheen dominant was, ligt het primaat nu bij de leefwereld.

Tabel 8. Theoretische verschillen tussen de systeemwereld (overheid) volgens Weber (1922) en leefwereld (civil society) volgens Habermas (1974).

	SYSTEEMWERELD	LEEFWERELD
1	Betaalde werknemers	Inzetten op vrijwilligheid
2	Arbeidsdeling & specialisaties	Communicatief handelen
3	Formele regels & procedures	Informaliteit en betekenissen
4	Functionele hiërarchie	Sociale ongelijkheden
5	Zakelijke verhoudingen	Persoonlijke betrekkingen
6	Rationele machtsmiddelen	Waarden en gevoelens

De strikte scheiding tussen de systeem- en leefwereld volgens Habermas en Weber staat echter wel ter discussie. Siebers, Verweel & de Ruijter (2002) stellen dat een organisatie de leefwereld voor de medewerkers kan zijn. Er is ruimte voor diversiteit binnen de organisatie als systeemwereld. Dit komt bijvoorbeeld doordat de 'menselijke factor' binnen organisaties steeds belangrijker is geworden. Concepten als initiatief, innovatie, creativiteit, flexibiliteit of klantgerichtheid kregen steeds meer ruimte. In termen van Siebers, Verweel & de Ruijter (2002) werd steeds meer aanspraak gedaan op de associatieve reflexieve vermogens van medewerkers. Dit betekent dat er voor medewerkers een leefwereld ontstond binnen de systeemwereld. De persoonlijkheid van de medewerkers is meer centraal komen te staan. Eisen die aan hen gesteld worden hebben betrekking tot het toenemende belang van sociale en normatieve vaardigheden en communicatieve competenties (Siebers, Verweel & de Ruijter, 2002). Kortom, de scheiding tussen de leefwereld van burgers en de bureaucratische systeemwereld van organisaties is in de praktijk wellicht minder strikt dan eerder omschreven is. Er is een leefwereld binnen de systeemwereld ontstaan voor medewerkers, met kenmerken van de leefwereld van burgers.

2.2.2 De professionals en wat het voor hen betekent

Het neemt echter niet weg dat de professionals door de incongruentie tussen de systeem- en leefwereld voor een uitdaging staan: ze moeten taken uitvoeren die door de overheid binnen de systeemwereld zijn geformuleerd, maar die in het belang van de leefwereld van de burgers uitgevoerd moeten worden. Binnen de systeemwereld gelden regels, staan afspraken centraal, gelden budgettaire kaders en wordt er gewerkt met verantwoordingsmechanismen (Van den Brink, et al., 2011). Het zijn functionele betrekkingen, terwijl binnen de leefwereld persoonlijke betrekkingen centraal staan. Ze moeten de belangen van de systeemwereld koppelen aan de belangen van de leefwereld. Volgens De Boer en Van der Lans (2011) ontstaat hierdoor een nieuwe logica. Er blijkt vaak een forse discrepantie te bestaan tussen het handelen van de professional, zoals bestuurders of beleidsmakers, aan de ene kant en de ervaringswereld van burgers aan de andere kant. In beide werelden liggen verwachtingen en de professionals moeten steeds tussen en in beide werelden bewegen (Van den Brink et al., 2011). Ze moeten hierdoor paradoxaal handelen. De professionals vormen de koppeling tussen de systeem- en de leefwereld, maar moeten zich nu steeds meer richten op het versterken van de *civil society*, waarbij de *civil society* de regie heeft. Er ontstaat hierdoor een nieuw type professional (De Boer & Van der Lans, 2011).

De 'oude' professional

Om het nieuwe type professional te kunnen duiden, is het van belang te omschrijven wat het 'oude' type professional omvat. Het woord professional komt van het Latijnse woord profiteri, wat 'openlijk

verklaren', 'beloven' en 'vrijwillig aanbieden' betekent (Wanrooy, 2001). Wilensky (1964) omschrijft professionals met behulp van twee factoren. Enerzijds beschikken professionals over specifieke vakkennis, anderzijds volgen zij bepaalde verworven normen na. Hij vraagt zich af wanneer een persoon zich wel of niet professional kan noemen. In zijn artikel beschrijft hij de ontwikkeling van professionalisering. Wanneer een persoon in aanmerking wil komen om een professional genoemd te worden, dient zijn of haar kennis niet te vaag of algemeen te zijn, maar ook niet te beperkt en te specifiek (Wilensky, 1964).

Noordegraaf (2007) noemt de professionals waar Wilensky (1964) over spreekt de 'klassieke' professionals. Deze klassieke professionals beoogden twee kenmerken waarmee laten zien kan worden dat zij anders zijn dan niet-professionals. Deze kenmerken zijn 'content' en 'control'. *Professionals must know and do certain things to be professional (content), and they must be part of professional associations (control) to acquire content and be regarded as professionals with special privileges* (Noordegraaf, 2007: 765-766).

Het eerste kenmerk van de klassieke professional is 'content'. Klassieke professionals zijn hoogopgeleid. Ze hebben kennis, expertise en *technical base*, maar ook de vaardigheden om deze kenmerken toe te passen op specifieke casussen. Ze hebben geleerd om zich competitief te gedragen en geleidelijk aan is competentie *tacit* geworden. *Such competence is not merely a matter of functional knowledge and skills, nor is it only a mere matter of reflexive skills; it is also a matter of behavioral skills that enable professional workers to treat cases rightly and appropriately* (Noordegraaf, 2007: 766). Ook gedragen ze zich via een *shared ethic*. Ze gedragen, spreken en kleden zich als een professional, ook buiten diensttijd. *A medical doctor, for instance, does not merely treat patients. He acts as a doctor* (Noordegraaf, 2007: 766). Het tweede kenmerk is 'control'. De klassieke professional onderscheidt zich als professional wanneer zijn professionele praktijken geïnstitutionaliseerd zijn. *Professional work becomes professional because it is institutionalized—professionals become professionals when they are part of professions that constitute, define, and control professional work* (Noordegraaf, 2007: 767). De professie wordt volgens de jurisdictie verantwoordelijk voor het selecteren van professionals en hun opleiding en voor het ontwikkelen van kennis en vaardigheden. Daarnaast zijn de professionals onderdeel van een *professional community*, waarbij congressen worden georganiseerd en journals worden bijgehouden om het uitwisselen van kennis mogelijk te maken. Door middel van bepaalde gedragscodes en tuchtrecht wordt het handelen van een professional nauwlettend in de gaten gehouden.

Wanneer de twee kenmerken 'content' en 'control' elkaar versterken, kan gesproken worden over een klassieke professional. Dit wordt 'controlled content' genoemd (Noordegraaf, 2007: 767). Het beeld van de klassieke professional uit de systeemwereld is echter niet langer houdbaar (Noordegraaf, 2007). Deze stelling wordt onderkend door Bourdieu (1998), die claimt dat de rol van professionals is veranderd of misschien zelfs verminderd. Dit is het gevolg van verschillende factoren: de hervorming van de verzorgingsstaat door middel van marktwerking en verantwoordingen en de nadruk op de leefwereld van burgers, waar sprake van is binnen de *civil society*.

Hoewel nu het primaat meer ligt bij de leefwereld, was de systeemwereld in de klassieke situatie dominant. Dit is een verschuiving van logica's. Een vergelijkbare ontwikkeling deed zich bij de professionals voor. Hoewel verschillende krachten op het niveau van de systeemwereld een primaat

van de leefwereld tegengaan, groeit tegelijkertijd het aantal professionals dat zich aan de formele regels probeert te onttrekken (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012). De spanning tussen de systeem- en leefwereld groeit hierdoor. Dit komt vooral voort uit algemene tendensen zoals de toename van het opleidingspeil van professionals, andere betekenissen die mensen aan betaald werk toekennen en de hogere eisen die men de (semi)publieke dienstverlening stelt (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012).

In termen van De Boer en Van der Lans (2011) heeft de professionaliseringsslag van de afgelopen decennia geleid tot verdringing van de eigen kracht van de burgers, terwijl nu juist de nadruk ligt op het versterken er van. De spanning zit in de context van de systeemwereld waarin professionals bewegen. De Boer en Van Der Lans (2011) noemen het zelfs de 'wurggreep' van instellingen en gemeenten: "Er is reden tot twijfel of alle huidige professionals en alle bestaande instelling de noodzakelijke omslag kunnen maken. Met name de organisaties voor maatschappelijke dienstverlening zien de burger nog vooral als cliënt, veeleer dan als burger." (p. 35).

De 'nieuwe' professional

Noordegraaf (2007) spreekt over een verschuiving van de klassieke professional naar de hybride professional. Waar de klassieke professional een traditioneel beroep als arts of rechter beoefende, stelt Noordegraaf (2007) dat er ook beroepsgroepen zijn die niet in traditionele zin als professional geduid worden. Voorbeelden hiervan zijn leraren, politieagenten of beleidsmedewerkers. Hun professionaliteit is 'hybride' geworden. De term professionaliteit kan breder ingezet worden dan voorheen. De huidige hybride professional loopt meer dan de klassieke professional tegen organisatorische- of beleidskaders aan (Noordegraaf, 2007). Ostaijen, Voorberg & Putters (2012) zien een verschuiving van de rol van de professional van uitvoering naar coördinatie. Zij noemen dit een miskennis van de autonomie, autoriteit en vakkennis van de professional. Ze beamen dat een goede relatie tussen de professional en de burger de sleutel is tot een succesvolle samenwerking, maar dat de professional niet zichzelf op afstand moet plaatsen van de burger (Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012).

De klassieke professional was immers gewend om beleid van A tot Z uit te voeren, zodat deze past binnen de eigen doelstellingen, geënt op de logica van politieke besluitvorming en bureaucratische planning (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011). Bij het versterken van de *civil society* is het de bedoeling dat de professionals, de ambtenaren in dit onderzoek, buiten de kaders treden van bureaucratische fixatie op taken, functies, regels en procedures. Hun werkwijzen vanuit het New Public Management gericht op outputsturing, prestatiemeting en verantwoording volstaat niet meer. In het beleid staat de overheid niet meer centraal. Van de professionals wordt nu verwacht dat ze zich 'burgergericht' opstellen. Dat betekent dat ze de doelen van de burger centraal stellen, dat ze de burgers met elkaar in verbinding brengen, dat ze verschillende prioriteiten op burgers afstemmen en andere ondersteuning bieden die nodig is voor de burgers (Tonkens & Verhoeven 2011, in: Oude Vrielink & Verhoeven, 2011).

Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) hebben onderzoek gedaan naar professionals die hun werk goed doen, in de context van de spanning tussen de systeem- en de leefwereld. Zij noemen deze professionals *best persons*. Ze stellen dat in Nederland vaak wordt verwacht van professionals dat zij de gebruikelijke weg volgen. Een ondernemende, resultaatgerichte

manier van werken kan botsen met de formele regels en procedures die instanties aanhouden. De *best persons* doen precies het tegendeel van datgene wat men op grond van hun functie of achtergrond zou verwachten. Hoewel ze zich moeten houden aan bureaucratische regels en zich bewust zijn van de cultuur van de instelling waar ze voor werken, gaan ze op bepaalde momenten tegen de regels in. Het gaat dan ook niet altijd om gemakkelijke personen. Sommigen zijn 'eigenwijze lastpakken'. Ze maken ruzie met de baas en laten zich niet eenvoudig aansturen. Ze schrikken er niet voor terug om bestuurders de waarheid te zeggen of boze burgers te woord te staan. Kortom, het zijn figuren die niet altijd braaf meedoen, maar wel doorpakken (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012). Ook Hilhorst & Van der Lans (2013) stellen dat er een nieuw soort professional moet komen, die durft te ontsnappen uit de gesloten systemen. Ze moeten een open vorm van professionaliteit ontwikkelen waarin zij hun kennis delen, gelijkwaardigheid nastreven en het vermogen hebben om mensen eigenaar te laten blijven van hun eigen beslissingen (Hilhorst & Van der Lans, 2013).

Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004) stellen vast dat samenwerking tussen professionals en burgers meer vorm moet krijgen. Ze constateren dat er een noodzaak is ontstaan om via een integrale aanpak complexe maatschappelijke problemen aan te pakken en dat vanuit het leefwereldperspectief één aanspreekpunt of contactpersoon geprefereerd wordt. Burgers willen een professional die zichtbaar en aanwezig is en die op de hoogte is van de problemen in de buurt. Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004) stellen vast dat professionals een breed perspectief moeten hebben en netwerkers kunnen zijn. Gespecialiseerde professionals met een brede blik voor specifieke groepen, vragen of problemen. Ze werken breed over terreinen en functies (domeinoverstijgend), de vaardigheden liggen op hoog niveau, zoals analyseren, organiseren en verbinden en zijn resultaatgericht. 'Professionals zijn een onmisbare schakel tussen beleid en praktijk, tussen beleidsmakers en burgers' (Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper, 2004: 52).

Samenvatting

Het belang van een sterke *civil society* is voor de Nederlandse overheid steeds duidelijker geworden. Het draagt bijvoorbeeld bij aan het welzijn van de samenleving en de economie. Vanaf kabinet Balkenende II in 2006 stonden gerelateerde thema's centraal en nog steeds worden adviezen voor de regering geschreven over de aanpak wat betreft de *civil society* en het bieden van ruimte aan maatschappelijke zelfinitiatieven. Deze adviezen zijn van belang, omdat de rol van de overheid niet altijd duidelijk is en er spanningen ontstaan over de manier waarop zij de *civil society* kan ondersteunen. Deze spanning komt voor uit het perspectief van de overheid, de systeemwereld, wat botst met het perspectief van de burgers, de leefwereld. De overheid redeneert en handelt vaak vanuit een bureaucratisch oogpunt, waardoor de leefwereld van de burgers in de verdrukking kan komen. De professionals krijgen hierdoor de taak om te bemiddelen tussen de systeem- en leefwereld. Zij zijn de koppeling tussen de twee werelden, omdat zij werken binnen de systeemwereld maar dat wel doen in het belang van de leefwereld. Het beeld van de klassieke professional ten tijden van de vroegere verzorgingsstaat volstaat hierdoor niet meer. De nieuwe typen professionals zijn gespecialiseerde professionals met een breed perspectief en een brede blik op problemen en vragen in de buurt.

2.3 De spanningsvolle taken van de nieuwe professional

De nieuwe professional heeft te maken met paradoxale taken. De *civil society* kan 'falen' vanwege paradoxale beperkingen (Salamon, 1987), wat uiteengezet is door Meijs (2010). Een voorbeeld van een

paradoxale beperking wordt filantropisch particularisme genoemd. Deze beperking komt overeen met een van de misvattingen die Tonkens (2014) formuleerde, waarbij zij stelde dat maatschappelijke zelfinitiatieven zich richten op bepaalde groepen in de samenleving waardoor andere groepen in de vergetelheid raken. Salamon (1987) constateert dat hierdoor ‘gaten’ ontstaan in de dienstverlening en dat de ene soort dienst veel vaker wordt verleend dan de andere. Hierdoor worden niet alle groepen die hulp nodig hebben bereikt door de *civil society* en zal de overheid gaten moeten opvullen.

In dit onderzoek worden twee paradoxale taken voor de nieuwe professional onderscheiden. Door deze twee taken uiteen te zetten wordt het van paradoxale van deze taken toegelicht. Omdat de taken paradoxaal zijn, kunnen ze spanningsvol genoemd worden. Centraal in deze paragraaf staat de volgende vraag: *Voor welke spanningsvolle taken staat de nieuwe professional die de maatschappelijke zelfinitiatieven moeten ondersteunen?* Enerzijds komt naar voren dat de sturing op zelfredzaamheid een paradoxale taak kan zijn voor de nieuwe professionals en anderzijds dat de verschillende perspectieven van professionals en burgers een samenwerking kunnen belemmeren.

2.3.1 Sturen vs. niet sturen op zelfredzaamheid

De eerste spanningsvolle taak heeft te maken met de systeemwereld, dus met de gemeente van waaruit professionals de burgers moeten sturen op ‘zelfredzaamheid’. Mensen die maatschappelijke zelfinitiatieven nemen worden zelfredzaam genoemd (Van den Brink et al., 2011). Het is een natuurlijke neiging van organisaties om maatschappelijke zelfinitiatieven naar zich toe te trekken en te institutionaliseren (Van den Brink et al., 2011). En dat terwijl gemeenten zich meer willen terugtrekken en taken die door de decentralisaties op hen afkomen meer door actieve burgers willen laten uitvoeren. De opdracht is dus om meer te sturen op zelfredzaamheid. Het paradoxale van deze uitdaging is dat gemeenten willen sturen op ‘zelfsturing’. Zelfredzaamheid komt immers lang niet altijd zelf tot stand (Van den Brink et al., 2011). Gemeenten willen daarom sturen op dat wat zichzelf aan moet sturen. ‘Zelfsturing’ komt dan snel tegenover ‘overheid’ te staan, wat samenwerking in de weg kan staan (ROB, 2012).

De overheid gaat zich meer terugtrekken en wordt daardoor kleiner en compacter. Tegelijkertijd krijgt de *civil society* een grotere verantwoordelijkheid (Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012). Ostaijen, Voorberg & Putters (2012) stellen dat de overheid en de professionals pas in actie zouden moeten komen wanneer actieve burgers ondersteuning nodig hebben om hun maatschappelijke zelfinitiatieven uit te kunnen voeren. Het grote gevaar bij ondersteuning is een eenzijdige instrumentele benadering, die de nadruk legt op de bijdrage die burgerinitiatieven kunnen leveren aan problemen of vraagstukken die de overheid aangepakt wil zien (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011), waardoor maatschappelijke zelfinitiatieven alsnog sterk geregisseerd worden door de overheid (Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012).

In termen van Ostaijen, Voorberg & Putters (2012) is er sprake van ‘proto-professionalisering’, waarmee zij bedoelen dat de overheid de kaders schetst waarbinnen burgers hun maatschappelijke zelfinitiatieven mogen uitvoeren. De overheid besteedt in zekere zin de beleidsuitvoering uit aan de burgers, waardoor er aanspraak gemaakt wordt op de autonomie van de burgers. Deze autonomie wordt echter wel sterk geregisseerd door de gestelde kaders van de overheid. Uitermark & Van Beek (2010: 235, in: Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012) stellen dat dit problematisch is: “Het resultaat is een maatschappelijk middenveld dat geen eigen rol speelt in de samenleving, maar een verlengstuk is geworden van de overheid. Burgers dwingen geen beleid af, het beleid selecteert en conditioneert burgers”.

Ostaijen, Voorberg & Putters (2012) benadrukken overigens dat het schetsen van kaders door de overheid begrijpelijk is. Wanneer burgers geïnstrumentaliseerd worden, wordt beleid uitgevoerd en kan de overheid tegelijkertijd controle behouden. Alleen wordt op deze manier de autonomie in de uitvoering miskend. Meervoudige interpretatie van autonomie aan zowel de kant van de burgers als de kant van de professionals is dan het gevolg. Aan de ene kant is het een kwestie van tijd tot burgers zich gaan onttrekken van het gekaderde beleid, omdat de burgers handelen volgens hun logica uit de leefwereld en hun eigen belang. Aan de andere kant zullen professionals zich moeten conformeren aan die meervoudige interpretatie van autonomie, waardoor zij geen interveniërende rol meer spelen maar een coördinerende rol (Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012).

Van den Brink et al. (2011) stellen dat het concept de 'Big Society', afkomstig uit Groot-Brittannië, een passende duiding geeft van deze kwestie. Deze auteurs omschrijven de Big Society als de samenleving waarin burgers zich niet alleen belangrijker voelen, maar dat ook zijn. Het woord 'Big' kan immers ook vertaald worden als 'belangrijk'. In Groot-Brittannië staat dit concept centraal, waarbij burgers niet alleen belangrijk zijn, maar ook in staat gesteld worden om actief op te treden. De manier van sturen door de overheid kenmerkt zich door drie aspecten:

1. Het bevorderen van de zelfredzaamheid van individuen en gemeenschappen.

De bevoegdheden van lokale overheden door decentralisaties gaan direct over naar wijken, buurten, gemeenschappen en individuele burgers.

2. Het aanmoedigen van sociale verantwoordelijkheid.

Organisatie, bedrijven en individuen dienen betrokken te zijn bij de sociale opgave.

3. Flexibilisering van de staat die meer transparant is en rekenschap aflegt.

Er moet niet langer sprake van zijn uniforme organisatievormen of top-down management, maar van aanpassingsvermogen en veerkracht.

In termen van Van den Brink et al. (2012) verandert door de nieuwe manier van sturen het handelingsrepertoire van de professional. Dit repertoire is namelijk specifiek voor het zelfredzaam maken van burgers. Het is een kunst de problemen niet over te nemen, maar de burgers in staat stellen om ze zelf op te lossen. De zelfredzaamheid kan dan vergroot worden. Het klassieke handelingsrepertoire bij maatschappelijke zelfinitiatieven bestond uit overnemen, oplossen, aanpakken, wegnemen, selecteren en bepalen. Het huidige repertoire beoogt juist coachen, adviseren, aansluiten en mogelijk maken. Met het oog op zelfredzaamheid draait het daarmee veel om onder andere samenwerken met de actieve burgers (Van den Brink et al., 2012).

2.3.2 Verschillende perspectieven op samenwerking

Na haar onderzoek *Opvoeden in diversiteit. Verbinding tussen formele en informele opvoedondersteuning in Amsterdam* ondersteunt Ponzoni (2012) de stelling dat gemeenten aan moeten sluiten bij de kracht van de burgers, maar benadrukt tegelijkertijd dat samenwerking tussen de professionals en burgers niet altijd eenvoudig te realiseren is. Dit is de tweede spanningsvolle taak voor de professionals van gemeenten. Samenwerken blijkt niet vanzelf te gaan en vraagt van zowel de professionals als burgers een lange adem. Het ontstaan van de complexiteit van de samenwerking komt voor uit de verschillende perspectieven tussen de twee actoren (Ponzoni, 2012). Er ontstaan vooronderstellingen en overtuigingen van waaruit mensen denken en handelen. Bij de professionals is het perspectief van toegankelijkheid dominant en bij burgers het perspectief van de *civil society*, wat voorkomt uit de verschillende logica's van de systeem- en leefwereld. Hoewel professionals steeds

meer lijken te redeneren vanuit het perspectief van de *civil society*, botsen de perspectieven zodanig dat samenwerking nog steeds veelvuldig belemmerd wordt.

Hoewel het onderzoek van Ponzoni (2012) gericht was op alleen de pedagogische *civil society* zijn de twee perspectieven ook te herleiden naar de *civil society* zoals bedoeld in dit onderzoek. Binnen het perspectief van toegankelijkheid van de professionals worden voornamelijk twee 'oplossingen' gezien voor het aansluiten bij burgers:

1. Beter over het voetlicht brengen van hun aanbod. Ze willen hiermee weerstand overwinnen.
2. Actieve burgers inschakelen als 'brugfunctionaris'.

Vanuit dit perspectief stellen professionals dat de burgers beter geïnformeerd moeten zijn over de werkzaamheden van de professionals. Door onbekendheid kan wantrouwen in elkaar ontstaan. De professional heeft de kennis om de burgers te kunnen ondersteunen met het maatschappelijk zelfinitiatief, maar samenwerking is waardevol om onbekendheid en afstand tussen elkaar weg te nemen (Ponzoni, 2012). Burgers hebben doorgaans een ander perspectief: het perspectief van de *civil society*. Hun doel is het emanciperen en empoweren van de doelgroep, dus van de mensen waar hun maatschappelijk zelfinitiatief voor bedoeld is. In hun ogen kunnen professionals een bijdrage leveren met hun professionele kennis, maar alleen wanneer zij weten aan te sluiten bij dat wat al gaande is binnen het initiatief. Vanuit het perspectief van de *civil society* kunnen professionals dit doen door:

1. Het creëren van een veilige ruimte.
2. Persoonlijke betrokkenheid.
3. Aan te sluiten bij de informele gesprekken.

Het gaat mis doordat de professionals toenadering zoeken tot de burgers vanuit het perspectief van toegankelijkheid. Ze willen bijvoorbeeld cursussen aanbieden en zo ingangen vinden bij de maatschappelijke zelfinitiatieven. Burgers ervaren bij deze vorm van toenadering een gebrek aan oprechte belangstelling en aansluiting. Samenwerking komt dan niet tot stand, iets wat ook kan komen doordat visies en verwachtingen van elkaar niet zijn uitgewisseld (Ponzoni, 2012).

Het rapport van de ROB (2012) benadrukt de verschillen tussen de systeemwereld van de professionals en de leefwereld van de burgers. Het past niet binnen het wereldbeeld van de professionals dat burgers ook experts kunnen zijn binnen hun maatschappelijk zelfinitiatief. Ambtenaren voelen zich dan bedreigd in hun positie als ambtelijk expert en vrezen hun informatiemonopolie te verliezen. Het leidt tot botsingen en een belemmerde samenwerking wanneer strijd ontstaat om wie de meeste aanspraak op de positie van deskundige kan maken. Professionals durven dan niet in burgers te vertrouwen (ROB, 2012).

Niet alleen de perspectieven of de manier van denken is anders, ook de werkwijzen van professionals en burgers verschillen (ROB, 2012). Gedurende het contact met de burgers stellen professionals vaak de eigen processen centraal en houden zich vast aan de formele procedures, beleidsplannen en organisatievormen. Hierdoor ontbreekt het vaak aan tijd en flexibiliteit van de professionals om de samenwerking met andere partijen aan te gaan (ROB, 2012). Binnen de samenwerking speelt bureaucratie een ambivalente rol (Tonkens & Verhoeven, 2012). Burgers hebben voornamelijk klachten over bureaucratische procedures en bureaucratische communicatie. Ze verwachten meer waardering, interesse en begrip voor hun maatschappelijk zelfinitiatief (Tonkens & Verhoeven, 2012). Ze willen graag goed, herhaald contact en continuïteit van de relatie die zij met de professionals zijn aangegaan. Toch ervaren burgers ook een soort verlangen naar meer bureaucratie, omdat ze de

professionals soms meer vertrouwen dan medeburgers. In dit soort situaties willen ze juist dat de overheid meer bureaucratische controle uitoefent en verantwoording eist (Tonkens & Verhoeven, 2012). Dit vereist enorme flexibiliteit van de professionals binnen de samenwerking en dienen zij zich telkens af te vragen welke handelingen voor dat initiatief op dat moment de juiste zijn.

Samenvatting

Wat betreft de rol van de 'nieuwe' professional zijn twee spanningsvolle taken te onderscheiden. Enerzijds komt dat door druk vanuit de systeemwereld, anderzijds door druk vanuit de leefwereld. De eerste spanningsvolle taak is het omgaan met een nieuwe vorm van sturen. De overheid moet sturen op het zelfredzamer worden van de burgers. Een paradox waar de professional binnen de overheid een weg in moet vinden en die op zichzelf nieuwe paradoxen ontwikkeld. Hierdoor krijgt de professional een ander handelingsrepertoire. Anders dan voorheen moeten ze de maatschappelijke zelfinitiatieven niet overnemen, maar de burgers juist in de mogelijkheid brengen om het zelf op te lossen. Handelingen als oplossen, aanpakken, wegnemen, selecteren en bepalen vallen hierdoor niet meer onder de taak van de professionals, die juist de burgers moeten gaan coachen, adviseren, aansluiten en het maatschappelijke zelfinitiatief helpen mogelijk te maken. Dit gaat gepaard met een samenwerking met de actieve burgers. Deze samenwerking is op zichzelf echter de tweede spanningsvolle taak van de professional. Voortkomend uit de verschillende logica's waarin de professionals en de burgers te werk gaan, de systeem- en leefwereld, ontstaan verschillende perspectieven over de samenwerking tussen de twee actoren. De professional handelt vanuit het perspectief van toegankelijkheid en de burger vanuit het perspectief van de *civil society*. Dit kan botsen doordat ze beiden verschillende visies en verwachtingen hebben van de samenwerking. Ze hebben een andere manier van denken en andere werkwijzen.

2.4 Mogelijkheden voor nieuwe professional ter ondersteuning van het maatschappelijk zelfinitiatief

In deze paragraaf staat de volgende vraag centraal: *Welke rollen zou de nieuwe professional kunnen aannemen, in het licht van de spanningsvolle taken, ten behoeve van de ondersteuning van de maatschappelijke zelfinitiatieven?* Deze vraag wordt beantwoord naar aanleiding van de vorige paragraaf, waar twee spanningsvolle taken onderscheiden zijn. Ten behoeve van deze spanningsvolle taken kan de professional verschillende rollen aannemen. In deze paragraaf wordt toegelicht welke rollen dit zouden kunnen zijn. Eerst wordt de overheidsparticipatieladder toegelicht, waarna vormen van ondersteuning en mogelijkheden voor samenwerking toegelicht worden. In deze paragraaf wordt toegewerkt naar een omvattend analysemodel, waarbij verschillende rollen van de professionals in meer of mindere mate invloed hebben op de zelfredzaamheid van burgers. Voorafgaand is het van belang het onderscheid te duiden tussen rollen en taken, zie tabel 10.

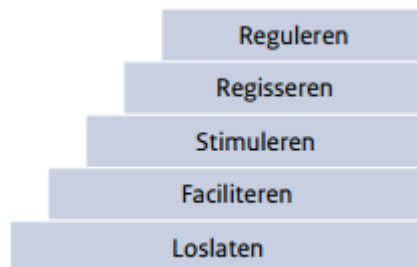
Tabel 10. Begrippen en definities 'taken' en 'rollen'

BEGRIJP	DEFINITIE
TAAK	De taken van de gemeente waarbij een samenhangend geheel van activiteiten uitgevoerd dient te worden om het tot stand te brengen
ROL	De rollen, die door de professionals aan genomen worden ten behoeve van de taken van de gemeente, worden gezien als sociaal vastgelegde gedragsverwachtingen met betrekking tot professionals die een bepaalde positie bekleden

2.4.1 Vormen voor sturing op zelfredzaamheid

Met nadruk op de mate van sturing op zelfredzaamheid van burgers, heeft de ROB (2012) een overheidsparticipatieladder ontwikkeld, zie figuur 2. Op de participatieladder staan rollen die de overheid aan kan nemen met betrekking tot het versterken van de *civil society*. De rol bij de hoogste trede van de ladder, betreft de minste sturing op zelfredzaamheid van burgers. 'De vitaliteit van de samenleving krijgt meer ruimte als de overheid de participatieladder zo min mogelijk beklimt' (ROB, 2012: 68).

Figuur 2. De overheidsparticipatieladder volgens ROB (2012)



- Loslaten. Op het moment dat de overheid zowel inhoudelijk als procesmatig zich niet bemoeit, laat de overheid een taak volledig los.
- Faciliteren. Wanneer de overheid het belang ziet om een initiatief dat vanuit de samenleving komt mogelijk te maken, wordt een faciliterende rol aangenomen.
- Stimuleren. Bij deze trede zoekt de overheid naar mogelijkheden om anderen in beweging te zetten. De overheid heeft echter wel de wens dat bepaald beleid of een bepaalde interventie van de grond komt, maar probeert dit over te laten aan anderen.
- Regisseren. Dit betekent dat andere partijen een rol hebben, maar dat de overheid er belang aan hecht de touwtjes in handen te houden.
- Reguleren. Door middel van wet- en regelgeving reguleert de overheid. Een consequentie is dat de overheid regels kan handhaven en overtreding van de regels kan sanctioneren.

Deze rollen zijn echter wel geredeneerd vanuit de overheid, dus vanuit de systeemwereld. Daarnaast wordt binnen de ladder niet specifiek aangegeven welke rollen de professionals van de overheid aan dienen te nemen. Oude Vrielink & Verhoeven (2011) onderscheiden vier vormen van ondersteuning

waar professionals invulling aan moeten geven ten aanzien van de ontwikkeling van burgers die zelf initiatieven opzetten. De eerste vorm is ‘burgerkracht aanvullen’. Dit betekent dat de plannen en ideeën van burgers waar nodig aangevuld en bijgestuurd worden, zonder het initiatief over te nemen. Dit vergt acties als het leggen van contacten met relevante instanties en het bemiddelen tussen bewoners en de ambtelijke beleidswereld wanneer overheidsondersteuning nodig is. De tweede vorm is het ‘empoweren van initiatiefnemers’. Dit houdt in dat de professional continu de burger een spiegel voorhoudt en laat kijken naar zichzelf en de wijk. Daarnaast fungeert de professional als ‘supporter’ die met betrokkenheid klaar staat wanneer dat nodig is. De derde vorm wordt ‘institutioneel verbinden’ genoemd. Deze vorm ligt buiten het blikveld van de burgers. Het draait om het verbinden van personen en instanties ter ondersteuning van het initiatief, om zo een infrastructuur te creëren rond het initiatief zonder verkokering of niet goed op elkaar aansluitende instanties. De vierde en tevens laatste vorm ‘vitaliseren van de wijkgemeenschap’ behelst het proberen om meer burgers bij het initiatief te betrekken of zelfs nieuwe initiatieven te laten starten. Dit doen ze bijvoorbeeld door het initiatief in de schijnwerpers te zetten en hen het gevoel te geven dat ze bij eigen machte hun buurt of wijk kunnen verbeteren.

Tabel 11. Vier vormen van ondersteuning van burgers door professionals door Oude Vrielink & Verhoeven (2011)

1	Burgerkracht aanvullen
2	Empoweren van initiatiefnemers
3	Institutioneel verbinden
4	Vitaliseren van de wijkgemeenschap

Professionals geven hier op uiteenlopende manieren invulling aan (Tonkens & Verhoeven, 2011). Het varieert van behoorlijk veel afstand tot de burgers en de nadruk op de zelfredzaamheid van burgers tot zeer betrokken met de burgers en de nadruk op een gemiddelde zelfredzaamheid. De actieve burgers hebben zelf ook verschillende behoeften wat betreft ondersteuning van de professional, die ook gedurende het indienen en uitvoeren van het maatschappelijk zelfinitiatief kunnen variëren. De ‘nieuwe’ professional dient een zeer flexibele houding aan te nemen. Tonkens & Verhoeven (2011) stellen dat professionals tegenwoordig goed moeten kunnen inschatten wanneer er veel ondersteuning nodig is bij een maatschappelijk zelfinitiatief en wanneer een klein zetje of juist loslaten geboden zijn.

2.4.2 Mogelijkheden voor samenwerking tussen professionals en burgers

Met het sturen op zelfredzaamheid gaat een samenwerking gepaard. Diverse onderzoekers, bijvoorbeeld De Graaf, Van Hulst en Michels (2014) hebben onderzoek gedaan naar de rol van professionals tijdens een samenwerking met burgers. Het onderzoek van De Graaf, Van Hulst en Michels (2014) is vergelijkbaar met dit onderzoek, hoewel zij professionals vanuit in verschillende contexten bestudeerd hebben. Bijvoorbeeld professionals bij welzijnsinstellingen en professionals van een meer bureaucratische organisatie, die verschillende taken uitvoeren omtrent het versterken van de *civil society*. Twee verschillende typen professionals zijn onderscheiden. Het ene type werkt in de leefwereld van burgers, het andere type werkt tussen de leefwereld en systeemwereld in. Beide typen werken aan het vergroten van de participatie van burgers en kunnen verschillende taken uitvoeren om dit te bewerkstelligen. Het type professional dat meer in de leefwereld werkt, zet organisaties en verenigingen op. Daarnaast leveren deze professionals een grote bijdrage aan het opstarten van

maatschappelijke zelfinitiatieven. Evenals Oude Vrielink & Verhoeven (2011) geconstateerd hebben, is hun uitgangspunt het empoweren van burgers. Het is hun doel om burgers zelf in staat te stellen om de initiatieven te kunnen bevorderen. Ook zijn ze erg gefocust, het zijn geen ‘dagdromers’, maar streven naar concrete plannen en uitvoeringen van de plannen. Het andere type professional werkt tussen de leef- en systeemwereld in. Deze professional neemt veelal de rol aan van ‘verbinder’; het verbinden van maatschappelijke zelfinitiatieven met elkaar of het verbinden van de maatschappelijke zelfinitiatieven met organisaties uit de systeemwereld. Ze zetten formele projecten met als doel het verbinden van de lokale *civil society* op niet-bureaucratische manieren. Tot slot gaan zij de wrijvingen die ontstaan tussen de leef- en systeemwereld niet uit de weg. Wanneer het nodig is, zoeken ze de wrijvingen bewust op om tot oplossingen te komen.

Tabel 12. *Verschillende taken van professionals in verschillende contexten volgens De Graaf, Van Hulst en Michels (2014)*

	Professional in de leefwereld		Professional tussen leef- en systeemwereld
1	Organisaties en verenigingen starten	1	Maatschappelijke zelfinitiatieven verbinden
2	Bijdragen aan het opstarten van maatschappelijke zelfinitiatieven	2	Maatschappelijke zelfinitiatieven verbinden met organisaties uit systeemwereld
3	Empoweren van burgers	3	Formele projecten opzetten
4	Focus op het concrete en praktische	4	Wrijvingen niet uit de weg gaan

Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag (2012) geven daarnaast vijf mogelijke rollen en randvoorwaarden voor de professionals binnen de samenwerking met burgers. Zij hebben dit bestudeerd binnen de pedagogische *civil society*, maar het is aannemelijk dat deze bevindingen te herleiden zijn naar de *civil society* zoals gehanteerd in dit onderzoek. Allereerst is het geven van complimenten en feedback onmisbaar binnen een samenwerking. Het motiveert de burgers wanneer zij merken dat hun inzet gewaardeerd wordt. De professional krijgt daarmee de kans om op de hoogte te blijven van de werkzaamheden van de actieve burgers, waardoor het eenvoudiger is om aan te sluiten. Ten tweede is vertrouwen een randvoorwaarde binnen de samenwerking. Het gaat om elkaar kennen, weten wat je van elkaar kunt verwachten en wat je aan elkaar hebt. Voor burgers is laagdrempelig contact een voorwaarde voor het gevoel van vertrouwen, openheid en veiligheid. Wanneer professionals open staan voor het aanhoren van suggesties of kritiek, levert dat veel *goodwill* op van de burgers. De professional dient een duidelijk aanspreekpunt te zijn, zodat burgers weten waar en bij wie ze terecht kunnen wanneer dat nodig is. Ten derde is het bieden van een veilige omgeving door middel van regels een manier om samenwerking tot stand te houden. Het zorgt ervoor dat de burgers beter hun grenzen stellen en deze grenzen niet overschrijden. Binnen die regels moeten zij wel veel vrijheid krijgen om hun werkzaamheden vorm te geven. Ten vierde is betrokkenheid van de professionals essentieel voor de samenwerking. Burgers eisen ook een vorm van intrinsieke motivatie van de professional. Wanneer de professional het enkel voor inkomen doet, wordt hij minder gewaardeerd door de burgers. De professional moeten ervoor waken dat hij zijn deskundigheid en kennis alleen overbrengt wanneer daar om gevraagd wordt. Tot slot zijn gezelligheid en groepsgevoel motiverende factoren voor een goede samenwerking. Meestal komt dit voort uit gedeelde opvattingen en het geeft de burger het gevoel dat hij gehoord en gezien wordt bij de organisatie (Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012).

Tabel 13. Vijf rollen van professionals voor een goede samenwerking met burgers volgens Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag (2012)

1	Waardeer de burgers in woord en daad
2	Geef hen vertrouwen en communiceer open met elkaar
3	Bied hen een veilige omgeving
4	Toon je als professional betrokken en deskundig
5	Zorg voor gezelligheid, binding en groepsgevoel

2.4.3 Rol van de professional bij de spanningsvolle taken

Deze paragraaf heeft, in het licht van het theoretische hoofdstuk in dit onderzoek, een concluderend karakter. Op basis van de theorie wordt nagegaan welke rol een professional vandaag de dag aan kan nemen in het licht van zowel het sturen op zelfredzaamheid als de positie binnen de samenwerking met actieve burgers. Er wordt een analysemodel gevormd waarbij helder wordt welke rol van de professional in welke mate aanstuurt op zelfredzaamheid. De twee spanningsvolle taken die in de vorige paragraaf zijn onderscheiden, zijn nauw samenhangend.

De hoogte van zelfredzaamheid van de burgers is afhankelijk van de rol die de professional tijdens de samenwerking aanneemt. Wanneer de professional minder aanstuurt op zelfredzaamheid, is de zelfredzaamheid van de burgers lager dan wanneer de professional veel aanstuurt op zelfredzaamheid. Wanneer het handelingsrepertoire van de professional bij het sturen op zelfredzaamheid bestaat uit bijvoorbeeld het faciliteren of regisseren van het maatschappelijk zelfinitiatief, is de zelfredzaamheid van de burgers lager dan wanneer de professional enkel waardering uit of adviseert. De mate van zelfredzaamheid van de burgers is dus afhankelijk van de rol die de professional aanneemt tijdens de samenwerking. Zoals in de overheidsparticipatieladder van ROB (2012) duidelijk is geworden, kan de professional beperkt sturen op zelfredzaamheid, bijvoorbeeld door het maatschappelijke zelfinitiatief te regisseren, of juist veel sturen op zelfredzaamheid, door te stimuleren of zelfs het maatschappelijke zelfinitiatief los te laten.

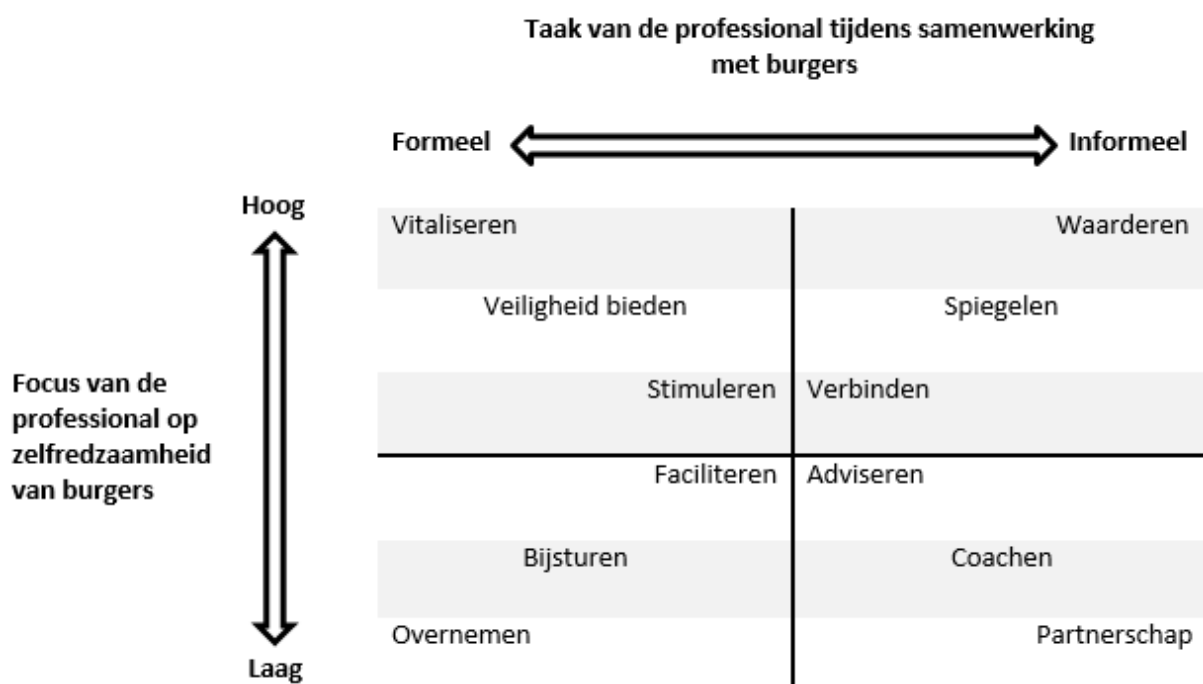
Daarnaast is vanuit de theorie naar voren gekomen dat professionals veel taken uitvoeren die geformuleerd zijn binnen de systeemwereld, maar uitgevoerd worden binnen de leefwereld (De Boer & Van der Lans, 2011). Deze incongruentie wordt benadrukt doordat verschillende perspectieven ontstaan tussen professionals en burgers over samenwerken (Ponzoni, 2012). Als gevolg van deze verschillen wordt in dit onderzoek onderscheidt gemaakt tussen formele en informele samenwerking. Bij een formele houding van de professional wordt gehandeld vanuit de systeemwereld of het perspectief van de toegankelijkheid en bij een informele houding denkt de professional meer vanuit de leefwereld en het perspectief van de *civil society*. Een formele taak is bijvoorbeeld het geven van subsidie, een informele taak kan zijn dat de professional zich als 'supporter' van het initiatief gedraagt. Zo ontstaan vier varianten van rollen die de professional aan kan nemen in het licht van de twee spanningsvolle taken, zie tabel 14.

Tabel 14. Uiteenzetting van mogelijke rol van professional tijdens de twee spanningsvolle taken

Veel sturing op zelfredzaamheid, formele samenwerking	Veel sturing op zelfredzaamheid, informele samenwerking
Beperkte sturing op zelfredzaamheid, formele samenwerking	Beperkte sturing op zelfredzaamheid, informele samenwerking

Deze vormen hoeven echter niet strikt te zijn, wat betekent dat de rol van de professional niet altijd in een hokje van tabel 9 te plaatsen is. De sturing op zelfredzaamheid en de formele of informele samenwerking zijn immers dimensies. Dit houdt in dat het gemeten kan worden, dat er een maat gegeven kan worden waarbij bijvoorbeeld de hoogte van de dimensie weergegeven kan worden. Op basis van de voorafgaande literatuur worden in onderstaand model de dimensies uiteengezet, afhankelijk van de rol die de professional binnen de samenwerking volbrengt. Het model is een vorm van samenvoeging van de eerdere besproken literatuur, maar dan in het licht van de twee spanningsvolle taken van de nieuwe professional. Vanuit het model wordt duidelijk welke rollen de professional binnen de samenwerking kan vervullen en in hoeverre er dan wordt gestuurd op de zelfredzaamheid van de burgers. Binnen het model wordt onderscheid gemaakt in formele en informele samenwerking. Bij zowel formele als informele taken zijn rollen van de professional geformuleerd en geplaatst binnen het model op basis van de mate van de formaliteit of informaliteit van de rol. Daarnaast wordt per rol binnen de samenwerking laten zien in hoeverre de burger wordt aangewezen op zijn zelfredzaamheid.

Model 1. Analysemodel voor de rol van professionals in het licht van de twee spanningsvolle taken



2.4.4 Toelichting analysemodel

In deze paragraaf wordt het analysemodel toegelicht. Bij zowel de formele als informele taken zijn rollen omschreven. Elke rol heeft een mate van formaliteit en een mate van focus op de zelfredzaamheid van burgers. Binnen deze paragraaf wordt grondig na gelopen wat de rollen vanuit het model precies betekenen en waarom de rollen juist op die plek in het model geplaatst zijn.

Veel sturing op zelfredzaamheid, formele samenwerking

Linksboven in het analysemodel staan de rollen vitaliseren, veiligheid bieden en stimuleren. Op basis van de literatuur worden deze rollen binnen dit onderzoek geschaard onder de formele taken van de professional. Deze rollen worden door gemeenten ondersteund en zijn onderdeel van de functie van de professional. Om de rollen tot één begrip te kunnen herleiden, hebben ze soms een andere benaming gekregen dan gegeven is in de literatuur, maar zullen door de omschrijving op hetzelfde neerkomen.

Vitaliseren (vgl. Oude Vrielink & Verhoeven, 2011): De professional tracht meer burgers bij het initiatief te betrekken. Dit kunnen zij doen door het initiatief zichtbaar te maken in bijvoorbeeld folders of nieuwsbrieven. Vervolgens laten zij de burgers zelf verdere invulling geven aan het inhoudelijke aspect van het initiatief.

Veiligheid bieden (vgl. Van Der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012): Door middel van regels wordt een samenwerking in stand gehouden. De professional schetst een soort kader waarbinnen de burgers het initiatief kunnen ontplooien. Binnen dit kader krijgen zij echter wel alle vrijheid en mogelijkheden om invulling te geven aan het initiatief.

Stimuleren (vgl. ROB, 2012; Verhoeven, 2014): De professional maakt de burgers attent op thema's of doelgroepen die zij kunnen betrekken bij het initiatief, om het bereik van het initiatief te vergroten. Zo wordt de meerwaarde verhoogd en het maatschappelijke rendement beter gewaarborgd. Op deze manier worden burgers in beweging gezet. De overheid heeft daarbij wel de wens dat bepaald beleid of een bepaalde interventie van de grond komt, maar probeert dit over te laten aan anderen.

Beperkte sturing op zelfredzaamheid, formele samenwerking

Linksonder in het model worden de rollen van de professional geduid die tot stand komen bij de formele taken en waarbij de zelfredzaamheid van de burgers lager is: faciliteren, bijsturen en overnemen.

Faciliteren (vgl. ROB, 2012): Het maatschappelijke zelfinitiatief kan ondersteund worden door het geven van subsidies of bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van ruimten waar de actieve burgers hun plaats kunnen innemen. Het gaat vaak gepaard met een controlerende taak. Het is een materiële vorm van ondersteuning, waarbij de zelfredzaamheid gemiddeld is.

Bijsturen (vgl. Oude Vrielink & Verhoeven, 2011; ROB, 2012): De professional stuurt het initiatief een bepaalde richting op. Dit kan bijvoorbeeld richting een thema zijn wat door de organisatie als belangrijk is bestempeld en zo wordt getracht dit op te laten pakken door het maatschappelijke zelfinitiatief.

Overnemen (vgl. ROB, 2012): De professional neemt het initiatief over en krijgt daardoor vrijwel alle zeggenschap over het initiatief. Waar eerst de burger eigenaar was van het initiatief, is nu de professional dat. Doordat hierdoor het initiatief de systeemwereld ingetrokken wordt, is deze rol van de professional formeel en is er bijna geen sprake van zelfredzaamheid van de burgers.

Veel sturing op zelfredzaamheid, informele samenwerking

Rechtsboven in het analysemodel staat ook een hogere zelfredzaamheid centraal, maar neemt de professional andere rollen aan, die namelijk betrekking hebben op de meer informele taken. Deze rollen zijn waarden, spiegelen en verbinden.

Waarderen (vgl. Van der Klein, Bulsink & Van der Graag, 2012; ROB, 2012): De professional toon zijn betrokkenheid en uit openlijk zijn waardering voor het initiatief door het geven van complimenten en feedback. Hierdoor heeft de professional meer mogelijkheden tot kennis van de werkzaamheden van de burgers en het stimuleert de motivatie van de burgers.

Spiegelen (vgl. Oude Vrielink & Verhoeven, 2011): De professional fungeert als 'supporter' van het initiatief. Hij moedigt de burgers aan en laat hen steeds naar zichzelf, het initiatief en de maatschappelijke meerwaarde van het initiatief kijken. Door op deze manier bij te dragen heeft de professional een informele rol, maar wordt de zelfredzaamheid van de burgers iets lager.

Verbinden (vgl. ROB, 2012; Oude Vrielink & Verhoeven, 2011; Tonkens & Verhoeven, 2012): Het draait om het verbinden van personen en instanties ter ondersteuning van het initiatief, om zo een infrastructuur te creëren rond het initiatief zonder verkokering of niet goed op elkaar aansluitende instanties. Deze taak is informeler, omdat er veel contact plaatsvindt en de professional buiten de kaders van de organisatie op zoek gaat naar samenwerkingsverbanden. De zelfredzaamheid van burgers wordt daardoor wel lager, omdat de professional een meer omvattende rol heeft bij het maatschappelijk zelfinitiatief.

Beperkte sturing op zelfredzaamheid, informele samenwerking

Wanneer weinig gestuurd wordt op de zelfredzaamheid van de burgers, maar wel sprake is van een informele taken, worden de bijpassende rollen rechtsonder in het model weergegeven: adviseren, coachen en het creëren van partnerschap.

Adviseren (vgl. Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012; Van den Brink et al., 2012): De professional treedt op als adviseur van het initiatief. Het is de persoon waar zij contact mee hebben voor vragen of oplossingen. De professional deelt zijn deskundige kennis en burgers kunnen zelf bepalen in hoeverre zij het advies opvolgen.

Coachen (vgl. Van den Brink et al., 2012): De professional begeleidt de burgers op een informele manier om hen tot hogere competenties te brengen. Bijvoorbeeld kleine trainingen of workshops worden georganiseerd om burgers te leren hoe zij een initiatief tot een succes kunnen brengen en behouden. De zelfredzaamheid van burgers is laag, omdat de professional nodig is om het initiatief te bevorderen.

Partnerschap (creëren) (vgl. Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012): De samenwerking tussen de professional en de burger neemt vormen aan van een vriendschappelijk relatie, waarbij beide partijen op gelijkwaardig niveau samenwerken. Gezamenlijk buigen zij het hoofd over maatschappelijke thema's. Elke partner brengt eigen middelen in, zoals kennis of mankracht. De zelfredzaamheid van de burgers zelf wordt hierdoor lager. Het draait om binding en groepsgevoel.

Op basis van de literatuur komt naar voren dat professionals vrijwel alle rollen uit het analysemodel toepassen tijdens de samenwerking met burgers. Omdat de overheid zich steeds meer terug wil trekken, dient vanuit het politieke of ambtelijke discours de zelfredzaamheid van burgers hoog te zijn. Daarnaast klinken geluiden vanuit de *civil society* dat er meer vanuit de leefwereld gehandeld zou moeten worden, wat duidt op een informele samenwerking zoals genoemd in het analysemodel. Logischerwijs zou dan enkel de taak van het uiten van waardering door de professional het meest ideaal zijn. Vanwege verschillende perspectieven, werkwijzen of belangen blijkt het echter niet zo

simpel te zijn. De overheid heeft bijvoorbeeld randvoorwaarden nodig (ROB, 2012; Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag, 2012) voor een 'ordentelijk maatschappelijk verkeer' (ROB, 2012), waarbij de samenleving zelf vorm geeft aan de invulling en uitvoering van de eigen en gedeelde belangen. Anders dan het politieke of ambtelijk discours volgens ROB (2012), wordt in dit onderzoek vanuit zowel het discours van de *civil society* als het discours van de professionals onderzocht welke taken de professionals op zich nemen, en welke mogelijkheden nodig zijn om de maatschappelijke zelfinitiatieven passend te kunnen ondersteunen.

Samenvatting

Nadat de twee spanningsvolle taken voor de nieuwe professional vastgesteld zijn, is in deze paragraaf helder geworden welke rollen de professional kan aannemen om accenten in de taken te kunnen leggen. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen formele en informele taken. Binnen deze taken kunnen professionals verschillende rollen aannemen. Vanuit het model wordt duidelijk dat hoe meer de professional zich bemoeit met het initiatief, hoe lager de zelfredzaamheid van de burgers is. Helder is geworden welke rol in meer of mindere mate aanstuurt op de zelfredzaamheid van de burgers ten opzichte van de formele taken vanuit de wereld van een organisatie of meer informele taken vanuit de wereld van de burgers. Logischerwijs wordt gedacht dat het de meest ideale situatie is wanneer de professional zoveel mogelijk aanstuurt op zelfredzaamheid en daarbij een rol aanneemt die vanuit de leefwereld van de burgers geredeneerd is.

3. Onderzoeksaanpak

In dit hoofdstuk wordt de relevante onderzoeksaanpak omschreven. Er wordt toegelicht welk soort onderzoek dit onderzoek is, welke benadering en strategie worden gehanteerd en welke methoden en technieken worden toepast. Tot slot worden de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek omschreven.

3.1 Bestuurskundig onderzoek

Bestuurskunde is de wetenschap die de inrichting, werking en het functioneren van het openbaar bestuur onderzoekt (Van Thiel, 2007). Bestuurskundig onderzoek kent twee kenobjecten. De eerste is het openbaar bestuur. Dit onderzoek is uitgevoerd in de gemeente Amsterdam, wat als organisatie valt onder openbaar bestuur (Van Thiel, 2007). Het onderzoek is gericht op de samenwerking tussen professionals en burgers die maatschappelijke zelfinitiatieven initiëren. Ten tweede kent bestuurskundig onderzoek een toepassingsgericht karakter. Dit karakter is te herkennen aan de focus die ligt op het vinden van oplossingen voor actuele problemen in het Nederlandse openbaar bestuur (Van Thiel, 2007). Omdat de samenwerking tussen professionals en burgers actueel is in het licht van de decentralisaties en bezuinigingen, heeft dit onderzoek toepassingsgerichte aspecten. Daarnaast is het onderzoek in opdracht van de gemeente Amsterdam uitgevoerd, waarna nieuwe kennis omgezet is in aanbevelingen. Op deze manier wordt tijdens het onderzoek overgeschakeld van een empirische naar een normatieve werkwijze (Van Thiel, 2007).

3.2 Onderzoeksbenadering

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is een gekozen voor een kwalitatieve benadering. In kwalitatief onderzoek wordt de literatuur gebruikt om een probleemstelling te formuleren die in het onderzoek als richtsnoer kan fungeren (Boeije, 2012: 18). De intentie van het onderzoek is het beschrijven van het onderwerp door middel van de juiste begrippen en vervolgens te begrijpen wat er zich afspeelt. De gegevens worden opgehaald door instrumenten die de onderzoeker zelf heeft ontwikkeld en gedurende de dataverzameling verder heeft verfijnd (Boeije, 2012: 18). Kwalitatieve data zijn niet-numerieke eenheden van informatie en zijn daarnaast meestal ongestructureerd. Dat betekent dat ze niet hiërarchisch ingedeeld kunnen worden (Van Thiel, 2007). Het is de onderzoeker die structuur geeft aan de kwalitatieve gegevens door te coderen. De definitie van kwalitatief onderzoek luidt dan ook als volgt: 'In kwalitatief onderzoek richt de vraagstelling zich op onderwerpen die te maken hebben met de wijze waarop mensen betekenis geven aan hun sociale omgeving en hoe ze zich op basis daarvan gedragen. Er worden onderzoeksmethoden gebruikt die het mogelijk maken om het onderwerp vanuit het perspectief van de onderzochte mensen te leren kennen met het doel om het te beschrijven en waar mogelijk te verklaren' (Boeije, 2012: 27).

Dit onderzoek bevat een discours analyse. Vanuit een beleidsdiscours en het discours van professionals en burgers worden de gegevens verworven. Vervolgens worden confrontaties tussen de verschillende discourses geanalyseerd. Het onderzoek heeft daarbij een kwalitatieve benadering en is daarnaast van exploratieve aard. Exploratief onderzoek is onderzoek waarbij de onderzoeker nog niet voor ogen heeft wat belangrijk is om op te letten (Van der Zee, 2004). Het doel is om de werkelijkheid te bestuderen en daarin wetmatigheden te ontdekken. Het draait om het beschrijven van bepaalde kenmerken binnen een groter geheel en het leggen van een relatie tussen kenmerken die dit typeren (Van Peer, Bours & Beaujean, 2014). Voorafgaand aan het onderzoek worden geen restricties gegeven

en er zijn geen scherp geformuleerde hypothesen voorhanden. Het is er juist op gericht om een theorie of scherp geformuleerde hypothesen te ontwikkelen (Van Peer, Bours & Beaujean, 2014).

3.3 Onderzoeksstrategie

Bestuurskundige onderwerpen zijn vaak uniek, wat de beoordeling van de geldigheid van conclusies en het generaliseren van bevindingen naar andere situaties of algemeen geldende theorieën bemoeilijkt (Van Thiel, 2007). Onderzoekers van bestuurskundige vraagstukken moeten dan ook methoden hanteren die hen in staat stelt om op wetenschappelijk verantwoorde wijze conclusies te trekken over onderwerpen die uniek zijn of gering voorkomen. Daarom wordt in dit onderzoek een gevalstudie gedaan. De gevalstudie is een onderzoeksstrategie waarbij één of enkele gevallen van het onderzoeksonderwerp in hun natuurlijke situatie wordt onderzocht (Van Thiel, 2007).

De gevalstudie

De gevalstudie in dit onderzoek is gericht op gemeente Amsterdam. Gekozen is voor Amsterdam om meerdere redenen. Deze gemeente is de grootste van Nederland, wat het noodzakelijker maakt te bestuderen hoe samenwerking bevorderd kan worden, omdat er veel burgers en professionals bij betrokken zijn. Daarnaast is de gemeente de voorloper wat betreft beleidsvoeringen omtrent de *civil society*. Op deze manier fungeert de gemeente als een voorbeeld voor andere gemeenten. Ook is het via Tom Overmans en Gidion Peters mogelijk geweest om bij deze gemeente een onderzoeksstage te starten, waardoor logischerwijs ook daar het onderzoek uitgevoerd werd. De toegang tot deze gemeente heeft geleid tot contact met stagebegeleider Jaap Storteboom. Jaap is projectcoördinator omtrent de *civil society* en richt zich op de bestuursopdracht 'de dragende samenleving', zoals de *civil society* bij de gemeente Amsterdam aangeduid wordt. Door middel van de hulp van Jaap, is het mogelijk geweest om vergaderingen, bijeenkomsten en twee werkconferenties bij te wonen, waar vaak het concept *civil society* centraal heeft gestaan. Dit heeft bijgedragen aan de mogelijkheid meer de diepte dan de breedte in te gaan. De behoefte aan het doen van een gevalstudie komt vaak voort uit het verlangen om complexe, sociale fenomenen te begrijpen (Yin, 2003: 4). De methode staat onderzoekers toe om holistische en betekenisvolle karakteristieken van gebeurtenissen uit de werkelijkheid te behouden (Yin, 2003: 4). Deze gevalstudie is een empirische onderzoeksmethode waarbij hedendaagse fenomenen in de huidige context in diepte worden bestudeerd (Yin, 2003).

Bij de gevalstudie kan een verschijnsel bij een of meer concrete dragers ervan onderzocht worden (Boeije, 2012). Binnen dit onderzoek is gemeente Amsterdam de 'drager' van het verschijnsel. Het draait om de professionals die werkzaam zijn bij de gemeente. De functieomschrijvingen die bij deze professionals passen zijn beleidsadviseurs, beleidsmedewerkers en gebiedsmanagers. De professionals richten zich allen op maatschappelijke zelfinitiatieven in de stad en hebben veelvuldig contact met burgers, om zo de initiatieven te kunnen ondersteunen. De burgers zijn de bewoners van de stad Amsterdam die de maatschappelijke zelfinitiatieven in eerste instantie zelfstandig hebben opgezet. Beide partijen hebben baat bij een goede samenwerking om het initiatief te versterken, bijvoorbeeld voor subsidies, het contact krijgen met andere initiatieven of om het bereik van het initiatief te vergroten. Binnen de gemeente Amsterdam worden zowel professionals als burgers bestudeerd in het kader van de mate waarmee zij met elkaar samenwerken. Het doel is om maatschappelijke initiatieven beter te kunnen ondersteunen door de samenwerking tussen de professionals en de burgers te bevorderen.

De maatschappelijke zelfinitiatieven

Binnen de gemeente Amsterdam zijn maatschappelijke zelfinitiatieven geselecteerd. Van elke maatschappelijk zelfinitiatief wordt een actieve burger en een betrokken professional geïnterviewd. Deze initiatieven zijn in eerste instantie door burgers zelf zijn opgezet. Hier hoeft immers niet altijd sprake van te zijn. Soms stuurt de gemeente zelf naar initiatieven, bijvoorbeeld door een bijeenkomst te organiseren waar burgers voor worden uitgenodigd. Het doel is dan om burgers te activeren om een maatschappelijk probleem vrijwillig aan te pakken. Dit onderzoek is gericht op initiatieven die echt 'bottom-up' zijn gerealiseerd. De actieve burgers zijn zelf op het idee gekomen om initiatief te nemen en zijn vervolgens in contact gekomen met een professional van de gemeente. De initiatieven verschillen echter wel in het licht van de mate waarin zij samenwerken met professionele organisaties. Sommige initiatieven doen bijvoorbeeld veel samen met welzijnsinstellingen, andere initiatieven doen dat niet. Omdat dit onderzoek gericht is op de samenwerking met een professional van de gemeente, is het contact met welzijnsinstellingen buiten beschouwing gelaten. Ook zijn verschillen tussen de initiatieven te constateren wat betreft omvang en bereik. Het ene initiatief is groter, heeft meer vrijwilligers, meer subsidie en meer mogelijkheden tot ruimtes dan het andere initiatief. Om deze verschillen te ondervangen zijn drie grote initiatieven, drie kleine initiatieven en een middelgroot initiatief geselecteerd. Omdat alle zeven initiatieven wel samenwerken met een professional van de gemeente, worden ze in dit onderzoek generaliseerd.

Om maatschappelijke zelfinitiatieven te kunnen selecteren is binnen de gemeente Amsterdam een mail uitgezet onder beleidsmedewerkers met de vraag welk initiatief zij relevant en interessant achten. De selectie wordt hiermee in eerste instantie bepaald door zelfselectie door onderzoekseenheden (Van Thiel, 2007). Vervolgens wordt gebruik gemaakt van een quotum steekproef: selectie door de onderzoeker op basis van aantal benodigde eenheden en hun kenmerken (Van Thiel, 2007). Welke maatschappelijke zelfinitiatieven daadwerkelijk zijn onderzocht, is bepaald aan de hand van het aantal keer dat een initiatief relevant of interessant is genoemd en wat de verdeling van de aangedragen initiatieven is over de stadsdelen van Amsterdam en over de domeinen van de drie decentralisaties (jeugd, participatie en wonen). Op deze manier wordt het onderzoek breed over de stad Amsterdam getrokken en blijven de gegevens in het kader van de drie decentralisaties.

In totaal zijn zeven maatschappelijke zelfinitiatieven geselecteerd. Bij elk initiatief is zowel een betrokken professional als een betrokken burger geïnterviewd. De samenwerking tussen deze twee onderzoekseenheden kan dan bestudeerd worden vanuit beide perspectieven en vanuit de behoeften en ervaringen van beide betrokkenen. Tijdens de selectie van de maatschappelijke zelfinitiatieven is gebleken dat veel initiatieven geschaard kunnen worden onder de decentralisatievorm Participatie. Daarnaast bestaat de stad Amsterdam uit zeven stadsdelen. Alleen het stadsdeel Centrum is niet vertegenwoordigd binnen dit onderzoek. Dit komt doordat er een zeer beperkt aantal maatschappelijke zelfinitiatieven binnen dat stadsdeel bestaat. In tabel 15 wordt uiteengezet welke initiatieven zijn geselecteerd, welke decentralisatievorm daar bij past en in welk stadsdeel het initiatief actief is.

Tabel 15. Geselecteerde maatschappelijke zelfinitiatieven, onderverdeeld in decentralisatievorm en stadsdeel

Maatschappelijk zelfinitiatief	Decentralisatievorm (jeugd, wonen, participatie)	Stadsdeel van Amsterdam
1. Young Nieuw West	Jeugd, participatie	Nieuw West
2. Casa Jemie Makandra	Participatie, wonen	Zuid Oost
3. Lucas Community	Participatie, jeugd, wonen	Nieuw West
4. IJburg droomt, IJburg doet	Participatie, wonen	Oost
5. Foor El-Qaar	Participatie	West
6. Club Aanmoederen	Jeugd, participatie	Zuid
7. Noorderpark in beweging!	Participatie	Noord

Van groot naar klein wordt hieronder bondig de inhoud en de doelen van de maatschappelijke initiatieven toegelicht. Deze omschrijvingen zijn afkomstig van de websites van de initiatieven en dus in eigen woorden geformuleerd.

1. Lucas Community

Ze noemen het initiatief een ‘wijkcoöperatie voor bewonderaars’. Binnen de Lucas Community zijn de bewoners op verschillende manieren georganiseerd: zelfstandige ZZPers, individuele vrijwilligers, informele verenigingen en cooperaties. Zij werken samen en ondersteunen elkaar. Hierbij worden de beschikbare middelen als de kracht (ondernemerschap, creativiteit, collectiviteit) van de bewoners, kansen in de wijk (braakliggende) grond en leegstaand vastgoed optimaal benut. Op dit moment zijn circa 40 buurtbewoners samen in een gebouw 13 bedrijven gestart. Dit is een begin om de wijken en buurten met elkaar te verbinden met het doel om kansrijke concepten uit te wisselen met als resultaat jouw buurt, jouw eigen woonplek alles behalve een oninteressante buurt maken.

2. Casa Jemie Makandra

Casa Jemie Makandra is inmiddels een bewonersvereniging, een buurtkamer en een activeringscentrum voor Holendrecht waar bewoners een eigen plekje in de buurt hebben en waar ze de talenten en vaardigheden van mensen zoveel als mogelijk proberen te ontwikkelen. Letterlijk betekent het: Huize help elkaar. Het helpen en ondersteunen van ouderen en mensen met beperkingen en of andere hulpvragen in hun dagelijkse leven. Die beperkingen hoeven niet alleen lichamelijk te zijn: ook mensen die soms even niet weten waar ze terecht kunnen met hun problemen zijn welkom.

3. IJburg droomt, IJburg doet

IJburgDroomt-IJburgDoet is een organisch netwerk van personen die actief zijn in de Amsterdamse nieuwbouwwijk IJburg. Het zijn bewoners, ondernemers en vertegenwoordigers van stadsdeel en maatschappelijke organisaties. Elk levert op eigen wijze een bijdrage aan het gedeelde doel, de doorontwikkeling van IJburg. Iedereen die interesse heeft om bij te dragen, is welkom.

4. Young Nieuw West

Young Nieuw West is een jongerenparticipatieplatform waar jongeren zichzelf en

leeftijdsgenoten kunnen vertegenwoordigen door actief te worden in hun omgeving en zich te laten horen over alles wat jongeren aangaat. Dit gebeurt door middel van actief opstellen en betrokken te worden in eigen omgeving en daar om heen.. Young Nieuw West wil ook een adviserende rol in nemen om een brug te slaan tussen de jongeren en het dagelijkse bestuur.

5. Foor El-Qaar

Het is een organisatie dat zich richt op mensen met lage inkomens en ze dragen actief bij aan armoedebestrijding in Amsterdam. Via de cursus 'Koken voor weinig' kunnen mensen leren hoe ze met weinig geld toch lekker kunnen koken en een gezonde maaltijd kunnen maken. Iedereen kan zich inschrijven. Ook blijkt kleding vaak een probleem voor mensen met lage inkomens. Daarom zijn ze een gratis kledinguitgiftepunt gestart en organiseren ze modeshows met tweedehands kleding.

6. Noorderpark in beweging!

Dit initiatief bestaat uit een gevarieerde groepen mensen waarvan sommigen al heel lang niets sportiefs hadden gedaan, of beter: nauwelijks bewogen. Het doel van de groep is samen bewegen met plezier en daardoor een zekere conditie opbouwen. Er worden bijvoorbeeld kleine wedstrijdjes georganiseerd of een wandelvierdaagse.

7. Club Aanmoederen

Club Aanmoederen is in de zomer van 2013 gestart door een alleenstaande moeder uit Amsterdam. Vanuit haar behoefte is ze het initiatief gestart om in contact te komen met andere alleenstaande moeders. Het doel is dan ook om alleenstaande moeders met elkaar in contact te brengen, herkenning bij elkaar te vinden, het delen van tips en ervaringen en gezelligheid en ontspanning. Elkaar helpen om het leven goed te organiseren en zo te zorgen dat de moeders, en daarmee hun kinderen, goed in hun vel zitten.

3.4 Onderzoeksmethoden- en technieken

De case is zoveel mogelijk in zijn geheel onderzocht. Dit is gedaan aan de hand van verschillende methoden. Om de benodigde informatie te verkrijgen zijn eerst informele, oriënterende gesprekken gevoerd met professionals van de gemeente Amsterdam die betrokken zijn bij het versterken van de *civil society*. Dit waren een projectcoördinator, een adviseur jeugdbetrekkingen en twee programmacoördinatoren. Deze gesprekken waren niet bedoeld om onderzoeksdata te verkrijgen, maar om te oriënteren op het beleid van gemeente Amsterdam wat betreft de *civil society* en voeling te krijgen met het concept. Ook hebben zij alle vier bijgedragen aan het selecteren van de maatschappelijke zelfinitiatieven en getracht mee te denken over de juiste betrokken professionals bij het initiatief.

Documenten

Vervolgens is gestart met het verzamelen van relevante documenten. Voor het empirisch onderzoek is gezocht naar primair materiaal in termen van Van Thiel (2007), zoals beleidsnota's, wetgeving, nieuwsbrieven, jaarplannen of ambtelijke stukken. In tabel 16 wordt laten zien uit welke documenten de benodigde informatie vandaan gehaald is.

Tabel 16. Documenten voor empirisch onderzoek

1	Koersbesluit gemeente Amsterdam
2	Opdrachtformulering gemeente Amsterdam
3	Notitie gemeente Amsterdam
4	Samenvatting gemeente Amsterdam

Documentanalyse

Na het vergaren van documenten zijn deze geanalyseerd. Dit houdt in dat de documenten gebruikt zijn als informatiebron. De documenten zijn geïnterpreteerd aan de hand van de inhoud. Deze inhoud is bestaand materiaal, wat eerder voor een ander doel is ontwikkeld en voor dit onderzoek opnieuw gebruikt is (Van Thiel, 2007). Een analyse van de inhoud wordt gedaan om feiten of opvattingen vast te stellen, maar ook om gebruikte argumentatie te reconstrueren.

Interviews

Tijdens en na de documentanalyse, is gestart met het afnemen van interviews. Door middel van interviews worden de empirische gegevens van dit onderzoek verzameld. 'Een interview kan beschouwd worden als een gespreksvorm waarin een persoon -de interviewer- zich bepaalt tot het stellen van vragen over gedragingen, opvattingen, houdingen en ervaringen ten aanzien van bepaalde sociale verschijnselen, aan één of meer anderen -de participanten of geïnterviewden- die zich voornamelijk beperken tot het geven van antwoorden op die vragen' (Boeije, 2012: 57).

Na de selectie van de maatschappelijke zelfinitiatieven is op de websites van de initiatieven het telefoonnummer gezocht. Elke initiatiefnemer/actieve burger is gebeld met de vraag of zij mee wilden werken. Twee actieve burgers weigerden deelname, waardoor deze twee initiatieven niet binnen dit onderzoek meegenomen zijn. Bij twee andere initiatieven lukte het niet om telefonisch in contact te komen, waardoor er per e-mail gecommuniceerd is. Ook zijn, vanuit de wens van de burger, twee interviews telefonisch en een interview via Skype afgenomen. Door middel van opnameapparatuur is het mogelijk geweest om alle interviews op te nemen zodat er zo min mogelijk relevante data verloren is gegaan.

Tijdens elk interview met een actieve burger is gevraagd naar de naam en de contactgegevens van de professional van de gemeente waar zij het meeste mee samenwerken. Elke professional is eerst gemaïld met de vraag of zij wilden bijdragen aan het onderzoek. Viermaal werd er niet gereageerd op de mail, waardoor via het Intranet van de gemeente Amsterdam is gezocht naar hun telefoonnummer. Op deze manier is het mogelijk geweest met alle professionals een afspraak te maken. Geen enkel interview is telefonisch afgenomen. Elk interview heeft plaatsgevonden in het stadsdeelkantoor van het bijbehorende stadsdeel.

Een interview kan meer of minder gestructureerd verlopen. De interviews in dit onderzoek zijn semigestructureerd verlopen. Dit houdt in dat de interviews aan de hand van een topiclijst afgenomen worden (Van Thiel, 2007). Deze lijst bevat onderwerpen en voor-geformuleerde vragen die de onderzoeker aan de respondent stelt. Deze vragen zijn binnen dit onderzoek niet voor iedere respondent hetzelfde. Afhankelijk van de positie van de respondent kunnen andere vragen toepasselijk

zijn (Van Thiel, 2007). Daarom is voor de professional een andere topiclijst gemaakt dan voor de burger. Ook is de topiclijst voor de professionals uitgebreider, omdat dit onderzoek draait om hun rol binnen de samenwerking. Beide topiclijsten zijn strikt relevant gebleven voor de overkoepelende thema's.

Beantwoording per deelvraag

Het empirische onderzoek bestaat uit vier deelvragen die beantwoord worden door middel van verschillende methoden. De documentverzameling- en analyse zijn gebruikt voor de eerste twee deelvragen en de gegevens uit de interviews voor de laatste twee deelvragen. Dit wordt in tabel 17 uiteengezet.

Tabel 17. Manier van beantwoording per deelvraag

Empirische deelvraag	Documentverzameling	Documentanalyse	Interviews met professionals	Interviews met burgers
1	X	X		
2	X	X		
3			X	X
4			X	X

3.5 Operationalisatie

De derde en vierde deelvragen worden beantwoord middels de gegevens die verworven zijn uit de interviews met de professionals en de burgers. De derde empirische deelvraag bestaat uit het beschrijven van de bevindingen. De belangrijkste concepten uit deze empirische deelvraag worden geoperationaliseerd aan de hand van een onderverdeling in thema, topic, respondent en het analytische onderdeel. De bijbehorende interviewvragen zijn terug te vinden in de bijlagen 1 en 2 van dit onderzoek. De vierde empirische deelvraag zal een analyse bevatten van de bevindingen uit de derde empirische deelvraag.

Operationalisatie empirische deelvraag 3

De derde empirische deelvraag luidt als volgt: *Hoe construeren zowel burgers als de professionals de rol van de nieuwe professional?* Aan de hand van zowel interviews met de professionals als de burgers wordt een antwoord gegeven op deze vraag. Door gesprekken aan te gaan aan de hand van deze topics, kan achterhaald worden welke taken en rollen de professionals en burgers toekennen aan de nieuwe professional. Omdat de topiclijst voor de professional verschilt van die van de burger is een onderscheid gemaakt in het type respondent en het analytische onderdeel. Het thema en de topics zijn overeenkomend.

Tabel 18. Operationalisatie empirische deelvraag 3

Thema	Topic	Respondent	Analytisch onderdeel
Rolinvulling door de professional	Spanningsvolle taken	Professional	Onderzocht wordt hoe de professionals tegen de spanningsvolle taken aankijken m.b.t. het maatschappelijke zelfinitiatief omschrijven

	Burger	Onderzocht wordt hoe de burgers tegen de spanningsvolle taken aankijken m.b.t. het maatschappelijk zelfinitiatief omschrijven	
Rollen	Professional	Onderzocht wordt welke rollen de professionals aannemen m.b.t. het maatschappelijke zelfinitiatief	
	Burger	Onderzocht wordt welke rollen de burger ervaart van de professional m.b.t. het maatschappelijk zelfinitiatief	
Vaardigheden	Professionals	Onderzocht wordt aan welke vaardigheden de professional moet voldoen om het initiatief te kunnen ondersteunen	
	Burger	Onderzocht wordt aan welke competenties de professional moet voldoen om het initiatief te kunnen ondersteunen	
Bijdrage van de professional	Ondersteuning	Professional	Onderzocht wordt in hoeverre de professionals hun rol als ondersteunend beschouwen
	Burger	Onderzocht wordt in hoeverre de burger zich ondersteund voelen door de professional	
Importantie	Professional	Onderzocht wordt in hoeverre de professional zijn inbreng van belang ziet	
	Burger	Onderzocht wordt in hoeverre de burger de professional van belang ziet	
Samenwerking	Samenwerking	Professional	Onderzocht wordt in hoeverre er sprake is van een samenwerking volgens de professional, en hoe deze samenwerking plaatsvindt
	Burger	Onderzocht wordt in hoeverre er sprake is van een samenwerking volgens de burger, en hoe deze samenwerking plaatsvindt	
Belemmeringen	Professional	Onderzocht wordt welke belemmeringen de professional ervaart tijdens de samenwerking en hoe daar mee omgegaan wordt	
	Burger	Onderzocht wordt welke belemmeringen de burger ervaart tijdens de samenwerking en hoe daar mee omgegaan wordt	
Verwachtingen	Professional	Onderzocht wordt welke verwachtingen de professional heeft van zowel de burger als van de overheid, en in hoeverre aan deze verwachtingen voldaan wordt	
	Burger	Onderzocht wordt welke verwachtingen de burger heeft van de professional, en in hoeverre aan deze verwachtingen voldaan wordt	

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Twee belangrijke factoren voor de kwaliteit van onderzoek zijn betrouwbaarheid en validiteit (Boeije, 2012). Doordat binnen kwalitatief onderzoek dataverzameling en data-analyse elkaar afwisselen, wordt erin voorzien dat waarnemingen worden gerepliceerd (betrouwbaarheid) en tussentijdse interpretaties in het vervolg van het onderzoek worden getoetst (validiteit) (Boeije, 2012).

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid heeft betrekking op beïnvloeding van waarnemingen door toevallige of onsystematische fouten en validiteit heeft betrekking op beïnvloeding van het onderzoek door systematische fouten (Boeije, 2012). De betrouwbaarheid van een onderzoek wordt bepaald door twee elementen: de nauwkeurigheid en de consistentie waarmee variabelen worden gemeten. Hoe nauwkeuriger en consistentier het onderzoek is, des te groter is de kans dat de onderzoeksbevindingen niet toevallig maar systematisch zijn (Van Thiel, 2007). Alle interviews van dit onderzoek zijn opgenomen met opnameapparatuur. Vervolgens zijn de opnamen van de interviews volledig gecodeerd. Op deze manier zijn de gegevens daadwerkelijk gebaseerd op de uitspraken van de respondenten. Voorafgaand aan de interviews is beloofd de respondenten te anonimiseren, waardoor de kans dat zij vrijuit en zonder remmingen zijn gaan spreken werd vergroot. De analyse en conclusies zijn onderbouwd met deze kennisgevingen, maar ook door middel van andere onderzoeksmethoden zoals het verzamelen van documenten en documentanalyse. Doordat dit niet via een enkele onderzoekswijze is gedaan, wordt de betrouwbaarheid groter gemaakt.

Validiteit

In kwalitatief onderzoek wordt betrouwbaarheid over het algemeen gezien als een noodzakelijke, maar geen voldoende, voorwaarde voor validiteit (Boeije, 2012). Een onderzoek is valide wanneer de onderzoeker meet of verklaart wat hij daadwerkelijk wil meten of verklaren. Validiteit kan onderscheiden worden in twee varianten: interne en externe validiteit. De interne validiteit betreft de geldigheid van het onderzoek (Van Thiel, 2007). Heeft de onderzoeker echt het effect gemeten dat hij wilde meten? Het draait hierbij om de vraag of de operationalisaties een goede weergave zijn van het theoretische construct (Van Thiel, 2007). Binnen dit onderzoek is getracht zodanig te operationaliseren dat de constructen eenduidig en uitsluitend zijn. Door middel van de semigestructureerde interviews hebben de respondenten ruimte gekregen om input te leveren. De externe validiteit betreft de generaliseerbaarheid van het onderzoek (Van Thiel, 2007). Gelden de gevonden resultaten ook voor andere personen, instituties, tijden en plaatsen? Om deze variant van validiteit te waarborgen, is met betrokken projectcoördinatoren van de drie decentralisaties gesproken over de gekozen steekproef van de maatschappelijke zelfinitiatieven. Daarnaast is met collega-onderzoekers en begeleider gesproken over de juistheid van de operationalisaties. Dit onderzoek is echter wel gericht op enkel de gemeente Amsterdam. Doordat dit een unieke situatie is, is het niet eenvoudig te generaliseren naar andere situaties. Omdat de context, de drie decentralisaties en gelijktijdige bezuinigingen, vergelijkbaar is met die van andere gemeenten, wordt toch getracht de geringe generaliseerbaarheid van dit onderzoek te vergroten door uitspraken te doen over hoe gemeenten over het algemeen kunnen omgaan met deze context en bijbehorende situaties.

4. Empirie

In dit hoofdstuk worden de empirische resultaten van het onderzoek weergegeven. De bevindingen worden uiteengezet aan de hand van de vier empirische deelvragen. Anders dan in hoofdstuk 2 zijn deze deelvragen specifiek gericht op gemeente Amsterdam. Dit empirische hoofdstuk geeft een antwoord op de onderzoeksvraag *Welke rollen dient de nieuwe professional binnen de Gemeente Amsterdam aan te nemen, in het licht van de ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven?* vanuit drie perspectieven. In de eerste paragraaf zal aan de hand van documenten het beleid van gemeente Amsterdam toegelicht worden, waarna in de tweede paragraaf helder wordt gemaakt welke rollen de gemeente Amsterdam construeert voor de professionals. In de derde paragraaf worden de rollen van de professional eerst construeert aan de hand van uitspraken door burgers en vervolgens door professionals. Op deze manier worden de rollen van de professional construeert door gemeente Amsterdam, de burgers uit Amsterdam en de professionals die werkzaam zijn bij gemeente Amsterdam. Het hoofdstuk wordt afgesloten door een overkoepelende analyse van de bevindingen.

4.1 De gemeente Amsterdam en de *civil society*

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de volgende empirische deelvraag: *Hoe reageert de gemeente Amsterdam op de nieuwe ontwikkelingen omtrent de civil society?* Deze deelvraag is gericht op het beleid van gemeente Amsterdam, waar de professionals veelal mee te maken hebben. Door deze vraag te beantwoorden wordt de ambitie van de gemeente wat betreft de *civil society* toegelicht. Eerst zal bondig de veranderingen voor de gemeente uiteengezet worden, daarna zal de nieuwe beleidsvoering Gebiedsgericht Werken toegelicht worden en vervolgens het concept 'dragende samenleving'. De paragraaf wordt afgesloten met een analyse om het beleid van gemeente Amsterdam te vergelijken met de literatuur uit hoofdstuk 2.

4.1.1 Veranderstappen

De gemeente Amsterdam is de afgelopen jaren voor steeds meer voor vragen komen te staan. In het document van de gemeente Amsterdam (2014a) worden de volgende vragen geformuleerd: Hoe sluiten we als overheid aan bij de kracht van de samenleving? Hoe kunnen we zo effectief en efficiënt mogelijk werken aan wat een buurt nodig heeft? Hoe maken we gebruik van de energie die zit in netwerken van bewoners en professionals? En hoe bieden we tegelijkertijd een vangnet waar nodig? (Gemeente Amsterdam, 2014a). Hoewel de benadering van het versterken van de *civil society* al jaren circuleert, constateert de gemeente dat de noodzaak om dit te benadrukken vergroot is. De aanleiding is de stelling van de gemeente dat bewoners van de stad vaak vaardig genoeg zijn om zelf acties te ondernemen, en dat de overheid hen dan simpelweg niet voor de voeten moet lopen gaan met regels of vragen. Daarnaast constateert de gemeente dat er in deze tijd van bezuinigingen veel minder geld te besteden is. De gemeente Amsterdam (2014b) noemt hierbij de decentralisaties een 'hulpmiddel' om een betere inzet van mensen en middelen te bewerkstelligen. Dit kan door enerzijds de Amsterdammers meer eigen verantwoordelijkheid laten nemen en anderzijds met minder geld goede hulp bieden. De gemeente Amsterdam (2014b) ziet twee veranderstappen die binnen de organisatie nodig zijn voorafgaand aan de decentralisaties:

1. Transitie. Veranderingen binnen het stelsel en structuur van de gemeente. Dit houdt nieuwe regels, wetten en financiële verhoudingen in.
2. Transformatie. Dit beoogt een nieuwe manier van werken. Er moet een nieuw lokaal samenspel, een nieuwe cultuur en nieuwe verhoudingen ontstaan.

4.1.2 Gebiedsgericht werken

Dit onderzoek is gericht op de tweede veranderstap. Het draait niet om de financiële plannen of nieuwe wetten, maar om een nieuw lokaal samenspel en een nieuwe cultuur en nieuwe verhoudingen te laten ontstaan. Hiervoor ziet de gemeente Amsterdam (2014c) de noodzaak van een andere manier van werken: het gebiedsgericht werken. *Gebiedsgericht werken is van buiten naar binnen werken, in vertrouwen samen bouwen aan de stad. Met Amsterdammers, ondernemers en andere partners analyseren en ontwikkelen wat nodig is, loslaten wat anderen doen, onvoorziene kansen snel verzilveren en uitvoering geven aan beleid dat aansluit bij de maatschappelijke opgaven, de energie en de doelgroepen van een gebied* (Gemeente Amsterdam, 2014c). Het gaat gepaard met een verdeling van de stad in verschillende gebieden en een bepaling per gebied welke vorm van beleid passend is. De gemeente Amsterdam (2014c) constateert immers dat het type bewoners bijvoorbeeld per stadsdeel kan verschillen, waardoor ook behoeften en wensen van de bewoners ver uit elkaar kunnen liggen.

Professionals handelen in een netwerk vanuit een gezamenlijke analyse van de opgave (2014c). Ze opereren snel en effectief door standaard en maatwerk af te wisselen. De houding van professional wordt hierdoor als 'lerend' omschreven. Om dit te bewerkstelligen constateert de gemeente een aantal aandachtspunten, want: *We zitten onszelf in de weg met onze systeemwereld om op anderen aan te sluiten en dat kost snelheid, efficiency en effectiviteit* (Gemeente Amsterdam, 2014a). De gemeente (2014a) onderscheidt drie valkuilen waar voor gewaakt moet worden. De eerste is een hiërarchische, domeingerichte sturing. Dit zou ten koste gaan van dat wat Amsterdamse bewoners en professionals bepalen wat daadwerkelijk nodig is. Ten tweede heerst er nu een sfeer van controle en beheersing. Omdat de overheid met publiek geld werkt, is de neiging om resultaatafspraken te maken en deze te controleren en beheersen groot. Dit werkt echter niet voor alle opgaven, zoals het versterken van de *civil society*. Ten derde zorgt planvorming voor lange doorlooptijden en is de organisatie weinig flexibel. Bijvoorbeeld ontwikkelaars en bewoners worden laat betrokken; meestal alleen voor de uitvoering. De gemeente (2014c) wil daarom in eigen termen van een 'piramidestructuur', waar hiërarchie centraal staat, naar een 'pannenkoekstructuur', wat een plat, sociaal en open systeem betreft dat draait om transparantie, toegang en het delen van kennis en inzet (zie figuur 4). Het is de bedoeling dat meer kennis 'van buitenaf' benut wordt en dat meer gewerkt wordt vanuit de leefwereld van de bewoners, dus vanuit de buurten en de netwerken. De gemeente (2014a) wil toe naar meer sociale innovatie, meer diversiteit, meer delen van kennis en meer netwerken.

Figuur 4. Van piramide naar pannenkoek – de beoogde organisatiestructuur van gemeente Amsterdam



4.1.3 De 'dragende samenleving'

Nu de algemene beleidsvoering Gebiedsgericht Werken is toegelicht, kan verder ingezoomd worden op het beleid van de gemeente Amsterdam wat betreft de *civil society*. Waar binnen dit onderzoek de benaming *civil society* gehanteerd wordt, wordt binnen de gemeente Amsterdam gesproken over de 'dragende samenleving'. *De dragende samenleving omvat dat wat burgers zelf doen of in potentie zouden kunnen doen, voor zichzelf, voor elkaar en gezamenlijk. Het betreft zowel het individuele niveau (mantelzorg, onderlinge hulp, vrijwilligerswerk) als het collectieve (verenigingen, clubs, buurt- & bewonersinitiatieven, buurtonderneming)* (Gemeente Amsterdam 2013a). Binnen deze notitie wordt ingezoomd op het versterken van de *civil society* zoals genoemd in dit onderzoek. Het document spreekt zo dat de dragende samenleving er voor zorgt dat mensen die ondersteuning nodig hebben, zonder professionele hulp, zelfstandig kunnen blijven wonen, veilig over straat kunnen en kinderen kunnen groot brengen. De professionele hulp is dan een aanvulling op de dragende samenleving, ze versterkt haar en pakt zaken op die in de dragende samenleving onvoldoende of niet goed (kunnen) gebeuren (Gemeente Amsterdam, 2013a).

4.1.4 Analyse van beleid van gemeente Amsterdam

De werkwijze Gebiedsgericht werken en het concept 'dragende samenleving' worden in deze paragraaf geanalyseerd aan de hand van theoretische concepten uit hoofdstuk 2. Onderzocht wordt in hoeverre de gemeente Amsterdam binnen het beleid rekening houdt met de aandachtspunten van onder andere Bekkers & Meijer (2010) en Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) uit de literatuur omtrent de *civil society*.

Hoewel de benadering van het versterken van de *civil society* al jaren circuleert, is de noodzaak om dit te benadrukken bij de gemeente Amsterdam de afgelopen tijd groter geworden. De aanleiding voor deze transformatie is overeenkomstig met twee van de drie overheidsmotieven die Bekkers & Meijer (2010) vaststellen. Enerzijds geeft de gemeente aan beter te willen aansluiten bij bewoners, wat volgens Bekkers & Meijer (2010) zorgt voor legitimiteit van het beleid. De kloof tussen beleid en burger wordt verkleind wanneer ruimte wordt gegeven aan de ideeën van burgers, en de overheid zich dus bewuster is van de wensen en voorkeuren van de burgers. Hierdoor zou meer steun vanuit de samenleving komen en minder weerstand ontstaan richting de beleidsvoering van de gemeente (Bekker & Meijer, 2010). Anderzijds is kostenreducering belangrijk. Wanneer bewoners meer zelf ondernemen en zorgvragen oppakken, heeft de overheid minder kosten aan deze maatschappelijke vraagstukken. Wat in de documenten van de gemeente minder duidelijk naar voren komt, is het overige overheidsmotief van Bekkers & Meijer (2010): kwaliteitsverbetering. Bekkers & Meijer (2010) stelden dat de overheid niet altijd over de passende kennis beschikt en burgers daardoor worden gevraagd om informatie en kennis vanuit de praktijk over te brengen. Ook zou dit kunnen leiden tot innovatieve ideeën. Dit motief lijkt door de gemeente Amsterdam nog niet ondersteund. De gemeente kan zich dus meer richten op het ophalen van kennis van de burgers, waardoor het beleid van de gemeente passender gemaakt kan worden.

Dit neemt niet weg dat de gemeente Amsterdam veel in beweging zet om de *civil society* te versterken. De werkwijze gebiedsgericht werken is ontworpen om beter aan te kunnen sluiten bij burgers. Op basis van behoeften en wensen van de burgers wordt getracht om de *civil society* te benadrukken. Het lijkt dat op deze manier de verschillende werelden (leef- en systeemwereld) bij elkaar gebracht worden. Door de systeemwereld volgens (Weber, 1922) wordt gedacht vanuit de leefwereld volgens (Habermas, 1974). De gemeente is zich bewust van de incongruentie tussen deze twee werelden en

formuleert daarom in de beleidsdocumenten drie valkuilen waar gewaakt voor moet worden. Deze valkuilen zijn overeenkomstig met drie van de zes kenmerken die Weber (1922) onderscheidt voor een systeemwereld. Weber (1922) stelde namelijk ook vast dat er sprake zou zijn van een functionele hiërarchie, dat er veel formele regels en procedures ontstaan en dat er vooral zakelijke verhoudingen bestaan. Hoewel de gemeente het niet zodanig formuleert is binnen de organisatie sprake van betaalde werknemers, wat Weber (1922) ook een kenmerk van de systeemwereld acht. Doordat de gemeente meer denkt vanuit de leefwereld van de burgers, kan gesteld worden dat de verhouding tussen de systeem- en leefwereld een omslag heeft meegemaakt.

De gemeente Amsterdam roept specifiek het concept 'dragende samenleving' in leven om te kunnen duiden wat verstaan wordt onder de stelling dat de *civil society* versterkt moet worden. De gemeente stelt dat de hulp en zorg die zij kunnen leveren in eerste instantie opgevangen dienen te worden door de dragende samenleving. Dit ondersteunt de stelling van Zijdeveld (1999) dat de overheid en de *civil society* een eigen vermogen en karakter hebben, maar dat ze elkaar wel tegen kunnen komen. Powell & Barrientos (2004) noemen deze interactie de 'welfare mix'. Dit concept is om te bepalen wie verantwoordelijk is voor de zorg. De gemeente Amsterdam neemt de stelling in dat de dragende samenleving, dus de *civil society*, in eerste instantie de verantwoordelijkheid heeft voor de zwakkeren. De gemeente komt er pas aan te pas wanneer de ondersteuning vanuit de *civil society* niet voldoende is. Dit duidt op de vijfde misvatting *Participatie: geen kunst aan* van Tonkens (2014), waarbij burgers veelal zich richten op soortgenoten door de onwetendheid over hoe ze anderen moeten bereiken of benaderen. De *civil society* staat immers niet tegenover de verzorgingsstaat, maar ligt in het verlengde ervan (Tonkens, 2014). De overheid dient dan de 'gaten' die ontstaan op te vullen (Salamon, 1987), mede doordat de ene dienst vaker verleend wordt dan de andere dienst. Doordat actieve burgers zich richten op een bepaalde zwakkere groep in de samenleving, kunnen andere groepen geen of onvoldoende hulp krijgen van de *civil society*. Dit wordt het filantropisch particularisme genoemd, een van de paradoxale beperkingen van de *civil society* (Salamon, 1987; Meijs, 2010).

Kortom, de gemeente Amsterdam moet binnen haar beleid meer de nadruk leggen op het ophalen van kennis van de burgers, waardoor het beleid van de gemeente passender gemaakt kan worden. Dit kan door meer vanuit de leefwereld van de burgers te denken. Tot slot moet de gemeente waken voor de mogelijkheid dat bepaalde groepen niet bereikt worden of bepaalde diensten niet verleend worden door de *civil society*.

4.2 De gemeente Amsterdam en haar professionals

Nu het beleid van de gemeente Amsterdam omtrent de *civil society* uiteengezet en geanalyseerd is, wordt in deze paragraaf weergegeven welke rollen de gemeente binnen dit beleid toekent aan de professionals. Er wordt antwoord gegeven op de tweede empirische deelvraag: *Welke rollen kent de gemeente Amsterdam toe aan haar professionals wat betreft de civil society?* Op twee verschillende 'terreinen' kent de gemeente rollen toe aan de professionals om samen te werken met burgers: enerzijds bij het gebiedsgerichte werken, anderzijds bij de 'bewonersgestuurde wijkontwikkeling', wat een nieuwe aanpak voor het versterken van maatschappelijke zelfinitiatieven voor professionals behelst. Bij beide terreinen worden de rollen van de professionals volgens de gemeente Amsterdam toegelicht. Daarnaast wordt de professional nieuwe stijl volgens de gemeente Amsterdam toegelicht. Vervolgens wordt de paragraaf afgesloten met een analyse om een vergelijking van de rollen te maken met de literatuur.

4.2.1 Essentiële factoren bij gebiedsgericht werken

Bij de werkwijze gebiedsgericht werken zoals in de vorig paragraaf omschreven is, omschrijft de gemeente Amsterdam (2014c) een aantal essentiële factoren voor professionals. Dit komt voort uit een inventarisatie van een aantal medewerkers van de gemeente Amsterdam, wat heeft geresulteerd in het formuleren van succesfactoren en randvoorwaarden omtrent het gebiedsgerichte werken voor professionals (Gemeente Amsterdam, 2014c). De gemeente onderscheidt vier succesfactoren, waarmee volgens de gemeente een gebiedsgerichte manier van werken kan slagen. De gemeente Amsterdam (2014c) benoemt deze factoren als volgt: allereerst dient er sprake te zijn van *aanwezigheid en handelingsruimte*. Professionals moeten in staat gesteld worden om zich te kunnen bewegen in en met de samenleving, zodat gezamenlijk opgaven kunnen worden geanalyseerd en uitgewerkt. Ten tweede is de *wijze van verantwoorden* van belang volgens de gemeente. Er moet een andere focus centraal staan. Niet registraties en metingen, maar proces en resultaten dienen de uitgangspunten te zijn van de professional in gemeente Amsterdam. Ze moeten bewoners meer inspraak geven op de gemeentelijke agenda en de middelen. Ten derde zou er sprake moeten zijn van een passende *informatiehuishouding*. De gemeente constateert dat dat nodig is om opgaven voor gebieden te verhelderen en dat wanneer professionals cijfers en verhalen of ervaringen koppelen, er een juist beheer van de bestaande informatie ontstaat. Deze dient dan ook passend openbaar gemaakt te worden voor bewoners. Op deze manier kan informatie gedeeld worden. De vierde succesfactor volgens de gemeente is een heldere *communicatie-infrastructuur*. In termen van de gemeente vindt een verschuiving plaats van communicatie over beleid naar communicatie in beleid. Dit betekent dat er meer contact tussen professionals en bewoners is, zodat beleid passender vorm gegeven kan worden. Om dit te kunnen bewerkstelligen zijn bepaalde competenties en werkwijzen van de professional nodig. Het kan bijvoorbeeld zorgen voor meer coördinatie, adviezen of procesbegeleidingen. Regelmatige informatie-uitwisselingen of kennisdelingen op de verschillende schalen of tussen de verschillende gebieden is volgens de gemeente essentieel. De gemeente stelt dat dit een voorwaarde is en dat het een uitdaging wordt om deze netwerksturing te bewerkstelligen en resultaten zichtbaar te maken (Gemeente Amsterdam, 2014c).

Tabel 20. Vier succesfactoren voor gebiedsgericht werken volgens de gemeente Amsterdam (2014c)

1	Aanwezigheid en handelingsruimte
2	Wijze van verantwoorden
3	Informatiehuishouding
4	Communicatie-infrastructuur

Bij deze gebiedsgerichte werkhouding worden rollen voor de professional geformuleerd, welke overigens ook worden gezien als kritische succesfactoren. De gemeente Amsterdam (2014c) stelt dat analyse en afstemming met bewoners de bijdrage van de overheid bepaalt. Het gaat om stimuleren, faciliteren, initiëren, regelen en loslaten. Het gebiedsgerichte werken vraagt immers volgens de gemeente om het denken vanuit de burgers. De professionals moeten in staat gesteld worden om zo efficiënt en effectief mogelijk te werken. De gemeente Amsterdam (2014c) omschrijft dat dit beter mogelijk gemaakt kan worden door uitgebreide informatie, snelle analyse, het liefste oplossingen en flexibele budgetten. De gemeente stelt dat hiervoor heldere kaders en ambities nodig zijn. De gemeente constateert dat professionals 'houvast' nodig hebben (Gemeente Amsterdam, 2014c). Dit

behelst echter wel een acceptatie van een verandering in de uitvoeringsvorm van professionals en een werkwijze waarbinnen geëxperimenteerd wordt (Gemeente Amsterdam, 2014c).

4.2.2 Bewonersgestuurde wijkontwikkeling

Een specifiekere nieuwe taak waar professionals binnen de gemeente Amsterdam mee te maken hebben is de bewonersgestuurde wijkontwikkeling. De gemeente Amsterdam (2013b) omschrijft het als een wijkaanpak waarbij bewoners gezamenlijk leren om het voortouw te nemen in de ontwikkeling van hun buurt. Deze aanpak is ontstaan vanuit de overtuiging van de gemeente dat elke buurt over voldoende talent, enthousiasme en energie beschikt en is gericht op buurten met weinig sociaal kapitaal. De gemeente ziet het als een investering om coaching, training en hulpbronnen te bieden zodat bewoners kunnen leren hoe zij activiteiten kunnen ontplooien.

Het doel van de gemeente Amsterdam bij deze aanpak is tweeledig. De gemeente stelt dat enerzijds bewoners zich kunnen leren organiseren in netwerken om concrete projecten op te gaan zetten en anderzijds richten professionals hun werkwijzen zodanig in dat zij de bewoners alle ruimte en ondersteuning kunnen bieden. De gemeente Amsterdam (2013b) stelt dat de aanpak er voor zorgt dat bewoners en professionals gaan samensmeden. Volgens de gemeente helpt het de professional om hun nieuwe rol constructief in te vullen. *Als professional moet geleerd worden om ruimte te geven aan bewonerscollectieven en deze efficiënt en effectief te ondersteunen. Om het stuur uit handen te geven en in een nieuwe rol te streven naar een optimale samenwerking* (Gemeente Amsterdam, 2013b). De professional:

- stimuleert buurtorganisatie- en ondernemerschap
- faciliteert uitvoering en uitbouw van bewonersinitiatieven
- biedt bewoners de kans om samen projecteigenaar te worden
- levert hulpbronnen voor lerende organisaties
- organiseert relevante kennis in een complexe omgeving
- laat ruimte aan bewoners om samen te leren door te doen
- verbindt sterke en kwetsbare bewoners
- ontdekt verborgen talenten.

Dit zijn dus de rollen die de gemeente Amsterdam (2013b) concreet toekent aan haar professionals, met het oog op het versterken van de *civil society*.

Tabel 21. Rollen voor de professional, geformuleerd bij de bewonersgestuurde wijkontwikkeling door gemeente Amsterdam

1	Stimuleren
2	Faciliteren
3	Kansen bieden
4	Hulpbronnen leveren
5	Organiseren
6	Ruimte laten
7	Verbinden
8	Talenten ontdekken

4.2.3 Professional nieuwe stijl

In het kader van het gebiedsgerichte werken, de dragende samenleving en de bewonersgestuurde

wijkontwikkeling, schetst de gemeente Amsterdam een kanttekening. In termen van de gemeente worden 'werkzame ingrediënten' geformuleerd. (Gemeente Amsterdam, 2014a). Relevant voor dit onderzoek, om de benodigde flexibiliteit van de professionals te duiden, is het werkzame ingrediënt de 'professional nieuwe stijl'. Dit betekent een ander competentieprofiel voor de professionals. De gemeente stelt dat 'gewoon doen' een van de competenties is die vereist zijn voor de nieuwe professional. Dit betekent dat er een snelheid van handelen dient te zijn, waar competenties als een lerende houding, risico's durven nemen, dilemma's verdragen en kansen geven en grenzen stellen onder geschaard worden. Het draait om dienstbaar te zijn aan resultaat zonder van te voren te bepalen wat dat moet zijn (Gemeente Amsterdam, 2014a).

4.2.4 Analyse van de gemeente Amsterdam en haar professionals

Nu helder is geworden welke rollen de gemeente Amsterdam toekent aan haar professionals kunnen deze rollen geanalyseerd worden aan de hand van de literatuur uit hoofdstuk 2. In deze paragraaf wordt een vergelijking gemaakt van hoe de gemeente Amsterdam de rollen van de professionals ziet en hoe er in de literatuur over gesproken wordt.

Aanwezigheid en handelingsruimte zijn volgens de gemeente Amsterdam voorbeelden van essentiële factoren die aanwezig moeten zijn voor professionals tijdens het gebiedsgerichte werken, om de *civil society* te versterken. Vanuit de documenten van de gemeente Amsterdam blijkt dat de gemeente stelt dat professionals aanwezigheid van middelen en handelingsruimte nodig hebben om hun taken binnen gemeente Amsterdam uit te kunnen voeren. Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) ondersteunen dit en volgens hen gaan de professionals anders bewust tegen de bureaucratische regels in. Het is immers nodig dat de professionals een open vorm van professionaliteit gaan ontwikkelen (Hilhorst & Van der Lans, 2012). Deze open vorm van professionaliteit gaat volgens Hilhorst & Van der Lans (2012) gepaard met onder andere het delen van kennis met burgers. Het delen van kennis is ook volgens de gemeente Amsterdam een essentiële factor voor het gebiedsgerichte werken. In termen van de gemeente is een heldere communicatie-infrastructuur van belang. Dit betekent dat professionals meer contact hebben met burgers, zodat informatie vanuit de burger kan leiden tot meer passend beleid. Deze stelling van de gemeente Amsterdam wordt ondersteund door Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004), die constateren dat samenwerking tussen professionals en burgers meer vorm zou moeten krijgen. Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004) noemen echter niet direct het delen van kennis als een manier om dit te bewerkstelligen, maar de zichtbaarheid en aanwezigheid van de professional in een buurt. De professional fungeert dan als de contactpersoon waar burgers altijd bij kunnen aankloppen en die de schakel vormt tussen hen en de overheid. Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004) constateren dat de professional over een breed perspectief dient te beschikken en zelf een netwerker moet zijn om netwerkvorming te creëren. Hier horen dan vaardigheden bij als analyseren, organiseren en verbinden. Dit komt dus grotendeels overeen met wat de gemeente Amsterdam toekent aan professionals.

De gemeente stelt dat de focus niet meer moet liggen op registraties en metingen, maar dat het proces en de resultaten de speerpunten moeten zijn voor de professionals. Dit komt overeen met een van de kenmerken die Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004) noemen voor de professional: resultaatgericht. Het zou draaien om het stellen van concrete doelen, kostenbewustzijn en concreet resultaten kunnen laten zien. De gemeente geeft aan dat heldere kaders en ambities nodig zijn voor de professionals. Oude Vrielink & Verhoeven (2011), daarentegen, stellen dat dit werkwijzen zijn

vanuit het New Public Management en dat dit niet meer volstaat. In termen van Oude Vrielink & Verhoeven (2011) is het juist nodig om buiten de kaders van deze bureaucratie te treden voor het versterken van de *civil society*. Zij stellen dus dat de gemeente Amsterdam, door een wijze van verantwoorden in te voeren, haar professionals binnen bureaucratische kaders houdt. De professionals zouden zich eigenlijk juist 'burgergericht' op moeten stellen en de doelen en prioriteiten van de burgers voorop stellen (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011).

Bij de aanpak bewonersgestuurde wijkontwikkeling richten professionals zich op het actief maken van burgers. Deze aanpak kan echter ook gezien worden als een voorbeeld van de misvatting dat de *civil society* het einde van de verzorgingsstaat markeert (Tonkens, 2014). Maatschappelijke zelfinitiatieven worden vaak in samenspraak met beleidsmedewerkers gemaakt, waardoor de spontaniteit van de actieve burgers soms vertekenend kan zijn. Het is echter wel het doel van de bewonersgestuurde wijkontwikkeling dat uiteindelijk de professionals zich meer terugtrekken en rollen vervullen als stimuleren, faciliteren, ruimte laten of verbinden. De gemeente Amsterdam noemt het de professional nieuwe stijl, wat een ander handelingsrepertoire dan voorheen behelst voor professionals. Dat dit handelingsrepertoire veranderd is, wordt beaamd in de literatuur (Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper, 2004; Noordegraaf, 2007; De Boer & Van der Lans, 2011; Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012 en Hilhorst & Van der Lans, 2013). De rollen die de gemeente Amsterdam toekent aan de professionals komen dus voor een deel overeen met de rollen die omschreven worden in de literatuur.

Door de grote verschillen tussen burgers, kunnen ook de verwachtingen van de professional steeds anders zijn. Tonkens & Verhoeven (2012) onderschrijven dit: soms willen burgers minder bureaucratie, soms juist meer. Het vereist veel flexibiliteit van de professionals, omdat zij zich steeds moeten afvragen welke handelingen juist zijn voor de wijk of voor het maatschappelijke zelfinitiatief (Tonkens & Verhoeven, 2012). De gemeente Amsterdam geeft daarbij aan dat het belangrijk is dat professionals risico's durven te nemen, dilemma's dragen en grenzen stellen. In termen van Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) zijn dit de *best persons*, die doorpakken en niet terughoudend zijn om iets anders te doen dan voorgeschreven is. Hilhorst & Van der Lans (2013) geven daarbij aan dat professionals dan wel moeten durven ontsnappen uit de gesloten systemen.

Tot slot lijkt de stelling van Siebers, Verweel & De Ruijter (2002) beaamd te kunnen worden: de scheiding tussen de systeem- en leefwereld lijkt te vervagen. Een organisatie kan een leefwereld zijn, omdat de 'menselijke factor' steeds belangrijker is geworden. Steeds komt naar voren dat de gemeente Amsterdam meer wil denken vanuit de leefwereld van burgers. Hierdoor kennen zij rollen toe aan professionals die geredeneerd zijn vanuit deze leefwereld. Het draait bijvoorbeeld steeds meer om stimuleren of advies geven dan om het naleven van bureaucratische regels. Professionals handelen vanuit de leefwereld en zijn meer 'burgergericht'. Hierdoor komt ook de persoonlijkheid van de professional meer naar voren en krijgt hij de kans om zelf invulling te geven aan zijn taken. De professionals van de gemeente krijgen dan wel te maken met toenemende eisen wat betreft sociale en communicatieve vaardigheden (Siebers, Verweel & De Ruijter, 2002).

Kortom, gesteld kan worden dat het vormen van beleid van de gemeente Amsterdam steeds meer geredeneerd wordt vanuit de leefwereld in plaats van de systeemwereld, hoewel een middel als de zelfredzaamheidsmatrix kan duiden op een handeling vanuit de systeemwereld. De gemeente benadrukt daarom het belang van de professionals en construeert rollen voor de professionals, die voor een groot deel overeenkomen met rollen uit de literatuur. Wel is het belangrijk voor de gemeente

Amsterdam om in het oog te houden dat de professionals niet te strak binnen bureaucratische kaders moeten blijven werken.

4.3 De nieuwe professional volgens burgers en professionals

De vorige paragraaf bestond uit het uiteenzetten van rollen van de professional vanuit het perspectief van de gemeente Amsterdam. Deze paragraaf bestaat wederom uit het uiteenzetten van de rollen van de professional, maar nu geconstrueerd door de burgers en professionals. De paragraaf wordt geschreven aan de hand van uitspraken van de professionals en de burgers waarmee zij in contact staan. Op deze manier wordt een antwoord gegeven op de derde empirische deelvraag: *Hoe construeren zowel burgers als de professionals de rol van de nieuwe professional?* De paragraaf staat in het teken van het bestuderen van de uitspraken uit de praktijk en het analyseren van de huidige rollen die de professionals aannemen ten behoeve van het versterken van de *civil society*.

De paragraaf is onderverdeeld in het construeren van de rollen van de professional door de burgers en daarna door de professionals. Het construeren van de rollen wordt op een soortgelijke manier als in paragraaf 2.4 gedaan, door eerst het perspectief van de burgers op de twee spanningsvolle taken te beschrijven en vervolgens de rollen die daarbij komen uiteen te zetten. Daarna wordt dit op dezelfde manier gedaan voor het construeren van de rollen door de professionals. De paragraaf wordt afgesloten door een vergelijkende analyse tussen de perspectieven van de burgers en de professionals.

4.3.1 De nieuwe professional volgens de burgers

In deze paragraaf staan de uitspraken van de burgers centraal wat betreft de rollen van de gemeentelijke professionals omtrent hun maatschappelijke zelfinitiatief. Allereerst worden de bevindingen omtrent de spanningsvolle taken uiteengezet aan de hand van uitspraken over zelfredzaamheid en samenwerking. Vervolgens worden de rollen van de professionals door de ogen van de burgers omschreven. Aan de hand van een analyse zal de nieuwe professional volgens de burgers toegelicht worden.

4.3.1.1 Spanningsvolle taken

De spanningsvolle taken voor de professional, zoals gedefinieerd in paragraaf 2.3, zijn het sturen op zelfredzaamheid en het samenwerken met actieve burgers. Allereerst zal uiteengezet worden hoe burgers aankijken tegen het concept zelfredzaamheid en vervolgens de samenwerking.

Zelfredzaamheid

Aan de hand van interviews wordt duidelijk dat de actieve burgers met de maatschappelijke zelfinitiatieven verschillende gedachten hebben over zelfredzaamheid. Met name komt naar voren dat de ene burger meer los wil komen te staan van de gemeente, terwijl de andere burger juist op zoek is naar meer contact en hulp van gemeente.

Sommige burgers stellen dat de overheid zich nog meer kan terugtrekken, waardoor de zelfredzaamheid hoger wordt. De burgers hebben zelfs liever dat de overheid zich zo min mogelijk bemoeit met het initiatief. *“Dus die overheid hoeft niet zoveel te doen. Wat mij betreft, binnen welzijn, moet de overheid uit het beeld verdwijnen.”* Het gevoel ontstaat dat de gemeente zich te veel bezig houdt met de maatschappelijke zelfinitiatieven, waardoor burgers zich minder ‘eigenaar’ voelen van het initiatief. *“Want als ze zich zo gaan bemoeien, voel ik me niet meer van belang.”* De intrinsieke motivatie van burgers kan daardoor op losse schroeven komen te staan. Juist het idee dat ze zélf iets

betekenen voor anderen zorgt voor het behouden van de motivatie om zich in te zetten voor initiatief. *“Beste overheid, probeer nou te beperken tot jullie kerntaken. Alles wat de bewoners zelf kunnen en willen moet je loslaten!”*

Deze stelling komt ook voort uit de overtuiging dat er genoeg mensen zijn die mee kunnen en willen helpen met het initiatief. Doordat het initiatief volledig georganiseerd is door een buurtgenoot of een vriend, is het voor de minder actieve burgers eenvoudiger om zich bij een initiatief te voegen. Doordat de overheid er niet aan te pas komt, is de drempel lager om binnen te stappen. Omdat er voldoende mensen in die buurt aanwezig zijn, hoeft de overheid zich niet met het initiatief te bemoeien. *“Want in deze tijd van werkeloosheid lopen er honderden mensen in de buurt. Kan ik niet van die honderd niet een aantal vinden die willen meehelpen? Makkelijk.”*

Andere burgers kijken hier heel anders tegen aan. Een van hen heeft moeite om de tijd te vinden om het initiatief meer vorm te geven. De burger zou graag meer contact willen met de gemeente om hulp te krijgen met het bevorderen van het initiatief. *“En ik had gehoopt dat iemand vanuit de gemeente zou bellen, zo van: joh wat goed, misschien kunnen we het wat breder trekken. En dat is niet gebeurd.”* Een andere burger heeft vaak behoefte aan inspiratie of advies over bijvoorbeeld de vraag hoe er meer mensen bereikt kunnen worden. *“Maar ik zou het wel prettig vinden om wat intensiever contact te hebben. Om nog meer en intensiever samen te werken aan projecten. Om mensen naar de projecten te begeleiden en te motiveren. Er een combinatie van te maken, zodat het succesvoller wordt.”*

De burgers achten zichzelf zelfredzaamheid, maar dat betekent niet dat er geen contact is met de gemeente. Het blijkt dat de overheid zes van de zeven initiatieven subsidie geeft, wat laat zien dat de initiatieven niet volledig zelfredzaamheid genoemd kunnen worden. Bij de meeste initiatieven is zelfs behoefte aan meer contact dan er nu is, wat vaak voort komt uit onwetendheid over hoe zaken aangepakt kunnen worden. De behoefte aan het zelfredzaam zijn komt over het algemeen niet nadrukkelijk naar voren. De gemeente wordt vaak juist gezien als een middel om het initiatief te bevorderen, bijvoorbeeld door middel van geld. *“Gewoon om te kijken wat de gemeente te bieden heeft aan middelen, locatie, publiciteit. En dat het daardoor sneller op poten komt en kan groeien.”*

Samenwerking

De andere spanningsvolle taak is het samenwerken met de professional. Het samenwerken met burgers kan spannend genoemd worden doordat er vanuit verschillende werelden geredeneerd en gehandeld wordt. In deze paragraaf wordt het perspectief van de burgers toegelicht over deze samenwerking. Gesteld kan worden dat burgers werkelijk een spanning voelen tussen de systeem- en leefwereld en dat zij aangeven dat dit ondervangen moet worden door de professionals.

De verschillen tussen de wereld van de professionals en de eigen wereld zijn nadrukkelijk merkbaar voor de burgers. *“Er is gewoon een kloof tussen ambtenaren en burgers. De enige manier om de kloof te dichten is om samen te gaan werken, te kijken waar die kloof zit en waar ie gedicht kan worden. Of dat er tenminste een brug gevormd wordt.”* Deze ‘kloof’ wordt door elke burger gezien. De burgers hebben niet het idee dat de professionals vooral vanuit de leefwereld denken. Het is volgens hen duidelijk merkbaar dat de professionals werken binnen een systeemwereld en bijvoorbeeld andere ideeën kunnen hebben over een initiatief. In plaats van een houding dat in het teken staat van samenwerken, voelen burgers zich soms *“gebruikt”*. Dat betekent dat de burgers het gevoel hebben dat de professionals aandacht aan hen besteden en met hen willen samenwerken vanwege het eigen belang van de gemeente. *“Met sommige dingen willen ze dan gewoon hun eigen belang er uit halen.”*

Dat gevoel heb ik.” “Ik krijg te maken met hele rare verhalen. Dat je als bedrijf gezien wordt en het maatschappelijk rendement niet wordt meegeteld bij het berekenen van de huurlasten en dat soort dingen.” Ook voelen ze zich soms meer een klant, dan een burger of een persoon waar ze mee zouden kunnen samenwerken. “Ik denk dat de meeste professionals gewoon heel gauw vergeten dat er een mens voor ze zit in plaats van een klant die ze even moeten helpen voor hun werk.”

Een aantal burgers geeft aan moeite met de manier van werken binnen de gemeente. De gemeente wordt voornamelijk gezien als een bureaucratische organisatie, waarbinnen professionals zich dienen te houden aan regels en kaders. Deze regels en kaders worden vaak opgevat door burgers als negatieve factoren met betrekking tot de samenwerking met de professionals. *“Het gaat er toch om dat de buurten leefbaar worden enzo? Die regels en die kaders, die moeten dienstbaar zijn voor de samenleving en niet de hele creativiteit en productiviteit remmen en blokkeren in deze zware tijd.”*

De meeste burgers zijn zich echter wel bewust van de complexiteit voor de gemeente en de professionals wat betreft de regels en kaders die een samenwerking belemmeren. Er bestaat begrip voor het bestaan van regels en kaders. Burgers kunnen begrijpen dat deze factoren ontstaan zijn en dat helpt om de acceptatie van de regels en kaders door burgers te bevorderen. *“De burger heeft maar een ding geleerd: hoe beter je klaagt, hoe meer je de overheid kan overtuigen. De overheid heeft ook maar een ding geleerd: op het moment dat de burger klaagt, ga ik geld reserveren. Maar dit kan alleen als er genoeg geld is, en dat is niet meer zo.”*

Dit neemt echter niet neemt dat er sterk benadrukt wordt dat er veranderingen noodzakelijk zijn. Om samenwerking tot stand te kunnen brengen, zal vanuit de gemeente een omslag nodig moeten zijn en burgers begrijpen dit complex is. *“Je hebt echt heel veel nodig om cultuuromslag binnen de gemeente op gang te brengen. Er moeten meer mensen in de gemeente gaan staan en andere collega’s wakker schudden.”* De burgers stellen dat de insteek van de professionals anders zou moeten zijn. In plaats van proberen te sturen, zullen zij meer een ondersteunende houding aan moeten nemen om samenwerking te kunnen bevorderen. *“Het is vaak vanuit de gedachte van aansturen. Machtspositie. Dat is traditioneel, oude economie. In plaats van die aansturende macht en alles zelf regelen, naar faciliterend en ondersteunend in de achtergrond. Dan worden burgers geprikkeld.”*

4.3.1.2 Rollen

Ondanks de gemengde gevoelens over de mate van zelfredzaamheid en de complexiteit tijdens het samenwerken, speelt een professional van de gemeente bij elk initiatief een rol. De rollen verschillen per initiatief op inhoudelijk vlak, maar ook op het aantal rollen binnen het initiatief. Bij het ene initiatief speelt de professional meer rollen dan bij het andere initiatief.

Faciliteren is een rol waar de professionals bij elk initiatief, op één na, invulling aan geeft. Zes van de zeven initiatieven ontvangen subsidie voor de activiteiten of hebben een pand toegewezen gekregen waar zij hun plaats in hebben kunnen nemen. Faciliteren wordt vaak opgevat als ‘het mogelijk maken’. *“Wij krijgen subsidie om een website op te kunnen zetten en activiteiten te organiseren. En vergaderruimtes of leegstaande ruimtes waar gebruik van gemaakt kan worden.”* Subsidie is heel belangrijk voor initiatieven om de mogelijkheid te krijgen om het initiatief uit te breiden of te versterken. Toch verwachten de meeste burgers meer dan subsidie. *“We hebben ze gewoon nodig. Niet alleen voor subsidie, maar ook om andere dingen op de rails te zetten en uit te werken.”* Naast subsidie willen alle burgers kunnen sparren met een professionals, ze zouden graag een aanspreekpunt

willen hebben waar ze vragen aan kunnen stellen en die hen advies geeft over hoe bepaalde zaken aangepakt kunnen worden. *“Soms heb ik behoefte aan bijvoorbeeld advies en dan wil ik het liefst even bellen met iemand die expertise heeft.”*

Daarnaast wordt verbinden als een belangrijke rol gezien van de professionals. De rol verbinden wordt op meerdere manieren uitgelegd. Soms wordt met verbinden het bereiken van meer mensen bedoeld. *“De gemeente heeft natuurlijk allerlei middelen, maar ook communicatiemiddelen om mensen te bereiken.”* Verbinden kan ook uitgelegd worden als het verbinden met andere initiatieven. De burgers zien het als mogelijkheid om samen sterker te staan en samen meer te kunnen bereiken dan alleen. Dit wordt gezien als het opbouwen van een netwerk. Het in contact staan met een netwerk wordt vaak genoemd als een noodzakelijke om een succesvol initiatief te kunnen overhouden. *“Geef ze een netwerk. Dat zou heel goed werken. Dan zal je zien dat het opgepakt wordt.”* Het komt al wel regelmatig voor dat er netwerkbijeenkomsten worden georganiseerd.

Naast faciliteren, adviseren en verbinden wordt waarden genoemd als een rol waar behoefte aan is vanuit de burgers. Het is prettig voor burgers wanneer hun inzet gewaardeerd wordt door professionals. *“Dat hij hier komt met een bosje bloemen en zegt: ik ben zo blij dat jij binnen je eigen tijd en eigen middelen het groot gemaakt hebt.”* Burgers geven zelf aan dat dit helpt met het behouden van de motivatie om zich in te zetten. *“Als de burgers zien dat de gemeente achter hen staat, dat ze hen waarden, dan geeft dat burgers een bepaalde energieboost om er verder mee te gaan.”*

Kortom, burgers denken verschillend over de mate waarin zij zelfredzaamheid willen zijn. Daarnaast wordt door elke burger een spanning gevoeld tussen de systeem- en leefwereld, hoewel het door de meeste burgers wel begrepen wordt. Binnen deze taken van de professional geven de burgers aan dat zij het meeste behoefte hebben aan een professional die faciliteert, adviseert, verbindt en hen waardeert.

4.3.1.3 Analyse van de nieuwe professional volgens de burgers

In de vorige paragrafen is omschreven hoe de burgers tegen de spanningsvolle taken van de professionals aankijken en welke rollen zij het liefst zouden toekennen aan de professionals als het gaat om de samenwerking omtrent hun maatschappelijke zelfinitiatief. In deze paragraaf worden de bevindingen vergeleken met de literatuur uit hoofdstuk 2 om te duiden in hoeverre dit overeenkomt.

Wat betreft de mate waarop burgers worden gewezen op hun zelfredzaamheid, zijn de behoeften van de burgers verschillend. Bij het ene initiatief hoeft de professional niet te sturen op zelfredzaamheid. Deze burger wil juist zo min mogelijk contact met de professional. De burger plaatst de professional dan het liefst op de onderste trede van de participatieladder van ROB (2012): loslaten. De professional zal zich dan zowel inhoudelijk als procesmatig niet bemoeien met het initiatief. Andere initiatieven willen juist meer in contact staan met een professional. Sommige burgers noemen dat zelfs noodzakelijk. Ze willen meer hulp, soms in de vorm van faciliteiten, maar ook in de vorm van gezamenlijk werken naar het motiveren van meer burgers. In termen van Oude Vrielink & Verhoeven (2011) wordt dit ‘empoweren’ genoemd en is het doel om burgers in staat te stellen om de initiatieven te bevorderen. De tweede spanningsvolle taak, het samenwerken, wordt door burgers nadrukkelijk gezien als een complexiteit door middel van de verschillen tussen de twee werelden. Ondanks dat er begrip bestaat voor professionals die met regels en kaders werken, wordt het als een belemmering gezien voor een samenwerking. Er wordt gesteld dat er een interne omslag nodig is om passend in contact te staan met burgers uit de leefwereld. Burgers verlangen naar ondersteuning in plaats van

sturing. Volgens Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag (2012) is het mogelijk te werken met regels, maar binnen die regels dienen burgers wel voldoende vrijheid te krijgen.

De belangrijkste rollen binnen de samenwerking worden door de burgers geschetst als faciliteren, adviseren, verbinden en waarderen. Faciliteren omvat het toekennen van financiële of fysieke middelen. Volgens (ROB, 2012) doet de overheid dit alleen wanneer er belang gezien wordt om het initiatief vanuit de samenleving mogelijk te maken. Wat betreft adviseren benadrukken Van der Klein, Bulsink & Van der Graag (2012), evenals de burgers, dat de professional enkel zijn deskundigheid en kennis overbrengt wanneer hier om gevraagd wordt door de burgers. Verbinden is volgens De Graaf, Van Hulst & Michels (2014) een kenmerk van een professional die tussen de leef- en systeemwereld in werkt. Omdat de burgers de professional graag in een verbindende rol zien, kan gesteld worden er behoefte is aan een contactpersoon die tussen de twee werelden in kan staan. De laatste rol is waarderen, wat in termen van Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag (2012) een onmisbare rol van de professional is. Zij stellen dat burgers gemotiveerd worden wanneer zij merken dat hun motivatie gewaardeerd wordt, iets wat ook door de burgers zelf benadrukt wordt.

Aan de hand van het analysemodel in dit onderzoek (zie paragraaf 2.4.3) kan geanalyseerd worden in hoeverre de rollen van de professionals, die geconstrueerd worden door de burgers, sturen op zelfredzaamheid en een formele (systeemwereld) of informele (leefwereld) samenwerking. Op deze manier kan geanalyseerd worden in welke mate burgers gestuurd willen worden op zelfredzaamheid en hoe informeel de samenwerking er uit dient te zien, zie model 2.

Model 2. Analysemodel voor de rol van professionals in het licht van de twee spanningsvolle taken, vanuit het perspectief van de burgers



Vanuit het model komt naar voren dat drie van de vier rollen duiden op een middelmatige focus van de professional op de zelfredzaamheid van burgers. De burgers hebben dus over het algemeen geen behoefte om volledig zelfredzaamheid te zijn, maar willen ook niet dat de professional zich te veel

bemoeit. De vierde rol duidt wel op een hoge zelfredzaamheid, hoewel het lijkt dat deze rol van de professional voornamelijk gezien wordt als een aanvulling op de andere rollen. De burgers willen graag gewaardeerd worden, maar het blijkt burgers dit niet zien als een rol op zich, maar als een bijkomende rol. Daarnaast worden drie van de vier rollen toegekend als rollen die redeneren vanuit de leefwereld van de burgers; die duiden op een informele samenwerking. Twee van deze rollen komen dicht bij een formelere samenwerking. De vierde rol wordt als formeel gezien, maar komt dicht bij de informele rollen. Het model ondersteunt hiermee de stelling dat burgers de professionals graag in informele rollen ziet, waarbij gehandeld wordt van de leefwereld van de burgers. De behoefte om zelfredzaamheid te worden is bij de burgers niet zo hoog als dat overheid, vanuit de literatuur, lijkt te hebben. De meeste burgers vinden prettig en zien het nut van het hebben van meer contact of hulp van de professionals.

4.3.2 De nieuwe professional volgens de professionals

Nadat de uitspraken van de burgers over de rollen van de professional zijn omschreven, wordt in deze paragraaf uiteengezet hoe de professionals de rollen construeren. Wederom zullen eerst de bevindingen omtrent de spanningsvolle taken omschreven worden aan de hand van zelfredzaamheid en samenwerking. Vervolgens worden de rollen die professionals zichzelf toekennen uiteengezet en zal een analyse gemaakt worden aan de hand van een vergelijking tussen de bevindingen en de literatuur uit hoofdstuk 2.

4.3.2.1 Spanningsvolle taken

De spanningsvolle taken van de professionals zijn het sturen op zelfredzaamheid en het samenwerken met burgers die redeneren en handelen van de leefwereld. Allereerst zullen de uitspraken van de professionals over zelfredzaamheid uiteengezet worden en vervolgens de uitspraken over de samenwerking met de burgers.

Zelfredzaamheid

Omdat het sturen op zelfredzaamheid een paradox is, wordt weergegeven hoe de professionals tegen zelfredzaamheid aankijken en in hoeverre zij hier op sturen. De professionals geven allen aan dat het zorgen voor de zelfredzaamheid van burgers een van de taken is waar zij zich op richten.

Het zelfredzaam maken beoogt volgens alle professionals het zorgen dat burgers zo min mogelijk afhankelijk worden van de professional. *“Geen taken uit handen nemen, maar mensen juist triggeren om het zelf te doen.”* Professionals zien echter in dat burgers niet vanzelfsprekend zelfredzaam zijn, maar dat professionals wel degelijk bepaalde rollen aan kunnen nemen om te zorgen dat zelfredzaamheid mogelijk wordt. *“Zelfredzaamheid, dat je dat stimuleert. Dat je kijkt wat nodig is om de civil society te versterken zodat mensen die ergens behoefte aan hebben of iets nodig, dat dat er dan is zonder dat je iets hoeft aan te bieden vanuit de overheid.”* Zelfredzaamheid kan dan tot stand komen door op de eerste plaats na te gaan wat de burgers nu precies zelf kunnen. *“De vraag is: wat komt er uit de mensen zelf?”* Daarnaast wordt zelfredzaamheid door sommige professionals niet gezien als iets wat alleen door de professionals tot stand moet worden gebracht, maar ook als iets waar de burgers zelf ook kracht en vermogen voor moeten hebben. *“Het komt door de energie die je er in stopt, maar ook door de daadkracht van de burgers zelf.”* Het creëren van zelfredzaamheid gaat dan ook gepaard met het gezamenlijk overleggen welke verwachtingen de burgers van de professionals hebben. *“En dan kun je open vragen wat ze willen bereiken en wat een logische eerste stap zou zijn.”*

Op deze manier wordt dan ook voor de burgers duidelijk dat zelfredzaamheid een belangrijk uitgangspunt is van de professional.

Een aantal professionals maakt echter wel kanttekeningen wat betreft de mate waar op zelfredzaamheid gestuurd kan worden. Sommigen geven aan dat het belangrijk is om in het achterhoofd te houden dat niet alle burgers in de mogelijkheid zijn om zelfredzaamheid te zijn of worden. *“En die wel afhankelijk van diensten en regelingen van de overheid zijn. Dat vind ik ook een belangrijke functie van de overheid die je altijd in de gaten moet houden.”* Ze zien hun taak enerzijds als het focussen op zelfredzaamheid van burgers, maar anderzijds het richten op burgers die niet in staat zijn om zich zelfstandig te redden en daarom hulp behoeven van de professionals. *“En daar heb je als overheid de rol, om te zorgen dat de mensen die het niet kunnen niet door de bodem zakken.”* Het inschatten in hoeverre een burger de mogelijkheid heeft om zelfredzaam te zijn, is voor alle professionals een complexe en soms gevoelige opgave. *“Ik denk ook dat je niet te makkelijk moet zeggen: bedenk u zelf een oplossing.* Gesteld kan worden dat professionals enerzijds proberen te sturen op zelfredzaamheid, maar dat het anderzijds niet de oplossing is voor alle burgers en het dus ook een taak is om die burgers te helpen. Ook dan is het nog zoeken naar het antwoord op de vraag of de burgers geholpen willen worden. *“Maar sommigen laten zich niet helpen. Die zoeken de grenzen van hun bestaan. En sommige problemen zijn niet oplosbaar.”* Een professional noemt de zelfredzaamheid van burgers als een methode om te werken. *“De eigen kracht van de mensen zelf in een belangrijke knop geworden om het geheel in beweging te krijgen. Maar zo zou ik hem het liefste willen zien: het is een van de knoppen. En bij sommigen kun je daar wel aan draaien en bij anderen niet.”* Professionals vinden de zelfredzaamheid van burgers dus belangrijk, maar benadrukken wel dat niet alle burgers in staat zijn om zelfredzaam te zijn en dat het aan de professionals is om deze burgers op te vangen.

Samenwerking

Samenwerken met burgers wordt een spanningsvolle taak genoemd, omdat er botsingen of belemmeringen kunnen ontstaan door de verschillen in denkwijzen of werkwijzen. Dit is het gevolg van het verschil tussen de systeem- en leefwereld. Evenals voor de burgers, zijn deze verschillen voor alle professionals merkbaar. *“De een verstaat de ander niet, als ze al met elkaar in contact komen. Professionals spreken gauw vaktaal, wat bewoners niet verstaan.”* Toch zijn de professionals het met de burgers eens dat zij degenen zijn die vanuit de andere wereld moeten gaan denken. *“We moeten niet vanuit de systemen denken, maar meer vanuit de burgers. Want je kunt mensen niet opknippen in mootjes: jij hebt schulden dus jij gaat daar heen. Ze zijn meer dan mensen met schulden. Daarom vind ik het goed dat we als overheid wat meer kantelen en kijken wat er in de leefwereld belangrijk is.”* Professionals zien dat er incongruentie ontstaat tussen het uitvoeren van beleid en dat wat de burgers belangrijk vinden. Beleid en de behoeften van burgers komen immers weinig overeen. *“Maar de burgers zijn helemaal niet bezig met dat beleid, die wilden gewoon wat groen in de straat. Dat gaf echt wrijving. Dat was echt: systeemwereld, leefwereld, BAM.”* Dat deze incongruentie een passende samenwerking belemmert, is volgens de meeste professionals meer een feit dan een vraag.

De professionals zien het belang van het vinden van manieren om deze incongruentie te verminderen. De overtuiging dat er meer gedacht moet worden vanuit de leefwereld overheerst. *“We moeten zorgen dat het hier binnen wordt opengebrouwen, om open te staan voor wat er buiten gebeurt.”* Er wordt veel nagedacht over de wijze waarop de professionals passender kunnen aansluiten bij de burgers. *“Zeker niet bureaucratisch en zeker niet met formuliertjes, reglementen of procesafspraken. Ik wil altijd een*

gesprek aan de keukentafel, spreekwoordelijk. Ontspannen, niet met het vingertje op.” Professionals geven op dit moment verschillende invullingen aan de manieren om vanuit de leefwereld te denken. Waar de ene professional in gesprek gaat met bewoners over bijvoorbeeld verwachtingen of visies van de burgers, probeert de andere professional steeds te redeneren alsof hij zelf de burger is. Professionals zijn immers in het privéleven ook gewone burgers. Het is voor hen dus niet onmogelijk proberen te denken vanuit die wereld. “Ik ben dus zelf altijd geneigd om bij een probleem na te denken over hoe ik er als bewoner in zou staan. Wat doet het dan met me? Hoe zou ik er over denken? Dat is toch een belangrijke leidraad die je kunt meenemen in het bedenken van oplossingen.” Wat ook door een aantal professionals als werkzaam gezien wordt, is het uitleggen aan burgers waarom ze bepaalde werkwijzen hebben. Wanneer de burgers begrijpen dat de professional iets op een bepaalde, soms bureaucratische manier doet, kunnen ze het beter accepteren. *“Nu gaat het echt veel beter, omdat hij nu echt snapt hoe het werkt. En nu zijn we ook goed op speaking terms. Dan gaat het gelijk een stuk soepeler en kunnen we elkaar beter vinden en elkaar veel beter benaderen.”* Gesteld kan worden dat professionals zich bewust zijn van de incongruentie tussen de systeem- en leefwereld en dat daar verschillende ongemakken mee gepaard gaan. Ze zien voor zichzelf een rol weggelegd om de verschillen met de leefwereld tegemoet te komen, en daardoor een meer passende rol kunnen aannemen binnen de samenwerking met burgers.

4.3.2.2 Rollen

Bij de spanningsvolle taken van de professionals hebben zij rollen geformuleerd die zij aannemen. Evenals de burgers omschreven, wordt de rol faciliteren van de maatschappelijke zelfinitiatieven door de professionals vaak vervuld. Aan de ene kant wordt gefaciliteerd door middel van het toekennen van ruimten. Vaak gaan professionals op zoek naar ruimten die leeg staan. Samen met een woningbouwvereniging worden dan afspraken gemaakt over het gebruik van een pand. *“We hebben ze gefaciliteerd om ruimte te gebruiken, er zijn binnen het stadsdeel best veel ruimte ruimtes die gewoon leeg staan. Die worden dan beschikbaar gesteld voor dit soort initiatieven.”* Aan de andere kant wordt gefaciliteerd door middel van het verlenen van subsidies. Hoewel deze rol door de burgers als een noodzakelijke geschetst is, is het voor de meeste professionals niet altijd eenvoudig om dit te doen. *“Als je er dan 1 of 2 jaar subsidie in hebt gestopt en je ziet dat er een soort maximum is bereikt, dan is het kiezen: ga ik er mee door of niet? Dat maakt het soms ingewikkeld.”* Het afwegen of er wel of geen subsidie gegeven kan worden is complex. *“Wat levert het nu maatschappelijk gezien op? Want je moet oppassen dat het niet de zoveelste partij wordt waaraan je subsidie gaat verlenen.”* Daarnaast merken bijna alle professionals op dat subsidiëren gepaard gaat met een vorm van sturing. *“Als je geen subsidiegever bent, dan is het heel moeilijk om vinger aan de pols te houden. Want aan de ene kant wil je ze volgen, dat hebben we altijd gezegd, maar aan de andere kant ben je dan niet in de mogelijkheid om te sturen.”* De professionals geven aan dat subsidiegeld maatschappelijk geld is en het dus belangrijk is om te sturen of te controleren of dit geld werkelijk goed besteed wordt. *“Het verlenen is niet zo makkelijk is mijn ervaring. Het maken van afspraken en het controleren of het geld op de juiste plek komt en daar op sturen door de jaren heen, is niet makkelijk.”* Het probleem dat daar vaak bij komt kijken, is dat de professionals het gevoel hebben dat ze moeten sturen en controleren en tegelijkertijd de burger zelfredzaamheid laten worden. *“Je moet als subsidiegever heel erg bedenken dat zo’n club eigen doelen heeft, dus je moet altijd maar een beetje op de hoofdpunten sturen. Je moet niet alles in de greep willen hebben. Je moet goed bedenken wat het effect kan zijn van je sturing, zodat het niet averechts werkt.”* Het is dus een paradox om burgers te subsidiëren en tegelijkertijd te focussen op zelfredzaamheid.

De volgende belangrijke rol is de verbindende rol van de professional. *“Wat voor ons een blijvende lijn moet zijn, is om die informatie en contacten tussen netwerken te bevorderen en te stimuleren.”* De meeste professionals stellen dat het verbinden van initiatieven van belang is om meerdere redenen. Enerzijds kunnen de burgers van de initiatieven leren van elkaars successen of fouten, anderzijds motiveren ze elkaar en blijven ze daardoor actiever. Professionals voelen zich dan ook de aangewezen personen om te helpen met leggen van verbindingen. *“Je weet veel van wat er gebeurt en daardoor kun je optreden als verbinder. Zo van: ga daar eens praten.”* Soms wordt er eerst getracht om initiatieven met elkaar te verbinden voordat er subsidie worden verleend. *“Kent iedereen elkaar? Dat je dan een netwerkbijeenkomst gaat organiseren in plaats van activiteiten gaat subsidiëren. Dat je daar energie in stopt.”* Elke professional ziet het belang van verbinden. Het kan gaan om het verbinden van mensen, maar ook over het verbinden van initiatieven. *“Ik probeer ze met andere mensen in contact te brengen. Of mensen die hulp nodig hebben met hen in contact te brengen. Of andere initiatieven met hen te verbinden, zodat ze het samen kunnen doen.”*

Bijsturen is een rol die ook veelvoorkomend is. Bijsturen betekent dat de professional het initiatief niet overneemt, maar wel een bepaalde richting op wil sturen. *“Dan zeggen wij: jullie doen eigenlijk niet de goede dingen, want jullie moeten eigenlijk dit en dit en dit doen. En dan vinden wij dat jullie die en die en die weg moeten bewandelen. Dus aan je ene kant ben je blij met ze, maar aan de andere kant willen we ook dat ze een beetje naar onze pijpen dansen.”* Vaak komt dit voort uit de subsidiërende rol en het belang van de gemeente dat een bepaald thema opgepakt wordt door de samenleving. *“Aan de ene kant hoef je dat niet te sturen, maar aan de andere kant zijn er ook minder sexy onderwerpen waar je ook zou willen dat mensen daar iets mee doen.”* Het kan ook zijn dat er een angst bestaat dat er niet voldoende mensen bereikt worden met de huidige thema's van het maatschappelijke zelfinitiatief terwijl de gemeente wel geld verstrekt aan het initiatief. *“Ik probeer altijd wel heel veel vrijheid te geven. Maar aan de andere kant kun je het als stadsdeel niet verkopen dat het ergens misgaat. Dat is de angst.”* Professionals kunnen nog een stap verder gaan dan bijsturen, namelijk overnemen. Dit komt wel voor, maar veel minder dan voorheen en er wordt sterk voor gewaakt. *“Het komt wel voor dat professionals een initiatief overnemen. We proberen daar enorm voor te waken: néé dat doen we niet, dat is van de burgers.”* Wanneer de professionals subsidiëren, komt daar dus een bijsturende rol bij. Dit komt voort uit de angst dat maatschappelijke geld niet op de juiste manier besteed wordt. Om de legitimiteit van subsidiëren te waarborgen, probeert de professional het initiatief dan enigszins bij te sturen.

Naast faciliteren, verbinden en bijsturen worden ook de rollen adviseren en vitaliseren regelmatig genoemd. Adviseren wordt opgevat als het overbrengen van de deskundige kennis van de professional. *“Ja een adviserende rol. We willen die twee werelden nog meer in elkaar krijgen, zodat kennis wat er toe doet een soort common sense wordt.”* Door dit te doen kan de professional dichter bij de burger komen en wordt de burger geholpen door middel van relevante informatie. *“Dus veel meer advies geven vanuit je vakkennis. Dat je adviseert in plaats van dicteert.”* Tot slot wordt de rol vitaliseren een aantal keren genoemd. Dit houdt in dat de professional probeert het initiatief meer zichtbaar en bekender te maken, zodat meer mensen zich aan gaan sluiten. *“Ik heb het nieuws van het initiatief verspreid, zodat meer mensen zich aan konden melden als ze dat wilden. Verder heb ik niks gedaan.”* Het doel van vitaliseren is het bereiken van meer mensen, door ze bijvoorbeeld enthousiast te maken of te inspireren. Professionals geven aan dat dat soms voldoende is, dat het net dat ene is waar de burger behoefte aan had op dat moment. *“Als er een tussenevaluatie komt, dan maak ik weer een leuk verslagje voor de nieuwsbrief en dat inspireert anderen weer. Soms is gewoon het verhaal vertellen al*

genoeg om weer nieuwe dingen voor elkaar te krijgen.” De rollen adviseren en vitaliseren worden door de professionals dus gezien als het bieden van hulp, door enerzijds informatie te verschaffen en anders het initiatief meer bekendheid te geven.

4.3.2.3 Analyse van de nieuwe professional volgens de professionals

Aan de hand van de bevindingen van de uitspraken van de professional, kan een analyse worden gemaakt door middel van de theoretische concepten uit hoofdstuk 2. Binnen deze paragraaf draait het om het analyseren van de uitspraken van de professionals over de twee spanningsvolle taken en de rollen, die worden vergeleken met aandachtspunten uit de literatuur van hoofdstuk 2.

De eerste spanningsvolle taak van de professionals is het sturen op zelfredzaamheid. Het spanningsvolle van deze taak is dat deze taak paradoxaal is. Professionals dienen te sturen op ‘zelfsturing’. Tonkens & Verhoeven (2011) stellen vast dat professionals hier op verschillende manieren invulling aan geven. Soms is er afstand tot de burger met een nadruk op de zelfredzaamheid, soms is er minder afstand en dus ook minder sprake van zelfredzaamheid. Ondanks het paradoxale van deze taak geven de professionals aan dat zij het wel degelijk als een belangrijke taak zien om burgers zelfredzaamheid te maken, met name doordat burgers niet altijd logischerwijs zelfredzaam zijn. Van den Brink et al. (2011) geven aan dat zelfredzaamheid niet vanzelf tot stand komt. Sturing is dus nodig om zelfredzaamheid te creëren, ondanks de paradoxale eigenschap van de taak. Allereerst wordt dan bekeken wat de burger zelf al kan, dus hoe zelfredzaam hij al is, en vervolgens bestudeerd waar hij behoefte aan heeft. Hierdoor proberen de professionals te bedenken wat nodig is door informatie op te halen uit de leefwereld, ondanks dat de professionals binnen de systeemwereld een andere logica aanhouden (Habermas, 1974). Dit is een manier waarop de professionals een schakel vormen tussen de overheid en de burgers (De Boer & Van der Lans, 2011). Ook geven professionals aan dat de energie niet alleen bij hen vandaan moet komen, maar dat de burgers zelf ook draadkrachtig moeten zijn. Alleen dan is zelfredzaamheid mogelijk. Volgens Van den Brink et al. (2011) zou dit gepaard gaan met het overbrengen van bevoegdheden van professionals naar de burgers. Op deze manier worden burgers werkelijk in staat gesteld om zelfredzaam te zijn. De tweede spanningsvolle taak betreft het samenwerken met burgers. Evenals de burgers voelen de professionals de spanningen tussen de systeem- en leefwereld. Ze zien echter wel een duidelijke opgave voor hen om deze spanning het hoofd te bieden. De professionals vinden dat zij degenen zijn die meer vanuit de leefwereld moeten gaan denken en handelen, in plaats van dat de burger zich meer moeten voegen naar de principes van de systeemwereld. In termen van De Boer & Van der Lans (2011) moeten de professionals de belangen van de systeemwereld koppelen aan die van de leefwereld. In beide werelden liggen verwachtingen, waarbij de professional steeds tussen beide werelden moet bewegen (Van den Brink, et al., 2011).

De professionals geven, net als de burgers, aan dat de faciliterende rol een van de belangrijkste is. Faciliteren gebeurt wanneer de professionals denken dat het maatschappelijke initiatief van belang is, en dat de burgers materiële middelen nodig hebben om het te bevorderen. Er worden bijvoorbeeld leegstaande ruimten beschikbaar gesteld. Ook is het verlenen van subsidie een belangrijke factor. De professionals stellen echter dat het verlenen van subsidie gepaard gaat met een bepaalde vorm van sturing. Ze achter het immers belangrijk dat het geld goed besteed wordt. In termen van Ostaijen, Voorberg & Puffers (2012) worden burgers geïnstrumentaliseerd, waardoor de overheid beleid uitvoert en controle behoudt. De professionals stellen dat het belangrijk is dat gecontroleerd wordt of het geld op de juiste manier besteed wordt. Ostaijen, Voorberg & Puffers (2012) geven daarbij aan dat er dan kaders geschetst worden door de overheid. De faciliterende rol kan dus, ondanks dat ook

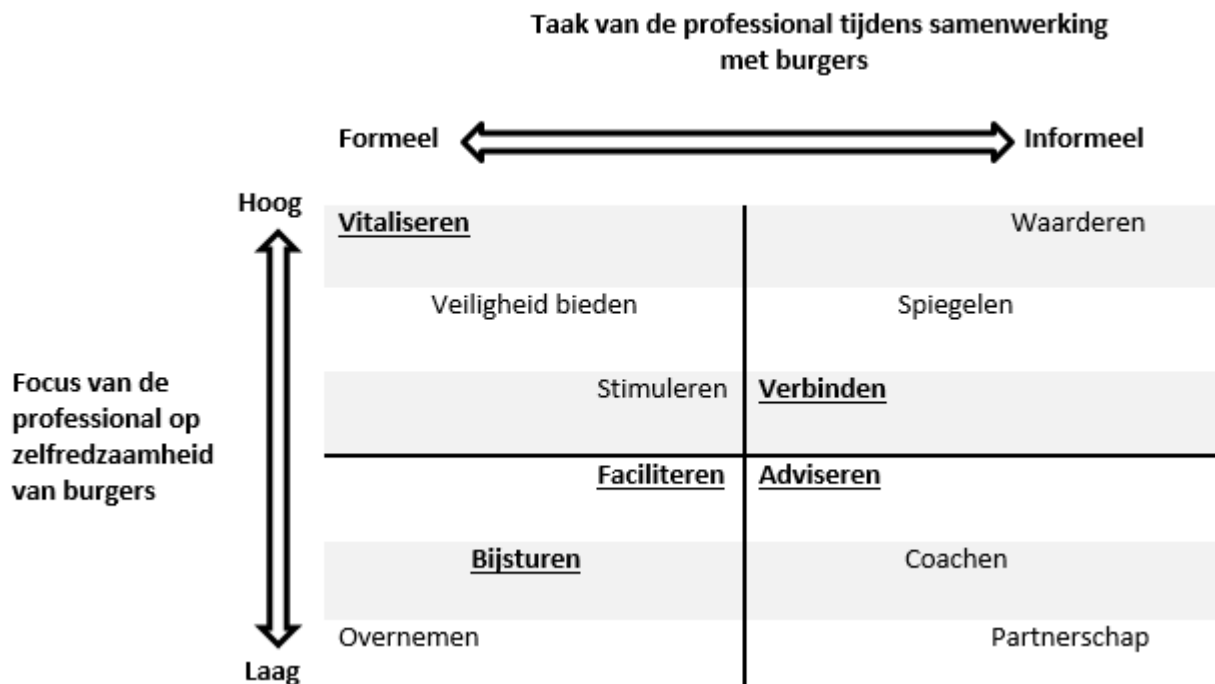
burgers aangeven dat het van belang is, een rol vanuit de systeemwereld in de kaart spelen. Deze rol is dan het bijsturen van het maatschappelijke zelfinitiatief door professionals. Dit betekent dat het initiatief niet wordt overgenomen, maar dat de professional het maatschappelijke zelfinitiatief een richting opstuurt waar de gemeente belang bij heeft. Van den Brink et al. (2011) geven dan ook aan dat het een natuurlijke neiging is van gemeenten om maatschappelijke zelfinitiatieven naar zich toe trekken of zelfs te institutionaliseren. Institutionaliseren wordt in dit onderzoek overnemen genoemd en dat gebeurt ook, hoewel er veel voor gewaakt wordt. Bijsturen wordt door Oude Vrielink en Verhoeven (2011) ook een gevaar genoemd, omdat er een nadruk gelegd kan worden op de bijdragen die maatschappelijke zelfinitiatieven kunnen leveren aan problemen of vraagstukken die de overheid graag aangepakt wil zien. Professionals handelen dus sterk vanuit de systeemwereld wanneer zij de bijsturende rol op zich nemen. Uitermark & Van Beek (2010) noemen het problematisch, omdat de maatschappelijke zelfinitiatieven op deze manier een verlengde worden van de overheid en geen eigen rol meer speelt binnen de samenleving.

Een andere rol, die meer vanuit de leefwereld komt, is de verbindende rol. In termen van Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper (2004) betekent deze rol voor professionals dat zij breed over terreinen en functies werken. Ze stellen dat verbinden een vaardigheid is wat op hoog niveau ligt. Het verbinden van meer mensen aan een maatschappelijke zelfinitiatief, wordt een kansgericht kenmerk van professionals genoemd (Van Vliet, Duyvendak, Boonstra & Plemper, 2004). Het draait dan om het verbinden tussen sociale lagen. Oude Vrielink & Verhoeven (2011) noemen het institutioneel verbinden, en deze rol ligt volgens hen buiten het blikveld van burgers. Professionals hebben het doel om personen en instanties te verbinden ter ondersteuning van het initiatief, waardoor een infrastructuur rondom het initiatief ontstaat zonder verkokering of organisaties die niet goed aansluiten.

De laatste twee rollen van de professionals zijn adviseren en vitaliseren. De adviserende rol komt overeen met de vierde suggestie die Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag (2012) noemden: toon je als professionals betrokken en deskundig. Bij de adviserende rol ligt de nadruk op de deskundigheid van de professionals, die soms van belang kan zijn voor de burgers. Professionals stellen dat hun bijdrage dan van belang wordt gezien, waardoor ze dichterbij de burger komen te staan. Dit draagt bij aan een meer soepele samenwerking. Tot slot zien de professionals zich in een vitaliserende rol. Het is de bedoeling dat het initiatief meer bekendheid krijgt, zodat steeds meer mensen zich bij het initiatief gaan voegen. In termen van Oude Vrielink & Verhoeven (2011) kunnen professionals dit doen door het initiatief in de schijnwerpers te zetten. De professionals doen dit door bijvoorbeeld een stukje over het initiatief te schrijven in een nieuwsbrief. Burgers krijgen dan het gevoel dat zij verder bij eigen machte hun buurt of wijk kunnen verbeteren (Oude Vrielink & Verhoeven, 2011).

Aan de hand van het analysemodel kunnen de rollen die geconstrueerd worden door professionals geanalyseerd worden in het licht van de twee spanningsvolle taken. Op deze manier kan overzichtelijk weergegeven welke rollen de professional naar eigen inzicht invulling geven en in welke mate burgers daarbij worden toegewezen op hun zelfredzaamheid.

Model 3. Analysemodel voor de rol van professionals in het licht van de twee spanningsvolle taken, vanuit het perspectief van de professionals



Vanuit het model komt naar voren dat de professionals zichzelf vijf rollen toekennen. Deze rollen kunnen tegelijkertijd uitgevoerd worden. Drie van de vijf rollen zijn meer geredeneerd vanuit de systeemwereld dan vanuit de leefwereld, waardoor een formele samenwerking ontstaat. De rol vitaliseren wijst daarbij op een hoge zelfredzaamheid van de burgers, terwijl faciliteren en bijsturen de burgers een stuk minder zelfredzaamheid maakt. Bij de overige twee rollen, verbinden en adviseren, neigen de professionals naar een informele samenwerking. Bij deze rollen focussen de professionals zich middelmatig op de zelfredzaamheid van burgers. De rollen die de professionals zichzelf toekennen blijken divers: zowel uit systeemwereld als uit leefwereld waarbij soms sprake is van een hoge zelfredzaamheid van burgers en soms sprake van een lage zelfredzaamheid van burgers. Wel komt naar voren dat de professionals vaak meerdere rollen tegelijk aanneemt. Hoe meer de professional doet of zich bemoeit met het initiatief, hoe lager de focus op de zelfredzaamheid van burgers is.

4.3.3 Een vergelijking: de nieuwe professional

Om een antwoord te kunnen geven op de empirische deelvraag hoe zowel de burgers als de professionals de rol van de nieuwe professional construeren, worden in deze paragraaf de bevindingen van de vorige twee paragrafen naast elkaar gelegd. De overeenkomsten en verschillen tussen de perspectieven van burgers en professionals worden uiteengezet, om zo de rollen van nieuwe professional vanuit beide discoursen te kunnen bepalen.

Spanningsvolle taken: sturen op zelfredzaamheid en samenwerken

De eerste spanningsvolle taak sturen op zelfredzaamheid wordt bij burgers op verschillende manieren opgevat. Waar de ene burger geen behoefte heeft aan bemoeienis van een professional, geeft de andere burger juist aan dat hij meer hulp zou willen dan hij nu krijgt. Professionals hebben de neiging om te sturen op zelfredzaamheid, wat voort komt uit het gevoel dat dit in hun takenpakket zit. De

professionals proberen dan eerst wel te peilen in hoeverre de burgers al zelfredzaam zijn en in hoeverre er meer gestuurd dient te worden op zelfredzaamheid. Het blijkt dat deze spanningsvolle taak steeds andere rollen vraagt van de professional. De burgers zijn niet eenduidig in de behoeften en wensen wat betreft de bijdrage van de professional, waardoor de professional steeds opnieuw moet analyseren in hoeverre de burger zelfredzaam is of behoefte heeft aan hulp van een professional.

De tweede spanningsvolle taak voor de professionals is een samenwerking met burgers. Vanuit de literatuur blijkt dat dit spanningen oplevert door de incongruentie tussen de systeem- en leefwereld. Zowel de burgers als de professionals voelen deze spanningen en merken op dat het een samenwerking kan belemmeren. Beide partijen zijn van mening dat de professionals degenen zijn die er voor dienen te zorgen dat deze belemmeringen voorkomen kunnen worden. Burgers geven aan dat er een interne omslag dient te komen binnen de gemeente, wat het mogelijk maakt om meer passend aan te kunnen sluiten bij hen. Professionals ondersteunen dit door te stellen dat zij meer vanuit de leefwereld van burgers moeten gaan denken in plaats van vanuit de systeemwereld.

Rollen

Zowel de burgers als de professionals hebben rollen geformuleerd die de professionals aan dienen te nemen in het licht van de spanningsvolle taken. De burgers kennen de volgende rollen toe aan de professional: waarderen, verbinden, adviseren en faciliteren. De professionals geven zichzelf de volgende rollen: vitaliseren, faciliteren, bijsturen, verbinden en adviseren. De rollen van de professionals die geschetst worden door de burgers, komen deels overeen met de rollen die de professionals zelf schetsen. Zowel de burgers als de professionals noemen verbinden, adviseren en faciliteren drie belangrijke rollen. Verbinden is een informele rol binnen een samenwerking, waarbij de professionals een iets hogere dan middelmatige focus hebben op de zelfredzaamheid van burgers. De adviserende rol is ook een informele en heeft een iets lagere focus op zelfredzaamheid. Faciliteren, daarentegen, is een formele rol en wordt bij vrijwel alle initiatieven aangenomen. Ook deze rol heeft een iets lagere focus op de zelfredzaamheid van burgers. Grotendeels komen de verwachtingen van de burgers overeen met de rollen die de professionals formuleren.

Toch zijn er verschillen te duiden. De twee rollen waarbij de professionals het meest sturen op zelfredzaamheid zijn vitaliseren en waarderen. Waarderen is binnen dit onderzoek uiteengezet als een van de meest informele rollen, omdat het een informele samenwerking teweegbrengt. Deze rol is het meest vanuit de leefwereld geredeneerd in combinatie met een hoge zelfredzaamheid van burgers. De meeste burgers geven aan dat een waarderende rol van een professional zorgt voor een goede motivatie van burgers om zich te blijven inzetten. De meeste professionals daarentegen sturen het sterkste op zelfredzaamheid door de burgers te vitaliseren..

Tot slot geven de professionals aan dat zij regelmatig een maatschappelijk zelfinitiatief moeten bijsturen. Soms wijzen ze burgers er op dat zij meerdere (groepen) mensen moeten betrekken, soms zijn professionals van mening dat de burgers meer thema's of activiteiten kunnen organiseren en soms heeft de gemeente agendapunten die in de ogen van een professional met behulp van een maatschappelijke zelfinitiatief kunnen worden opgepakt. Het bijsturen gaat hoe dan ook gepaard met faciliteren. Wanneer professionals ruimten beschikbaar stellen of subsidie verlenen, voelen zij ook het recht om iets over het maatschappelijke zelfinitiatief te kunnen zeggen. Bijsturen wordt daarom gezien als een van de kernrollen van de professional. Burgers hebben echter geen behoefte aan een bijsturende rol van professional. Er kan gesteld worden dat het bijsturen van een professional dan wijzingen kan opleveren tijdens de samenwerking met burgers.

4.4 De ondersteuning van de nieuwe professional bij maatschappelijke zelfinitiatieven

In deze paragraaf worden de rollen van de professional die geconstrueerd zijn door de burgers en professionals (paragraaf 4.3.3) vergeleken met de rollen die geconstrueerd zijn door de gemeente Amsterdam (paragrafen 4.1 en 4.2). Vervolgens worden de verschillen uit deze vergelijking aan de hand van de theoretische concepten van hoofdstuk twee geanalyseerd. Op deze manier kan betekenis gegeven worden aan de bevindingen en uitspraken over mogelijkheden voor de nieuwe professionals om de burgers bij de maatschappelijke zelfinitiatieven zo passend mogelijk te ondersteunen.

4.4.1 Vergelijking bevindingen professionals, burgers en gemeente Amsterdam

In paragraaf 4.2 is uiteengezet welke rollen de gemeente Amsterdam ziet weggelegd voor haar professionals (tabel 21). Nu worden deze rollen vergeleken met de rollen die de burgers en de professionals construeren. Op deze manier kan bestudeerd worden in hoeverre het beleid van de gemeente Amsterdam omtrent de *civil society* strookt met de behoeften en verwachtingen van de burgers en professionals.

Verbinden

De rollen die de burgers en professionals overeenkomstig als belangrijk construeren zijn verbinden, adviseren en faciliteren. Verbinden wordt zowel door burgers en professionals als door de gemeente Amsterdam genoemd als een rol voor de professional. De gemeente Amsterdam (2013b) stelt in haar beleid dat de professional dan sterke en kwetsbare bewoners verbindt. De gemeente ziet verbinden dus als een rol waarmee het maatschappelijke zelfinitiatief vergroot kan worden door de meer kwetsbare bewoners met de actieve burgers in contact te brengen. De burgers en professionals ondersteunen dit, maar zien bij de verbindende rol ook het verbinden van verschillende initiatieven met elkaar. De burgers en professionals zien de verbindende rol dus uitgebreider dan de gemeente Amsterdam, waardoor blijkt dat de gemeente en professionals en burgers niet exact hetzelfde verstaan onder 'verbinden'. Het geeft de burgers echter wel het gevoel dat ze samen sterker staan, meer kunnen bereiken en de kans krijgen een netwerk op te bouwen. De professionals nemen graag een verbindende rol aan door het idee dat burgers van elkaar kunnen leren, dat ze elkaar motiveren en daarom zich zullen blijven inzetten voor het maatschappelijke zelfinitiatief. Vanuit het perspectief van zowel de gemeente Amsterdam als de burgers en professionals kan gesteld worden dat het van belang is dat de professionals een verbindende rol aannemen.

Adviseren

De tweede rol die zowel door burgers als professionals genoemd is, is het adviseren. De meeste burgers willen de professional graag als aanspreekpunt kunnen zien, waaraan zij vragen kunnen stellen, met wie ze kunnen brainstormen en van wie zij een advies kunnen krijgen. Een aantal professionals noemt dit ook belangrijk. Hun doel is hun kennis kunnen overbrengen en op deze manier te helpen, waardoor ze dichterbij de burger kunnen komen te staan. De gemeente Amsterdam (2013b) formuleert in haar beleid echter niet een adviserende rol als zodanig. Wel wordt gesteld dat de professional hulpbronnen levert, waarbij 'hulpbronnen' wellicht uitgelegd zou kunnen worden als het leveren van kennis. De gemeente Amsterdam (2013b) blijft wat dat betreft echter wat abstract in het toelichten van de inhoud van de rol die zij toekent aan de professional. De gemeente Amsterdam dient dus in de rollen die zij in haar beleid formuleert voor de professionals het adviserende aspect te benadrukken.

Faciliteren

De laatste rol die de burgers en professionals overeenkomstig als belangrijk construeren is de faciliterende rol. Deze rol wordt het meest genoemd en vaak als meest van belang voor het maatschappelijk zelfinitiatief bestempeld, zowel door de burger als door de professional. De burgers zien bijvoorbeeld subsidie als de mogelijkheid om het initiatief te vergroten. Ze kunnen dan bijvoorbeeld activiteiten organiseren en meer mensen bereiken via een website. De professionals zijn over het algemeen ook van mening dat het bieden van ruimten en het verlenen van subsidie een maatschappelijk zelfinitiatief enorm kan helpen, maar ervaren wel de complexiteit van het verlenen van subsidie. Wanneer geef je wel of geen subsidie? De gemeente Amsterdam (2013b) geeft in haar beleid aan dat faciliteren een rol is voor de professional. In de beleidsdocumenten noemt de gemeente Amsterdam het faciliteren van de uitvoering en uitbouw van de initiatieven. Wederom blijft de gemeente abstract bij de inhoudelijke uitleg van bijvoorbeeld uitvoering en uitbouw. Het zou geïnterpreteerd kunnen worden als het mogelijk maken van het uitvoeren van bepaalde activiteiten. Uitbouw zou opgevat kunnen worden als het vergroten of uitbreiden van het initiatief. Wanneer het op deze manier geïnterpreteerd wordt, dan komen de perspectieven van de drie partijen overeen wat betreft de faciliterende rol. Faciliteren wordt dus, evenals verbinden, door zowel burgers als professionals als bij de gemeente Amsterdam geformuleerd als belangrijke rollen. Dit geldt ook voor de adviserende rol, hoewel het twijfelachtig is, gezien taalgebruik, in hoeverre de gemeente Amsterdam adviseren als rol toekent aan de professional.

Waarderen en vitaliseren

Uit paragraaf 4.3.3 is gebleken dat zowel burgers als professionals, bij de taak van de professional om te focussen op zelfredzaamheid, een rol voor de professional construeren waarbij veel wordt gefocust op zelfredzaamheid. De burgers geven aan dat zij de professionals het liefst in een waarderende rol zien, de professionals kennen zichzelf een vitaliserende rol toe. Beide rollen worden binnen de beleidsdocumenten van gemeente Amsterdam (2013b) niet geformuleerd. Omdat de gemeente Amsterdam (2013b) binnen het beleid echter wel stelt dat er meer op zelfredzaamheid gefocust moet worden, blijkt dat de gemeente de rollen die voor een hoge zelfredzaamheid zorgen in haar beleidsdocumenten niet formuleert. Het is voor de gemeente van belang om deze rollen wel degelijk aan professionals toe te kennen, omdat professionals en burgers zelf aangeven dat het van belang is en er tegelijkertijd veel focus is op de zelfredzaamheid van burgers.

Bijsturen

Het blijkt dat de rollen verbinden en faciliteren door burgers, professionals en de gemeente Amsterdam toegekend worden aan de nieuwe professional. Adviseren komt daar bij, hoewel de gemeente dit in de beleidsdocumenten niet zozeer formuleert. De gemeente noemt daarin ook niet waarderen of vitaliseren, terwijl deze rollen wel degelijk op zelfredzaamheid sturen. De laatste rol die is genoemd is, is het bijsturen. Deze rol kennen de meeste professionals aan zichzelf toe. De burgers ondersteunen deze rol vrijwel niet. Binnen dit onderzoek wordt de bijsturende rol geïnterpreteerd als een rol die vrij sterk geredeneerd wordt vanuit de systeemwereld en een lage zelfredzaamheid van burgers oplevert. Het staat dan ook haaks op een rol die de gemeente Amsterdam (2013b) in de documenten formuleert: laat ruimte aan bewoners om samen te leren door te doen. Hoewel wederom een vorm van abstractie in de omschrijving van deze rol zit, kan geïnterpreteerd worden dat de gemeente wil dat burgers zelf of met elkaar gaan uitzoeken wat ze kunnen doen. Een bijsturende rol van een professional past daar dan niet bij. De gemeente Amsterdam (2013b) stelt in haar beleid dat professionals het stuur uit handen dienen te geven en vervolgens een optimale samenwerking aan

dienen te gaan. Tegelijkertijd stelt de gemeente binnen de beleidsdocumenten dat subsidiëren een instrument is van de professionals, terwijl de professionals zelf vinden dat subsidiëren en bijsturen bijna niet los van elkaar mogelijk is. Dit komt doordat er aan het krijgen van publiek geld consequenties zitten met het oog op een juiste besteding van het geld, vinden de professionals. Het is niet mogelijk de legitimiteit van de subsidieverlening te waarborgen wanneer de professionals niet proberen zoveel mogelijk met het geld te doen. *“Het is maar zelden dat iets panklaar binnenkomt. Heel vaak is het zo van: oke, je wilt dit organiseren, wij vinden het een goed idee en je wilt geld hebben van het stadsdeel: dan moet je wel zorgen dat je bijvoorbeeld wat bredere communicatie hebt en meerdere groepen bereikt die kunnen komen.”* Bijsturen is een rol die samenhangt met de faciliterende rol. Professionals geven aan dat dit niet echt te voorkomen is, ook al is de focus op de zelfredzaamheid dan lager. *“Er zitten vaak principiële voorwaarden verbonden aan het geven van geld. Iedereen mag het vragen, maar wij proberen een idee vaak te vergroten. Als je alleen iets voor je achterban organiseert, dan krijg je dat geld niet.”* Bijsturen is een bijkomende rol wanneer de professional faciliteert, ondanks dat de gemeente Amsterdam aangeeft dat er juist meer ruimte moet komen voor burgers. Omdat het draait om de legitimiteit van de besteding van publiek geld, dient de gemeente Amsterdam toch de bijsturende rol voor de professionals te construeren in haar beleid.

4.4.2 Analyse van bevindingen aan de hand van literatuur

Burgers, professionals en de gemeente Amsterdam zijn het eens over een verbindende, adviserende en faciliterende rolinvulling van de professionals. Er kan dus gesteld worden dat deze rollen per definitie bij de nieuwe professional horen. Binnen deze paragraaf worden de rollen geanalyseerd die verschillend werden aangegeven door de burgers en de professionals: vitaliseren door professionals tegenover waarderen door burgers, en de bijsturende rol waar volgens de professionals geen ontkomen aan is. Door dit aan de hand van de literatuur te analyseren, kan bestudeerd worden welke genoemde rollen een samenwerking kunnen bevorderen.

Vitaliseren en waarderen

Allereerst worden de rollen vitaliseren en waarderen tegenover elkaar gezet. Deze rollen dragen bij aan het realiseren van zelfredzaamheid: bij beide rollen is de zelfredzaamheid van de burgers hoog. Nu de overheid zich wil terugtrekken (Rijksoverheid, 2013) lijken deze rollen van belang. Het grote verschil tussen deze rollen is dat vitaliseren vanuit de systeemwereld is geredeneerd en dus een formele samenwerking in de kaart speelt, terwijl waarderen juist vanuit de leefwereld is gedacht en een informele samenwerking initieert. In termen van Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) ligt er steeds meer een primaat bij de leefwereld. De overheid wil meer en meer vanuit de leefwereld redeneren en handelen om beter aan te kunnen sluiten bij burgers. Dit betekent dat de professionals de waarderende rol aan dienen te nemen in plaats van de vitaliserende rol. Van der Klein, Bulsink & Van der Gaag (2012) definiëren waarderen als het geven van complimenten en feedback, en stellen daarbij dat dit onmisbaar is binnen een samenwerking. Het motiveert de burgers en de professional kan op een informele manier betrokken blijven bij het maatschappelijke zelfinitiatief. Vitaliseren is ook van belang om het initiatief bekender te maken, maar er kan gesuggereerd worden dat gemotiveerde burgers door middel van informele samenwerking passender is wat betreft het ondersteunen van het maatschappelijke zelfinitiatief. Dit houdt in dat professionals beter een vitaliserende rol kunnen veranderen in een waarderende rol. Burgers geven immers aan hier behoefte aan te hebben en professionals kunnen tegelijkertijd de hoge focus op zelfredzaamheid behouden.

Bijsturen

De professionals hebben daarnaast ook aangegeven dat ze een bijsturende rol hebben. Deze rol wordt gezien als een noodzakelijke wanneer de professional faciliteert, met name wanneer gefaciliteerd wordt door middel van het verlenen van subsidie. Het geven van subsidiegeld wordt immers legitiem wanneer het geld op de juiste manier besteed wordt. De professionals zien daar een rol voor henzelf weggelegd, ondanks dat burgers niet willen dat professionals hen andere of meer taken geeft dan ze zelf willen en de gemeente Amsterdam juist stelt dat er meer ruimte moet komen voor burgers.

Wanneer de professional toch een bijsturende rol aanneemt, kunnen er wrijvingen ontstaan tijdens de samenwerking met de burgers. Het is een voorbeeld waarbij de professional handelt vanuit de systeemwereld en de burger deze handeling negatief ervaart vanuit de leefwereld. Toch moeten de professionals de belangen van de systeemwereld koppelen aan de belangen van de leefwereld (De Boer & Van der Lans, 2011). In termen van De Graaf, Van Hulst en Michels (2014) is dit het type professional wat tussen de leef- en systeemwereld in werkt. Deze professional gaat wrijvingen tussen de leef- en systeemwereld niet uit de weg. Ze zoeken zelfs de wrijvingen bewust op wanneer dat nodig is. Omdat het gaat om de legitimiteit van de besteding van maatschappelijk geld, kan gesteld worden dat de professional zou moeten bijsturen en de wrijvingen die dit oplevert bij de samenwerking met burgers tegemoet zien.

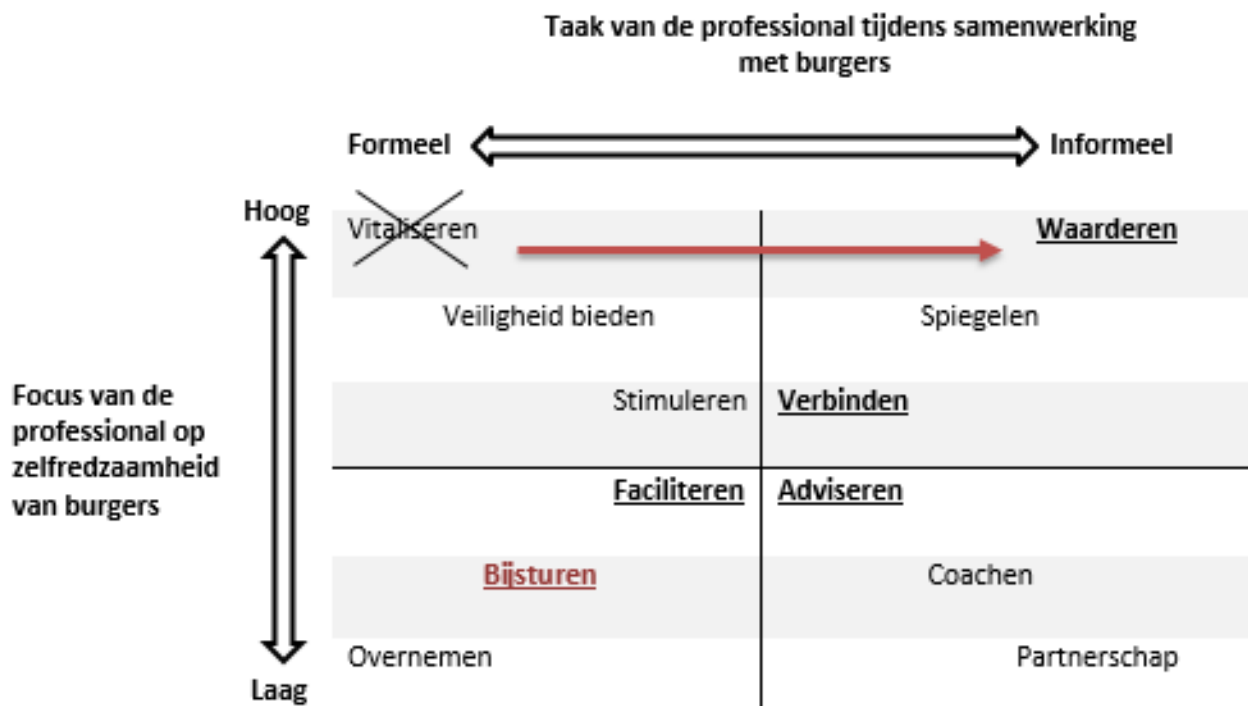
Ook is bijsturen in contrast met het beleid van de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam formuleert in haar beleid nu eenmaal een aantal rollen voor professionals, ook al wordt het abstract omschreven, waardoor er bepaalde kaders ontstaan waarbinnen de professionals zich bewegen. Noordegraaf (2007) geeft aan dat de nieuwe professionals hier steeds meer tegenaan lopen. De professional onttrekt zich hier steeds meer aan vooraf geformuleerde kader of regels, wat bijvoorbeeld komt door een hogere opleiding of de hogere eisen die men aan hun dienstverlening stelt (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012). Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen (2012) stellen zelfs dat professionals hun werk goed doen wanneer ze wat eigenwijs zijn en niet altijd doen wat men op grond van hun functie verwacht. Ze schrikken er niet voor terug om bestuurders de waarheid te zeggen of boze burgers te woord te staan (Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012). Daarom kan gesteld worden dat de bijsturende rol van de professional behouden kan blijven. Omdat subsidiegeld op de juiste manier besteed dient te worden, heeft de professional de mogelijkheid om zich enigszins met het initiatief te bemoeien. *“Het gaat toch om een paar duizend euro., wat toch geld is van je burgers. Vind ik ook dat het goed besteed moet worden. En als ik zie dat het niet goed loopt of dat ze niet doen wat er is afgesproken, ben ik wel in staat wat terug te halen. Dus daar is de regie dan wel weer strak op.”*

Uitkomsten

Nadat de bevindingen van de interviews van professionals en burgers zijn vergeleken met het beleid van de gemeente Amsterdam, en vervolgens de verschillen zijn geanalyseerd, worden een aantal uitkomsten geformuleerd. Enerzijds dient de nieuwe professional een waarderende rol aan te nemen in plaats van een vitaliserende rol, wat een informele samenwerking teweegbrengt en waardoor de burger aangewezen wordt op zijn zelfredzaamheid. Wanneer er echter sprake is van een faciliterende rol van de professional, waarbij geld wordt verleend, zal de professional zich meer met initiatief kunnen bemoeien. Dit heeft alles te maken met de legitimiteit van het besteden van maatschappelijk geld. Hoewel de zelfredzaamheid dan verminderd, wordt subsidie wel vaak geformuleerd als noodzakelijk. Bijsturen is daarom een rol die ook toegekend kan worden aan de nieuwe professional.

Kortom, de gemeente Amsterdam dient de rollen verbinden, adviseren, faciliteren, waarderen en bijsturen binnen haar beleid te construeren voor de nieuwe professional, zie model 4.

Model 4. De rollen van de nieuwe professional



Vanuit het model blijkt dat drie van de vijf rollen van de nieuwe professional zijn geredeneerd vanuit de leefwereld. Toch blijkt dat zij ook nog twee rollen aannemen die vanuit de systeemwereld gedacht zijn. Dit komt doordat faciliteren door zowel burgers als professionals wordt genoemd als een noodzakelijke rol ten behoeve van het maatschappelijke zelfinitiatief en doordat bijsturen een bijkomende rol is om de legitimiteit van het verlenen van de subsidie beter te kunnen waarborgen. De nieuwe professional is niet in de mogelijkheid om alleen maar te redeneren vanuit de leefwereld. Hoewel de overheid zich meer wil terugtrekken (Rijksoverheid, 2013), zal de professional nog veel te maken hebben met de koppeling tussen de systeem- en leefwereld.

5. Conclusies en discussie

Dit onderzoek is begonnen met de veranderingen waar gemeenten nu en de komende jaren voor staan: de drie decentralisaties. Deze decentralisaties brengen belangrijke veranderingen teweeg. Gemeenten krijgen bijvoorbeeld meer verantwoordelijkheden. Ze hebben tegelijkertijd echter te maken met forse bezuinigingen. Er moet dus meer met minder gedaan worden. Deze uitdaging legt meer nadruk op een herziening van de verzorgingsstaat dan ooit te voren. Het belang van een sterke *civil society* wordt steeds duidelijker. De professionals van de gemeenten hebben daarbij de taak om de *civil society* te versterken door onder meer maatschappelijke zelfinitiatieven te ondersteunen. Deze taak is voor de professionals echter complex, omdat het vraagt om nieuwe of andere rolinvullingen van de professionals. Dit zorgt voor het ontstaan van de 'nieuwe' professional.

De onderzoeksvraag die aan de hand van de ‘nieuwe’ professional is geformuleerd, luidt als volgt: *Welke rollen dient de nieuwe professional binnen de Gemeente Amsterdam aan te nemen, in het licht van de ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven?*

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken uit zowel de theorie als de empirie. In de eerste paragraaf zullen de belangrijkste theoretische concepten herhaald worden. In de tweede paragraaf zal aan de hand van paragraaf 4.4 een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag. In de derde paragraaf staat een discussie centraal over het belang van de conclusies van dit onderzoek.

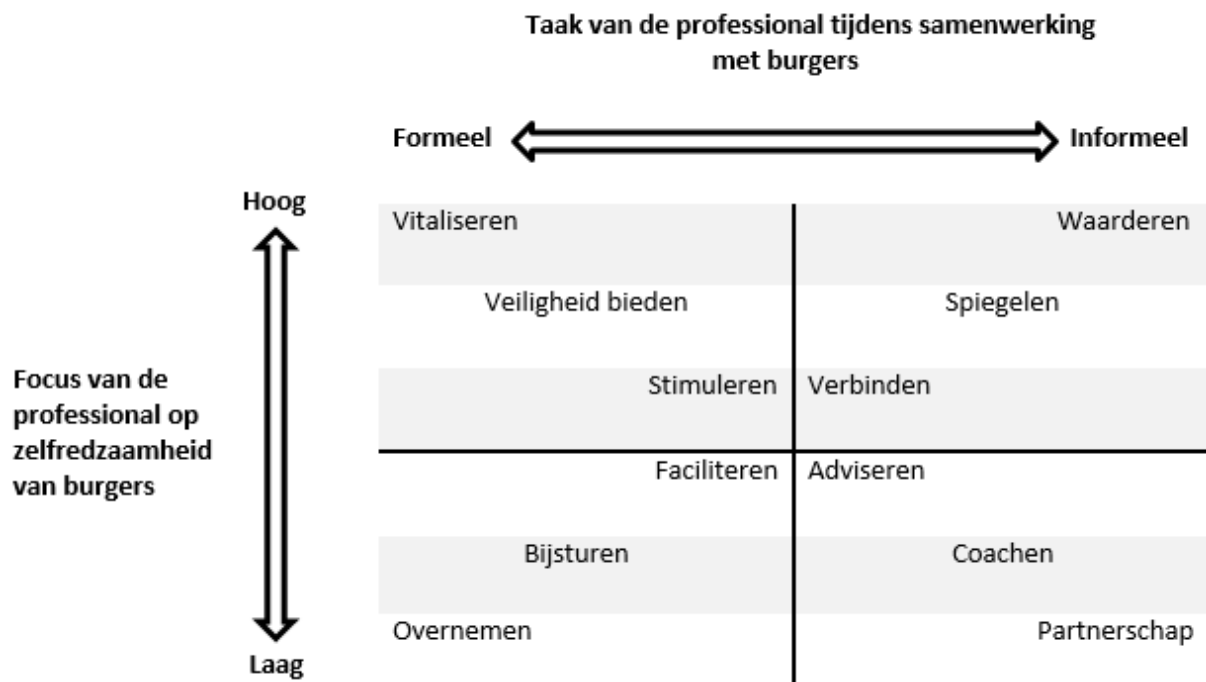
5.1 De nieuwe professional vanuit theorie

De overheid heeft een rol in het versterken van de *civil society*. Wanneer de overheid meer gaat samenwerken met de burgers, kunnen de maatschappelijke zelfinitiatieven van burgers passender ondersteund worden. Ondanks dat zowel de overheid als burgers motieven hebben om samen te werken ten behoeve van de *civil society*, blijkt dit niet eenvoudig. De complexiteit van de samenwerking komt naar voren wanneer blijkt dat de overheid en burgers handelen, redeneren en werken vanuit verschillende ‘werelden’. De overheid beweegt zich in een systeemwereld, terwijl burgers denken vanuit de leefwereld. De professionals, die werkzaam zijn bij de overheid, worden gezien als de schakel tussen de systeem- en leefwereld. Zij dienen de belangen uit beide werelden te koppelen, waardoor een nieuw type professional ontstaat (De Boer & Van der Lans, 2011).

Vanuit theoretisch perspectief wordt duidelijk dat deze nieuwe professional twee spanningsvolle taken het hoofd moet bieden. Enerzijds moeten zij sturen op de zelfredzaamheid van burgers. Dit is een paradoxale taak, omdat zij dan sturen op ‘zelfsturing’. Het gevaar is dat er dan geen samenwerking tot stand komt, maar dat actieve burgers worden gezien als een verlengstuk van de overheid. Anderzijds is de samenwerking op zichzelf de tweede spanningsvolle taak. Door de verschillen binnen de systeem- en leefwereld hebben professionals en burgers een ander perspectief op samenwerking. Er ontstaan bijvoorbeeld verschillende verwachtingen, behoeften of werkwijzen. Hierdoor wordt de oplossing ‘samenwerken om de *civil society* te versterken’ een complexiteit.

In het licht van deze spanningsvolle taken krijgen de rollen van de professionals een andere invulling dan voorheen. Vanuit de theorie worden twaalf rollen omschreven die de professionals aan kunnen nemen wat betreft de spanningsvolle taken. Deze rollen worden inhoudelijk toegelicht in paragraaf 2.4.4. Helder wordt dat er rollen worden geduid waarbij er in meer of mindere mate sturing is op zelfredzaamheid van burgers. Daarnaast kunnen rollen geduid worden die een formele samenwerking in de kaart spelen, waarbij de invulling van de rollen geredeneerd wordt vanuit systeemwereld, of een informele samenwerking initiëren, waarbij de invulling van de rollen geredeneerd wordt vanuit de leefwereld. Door rollen in te delen in de mate waarop er door de professional gestuurd wordt op zelfredzaamheid en de mate waarin een formele of informele samenwerking tot stand komt, is een analysemodel ontstaan (zie model 6). Op basis van de literatuur komt naar voren dat professionals alle rollen uit het model kunnen aannemen, maar dat de overheid wil sturen op de rollen met de focus op een hoge zelfredzaamheid. Dit komt doordat de overheid zich steeds meer wil terugtrekken. Daarnaast wil de overheid meer handelen vanuit het gedachtengoed van de leefwereld van burgers, wat wijst op de taak van de professional om een informele samenwerking tot stand te brengen. Vanuit het analysemodel blijkt dat een waarderende rol van de professionals dan het meest ideaal is.

Model 6. Analysemodel voor de rol van de professionals in het licht van de twee spanningsvolle taken



5.2 De nieuwe professional vanuit empirie

In deze paragraaf staan de empirische resultaten van dit onderzoek centraal. Deze resultaten zijn verworven binnen de gemeente Amsterdam. Er wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag *Welke rollen dient de nieuwe professional binnen de Gemeente Amsterdam aan te nemen, in het licht van de ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven?* Het antwoord is gebaseerd op de bevindingen van paragraaf 4.4, omdat deze paragraaf een concluderend karakter op basis van de andere empirische paragrafen heeft.

Vanuit de empirische bevindingen blijkt dat de nieuwe professional niet alleen een waarderende rol aanneemt om maatschappelijke zelfinitiatieven passend te kunnen ondersteunen, maar dat ook de rollen verbinden, adviseren, faciliteren en bijsturen van belang zijn. In deze paragraaf wordt per rol toegelicht wat deze rollen betekenen, waarna een overkoepelende conclusie wordt geformuleerd.

Waarderen

De waarderende rol van de professional houdt in dat de professional zijn waardering uit voor burgers die maatschappelijke zelfinitiatieven geïnitieerd hebben. Burgers geven aan dat dit belangrijk is om gemotiveerd te blijven om zich in te zetten voor het maatschappelijke zelfinitiatief. De professionals nemen echter eerder een vitaliserende rol aan dan een waarderende rol. Omdat er steeds meer vanuit de leefwereld geredeneerd dient te worden, wordt gesteld dat de professional een waarderende rol in plaats van een vitaliserende rol aan dient te nemen.

Verbinden

Wanneer de professional een verbindende rol aanneemt, verbindt hij de actieve burgers met de kwetsbare burgers, maar ook de maatschappelijke zelfinitiatieven met elkaar. Burgers vinden dit belangrijk, omdat zij het gevoel hebben samen sterker te staan en samen meer te bereiken. Volgens professionals kunnen de burgers dan meer van elkaar leren en blijven ze elkaar motiveren.

Adviseren

Bij de adviserende rol stelt de professional zich op als het aanspreekpunt. Burgers hebben behoefte aan een persoon bij wie ze terecht kunnen wanneer ze vragen of problemen hebben en behoefte hebben aan een deskundig advies. De professional geeft aan dat hij op deze manier de burger kan helpen en tegelijkertijd dicht bij de burger komt te staan.

Faciliteren

Een faciliterende rol van de professional betekent dat de professional het maatschappelijke zelfinitiatief van middelen voorziet. De burgers geven aan dat bijvoorbeeld het krijgen van subsidie noodzakelijk is om het initiatief te kunnen bevorderen en professionals ondersteunen deze stelling.

Bijsturen

Wanneer de professional gaat faciliteren, ontstaat een bijsturende rol. Wanneer subsidie verleend wordt, is er sprake van het besteden van maatschappelijk geld. De professionals omschrijven de bijsturende rol als onontkoombaar, terwijl de burgers niet aangeven behoefte te hebben aan deze rol van de professional. Omdat de bijsturende rol de legitimiteit van het besteden van publiek geld waarborgt, wordt gesteld dat de professionals, ondanks eventuele wrijvingen die ontstaan, een bijsturende rol aan dienen te nemen.

5.3 Hoofdconclusie

Op basis van de empirische resultaten kan een overkoepelende conclusie geformuleerd worden. Op de onderzoeksvraag *Welke rollen dient de nieuwe professional binnen de Gemeente Amsterdam aan te nemen, in het licht van de ondersteuning van maatschappelijke zelfinitiatieven?* wordt een antwoord gegeven.

Om de samenwerking met actieve burgers en hun maatschappelijke zelfinitiatieven te bevorderen, wordt door middel van de uitkomsten van dit onderzoek geconcludeerd dat de nieuwe professional vijf rollen aan dient te nemen. Deze rollen zijn waarderen, verbinden, adviseren, faciliteren en bijsturen. Vanuit de literatuur komt naar voren dat de professional meer vanuit de leefwereld van de burger moet handelen. In dit onderzoek worden dit informele rollen genoemd en hier wordt aan voldaan bij de rollen waarderen, verbinden en adviseren. Hoewel de waarderende rol het meest informeel is en verbinden en adviseren minder informeel, kan gesteld dat de meeste rollen van de professional -drie van de vijf rollen- worden geredeneerd vanuit de leefwereld. De overige twee rollen, faciliteren en bijsturen, zijn geredeneerd vanuit de systeemwereld. Toch wordt faciliteren als een noodzakelijke rol beschouwd en is de bijsturende rol daar onlosmakelijk aan verbonden. Dit betekent dat de nieuwe professional grotendeels vanuit de leefwereld invulling geeft aan zijn rollen, maar dat het niet mogelijk is om een aantal rollen van de systeemwereld volledig los te laten. Burgers moeten dan op de hoogte gesteld worden van de bijsturende rol van de professionals wanneer zij subsidie aanvragen. De nieuwe professional dient de wrijvingen die een bijsturende rol op kan leveren niet uit de weg te gaan, maar te leren hoe hier mee omgegaan kan worden. Binnen haar beleid dient de gemeente Amsterdam de rollen waarderen, verbinden, adviseren, faciliteren en bijsturen te construeren.

Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat de sturing op zelfredzaamheid niet hoog is. Alleen bij de waarderende rol wordt de burger in hoge mate gewezen op zijn zelfredzaamheid. Bij de overige rollen is de focus van de professional op zelfredzaamheid middelmatig of zelfs laag. Omdat enkel een waarderende rol van de professional niet altijd voldoet aan de verwachtingen van de burgers en vaak

ook niet voldoende is om het maatschappelijke zelfinitiatief te bevorderen, is het nodig om de mate waarop gestuurd wordt op zelfredzaamheid af te laten hangen van de behoefte van de burger. De nieuwe professional dient per maatschappelijk zelfinitiatief samen met de burger te bepalen welke rol(len) de professional aan kan nemen ten behoeve van de ondersteuning van het maatschappelijk zelfinitiatief.

5.4 Discussie

In deze paragraaf wordt toegelicht wat het belang is van de uitkomsten van dit onderzoek. De uitkomsten worden beschreven als een toevoeging op eerdere literatuur. Daarnaast wordt vastgesteld wat het belang van dit onderzoek is voor de gemeente Amsterdam en een aantal aanbevelingen gedaan. Tot slot worden kanttekeningen gezet bij de methodieken die gebruikt zijn binnen dit onderzoek.

Literatuur

Uit dit onderzoek blijkt dat de definitie die Habermas (1984, in: Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012) geeft aan het concept *civil society*, niet of niet meer volledig klopt. Waar Habermas (1984) stelde dat het uitgangspunt van de *civil society* is dat er geen geld aan te pas komt, komt in dit onderzoek naar voren dat subsidiëren een noodzakelijke rol is van de professionals. Dit betekent dat er bepaalde regels en procedures binnen de 'leefwereld' komen en dat soms wel degelijk sprake kan zijn van een formele hiërarchie. Wanneer immers gesubsidieerd wordt, kan de professional het maatschappelijk zelfinitiatief bijsturen. Meestal betekent dit dat de professional tracht meer burgers bij het initiatief te betrekken. Het blijkt namelijk dat de initiatieven vaak gericht zijn op een bepaalde groep mensen en dat andere groepen burgers dan niet worden aangesproken. Dit betekent dat de *civil society* geen organisch geheel is zoals Habermas (1984, in: Van den Brink, Van Hulst, De Graaf & Van der Pennen, 2012) stelt, maar dat er een verdeling binnen de *civil society* kan ontstaan.

Deze uitkomsten zijn in contrast met de stelling van Uitermark & Van Beek (2010: 235, in Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012) dat kaders van de overheid per definitie problematisch zijn voor maatschappelijke zelfinitiatieven. Wanneer burgers gefaciliteerd worden, is het van belang dat professionals het initiatief bijsturen om de legitimiteit van het besteden van maatschappelijk geld te waarborgen. De bijsturende rol kan opgevat worden als het schetsen van kaders voor de burgers. Toch wordt deze rol geformuleerd voor de nieuwe professional. Hoewel de professional vervolgens om dient te gaan met wrijvingen die kunnen ontstaan, is het niet mogelijk dit los te laten. Dit betekent dat het niet mogelijk is om de burgers steeds eigenaar te laten zijn van eigen beslissingen of ideeën, zoals Hilhorst & Van der Lans (2013) stellen. In termen van Uitermark & Van Beek (2010: 235, in Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012) wordt de autonomie van burgers onderkend. Ostaijen, Voorberg & Putters (2012) stellen dat burgers zich gaan onttrekken van deze kaders. De professional dient dan een meer coördinerende rol te gaan spelen (Ostaijen, Voorberg & Putters, 2012). Oude Vrielink & Verhoeven (2011) noemen een instrumentele benadering een 'gevaar', terwijl uit dit onderzoek blijkt dat het de legitimiteit waarborgt. Het is dus geen gevaar, maar een noodzaak.

Dit heeft tot gevolg dat er aanpassingen nodig zijn binnen het beleid van de (lokale) overheid. De inhoud van beleidsdocumenten zijn uitkomsten van een politieke discussie en worden dus vanuit een politiek discours geschreven. Hierdoor missen een aantal aandachtspunten. De overheid heeft nieuwe verwachtingen, maar op basis van het huidige beleid is het voor professionals niet mogelijk om invulling te geven aan de van hen verwachte rollen. Dit betekent dat er onvoldoende rekening gehouden wordt met de paradoxale taken waar de professionals voor staan. Daarnaast is te weinig

oog voor wensen en behoeften van burgers, terwijl zij wel de personen zijn die het moeten gaan doen. Het is dus van belang dat binnen het beleid bijvoorbeeld meer handvatten geboden gaan worden voor zowel professionals als burgers. Dus niet alleen het 'wat' omschrijven, maar ook het 'hoe'. De invulling van het beleid dient verder te gaan dan Tonkens (2014) omschrijft. Het moet aandacht schenken aan de uitwerking van de rollen die in dit onderzoek aan de professionals toegekend worden. Deze rollen impliceren geen hoge focus op zelfredzaamheid en zijn geconstrueerd vanuit het discours van professionals en burgers. Dit betekent bijvoorbeeld dat de gemeente Amsterdam (2013b) geen abstracte rollen, zoals 'kansen bieden' en 'talenten ontdekken' bij de bewonersgestuurde wijkontwikkeling, moet toekennen. Dit zorgt voor verwarring en geeft professionals onvoldoende houvast een juiste invulling aan deze rollen te geven. In dit onderzoek worden vijf rollen voor professionals geconstrueerd door professionals en burgers met een heldere omschrijving van de invulling van de rollen. De overheid dient binnen de beleidsdocumenten dan ook enkel deze rollen te formuleren. Op deze manier wordt beter aangesloten bij de retoriek van de professionals.

Daarnaast dienen de professionals zelf nog veel te ontdekken en de rollen zichzelf aan te leren. Naast dat het beleid aangepast dient te worden, moeten ook de professionals zich open stellen voor deze rolinvullingen. Ze hoeven zich niet te voelen als pionnen, zoals Hilhorst & Van der Lans (2013) stellen, maar dienen zichzelf aan te zetten om te experimenteren. Over het algemeen krijgen deze professionals voldoende ruimte om hun werk te doen, dus dienen zij ook van deze ruimte gebruik te maken. Daarnaast is het van belang dat burgers zich realistischer opstellen. Professionals hebben bijvoorbeeld nu eenmaal de rol om bij te sturen wanneer er gebruik gemaakt wordt van publiek geld. Het is dan wel aan de professionals om dit helder uit te leggen aan de burgers.

De uitkomsten van dit onderzoek ondersteunen echter wel de stelling van Tonkens (2014) dat de *civil society* niet het einde van de verzorgingsstaat betekent. Zowel professionals als burgers kennen rollen aan de professionals toe ten behoeve van de maatschappelijke zelfinitiatieven. Geen enkele burger stelt vast de professional zich volledig terug kan trekken. Dit staat in contrast met rapporten als die van ROB (2012), waarbij gesteld wordt dat de overheid juist alle ruimte moet geven aan maatschappelijke zelfinitiatieven. Dit betekent dat de rapporten van ROB (2012) ook vanuit enkel een politiek discours lijkt geschreven, en wordt onvoldoende rekening gehouden met de discourses van de professionals en burgers. Soms worden in dit onderzoek zelfs rollen geformuleerd door burgers die niet vanuit hun leefwereld zijn geredeneerd. Dit betekent dat ook burgers niet voor ogen hebben dat zij hun maatschappelijke zelfinitiatieven op eigen kracht kunnen bevorderen. Ook de stelling van Putnam (2000) dat de overheid een grote rol speelt in het versterken van de *civil society* wordt hiermee onderstreept.

Daarnaast kan een toevoeging gedaan worden aan de theorie van Siebers, Verweel & de Ruijter (2002). Zij stellen dat de systeemwereld steeds meer een leefwereld wordt voor medewerkers, doordat 'menselijke factoren' als flexibiliteit en klantgerichtheid meer centraal zijn komen te staan. De nieuwe professional zoals neergezet in dit onderzoek voldoet aan de kenmerken die Siebers, Verweel & de Ruijter (2002) formuleren. Dat de scheiding tussen de systeem- en leefwereld minder strikt is dan in veel literatuur omschreven is, wordt binnen dit onderzoek benadrukt. Dit geldt echter niet alleen voor medewerkers, of voor de professionals binnen dit onderzoek, maar ook voor de burgers. De burgers geven aan dat zij rollen van de professional verwachten die toe te kennen zijn aan de systeemwereld. Gesteld kan worden dat de behoefte van burgers niet alleen uit te leggen is vanuit de leefwereld, maar dat zij ook verwachtingen hebben vanuit de systeemwereld. Deze stelling kan gelinkt worden aan de

stelling van Tonkens & Verhoeven (2012), waarbij zij aangeven dat burgers soms naar meer bureaucratie verlangen. Tonkens & Verhoeven (2012) stellen echter dat dit komt doordat burgers soms meer in professional vertrouwen dan in medeprofessionals, terwijl uit dit onderzoek blijkt dat burgers de rollen van de professional uit de systeemwereld gewoonweg nodig hebben om het maatschappelijk zelfinitiatief te bevorderen.

Gemeente Amsterdam: aanbevelingen

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op empirische resultaten die verworven zijn binnen de gemeente Amsterdam. Dit betekent dat de resultaten specifiek toegekend kunnen worden aan de bewoners van Amsterdam en de professionals die bij de gemeente Amsterdam werkzaam zijn. Om dit te concretiseren worden vijf aanbevelingen gedaan.

De rollen die geformuleerd worden binnen dit onderzoek zijn geconstrueerd uit zowel het discours van de professionals als het discours van de burgers. Op deze manier wordt het draagvlak van het beleid van de gemeente Amsterdam vergroot. De professionals kunnen passender aansluiten bij de actieve burgers en een samenwerking aangaan die op grond van de behoeften van de burgers zelf is geformuleerd. De kwaliteit van de uitvoering van het beleid wordt vergroot en de 'kloof' tussen de gemeente Amsterdam en de Amsterdamse bewoners verkleind. De retoriek binnen de huidige beleidsdocumenten sluit echter niet aan bij de rolinvullingen die de professionals en de burgers omschrijven. Het is belangrijk dat de gemeente Amsterdam geen abstracte rolinvullingen meer toekent aan de professionals. Hieruit volgt de algemene aanbeveling:

1. Pas het beleid aan: formuleer binnen de beleidsdocumenten de rollen waarderen, verbinden, adviseren, faciliteren en bijsturen voor de professionals.

Omdat de waarderende rol niet vanzelfsprekend blijkt te zijn voor de professionals, is het van belang dat de professionals meer getraind worden op het geven van invulling aan deze rol. De professionals zijn immers geneigd een vitaliserende rol op zich te nemen, terwijl waarderen passender is ter ondersteuning van de maatschappelijke zelfinitiatieven. Hieruit volgt de tweede aanbeveling:

2. Train de professionals in het uiten van waardering voor de maatschappelijke zelfinitiatieven.

Daarnaast wordt in het beleid van de gemeente Amsterdam op dit moment veel nadruk gelegd op het sturen op zelfredzaamheid. Uit dit onderzoek blijkt dat niet altijd mogelijk is. Het is enerzijds niet altijd mogelijk voor burgers om zelfredzaamheid te zijn, anderzijds is interventie van de professionals vaak noodzakelijk om een maatschappelijk zelfinitiatief te kunnen bevorderen. Doordat subsidie door zowel professionals als burgers gezien wordt als een belangrijk instrument voor de initiatieven, krijgen de professionals een bijsturende rol om legitimiteit te waarborgen. De burgers hebben echter geen behoefte aan deze rol van de professionals. Hieruit volgt de derde aanbeveling:

3. Verhelder voor burgers de reden dat professionele interventie soms onontkoombaar is.

Ook is gebleken uit dit onderzoek dat burgers verschillende verwachtingen kunnen hebben van de professional of verschillende behoeften hebben. Het is hierdoor niet mogelijk om de rollen voor de professional te standaardiseren. Wanneer rollen geconstrueerd worden moet gewaakt worden voor een aanbodgerichte manier van werken, en dient meer oog te zijn voor maatschappelijke variëteit. Dit gaat gepaard met de mogelijkheid dat het aannemen van meerdere rollen tegelijk door de professionals, kan leiden tot conflicten. Het kan bijvoorbeeld lastig zijn voor de professional om

enerzijds het initiatief bij te sturen, en anderzijds te adviseren. De rollen zijn enigszins tegengesteld aan elkaar en kunnen leiden tot verwarring bij zowel de professional als de burger. Hieruit volgt de vierde aanbeveling:

4. Onderzoek, met het oog op maatschappelijke variëteit, of en op welke manier de rollen van de professional kunnen conflicteren.

De laatste aanbeveling betreft de zelfredzaamheid van burgers. De zelfredzaamheid wordt beoogd door de gemeente Amsterdam in haar beleid. Uit dit onderzoek blijkt echter dat zowel de professionals als de burgers een middelmatige of zelfs lage sturing op zelfredzaamheid beogen. Meestal komt dit voort uit de noodzaak van de hulp van een professional ten behoeve van het maatschappelijke zelfinitiatief. Hierdoor is het niet mogelijk voor de gemeente om zich volledig terug te trekken. Hieruit volgt de vijfde en tevens laatste aanbeveling:

3. Wees realistisch: sturen op zelfredzaamheid blijkt niet altijd mogelijk te zijn voor de professionals en niet altijd gewenst te zijn door de burgers.

Methodieken

In dit onderzoek is getracht de gegevens te werven uit alle stadsdelen van de stad Amsterdam. Op een stadsdeel na zijn professionals uit alle stadsdelen bevroegd. Op deze manier is het onderzoek breed over de stad uitgevoerd. Dit om te voorkomen dat het onderzoek een focus zou krijgen op een bepaald stadsdeel, terwijl in een ander stadsdeel anders burgers met andere behoeften wonen. De actieve burgers zijn dus ook afkomstig uit verschillende stadsdelen, waardoor de maatschappelijke zelfinitiatieven divers zijn. Dit maakt het complex de behoeften van burgers te generaliseren. Wanneer een maatschappelijk zelfinitiatief al groot is en veel invloed heeft, zal minder bemoeienis van een professional nodig zijn dan wanneer het maatschappelijke zelfinitiatief nog veel wil groeien. Daarnaast is het niet eenvoudig om algemene uitspraken te doen voor de nieuwe professional, omdat de respondenten alleen afkomstig zijn uit Amsterdam. De gegevens zijn dus gebaseerd op specifieke beleidsvoeringen van de gemeente Amsterdam en op initiatieven die zich in Amsterdam bewegen. Om te kunnen generaliseren zal meer onderscheid gemaakt kunnen worden in het soort maatschappelijke zelfinitiatief en dienen respondenten uit meerdere gemeenten ondervraagd te worden.

Daarnaast formuleren professionals rollen die zij als passend beschouwen ten opzichte van de maatschappelijke zelfinitiatieven. Omdat zij, ondanks de toezegging dat zij anoniem blijven, zich bewust waren dat zij een onderdeel zijn van dit onderzoek en de drie decentralisaties binnen een half jaar werkelijkheid zijn, is het mogelijk dat ze meer sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven dan dat ze rollen hebben geformuleerd die ze daadwerkelijk invulling geven. Tot slot is mijn betrokkenheid bij de maatschappelijke zelfinitiatieven onontkoombaar geweest waardoor het coderen van de data, waarbij ik zelf het onderzoeksinstrument ben geweest, door andere onderzoekers op een andere manier geïnterpreteerd zou kunnen worden.

Literatuur

- Adriaans, H. P. M. & Zijdeveld A. P. (1981). *Vrijwillig initiatief en de verzorgingsstaat: Cultuursociologische analyse van een beleidsprobleem*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Alblas, M. J. (2007). *De revitalisering van de Nederlandse civil society. Onderzoek naar de bijdrage van de overheid met de WMO aan de revitalisering van de Nederlandse civil society*. Amsterdam: Movisie.
- Bekkers, R. (2004). *Secularisering en veranderende motieven voor vrijwilligerswerk*. Rijksuniversiteit Groningen. Geraadpleegd via <http://irs.ub.rug.nl/dbi/45bf68ab485c3> op 19 april 2014.
- Bekkers, V. & Meijer, A. (2010). *Cocreatie in de publieke sector: Een verkennend onderzoek naar nieuwe, digitale verbindingen tussen overheid en burger*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom onderwijs.
- Boer, N. de, Diepen, A. van & Meijs, L. (2013). *Swingen met lokale kracht. Overheden en de netwerksamenleving*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Boer, N. de, & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO.
- Brink, G. van den, Hulst, M. van, Graaf, L. de, & Pennen, T. van (2012). *Best Persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Den Haag: Boom Lemma.
- Brink, G. van den, Schulz, M., Boluijt, B., Krieken, K. van der & Lemm, J. (2011). *Het bewegen van bewoners en bouwers. Eigen Haard en zelfredzaamheid in Amsterdamse wijken*. Tilburg: Tilburgse school voor Politiek en Bestuur (TSPB).
- Cohen, J., & Arato, A. (1992). *Civil society and Political Theory*. New Baskerville: MIT Press.
- Daal, H. J. van, Plemper, E. & Winsemius, A. (2005). *Vrijwilliger en beroepskrachten: Verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut
- Dekker, P. (2002). *De oplossing van de civil society*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I. & Bakker, J. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Den Haag: Platform 31.
- Duyvendak, J. W., Knijn, T., & Kremer, M. (2006). *Policy, people, and the new professional: de-professionalisation and re-professionalisation in care and welfare*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: The third logic*. Cambridge, United Kingdom: Polity.
- Giesen, P. (2013). *De weg van de meeste weerstand. Pleidooi voor betrokken burger*. Amsterdam: Cossee, 9-10.
- Habermas, J. (1984). *Theorie van het communicatieve handelen*. Amsterdam: Boom.
- Hoogenboom, M. (2011). *Particulier initiatief en overheid in historisch perspectief*. *Beleid en Maatschappij* 38(4), 388-401

- Hilhorst, P. & Lans, J. van der (2013). *Sociaal doe-het-zelven. De idealen en de politieke praktijk*. Amsterdam/Antwerpen: Atlas contact.
- Hurenkamp, M. & Tonkens, E. (2008). *Wat vinden burgers zelf van burgerschap? Burgers aan het woord over binding, loyaliteit en sociale cohesie*. Den Haag: Nicis Institute.
- Klein, M. van der, Bulsink, D. & Gaag, R. van der (2012). *Pedagogische civil society voor beginners: hoe professionals en vrijwilligers goed kunnen samenwerken rondom jeugd en gezin*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Meijs, L.C.P.M. (2010). *ECSP webpublicatie: Betrokkenheid als verzekering tegen een zwalkende overheid*. Paul Cremerslezing, 15 april 2010. Geraadpleegd via http://www.irim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus_Centre_for_Strategic_Philanthropy/Research/Publications/Paul_Cremerslezing_Lucas_Meijs.pdf op 7 mei 2014.
- Monchy, C. de (2010). *Praktijkboek Ontwikkelen Als Professional*. Assen: Uitgeverij Van Gorcum.
- Noordegraaf, M. (2007). From "Pure" to "Hybrid" professionalism. Present-day professionalism in Ambiguous public Domains. *Administration & Society*, 39(6), 761-785.
- Ostaijen, M. M. A. C., Voorberg, W. H., & Putters, K. (2012). Een onverantwoorde inzet op eigen verantwoordelijkheid. 'Eigen Kracht' tussen autonomie en controle. Geraadpleegd via file:///C:/Users/Samsung/Downloads/metis_180228_AAM.pdf op 28 april 2014.
- Oude Vrielink, M. O., & Verhoeven, I. (2011). Burgerinitiatieven en de bescheiden overheid. *Beleid en Maatschappij*, 38, 4.
- Peer, K. van, Bours, D. & Beaujean, P. (2014). *Vragen en antwoorden: onderzoeksmethoden*. Geraadpleegd via http://members.home.nl/jreij/onderzoeksmethoden_vragen_en_antwoorden.pdf op 21 maart 2014.
- Ponzoni, E. (2012). *Opvoeden in diversiteit. Verbinding tussen formele en informele opvoedondersteuning in Amsterdam*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Powell, M., & Barrientos, A. (2004). Welfare regimes and the welfare mix. *European journal of political research*, 43(1), 83-105.
- Versteegh, L. (2005). Civil society en de Europese burger: maatschappelijk verschijnsel of politiek instrument?. *De veelzijdige burger*, 127.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Raad voor het Openbaar Bestuur. (2012a). *Loslaten in vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Den Haag: ROB.
- Raad voor het Openbaar Bestuur. (2012b). *Vertrouwen in burgers. (Vol:88)*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Reverda, N. (2005). *De staat, de markt en burgermaatschappij: een korte inleiding*. Maastricht.

Rijksoverheid (2013). De Doe-Democratie. Kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Salamon, L. M. (1987). *Of market failure, voluntary failure, and third-party government: Toward a theory of government-nonprofit relations in the modern welfare state*. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 16(1-2), p. 29-49.

Schmitz, G. (2011). Gebruik gezond verstand: essay over meervoudigheid in het openbaar bestuur. Peel en Maas: Gemeente Peel en Maas.

Siebers, H., Verweel, P., & Ruijter, A. de (2002). *Management van diversiteit in arbeidsorganisaties*. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV.

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2012). Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid? Geraadpleegd via http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Een_beroep_op_de_burger op 20 april 2014

Thiel, S. van (2007). Bestuurskundig Onderzoek. Een methodologische inleiding. Bussum: uitgeverij Coutinho.

Tonkens, E. (2006). De bal bij de burger: burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam op vrijdag 10 november 2006.

Tonkens, E. (2013). Over actief burgerschap. Geraadpleegd via <http://evelientonkens.nl/actief-burgerschap/over-actief-burgerschap/> op 10 maart 2014.

Tonkens, E. (2014). Vijf misvattingen over de participatiesamenleving. Afscheidsrede gesproken tijdens haar afscheid als Bijzonder Hoogleraar Actief Burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam op donderdag 1 mei 2014.

Tonkens, E., Van den Broeke, J., & Hoijsink, M. (2009). *Op zoek naar weerkaatst plezier: Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Trappenburg, M. (2009). Actieve solidariteit. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Sociaal-politieke aspecten van de verzorgingsstaat (de Willem Drees-leerstoel) aan de Universiteit van Amsterdam op donderdag 24 september 2009.

Trommel, W. A., & van der Veen, R. (Eds.). (1999). *De herverdeelde samenleving: De ontwikkeling en herziening van de Nederlandse verzorgingsstaat*. Amsterdam University Press.

Vliet, K., van, Duyvendak, J. W., Boonstra, N., & Plemper, E. (2004). *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Wallage, J. & Breed, K. (2012). *Loslaten in vertrouwen: naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Den Haag: Raad voor het Openbaar Bestuur.

Versteegh, L. (2005). *De veelzijdige burger: Opstellen voor prof. mr. PJG Kapteyn*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wanrooy, M.J. (2001). *Leidinggeven tussen professionals*. Schiedam: Scriptum.

Wiebusch, M. & Moulijn, M. (2013). *Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving? Een zoektocht naar een andere rolverdeling tussen overheid, burgers en zorg- en welzijnsinstellingen*. Provincie Overijssel: Stichting Arcon.

Wilensky, H. L. (1964). The professionalization of everyone?. *American journal of sociology*, 137-158.

Winter, M. de (2012). *Verbeter de wereld: begin bij de opvoeding: vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Amsterdam: SWP.

Yin, R. (2003). *Case Study Research; Design and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Zee, F. van der (2004). *Kennisverwerving in de Empirische Wetenschappen, de methodologie van wetenschappelijk onderzoek*. Groningen: BMOOO.

Zijderveld, A. (1999). *The Waning of the Welfare State: The End of Comprehensive State Succor*. Transaction Publishers.

Documenten

Gemeente Amsterdam (2013a). *Notitie Stimuleren Dragende Samenleving*.

Gemeente Amsterdam. (2013b). *Bewonersgestuurde wijkontwikkeling*

Gemeente Amsterdam. (2014a). *Waaier Gebiedsgericht Werken. Handelen, organiseren, besturen*.

Gemeente Amsterdam. (2014b). *Opdrachtformulering Integrale Pilots*.

Gemeente Amsterdam. (2014c). *Samenvatting Gebiedsgericht Werken: een kwestie van doen*.

7. Bijlagen

7.1 Topiclijst interview met professional

1. Introductie

- Toelichting van de inhoud van het onderzoek
- Toelichting van het belang van het huidige interview voor het onderzoek
- De vraag of het interview opgenomen mag worden

2. Gegevens van de geïnterviewde

- Naam, functie
- Wat houdt de functie precies in?

3. Rolinvulling door de professional

Topic 'Spanningsvolle taken'

- In hoeverre stuurt u aan op de zelfredzaamheid van burgers?
- In hoeverre bent u de schakel tussen overheid en burgers?

Topic 'Rollen'

- Wat is uw rol binnen het initiatief?
- Kunt u omschrijven wat uw rol betekent voor het initiatief?
- Is deze rol anders dan het voorheen was?

4. Kenmerken

Topic 'Competenties'

- Wanneer is een professional goed in wat hij doet?
- Aan welke kenmerken moet een professional voldoen om een initiatief te kunnen ondersteunen?
- Wat is daar voor nodig?

5. Bijdrage van de professional

Topic 'Ondersteuning'

- In hoeverre ondersteunt u het initiatief?
- Wat betekent een ondersteunende rol eigenlijk?

Topic 'Importantie'

- In hoeverre is uw bijdrage van belang voor het initiatief?
- Zouden de burgers zonder uw bijdrage voldoende zelfredzaam zijn?

6. Samenwerking

Topic 'Samenwerking'

- In hoeverre is er sprake van een samenwerking tussen u en de burger?
- Wat is de meerwaarde van deze samenwerking?
- Wat doet u om de samenwerking te bevorderen?

Topic 'Belemmeringen samenwerken'

- Welke belemmeringen komt u tegen binnen uw rol m.b.t. het initiatief?
- Waar heeft dat mee te maken? (bijvoorbeeld beleid of initiatiefnemers)
- Hoe gaat u hiermee om?
- Hoe gaat u om met verschillende belangen bij een initiatief? (bijvoorbeeld beleidsvoering en behoeften initiatiefnemers)

Topic 'Verwachtingen'

- Wat verwacht u van de samenwerking?
- Wat verwacht u van de burgers?

- Wat denkt u dat zij van u verwachten?

7. Afsluiting

- Waar bent u goed in binnen uw taak m.b.t. het initiatief? En wat zou beter kunnen?
- Waar moet de ideale professional aan voldoen om goed te kunnen samenwerken met burgers?
- Wat heeft zij/hij daarvoor nodig?
- Waar haalt u de meeste waardering uit binnen uw werk?
- Mijn dank voor uw medewerking

7.2 Topiclijst interview met actieve burger

1. Introductie

- Toelichting van de inhoud van het onderzoek
- Toelichting van het belang van het huidige interview voor het onderzoek
- De vraag of het interview opgenomen mag worden

2. Gegevens van de geïnterviewde

- Naam
- Positie en taken binnen het initiatief

3. Rolinvulling door de professional

Topic 'Spanningsvolle taken'

- In hoeverre bent of voelt u zich zelfredzaam?
- In hoeverre is de professional de schakel tussen de overheid en u?

Topic 'Rollen'

- Kunt u omschrijven welke rol de professional speelt binnen het initiatief?

4. Kenmerken

Topic 'Competenties'

- Wanneer is een professional goed in wat hij doet?
- Aan welke kenmerken moet een professional voldoen om een initiatief te kunnen ondersteunen?

5. Bijdrage van de professional

Topic 'Ondersteuning'

- In hoeverre voelt u zich ondersteund door de professional?

Topic 'Importantie'

- In hoeverre is zijn/haar bijdrage van belang voor het initiatief?
- Zou u zonder de bijdrage van de professional het initiatief kunnen laten slagen?

6. Samenwerking

Topic 'Samenwerking'

- In hoeverre is er sprake van een samenwerking tussen u en de professional?
- Wat is de meerwaarde van deze samenwerking?
- Wat doet u om de samenwerking te bevorderen?

Topic 'Belemmeringen samenwerken'

- Welke belemmeringen komt u tegen binnen de samenwerking?
- Waar heeft dat mee te maken?
- Hoe gaat u hiermee om?

Topic 'Verwachtingen'

- Wat verwacht u van de samenwerking?
- Wat verwacht u van de professional?
- Wat denkt u dat zij van u verwachten?

7. Afsluiting

- Wat zijn de contactgegevens van de professional?
- Wat zou voor u de meest ideale samenwerking zijn?
- In hoeverre is daar nu sprake van?
- Mijn dank voor uw medewerking