



Universiteit Utrecht



Terug naar de bedoeling van beleid

D.G. Ruger

Masterscriptie Communicatie, beleid en management

**Een kwalitatief explorerend onderzoek naar de verhouding tussen
de behoeftes van ANW-gerechtigden en de publieke waardecreatie
van de Algemene Nabestaandenwet**

Masterscriptie

Utrecht, 24 juni 2021

David Gerard Ruger

5545943

Universiteit Utrecht

Begeleider: dr. Pauline Hörmann

Tweede beoordelaar: dr. Eugène Loos

Aantal woorden: 27303

Faculteit Recht, Economie, Bestuur en Organisatie

Departement Bestuurs- en Organisationswetenschap

Master Communicatie, beleid en management

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn masterscriptie ‘Terug naar de bedoeling van beleid’. Het sluitstuk van mijn studententijd, en de inleiding van een volgende mooie stap in mijn carrière. Het afgelopen jaar was vanwege de coronamaatregelen een uitzonderlijk jaar. De overstap naar het volledig digitale werken en studeren was niet altijd fijn. Toch kijk ik tevreden terug op deze periode, waarin ik de tijd heb kunnen nemen om te reflecteren op mijn onderzoeksresultaten en ik mij nog beter kon verdiepen in dit onderzoek. Ik heb veel mogen leren over rouw(verwerking), publieke waarden en beleidsvorming. Op het einde kwam alles bij elkaar, en daarom kijk ik achteraf met een trots gevoel terug op het eindresultaat.

Verschillende mensen hebben mij tijdens het schrijven van deze masterscriptie geholpen. Allereerst gaat mijn dank uit naar Stichting Hemelrijk en de respondenten die mij in vertrouwen hebben genomen door hun persoonlijke verhalen met mij te delen. Daarnaast wil ik mijn begeleider Pauline Hörmann hartelijk danken voor de fijne begeleiding vanuit de Universiteit Utrecht. Dankzij haar opbeurende woorden, ben ik steeds doorgedaan, en de opbouwende feedback heeft mijn scriptie naar een hoger niveau getild. Tot slot wil ik ook mijn vrienden en familie bedanken voor de steun. In het bijzonder mijn zusjes Nadia & Tess, mijn ouders Vincent & Laetitia en mijn vrienden Dewi, Florian en Ties. Dank voor alle kritische feedback, gesprekken en afleiding tijdens het schrijven.

Veel leesplezier toegewenst,

David

Abstract

Steeds vaker is er aandacht voor het concept publieke waardecreatie als er wordt gesproken over overheidsbeleid (Denhardt & Denhardt, 2011, p.549-552). Publieke waarde wordt in dit onderzoeksverslag omschreven als de uitwisseling tussen burger en overheid, waarin de burger iets opoffert (belastinggeld) en de overheid iets levert (veiligheid) (Kelly et al., 2002, p.5). Het *creëren* van publieke waarde is feitelijk het antwoord van de overheid om maatschappelijke problemen op te lossen. Een van deze maatschappelijke problemen betreft de situatie die kan ontstaan na het verliezen van een partner terwijl er een minderjarig kind of een arbeidsbeperking in het spel is. De overheid probeert deze burgers op te vangen, en dus publieke waarde te creëren, door hen financieel te ondersteunen middels de Algemene Nabestaandenwet (ANW). De vraag is: past deze ondersteuning bij de behoeftes van de ANW-gerechtigden, of hebben zij juist behoefte aan andere ondersteuning? Vanuit de beleidsdoorlichting over de ANW komt naar voren dat de ANW niet meer aansluit bij het huidige sociale stelsel, en daarom is het interessant om te onderzoeken of ANW-gerechtigden wel voldoende geholpen worden door de huidige ANW (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p.44-50). Met verdere bezuinigingen in het vizier, ontstaat er ook vanuit de media steeds meer aandacht voor de situatie van ANW-gerechtigden (Waterval, 2020).

In dit onderzoeksverslag is explorierend onderzoek gedaan, en is op een constructivistische manier getracht om de verhouding tussen de behoeftes van ANW-gerechtigden en de publieke waardecreatie van de ANW bloot te leggen. De volgende hoofdvraag staat centraal: “Hoe verhouden de behoeftes van ANW-gerechtigden zich tot de publieke waardecreatie van de Algemene Nabestaandenwet?” Allereerst is er theoretisch onderzoek gedaan naar de impact van het overlijden van een naaste op een persoon. Zo’n overlijden heeft grote impact op zowel sociaal als financieel vlak, en levert talloze uiteenlopende rouwklachten op zoals vermoeidheid en vergeetachtigheid (Bonnano & Kaltman, 2001, p.715-723). Ook is er onderzoek gedaan naar hoe publieke waarde kan worden gerealiseerd om beter te begrijpen hoe de overheid ‘toegevoegde waarde’ kan creëren. Dit is o.a. gedaan middels het *Competing Values Framework* van Talbot (2008), wat ervan uit gaat dat meerdere publieke waarden naast elkaar kunnen bestaan en met elkaar rouleren (p.10-18).

De literatuurstudie was de grondslag voor het empirisch onderzoek, waarvoor 20 ANW-gerechtigden zijn geïnterviewd. Tijdens deze semigestructureerde interviews werd een topiclijst gebruikt als basis, maar ook de interactie tussen respondent en onderzoeker bleek van grote waarde. Het werd duidelijk dat de respondenten behoefte hadden aan begeleiding, duidelijke informatievoorziening en financiële zekerheid. De belangrijkste publieke waarden waren het bestaan van de ANW, financiële zekerheid dankzij de ANW en goede dienstverlening van de SVB. Als de publieke waarden en de behoeftes worden vergeleken, valt op dat de verhouding scheef is. De ANW focust enkel op financiële ondersteuning, en dat terwijl de ANW-gerechtigden juist ook behoefte hebben aan ondersteuning op het sociale vlak, zoals ondersteuning bij zelfredzaamheid en (arbeids)participatie. Een kritische reflectie van het beleidsdoel van de ANW is daarom aan te raden.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
ABSTRACT	3
INHOUDSOPGAVE	5
1. INLEIDING	8
1.1 AANLEIDING	8
1.2 PROBLEEMSTELLING	9
1.3 DOELSTELLING	10
1.4 RELEVANTIE	11
1.4.1 Maatschappelijke relevantie	11
1.4.2 Wetenschappelijke relevantie	11
1.5 METHODE	12
1.6 LEESWIJZER	12
2. CASUSOMSCHRIJVING & BELEIDSDOORLICHTING 2019	13
3. METHODE	16
3.1 ONDERZOEKSBENADERING	16
3.2 ONDERZOEKSMETHODEN	17
3.2.1 Literatuurstudie	17
3.2.2 Empirisch onderzoek.....	18
3.3 RESPONDENTEN	19
3.4 DATA-ANALYSE	20
3.5 KWALITEITSCRITERIA VAN HET ONDERZOEK	21
3.5.1 Betrouwbaarheid	21
3.5.2 Validiteit.....	22
3.5.3 Rol van de onderzoeker	24
4. LITERATUURSTUDIE	26
4.1 ROUW EN ROUWVERWERKING.....	26
4.2 WAARDE, BEHOEFTE EN PUBLIEK	28
4.2.1 Waarde	29
4.2.2 Behoefte.....	29
4.2.3 Publiek	31
4.3 WAT IS PUBLIEKE WAARDE?	32

4.4 VAN PUBLIEKE WAARDE NAAR BELEID	35
4.5 BEVINDINGEN LITERATUURSTUDIE.....	39
5. RESULTATEN	41
5.1 IMPACT OP HET INDIVIDU	41
5.1.1 Alleen ouderschap.....	41
5.1.2 Rouwproces	42
5.1.3 Effect van partner-overlijden op kinderen.....	46
5.2 BEHOEFTE VAN ANW-GERECHTIGDEN	47
5.2.1 Behoefte aan begeleiding	47
5.2.2 Behoefte aan duidelijke informatievoorziening.....	49
5.2.3 Behoefte aan financiële zekerheid.....	51
5.3 PUBLIEKE WAARDECREATIE VAN DE ANW	53
5.3.1 Bestaan van de ANW.....	53
5.3.2 Financiële zekerheid dankzij de ANW.....	54
5.3.3 Goede dienstverlening van de SVB	55
5.4 BELEID	56
5.4.1 Kritiek op de ANW	56
5.4.2 Rol van de gemeentes	59
5.5 BEVINDINGEN EMPIRISCH ONDERZOEK	59
6. ANALYSE	61
6.1 IMPACT OP HET INDIVIDU	61
6.2 BEHOEFTE ANW-GERECHTIGDEN	63
6.2.1 Behoefte aan begeleiding	64
6.2.2 Behoefte aan duidelijke informatievoorziening.....	65
6.2.3 Behoefte aan financiële zekerheid.....	65
6.3 PUBLIEKE WAARDECREATIE VAN DE ANW	66
6.3.1 Bestaan van de ANW.....	67
6.3.2 Financiële zekerheid dankzij de ANW.....	68
6.3.3 Goede dienstverlening van de SVB	69
6.4 BELEID	70
6.4.1 Kritiek op de ANW	71
6.4.2 Rol van gemeentes.....	72

7. CONCLUSIE.....	74
7.1 BEHOEFTE VAN ANW-GERECHTIGDEN	74
7.2 PUBLIEKE WAARDEN VAN DE ANW	75
7.3 VERHOUDING TUSSEN BEHOEFTE EN PUBLIEKE WAARDEN VAN DE ANW	76
8. DISCUSSIE	79
8.1 VERLOOP VAN HET ONDERZOEK	79
8.2 ROL VAN DE ONDERZOEKER	80
8.2 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT	81
8.3 VERVOLGONDERZOEK	82
LITERATUURLIJST	84
BIJLAGEN	90
BIJLAGE 1 TOPICLIJST ANW-GERECHTIGDEN	90
BIJLAGE 2 CODERING VOORBEELDEN UIT NVIVO	91
BIJLAGE 3 CODEBOOM	94

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Er is weinig ingrijpender dan het verlies van een partner of ouder. Verlies brengt verdriet en vaak ook grote onzekerheden met zich mee voor de toekomst. Iemands persoonlijke leven verandert in één klap definitief. Om nabestaanden te ondersteunen in dit proces, maakt de overheid gebruik van de Algemene Nabestaandenwet (ANW). Het doel van deze materiële wet is om het financiële risico van deze nabestaanden op te vangen bij het verlies van een partner of ouder. Een *materiële* wet verschilt met een formele wet, omdat die gemaakt kan zijn door bestuursorganen en niet per se moet worden ingestemd door de Eerste- en Tweede Kamer (*Wetgeving*, z.d.). De overheid tracht via deze wetten en daarop aansluitend beleid een zogeheten ‘publieke waarde’ te creëren en zo de levenskwaliteit van burgers te verhogen. Publieke waarde is een complex begrip omdat het voor elk individu een andere invulling kan hebben, terwijl er juist door de overheid wordt gesproken over een publiek en collectief beeld. Dit kan het enigszins problematisch maken, omdat niet iedereen altijd in elke situatie tevredengesteld kan worden. Het is daarom ook een uitdaging voor de overheid om zo veel mogelijk publieke waarde te creëren voor zoveel mogelijk mensen met de beperkte tijd en middelen die zij hebben. Zeker bij een kwetsbare groep, zoals bij ANW-gerechtigden, is het goed om te controleren of het beleid ook het gewenste effect heeft.

Want wat is de ‘bedoeling’ van het beleid en hoe weet je als beleidsmaker of het beleid ook daadwerkelijk zorgt voor het creëren van publieke waarde? En hoe controleer je of die ‘waarde’ volstaat, of dat er toch nog aanpassingen moeten volgen? Het zijn complexe vraagstukken waar beleidsmakers tegenaan lopen, zonder dat er eenduidige oplossingen aan te dragen zijn. Er worden weliswaar beleidsdoorlichtingen uitgevoerd, maar deze houden geen rekening met publieke waarde, maar enkel met de verhouding tussen het behalen van het beleidsdoel en de gemaakte kosten (*Handreiking beleidsdoorlichtingen*, z.d.). Terwijl publieke waardecreatie juist de essentie is van beleid: een waardevolle toevoeging aan de samenleving. In deze scriptie wordt daarom verder onderzoek gedaan naar de publieke waardecreatie van de ANW en wordt tegelijkertijd ook gekeken of dit aansluit bij de behoeftes van ANW-gerechtigden. De focus wordt verschoven van financiën naar

toegevoegde waarde, om een spiegel voor de ANW te houden en terug te grijpen naar de bedoeling van beleid. Waar hebben ANW-gerechtigden precies hulp bij nodig?

1.2 Probleemstelling

In Nederland zijn er vele (materiële) wetten zoals de Participatiewet, de Algemeen Plaatselijke Verordeningen (APV) en de Algemene Nabestaandenwet (ANW) die middels specifiek beleid publieke waarde trachten te creëren. Publieke waarde kan worden omschreven als de (meer)waarde die overheid toevoegt om maatschappelijke problemen op te lossen en het leven van zoveel mogelijk burgers te verbeteren (Kelly et al., 2002, p.2-6; Bryson et al., 2014, p. 440-446). Vanaf 4.3 wordt verder bestudeerd wat publieke waarde is en hoe het gerealiseerd kan worden.

Om te controleren of wetgeving en daarop aansluitend beleid ‘werkt’, worden beleidsdoorlichtingen uitgevoerd. In een beleidsdoorlichting wordt wetgeving getoetst op doeltreffendheid en doelmatigheid. De doeltreffendheid wordt door de overheid gedefinieerd als “de mate waarin de beleidsdoelstelling dankzij de inzet van de onderzochte beleidsinstrumenten wordt gerealiseerd.” (*Metten van doeltreffendheid*, z.d.). Met de doelmatigheid wordt “de relatie tussen de effecten van het beleid en de kosten van het beleid” onderzocht (*Metten van doelmatigheid*, z.d.). Er wordt dus eerst gekeken of de wetgeving het doel behaalt dankzij de ingezette instrumenten en vervolgens wordt dit afgewogen tegen de gemaakte kosten.

Beleidsdoorlichtingen worden in opdracht van het Ministerie van Financiën uitgevoerd waarbij de nadruk voornamelijk op kosten ligt en niet zo zeer of het beleid zorgt voor publieke waardecreatie (*Handreiking beleidsdoorlichtingen*, z.d.). Er ontbreekt een kritische reflectie ten opzichte van het doel van deze wetgeving, één waarin rekening wordt gehouden met onze maatschappij en waarbinnen het doel zelf wordt geëvalueerd (*Handreiking beleidsdoorlichtingen*, z.d.). Want is deze ondersteuning het meest geschikt voor de ANW-gerechtigde? Bij de ANW is in zowel de beleidsdoorlichting van 2013 als in die van 2019 geconstateerd dat de wet niet meer bij het huidige sociale stelsel past omdat de wetgeving puur focust op financiën (2013, p. 21-22; 2019, p.44-50). Er ontbreken elementen zoals ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid en (arbeids)participatie. Toch blijft verandering of ontwikkeling uit, omdat de wet wel als doelmatig en doeltreffend wordt

beschouwd en de verandering politiek van aard is. Een materiële wet kan dus doeltreffend en doelmatig zijn, maar uit een beleidsdoorlichting wordt niet duidelijk of de wetgeving ook aansluit bij de behoeftes van de nabestaanden waarvoor de wet bedoeld is.

Het gaat hier om belastinggeld dat moet worden gebruikt om publieke waarde te creëren, maar het is niet duidelijk in welke mate deze wet daarin bijdraagt. Zeker bij een maatschappelijk gevoelig onderwerp als het verliezen van een directe naaste moet er gekeken worden of de wet echt aansluit bij de behoeftes van de burger in zo'n ingrijpende situatie. Het is noodzakelijk om hier verder onderzoek naar te doen omdat dit probleem niet op zichzelf staat. Ook andere wetten, zoals de Participatiewet, focussen voornamelijk op financiële gevolgen waarbij de publieke waardecreatie in gevaar kan komen (Echtelt et al., 2019, p. 8-26). Een ander recent voorbeeld is de toeslagenaffaire, waarin het doel van de wet, fraudeurs opsporen, zover aflight bij de uiteindelijk desastreuze gevolgen voor tienduizenden ouders. Omdat een relatief bescheiden en overzichtelijke hoeveelheid burgers te maken krijgt met de ANW, leent het zich als geschikte casus voor een explorerend afstudeeronderzoek.

1.3 Doelstelling

De doelstelling binnen deze masterscriptie is het inzichtelijk maken in welke mate de behoeftes van ANW-gerechtigden in verhouding staan tot de publieke waardecreatie van de Algemene Nabestaandenwet. Deze doelstelling is tweeledig. Ten eerste wordt er getracht om de precieze behoeftes van ANW-gerechtigden te achterhalen. Wat hebben zij vooral nodig na het overlijden van een directe naaste? Ten tweede wordt er getracht om de publieke waardecreatie van de ANW bloot te leggen en te beschrijven, zodat die expliciet en duidelijk wordt. Dit onderzoek is explorerend van aard, wat inhoudt dat er nog geen vaste kaders zijn waarbinnen dit onderzoek wordt uitgevoerd. Er zijn verschillende invalshoeken mogelijk, en gedurende het onderzoek wordt op basis van literatuur steeds verder ingezoomd op de thematiek. In de discussie wordt aandacht besteedt aan andere invalshoeken.

Aan de hand van de probleemstelling en doelstelling van dit onderzoek zijn er een hoofdvraag en twee deelvragen opgesteld. De hoofdvraag luidt als volgt:

“Hoe verhouden de behoeftes van ANW-gerechtigden zich tot de publieke waardecreatie van de Algemene Nabestaandenwet?”

Bij deze hoofdvraag zijn de volgende deelvragen opgesteld:

Welke behoeftes hebben ANW-gerechtigden?

Welke publieke waarde wordt gecreëerd binnen de Algemene Nabestaandenwet?

1.4 Relevantie

1.4.1 Maatschappelijke relevantie

De Algemene Nabestaandenwet is een maatschappelijk en politiek gevoelig onderwerp. Ondanks de relatief bescheiden doelgroep van de ANW, is de impact enorm op de burgers die hier wel mee te maken krijgen. Het gaat om een groep veelal kwetsbare burgers en dat maakt het onderwerp gevoelig. Verschillende belangenverenigingen (zoals de Landelijke Cliëntenraad) besteden aandacht aan deze wetgeving en constateren problemen binnen de ANW. Ze geven aan dat er geen rekening wordt gehouden met wat ANW-gerechtigden belangrijk vinden. Er moet meer gekeken worden naar de behoefte van de burger, en niet alleen maar naar het financiële plaatje. Ook binnen de media komt er meer en meer aandacht voor de ANW. Trouw kopt op hun voorpagina: ‘Het kabinet wil bezuinigen op de nabestaandenuitkering: ‘Dit wordt een drama’ (Waterval, 2020). Daarnaast komt ook uit de beleidsdoorlichtingen van het ministerie van SZW naar voren dat de wet niet meer aansluit bij het huidige sociale stelsel van Nederland (2013, p. 21-22; 2019, p.44-50). De wetgeving wordt bekostigd middels publiek geld. Daarom moet verantwoord kunnen worden dat dit geld op een goede en passende manier wordt uitgegeven. Er lopen binnen het maatschappelijke veld meerdere spanningsvelden door elkaar heen. Ten eerste komt er een signaal vanuit de maatschappij en betrokken actoren dat de wet in de huidige hoedanigheid niet voldoende functioneert. Ten tweede geeft het ministerie aan dat de wetgeving beter moet aansluiten bij de huidige behoefte en sociale stelsel van Nederland. Daarnaast bestaat er ook de overweging om verder te bezuinigen op de ANW. Deze spanningsvelden tezamen maken de ANW een maatschappelijk relevant onderwerp.

1.4.2 Wetenschappelijke relevantie

Binnen de Bestuurs- en Organiseringswetenschap wordt veel aandacht besteed aan de veranderende rol van de overheid binnen onze samenleving. In de laatste decennia is de overheid zich vanuit een marktgeoriënteerde visie (NPM) meer gaan focussen op het creëren van publieke waarde (PVM). De overheid probeert een balans te vinden tussen kosten en toegevoegde publieke waarde. De triangulaire relatie tussen beleid, de publieke waardecreatie, en de behoefte van burgers is een interessant onderwerp, dat ook relevant is in

de wetenschappelijke discussie. Want, wanneer is beleid effectief? Als het doelmatig en doeltreffend is? En wordt er dan rekening gehouden met de behoeftes van burgers, of wordt er alleen aandacht besteed aan vooraf opgestelde doelstellingen? En welke gevolgen heeft dit op de publieke waardecreatie? Dit zijn complexe vragen waarop in deze masterscriptie middels verschillende wetenschappelijke bronnen antwoorden gedefinieerd worden.

1.5 Methode

Dit explorerende onderzoek bevat een combinatie van een literatuurstudie en een empirisch onderzoek. Eerst wordt relevante kennis in kaart gebracht en vervolgens worden deze bevindingen verder onderzocht door bij 20 respondenten semigestructureerde interviews af te nemen. Deze interviews dienen als basis in de analyse van het onderzoeksobject en de beantwoording van de hoofd- en deelvragen. De volledige methode staat in hoofdstuk drie uitgeschreven.

1.6 Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk van dit onderzoeksverslag bevat de introductie van het onderzoeksobject en de doelstelling die centraal staat binnen dit onderzoek. Het tweede hoofdstuk bevat een casusomschrijving van de ANW en de beleidsdoorlichting ANW uit 2019. In het derde hoofdstuk wordt de methode besproken, waarbinnen aandacht wordt besteed aan hoe het onderzoek is vormgegeven en uitgevoerd. Het vierde hoofdstuk staat in het teken van de literatuurstudie dat ten grondslag ligt aan de empirie. In het vijfde hoofdstuk worden de resultaten van het empirisch onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk zes staat de analyse centraal waarbij de literatuurstudie en het empirische onderzoek met elkaar worden vergeleken. In het zevende hoofdstuk volgt de conclusie. Tot slot volgt in hoofdstuk acht de discussie.

2. Casusomschrijving & beleidsdoorlichting 2019

De Algemene Nabestaandenwet (ANW) valt onder artikel 49 en verving in 1996 de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW). De uitkering wordt uitgekeerd door de Sociale verzekeringsbank (SVB). De ANW is een verzamelnaam voor de nabestaanden- en wezenuitkering. De ANW-uitkering kan worden gezien als een minimumuitkering, die kan worden ontvangen als een persoon aan een van elk van de onderstaande voorwaarden voldoet:

1. Uw partner of ouder is op de dag van overlijden verzekerd voor de ANW;
2. A. U heeft een kind thuis jonger dan 18 jaar;
B. U bent voor tenminste 45% arbeidsongeschikt;
3. U bent jonger dan 65 jaar.

Naast deze voorwaarden kan ook inkomen een rol spelen. De wezenuitkering is inkomensonafhankelijk, maar de nabestaandenuitkering is wel inkomensafhankelijk. Bij een te hoog inkomen (meer dan 2359,02 euro bruto per maand) vervalt het recht op een ANW-uitkering. Vermogen en aanvullende nabestaandenpensioenen worden niet meegerekend als inkomen. De persoon blijft na het vervallen van de uitkering wel ANW-gerechtigd, en kan als het inkomen veranderd alsnog aanspraak maken op een ANW-uitkering. Een nabestaande kan bij de SVB een uitkering aanvragen, waarna wordt beoordeeld of hij of zij daar ook recht op heeft. In Nederland zijn er (gemeten in februari 2019) ongeveer 29,5 duizend ANW-gerechtigden die recht hebben op een (bepaald deel van) ANW-uitkering (*Sociale zekerheid; kerncijfers, uitkeringen naar uitkeringssoort, z.d.*). De precieze populatie uit 2019 staat weergegeven in figuur 1.1 en kan overlappen (I&O Research, 2019, p. 8).

KLANTGROEPEN VERTAALD NAAR UITVRAAG SZW (NIET UITSLUITEND)	POPULATIE
Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij kinderen < 18 jaar hebben	11.771
Nabestaanden met een Anw-uitkering omdat zij arbeidsongeschikt zijn	9.306
Nabestaanden met een Anw-uitkering en een inkomen uit arbeid	5.939
Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen in verband met arbeid	2.796
Nabestaanden met een Anw-uitkering en inkomen uit arbeid en in verband met arbeid	561
Nabestaanden met een Anw-uitkering en geen inkomen uit en in verband met arbeid	11.781
Nabestaanden die een Anw-nihil-uitkering hebben	6.754
Wezen (16 t/m 21 jaar) die een nabestaandenuitkering (hebben) ontvangen	672

FIGUUR 1.1: POPULATIE ANW-GERECHTIGDEN (I&O RESEARCH, 2019, P.8)

Het opgestelde beleidsdoel van de ANW luidt als volgt ‘De overheid beschermt nabestaande partners en wezen voor zover nodig tegen de financiële gevolgen van het verlies van partner of ouders.’ (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p. 18). Om te controleren of dit doeltreffend en doelmatig is uitgevoerd in de periode 2013-2017 is er in 2019 een beleidsdoorlichting gepubliceerd. De ANW wordt beschouwd als doeltreffend en doelmatig, met als aanvulling dat het niet meer volledig past bij ons sociale stelsel. De belangrijkste bevindingen zijn uiteengezet in figuur 1.2

Bevindingen beleidsdoorlichting ANW 2019

- Noodzaak voor een publieke nabestaandenregeling is afgenomen
- Steeds minder nabestaanden ontvangen een ANW-uitkering
- Nabestaanden geven een hoog cijfer aan dienstverlening en waarderen de uitkering
- Samenstelling populatie ANW-ontvangers wijzigt
- Nabestaanden met een minderjarig kind blijven actief op de arbeidsmarkt
- De ANW-uitkering voor een deel van de ANW-ontvangers erg belangrijk
- Arbeidspotentieel van deel van de ANW-ontvangers wordt mogelijk niet volledig benut

-
- Beleid treft doel maar modernisering kan de doelmatigheid van het beleid vergroten
-

FIGUUR 1.2 BEVINDINGEN BELEIDSDOORLICHTING (BELEIDSDOORLICHTING, 2019, P. 4-5)

De focus van de beleidsdoorlichting ligt voornamelijk op de vermindering van de kosten, ter verhoging van de doelmatigheid. Zo worden er verschillende maatregelen besproken zoals ‘het beperken van de doelgroep’, ‘het aanscherpen van de voorwaarden’, ‘duur van de uitkering beperken’ of ‘het introduceren van een arbeids- en participatieplicht’ (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p. 49-50). Ook wordt er aangegeven dat ANW-gerechtigden tevreden zijn met de algemene uitvoer van de ANW door de SVB (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p. 27-28). Dit is op basis van het onderzoek van I&O research naar de klantervaringen van ANW-gerechtigden (2019, p.11-14). Wat wel interessant is dat de beleidsdoorlichting aangeeft in §12.2, dat een intensivering op dit moment niet kan leiden tot een verhoging in doeltreffendheid behalve als het beleidsdoel wordt aangepast, en er bijvoorbeeld “vanuit een ander gezichtspunt wordt gekeken naar nabestaanden en hun inkomenspositie” (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p. 57). Deze intensivering komt niet uit de analyse van de beleidsdoorlichting, maar hier kan wel naar gekeken worden (p. 57).

3. Methode

In dit hoofdstuk wordt allereerst de onderzoeksbenadering behandeld. Daarna worden de gebruikte onderzoeksmethoden, een literatuurstudie en empirisch onderzoek, toegelicht. Vervolgens wordt de data-analyse behandeld. Tot slot wordt er aandacht besteed aan de kwaliteitscriteria en de rol van de onderzoeker binnen het onderzoek.

3.1 Onderzoeksbenadering

In dit onderzoek wordt een kwalitatieve onderzoeksbenadering gehanteerd. Er zijn grosso modo twee verschillende onderzoeksbenaderingen te onderscheiden, namelijk kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek ligt de nadruk op cijfermatig onderzoek, waarbij een hypothese getoetst wordt, die vervolgens bevestigd of ontkracht wordt (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 14-18). De focus draait om het aantonen van bepaalde hypothesen door middel van statistiek. Dit wordt gedaan aan de hand van gestandaardiseerde meetinstrumenten en voorgestructureerde antwoordcategorieën (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 15). Aan de andere kant staat kwalitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek wordt een meer open vraagstelling gehanteerd waarbij de onderzoekers trachten een dieper begrip te ontwikkelen over het onderzoeksobject. Het onderzoek focust zich op het waarom en de beweegredenen achter bepaalde waarnemingen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 18-20). Bij cijfers worden personen gekwantificeerd tot nummers, terwijl er bij kwalitatief onderzoek juist aandacht wordt besteed aan de persoonlijke opvattingen van respondenten. Het gaat om het waarnemen van ‘the lost voices’, die bij kwantitatief onderzoek niet waargenomen kunnen worden gezien de aard van het onderzoek. Beide benaderingen belichten een ander aspect binnen het wetenschappelijke onderzoek en kunnen naast elkaar bestaan.

In dit onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksbenadering omdat de focus ligt op het analyseren van de ervaringen van ANW-gerechtigden. Er wordt gezocht naar de beweegredenen achter de opvattingen van respondenten en daarom zou kwantitatief onderzoek in dit geval niet passend zijn. Binnen het kwalitatief onderzoek bestaan verschillende paradigma's (centrale uitgangspunten) waarop het onderzoek gebaseerd is (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 16). In dit onderzoek staat het interpretatieve of constructivistische paradigma centraal. De focus ligt hierbij op de kennis over unieke gevallen

waarbij er een geringe hoeveelheid onderzoekseenheden intensief wordt onderzocht om zo tot een diepere betekenis te komen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 9-20).

3.2 Onderzoeksmethoden

Het kwalitatief onderzoek wordt aan de hand van twee onderzoeksmethoden uitgevoerd. Allereerst is er een literatuurstudie uitgevoerd, om belangrijke kennis in kaart te brengen die reeds over het onderwerp bestaat. Door dit in kaart te brengen, wordt ook zichtbaar waar een eventuele leemte zich bevindt en waar vervolgonderzoek interessant kan zijn. Daarop aansluitend volgt het empirisch onderzoek waarbij de opgedane kennis uit de literatuurstudie als startpunt dient. Binnen het wetenschappelijke debat over kwalitatief onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen een inductieve en deductieve analyse. Het verschil tussen beiden is dat er bij deductief onderzoek, vanuit de theorie naar de empirie geredeneerd wordt, waar dit bij inductief onderzoek andersom is (Van Staa & Evers, 2010, p.7-9). Toch is dit verschil volgens Van Staa & Evers ‘kunstmatig’ (2010) en moet kwalitatief onderzoek niet als ‘puur’ inductief of deductief worden gezien (p.10). Ook in deze scriptie wordt dit meegenomen: vanuit de theorie is de empirie weliswaar gestructureerd, maar de analyse wordt op een inductieve manier uitgevoerd (van Staa & Evers, 2010, p. 9-12).

3.2.1 Literatuurstudie

Binnen de literatuurstudie zijn de wetenschappelijke concepten uiteengezet die ten grondslag liggen aan het onderzoek. De literatuurselectie is opgedeeld in vier delen, ieder gefocust op een deel van het onderzoeksobject. Er is bij de selectie telkens op eenzelfde wijze te werk gegaan. Eerst zijn de centrale concepten geïdentificeerd en vervolgens ingevoerd in Google Scholar. Hierbij is gelet op de recentheid van de publicatie en ook op het aantal citaten. Bij geschikte bronnen is vervolgens de literatuurlijst gebruikt om aanvullende relevante literatuur te vergaren. Ook zijn er meerdere boeken gebruikt uit de universiteitsbibliotheek. Hieronder zijn de gebruikte zoektermen weergegeven per paragraaf in figuur 3.1.

Paragraaf	Zoektermen
4.1 Rouw en rouwverwerking	‘Rouw’, ‘Rouwverwerking’, ‘Grief’, ‘Bereavement’, ‘Kübler-Ross’, ‘Wat is rouw?’, ‘Verlies’, ‘Research about grief’, ‘How to cope with bereavement?’, ‘Physical research about bereavement’, ‘loss-oriented’, ‘restoration-oriented’, ‘rouwcurve’, ‘psychische klachten na rouw’

4.2 Waarde, behoefte en publiek	‘What is public value?’, ‘Value and Needs’, ‘Human needs’, ‘Value and values’, ‘What is the public in policy analysis?’, ‘Pyramide van Maslow’, ‘systeemwereld vs. leefwereld’, ‘wat is de bedoeling van beleid?’, en ‘participatie in beleidsvorming’
4.3 Wat is publieke waarde?	‘Publieke waarde’, ‘Public Value Creation’, ‘What is public value?’, ‘Competing Values in public policy’, ‘Competing Values framework’, ‘Public Value inside’, ‘Public Value Management’, ‘Paradoxes of public value’, ‘Measuring Public value’, ‘Value for money’, ‘Critics on public value management’, ‘participatie in beleidsvorming’
4.4 Van publieke waarde naar beleid	‘Beleid’, ‘Public policy’, ‘beleidscirkel’, ‘publieke waarde binnen beleid’, ‘public policy agendas’, ‘wanneer is beleid effectief?’, doelmatigheid’, ‘doeltreffendheid’, ‘het meten van beleid’, ‘beleidsvorming’, ‘beleidsimplementatie’, ‘policy process’, ‘beleidsevaluatie’, ‘beleidsdoorlichting’, ‘problems of policy implementation’,

FIGUUR 3.1: DE GEBRUIKTE ZOEKTERMEN TIJDENS DE LITERAATUURSTUDIE IN HOOFDSTUK 4

Nadat de literatuurverkenning is afgerond, zijn alle bronnen afgewogen en gecategoriseerd. Relevante informatie is samengevoegd in de literatuurstudie

3.2.2 Empirisch onderzoek

Op basis van de literatuurstudie is een topiclijst opgesteld die centraal staat in het empirische onderzoek (zie bijlage 1). Er is gekozen om de topiclijst op dezelfde manier in te richten als de literatuurstudie. Hierdoor kunnen de data uit de literatuurstudie en het empirische onderzoek achteraf worden vergeleken, waarbij gezocht kan worden naar interessante overeenkomsten en verschillen.

Er zullen tijdens dit onderzoek semigestructureerde interviews worden afgenomen. Dit houdt in dat er naast een topiclijst ook ruimte is voor topics vanuit de respondent. Zo wordt niet alleen gefocust op de aandachtspunten vanuit de onderzoeker, maar kunnen ook andere opvattingen worden ingebracht waar oorspronkelijk geen rekening mee is gehouden (O’Leary, 2014, p.224-232). Juist dit soort topics kunnen waardevol zijn, omdat ze ook in latere interviews kunnen worden geïntegreerd. Zo ontwikkelen de interviews zich mee, naarmate er meer kennis wordt opgebouwd over de opvattingen van de respondenten. De interviews zijn vanwege de coronamaatregelen allemaal via Teams afgenomen. Elke

respondent is voorafgaand aan het onderzoek akkoord gegaan met het opnemen en gebruiken van de interviews voor dit onderzoek. De interviews zijn na opname getranscribeerd, geanonimiseerd en op verzoek ter inzage aan de respondent voorgelegd (Boeije, 2014, p. 52). Alle interviews zijn vanaf begin af aan vergrendeld opgeslagen (Boeije, 2014, p.87).

3.3 Respondenten

Aan het onderzoek hebben 20 respondenten meegewerkt. Deze respondenten zijn allemaal ANW-gerechtigd, of ANW-gerechtigd geweest. Vanuit een persoonlijk oogpunt is er gekozen om enkel met meerderjarige respondenten te werken, waardoor de leeftijd van de populatie kan variëren tussen de 18 en 65 jaar. Ook is er gekozen om geen wezen (18 t/m 21 jaar) te interviewen vanwege de gevoeligheid van het onderwerp. Ook is er gekozen om geen meerderjarige kinderen te interviewen van respondenten. De leeftijd van de respondenten varieert van tussen de eind 30 tot aan begin 60. Elke respondent komt uit een eigen unieke gezinssituatie. Er zijn verschillende uiteenlopende redenen waarom mensen recht hebben op een ANW-uitkering zoals uiteengezet in 1.5 (I&O Research, 2019, p. 8).

Vanwege het gevoelige onderwerp, de tijdsdruk van dit onderzoek en de diverse ANW-opbouw is het onmogelijk om een representatieve steekproef te gebruiken die staat voor de volledige doelgroep van ANW-gerechtigden. Daarom is besloten om de steekproef selectief in te richten en te focussen op ANW-gerechtigden met een ANW-uitkering. Er is via verschillende websites, forums en stichtingen een oproep geplaatst, zoals op de pagina's van Stichting Hemelrijk, het forum van Radar, en mijn persoonlijke LinkedIn en Facebook. Geïnteresseerde lezers konden vervolgens via de mail of telefonisch contact opnemen. Hierbij is gekozen om ANW-gerechtigden te selecteren tot maximaal vijf jaar na het stoppen van (het recht) van hun uitkering. Deze periode wordt aangehouden om te garanderen dat de respondenten nog voldoende herinneringen hebben over deze periode. Wel is er gekozen voor een diverse steekproef, van fulltime- en parttime werkenden, mensen met enkel een uitkering, en van een combinatie hiertussen. Het onderzoek strekt zich uit over ANW-gerechtigden die direct te maken hebben gehad met de ANW. Aan het onderzoek hebben zestien vrouwen en vier mannen deelgenomen. Deze verhouding komt in zekere mate overeen met de geschatte man-vrouw verhouding van de totale doelgroep (Beleidsdoorlichting Nabestaanden, 2019, p. 5). Negentien respondenten hadden recht op een ANW-uitkering vanwege kinderen < 18 jaar, en een respondent had meerderjarige kinderen maar had recht op de ANW vanwege

arbeidsongeschiktheid. Er zijn drie respondenten geweest die (tijdelijk) gebruik hebben gemaakt van een ANW-nihil-uitkering, maar allemaal hebben ze ook een periode een ANW-uitkering gehad. Met een ANW-nihil-uitkering blijven respondenten ANW-gerechtigd, enkel hebben ze op dat moment geen recht op uitkering vanwege een te hoog inkomen.

3.4 Data-analyse

De techniek die tijdens de analyse centraal staat is coderen. Middels coderen wordt er steeds verder ingezoomd op de dataset waarbinnen wordt gezocht naar thema's, categorieën en uiteindelijk dieper begrip over de dataset. Met behulp van het databewerkingsprogramma Nvivo is de codering uitgevoerd. De codering kan worden opgedeeld in drie fasen, namelijk open codering, axiale codering en selectieve codering (Boeije, 2014, p. 112). Tijdens de eerste fase, het open coderen, wordt de dataset bestudeerd en als het ware ontrafeld. Deze fase begint al tijdens het transcriberen van de eerste interviews, waarbinnen steeds meer begrip ontstaat over de tekst. De dataset wordt gefragmenteerd waarbinnen fragmenten worden vergeleken en gelabeld waardoor er een codeboom vormt (Boeije, 2014, p.113). Fragmenten kunnen op verschillende manieren een code krijgen. In de eerste plaats komen de codes uit de interviews zelf, ook wel *in-vivo codes* genoemd (Boeije, 2014, p. 118). Daarnaast kan de onderzoeker zelf codes toekennen, of codes gebruiken uit de literatuur, ook wel *constructed codes* genoemd (Boeije, 2014, p. 118). Open coderen is dus meer dan de brontekst in fragmenten opdelen, het gaat om het achterhalen wat er gebeurt en waarom (Boeije, 2014, p. 116-117). Het is de explorerende fase van het onderzoek, waarbinnen het voornaamste doel is om het materiaal te doorgronden en hanteerbaar in te delen middels codes (Boeije, 2014, p. p.112-114). Het wordt gezien als de start van het conceptualiseren van het onderzoek (Boeije, 2014, p. 114). In de bijlagen (2) staat een voorbeeld van hoe de codes in dit onderzoeksverslag zijn gehanteerd.

Na het open coderen volgt het axiaal coderen. Het doel van axiaal coderen is om de codes te integreren rond de centrale categorieën van het onderzoek, namelijk de assen (Boeije, 2014, p.127). De open codes worden naar voortschrijdend inzicht samengevoegd, gesplitst en vernieuwd (Boeije, 2014, p.125). Tijdens deze fase is de codeboom constant aan verandering onderhevig waarbinnen hoofd- en subcodes worden gedefinieerd. Ook wordt er nogmaals gekeken of de fragmenten nog passen bij de huidige code, of dat ze juist verplaatst of verwijderd moeten worden. Het wordt in deze fase dankzij de categorisering mogelijk om

steeds abstracter en als geheel te gaan kijken naar de dataset. Alle elementen bij een bepaalde code worden bestudeerd waardoor er een dieper begrip ontstaat over bepaalde verschijnselen (Boeije, 2014, p.128-131).

In de laatste fase van het onderzoek, het selectief coderen, volgt het sluitstuk van de analyse. De inzichten uit de vorige fases worden gebundeld en de verschillende thema's worden nogmaals met elkaar vergeleken (Boeije, 2014, p. 134-136). De steeds terugkerende onderwerpen worden benoemd en worden gecategoriseerd op basis van de literatuurstudie (Boeije, 2014, p. 134). Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om op een overzichtelijke manier de empirie en de literatuurstudie te vergelijken, wat uitmondt in de codeboom zoals te zien in bijlage 3. Ook geeft dit de voorzet bij het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen die in dit onderzoek centraal staan.

3.5 Kwaliteitscriteria van het onderzoek

Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, is er gedurende het onderzoek rekening gehouden met verschillende kwaliteitscriteria. Eerst wordt de betrouwbaarheid van dit onderzoek besproken, waarna aandacht wordt besteed aan de validiteit. Tot slot wordt gereflecteerd op de rol van de onderzoeker.

3.5.1 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is een essentieel criterium om de kwaliteit van een onderzoek te kunnen bepalen. Een betrouwbaar onderzoek geeft inzicht in de genomen stappen en laat zien hoe het onderzoek is opgebouwd (Boeije, 2014, p.154). In dit hoofdstuk is getracht om zo nauwkeurig mogelijk uit te leggen welke keuzes er zijn gemaakt en waarom. Met betrouwbaar onderzoek wordt vaak bedoeld op dat de resultaten terug herleidbaar zijn naar de gebruikte data waardoor er een bepaalde mate van reproduceerbaarheid ontstaat (Boeije, 2014, p.150). Dit is bij kwalitatief onderzoek lastiger, omdat de data ontstaat uit een interactie tussen de respondent en de onderzoeker (Hak, 2004, p. 208-209). En die interactie is juist van belang bij kwalitatief onderzoek omdat er op zoek wordt gegaan naar de dieperliggende betekenissen achter het verhaal van de respondent. Dat de onderzoeker invloed heeft gehad op het onderzoek staat dus buiten kijf, maar het gaat er bij kwalitatief onderzoek juist om dat toevalligheden zoveel mogelijk worden uitgesloten (Plochg & van Zwieten, 2007, p. 89-91).

Ondanks het vorige gegeven, is in dit onderzoek wel getracht om de betrouwbaarheid op verschillende manieren te vergroten. Ten eerste zijn alle interviews op eenzelfde manier gehouden, namelijk via een digitale videovergadering in een thuissituatie op een moment naar keuze van de respondent. Idealiter worden interviews in persoon gehouden, maar wegens uitzonderlijke maatschappelijke omstandigheden was dit niet mogelijk. Het gebruik van de videovergadering heeft er wel voor gezorgd dat elk interview is gehouden in een omgeving waarin de respondent zich op zijn of haar gemak voelt. Hier staat tegenover dat er bij een enkel interview wat technische opstartproblemen waren. Deze konden gelukkig snel worden verholpen, maar kunnen wel invloed hebben gehad op de respondent.

Er is een topiclijst gebruikt als startpunt voor de interviews waardoor de centrale topics in elk interview aan bod zijn gekomen (zie bijlage 1). In de loop van het onderzoek zijn hier op basis van opgedane kennis uit eerdere interviews extra topics bijgekomen die de onderzoeker als relevant achtte (O’Leary, 2014, p.216-228). Elk interview is opgenomen, na afloop getranscribeerd en meermaals teruggekeken en geluisterd. Hierdoor is getracht om het risico zo klein mogelijk te houden dat waardevolle informatie over het hoofd is gezien, of dat waarnemingen enkel berusten op de momentopname van het interview (Hak, 2004, p. 209). Elk interview is vervolgens op een systematische manier geanalyseerd en gecodeerd zoals omschreven in 3.4. Hierdoor zijn de genomen stappen terug herleidbaar en te volgen voor de lezer. Tot slot is er ook gebruik gemaakt van triangulatie. Triangulatie betekent dat men gebruik maakt van verschillende onderzoeksmethoden om zo betrouwbaardere resultaten te krijgen (O’Leary, 2014, p.132). In dit onderzoek is dit gedaan door eerst literatuuronderzoek uit te voeren en vervolgens deze kennis te vergelijken met de uitkomsten van het empirisch onderzoek.

3.5.2 Validiteit

Naast betrouwbaarheid speelt validiteit ook een cruciale rol om de kwaliteit van een onderzoek te duiden. Het is niet alleen van belang dat de uitkomsten van een onderzoek terug herleidbaar zijn, maar ook dat de uitkomsten aansluiten bij de vooraf opgestelde onderzoeksdoelstelling (Boeije, 2014, p. 151; O’Leary, 2014, p.62). Validiteit is op te delen in interne validiteit en externe validiteit.

Bij interne validiteit wordt gefocust op ‘of de technieken en methoden van onderzoek ervoor zorgen dat de resultaten en onderzoeksconclusies ook werkelijk het beoogde verschijnsel

betreffen'. (Zwieten & Willems, 2004, p.39). Er wordt dus gekeken naar of er op een juiste manier naar een conclusie toe is gewerkt die past bij het onderzoek. Er is binnen dit onderzoek op verschillende manieren getracht om te interne validiteit te waarborgen. Allereerst is er bij elk interview een topiclijst gehanteerd die gebaseerd is op het vooraf gedane literatuuronderzoek. Deze topiclijst is verder ontwikkeld naarmate er meer interviews zijn gedaan, maar dit is op basis van voortschrijdend inzicht vanuit de interviews zelf. Alle respondenten hebben anoniem hun verhaal kunnen doen en hebben uit eigen initiatief gereageerd op het open verzoek om deel te nemen aan dit onderzoek. Ook heeft de onderzoeker aangegeven volledig onafhankelijk onderzoek te doen zonder tussenkomst van andere organisaties of partijen. Hierdoor is de kans verkleind dat zij sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Wel is het zo, dat bijna alle respondenten nog een direct belang hebben bij de ANW-wetgeving. Hier is tijdens de analyse extra op gelet. Tijdens de interviews is benadrukt dat respondenten alles kunnen en mogen zeggen wat in ze opkomt inclusief dingen die in eerste instantie niet relevant lijken te zijn voor dit onderzoek. Dit om de respondent op zijn of haar gemak te stellen en om zeker te weten dat er zo min mogelijk informatie over het hoofd wordt gezien. Tot slot is er voor elk interview duidelijke uitleg gegeven hoe het interview in elkaar zit en was er ook altijd ruimte voor het stellen van vragen.

Bij externe validiteit gaat het over de generaliseerbaarheid van het onderzoek en of de uitkomsten ook vertaald kunnen worden naar uitspraken die gelden voor een grotere populatie (Zwieten & Willems, 2004, p.39-40). In dit onderzoek (en bij kwalitatief onderzoek in het algemeen) is externe validiteit minder van belang omdat de doelstelling niet zo zeer is om uitspraken te doen over de gehele doelgroep, maar voornamelijk om begrip te creëren binnen de geselecteerde steekproef. Dit onderzoek is dus niet generaliseerbaar, maar er is wel op verschillende manieren rekening gehouden met de externe validiteit. De doelgroep is niet representatief voor de volledige doelgroep, maar er is wel getracht om rekening te houden met deze samenstelling. Zo zijn er respectievelijk meer vrouwen geïnterviewd dan mannen (zestien tegenover vier) vanwege de man-vrouw verhouding in de doelgroep zelf (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p. 5). Ook hebben de meeste nabestaanden recht op ANW omdat zij kinderen hebben onder de achttien. Dit is ook terug te zien in de gebruikte steekproef (alle 20 respondenten hebben kinderen). In de gebruikte steekproef zijn twee doelgroepen onderbelicht gebleven, namelijk de wezen en de arbeidsongeschikten. Vanuit een persoonlijke overweging is besloten om wezen niet te betrekken in dit onderzoek waardoor zij ontbreken. Van de andere doelgroep is een respondent die enkel recht had op ANW vanwege

arbeidsongeschiktheid in combinatie met meerderjarige kinderen. Er is wel specifiek gezocht, maar meer respondenten in deze categorie zijn helaas niet gevonden, omdat de overgrote meerderheid ook kinderen onder de 18 heeft en categorieën kunnen overlappen. Binnen de steekproef is een combinatie van niet-werkenden, parttime in loondienst, fulltime in loondienst, (tijdelijke) zieken en zelfstandigen. Dankzij deze diversiteit is getracht om een zo compleet mogelijk beeld te schetsen van deze doelgroep. Hoewel de resultaten dus niet generaliseerbaar zijn, geven ze wel degelijk inzicht in de behoeftes en ervaringen van ANW-gerechtigden.

3.5.3 Rol van de onderzoeker

Naast betrouwbaarheid en validiteit is het ook van belang om te reflecteren op de rol van de onderzoeker. Het is als onderzoeker namelijk van belang om je bewust te zijn van de eigen vooringenomen opvattingen die worden ingebracht tijdens een onderzoek (O'Leary, 2014, p. 108-112). Deze opvattingen zijn onvermijdelijk en daarom is hier rekening mee gehouden in het onderzoek (O'Leary, 2014, p. 110-111). In dit onderzoek is gekozen voor literatuuronderzoek en semigestructureerde interviews omdat deze aansluiten bij de interesses en kunde van de onderzoeker. Tijdens de interviews is getracht om een neutrale vraagstelling te hanteren, maar het is onvermijdelijk om dit volledig zonder eigen mening te doen.

Vanaf begin af aan is aan de respondenten meegegeven dat het onderzoek volledig onafhankelijk van derden, en geanonimiseerd wordt uitgevoerd. Dit is gedaan om de respondent aan te moedigen zo eerlijk mogelijk te antwoorden. Hierbij is tevens getracht om zo min mogelijk suggestieve vragen te stellen, om te voorkomen dat de onderzoeker woorden in de mond legt van de respondent (O'Leary, 2014, p. 228-230). Tijdens de interviews was veel ruimte voor inbreng vanuit de respondent, waardoor er interactie ontstond tussen de respondent en onderzoeker. Er is op een proactieve manier doorgevraagd op de antwoorden van de respondent, maar dit blijft tot op zekere hoogte een variabel van de onderzoeker. Een andere onderzoeker zou minder kunnen doorvragen, of juist de focus kunnen leggen op een ander aspect van de antwoorden van respondenten. Om dit te waarborgen, heeft de onderzoeker tijdens de interviews steeds zo breed mogelijk doorgevraagd met de onderzoeksdoelstelling in het achterhoofd. Een gevaar hierbij, is om zo op te gaan in de doelgroep, *going native*, dat het beeld en de interpretaties vertroebelen omdat de onderzoeker onderdeel wordt van zijn steekproef (Boeijs, 2014, p. 152). Dit heeft de onderzoeker ook ervaren; het voelde soms ook als mijn behoeftes en belangen. Daarom zijn de interviews over

een langere periode afgenomen, waardoor er tussen interviews ook genoeg ruimte was om afstand te creëren tussen de onderzoeker en de doelgroep. Na elk interview is steeds gereflecteerd op de gemaakte notities om zoveel mogelijk vertroebeling tegen te gaan en de belangen te scheiden.

Ook tijdens de analyse is de onderzoeker zich bewust geweest van zijn vooringenomen opvattingen. Er is zo gestructureerd mogelijk gewerkt en er is steeds de afweging gemaakt of en in welke mate de gecodeerde thema's en fragmenten aansluiten bij de onderzoeksdoelstelling (O'Leary, 2014, p. 274). De onderzoeker heeft dus een rol gespeeld bij de resultaten van dit onderzoek, maar door hier expliciet op te letten, is getracht om deze bijdrage inzichtelijk te maken en te minimaliseren.

4. Literatuurstudie

In dit hoofdstuk staan de theoretische concepten centraal die dienen als wetenschappelijke ondersteuning voor de operationalisering van dit onderzoek. Allereerst wordt literatuur over rouw en rouwverwerking bestudeerd. Vervolgens wordt het kernconcept publieke waarde onderzocht. Daarna wordt de vertaalslag van publieke waarde naar beleid gemaakt. Het beleidsproces staat centraal en onderzocht wordt hoe publieke waarde een rol speelt binnen beleidsvorming.

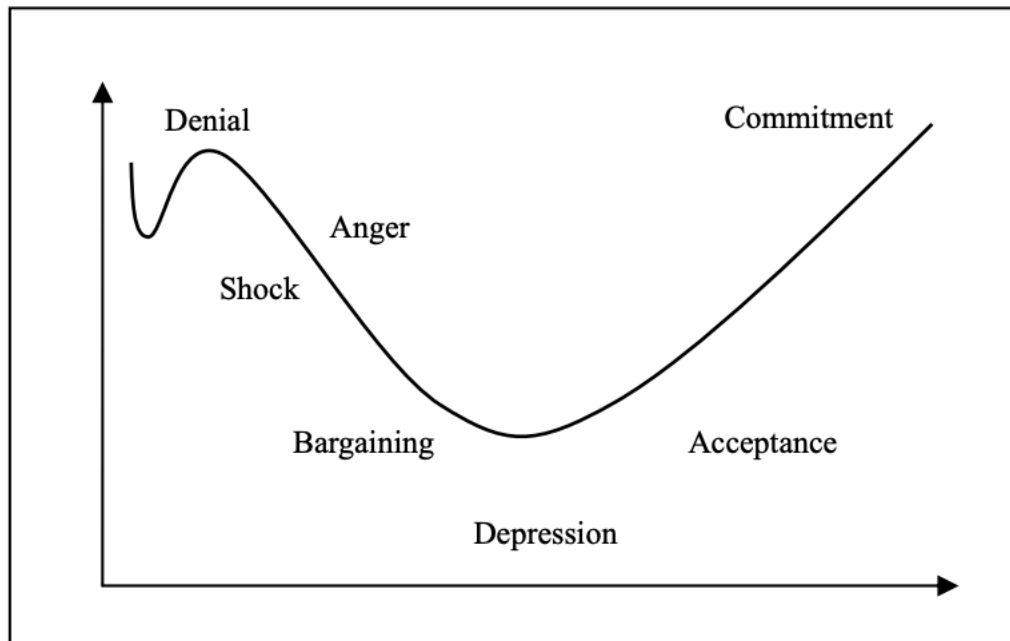
4.1 Rouw en rouwverwerking

Om onderzoek te kunnen doen naar de publieke waardecreatie van de Algemene Nabestaandenwet en de behoeftes van ANW-gerechtigden, is het allereerst van belang om te focussen op rouw en rouwverwerking. Deze kennis zal namelijk aantonen welke impact het verlies van een naaste op een nabestaande kan hebben en op welke manier dat tot uiting kan komen.

Rouw kan volgens Van der Bout (1996) worden omschreven als ‘de reacties die optreden als gevolg van een definitief verlies van een persoon met wie een betekenisvolle relatie bestond’ (p.1-15). Rouw is niet lineair en kan per individu verschillend tot uiting komen (Bonanno & Kaltman, 2001, p. 705-708). De rouwreactie is vaak een samenkomst van verschillende menselijke functies tezamen, zoals een emotionele functie ‘Ik voel me in de steek gelaten’, of een lichamelijke functie ‘Ik ben ontzettend uitgeput’ (Dokter & Verhage, 2005, p. 4). Juist die diversiteit maakt rouw grillig en ook onvoorspelbaar. Enerzijds is er ‘het beleven van de afwezigheid van de verloren persoon’ en anderzijds ‘het gevoel de overledene niet te kunnen loslaten omdat men zo gehecht aan hem is’ (Dokter & Verhage, 2005, p.4). De heftigheid en duur van deze rouwreacties verschillen per individu. Bonnano & Kaltman (1996) omschrijven allerlei verschillende uitingen van rouwreacties zoals mentale overbelasting, vergeetachtigheid, vermoeidheid, identiteitsproblemen, isolatie, eenzaamheid en een mogelijke link tussen rouw en een verminderde immuunreactie (p.715-723).

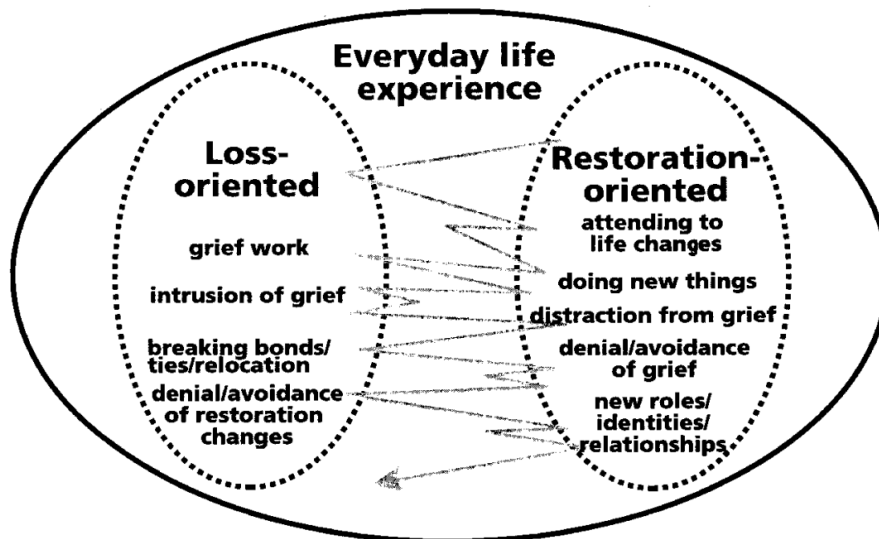
Vanwege deze verscheidenheid is rouw lastig te categoriseren. Het bekendste onderzoek naar rouw is van de Zwitserse-Amerikaanse psychiater Elisabeth Kübler-Ross. In haar theorie, die

bekend staat als de Kübler-Ross curve, omschrijft ze het rouwproces in vijf verschillende fases, namelijk ontkenning (geschokt), boosheid, vechten, depressie en aanvaarding zoals te zien in figuur 4.1 (Kübler-Ross (1969) IN: Savolainen, 2016, p.200)



FIGUUR 4.1: (CHANGE) KÜBLER-ROSS CURVE (1969) (IN: SAVOLAINEN, 2016, P.200)

Op deze theorie klonk scherpe kritiek vanuit de wetenschap, juist omdat die categorisering lastig te bewijzen valt en het rouw als het ware in ‘hokjes’ plaatst (Friedman & James, 2008, p.37). De vijf verschillende fases kunnen weliswaar de revue passeren, maar hoe en in welke mate dat ligt aan het individu. In 2005 bracht Kübler-Ross deze nuance ook aan in haar boek: “But there is not a typical response to loss, as there is no typical loss. Our grief is as individual as our lives.” (Kübler-Ross & Kessler, 2005, p. 7). Wat dit onderzoek wel bevestigt is dat rouw geen lineair proces is, maar zich eerder manifesteert als een golfbeweging. Deze golfbeweging is ook te zien in het ‘Dual Proces Model of Coping with Bereavement’ (Schut & Stroebe, 1999, p. 211-215). Schut & Stroebe (1999) stappen juist doelbewust af van het idee dat rouw in fases gaat en illustreren het in het onderstaande model zoals te zien in figuur 4.2.



FIGUUR 4.2: DUAL PROCESS MODEL OF COPING WITH BEREAVEMENT' (SCHUTE & STROEBE, 1999, P. 211-215)

Schut & Stroebe (1999) delen het rouwproces in aan de hand van twee centrale processen namelijk 'loss-oriented' en 'restoration-oriented' (p. 212-214). Enerzijds is de nabestaande bezig met het verwerken van (een deel van) het verlies van een naaste en anderzijds zijn ze ook bezig met hun leven anders in te richten, gezien het overlijden vaak ook grote indirecte gevolgen met zich meebrengt (Schut & Stroebe, 1999, p.214). Schut & Stroebe (1999) noemen het rouwproces dynamisch met pieken en dalen van verwerking (p. 216). Er is geen bepaalde tijdsduur voor rouw. Rouw is een divers proces, wat bij iedereen op andere manieren en in verschillende heftigheid tot uiting kan komen. Dit maakt het complex als er wordt gesproken over beleid en publieke waarde omdat rouw op talloze manieren tot uiting kan komen. Het is precies zoals Kübler-Ross het zei in haar laatste nuance, rouw is zo uniek als onze levens.

4.2 Waarde, behoefte en publiek

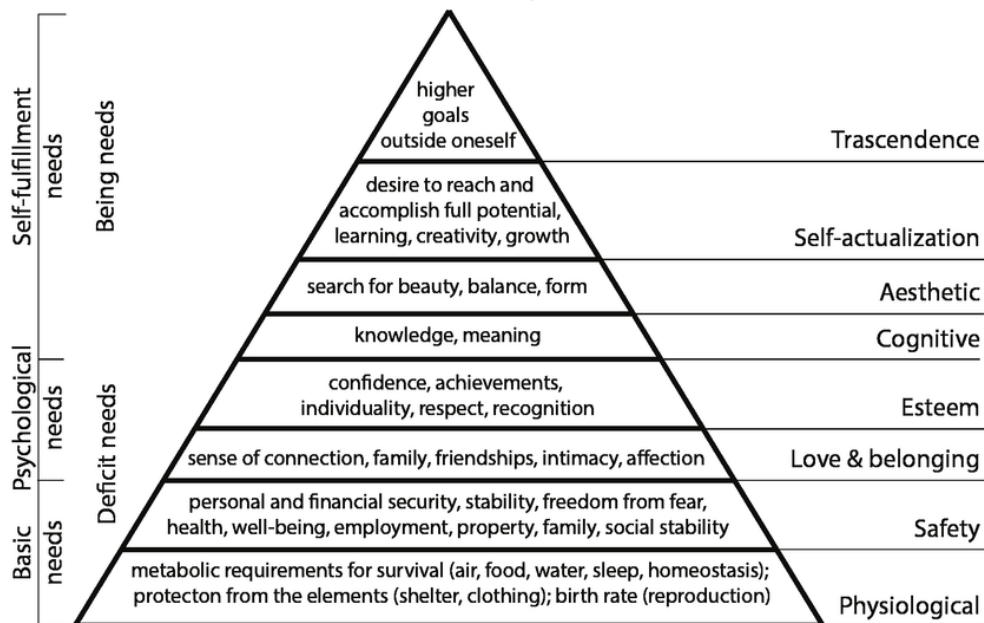
Voordat het concept publieke waarde onder de loep wordt genomen, is het eerst van belang om de individuele concepten te onderzoeken. Zowel 'publieke' als 'waarde' hebben verschillende multi-interpretabele betekenissen waardoor er verwarring kan ontstaan als er wordt gesproken over de samenvoeging ervan. Het is tevens van belang om behoefte te definiëren, omdat dit concept in het verlengde ligt van waarde. In 4.2.1 wordt eerst aandacht besteedt aan waarde en welke rol waarden daarin spelen. In 4.2.2 wordt dit gekoppeld aan behoeftes en waarom dit van belang is als er wordt gesproken over publieke waarde. Tot slot volgt in 4.2.3 de definitie van het publiek.

4.2.1 Waarde

Waarde kan in z'n algemeenheid worden gezien als "iets dat voor een individu, groep of instituut als belangrijk of gewild kan worden beschouwd" (Meynhardt, 2009, p. 197). Er zijn talloze definities, maar de nadruk ligt op het verlangen naar het gewenste of het benodigde. Als er wordt gesproken over waarden, dan gaat het over de individuele, collectieve of institutionele gedachtes of standpunten. Met die waarden bepaalt een individu, een groep of een samenleving wat ze belangrijk achten en dus ook wat 'waarde' heeft (Kelly et al., 2002, p.6). Het complexe vraagstuk dat hier bovenkomt is, of waarden boven mensen staan, en dus als losstaand kunnen worden beschouwd, of dat waarden pas ontstaan na evaluatie van een object en subjectief zijn (Meynhardt, 2009, p. 198-200). De *value objectivists* stellen dat waarde een karakteristiek van een object is, vast staat en zo waarden vormt. Terwijl de *value subjectivists* juist stellen dat waarden dynamisch zijn en ontstaan nadat een object door mensen wordt geëvalueerd en er waarde is toegekend (Meynhardt, 2009, p.196-201). Als verschillende personen tot dezelfde evaluaties komen, dan ontstaan er 'gedeelde' waarden ten opzichte van het object. Hoewel deze aan verandering onderhevig kunnen zijn, refereert dit laatste naar de manier hoe waarde in het concept publieke waarde kan worden gezien. In deze scriptie wordt uitgegaan van deze subjectieve insteek omdat de relatie tussen de evaluatie van de respondenten en de Algemene nabestaandenwet centraal staat.

4.2.2 Behoefte

In het verlengde van waarde ligt behoefte. Behoefte bepaalt namelijk mede wat een persoon evalueert als waardevol (Jackson et al., 2004, p.1-11). Wanneer er veel dezelfde behoefte is naar een product of dienst, dan wordt hier door personen meer waarde aan toegekend waardoor deze behoefte invloed heeft op de gedeelde waarden (Meynhardt, 2009, p. 197-205). Er zijn immers meerdere personen die allemaal naar 'hetzelfde' op zoek zijn. Echter kan er wel een essentieel verschil zitten in de manier waarop behoeftes worden geïnterpreteerd. Zo kan een behoefte wenselijk zijn, maar ook van levensbelang. De belangrijkste categorisering van de menselijke behoeftes is de Pyramide van Maslow. Deze Pyramide bestond oorspronkelijk uit vijf dimensies, maar is later uitgebreid naar acht, zoals te zien in figuur 4.3.



FIGUUR 4.3: DE PYRAMIDE VAN MASLOW (BALINT, 2017, P.5.)

De behoeftes zijn opgedeeld in drie categorieën, namelijk basisbehoeftes, psychologische behoeftes en zelfverrijkingsbehoeftes. Ze staan in een hiërarchische volgorde van benodigheden om te blijven leven tot aan hogere doelen buiten zichzelf nastreven. Doyal & Gough (1984) benadrukken in hun artikel de ambigue betekenis van behoefte. Behoeftes verwijzen in eerste instantie naar een bepaald doel maar kunnen ook verwijzen naar een strategie of wens (Doyal & Gough, 1984, p.11). In het discours rondom behoeftes wordt het enerzijds als nodig en anderzijds als gewenst uitgedrukt (Jackson et al., 2004, p.23-25). De basisbehoeftes zijn universeel; een mens heeft bijvoorbeeld een bepaalde hoeveelheid zuurstof, water, eten en slaap nodig (Doyal & Gough, 1984, p.12). Deze behoeftes zijn nodig, maar kunnen op verschillende manieren geïnterpreteerd worden, zoals essentiële voedingsstoffen in verhouding tot luxe uiteten (Doyal & Gough, 1984, p. 13). De keuzes die binnen deze behoeftes worden gemaakt zijn niet universeel, maar worden gemaakt naar eigen mogelijkheid. Ook geven Jackson et al. (2004) aan dat het ontbreken van een behoefte juist zorgt voor een extra drive om deze behoefte toch te behalen om negatieve effecten te voorkomen (p.10-12).

Naast fysieke ‘metabolische’ behoeftes, is er de afgelopen decennia steeds meer aandacht gekomen voor veiligheid en psychologische behoeftes (Jackson et al., 2004, p.9). Hoewel Maslow voornamelijk op individuele behoeftes focust, moet de rol van de maatschappij en de cultuur niet onderschat worden (Jackson et al., 2004, p.9-10). Een mens moet zich veilig en

gewaardeerd kunnen voelen. Ook heeft een mens familie, vrienden en sociale- en financiële stabiliteit nodig; hij moet onderdeel zijn van een sociale groep, zoals het gezin, collega's en klasgenoten (Doyal & Gough, 1984, p. 18-20). Mensen zijn 'sociale dieren' en hebben elkaar nodig om te leren (Doyal & Gough, 1984, p. 18). Het ontbreken van een van deze psychologische behoeftes kan leiden tot sombere gevoelens en isolatie van de desbetreffende persoon. Het is daarom van belang om ook behoeftes te integreren als er wordt gesproken over publieke waarde. Juist het vervullen van die behoeftes is een essentieel onderdeel van het menselijk bestaan en dus ook van publieke waardecreatie.

Ook bij de laatste categorie, de zelfverrijkingsbehoefte, wordt benadrukt, dat men hier vaak pas aan toekomt, als de eerdere behoeftes vervuld zijn (Doyal & Gough, 1984, p. 9-12). Mensen willen leren, zijn op zoek naar betekenis en proberen het optimale te bereiken wat in hun mars ligt. Dankzij ingrijpende gebeurtenissen zoals het overlijden van een partner, kan in één keer de balans wegvallen, waardoor mensen meerdere stappen terug moeten doen. Bij de ANW kan het interessant zijn om hier dieper op in te gaan. De ANW focust zich uitsluitend op de financiële stabiliteit van ANW-gerechtigden. En dat terwijl nabestaanden ook last kunnen ondervinden van talloze fysieke en emotionele klachten na een verlies zoals te lezen in 4.1. Hierbij kunnen vraagtekens worden gezet of dit in voldoende mate ondersteuning biedt bij de (psychologische) behoeftes van deze doelgroep. Bij het overlijden van een dierbare heeft een nabestaande al een 'psychologische' klap gehad waardoor goede ondersteuning essentieel is. Door de behoeftes van nabestaanden mee te laten spelen, ontstaat er *empowerment*. Het is van belang om te weten over welke doelgroep het gaat en welke belangen of behoeftes er spelen (Dreijerink et al., 2008, p. 16).

4.2.3 Publiek

De vraag 'wat er speelt binnen een doelgroep?' heeft een noodzakelijke rol bij de invulling van het woord publiek. De betekenis die aan het woord publiek wordt toegekend, hangt in grote mate samen met de manier waarop er naar publieke waarde wordt gekeken. Het publieke kan worden gedefinieerd als 'what an individual or group regards as public—it is not to be reduced to the sum of analytical insights.' (Meynhardt, 2009, p. 205).

Het is dus van belang om je ervan bewust te zijn vanuit welk publiek oogpunt er wordt gekeken. Er is niet één zienswijze, maar er kan op verschillende manieren naar publiek worden gekeken. In dit geval kan het waardevol zijn om vanuit ANW-gerechtigden te kijken waar de behoefte ligt, en dus ook waar waarde gecreëerd kan worden. Hart (2012) omschrijft

het in zijn boek als ‘teruggaan naar de bedoeling’. De denkrichting moet vanuit de bedoeling door onze maatschappij bij de overheid terecht komen en niet andersom (Hart & Buiting, 2012, p.111-122). De overheid moet een behoefte vervullen en die centraal stellen als er wordt gesproken over publiek.

4.3 Wat is publieke waarde?

Het is nu helder welke mogelijke betekenissen ‘publiek’ en ‘waarde’ kunnen hebben. De samenvoeging publieke waarde is op zichzelf geen nieuw begrip, maar het gebruik varieert wel binnen de verschillende zienswijzen van overheidssturing (Bryson et al., 2014, p. 446). De focus bij *Public Value Management* ligt niet langer alleen op *top-down* sturing, maar juist ook op interactie en *bottom-up* sturing vanuit burgers zoals weergegeven in figuur 4.4 (Stoker, 2006, p. 46-47). Het gaat bij de overheidsrol steeds meer om controle in plaats van uitvoering, en zoals Denhardt & Denhardt (2011) het verwoordde: “steer rather than row.” (p.549).

Dimension	Traditional Public Administration	New Public Management	Emerging Approach to Public Administration (e.g., Denhardt and Denhardt's [2011] New Public Service)
The Public Sphere or Realm			
Definition of the common good, public value, the public interest	Determined by elected officials or technical experts	Determined by elected officials or by aggregating individual preferences supported by evidence of consumer choice	What is public is seen as going far beyond government, although government has a special role as a guarantor of public values; common good determined by broadly inclusive dialogue and deliberation informed by evidence and democratic and constitutional values
Role of politics	Elect governors, who determine policy objectives	Elect governors, who determine policy objectives; empowered managers; administrative politics around the use of specific tools	“Public work,” including determining policy objectives via dialogue and deliberation; democracy as “a way of life”
Role of citizenship	Voter, client, constituent	Customer	Citizens seen as problem-solvers and co-creators actively engaged in creating what is valued by the public and is good for the public

FIGUUR 4.4: PUBLIEKE WAARDE (BRYSON ET AL., 2014, P.446)

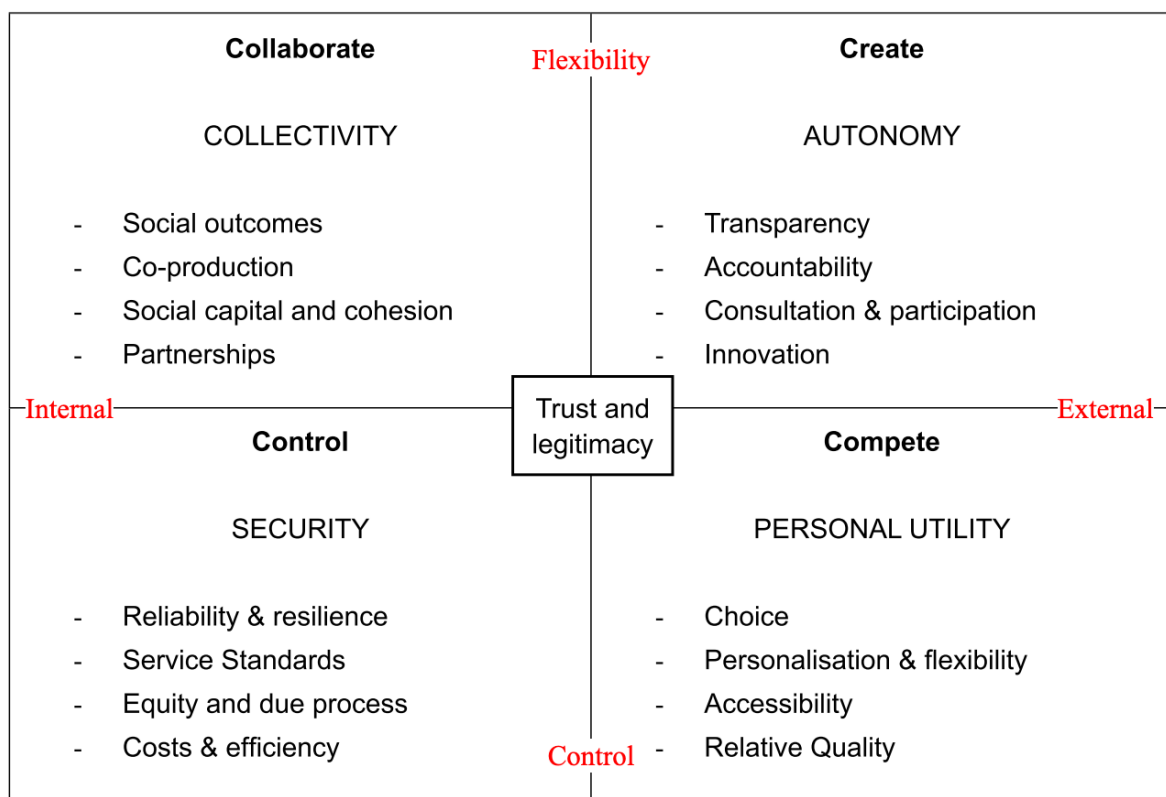
Wegens een verscheidenheid aan interpretaties rondom dit begrip bestaat er geen sluitende definitie van publieke waarde. Dit is echter niet problematisch, juist omdat het begrip zo allesomvattend is; er kunnen meerdere definities naast elkaar bestaan. Moore (1995) benadrukt de complexiteit bij publieke waarde vanwege de eindeloze hoeveelheid componenten die hiertoe kunnen behoren (p. 1-24). Talbot (2011) definieerde publieke waarde als volgt: “Public value is the combined view of the public about what they regard as valuable.” (p.28). Kelly et al. (2002) expliciteren publieke waarde door te stellen dat het ‘de waarde’ is die door de overheid wordt toegevoegd door services, wetgeving en regulering

(p.4). Publieke waarde is een samenspel van enerzijds (toegevoegde) waarde en anderzijds waarden (Kelly et al., 2002, p. 4-6). In deze scriptie wordt publieke waarde gezien als uitwisseling tussen burger en overheid, waarin de burger iets opoffert (bijv. belastinggeld) en de overheid iets levert (veiligheid) (Kelly et al., 2002, p.5). Er wordt publieke waarde gecreëerd wanneer er wordt voldaan aan de bredere set van waarden en er in ruil hiervoor waarde wordt gecreëerd (Bryson et al., 2014, p. 440-446).

Het gaat in deze om het collectieve beeld van wat de maatschappij ervaart als waardevol, terwijl ieder individu ook een andere opvatting kan hebben. Daar lijkt een tegenstrijdigheid te zitten en daarom kan het interessant zijn om publieke waarde te bekijken door een soortgelijke lens als het *Competing Values Framework* (Talbot, 2008, p.10-18). Er bestaan verschillende publieke waarden naast elkaar en ze kunnen elkaar ook afwisselen (Talbot, 2008, p. 11). Door dit te erkennen, wordt het ook mogelijk om verschillende publieke waarden te identificeren. Deze realisatie zorgt er namelijk voor dat er een afweging kan worden gemaakt tussen verschillende publieke waarden. Kelly et al. (2002) benadrukken daarom ook de rol van compromissen en overleg bij publieke waarde (p. 6-7). Er zullen naast de publieke preferenties altijd individuele preferenties bestaan waar ook aandacht aan moet worden besteed binnen dit debat (Kelly et al., 2002, p.6-7).

Naast het *Competing Values Framework* zijn er verschillende methoden om publieke waarde te concretiseren. Moore (1995) ontwikkelde een strategische driehoek waarin hij het belang benadrukt van de relatie tussen publieke waarde, legitimiteit en operationele capaciteit (In: O'Flynn, 2007, p. 359). Bij deze methode is er een duidelijke link te leggen met de private sector (Moore, 2000, p. 186-189). Er wordt op een bedrijfsmatige manier gekeken om (publieke) waarde toe te voegen. Stoker (2006) is terughoudender en benadrukt het belang en de rol van het politieke proces bij publieke waarde (O'Flynn, 2007, p. 359; Stoker, 2006, p. 46-48). Hij focust zich juist op verbindingen tussen actoren binnen een netwerk die samen publieke waarde kunnen creëren (Stoker, 2006, p. 41-45). Kelly et al. (2002) richten zich op drie dimensies, namelijk *services*, *outcomes* en *trust* (p.11-15). Deze dimensies geven een globaal overzicht van wat belangrijk is voor burgers, hoe er naar resultaten moet worden gekeken en welke rol vertrouwen hierin speelt (Kelly et al., 2002, p. 11-21). Deze insteken belichten allemaal verschillende aspecten van publieke waarde. Het belangrijkste bij publieke waarde blijft dat het in de breedste zin een momentopname is van overheidshandelen wat bijdraagt aan onze maatschappij (Kelly et al., 2002, p. 4-6).

In deze scriptie is gekozen om publieke waarde verder te concretiseren aan de hand van het *Competing Values Framework* zoals te zien in figuur 4.5. Er is bewust gekozen voor dit model omdat het raakvlakken heeft met alle voorgaande inzichten. Het model bouwt voort op de strategische driehoek van Moore (1995) maar heeft tegelijkertijd ook invulling vanuit Kelly et al. (2002) en Stoker (2006). Ook biedt het ruimte voor nieuwe mogelijkheden. Zo kan er met dit model op zoek worden gegaan naar een balans tussen verschillende publieke waarden, geprojecteerd op een scorebord (Talbot, 2008, p. 12, 22-23). Ondanks dat Talbot (2008) zelf aangeeft dat er vervolgonderzoek nodig is, biedt dit een model een bruikbare lens van waaruit interessante inzichten kunnen ontstaan (p.23).



FIGUUR 4.5: AANGEPASTE WEERGAVE VAN HET CVF-MODEL (TALBOT, 2008, P. 18).

Het model is gebaseerd op twee tegenstrijdigheden, namelijk het verlangen van flexibiliteit en autonomie versus controle en stabiliteit en de focus op interne problemen en behoeftes versus de reactie op de externe omgeving (Talbot, 2008, p. 10-11). De centrale vraag die gesteld kan worden, is: “In welke mate zorgt de publieke organisatie dat het publiek tevreden wordt gesteld?” (Talbot, 2008, p.18). In het model zijn vijf indicatoren te onderscheiden. In het midden van het model staat vertrouwen en legitimiteit. Dit is een voorwaarde die essentieel is

bij publieke waarde en per categorie anders kan worden ingevuld (Talbot, 2008, p. 19). Verder bestaat het model uit vier kwadranten op twee assen ook wel ‘The Boston Box’ genoemd (Talbot, 2008, p.12). Het bijzondere aan deze variant, is dat een organisatie in alle kwadranten kan ‘scoren’, terwijl ze gebaseerd zijn op tegenstellingen (Talbot, 2008, p.12). Dit is normaal niet mogelijk, maar juist bij publieke waarde(n) heel toepasselijk.

In de linkerbovenhoek staat collectiviteit. Het gaat hier over de diepere sociale waarden waar een individu op persoonlijke titel niet direct profijt van hoeft te hebben, zoals goede educatie en minder armoede (Talbot, 2008, p. 19). Hiernaast gaat het ook over samenwerking; samen met de burger als overheid werken aan oplossingen. In de linkeronderhoek staat veiligheid. Hier wordt teruggevallen op de meer traditionele taken van de overheid. De overheid moet ervoor zorgen dat er op de juiste manier wordt omgegaan met burgers en op een gedegen manier wordt gehandeld (Talbot, 2008, p. 20). Burgers moeten kunnen rekenen op de hulp van de overheid als dat nodig is, en ook dat hun (belasting)geld efficiënt en correct wordt uitgegeven. In de hoek rechtsonder staat persoonlijke bruikbaarheid. Deze indicator spitst zich toe op het persoonlijke belang en gebruik. ‘Levert het de burger zelf genoeg op?’ is een vraag die hier gesteld kan worden (Talbot, 2008, p. 20). Kan een burger zelf kiezen? Of juist bepaalde zaken aanpassen op hun eigen situatie? De laatste indicator, in de rechterbovenhoek, is autonomie. Bij deze indicator draait het om vrijheid, transparantie en innovatie (Talbot, 2008, p. 21). Is er genoeg betrouwbare informatie beschikbaar? En wordt deze gecontroleerd en transparant aangeleverd? Hierbij is ook van belang dat de publieke waarde ‘mee ontwikkelt’ met de burgers (Talbot, 2008, p.21). Als al deze indicatoren bij elkaar worden samengevoegd, dan ontstaat een compleet beeld van hoe ‘toegevoegde’ publieke waarde kan worden geconcretiseerd.

4.4 Van publieke waarde naar beleid

In de voorgaande paragrafen heeft de focus gelegen op de definitie, invulling en concretisering van het begrip publieke waarde. In deze paragraaf staat beleid centraal, een van de belangrijkste instrumenten van de overheid om publieke waarde te creëren. Eerst wordt het begrip beleid nader toegelicht en onderzocht hoe kan worden gecontroleerd of beleid effectief is. Tot slot wordt de beleidscirkel bestudeerd en gereflecteerd op de manier waarop publieke waarde hier een rol in speelt.

Beleid kan worden gezien als een parapluconcept dat zowel in de publieke als private sector wordt toegepast. Het begrip is multi-interpretabel maar er wordt in deze scriptie toegespitst op beleid als variant van overheidssturing om maatschappelijke vraagstukken te adresseren (Bovens et al., 2012, p.54-69). Beleid is een complex proces omdat hierbinnen rondom een casus alle belangen, beweegredenen en problemen van verschillende actoren tegen elkaar moeten worden afgewogen. Beleid wordt idealiter gezien als een rationele manier van probleemoplossing waarbij er een probleem, een doel en een discrepantie tot de werkelijkheid worden omgezet naar handelen (Stone, 2012, p.9-13). Vanwege de verschillende belangen is dit echter niet altijd het geval. Beleid kan namelijk ook gezien worden als verlengstuk van de politiek en zo worden gebruikt om macht uit te oefenen (Bovens et al., 2012, p.86-90). Voordat beleid gemaakt wordt, zal er namelijk eerst aandacht moeten ontstaan voor het desbetreffende maatschappelijke vraagstuk. Deze ‘strijd’ om aandacht wordt volgens Hemerijck (2003) eerst gevoerd door politici, kiezers, collega-parlementsleden, maatschappelijke organisaties en de media (p.5). Dit geeft een extra dimensie aan beleid waardoor Bovens et al. (2012) beleid opdelen in een analytische en politieke visie (p.81-89). Met de analytische visie wordt gerefereerd naar het rationele mensbeeld waarbij sociale probleemoplossing op een efficiënte manier centraal staat (Bovens et al., 2012, p.72-74). De politieke visie refereert juist naar de strijd en het creëren van draagkracht bij het aankaarten van voorstellen of problemen (Bovens et al., 2012, p. 83-85). Voor deze politieke visie geldt eveneens wat eerder over publieke waarde is benoemd: er zijn verschillende opvattingen mogelijk. De keuzes tussen die verschillende opvattingen maakt beleid zo complex.

Er is nu getracht om beleid kort toe te lichten, maar hoe kan achterhaald worden wanneer beleid effectief is? En hoe resulteert dit in publieke waardecreatie? De overheid controleert beleid middels het uitvoeren van beleidsdoorlichtingen. Een beleidsdoorlichting is een samenvoeging van verschillende evaluaties zoals te zien in onderstaand figuur.

Een beleidsdoorlichting geeft – op basis van verrichte evaluatie- en andere onderzoeken – inzicht in:

- de mate waarin het onderzochte beleid doeltreffend (effectief) en doelmatig (prestatie- en doelefficiënt) ;
- de succesfactoren die het beleid doeltreffend en doelmatig hebben gemaakt;
- de redenen waardoor de doeltreffendheid en doelmatigheid tekortschiet, zodat lessen kunnen worden getrokken voor de toekomst;
- hoe het beleid eruit zou zien in de theoretische situatie met 20% minder middelen;
- onbedoelde positieve dan wel negatieve neveneffecten die zijn opgetreden.

FIGUUR 4.6 SAMENSTELLING BELEIDSDOORLICHTING (HANDREIKING BELEIDSDOORLICHTINGEN, Z.D.)

De nadruk binnen een beleidsdoorlichting ligt op de doeltreffendheid en de doelmatigheid. De centrale vraag is of wordt behaald wat is afgesproken en of dit niet meer kost dan noodzakelijk (Albeda, 2014, p.4). Als dit het geval is, dan wordt beleid als effectief bestempeld. De focus van een beleidsdoorlichting ligt op financiën, en de minister van Financiën is dan ook eindverantwoordelijk (*Handreiking beleidsdoorlichtingen*, z.d.). Er is in beleidsdoorlichtingen weinig aandacht voor de vraag of het beleid burgers ook daadwerkelijk helpt. Terwijl dat de oorspronkelijke bedoeling is van beleid (Hart & Buiting, 2012, p.72-78). Beleid kan op een kostenefficiënte manier het doel behalen, maar een terugkoppeling naar- en evaluatie van het doel ontbreekt (*Evaluaties en beleidsdoorlichtingen*, z.d.). Terwijl juist die terugkoppeling naar betrokken burgers kan leiden tot burgerparticipatie, vernieuwde inzichten en een verbeterde kwaliteit van beleid (Dreijerink et al., 2008, p.10-17). Hoewel een beleidsdoorlichting als stabiele beginbasis kan worden gezien, moet er verder worden gekeken als het over publieke waardecreatie gaat. Hemerijck (2003) deelt in zijn artikel een aanvulling in de vorm van vier kernvragen, ieder aansluitend bij een ander expertisegebied zoals te zien in onderstaand figuur (p.7-16).

Handelingsoriëntatie	Criteria van legitimatie	
	Output-legitimiteit	Input-legitimiteit
<i>Logic of appropriateness</i>	Politiek-bestuurlijke slagvaardigheid ('past het?')	Maatschappelijke aanvaardbaarheid ('hoort het?')
<i>Logic of consequence</i>	Instrumentele doelmatigheid ('werkt het?')	Constitutionele rechtmatigheid ('mag het?')

FIGUUR 4.7: VIER KERNVRAGEN VAN BELEID (HEMERIJCK, 2003, P. 8)

Bovenstaande vier vragen zijn doelbewust opgenomen binnen dit onderzoek omdat ze een toegevoegde waarde hebben bij het onderzoeken van publieke waardecreatie van beleid. Het kwadrant richt zich niet alleen op doelmatigheid en doeltreffendheid, maar focust zich ook op de maatschappelijke aanvaardbaarheid met de vraag 'Hoort het?'. Juiste deze vraag is van belang, als er wordt uitgegaan van dat publieke waarde een uitwisseling is tussen burger en overheid. Deze vraag biedt namelijk ook ruimte voor andere vragen zoals: 'Hoe kan het beter?' en 'Kan het ook anders?'. Door het stellen van deze aanvullende vragen wordt niet alleen gecontroleerd of beleid effectief is, maar ook of de doelgroep van dit beleid zo optimaal mogelijk geholpen wordt.

Het is nu duidelijk wanneer beleid als effectief kan worden beschouwd met als kanttekening dat in een beleidsdoorlichting het beleidsdoel zelf niet wordt geëvalueerd. De kernvragen van Hemerijck (2003) kunnen helpen met het toetsen of het beleidsdoel nog aansluit bij de behoeftes van de betrokken burgers. Maar hoe wordt beleid gemaakt en welke rol speelt publieke waarde daarin? Het proces van beleidsvorming is niet lineair en wordt in de wetenschappelijke literatuur op verschillende manieren besproken. In deze scriptie is gekozen om beleid te bespreken als beleidscirkel van vijf onderdelen (*agenda-setting, policy formulation, decision-making, implementation* en *evaluation*) (Jann & Wegrich, 2017, p.43-55). Publieke waarde(creatie) zit door die stappen heen verweven. Beleidsvorming start met agendasetting, een complex proces van probleemherkenning en selectie. Hier speelt voornamelijk een politieke strijd waar verschillende problemen, waarden en behoeftes tegen elkaar worden afgewogen. Het is een eerste stap binnen publieke waarde waarin wordt afgewogen wat relevant is, en dus ‘waarde’ heeft om te behandelen. Agendasetting is als het ware het startpunt van beleidsvorming (Kingdon, 1993, p.42-49).

De tweede en derde fase, *policy formulation* en *decision-making*, wisselen elkaar in de literatuur af omdat beide fases in het proces door elkaar heen kunnen lopen (Jann & Wegrich, 2017, p. 48-50). De nadruk in deze fases ligt op het vaststellen van doelen, het vergaren van expertise en het ontwerpen van beleidsprogramma's (Jann & Wegrich, 2017, p. 48). De problemen en voorstellen vanuit agendasetting moeten namelijk worden omgezet in overheidsbeleid (Jann & Wegrich, 2017, p. 48). Ook hier speelt publieke waarde een rol. Publieke waarde is eerder in deze scriptie al geëxpliciteerd als ‘de waarde die door de overheid wordt toegevoegd door services, wetgeving en regulering’ (Kelly et al., 2002, p.4). De manier waarop die doelen en beleidsprogramma's worden opgesteld hebben grote invloed op de uiteindelijke publieke waardecreatie. Er moeten namelijk keuzes worden gemaakt en de formulering van beleid bepaalt mede hoe het later wordt uitgevoerd. Na de formulering wordt uiteindelijk gestemd of beleid ook wordt doorgevoerd (Barkenbus, 1998, p.5-6). Tussentijds worden hier ook al besluiten over genomen, maar op het einde nogmaals over beleid als geheel (Jann & Wegrich, 2017, p. 48-50). Als deze processen zijn afgerond, dan is beleid gevormd.

Na de beleidsvorming komt de stap waar het ‘normale’ publiek volgens Barkenbus (1998) afhaakt: de implementatie (p. 6-7). Tijdens de implementatie moet het gemaakte beleid worden ingevoerd en moet het tegelijkertijd gaan doen ‘waar het voor bedoeld is’. De

complexiteit van deze fase zit in het tegelijk handelen op zowel politiek als administratief vlak zonder dat er controle is over alle externe factoren (Jann & Wegrich, 2017, p. 51). Er kunnen situaties optreden waarop van tevoren niet geanticipeerd is, waardoor beleid vertraging kan oplopen of anders wordt geïmplementeerd dan bedacht. Er treedt dan een ‘gat’ op tussen het beleid en de implementatie ervan (Ongaro & Valotti, 2008, p.175-177). Tijdens dit onderdeel wordt het duidelijkst zichtbaar in welke mate er publieke waarde wordt gecreëerd. Tegelijkertijd is het op dit moment ook het duidelijkst zichtbaar waar nog verbeteringen nodig zijn.

Het zoeken naar deze verbeteringen volgt in de evaluatie, de laatste fase van de beleidsdriehoek. Evaluatie kan worden gezien als een essentiële stap binnen beleid, omdat het een terugkoppeling bevat naar het oorspronkelijke doel. Beleid wordt geacht om als oplossing te dienen bij (maatschappelijke) problemen (Jann & Wegrich, 2017, p. 53-54). De evaluatie dient als een graadmeter om te controleren of het beleid passend is en dus publieke waarde creëert (Jann & Wegrich, 2017, p. 53-54). Het is hier van belang om niet alleen te kijken of beleid effectief is, maar om juist een stap verder te gaan. De optimale publieke waardecreatie kan alleen bereikt worden door steeds kritisch te reflecteren en te denken vanuit de bedoeling. En juist die stap ontbreekt binnen een beleidsdoorlichting.

4.5 Bevindingen literatuurstudie

In het afgelopen hoofdstuk zijn er verschillende theoretische bevindingen gedaan, die interessant kunnen zijn om middels empirisch onderzoek verder te bestuderen. Er is gebleken dat het overlijden van een partner enorme impact kan hebben op een persoon (Dokter & Verhage, 2005, p. 4). Rouw is per persoon uniek en kan worden gezien als grillig en onvoorspelbaar (Bonanno & Kaltman, 2001, p. 705-708). Er worden talloze klachten toegeschreven aan rouw die personen ernstig kunnen beperken in hun leven (Bonanno & Kaltman, 2001, p. 715-723). Het is daarom interessant om te onderzoeken wat respondenten hebben ervaren en wat voor impact het overlijden van hun partner op hun leven heeft gehad. Tijdens deze literatuurstudie is ook aandacht besteed aan het concept waarde, dat is omschreven als “iets dat voor een individu, groep of instituut als belangrijk of gewild kan worden beschouwd” (Meynhardt, 2009, p. 197). Waarde ligt in het verlengde van behoefte (Jackson et al., 2004, p.1-11). Door respondenten te vragen waar ze hulp bij nodig hebben, is het ook mogelijk om achter die behoeftes te komen. Zo kan worden geïnventariseerd welke

behoefte er bestaan, en ook vergeleken worden of respondenten dezelfde behoeftes hebben. Door op de hoogte te zijn wat er speelt binnen een doelgroep, kan er *empowerment* ontstaan, waardoor de overheid ‘weet’ welke behoeftes moeten worden vervuld (Dreijerink et al., 2008, p. 16; Hart & Buiting, 2012, p.85-87)

Bij publieke waardecreatie gaat het immers om de uitwisseling tussen burger en overheid (Kelly et al., 2002, p.5). De overheid ‘moet’ iets leveren wat bijdraagt aan het oplossen van maatschappelijke problemen en in ruil ‘offert’ de burger iets op. Vanuit de leefwereld worden problemen aangekaart, en middels beleid tracht de overheid deze problemen te bestrijden dankzij het creëren van publieke waarde (Stone, 2012, p.9-13). De enige manier om erachter te komen welke publieke waarde uiteindelijk wordt gecreëerd, is door de betrokken burgers hiernaar te vragen. Empirisch onderzoek is daarom bij uitstek geschikt om burgers te vragen welke (meer)waarde zij ervaren dankzij beleid of wetgeving. Door zowel naar de behoeftes als de publieke waardecreatie te vragen, ontstaat er de mogelijkheid om beleid te evalueren vanuit het zichtpunt van de burger. Het sluit aan bij de kernvragen van Hemerijck (2003) en de laatste stap van de beleidscirkel: de evaluatie (Jann & Wegrich, 2017, p. 53-54). Door betrokken burgers te vragen wat goed is en wat verbeterd kan worden aan het beleid, kunnen inzichten ontstaan die enkel boven komen op het moment dat je direct te maken hebt gehad met het beleid in kwestie. In het volgende hoofdstuk wordt getracht een begin te maken aan het stellen van deze specifieke vragen.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste bevindingen worden gepresenteerd die voort zijn gekomen uit de 20 interviews die zijn afgenomen met ANW-gerechtigden. Het hoofdstuk is opgedeeld in vier onderwerpen. Allereerst staat centraal welke impact het overlijden heeft gehad op de respondenten. Daarna bestuderen we de behoeftes van de ANW-gerechtigden. Ten derde wordt de publieke waardecreatie van de ANW besproken. Tot slot bespreken we een paar aandachtspunten over het beleid die uit de analyse naar voren zijn gekomen. Bevindingen worden ondersteund met citaten van de respondenten. Elk citaat heeft een nummer, waaraan te zien is welke respondent de uitspraak heeft gedaan (R1 t/m R20). De citaten zijn waar nodig grammaticaal verbeterd om de leesbaarheid te vergroten. Achter stellingen waarbij wordt gesproken over een aantal respondenten, staat steeds tussen haakjes vermeld op hoeveel respondenten de uitspraak gebaseerd is.

5.1 Impact op het individu

In deze paragraaf volgt een weergave van de impact van het overlijden op het individu. Ten eerste staat het alleen ouderschap centraal. Ten tweede komt het rouwproces aan bod. Tot slot volgt de impact die het overlijden op de kinderen van de respondent heeft.

5.1.1 Alleen ouderschap

Uit de interviews is naar voren gekomen dat respondenten op verschillende vlakken veel moeite hebben met alles zelf regelen en overzien wat er gebeurt. Het eerste obstakel dat zij tegenkomen is de inkomensval die na het overlijden van de partner optreedt. Zeventien respondenten hebben aangegeven een bepaalde inkomensval te ervaren. Zo vertelde R13: “(...) Per maand kwam er wel 4500 euro binnen. En als ik nu werk + ANW, 1900 euro. Dus, eh, dat is minder dan de helft”. Ook R18 merkte deze inkomensval: “Dus 90 duizend, misschien 90 duizend met z’n tweetjes. Ik denk dat dat het was. En dat ik terugviel naar een inkomen van rond de 25.” Dit varieerde in bedrag per respondent, maar betekende twaalf keer een halvering of meer in inkomen. Deze inkomensval, zorgde naast voor financiële uitdagingen, ook voor onzekerheid onder de respondenten. Respondenten maakten zich zorgen of ze in hun huis konden blijven wonen, en wat voor gevolgen het wegvallen van hun partner zou hebben op de financiële situatie. Niet alleen voor zichzelf, maar ook voor hun

kinderen. Voor veel respondenten (19) was dit tot nog toe een compleet onbekende nieuwe situatie en dit speelde die onzekerheid extra in de kaart. R6 omschreef dit als volgt:

“En het is wel een hele zware last om ineens te dragen, om ineens te beseffen dat het allemaal van jou afhangt. En dat is, denk ik als je kinderen hebt, is dat nog vele malen groter dan wanneer je bij wijze van spreken samen met je partner was of iets dergelijks. Hoewel ik niet onderschat wat dan ook nog, weet je wel, het financiële probleem kan zijn of iets dergelijks. Maar ja als je kinderen, heb je, je wil gewoon een bepaalde zekerheid voor je kind hebben. Sorry hoor *emotioneel*” – R6

Dit stapelde zich boven op de emoties en de bestaande taken zoals het draaiende houden van het huishouden, het zorgen voor de kinderen of in combinatie met werken. Verschillende respondenten (9) gaven aan moeite te hebben met alleen ‘alle ballen hoog te houden’. R15 noemde het “(...) een heel strak schema, waar ik om 1 uur ’s nachts gewoon nog sokken zat te vouwen”. Gedurende de interviews ontstaat er een beeld dat er een verscheidenheid aan uitdagingen op het pad komt van de respondenten. Zowel financieel als emotioneel, alles lijkt tegelijkertijd aan te komen en de respondenten te overspoelen. Er moeten belangrijke keuzes worden gemaakt voor de kinderen, maar ook over de hypotheek, het inkomen en de kinderopvang. En juist dat allemaal alleen doen valt zwaar, zo vertelde R10 het volgende:

“(...) Ik vind nog steeds dat, echt alleen ouderschap, altijd alles alleen is wel echt altijd alles alleen. Dus je moet altijd alleen het eten op tafel zetten en altijd alleen naar de voetbalclub, en naar zwembles en... Ja, het is echt, beslissingen die je moet nemen, scholen bezoeken, het is wel altijd alles alleen. Ook als een ouder gescheiden is, zeggen ze, ja wij zijn hetzelfde, nee dat is niet zo want je bent ook vaak wel met z’n tweeën, heb je ook nog zorg voor een kind normaal gesproken. En dit is toch wel altijd alles alleen.” – R10

Verschillende respondenten (8) geven aan zichzelf opnieuw uit te moeten vinden en te zoeken naar een nieuwe balans. Zo zegt R9: “je leven staat letterlijk stil en je moet jezelf weer helemaal opnieuw uitvinden want alles is anders”. Daarnaast moeten ze dit, ondanks hulp uit o.a. eigen sociale kringen, toch voornamelijk alleen doen. Ze worstelen enerzijds met hun eigen verdriet, maar proberen tegelijkertijd ook door te gaan en een goede basis te bieden voor hun kinderen. En dat maakt dat alleen ouderschap zo lastig.

5.1.2 Rouwproces

Na het overlijden van de partner hebben alle respondenten aangegeven een zekere mate van rouw te hebben ervaren. Tussen de respondenten onderling bestaan hier grote verschillen in. De eerste reactie die bij verschillende respondenten opkomt, is een soort overlevingsinstinct. Door alles wat op hen afkomt, komen ze in een soort automatische piloot waarin ze dingen gaan regelen. R13 vertelde het volgende:

“Maar, ja weet je, je gaat gewoon in een soort, robotstand. Dat was ik denk ik al, omdat die zo plotseling ziek werd en ik moest nog bevallen. En ja ergens onderweg, was ik al uit gegaan denk ik. En dan ga je gewoon doen wat je moet doen. Ik weet ook niet achteraf hoe ik zeg maar, vijf dagen in de week in het ziekenhuis zat met een baby en twee kinderen die thuis zaten met coronaregels. Dat weet ik ook niet, maar dat gaat hoe het gaat ofzo. En dat was dit eigenlijk ook. Juist in het begin zit je nog in de regelstand.” – R13

In die eerste chaotische periode volgt tegelijkertijd steeds meer besef van de situatie. Ook geven de respondenten aan van veel verschillende klachten last te hebben. Dit varieert van boosheid (R15), eenzaamheid (R13) tot depressieve gedachten (R8, R19). De meest genoemde klachten zijn vergeetachtigheid (R1, R3, R4, R5, R6, R13, R20) en een energietekort (R3, R4, R8, R9, R10, R12, R14, R16, R19). R20 vertelde over de vergeetachtigheid het volgende: “Ik ben op verjaardagen geweest en daar weet ik gewoon helemaal niks meer van. Dat mensen me dat vertellen, dan moeten ze me bijna een foto laten zien want ik weet het gewoon niet meer.” Ook het energietekort komt vaak aan bod, R16 omschrijft het als volgt:

“(…) Ik roep weleens, je hebt als weduwe dubbele taken zeg maar, en maar een kwart van je energie. Alles komt nu op jou terecht, ik bedoel de meest lullige dingetjes maar ook als weer een keer een kind 's nachts wakker is.” -R16

Dankzij dit energietekort en alle extra taken voelen verschillende respondenten zich overbelast en overprikkeld. Zo noemt R10 de rouwperiode ‘grillig’. Het is een proces van pieken en van dalen, en ook na een lange tijd kunnen respondenten nog last ervaren. Het is volgens R10 een proces dat ‘in golven’ gaat en R17 vergelijkt het met: “Je gaat de kuil in, klimt weer omhoog en je dondert weer terug. En je gaat weer naar het begin.”. Hoewel sommige respondenten jaren in die rouwperiode blijven hangen, geven anderen aan dat vooral het eerste jaar tot anderhalf jaar het zwaarst is. Hierbij moet wel de nuance worden aangebracht, dat de tijdsperiode van het overlijden bij elke respondent anders is. Sommige overlijdens zijn heel recent (afgelopen jaar), terwijl anderen al duidelijker weten hoe hun rouwperiode is geweest omdat dit langer geleden is. Ook na dat jaar tot anderhalf jaar blijft het rouwen, maar dat begint zich ook af te wisselen met rustigere periodes. Zo vertelde R6: “Ik denk dat je na ongeveer een jaar tot ongeveer anderhalf jaar na het overlijden van je partner, dan heb je het gevoel van oké, nu, loopt het gewoon allemaal.” Er komt dan langzaam weer een beetje grip terug op de situatie waarin de respondent zich bevindt.

Wat verschillende respondenten (6) wel aangegeven hebben is, is dat in onze samenleving kennis ontbreekt op het gebied van rouw(verwerking). R13 verwoordde dat als volgt:

“Ik denk gewoon, mensen hebben een ander beeld van de curve van hoe dit verloopt dan die de werkelijkheid laat zien. Iedereen denkt een beetje, dan is die dood, dat is dan het absolute dieptepunt. En dan ben je nu weer lekker aan het opkrabbelen. Dus het systeem is daar ook op ingericht. In het begin, ja, kwam er dus huishoudelijke hulp en dit en dat, kon geregeld worden. En nu, loopt dat allemaal af binnenkort. Terwijl ik het alleen maar zwaarder krijg. Want in het begin ben je gewoon aan het overleven, en nog steeds heel vaak. En nu pas een beetje, besef ik van, hij is niet aan het werk, hij komt niet meer thuis. En ja, daardoor, en ik heb er een half jaar opzitten inmiddels, in m'n eentje met drie kinderen. Ik word gewoon moe. Dus ik denk niet per se dat het beter gaat. Ik denk eigenlijk dat het dieptepunt nog moet komen. Maar daar gaat het hele systeem niet vanuit.” – R13

Zij ervaren hun rouw(proces) anders dan wat mensen hierover denken waarmee zij in contact zijn gekomen. En dit zorgt voor problemen als ze contact hebben met instanties, maatschappelijk werkers of hun werkgever. Niet alleen in concrete situaties, maar ook bij het uitzetten van een algemene hulpvraag of contact met de SVB. R19 vertelde het volgende:

“(…) Ik vind dat heel lastig om te beantwoorden, omdat, ik helaas uit ervaring heb meegemaakt dat je dan met hulp van mensen, die niet diezelfde situatie hebben meegemaakt. Dus niet weten waar ze het over hebben, ze weten het alleen van verhalen van mensen die zij linksom of rechtsom ooit een keer geholpen hebben, benaderd hebben en noem maar op. En overlijden, ja, is heel uniek, elke situatie is uniek laat ik het zo zeggen.” – R19

Ook andere respondenten ervaren dit, zo meldt R5 ‘(…) En de ander, die wenst je, na weet ik veel, net een paar maanden na het overlijden van je man, nou een fijne dag verder. ... na 6 maanden van het overlijden, dan is je dag niet fijn weet je wel?’. Dus naast dat de respondenten bezig zijn met hun rouw en het doorgaan met leven, ondervinden ze tegelijkertijd ook last van de ideeën die hun contacten hebben over rouw(verwerking). Dit voelt anders dan dat sommige respondenten dit ervaren en kan daarom ook voor spanningen zorgen. Dit geldt niet alleen voor hun eigen contacten, maar dit gevoel hebben ze ook als er wordt gesproken over het beeld van de maatschappij. De respondenten (10) ondervinden namelijk niet alleen last aan het verlies en de gevolgen van het overlijden, maar merken ook dat er een taboe heerst rondom (de kennis over) doodgaan. Er is veel onbekendheid over de ANW en het verlies in het algemeen, zoals ook in 5.1.1 aan bod is gekomen. Ook bij de respondenten is dit het geval. Zo vertelde R7: “Ik had geen sjoerge van, de hele ANW niet. Want daar had ik helemaal geen interesse in. En het was ook niet nodig, al die tijd.” Mensen praten liever niet over doodgaan, en al helemaal niet als het over vroegtijdig doodgaan gaat of over zelfdoding. R12 vertelde hierover het volgende:

“Ja, soms mag er wel wat meer openheid in zijn. Dat, toevallig bij mijn vriend pas gezien, dat de kinderbescherming in gesprek was, en dat ze zeiden, van ‘over zelfdoding met kinderen hoor je niet te praten’. Maar dat is onderdeel van ons gezin. Het spijt me, maar dat hoort er bij ons bij. ‘Maar daar kun je kinderen niet mee belasten’. Nee maar, dan zouden mijn kinderen niet meer over hun papa mogen praten.” – R12

Ook R17 sluit zich hierbij aan en betreft het op de coronacrisis in de huidige maatschappij:

“We leven natuurlijk, het is natuurlijk een fantastische tijd, om het erover te hebben met elkaar. In deze coronatijd he, wat we er ook allemaal van vinden, maar één ding is duidelijk. Je mag eigenlijk niet doodgaan, zomaar. Een virus dat krijg je, en dan ga je dood. Nou, dat kan toch niet. Ja, we leven bij de gratie van de dood. We worden geboren en we gaan dood, dat is de levenscyclus, dat is normaal maar wij hebben een wereld gecreëerd waarin we van alles doen om te voorkomen dat je doodgaat hè, dat tot het schrijnende aan toe.” – R17

Een andere respondent (R16) geeft aan dat het niet alleen vanuit de maatschappij zelf is, maar deels ook ligt aan het taboe bij de nabestaanden. Respondenten (5) vinden het lastig om hulp te vragen en proberen liever eerst zelf de problemen op te lossen. Ook vragen ze zich af of hun probleem wel neergelegd kan worden bij de samenleving. Zo speelt schuldgevoel een rol bij R3:

“Maar in deze samenleving, hoor je het natuurlijk allemaal ... hoort dat niet dat opeens iemand doodgaat en dat je opeens in de shit zit. Dus je voelt je als partner of als weduwe of weduwnaar schuldig dus je wil al niet zo erg een beroep op dingen doen. Je wil niemand tot last zijn met je eigen sores.” – R3

Ook R13 ervaart dit op eenzelfde manier, ze is “niet gewend aan het per se vinden dat de samenleving haar probleem moet oplossen”. Het taboe lijkt zich dus op twee manieren te uiten. Enerzijds met het niet praten over (vroegtijdig) doodgaan, en anderzijds vanuit de nabestaanden door niet aan de bel te trekken. Hiernaast ervaren verschillende respondenten (4) alsof ze de eerste zijn die hun partner verliezen bij de instanties waar ze aankloppen. Sommige respondenten beschouwen zichzelf ook als vergeten doelgroep. Ze zijn zo druk met hun verlies, dat ze niet om hulp (kunnen) vragen en tegelijkertijd ‘vergeten’ worden door maatschappij. Meerdere respondenten (10) geven ook aan dat ze aandacht proberen te vragen voor deze situatie om zo de bekendheid te vergroten. Zo vertelde R9 het volgende:

“Nou, als je aan het verdrinken bent, dan moet je doorhebben dat je aan het verdrinken bent. En soms heb je het niet eens door dat je, zeg maar, in wat voor situatie je zit. Hè, dus om hulp te kunnen roepen moet je ook doorhebben dat je in de penarie zit. Er zijn situaties die ik heb meegemaakt, 't is tuurlijk zo verwarrend op alles. Hè, het is, 't is echt op alle niveaus.” – R9

Dat dit zo door respondenten wordt ervaren geeft in ieder geval een signaal af aan onze maatschappij om wellicht in de toekomst meer oog te hebben voor deze onderwerpen. Deze openheid kan niet alleen bijdragen aan een open gesprek hierover, maar ook aan meer kennis over rouw(verwerking). Dit komt uiteindelijk ten goede aan het inzichtelijk maken welke behoeftes ANW-gerechtigden hebben.

5.1.3 Effect van partner-overlijden op kinderen

Alle respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hebben kinderen. Waarvan negentien met tenminste één minderjarig kind. Naast de impact op hun eigen persoonlijke gemoedstoestand, kan het verliezen van een ouder ook als extreem ingrijpend worden ervaren door kinderen. Vanuit persoonlijke overwegingen is er met geen enkel kind gesproken, maar de respondenten hebben wel verteld over het effect wat het overlijden van hun partner op hun kinderen heeft.

Verskillende respondenten (9) ervaren dat ook hun kinderen trauma's hebben opgelopen bij het verlies van hun ouder. Respondenten geven aan dat hun kinderen bang zijn (R16), (extreme) verlatingsangst hebben (R11, R12, R20), zich moeilijk kunnen concentreren (R20) of psychische problemen ondervinden (R8, R19). Ook noemen ze het overlijden een risicofactor in de opvoeding voor de kinderen. Zo vertelde R9 als volgt:

“Nou ja, dit probleem is natuurlijk wel een, wat ik vind, wat ik ook zeg, mijn kinderen hebben levenslang he. Mijn kinderen maken op jonge leeftijd een heel zwaar verlies mee. Waarvan je gewoon weet, dit, als het nu goed gaat met ze, wil niet zeggen dat het goed blijft gaan want je weet gewoon uit ervaring, dat dit soort dingen blijven terugkomen en dat wil niet zeggen dat je allemaal in de put raakt. Maar dat je een risicofactor bent, dat is niet gek.” – R9

Verskillende respondenten (4) geven aan dat hun kinderen aanvullende hulp hebben gehad. Zo is er voorafgaand aan het overlijden een kinderpsycholoog ingeschakeld, zijn er rouwtrajecten doorlopen en is er gebruik gemaakt van andere therapieën. Respondenten maken zich veel zorgen over de impact van het verlies op jonge leeftijd. Niet alleen over de gemoedstoestand van hun kinderen na het overlijden, maar ook de gevolgen in de toekomst. Ze maken zich daarnaast zorgen over hun eigen rol in combinatie met het draaiende houden van het huishouden. R17 onderstreept de afhankelijkheid van het kind: “(...) in onze maatschappij wordt gekeken naar een gezinsinkomen. En kan je je daarvan bedruipen en dat wordt gekoppeld aan de kostwinnaar. En je kind is daar maar van afhankelijk.” Ook R16

benoemt dit, zij vraagt of er ook na wordt gedacht over het belang van het kind, en niet alleen maar “dat het ons zo min mogelijk kost”.

We zien dat het overlijden van een partner op allerlei verschillende vlakken tegelijkertijd invloed heeft. Deze wisselen per situatie en in complexiteit. Uit bovenstaande paragrafen blijkt hoe groot die impact kan zijn op een persoon en zijn of haar kinderen. Deze ervaringen zijn meegenomen in deze scriptie omdat ze in een inkijk bieden in de situatie waarin ANW-gerechtigden zich bevinden na het overlijden van hun partner.

5.2 Behoeftes van ANW-gerechtigden

In deze paragraaf staan de behoeftes centraal die tijdens de interviews aan bod zijn gekomen. De belangrijkste drie behoeftes worden besproken, namelijk (behoefte aan) begeleiding, duidelijke informatievoorziening en financiële zekerheid. Een belangrijke nuance is dat als er wordt gesproken over behoeftes in dit hoofdstuk, dat het over de algemene behoeftes van de respondenten gaat. Deze behoeftes gaan dus niet enkel over wat zij van de ANW verwachten, maar over het totaal aan behoeftes van de respondenten.

5.2.1 Behoefte aan begeleiding

Een ruime meerderheid van de respondenten (18) heeft aangegeven behoefte te hebben aan begeleiding. De begeleiding is op te delen in twee andere behoeftes, namelijk meedenken na het overlijden (16) en hulp bij re-integratie (9). Deze zullen hieronder besproken worden.

Het meedenken na het overlijden begint eigenlijk vanaf het moment dat de partner is overleden. Er komt van alles op de nabestaanden af en bijna elke situatie is uniek. Dit slaat ook terug op de onbekendheid die rondom doodgaan heerst zoals besproken in 5.1.2. Tezamen met de rouw en de volledig nieuwe situatie, geven verschillende respondenten aan dat ze graag iemand hadden gehad die zou meedenken en meekijken met wat ze het beste kunnen doen. Zo vertelde R10:

“Nou, ik heb altijd gezegd achteraf had ik het fijn gevonden als er bijvoorbeeld iemand van de gemeente was geweest, die al is het soms, maar de ene persoon heeft wat langer nodig dan de anderen, maar die met mij mee zou kunnen kijken of mij zou kunnen helpen of had geholpen. Met wat kan er allemaal voor je geregeld worden.” – R10

Na het overlijden moet er namelijk heel veel papierwerk worden ingevuld en moet er bij allerlei instanties het overlijden worden doorgegeven. Dit kost veel energie en is in zo'n periode lastig te overzien. Daarnaast vindt R12 ook "dat er beter toezicht moet worden gehouden op dit soort gezinnen". Vanwege de heftige periode, kunnen ze vaak wel een helpende hand gebruiken en die ontbrak volgens R13:

"Ja, die heb ik ook zelf geregeld. Via het zorgteam. Uiteindelijk, je wordt dus wel, je wordt er wel een beetje gek van. Ik vond echt, je moet best veel zelf, en weten wat er zou kunnen, en nou daar achteraan actief steeds. En weer een papiertje dit invullen en weer een formuliertje dat invullen. En weer nou ja, dan komt er weer iemand anders aan tafel, dus dat vond ik wel echt heftig." – R13

Hierbij geven verschillende respondenten (6) aan dat ze ook behoefte hebben aan 'maatwerk' binnen die begeleiding. Juist omdat elke situatie zo anders kan zijn, hebben ze baat bij persoonlijke hulp. Een adviesgesprek (R14) of juist iets meer situatie gebonden meekijken (R6). Ook vergelijkt R9 de begeleiding tijdens een vechtscheiding met de begeleiding na het overlijden van een partner: "Als ik zie hoeveel geld daarin wordt gestopt, hoeveel begeleiding, en dat ik echt denk 'dit is echt van de zotte'. Ik ben alleen en moet alles alleen doen en mij vraagt nooit iemand.". R10 vergelijkt dit met hoeveelheid kraamzorg en merkt ook op: "Wij vinden het als weduwen nog steeds vreemd dat als je een kind krijgt, dat er van alles weet je wel, kraamhulp, mensen die kunnen ondersteunen maar als je partner overlijdt, heb je helemaal niks." Het centrale struikelblok is dat ze steeds alles alleen moeten uitvinden en zoeken en het gevoel krijgen hier niet bij geholpen te worden zoals besproken in 5.1.1.

De tweede behoefte is hulp bij re-integratie. Dit is een behoefte die niet direct optreedt bij ANW-gerechtigden, maar pas wat later tot stand komt. Hoewel sommige respondenten ook zeggen dat dat niet nodig is, of alleen in overleg met de werkgever, zeggen anderen dit juist fijn te vinden. Ze hebben op een gegeven moment ook weer behoefte om verder te gaan met werken, of zijn juist benieuwd of ze kunnen beginnen met werken. Dit ervaren ze als een lastige stap omdat ze dit ook moeten combineren, met bijvoorbeeld het opvoeden van hun kinderen. Zo vertelde R1 als volgt:

"Ik kreeg van de ANW een bericht ongeveer een halfjaar of een jaar van tevoren. Ik weet niet meer precies hoelang dat was van tevoren, maar wel een hele ruime tijd ervoor. Kreeg ik een brief waarin stond dat ik er toch rekening mee moest houden dat ik een behoorlijke financiële terugval zou krijgen als de jongens achttien jaar zouden zijn en dat ik mijn maatregelen daarvoor moest treffen. En dat vond ik heel netjes, die brief, alleen dat was het. Wat ik het liefst had gezien was dat zij daar hulp bij zouden bieden. En in de vorm van keuzes of in de vorm van, goh hier is een vacaturebank speciaal voor mensen die in een positie zijn geraakt zoals jij. En nee, dat hebben ze, ja

allemaal niet gedaan en ja zelf is het mij dus ook niet gelukt om een baan te vinden en dat vind ik heel jammer.” – R1

Het ontbreken van deze begeleiding zorgt er in sommige gevallen voor (bij o.a. R1) dat mensen niet meer toetreden tot de arbeidsmarkt en na de ANW in een andere uitkering terecht komen. Ook R14 miste dit soort begeleiding: “(...) Ja, ze willen natuurlijk graag dat je wel weer op een gegeven moment aan het werk gaat ofzo en dan komt er ja, daar komt niks van ondersteuning vanuit die kant of vanuit een UWV.)” R16 bouwt hierop voort en geeft aan dat dat het ook vanuit de SVB zo bekeken kan worden: “Van nou het einde van die wet komt eraan, hoe ga je dat aanpakken en wat zou de overheid dan kunnen betekenen.”. Deze hulp kan namelijk niet alleen de respondenten helpen, maar uiteindelijk ook de overheid omdat mensen weer proberen de draad op te pakken en zo financieel onafhankelijk te worden. Er bestaan weliswaar integratieregelingen vanuit de gemeenten maar deze zijn relatief onbekend, zoals verder besproken in 5.4.2.

5.2.2 Behoefte aan duidelijke informatievoorziening

De tweede behoefte die centraal staat is duidelijke informatievoorziening. In de voorafgaande paragrafen heeft onzekerheid al meerdere keren een rol gespeeld, en juist op dat moment is er grote behoefte aan duidelijke informatievoorziening. Respondenten (16) geven aan te willen weten waar ze aan toe zijn en wat allemaal mogelijk is. Deze behoefte is opgedeeld in twee delen, namelijk overzichtelijke (toegankelijke) informatie (11) en een (rouw)loket (13).

Het eerste onderdeel is overzichtelijke informatie. Overzichtelijke informatie kan worden gezien als een samenvoeging van verschillende elementen. Allereerst is de regelgeving niet voor alle respondenten (4) voldoende duidelijk, of merken respondenten dat de kennis hierover bij SVB of bij andere instanties niet voldoende op orde is. Zo vertelde R7 over haar ervaringen tussen de SVB en het UWV:

“Ze wisten beiden niet van elkaar wat de regelgeving is. Althans de personen die ik aan de telefoon heb gehad want het staat of valt met de persoon die je aan de telefoon krijgt. Ik heb gevraagd: ‘ik wil graag een meerdere spreken’, ja, je kan ernaar vragen, maar je krijgt nooit een meerdere te spreken, dus je moest het altijd maar net doen met degenen die aan de telefoon krijgt.” – R7

R7 staat niet alleen in haar verhaal, ook R2 vertelde over dit soort ervaringen in haar contact tussen de SVB en het UWV: “(...) Ze wijzen naar elkaar, van ga eerst dat maar proberen.”. Er is onduidelijkheid tussen de instanties over regelgeving en dat maakt het nog lastiger voor de

respondenten om het te begrijpen. Ook R9 geeft aan graag die ‘duidelijkheid’ te hebben gehad, want “wat je rechten en plichten zijn, dat is, dat is nog niet zo eenvoudig.”

Een tweede aspect is de kwaliteit van de informatievoorziening zelf. Via de SVB-website is er algemene informatie beschikbaar, maar verschillende respondenten geven aan dat dit niet voldoende is. Zo vertelde R4 als volgt:

“Wat ik wel fijn zou vinden, is inderdaad gewoon een overzicht met doorklik linken dat je echt alle informatie kan achterhalen. Want ik ben nu achter veel dingen gekomen ook weer via via. Terwijl dat dus niet duidelijk overzichtelijk op internet staat, als je lang zoekt dan vind je het wel. Maar dat lang zoeken, daar heb je eigenlijk helemaal geen tijd of energie voor.” – R4

Er is geen centrale plek waar alle belangrijke informatie voor nabestaanden te vinden is. Nabestaanden zijn vooral zelfverantwoordelijk voor het verzamelen van de juiste informatie. R14 borduurt hierop voort, en zegt dat ze vooral behoefte had aan “stapsgewijs, puntsgewijs, de feitelijke informatie”. Er bestaat geen vaste handleiding of een soort stappenplan van een overlijden, en daarom zijn weduwes en weduwnaars “het wiel steeds opnieuw aan het uitvinden” volgens R16. Dit heeft ook te maken met de toegankelijkheid van de informatievoorziening. De informatie is versnipperd over het internet, waardoor verschillende respondenten te laat achter bepaalde regelingen komen. Zo komt R10 er pas na jaren achter dat er een extra bijdrage mogelijk is voor ouders met extra kosten vanwege een zorgkind. En vertelt R20 dat “(...)na het overlijden van een partner boetevrij de rente op een hypotheek omlaag mag worden gezet, maar niemand vertelt je dat.” R5 komt er na een jaar achter recht te hebben op aanvullend kind gebonden budget. Dit kan oplopen tot honderden euro’s per maand, puur omdat respondenten niet afwisten van bepaalde regelingen.

De voorgaande aspecten borduren voort in de volgende behoefte, namelijk een rouwloket, of zoals R19 het omschreef: “(...) Een soort vraagbaak, hulp krijgen bij bepaalde onderwerpen.” Vanwege de versplinterde informatie en de complexiteit van verschillende situaties is er veel behoefte aan een centraal punt waar vragen gesteld kunnen worden. Zo vertelde R13 als volgt:

“Weet je, waarom is daar niet, 1 informatiepunt op z’n minst voor. En dan zou het denk ik nog mooier zijn als daar ook een persoon achter zit, al is het telefonisch. Of iemand die even met je mee kan denken, heb je nu het overzicht. Mis je nog dingen, hoe moet je die dingen doen. Het is, ja, ik vond dat wel, een soort casemanager ofzo denk ik. Ik denk dat dat in ieder geval in sommige gevallen wel fijn zou kunnen zijn” – R13

Deze behoefte is in lijn met behoefte aan begeleiding in 5.2.1 en zou ervoor zorgen dat nabestaanden een plek hebben waar ze vragen kunnen stellen. Hierdoor hoeft niet elke nabestaanden individueel steeds alles te ontdekken. R12 omschreef het als volgt: “Je hebt iemand nodig die zegt van, hé waar loop je tegenaan, gewoon iemand die is even meekijkt. En ik denk juist bij mensen die een ANW-uitkering hebben.” Dit (rouw)loket is niet iets wat de respondenten per se bij de SVB neerleggen, maar het zou er wel kunnen passen volgens R20. R18 geeft aan dat de SVB “het volledige spectrum van alle mensen in die situatie in beeld heeft” en hier daarom ook voor geschikt kan zijn. Andere respondenten zoals R10 en R14 geven ook aan dat dit een rol kan zijn voor een gemeente of in samenwerking met gemeentes. R7 vertelt dat er al eerder getest is met een rouwloket op lokaal niveau in Zwolle, genaamd Steun bij Partnerverlies. Hier werd gefocust op laagdrempelig contact waardoor nabestaanden sneller aan de bel konden trekken. Respondenten vertellen ook dat er verschillende nabestaandendesks bij bedrijven en instanties zijn, maar die kunnen, als ze het antwoord al weten, vaak enkel reageren op specifieke situaties, waardoor elke nabestaanden er alsnog zelf mee te maken krijgt.

5.2.3 Behoeftte aan financiële zekerheid

De laatste en derde behoefte is financiële zekerheid. Zoals te lezen in 5.1.1 heeft het verlies van een partner grote invloed op de financiële situatie van de nabestaanden. Een grote meerderheid van de respondenten (17) maakten zich zorgen over hun financiële situatie. Ook hier spelen onzekerheid en de onbekendheid van de nieuwe situatie een belangrijke rol. Zo vertelde R3 als volgt:

“Nee, die financiën, dat was mijn grootste en ergste angst. Het eerste jaar of het eerste anderhalf jaar de vraag: hoe doe ik het? Met het wegvallen van een inkomen met vier kinderen en met een baan en zorgtaken dus eigenlijk had ik maar een zorg en dat was: hoe blijf ik hier een beetje overeind in dit financiële geweld? De terugval van financiën.” – R3

Deze behoefte wordt opgesplitst in twee andere behoeftes, namelijk financieel overzicht (12) en hulp bij financiële dilemma's (7). In eerste instantie treedt er bij verschillende respondenten een paniecreactie op (zoals bij o.a. R3, R5 & R9) omdat ze niet weten wat voor gevolgen het overlijden heeft op hun financiële situatie. Sommige respondenten hebben zich deels kunnen voorbereiden (zover dit mogelijk is) vanwege een ziekbed, maar alsnog komt het overlijden vaak 'onverwachts' volgens R2. Ook kan die periode chaotisch zijn omdat het gepaard gaat met veel ziekenhuisbezoeken in combinatie met de zorg voor de kinderen (R13). Bij de respondenten waar de partner plotseling overlijdt, is er helemaal geen voorbereiding en houdt

bijna niemand er rekening mee. R7 noemt het “een ver van je bed show”, en R18 omschrijft het als “een freak accident”. Ook vertelt R14 dat ze de eerste tijd “mentaal helemaal niet bezig is geweest met geld” maar juist daarna moeite had met het overzicht.

Een extra moeilijkheid hierbij is de berekening van de ANW. Meerdere respondenten (5) geven aan niet te kunnen achterhalen hoe de ANW-berekening precies tot stand is gekomen. R12, die financial controller is, geeft aan:

“(…) Alleen ik blijf elke maand een brief krijgen. U heeft te weinig uitkering gehad en u krijgt nog een beetje extra. En dat is de reden waarom ik meedeed. Ik ben financieel goed onderlegd, ik heb m'n salarisstrook aangepast, ik heb een vast contract. En toch blijf ik die brief elke keer krijgen, die elke keer zegt u heeft in, ze zitten inmiddels in mei dat ze aan het controleren zijn, u heeft te weinig uitkering gehad.” – R12

Ook R20 noemt het een “volslagen raadsel hoe ze tot het bedrag komen”. Dit is voor respondenten niet alleen in het begin van belang, maar ook als ze weer willen beginnen met werken. De ANW is namelijk inkomensafhankelijk, dus als er meer gewerkt wordt, kan de financiële situatie weer veranderen, waardoor dit financiële overzicht weer verdwijnt. R7 geeft aan dat wisselende inkomsten, bij bijvoorbeeld onregelmatig werk, het overzicht nog complexer maken omdat de ANW-uitkering elke maand verschilt en aangepast wordt aan het salaris. Werken wordt hierdoor volgens R11 niet bevordert, maar wordt eerder “bestraft”. R13 krijgt het gevoel dat ze moet kiezen tussen een “leuk inkomen” en de zorg van haar kinderen.

Het financiële overzicht is dus lastig rond te krijgen, en hier komt nog bij dat niet alle respondenten weten wat kan en wat niet kan zoals besproken in 5.2.2. Hier borduurt de tweede behoefte, hulp bij financiële dilemma's, op voort. Deze behoefte overlapt in zekere mate met de onzekerheid zoals besproken in 5.1.1 en de begeleiding in 5.2.2, maar wordt bewust toch los genoemd omdat verschillende respondenten (7) aangeven graag hulp te willen bij moeilijke financiële keuzes. Zo heeft R14 behoefte aan een soort ‘voorberekening’ van de ANW, ‘iets van een adviseur zoals bij verzekeringen’. R3 geeft aan dat het vooral de ‘onduidelijkheid in mogelijkheden’ is en dat ze graag iemand aan de ‘keukentafel’ had gehad om de financiële opties te bespreken. Respondenten hebben dus enerzijds behoefte aan het krijgen van financieel overzicht, en onderdeel daarvan is hulp bij het maken van financiële keuzes.

5.3 Publieke waardecreatie van de ANW

In deze paragraaf volgt de weergave van de publieke waardecreatie van de ANW volgens de respondenten. De respondenten hebben aangegeven op verschillende manieren baat te hebben gehad van de ANW; er is dus toegevoegde waarde gecreëerd dankzij de ANW. We bespreken achtereenvolgens het bestaan van de ANW, financiële zekerheid dankzij de ANW en een goede dienstverlening van de SVB.

5.3.1 Bestaan van de ANW

Achttien respondenten hebben aangegeven blij te zijn met het bestaan van de huidige ANW. Twee respondenten (R2 en R3) hebben dit niet expliciet aangegeven omdat zij voornamelijk hebben verteld over de hindernissen die zij hebben ervaren met de ANW. Hier is niet uit te sluiten of zij deze mening alsnog delen omdat hier niet expliciet over gesproken is.

Wat opvalt is dat verschillende respondenten aangeven dat ze verrast zijn als ze het bestaan van de ANW ontdekken. Zo is R1 “heel blij dat we in Nederland zo’n systeem hebben”, en vertelt R7: “Ik had er geen sjoegje van, de hele ANW niet. Want daar had ik helemaal geen interesse in. En het was ook niet nodig, al die tijd.” Ook R10 wist niet dat het bestond, en zei: “dat het tussen aanhalingstekens gewoon op je deurmat valt.” Tegelijkertijd realiseert R9 zich dat het in Nederland goed geregeld is door te stellen: “Kijk, als ik in Afrika had gewoond, had ik echt een vet probleem gehad”.

De algemene consensus onder de respondenten is dat ze blij zijn dat de ANW bestaat en kan zorgen voor een aanvulling op het inkomen. R15 is “dankbaar” dat de ANW bestaat en R12 noemt het “heel goed”. Zo voegt R17 hier iets extra’s aan toe:

“Ik ontdekte dat dit bestond. En nogmaals daar ben ik wel dankbaar voor. Voor die erkenning van het feit dat dat een betekenisvolle gebeurtenis is in je leven. En dat daar dus tijdelijk he, ondersteuning wordt geboden, dat vind ik heel mooi. En dat vind ik nog steeds. Daar ben ik niet anders over gaan denken.” – R17

Het is volgens R17 meer dan alleen ondersteuning, maar ook erkenning dat een persoon in een bepaalde (hectische) levensfase zit. Ook de koppeling van de ANW aan o.a. minderjarige kinderen is volgens R18 belangrijk, omdat dat precies een van de redenen is waarom deze groep kwetsbaar is. Het bestaan van de ANW biedt namelijk ruimte aan de nabestaande om ook voor zijn of haar kinderen te kunnen zorgen volgens R10.

Wel is het zo dat verschillende respondenten aangeven bang te zijn voor verdere versoberingen binnen de ANW. Naast dat ze blij zijn met het bestaan van de ANW, is het

voor velen ook noodzakelijk als inkomstenbron. Hierbij geven R7 en R8 aan dat het niet perse om hun eigen situatie gaat, maar vooral ook die van nieuwe weduwes en weduwnaars. Zij vinden het (voort)bestaan van deze wetgeving ook extra belangrijk.

5.3.2 Financiële zekerheid dankzij de ANW

Het voornaamste doel van de ANW is, zoals besproken in 1.5, ‘het beschermen van nabestaanden tegen de financiële gevolgen van het verlies van een partner’. Het zorgen voor financiële zekerheid is daarom ook van centraal belang als er wordt gesproken over de publieke waardecreatie van de ANW.

Het eerste dat uit de interviews naar boven komt, is dat respondenten (16) de ANW als een vangnet ervaren. R10 noemde de ANW ‘even haar redding’ omdat ze dankzij die ondersteuning het net kon redden. Zij geeft namelijk ook aan dat hoe geëmancipeerd Nederland ook is, dat er nog steeds vaak één hoofdkostwinnaar binnen een gezin is. Als die wegvalt, dan vervalt in een keer ook al die financiële zekerheid. Dit komt ook terug uit de ervaringen van andere respondenten; dat in een klap alles financieel anders is. En juist daarom wordt die ondersteuning, als zo waardevol ervaren door de respondenten. Het is volgens R6 de manier om toch “nog een beetje die financiële zekerheid te hebben”. Ook R1 was blij dat ze dankzij de ANW “niet direct in de afgrond raakte” nadat haar partner kwam te overlijden. R5 vertelde hoe de ANW-uitkering invloed had op haar situatie:

“(…) Het is een aanvulling op mijn inkomen en ik ervaar het dat ik door die aanvulling de mogelijkheid heb om parttime te werken. En er daardoor voor mijn kinderen en voor mezelf ook, ja, op de juiste manier de dingen te kunnen regelen, zegmaar. Doordat je partner wegvalt, ja, heb je al een heel veel extra dingen te organiseren en zou ik bijvoorbeeld noodgedwongen toch fulltime door moeten werken omdat ik het anders financieel niet redt. En ja, dan zou dat denk ik wel een hele grote weerslag op mij en op mijn kinderen hebben. Dus wat dat betreft ben ik heel blij met de aanvulling van de ANW die, die ik krijg, dat wel.” – R5

Ook R17 gaf aan dat hij de ANW als “steady bron van inkomsten” heeft ervaren: “(…)daar kan de huur van betaald worden, dus dat gaf rust”. Elke maand is er zekerheid dat er een bepaald bedrag wordt gestort, waardoor respondent (o.a. R17) een stabiele basis hebben. Naast dat de ANW dus als financieel vangnet fungeert, geeft het de respondenten (10) ook ruimte om het verlies te verwerken en het gezin draaiende te houden. Dankzij de ANW kreeg R14 de rust en de mogelijkheid om er voor de kinderen te zijn. Hierbij voegt R9 nog toe, dat ze niet alleen in het begin, maar ook later altijd nog kan terugvallen op de ANW, als het

minder gaat met haar of haar kinderen. Dit geeft rust, omdat er een bepaalde mate van financiële zekerheid is waarop terug kan worden gevallen.

5.3.3 Goede dienstverlening van de SVB

Tijdens de interviews hebben de respondenten namelijk aangegeven op welke manieren de SVB heeft bijgedragen aan de publieke waardecreatie van de ANW door goede dienstverlening te leveren.

Verschillende respondenten (11) geven aan dat het aanvragen van de ANW-uitkering bijna automatisch ging. Hoewel de uitkering (of het recht hierop) niet direct bij iedereen bekend was, verliep de aanvraag vaak soepel zover de respondenten zich kunnen herinneren (zie rouwklachten 4.1.2). R15 en R19 vertellen dat het helemaal automatisch is gegaan. R16 denkt het zelf online te hebben aangevraagd en R20 geeft aan een voorgedrukte brief te hebben teruggestuurd. R5 vertelde eerst telefonisch contact te hebben gehad met de SVB, en het daarna alsnog te hebben aangevraagd. Het aanvragen van de uitkering is door de respondenten als toegankelijk en makkelijk ervaren wat de dienstverlening ten goede komt.

Het doen van de aanvraag is niet alleen als toegankelijk ervaren, maar ook als flexibel. Zo vertelde R18 dit over de aanvraag van zijn uitkering:

“(…) Maar er zit misschien nog wel een kleine aanvulling in, laat ik het maar aanvragen. Ik denk dat ik dat pas heb gedaan afgelopen januari, dus toen ik een jaar weduwnaar was. En tot mijn verrassing bleek ik er niet alleen voor in aanmerking te komen maar waren ze ook zo attent om dat met terugwerkende kracht vanaf twee januari een jaar eerder, uit te keren.” – R18

Er is op een attente manier gehandeld binnen de voorgeschreven regels waardoor de respondent met terugwerkende kracht zijn uitkering ontving. Ook andere respondenten ervaren een bepaalde mate van flexibiliteit in de dienstverlening van de SVB. Dit is niet zo zeer tijdens het aanvragen, maar meer daarna. Zo vertelt R8 dat ze de SVB als “samenwerkingspartner” is gaan zien: “(…)Het fijne van de SVB vind ik dus, er staat in de brieven altijd, als er wat is, bel altijd eerst even ... Het is niet alleen een instituut dat geld overmaakt, maar je kan, je kan echt wel bellen.”. Ook kan de uitkering omhoog of omlaag worden aangepast als dat nodig is. Zo vertelde R16 dat ze “meteen werd opgebeld” nadat ze vragen had over de hoogte van de uitkering in combinatie met het opstarten van een eigen bedrijf. Uit verschillende interviews (R8, R16, R18) komt naar voren dat de SVB flexibel en volgens “menselijk maat” (R8) probeert te handelen. Ook de communicatie vanuit de SVB is door meerdere respondenten (6) als prettig ervaren. Zo vertelt R2 altijd “vriendelijk” te zijn

benaderd, en noemt R15 “de communicatie met die mensen ook wel heel goed hoor”. R9 waardeerde hierbij ook “de speciale aandacht voor nabestaanden” waardoor ze het gevoel kreeg dat haar vragen bij contact ook begrepen werden.

5.4 Beleid

Er is tot nu toe gesproken over de impact van het overlijden van partners op individuen en hoe dit verlies door de respondenten in de maatschappij wordt ervaren. Ook is er aandacht besteed aan de algemene behoeftes van de respondenten en is uiteengezet op welke manieren zij publieke waardecreatie ervaren dankzij de ANW. In deze laatste paragraaf volgt de specifieke terugkoppeling naar het beleid van de ANW en de ontbrekende rol van de gemeentes hierin. Eerst worden de belangrijkste kritiekpunten over de ANW besproken, en daarna wordt verder ingegaan op de rol van de gemeentes.

5.4.1 Kritiek op de ANW

Tijdens de interviews zijn er door de respondenten verschillende aandachtspunten aangedragen die interessant zijn om te vermelden en te bespreken. Het eerste aandachtspunt zijn de huiscontroles die worden uitgevoerd onder ANW-gerechtigden. Deze huiscontroles hebben als doel om te controleren of een ANW-gerechtigde fraudeert met zijn of haar uitkering, door bijvoorbeeld een nieuwe relatie niet op te geven. Volgens R11 worden hiervoor o.a. het water- en elektraverbruik in de gaten gehouden. Ze vertelde hoe ze haar controle heeft ervaren:

“Ze zijn een keer op huisbezoek geweest, om te controleren, omdat de ANW, heeft ook inzage, in je water en elektra verbruik, of ik niemand in huis had, wat je niet had opgegeven. Dus dat je een relatie zou hebben. Dus toen zijn ze, ik denk verleden jaar, of anderhalf jaar geleden, zijn ze toen geweest, met een uitnodiging, omdat mijn watergebruik en stroom was een bepaalde periode minder. Nou, we waren veel op de camping, nou dan ben je niet thuis. Dan verbruik je minder. En kijk, er wordt niet iedere dag een half uur gedoucht per kind. Maar dan wordt het wel helemaal uitgeplozen. En dan denk ik ja, eigenlijk een beetje, van ja, je wordt eigenlijk wel gecontroleerd, van heb je niet... En dat lees je dan ook wel, op Facebook, op sterke weduwes. Als de mensen nog, zeg maar de kleding van hun partner die overleden is, hebben hangen. Dat we eigenlijk al nou ja, worden verdacht, zo van, nou is er niet een nieuwe partner in beeld want er liggen daar kledingstukken.” – R11

Ondanks dat de controle vooraf is aangegeven, voelde het volgens R11 als heel beladen en als een soort wantrouwen. Ook R14 heeft een huiscontrole meegemaakt, en noemt het “het enige wat je hoort in 10 jaar tijd van de SVB”. Dit soort controles hebben impact gehad op de

respondenten. Niet alleen op de respondenten die gecontroleerd zijn, maar ook op de respondenten die het alleen via verhalen hebben meegekregen. R20 zegt dat de controles worden uitgevoerd door dezelfde controleurs als voor de bijstand, en dat dat veel stress kan meegeven. Volgens R16 wordt het zo ook lastig om weer te proberen verder te gaan met je leven, terwijl ze zich tegelijkertijd afvraagt of er daadwerkelijk veel fraude wordt gepleegd. Zo vertelde ze:

“Vind ik het heel moeilijk dat zij op die manier gewoon controleurs langs sturen en ja daar zullen dus mensen misbruik van maken maar ik vraag me af hoe groot het percentage is en of dat opweegt tegen het gevoel wat ze dan geven aan mensen die, nou ja hun hun hoofd boven water proberen te houden en hun leven weer op te pakken.”

– R6

De vraag is hier dus of de controles het gewenste effect hebben, of dat ze juist een ander onbedoeld gevolg in gang zetten: wantrouwen van de ANW-gerechtigden, die vervolgens minder snel hun leven weer oppakken.

Het tweede aandachtspunt dat uit de interviews naar boven is gekomen, is het terugbetalen van de ANW-uitkering. Zoals te lezen in 5.2.4 is het voor respondenten lastig om te bepalen hoeveel ANW ze krijgen in combinatie met loon, toeslagen en andere inkomsten. Als dit teveel blijkt, dan wordt er direct gekort op de uitkering in de daaropvolgende maanden en moet het bedrag terugbetaald worden. Uit de interviews komt naar voren dat respondenten bang zijn om gekort te worden omdat dit direct gevolgen heeft voor hun financiële zekerheid. Ook vertellen verschillende respondenten (3) dat ze, hoewel ze de ANW netto hebben ontvangen, ze dit vanwege de belasting bruto terug moeten betalen. R15 vertelde wat dit met hem deed:

“Wat ik heel storend vond, was steeds die onzekerheid. En dat zal voor heel veel mensen gelden. Kijk, als je een beetje wisselend inkomen hebt en je krijgt de algemene nabestaandenwet en je verdient vierhonderd tot tweehonderd euro meer of tweehonderd euro minder. Wat heel snel gebeurt. Want je hebt je winstuitkering of je hebt extra uren, of je krijgt een Cao-bonus, of weet ik veel. En dan krijg je weer zo’n brief thuis, en dan moet je terugbetalen. En dat zijn, dat zijn hele grote bedragen. Want de uitkering is weliswaar vastgesteld op een brutobedrag maar je krijgt het netto uitgekeerd. Het nettobedrag staat op je bankrekening, maar je mag het wel bruto gaan terugbetalen. En dat brengt heel veel mensen behoorlijk in de problemen. Als je begrijpt wat ik bedoel?” – R15

De angst zit hem hier enerzijds in die terugbetaling, maar anderzijds ook in de moeilijkheid om de uitkering met werk te compenseren. R8 vertelt dat ze dat als ze de uitkering ‘erbij’ wil werken dat ze “significant meer uren moet gaan werken of gewoon een baan proberen te vinden die significant beter betaald”. Dit gaat niet altijd vanwege andere (zorg)taken, en

daarom ontstaat er een dilemma. Alles wat er boven de uitkering wordt verdiend, wordt voor minimaal tweederde gekort volgens R4. Het extra werken levert dan weinig op, totdat er bijvoorbeeld wordt gekozen om fulltime te werken. R11 geeft hierbij ook aan dat ze steeds haar werkgever moet vertellen dat ze niet meer kan werken omdat ze anders direct gekort wordt op de ANW-uitkering en tegelijkertijd niet zoveel extra kan werken om dat weer te compenseren. Dit aandachtspunt is opgenomen in deze scriptie omdat het een deel van de respondenten belemmert om (sneller) hun normale leven op te pakken en weer financieel onafhankelijk te zijn.

Het derde en laatste aandachtspunt is de leeftijd van kinderen die wordt gehanteerd tot wanneer er recht is op een ANW-uitkering. Ondanks dat meerdere respondenten (4) aangeven de leeftijd van 18 jaar ruim genoeg te vinden, vertelt de meerderheid (11) dit relatief kort te vinden. Dit omdat kinderen vanaf 18 jaar ook geen kinderbijslag meer krijgen, steeds vaker studeren, langer thuis wonen en daarom ook afhankelijker zijn van hun ouder. Zo omschrijft R7 het “als het vallen in een gat na 18 jaar”. Daar voegt R9 aan toe, dat ouders die net kinderen hebben van 18, “nog steeds een groot probleem” hebben na het overlijden van hun partner. Hier komt nog bij dat er vroeger ook een inkomensafhankelijke halfwezenuitkering was voor de kinderen. Deze is in 2013 afgeschaft. R17 snapt nog steeds niet waarom dit is afgeschaft, juist omdat het bijdraagt aan de zorg voor het kind van de overleden ouder. Zo vertelde hij als volgt:

“(…) Ik begrijp eigenlijk tot op de dag van vandaag niet, waarom dat kindsdeel is afgeschaft. Dat begrijp ik gewoon niet. Dus wat mij betreft. In mijn eigen geval, zou ik liever hebben gehad dat er een groter kindsdeel was geweest, wat niet inkomensafhankelijk was, ik desnoods niks. ... Maar als je dan zegt, ja als het kind 10 of 11 is, dan gaat het geld toch naar jou? Je gebruikt het om je kind mee op te voeden. En bij mij was er ook een gezinsinkomen, voor 1/3 weggevallen, want mijn vrouw werkte, en dat was gewoon weg, krijg je nooit meer terug.” – R17

De respondenten maken zich voornamelijk zorgen over de kosten van het opvoeden van hun kinderen. Tegelijkertijd is er ook begrip dat er ergens een grens moet worden getrokken qua leeftijd. R4 vindt 18 aan de jonge kant en geeft als suggestie de leeftijd naar 21 te zetten. Hierbij meldt R8 dan wel dat “bijna elke leeftijd wel arbitrair kan zijn omdat je hersenontwikkeling nog niet klaar is”. De meningen verschillen, en de belangen verschillen ook, maar er is veel over gezegd, en daarom is dit punt meegenomen binnen de aandachtspunten.

5.4.2 Rol van de gemeentes

We bespreken nu kort het beeld van de (ontbrekende) rol van de gemeentes, die ontstaat uit de ervaringen die de respondenten hebben gedeeld tijdens de interviews. In deze scriptie stonden de ANW en de SVB centraal, maar de rol van gemeentes draagt wel degelijk bij als er wordt gesproken over publieke waardecreatie. In het eindrapport van I&O Research over klantervaringen binnen de ANW komt naar voren dat veel ANW-gerechtigden niet op de hoogte zijn van (re-integratie)regelingen van de gemeentes voor ANW-gerechtigden (2019, p.5). Tegelijkertijd wordt dit ook aangestipt in de beleidsdoorlichting over de ANW uit 2019 (2019, p.13-14). Als er vanuit de ANW wordt uitgegaan van een actieve rol van gemeentes, dan is het wel van belang om ook te reflecteren op de ervaringen die de respondenten met de gemeentes hebben gehad.

Een meerderheid van de respondenten (12) geeft namelijk aan dat ze de rol van de gemeente of de lokale overheid hebben gemist. Zo had R10 graag meer hulp gehad met de aanvraag van speciale gelden t.b.v. de zorg voor haar zorgenkind. R1, R10 en R14 hadden graag hulp gehad bij de re-integratie. Ook R9 verbaast zich erover dat na het overlijden van haar partner, de gemeente haar niet actief heeft benaderd: “ook de huisarts komt gelijk op huisbezoek”. R9 geeft aan dat dit een taak kan zijn voor de sociale (wijk)teams van de gemeente. Wat dit complex maakt, is dat elke gemeente op een eigen ‘andere’ manier werkt. Elke gemeente heeft andere regelingen, waardoor elke ANW-gerechtigde ook steeds met andere regelingen te maken krijgt. Hier voegt R13 ook aan toe dat de kennis over rouw en dit soort begeleiding complex is, en in haar geval lang niet altijd op orde.

Een kritische reflectie ten opzichte van de rol die gemeentes spelen bij de ondersteuning van nabestaanden (en ANW-gerechtigden) kan dus nuttig zijn, omdat er vanuit de respondenten ook signalen naar boven komen dat hier niet genoeg weet van is, of niet genoeg aan gedaan wordt. Er wordt nadruk op deze rol gelegd in de beleidsdoorlichting van de ANW, maar vanuit de ervaringen van de respondenten lijkt een ander beeld naar boven te komen.

5.5 Bevindingen empirisch onderzoek

Zowel de literatuurstudie als het empirisch onderzoek zijn nu uitgevoerd. In de analyse zullen beide hoofdstukken met elkaar worden vergeleken. Er zijn vanuit het empirisch onderzoek verschillende bevindingen gevonden die worden meegenomen in de analyse. Respondenten

hebben aangegeven veel gevolgen te ervaren van het overlijden van hun partner. Deze gevolgen zijn niet alleen financieel van aard, maar juist ook op het sociale vlak. Ze ervaren rouw(klachten), hebben moeite met hun leven oppakken en zien tegelijkertijd het effect van het overlijden van hun partner op hun kinderen. Het valt in de empirie op, dat bijna alle onderwerpen iets te maken hebben met onzekerheid. Er ontstaat een situatie die volledig onbekend is, en dat heeft veel impact op het leven van de respondenten.

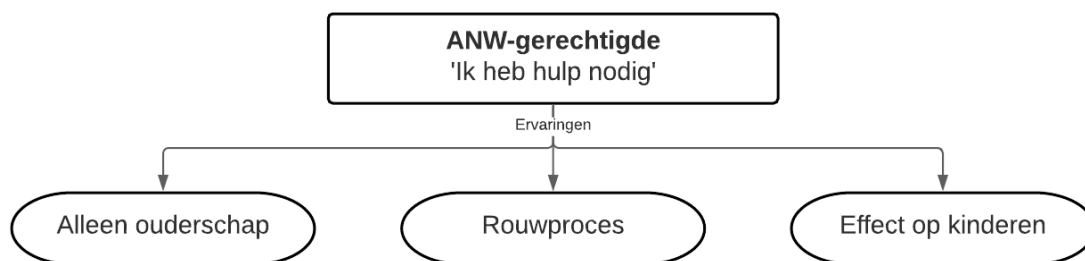
Respondenten hebben behoefte aan een persoon of organisatie die meekijkt en hen assisteert met de 'juiste' keuzes maken. Ze hebben ook behoefte aan feitelijke correcte informatie en proberen financiële zekerheid te creëren voor hun gezin. Tegelijkertijd komen er drie publieke waarden naar boven uit het empirische onderzoek, namelijk het bestaan van de ANW, financiële zekerheid dankzij de ANW en goede dienstverlening van de SVB. Het bestaan van de ANW is een erkenning vanuit de overheid voor de respondenten dat hun situatie ernstig is. De financiële zekerheid (of een gedeelte daarvan) wordt geleverd dankzij de maandelijkse ANW-uitkering die de overheid betaald. De dienstverlening van de SVB wordt met name als goed ervaren vanwege de flexibele aanvraag, en het meedenken met de respondenten. Tot slot dragen de respondenten ook aandachtspunten aan, zoals de huiscontroles van ANW-gerechtigden, het terugbetalingsbeleid, de leeftijd van kinderen tot wanneer ANW wordt uitgekeerd en de rol die gemeentes spelen bij de ondersteuning. Deze topics worden tijdens de analyse gekoppeld aan relevante wetenschappelijke literatuur en verder onderzocht.

6. Analyse

In dit hoofdstuk worden de data uit het empirische onderzoek geanalyseerd en vergeleken met de bevindingen uit de literatuurstudie. Eerst wordt gekeken naar hoe en in welke mate de impact op het individu overeenkomt met de literatuur over rouw en rouwverwerking. Ten tweede wordt gefocust op welke basis- en psychologische behoeftes na het verlies van een partner een rol spelen bij de respondenten, en waarom. Daarna wordt aandacht besteed aan de verschillende publieke waarden en hoe deze geïnterpreteerd kunnen worden middels het *Competing Values Framework*. Tot slot volgt de evaluatie van de ANW met een terugkoppeling naar wanneer beleid ‘effectief’ is. Elke paragraaf bevat een visuele weergave van de empirische resultaten die in de bijlagen uitmonden in een codeboom (zie bijlage 3).

6.1 Impact op het individu

In de eerste paragraaf van het empirisch onderzoek is getracht om de breedte en de gevolgen van verlies te illustreren. Het verlies van een partner of ouder heeft niet alleen effect op het gezin en diens samenstelling maar ook op het inkomen, de gemoedstoestand en het huishouden. Er ontstaat een divers beeld van alle mogelijke uitdagingen waar de respondenten tegen aan kunnen lopen. Zo vertelt R13 over meer dan een halvering van haar inkomen, beschrijft R6 de grote onzekerheid die ze ervaarde over de vraag of ze nog rond kon komen, en benoemt R10 de moeilijkheid van altijd alles alleen te moeten doen. De empirie is op te delen in drie categorieën, namelijk alleen ouderschap, het rouwproces en het effect op kinderen zoals weergegeven in figuur 6.1



FIGUUR 6.1 ERVARINGEN VAN DE RESPONDENTEN

Het gaat erom hoe de respondenten hun situatie en de daarbij horende rouw hebben ervaren. Deze ervaringen komen overeen met wat Bonanno en Kaltman (2001) schrijven over rouw en

rouwverwerking (p.705-708). Rouw is niet lineair, en kan per individu verschillend tot uiting komen. Sommige respondenten ervaren na een jaar tot anderhalf jaar minder rouw, terwijl anderen juist in rouw blijven zitten en ‘verharden’. De rouwreactie kan opgebouwd zijn uit verschillende functies, zoals de emotionele functie en de lichamelijke functie (Dokter & Verhage, 2004, p.5). Ook kan deze reactie op verschillende manieren tot klachten leiden (Bonanno & Kaltman, 2001, p. 715-723). Dit is goed terug te zien in de ervaringen die de respondenten beschrijven. Zo hebben respondenten last van een energietekort (9), zijn ze vergeetachtig (7) of hebben ze last van depressieve gedachten (2). Dit wisselt per respondent en in heftigheid, maar zorgt in verschillende gevallen voor emotionele overbelasting en onzekerheid over de toekomst.

Het verloop van een rouwreactie kan worden gezien als een golfbeweging, waarin ook eerst het besef van het overlijden moet volgen (Kübler-Ross, 2005). Want juist dit besef, van alleen alle last dragen, wordt als extreem ingrijpend ervaren. De respondenten staan er voor hun gevoel alleen voor. Daarbij wisselen heftige periodes zich af met rustige periodes. Volgens Stroebe en Schut (1999) bestaat rouw uit twee centrale processen, namelijk ‘loss-oriented’ en ‘restoration-oriented’ (p.212-214). Het is een dynamisch proces van enerzijds rouwen en anderzijds ook weer het leven proberen op te pakken. Ook tijdens de interviews ontstaat het beeld dat de respondenten enerzijds proberen door te gaan met leven, maar anderzijds ook vast blijven zitten met hun verdriet. Dokter en Verhage (2005) benoemen dit ook: dat je een persoon heel erg mist, maar tegelijkertijd ook niet los kan laten om verder te gaan (p.4). Niet alleen voor de respondenten is de impact enorm. Ook voor hun kinderen is de impact groot. Naast het gemis en het verdriet van het verliezen van een ouder, geven acht respondenten aan, dat hun kinderen ook andere klachten hebben ervaren. Kinderen hebben last van extreme verlatingsangst (3), hebben last van psychische problemen (2), of kunnen zich moeilijk concentreren (1). Ook deze klachten komen overeen met de beschreven rouwklachten in 4.2. Wederom ontstaat er een beeld dat de klachten divers zijn, en per situatie uniek. Dat bijna elke situatie volgens de respondenten uniek is, maakt het extra complex. Ook ervaren de respondenten dat er een taboe heerst op (de kennis over) doodgaan (10), en in sommige gevallen over het vragen naar hulp (5).

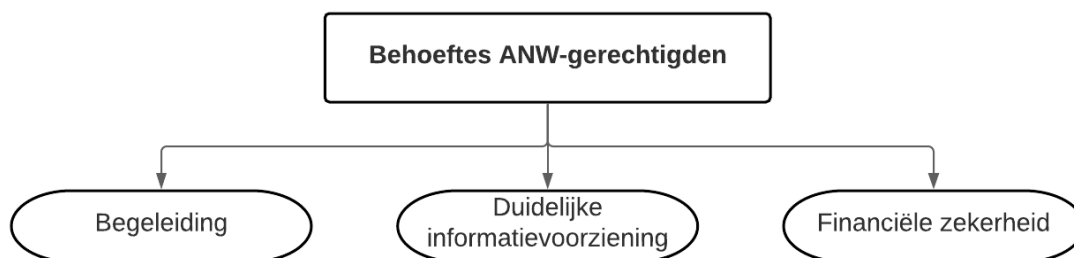
De impact van overlijden van een naaste op een individu is dus vaak enorm en vindt plaats op veel verschillende gebieden tegelijkertijd. Ondanks dat de respondenten ‘hetzelfde’ hebben meegemaakt, blijft elke situatie uniek met tal van verschillende factoren die de impact

bepalen zoals duur, hevigheid en verschil in klachten. Vanwege deze grote verschillen is het belangrijk om te erkennen, dat er niet één centrale methode kan zijn om iedereen tevreden te stellen. Toch kan er wel een poging worden gedaan om daarbij in de buurt te komen, vooral door goed te kijken en te luisteren naar de doelgroep. Zo kan *empowerment* ontstaan, waardoor er duidelijker zichtbaar wordt waar de belangrijkste behoeftes van de doelgroep liggen (Dreijerink et al., 2008, p. 16).

6.2 Behoeftes ANW-gerechtigden

In de voorgaande paragraaf is aangestipt waarom het interessant is om goed te kijken en te luisteren naar je doelgroep. Want wat is belangrijk voor ANW-gerechtigden? En waar hechten zij waarde aan? Een vraag die gezien de unieke context van dit onderwerp alleen beantwoord kan worden door de ANW-gerechtigden zelf. Door te vragen naar deze behoeftes en hier rekening mee te houden, gaan we terug naar de bedoeling (Hart & Buiting, 2012, p.72-78). Beleid is bedoeld om de behoeftes van het publiek te vervullen (Hart & Buiting, 2012, p.81-85). Maar dan moet er wel bekend zijn waar die behoefte ligt. We reflecteren nu eerst kort op het concept behoefte en daarna worden de belangrijkste behoeftes uit het empirisch onderzoek verklaard vanuit de literatuur.

Het concept behoefte kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Enerzijds is er in dit onderzoeksverslag gesproken over ‘wenselijke’ behoeftes, anderzijds over behoeftes van levensbelang (Doyal & Gough, 1984, p.11). De belangrijkste weergave van menselijke behoeftes is de Pyramide van Maslow (zie figuur 4.4, Balint, 2017, p.5). In deze pyramide zijn de behoeftes opgedeeld in basisbehoeftes, psychologische behoeftes en zelfverrijksbehoeftes. In dit onderzoeksverslag zijn drie centrale behoeftes geïdentificeerd, zoals weergegeven in figuur 6.2.



FIGUUR 6.2: BEHOEFTE ANW-GERECHTIGDEN

6.2.1 Behoeftes aan begeleiding

De eerste behoefte die aan bod komt, is de behoefte aan begeleiding (18). Het overlijden van een partner wordt ervaren als extreem ingrijpend en is vaak onverwachts. Er ontstaat onzekerheid op verschillende vlakken, waardoor in korte tijd veel keuzes moeten worden gemaakt. Deze eerste behoefte is te verklaren vanuit de literatuur. Een belangrijk onderdeel van de (basis)behoefte is dat individuen zich stabiel en veilig moeten kunnen voelen (Jackson et al., 2004, p.7). Een extreme verandering in het leven brengt de stabiliteit en daarmee het ‘veilige’ gevoel van de respondenten in gevaar. Om dit tegen te gaan, gaan mensen naarstig op zoek naar mogelijkheden om toch die behoefte te kunnen vervullen (Jackson et al., 2004, p. 10-12). Het is daarom verklaarbaar dat de meerderheid van de respondenten (16) na het overlijden behoefte heeft aan iemand meedenkt over hun situatie. Binnen het huishouden treden er grote veranderingen op: ‘Kan ik nog in mijn huis blijven wonen?’ (R3) en ‘Hoe ga ik het allemaal alleen doen?’ (R15). Het is voor bijna alle respondenten (19) een nieuwe situatie en juist daarom hebben ze behoefte aan iemand die hen advies geeft over hoe ze het beste verder kunnen, om uiteindelijk weer dat ‘veilige’ gevoel te krijgen (Jackson et al., 2004, p. 10-12).

Het overlijden heeft ook impact op de psychologische behoeftes. Volgens Doyal & Gough (1984) willen mensen onderdeel zijn van een sociale groep (p.18-20). De samenstelling van een van de belangrijkste sociale groepen, namelijk het gezin, verandert bij de respondenten drastisch vanwege het wegvallen van een partner of ouder. Het familiegevoel wordt ernstig aangetast (Jackson et al. 2004, p.8-12). Respondenten zijn onzeker en hebben daarom behoefte aan iemand die hun op sleeptouw neemt.

Hieruit is ook de behoefte naar hulp bij re-integratie (9) te verklaren. In de eerste periode is het vooral overleven en doorgaan, maar daarna volgt ook steeds meer de fase gefocust op ‘restoration oriented’ leven (Stroebe & Schut, 1999, p.212-214). De respondenten proberen langzaam weer hun ‘nieuwe’ leven op te pakken en sommigen hebben hulp nodig bij het zoeken naar een baan, of een nieuwe uitdaging. Juist deze fase kan worden gezien als een eerste stap om weer bij een sociale groep (collega’s) aan te haken en langzaam weer die psychologische behoeftes aan te vullen (Jackson et al. 2004, p.8-12). Dat dit dan niet lukt (R1), wordt als ‘heel jammer’ ervaren. Een kanttekening hierbij is dat er in algemene zin wel wordt aangegeven dat gemeenten hulp bieden bij re-integratie, maar dat dit niet of niet voldoende bekend is bij de gesproken respondenten. In welke mate deze begeleiding bestaat

of volstaat is daarom lastig in te vullen. Wel is het een duidelijk signaal dat niet iedereen op de hoogte is van die diensten, waardoor ze hier geen gebruik van maken.

6.2.2 Behoeftte aan duidelijke informatievoorziening

De tweede behoefte is behoefte aan duidelijke informatievoorziening (16). De behoefte aan begeleiding heeft namelijk niet alleen te maken met de moeilijke keuzes die de respondenten moeten maken, maar ook met het gebrek aan transparante duidelijke informatie (11). Volgens de literatuur zijn mensen op zoek naar stabiliteit, en in een onzekere situatie zijn ze daarom op zoek naar de juiste informatie om dit tegen te gaan (Jackson et al., 2004, p. 10-12).

Informatie is versplinterd over het internet zonder duidelijk overzicht. Ook is informatie per gemeente verschillend en weten instanties niet altijd welke regels er gelden. Juist in dit soort ingrijpende situaties moet informatie correct en toegankelijk zijn. Ontoereikende informatie zorgt namelijk alleen maar voor meer onzekerheid, foute keuzes en problemen. Respondenten (4) krijgen het gevoel dat ze de eerste zijn die deze situatie meemaken. En dat terwijl ze belangrijke keuzes moeten maken over basisbehoeftes zoals de huisvesting, de financiën en de sociale stabiliteit van hun gezin. Hierbij is af te vragen of de overheid ‘weet’ wat er speelt binnen dit publiek en of deze behoefte bekend is (Meynhardt, 2009, p. 201-208)?

Binnen deze behoefte valt ook de vraag naar een (rouw)loket waar respondenten (13) voor hulp kunnen aankloppen. Een plek die in essentie goed past bij wat Hart (2012) schrijft over terug naar ‘de bedoeling’ gaan (Hart & Buiting, 2012, p.71-85). Een plek waar wordt gevraagd ‘Wat kunnen wij voor u doen?’ in plaats van ‘Dit doen wij voor u.’ Het kan de ondersteuning bieden aan de respondenten die zij nodig hebben om orde op zaken te stellen. Ook kan dit zorgen voor *empowerment*, dankzij dit loket kan de overheid inspelen op de vragen (en zo de behoeftes) van burgers die contact zoeken (Dreijerink et al., 2008, p. 16). Als er veel vragen of hulpverzoeken over een specifiek onderwerp binnenkomen, kan het een signaal voor de overheid zijn om hier verder naar te kijken. Zo biedt de overheid niet alleen de gewenste hulp, maar wordt er ook geanticipeerd op de toekomst.

6.2.3 Behoeftte aan financiële zekerheid

De derde en laatste behoefte is de behoefte aan financiële zekerheid (17). Deze behoefte is een samenvoeging van enerzijds de basisbehoeftes en anderzijds de psychologische behoeftes daarachter (Jackson et al., 2004, p.7-12). Financiële zekerheid is van belang voor de

respondenten omdat ze hierdoor kunnen blijven betalen voor hun woning, voedsel en ook de opvoeding van hun kinderen. Deze eerste basisbehoeftes komen net niet in het geding bij de respondenten, maar de angst dat ze hier mee te maken krijgen wel degelijk. Dit komt ook terug in de literatuur: het bang zijn dat een behoefte gaat ontbreken, kan zeer stressvol zijn en veel angst opwekken (Jackson et al., 2004, p. 8-14).

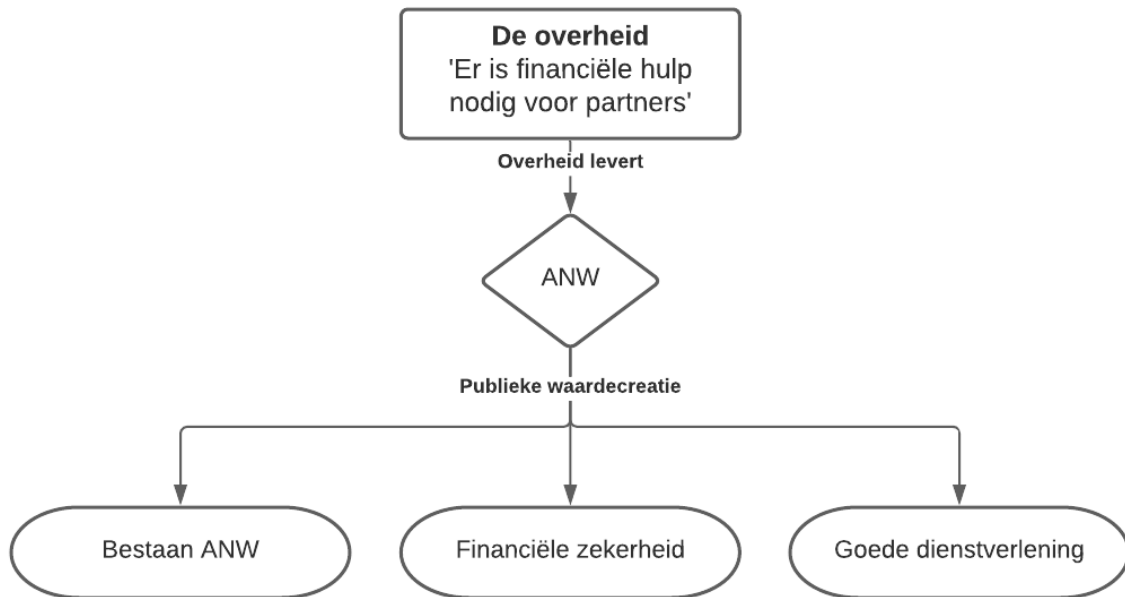
Het overlijden heeft een ontwrichtende werking in het gezin, waardoor respondenten opeens geen financiële stabiliteit meer ervaren. Zeventien respondenten hebben aangegeven in inkomen achteruit te zijn gegaan, waarvan twaalf respondenten de helft of meer. Dit inkomensverlies versterkt de onzekerheid en dat is waarom die financiële zekerheid ook invloed heeft op de psychologische behoeftes. Het gaat erom of de respondent zich op zijn of haar gemak kan voelen, als onderdeel van zijn of haar gezin. Die angst om niet meer rond te kunnen komen, belemmert dat, en daarom is de behoefte naar financiële zekerheid ook zo groot.

Elke bemoeilijking om deze financiële zekerheid te halen, wordt daarom ook ervaren als problematisch. Zo geven verschillende respondenten (5) aan niet te kunnen achterhalen hoe de ANW is opgebouwd. Hierdoor zijn ze onzeker wat er maandelijks binnenkomt, en wat niet. Dit laatste haakt ook in op de behoefte naar duidelijke informatievoorziening; respondenten willen gewoon weten waar ze aan toe zijn. Totdat die financiële rust weer deels teruggekeerd is, is het voor respondenten moeilijk om het leven weer op te pakken.

6.3 Publieke waardecreatie van de ANW

Publieke waarde is in deze scriptie gedefinieerd als ‘de uitwisseling tussen burger en overheid, waarin de burger iets opoffert (bijv. belastinggeld) en de overheid iets levert (veiligheid).’ (Kelly et al., 2005, p.2). Het gaat om de toegevoegde waarde die de overheid creëert voor haar burgers, maar ook om het vertrouwen dat burgers geven aan de overheid door iets op te offeren. Er is ook gesteld dat er vanwege de vele belangen niet één publieke waarde kan zijn, maar dat er meerdere publieke waarden naast elkaar kunnen bestaan en met elkaar kunnen rouleren (Talbot, 2008, p. 11). Het doel van de overheid is om zoveel mogelijk publieke (meer)waarde te creëren om zo hun burgers van dienst te kunnen zijn.

De drie belangrijkste publieke waarden zullen nu besproken worden aan de hand van het *Competing Values Framework* zoals weergegeven in figuur 4.5 (Talbot, 2008, p.8-10). Bij elke publieke waarde wordt op basis van de vijf categorieën (vertrouwen, collectiviteit, veiligheid, persoonlijke bruikbaarheid en autonomie) de vraag gesteld hoe en in welke mate de ANW de respondent tevreden heeft gesteld en zo publieke waarde heeft gecreëerd (Talbot, 2008, p.8-10).



FIGUUR 6.3: PUBLIEKE WAARDEN ANW

6.3.1 Bestaan van de ANW

De eerste publieke waarde die aan bod is gekomen is het bestaan van de ANW. Respondenten (18) zijn blij met het bestaan van de ANW, en in zekere mate ook verrast. In verhouding met andere landen wordt geschetst ‘dat het in Nederland’ goed is geregeld. Deze eerste publieke waarde is interessant omdat die in eerste instantie vertrouwen en legitimiteit creëert voor de ANW. Als er problemen zijn, schiet de overheid de burger te hulp. Ook op het gebied van collectiviteit past deze eerste publieke waarde (Talbot, 2008, p.8-10, 20). Het gevoel dat er een vangnet is om nabestaanden met jonge kinderen of onderliggende medische aandoeningen te ondersteunen, draagt bij aan de diepere sociale waarden zoals het voorkomen van armoede en het helpen van (jonge) kinderen in kwetsbare situaties. Tegelijkertijd is deze publieke waarde ook te plaatsen bij de indicator veiligheid (Talbot, 2008, p. 20). De burger moet kunnen vertrouwen dat de overheid hem of haar te hulp schiet in nood. De burger mag in ruil voor het betalen van belasting, verwachten dat de overheid hem of haar ondersteunt in heftige

of onvoorziene situaties. Verder is de ANW in zekere mate voor iedere ANW-gerechtigde persoonlijk bruikbaar en een aanvulling of garantie op een bepaald inkomen (Talbot, 2008, p. 20). Echter is er minder keuze op het gebied van autonomie (Talbot, 2008, p. 21). De regeling is gebaseerd op vaste regels; je voldoet, of je voldoet niet. Er is geen grijs gebied waarin uitzonderingen kunnen worden gemaakt voor bijzondere situaties. Ook is de regelgeving complex en niet altijd transparant.

Deze eerste publieke waarde ‘doet’ zelf dus niet per se iets voor de ANW-gerechtigden, maar is zo belangrijk omdat het hem of haar het gevoel geeft er niet alleen voor te staan. Het is de erkenning (R17) vanuit de overheid aan de burger dat er iets ernstigs is gebeurd, wat steun verdient. In een periode van veel onzekerheid biedt de overheid een helpende hand aan diegene die het het hardst nodig hebben. En daarom ervaren de respondenten het bestaan van de ANW als zo belangrijk en waardevol.

6.3.2 Financiële zekerheid dankzij de ANW

De tweede publieke waarde is financiële zekerheid dankzij de ANW. De behoefte aan financiële zekerheid is groot. Dat de ANW voorziet in een deel van het inkomen wordt daarom als zeer waardevol ervaren door de respondenten (18). Het wordt ervaren als de redding in nood (R10). Op het gebied van collectiviteit kan de ANW worden gezien als vangnet dat voorkomt dat gezinnen in ernstige problemen raken als een partner komt te overlijden (Talbot, 2008, p. 19). Het is een collectieve verzekering voor iedereen (binnen de geldende voorwaarden) die woont in Nederland en draagt daarom ook bij aan de algemene sociale zekerheid (Talbot, 2008, p. 19). Ook bij deze publieke waarde is de indicator veiligheid van belang. De overheid moet op een consequente en efficiënte manier de ANW-gerechtigden uitbetalen. Het geld moet op de afgesproken dag op de rekening staan en de burger moet erop kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonlijke gegevens (Talbot, 2008, p. 20). Dit behoort tot de meer traditionele taken van de overheid, die zeer belangrijk zijn als het gaat om vertrouwen en legitimiteit van de overheid. Want juist in deze situatie zijn de ANW-gerechtigden echt afhankelijk van dat inkomen om hun lasten te kunnen betalen. Zonder dit vertrouwen blijft die onzekerheid bestaan.

Op het gebied van persoonlijke bruikbaarheid draagt de financiële zekerheid bij aan de vrijheid van respondenten om bepaalde keuzes te maken (Talbot, 2008, p. 20). Er is dankzij de ANW ruimte om niet alleen aan financiën te denken, maar ook om het verlies te verwerken

en aandacht te besteden aan het gezin. Het creëert de mogelijkheid voor de nabestaanden om ook weer vooruit te kijken. Autonomie, de laatste indicator, is minder vertegenwoordigd bij deze publieke waarde. Om aanspraak te maken op de ANW, wordt de volledige financiële situatie gecontroleerd en bijgehouden. De burger heeft geen toegang tot de ANW zonder deze beperkende controles toe te staan. Hoe en wanneer deze controles worden uitgevoerd is niet transparant voor de burger. Ook wordt daarbij niet gekeken of en hoe dit anders kan.

6.3.3 Goede dienstverlening van de SVB

De derde en laatste publieke waarde is goede dienstverlening van de SVB. Naast het bestaan van de ANW, en de financiële zekerheid die dit met zich meebrengt, is het voor de respondenten ook van belang hoe ze zijn geholpen en hoe toegankelijk de ANW is voor ANW-gerechtigden. Op het gebied van collectiviteit is goede dienstverlening van belang omdat het een wisselwerking is tussen overheid en burger (Talbot, 2008, p. 19). Zo omschrijft R8 de SVB als ‘samenwerkingspartner’, waarmee ze kan overleggen als dat nodig is. Door een goede dienstverlening ‘denkt’ de SVB met de ANW-gerechtigden mee, waardoor problemen in een vroeg stadium kunnen worden aangekaart en opgelost. De indicator veiligheid speelt ook een rol bij goede dienstverlening (Talbot, 2008, p. 20). De burger moet kunnen verwachten dat hij of zij binnen redelijke termijn wordt geholpen, en dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met verzoeken en vragen. Ook moet de burger ervan uit kunnen gaan dat de overheid (of overheidsorganisatie) in het belang van de burger handelt. Op het gebied van de persoonlijke bruikbaarheid, scoort de goede dienstverlening hoog (Talbot, 2008, p. 20). De algemene consensus onder de respondenten is dat ze snel en makkelijk toegang kregen tot de ANW. Ook is er in verschillende gevallen (zoals bij R18) flexibel omgegaan met de aanvraag (zoals het uitbetalen met terugwerkende kracht). Daarnaast konden respondenten terecht bij de SVB met hun vragen en noemde R15 ‘de communicatie met die mensen ook wel heel goed hoor’. Er ontstaat een algemeen beeld dat de dienstverlening die geleverd wordt, naar tevredenheid wordt ervaren. Op het gebied van autonomie is dit een ander verhaal. Ondanks de prettige manier van dienstverlening, ontwikkelt de dienstverlening zich niet mee met de behoeftes uit de maatschappij. De wetgeving (en de kaders hiervan) zijn en blijven hetzelfde, waardoor dit uiteindelijk steeds verder afdoet aan de ANW (Talbot, 2008, p. 21).

Terugkijkend op de drie publieke waarden, zijn er een aantal interessante overeenkomsten en verschillen te benoemen. Bij alle drie wordt zichtbaar dat ze deels bijdragen aan de

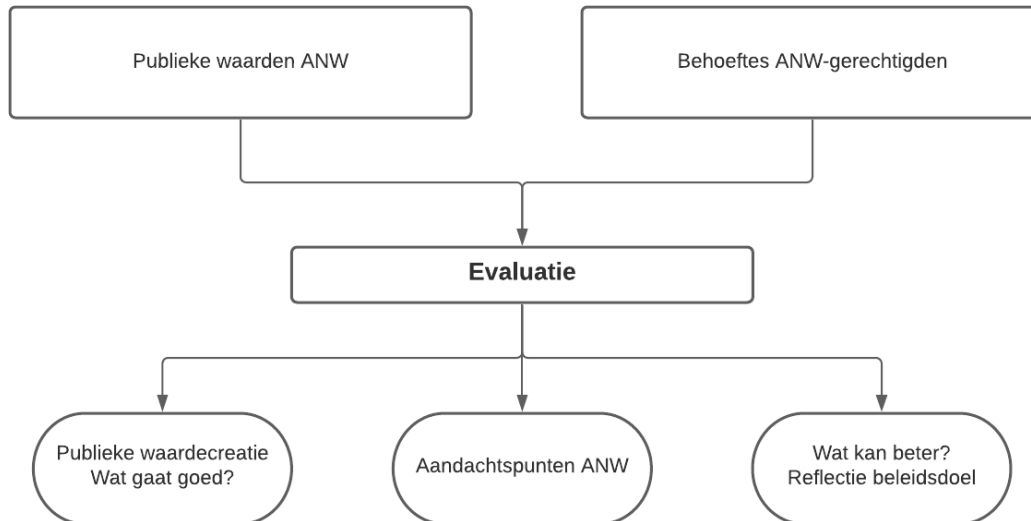
indicatoren collectiviteit, veiligheid en persoonlijke bruikbaarheid (Talbot, 2008, p. 19-20). Hoewel hier ook verbeteringen mogelijk zijn, ligt dit vooral bij de laatste indicator autonomie. De wetgeving en het beleid zijn niet transparant, en veranderen niet mee met de signalen vanuit de burgers in de afgelopen jaren (Talbot, 2008, p. 21). Ondanks dat er ook op een nette manier wordt gehandeld, kan dit wel het vertrouwen aantasten van de SVB, en daarmee het vertrouwen en de legitimiteit van de overheid (Talbot, 2008, p 19-21). Het kan daarom waardevol zijn om tijdens een evaluatie hier meer aandacht aan te besteden.

6.4 Beleid

Er is in de afgelopen paragrafen getracht om een compleet beeld te schetsen van de verschillende situaties van de ANW-gerechtigden, zijn of haar behoeftes en de publieke waarden die naar boven zijn gekomen tijdens dit onderzoek. Nu volgt een specifieke terugkoppeling op het beleid van de ANW. Beleid is in deze scriptie omschreven als ‘het ideale instrument voor de overheid om maatschappelijke problemen aan te pakken’ (Bovens et al., 2012, p.54-69). Beleid is complex en kan worden gezien als een strijd tussen partijen met tegenstrijdige belangen (Hemerijck, 2003, p.5). In zekere zin heeft het veel overeenkomsten met hoe publieke waarde in deze scriptie is gedefinieerd en vormgegeven. Om te controleren of beleid (en de verwante wetgeving) effectief is, worden er beleidsdoorlichtingen uitgevoerd (*Evaluaties en beleidsdoorlichtingen*, z.d.). Het zwaartepunt van deze beleidsdoorlichtingen ligt op financiën en niet op het creëren van maximale toegevoegde *publieke waarde*. Er wordt gekeken naar vooropgestelde beleidsdoelstellingen, maar niet naar of die doelstellingen ook aansluiten bij de behoeftes van de belanghebbenden. In de rechtspraak gaat de vergelijking op dat er niet naar de letter, maar naar de geest van de wet moet worden gekeken. Er ligt meer focus op de politieke visie van beleid, dan op de analytische visie, waarin gefocust wordt op een (rationele) manier van probleemoplossing (Bovens et al., 2012, p.81-89).

In de aankomende twee subparagrafen wordt bovengenoemde focus gelegd op de ervaringen van de belanghebbenden, in dit geval de respondenten die aan dit onderzoek hebben meegedaan. Middels de kernvragen van Hemerijck wordt er eerst gereflecteerd op de belangrijkste aandachtspunten die over de ANW naar boven zijn gekomen (2003, p.8). En tot slot wordt de rol van gemeentes kort uitgelicht. Deze aandachtspunten kunnen tezamen met de behoeftes van ANW-gerechtigden en de publieke waardecreatie van de ANW als startpunt

fungeren van een kritische reflectie ten opzichte van ‘de bedoeling’ van de ANW. In figuur 6.4 staat weergegeven hoe zo’n evaluatie uiteindelijk kan worden vormgegeven. Deze evaluatie wordt verder toegelicht in de conclusie bij de beantwoording van de hoofdvraag.



FIGUUR 6.4 EVALUATIE ANW

6.4.1 Kritiek op de ANW

Tijdens de interviews zijn drie aandachtspunten naar boven gekomen die een negatief effect hebben gehad op (een deel) van de respondenten en daarmee hun vertrouwen hebben geschaad. Het eerste aandachtspunt zijn de huiscontroles die onder de ANW-gerechtigden worden uitgevoerd om fraude op te sporen. Het heeft bij de respondenten die dit mee hebben gemaakt (R11 en R14) veel indruk achter gelaten, en ook andere respondenten waren bang voor dergelijke controles. Er wordt onder andere gecontroleerd op watergebruik, elektriciteitsgebruik en vakanties. Naast de vraag of deze vergaande controles zomaar wettelijk mogen, is de vraag of dit ethisch en nodig is, misschien nog wel interessanter (Hemerijck, 2003, p.8). Dit vraagstuk is relevanter dan ooit, met het oog op de toeslagenaffaire en het systematisch controleren van burgers. In het huidige systeem zorgen deze controles voornamelijk voor wantrouwen van de respondenten richting de SVB (en de overheid). Deze controles geven namelijk het beeld dat de overheid haar eigen burgers wantrouwt en daarom streng controleert. Hoewel de intentie van de controle goed kan zijn, zorgt het in deze hoedanigheid voor een averechts effect. Dit beleid draagt niet bij aan het beleidsdoel van de ANW, en daarom kan een kritische reflectie nuttig zijn (Jann & Wegrich, 2017, p.53-54).

Het tweede aandachtspunt is het terugbetalen van de ANW. Het is niet makkelijk om de ANW-uitkering volledig juist te berekenen. Vanwege wisselende inkomsten en tal van variabelen, kan de ANW ook per maand verschillen. Als er volgens de berekening te veel ANW is betaald, moet er terug worden betaald. Dit gebeurt middels het (direct) korten op de uitkering, of het bedrag moet bruto worden terugbetaald vanwege de belastingdienst. Beide opties kunnen grote gevolgen hebben op maandelijkse basis en daarom zijn respondenten steeds bang dat ze te veel krijgen en terug moeten betalen. Een wet die ANW-gerechtigden hoort te ondersteunen in hun financiën, hoort geen angst creëren op het gebied van terugbetalingen. Dit gaat tegen het beleidsdoel in en heeft ook nog een ander effect. Respondenten (R4, R8, R11) geven aan ‘vast’ te zitten tussen enerzijds niet te veel ANW te willen krijgen, en tegelijkertijd weer langzaam hun werk op te bouwen. Bij te veel werken volgt er standaard een grote terugbetaling, waardoor er een soort vicieuze cirkel ontstaat. De vraag die hier naar boven komt, is of het beleid op deze manier ‘werkt’ (Hemerijck, 2003, p.8). Uiteindelijk is het doel dat ANW-gerechtigden weer financieel onafhankelijk worden, maar deze patstelling kan een belemmerende factor zijn waardoor dit langer duurt.

Het derde en laatste aandachtspunt is de leeftijd tot wanneer de ANW loopt als er minderjarige kinderen in het spel zijn (tot achttien jaar). Er is onder de respondenten veel discussie over wat een terechte leeftijd is. Enerzijds geeft een deel aan dat achttien jaar een goede leeftijd is, maar anderzijds benadrukken andere respondenten ook de oplopende kosten juist vanaf deze leeftijd. Ook wordt er verwezen naar ouders met kinderen net onder de achttien of juist net erboven. Als hier een ouder komt te overlijden, is er nog steeds een kans dat er een groot inkomensverlies optreedt. Vanwege de talloze unieke situaties is het lastig om hier een eenduidig oordeel over te vellen. Het is in sommige situaties wel af te vragen, of achttien jaar wel ‘klopt’ als maximale leeftijd (Hemerijck, 2003, p. 8). Want nadat een kind achttien is geworden, zijn kosten eerder hoger dan lager. Wanneer een ouder overlijdt, die kinderen heeft rond of boven de achttien, vervalt dit vangnet, of is er überhaupt geen toegang tot de ANW. Een bepaald maximum is logisch en te verantwoorden, maar extra aandacht voor de groep die hier net buiten valt, is ook op zijn plek.

6.4.2 Rol van gemeentes

In 5.4.2 is de ontbrekende rol van gemeentes besproken, die zowel zichtbaar was in het empirische onderzoek van deze scriptie, als in het eindrapport van I & O research (2019, p. 5). Dit is voor de ANW problematisch omdat er juist wordt uitgegaan van een actieve rol van de

gemeentes bij het ondersteunen van ANW-gerechtigden (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p.12-13). Tijdens en na de implementatie van het beleid had duidelijk kunnen worden, dat er een ‘gat’ is ontstaan tussen de bedoeling en daadwerkelijke uitwerking van de ANW (Ongaro & Valotti, 2008, p. 175-177). Door het beleid vervolgens te evalueren en kritisch te reflecteren (op meer dan financiën), was dit ook naar boven gekomen. Als er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van re-integratieregelingen van de gemeenten, maar hier tegelijkertijd wel op wordt gefocust, dan is er reden om hier verder onderzoek naar te doen. Er is reden om aan te nemen dat ANW-gerechtigden wel degelijk dit soort begeleiding kunnen gebruiken, maar dat zij deze simpelweg niet vinden, of niet beschikbaar is voor hen.

7. Conclusie

In dit onderzoeksverslag heb ik getracht om mijn zoektocht te verwoorden naar de behoeftes van ANW-gerechtigden en de publieke waardecreatie van de ANW. Om dit op een heldere manier te illustreren, heb ik ervoor gekozen om eerst de volledige context te schetsen rondom ANW-gerechtigden. Om deze reden bevat dit onderzoeksverslag een casusomschrijving van de ANW, is er uitgebreid stilgestaan bij rouw(verwerking) en is er ruimte gemaakt voor de uitdagingen die respondenten tegenkomen na het overlijden van hun partner. Dit omdat cijfers, zoals gebruikt in de beleidsdoorlichtingen, niet altijd kunnen uitdrukken welke ervaringen mijn respondenten (en ANW-gerechtigden in het algemeen) hebben gehad. Aan het einde van dit onderzoek wordt eerst antwoord gegeven op de deelvragen, en tot slot op de hoofdvraag.

7.1 Behoeftes van ANW-gerechtigden

De eerste deelvraag die aan bod komt, is: ‘Welke behoeftes hebben ANW-gerechtigden?’. De behoeftes die uit het onderzoek naar boven komen, zijn uiteenlopend, maar draaien in zekere zin allemaal om het bestrijden van onzekerheid. Bij de eerste behoefte, behoefte aan begeleiding, zijn respondenten op zoek naar handvatten en hulp om met deze nieuwe situatie om te kunnen gaan. Ze zoeken iemand die meekijkt, zeker omdat ze, gezien de omstandigheden, niet kunnen functioneren zoals ze gewend zijn (Bonanno & Kaltman, 2001, p. 705-723). Ze staan nog in een overlevingstand, of hebben last van (extreme) rouwklachten. Ook zijn ze bang om alles ‘fout’ te doen. Ook langer na het overlijden zijn ze nog op zoek naar begeleiding, maar dan gefocust op verder gaan, en het leven echt weer oppakken (Stroebe & Schut, 1999, p.214). De respondenten willen er vooral niet helemaal alleen voorstaan en zijn bang voor alle onzekerheden die de toekomst brengt.

De tweede behoefte is die aan duidelijke informatievoorziening. Overlijden van een naaste is een extreme, nieuwe situatie voor de respondenten. Wat moet er allemaal geregeld worden? En waar kan worden aangeklopt voor aanvullende (financiële) hulp? Omdat elke familiesituatie uniek is, is ook elk overlijden uniek. Er bestaat geen vaste volgorde van handelingen na een overlijden, en ook de (rouw)klachten zijn per persoon uniek (Bonanno & Kaltman, 2001, p. 705-708). Respondenten weten niet waar ze moeten zoeken naar correcte

informatie, en weten ook niet wat relevant en niet relevant is voor hun situatie. Er is behoefte aan feitelijke juiste informatie. Ook moet dit toegankelijk zijn voor ANW-gerechtigden. Daarom is er ook behoefte aan een (rouw)loket. Een laagdrempelige plek waar feitelijke informatie beschikbaar is, en waar respondenten terecht kunnen met vragen.

De derde is de behoefte aan financiële zekerheid. De grootste angst van de respondenten is het niet meer kunnen rondkomen, en daarbij, het niet meer kunnen zorgen voor hun kinderen. Ze hebben geen financieel overzicht, want de situatie is volledig nieuw. Bij zeventien respondenten schiet het inkomen omlaag, waardoor er veel onzekerheid ontstaat. In dezelfde periode moeten belangrijke financiële keuzes worden gemaakt; kan de hypotheek of huur nog worden betaald? De combinatie van een onduidelijk financieel overzicht en moeilijke financiële keuzes zorgen voor een grote angst onder de respondenten. Dit wordt extra bemoeilijkt doordat de berekening van de ANW volgens verschillende respondenten niet te begrijpen is. Dit allemaal tezamen maakt de behoefte naar financiële zekerheid zo groot, en vooral de angst om het financieel niet te redden, nog groter.

7.2 Publieke waarden van de ANW

De tweede deelvraag luidde: ‘Welke publieke waarde wordt gecreëerd binnen de Algemene Nabestaandenwet?’ Er zijn tijdens dit onderzoek drie centrale publieke waarden geïdentificeerd, namelijk het bestaan van de ANW, financiële zekerheid dankzij de ANW en goede dienstverlening van de SVB. Publieke waarden kunnen rouleren met elkaar, waarbij nieuwe publieke waarden kunnen ontstaan en oude publieke waarden kunnen verdwijnen (Talbot, 2008, p. 11). Dit houdt ook in dat de ene persoon meer waarde hecht aan de ene publieke waarde dan de andere persoon. Juist deze co-existentie is belangrijk, omdat het bij creëren van publieke waarde gaat om het maken van compromissen om zoveel mogelijk burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn (Kelly et al., 2002, p.6-7).

De eerste publieke waarde, het bestaan van de ANW, draait om de erkenning die overheid aan de burger geeft. Het is een signaal naar de burger, dat de overheid inziet dat er iets ernstigs is gebeurd en dat er daarom hulp wordt geboden (Talbot, 2008, p. 19). Het feit dat er een vangnet, zoals de ANW, wordt geboden om partners met medische problemen of met minderjarige kinderen te ondersteunen, wordt ervaren als waardevol en belangrijk. Het laat

zien dat de overheid kwetsbare burgers probeert te beschermen en opkomt voor de zwakkeren in de samenleving.

De tweede publieke waarde, financiële zekerheid dankzij de ANW, is nauw verbonden met beleidsdoel van de ANW: ‘het beschermen van nabestaande partners tegen de financiële gevolgen van het overlijden’. De ANW voorziet ANW-gerechtigden van een basisinkomen als dat nodig is. Respondenten zijn zeker van een stabiele uitbetaling op een vaste dag, waardoor ze tussen alle onzekerheid in, ook een zekerheid hebben, namelijk de uitkering (Talbot, 2008, p. 20). Deze uitkering stelt de respondent in staat om iets van lucht te krijgen, waardoor er naast financiële zorgen ook ruimte is voor andere zaken zoals het gezin en het verwerken van de hele situatie.

De derde publieke waarde, goede dienstverlening van de SVB, heeft direct te maken met hoe de SVB handelt en de ANW uitvoert. Respondenten geven aan dat de ANW toegankelijk is, en dat de aanvraag in de meeste gevallen soepel verliep (Talbot, 2008, p.20). Daarnaast is de SVB bereikbaar voor vragen over de ANW, en wordt aangegeven dat de communicatie prettig verloopt. Ook geeft een respondent aan dat de SVB met menselijk maat handelt, en flexibel is binnen kaders waarin zij mogen handelen. Uit de interviews ontstaat het beeld dat de medewerkers van de SVB hun best doen om de ANW-gerechtigden te helpen en mee te denken.

7.3 Verhouding tussen behoeftes en publieke waarden van de ANW

In deze masterscriptie is steeds een duidelijke scheiding geweest tussen enerzijds de behoeftes van ANW-gerechtigden en anderzijds de publieke waardecreatie van de ANW. Dit is gedaan om beide aspecten afzonderlijk zo gedetailleerd mogelijk te weergeven alvorens de vergelijking te maken. Uiteindelijk gaat het er bij publieke waarde om, middels beleid (een aantal van) de gezamenlijke behoeftes van burgers te vervullen (Kelly at al., 2002, p.6-7; Stone, 2012, p.9-13). Daarom stond in dit onderzoekverslag de volgende hoofdvraag centraal: “Hoe verhouden de behoeftes van ANW-gerechtigden zich met de publieke waardecreatie van de ANW?”. Deze hoofdvraag stelt niet alleen in staat de pluspunten van de ANW te identificeren, maar ook om verder te kijken naar welke behoeftes tot dusver eventueel ontbreken en welke mogelijke aandachtspunten naar bovenkomen. Er kan een daadwerkelijke evaluatie van het beleid ontstaan die verder kijkt dan alleen financiën en beleidsdoelstellingen

(Hemerijck, 2003, p.7-16). In bijlage 3 staat de uitgewerkte codeboom waarin de belangrijkste bevindingen worden gepresenteerd die als basis kunnen dienen voor deze evaluatie.

Er gaan bij de huidige ANW-wetgeving veel zaken goed, tenminste als het beleidsdoel van de ANW strak wordt gehanteerd. Dit komt naar voren uit het onderzoek van I&O research, waar uiteindelijk de beleidsdoorlichting op gebaseerd is, en komt ook terug in dit onderzoeksverslag (2019, p.11-14). Respondenten zijn blij met de uitkering, de ruimte die de ANW hen biedt en de goede dienstverlening vanuit de SVB. De situatie van ANW-gerechtigden wordt erkend door de overheid, en de ANW-gerechtigden ontvangen financiële steun. Toch komen er ook concrete aandachtspunten naar boven uit de wetgeving. De controles van ANW-gerechtigden lijken een averechts effect te hebben, waar voornamelijk wantrouwen wordt gecreëerd in plaats van het opsporen van fraude. Zijn deze controles wel proportioneel (Hemerijck, 2003, p.8-11)? Ook het terugbetalingsbeleid verdient een vermelding. Bij een wet puur gefocust op financiële steun, moet er meer aandacht worden besteed aan een goed en schappelijk terugbetalingsbeleid zonder angst te creëren onder dezelfde doelgroep. Tot slot mag de rol van de gemeentes ook niet ontbreken. Als er wordt uitgegaan van een actieve ondersteuning vanuit gemeentes als alternatief van de ANW, dan moet dit wel op orde zijn (*Beleidsdoorlichting Nabestaanden*, 2019, p.12-13).

Als er in deze vergelijking ook rekening wordt gehouden met de behoeftes van ANW-gerechtigden, ontstaat er een negatiever beeld. Ondanks dat de ANW helpt de financiële zekerheid van de respondenten te vergroten, is er voor verschillende aspecten weinig tot geen aandacht. Er is enkel aandacht voor financiën, en niet voor zelfredzaamheid, begeleiding en (arbeids)participatie. Zo zijn respondenten, zeker aan het begin, naarstig op zoek naar hulp en feitelijk correcte informatie. Ze hebben het gevoel er alleen voor te staan, weten niet waar ze kunnen aankloppen voor hulp waardoor het lijkt alsof ze de eerste zijn die dit meemaken. De overheid had op de hoogte kunnen zijn van deze behoeftes middels empowerment: het luisteren naar je doelgroep (Dreijerink et al., 2008, p.10-17). Naast een tekortkoming in informatievoorziening, ervaren de respondenten ook een taboe rondom doodgaan. Dat maakt het extra lastig om hulp te zoeken en uiteindelijk het 'normale' leven weer op te pakken. Het antwoord op de hoofdvraag is dus dat de verhouding tussen de behoeftes van ANW-gerechtigden en de publieke waardecreatie van de ANW als scheef wordt ervaren onder de respondenten die hebben meegedaan aan dit onderzoek. Deze uitkomst is niet generaliseerbaar onder de volledige doelgroep, maar geeft wel een duidelijk signaal af dat er

moet worden gekeken of ANW-gerechtigden wel voldoende worden ondersteund door de overheid.

Vanwege de beknopte beleidsdoelstelling van de ANW, is dit niet de directe verantwoordelijkheid van de SVB. De vraag of en hoe de SVB of andere partijen dit moeten oppakken is politiek van aard en vergt verder vervolgonderzoek. ANW-gerechtigden zijn niet alleen kwetsbaar op financieel vlak, maar juist ook op het sociale vlak. Is het de bedoeling dat ANW-gerechtigden echt alleen financiële steun krijgen? Als het uiteindelijke streven is, dat ANW-gerechtigden weer op eigen benen kunnen staan, dan is een andere insteek wellicht effectiever. Een insteek waar verder wordt gekeken dan financiën, die teruggrijpt op de behoeftes van ANW-gerechtigden en die opereert vanuit de bedoeling van beleid: het optimaal helpen van burgers.

8. Discussie

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op het onderzoek dat is uitgevoerd in deze masterscriptie. Allereerst wordt teruggekeken op het verloop van het onderzoek. Vervolgens wordt gereflecteerd op mijn eigen rol als onderzoeker. Daarna wordt gereflecteerd op hoe de betrouwbaarheid en validiteit zijn bewaakt gedurende het onderzoek. Tot slot komen andere invalshoeken en mogelijk vervolgonderzoek aan bod.

8.1 Verloop van het onderzoek

De duur van het onderzoek was langer dan in eerste instantie voorzien. Op het moment dat het onderzoek van start ging, kreeg Nederland te maken met de coronapandemie. De onderzoeker is hierdoor zelf ook een paar maanden uit de roulatie geweest. Na het opstarten van het onderzoek, was het een uitdaging om digitaal respondenten te werven. Dit had te maken met een relatief bescheiden gefragmenteerde doelgroep in combinatie met het gevoelige onderzoeksobject. Voorafgaand aan de pandemie waren er fysieke bijeenkomsten van ANW-gerechtigden, echter werden deze noodgedwongen afgelast vanwege de coronamaatregelen. In het begin werd daarom maar een respondent per week geïnterviewd. Naast de vertraging, heeft deze periode wel een positief effect gehad op het onderzoek. Er was meer ruimte voor verdieping in de (ervaringen) van de respondent, waardoor de topics rouw en rouwverwerking zijn bovengekomen. Deze topics zijn op een inductieve manier naar boven gekomen en vervolgens meegenomen tijdens de andere interviews en het theoretisch onderzoek. Het topic 'waarden' is juist meer naar de achtergrond gegaan, omdat tijdens de interviews bleek dat het expliciet hiernaar vragen niet werkte; dit kwam impliciet veel duidelijker uit de interviews.

Dit sluit aan bij de constructivistische benadering waar vanuit dit onderzoek is uitgevoerd: er wordt gezocht naar diepere betekenis door intensief onderzoek te doen onder een geringe hoeveelheid respondenten (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 9-20). Vanaf het moment dat belangenverenigingen (zoals Stichting Hemelrijk) mijn oproep deelden, vergrootte de bekendheid van dit onderzoek, waardoor in korte tijd genoeg respondenten zich hebben aangemeld. De rest van het onderzoek verliep soepel, maar heeft ook wat meer tijd in beslag genomen omdat het parttime is uitgevoerd. Deze keuze is gemaakt, omdat er nu ruimte was om te reflecteren op de gevonden onderzoeksresultaten.

8.2 Rol van de onderzoeker

Bij kwalitatief onderzoek is het van belang om de rol (en invloed) van de onderzoeker te erkennen en hier rekening mee te houden. Vooringenomen opvattingen kunnen een rol spelen, en daarom is het belangrijk hier bewust van te zijn (O'Leary, 2014, p. 108-112). De onderzoeker heeft een neutrale vraagstelling gehanteerd en alle respondenten de ruimte gegeven voor eigen inbreng. Zo kwamen niet alleen de punten aan bod uit de topiclijst, maar werd juist de nadruk gelegd op de respondent.

Er zijn, zoals in de methodiek besproken, meerdere keuzes gemaakt in dit onderzoek die invloed hebben gehad op de uiteindelijke uitkomsten. Het startpunt van dit onderzoek was voornamelijk gefocust op beleidsvorming en beleidsverandering. Pas later kwam hier publieke waarde naar boven, wat de essentie zou moeten zijn van beleids(vorming). En ook daarbinnen zijn keuzes gemaakt, want er is stelling genomen dat er niet een publieke waarde is, maar dat er meerdere publieke waarden naast elkaar kunnen bestaan. Deze keuze heb ik als onderzoeker, op basis van literatuuronderzoek, gemaakt. Een andere keuze had kunnen leiden tot een andere, wellicht globalere publieke waarde definitie.

In de methodiek is al besproken dat het bij een constructivistisch onderzoek gaat om de interactie tussen de onderzoeker en het onderzoeksobject (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 9-20). Met behulp van een topiclijst komen de meest globale topics in elk interview voor, maar juist de topics die daarop voortbouwen maken het interessant. Daarbinnen selecteert de onderzoeker wat hij waardevol vindt, en wat hij daarom ook meeneemt in andere interviews. Zo ontstaat er een steeds dieper begrip van het onderwerp, maar dit is wel op basis van de inzichten van de onderzoeker. Een andere onderzoeker kan de nadruk op andere aspecten leggen. Om hier zo bewust mogelijk mee om te gaan, is voorafgaand aan elk interview steeds nagegaan wat de onderzoeksdoelstelling is en welke onderwerpen kunnen bijdragen aan een dieper begrip hierover.

Een interessant punt wat hierop aansluit, is het principe van *going native* (Boeije, 2014, p. 152). Het neutrale karakter van het onderzoek werkt twee kanten op. Enerzijds probeert de onderzoeker bewust te zijn van zijn eigen vooringenomen opvattingen, maar anderzijds hebben respondenten dezelfde soort opvattingen. Door te veel mee te gaan in deze opvattingen, kunnen de resultaten vertroebelen. Daarom is er na elk interview steeds

gereflecteerd op wat er gezegd is, maar ook welke belangen er mee spelen. Zo is getracht om een evenwichtig overzicht te houden, wat aansluit bij de onderzoeksdoelstelling.

Als ik achteraf terugkijk op mijn rol als onderzoeker ben ik tevreden met hoe het onderzoek uiteindelijk is vormgegeven. Vanwege het gevoelige onderwerp zag ik het onderzoek als uitdaging om mij ergens in vast te bijten en de theorie aan de praktijk te koppelen. Wel had ik, als ik het opnieuw mocht doen, in de beginfase sneller meer belangenverenigingen aangeschreven en in het begin meer tijd besteed aan het werven van respondenten. Ik ben veel tijd kwijtgeraakt met wachten en het werven van respondenten, terwijl ik dit ook meer had kunnen integreren tijdens het schrijven van mijn theoretisch onderzoek.

8.2 Betrouwbaarheid en validiteit

In dit onderzoek is er op verschillende manieren getracht de betrouwbaarheid en validiteit te versterken. Vanwege de coronapandemie konden interviews uitsluitend digitaal worden afgenomen. Idealiter zijn deze in persoon, maar een videovergadering fungeerde als goed alternatief. De respondent kon zelf een vertrouwde en rustige locatie kiezen, en ook de tijd was flexibel in te delen, omdat de interviews niet locatie gebonden waren. Zo kon een interview om 8u 's ochtends plaatsvinden of 9u 's avonds, zolang de respondent daar de voorkeur aan gaf. Bij enkele interviews waren er wat technische opstartproblemen, maar verder zijn alle interviews soepel verlopen. Een groot voordeel van digitale interviews, is dat ze achteraf terug kunnen worden gekeken waarbij zowel op spraak als beeldspraak kan worden gelet. Dit was tijdens de analyse erg fijn, omdat fragmenten altijd opnieuw konden worden afgespeeld.

Tijdens het onderzoek is steeds getracht om transparant te weergeven welke keuzes zijn gemaakt en waarom, zoals ook te lezen is in 8.2. Daarnaast is de analyse op een systematische manier uitgevoerd zoals besproken in 3.4. Ondanks dat kwalitatief onderzoek niet volledig reproduceerbaar is, is op deze manier wel getracht de toevalligheden zoveel mogelijk uit te sluiten (Plochg & van Zwieten, 2007, p. 89-91). Dankzij het gebruik van triangulatie (zowel empirisch als theoretisch onderzoek) is getracht om de betrouwbaarheid verder te vergroten (O'Leary, 2014, p.132). Bevindingen uit de empirie zijn vergeleken met bevindingen uit de literatuur om zo tot consensus te komen.

Naast de betrouwbaarheid, is er in dit onderzoek ook aandacht besteed aan het bewaken van de interne en externe validiteit. Bij interne validiteit draait het om ‘of de technieken en methoden van onderzoek ervoor zorgen dat de resultaten en onderzoeksconclusies ook werkelijk het beoogde verschijnsel betreffen’ (Van Zwieten & Willems, 2007, p.39). Er is gedurende het onderzoek en de analyse continue gereflecteerd op de onderzoeksdoelstelling en zo nodig bijgestuurd. Zo bleek het tijdens het onderzoek waardevol om meer aandacht te besteden aan rouw(verwerking) om de behoeftes van de respondenten te kunnen toelichten.

Met de externe validiteit wordt over het algemeen gesproken over ‘de generaliseerbaarheid’ van het onderzoek. Ondanks dat er over dit onderzoek geen universele uitspraken kunnen worden gedaan, is wel getracht om ANW-gerechtigden uit diverse categorieën te interviewen. Er zijn zestien vrouwen geïnterviewd en vier mannen, zowel werkend als niet werkend en tussen de eind 30 en begin 60 jaar oud. Met oog op de samenstelling van de ANW, zijn de respondenten geselecteerd. Twee groepen ontbreken: wezen vanuit eigen overweging en mindervalide ANW-gerechtigden (op 1 na) omdat zij zich niet hebben aangemeld. Over de resultaten van dit onderzoek kunnen dus geen universele uitspraken worden gedaan, maar het geeft wel degelijk een inkijk in de levens van verschillende groepen ANW-gerechtigden.

8.3 Vervolgonderzoek

In dit onderzoeksverslag is gekeken naar hoe publieke waarde wordt gecreëerd door de ANW, welke rol behoeftes van ANW-gerechtigden hierin spelen en of deze verhouding past bij de doelstelling van overheidsbeleid: zoveel mogelijk burgers helpen. Dit onderzoeksverslag is explorierend van aard, daarom zijn er nog verschillende invalshoeken over, die interessant kunnen zijn voor vervolgonderzoek. In deze paragraaf worden ze opgedeeld, in onderzoek over de ANW en in een breder kader over het waarborgen van publieke waarde in overheidsbeleid.

In dit onderzoeksverslag zijn 20 respondenten geïnterviewd. Hierin zijn twee groepen (wezen & arbeidsongeschikte personen) ondervertegenwoordigd. Om een nog beter beeld te krijgen van de totale doelgroep, kan het interessant zijn om specifiek onderzoek te doen naar arbeidsongeschikte ANW-gerechtigden. Deze groep is extra kwetsbaar en loopt wellicht tegen andere uitdagingen aan, en heeft hierdoor ook andere behoeftes. Vanuit een persoonlijk standpunt blijft mijn advies om wezen (in ieder geval tot 18 jaar) buiten beschouwing te laten

zoals ook besproken in 3.3. Ook kan de totale steekproef worden vergroot, waardoor de spreiding in behoeftes en publieke waarden nog beter te zien is. Daarnaast kan het interessant zijn om te focussen op ANW-gerechtigden die vanwege een te hoog inkomen geen uitkering ontvangen (ANW nihil uitkering). Deze mensen zijn wel ANW-gerechtigd, maar ontvangen alsnog geen steun. Uit dit onderzoek blijkt dat er, naast op financieel vlak, juist ook op sociaal vlak grote veranderingen plaatsvinden. Er kan worden gekeken of deze groep ANW-gerechtigden niet ook steun nodig heeft op het sociale vlak. Tot slot hebben aan dit onderzoek enkel mensen meegedaan die ANW-gerechtigd waren. Echter is er ook een groep, die buiten de ANW valt (meerderjarige kinderen, geen kinderen, niet arbeidsongeschikt) die ook een overlijden van een naaste kunnen meemaken. Het kan interessant zijn om te onderzoeken hoe zij worden ondersteunt door de overheid, en of dit volstaat.

Naast vervolgonderzoek over de thematiek van de ANW, kan er ook verder onderzoek worden gedaan naar de theoretische concepten achter dit onderzoeksverslag. Er is namelijk gezien dat beleidsdoorlichtingen rekening houden met doelmatigheid en doeltreffendheid, maar niet met publieke waardecreatie. Het zou interessant kunnen zijn om onderzoek te doen naar alternatieve mogelijkheden van het evalueren van beleid. Mogelijkheden die rekening houden met het doel van beleid: publieke waarde creëren. Een andere interessante invalshoek, is de vraag hoe de behoeftes van burgers kunnen worden meegenomen in beleid, en dus in publieke waardecreatie? Dit speelt namelijk breder dan enkel in de ANW, maar is ook terug te lezen in de eindevaluatie van de Participatiewet (Echtelt et al., 2019, p. 8-26). Er zijn dus verschillende mogelijkheden voor vervolgonderzoek, zowel over de ANW als over de wetenschappelijke concepten in het algemeen.

Literatuurlijst

- Albeda, H. D. (2004, november). *Doelmatig en doeltreffend Controle door de gemeenteraad in het duale stelsel* (1.1). Stichting Rekenschap.
http://www.heinalbeda.nl/doelmatig_en_treffend0411.pdf
- Barkenbus, J. (1998). Expertise and the Policy Cycle. *Energy, Environment, and Resources Center The University of Tennessee September*, 1–12.
<https://www.gdrc.org/decision/policy-cycle.pdf>
- *Beleidsdoorlichting artikel 9 Begroting SZW: Nabestaanden*. (2013, februari).
https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2013Z03836&did=2013D08037
- *Beleidsdoorlichting Nabestaanden*. (2019, december).
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/12/20/beleidsdoorlichting-nabestaanden>
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen* (2de ed.). Boom Lemma uitgevers.
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek* (3de ed.). Boom Lemma.
https://www.boomhogeronderwijs.nl/media/21/9789024425945_inkijkexemplaar_analyseren_in_kwalitatief_onderzoek.pdf
- Bonanno, G. A., & Kaltman, S. (2001). The varieties of grief experience. *Clinical Psychology Review*, 21(5), 705–734. [https://doi.org/10.1016/s0272-7358\(00\)00062-3](https://doi.org/10.1016/s0272-7358(00)00062-3)
- Bovens, M., & T Hart, P. (2012). *Openbaar Bestuur* (8ste ed.). Wolters Kluwer.

- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Dokter, H., & Verhage, F. (2005). Rouw in de huisartspraktijk. *Bijblijven*, 21(1), 3–6. <https://doi.org/10.1007/bf03059822>
- Doyal, L., & Gough, I. (1984). A theory of human needs. *Critical Social Policy*, 4(10), 6–38. <https://doi.org/10.1177/026101838400401002>
- Dreijerink, L., Kruize, H., & Van Kamp, I. (2009, 3 maart). Burgerparticipatie in beleidsvorming. Resultaten van een verkennende literatuurreview. *RIVM briefrapport 830950003*. <https://www.rivm.nl/publicaties/burgerparticipatie-in-beleidsvorming-resultaten-van-verkennende-literatuurreview>
- Echtelt, P., Sadiraj, K., Hoff, S., Muns, S., Karpinska, K., Das, D., Versantvoort, M., & Putman, L. (2019, november). *Eindevaluatie van de Participatiewet*. Sociaal en Cultureel Planbureau. <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/11/19/eindevaluatie-van-de-participatiewet>
- *Evaluaties en beleidsdoorlichtingen*. (z.d.). rijksbegroting.nl. Geraadpleegd op 8 mei 2021, van <https://rijksbegroting.nl/beleidsevaluaties/evaluaties-en-beleidsdoorlichtingen>
- Friedman, R., & James, J. W. (2008). The Myth of the Stages of Dying, Death and Grief. *Skeptic Society*, 14(2), 37–41. <http://web.a.ebscohost.com.proxy.library.uu.nl/ehost/detail/detail?vid=1&sid=a8176150-a87e-4ea7-9ddd-01aaae3ebacf%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtG12ZQ%3d%3d#db=aph&AN=33778168>

- Hak, T. (2004). Waarnemingsmethoden in kwalitatief onderzoek. *Huisarts en Wetenschap*, 47(11), 205–212.
https://idp.springer.com/authorize/casa?redirect_uri=https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/BF03083720.pdf&casa_token=g_zWaQktN5MAAAAA:dTDpF6LIayhL9Am4am--cl7OB2aAXGtMXaKQxpz3hsiGNaW--io7yGYw0uUd_VMutlWKacW-gJxZU7Y
- *Handreiking beleidsdoorlichtingen*. (z.d.). rijksbegroting.nl. Geraadpleegd op 5 november 2020, van <https://rijksbegroting.nl/beleidsevaluaties/evaluaties-en-beleidsdoorlichtingen/handreiking>
- Hart, W., & Buiting, M. (2012). *Verdraaide organisaties*. Boom Uitgevers.
- Hemerijck, A. (2003). Vier kernvragen van beleid. *Beleid en Maatschappij*, 30(1), 3–19.
<https://doi.org/10.1347/benm.30.1.3.12199>
- I&O Research. (2019, maart). *Klantervaringen ANW-uitkering*. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2019/03/31/klantervaringen-anw-uitkering/tk-sv-181486-bijlage-ii-eindrapportklantervaringen-anw-uitkering.pdf>
- Jackson, T., Jager, W., & Stagl, S. (2004). Beyond Insatiability: Needs Theory, Consumption and Sustainability. *ESRC Sustainable Technologies Programme Working Paper Series*, 2, 1–34.
<https://www.academia.edu/download/28257641/beyondinsatiability.pdf>
- Jann, W., & Wegrich, K. (2007). Theories of the policy cycle. In *Handbook of Public Policy Analysis: Theory, Politics, and Methods* (pp. 43–62). Taylor & Francis.
<https://doi.org/10.4324/9781315093192-11>

- Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). Creating Public Value An analytical framework for public service reform. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1–35.
https://www.academia.edu/download/44099438/public_value2.pdf
- Kingdon, J. W. (1993). How do Issues get on Public Policy Agendas? In *Sociology and the Public Agenda* (pp. 40–53). SAGE Publications.
<https://doi.org/10.4135/9781483325484>
- Kübler-Ross, E., & Kessler, D. (2005). *On Grief and Grieving: Finding the Meaning of Grief Through the Five Stages of Loss*. Scribner.
- *Meten van doelmatigheid*. (z.d.). rijksbegroting.nl. Geraadpleegd op 30 november 2020, van <https://www.rijksbegroting.nl/beleidsevaluaties/evaluaties-en-beleidsdoorlichtingen/handreiking-beleidsdoorlichtingen/het-meten-van-doelmatigheid>
- *Meten van doeltreffendheid*. (z.d.). rijksbegroting.nl. Geraadpleegd op 30 november 2020, van <https://www.rijksbegroting.nl/beleidsevaluaties/evaluaties-en-beleidsdoorlichtingen/handreiking-beleidsdoorlichtingen/het-meten-van-doeltreffendheid>
- Meynhardt, T. (2009). Public Value Inside: What is Public Value Creation? *International Journal of Public Administration*, 32(3–4), 192–219.
<https://doi.org/10.1080/01900690902732632>
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Moore, M. H. (2000). Managing for Value: Organizational Strategy in for-Profit, Nonprofit, and Governmental Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 29(1), 183–204. <https://doi.org/10.1177/0899764000291s009>
- O’Flynn, J. (2007). From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *Australian Journal of Public Administration*, 66(3), 353–366. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8500.2007.00545.x>

- O’Leary, Z. (2014). *The Essential Guide to Doing Your Research Project* (2de ed.). SAGE Publications.
- Ongaro, E., & Valotti, G. (2008). Public management reform in Italy: explaining the implementation gap. *International Journal of Public Sector Management*, 21(2), 174–204. <https://doi.org/10.1108/09513550810855654>
- Plochg, T., & van Zwieten, M. C. B. (2007). Kwalitatief onderzoek. In *Handboek gezondheidszorgonderzoek* (pp. 77–93). Bohn Stafleu van Loghum. https://myravanzwieten.nl/pdf/pub_artikelen_hoofdstukken/Handboek_Gezondheidszorgonderzoek_H6.pdf
- Savolainen, S. (2016). Could Acceptance Predict Commitment in Organisational Change? Impact of Changes Caused by Succession From the Viewpoint of Non-family Employees in Small Family Firms. *Management Studies*, 4(5), 197–215. <https://doi.org/10.17265/2328-2185/2016.05.002>
- Schut, H., & Stroebe, M. (1999). The dual process model of coping with bereavement: Rationale and description. *Death Studies*, 23(3), 197–224. <https://doi.org/10.1080/074811899201046>
- *Sociale zekerheid; kerncijfers, uitkeringen naar uitkeringssoort.* (z.d.). Statline. Geraadpleegd op 8 mei 2021, van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/37789KSZ/table?fromstatweb>
- Stoker, G. (2006). Public Value Management. *The American Review of Public Administration*, 36(1), 41–57. <https://doi.org/10.1177/0275074005282583>
- Stone, D. (2012). *Policy Paradox*. W.W. Norton & Company.
- Talbot, C. (2008). Measuring Public Value - a competing values approach. *The Work Foundation*.

https://www.researchgate.net/publication/314304240_Measuring_Public_Value_-_a_competing_values_approach

- Talbot, C. (2011). Paradoxes and prospects of ‘public value’. *Public Money & Management*, 31(1), 27–34. <https://doi.org/10.1080/09540962.2011.545544>
- van den Bout, J. (1996). *Rouwsluiers: over verliesverwerking*. De Tijdstroom.
- van Staa, S., & Evers, J. (2010, 1 januari). *Thick-analysis: strategie om de kwaliteit van kwalitatieve data-analyse te verhogen*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/254831608_Thick-analysis_strategie_om_de_kwaliteit_van_kwalitatieve_data-analyse_te_verhogen
- van Zwieten, M., & Willems, D. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts en Wetenschap*, 47(13), 38–43. <https://doi.org/10.1007/bf03083653>
- Verweij, F. (2021, 26 april). Voorkant & achterkant masterscriptie DG Ruger [Illustratie]. *In Terug naar de bedoeling van beleid*.
- Waterval, D. (2020, 19 februari). Het kabinet wil bezuinigen op de nabestaandenuitkering: ‘Dit wordt een drama’. *Trouw*. <https://www.trouw.nl/nieuws/het-kabinet-wil-bezuinigen-op-de-nabestaandenuitkering-dit-wordt-een-drama~bf618a45/>
- *Wetgeving*. (z.d.). Parlement.com. Geraadpleegd op 30 november 2020, van <https://www.parlement.com/id/vh8lnhronvvv/wetgeving>

Bijlagen

Bijlage 1 topiclijst ANW-gerechtigden

Deelvraag 1: Welke behoeftes hebben ANW-gerechtigden?

Deelvraag 2: Welke publieke waarde wordt gecreëerd door de Algemene Nabestaandenwet?

CATEGORISERING PER PARAGRAAF

TOPICS

VOORBEELDVRAGEN

CATEGORISERING PER PARAGRAAF	TOPICS	VOORBEELDVRAGEN
INTRODUCTIE	Voorstel	Wilt u zichzelf kort voorstellen?
	Relatie tot ANW	Kunt u vertellen hoe u in aanraking bent gekomen met de ANW?
PUBLIEKE & WAARDE	Waarde	Kunt u vertellen wat u belangrijk vindt waarbij de ANW ANW-gerechtigden moet helpen?
	Waarden	Hoe heeft u de ANW ervaren? Welke waarden zijn in uw leven belangrijk? (Op de achtergrond geplaatst)
	Behoefte	Waar heeft u als nabestaande en ANW-gerechtigde behoefte aan? Naast financiële ondersteuning ook op ander vlak? Zijn er behoeftes niet vervuld? Op welk vlak?
	Ondersteuning	Heeft u het krijgen van de ANW als prettige ondersteuning ervaren?
	Publiek	Vind u dat de ANW nabestaanden voldoende ondersteund? Heeft u het gevoel dat de ANW-rekening heeft gehouden met wat u nodig had als nabestaande?
WAT IS PUBLIEKE WAARDE?	Rol overheid	Welke rol vindt u dat de overheid moet spelen bij het ondersteunen van ANW-gerechtigden? Zijn er dingen die de overheid volgens u anders moet doen?
	Publieke waarde	Hoe heeft de ANW bijgedragen aan uw leven?
	Tegenstrijdige waarden	Bent u in de periode dat u ANW-gerechtigd bent, anders over de ANW

VAN PUBLIEKE WAARDE NAAR BELEID	ANW	gaan denken?
	Effectief beleid	Wat vindt u van de ANW?
	Beleid	Vind u dat de ANW u voldoende heeft geholpen? Wat had u anders gewild?
	Aanvulling topics Rouw Rouwverwerking Taboe Hulp Gemeente Controle	Hoe zou de ANW eruitzien als u mocht kiezen?
AFSLUITING	Mogelijkheid aanvulling Afsluiting	Heeft u nog andere opmerkingen?

Bijlage 2 Codering voorbeelden uit Nvivo

● Publieke waardecreatie	0	0
▼ ● Goede dienstverlening	0	0
● Prettige communicatie	6	9
● Makkelijke aanvraag	11	12
● Flexibiliteit	7	10
▼ ● Bestaan ANW	18	34
● Erkenning	7	12
● Duidelijke wetgeving	3	7
▼ ● (Financiële) Zekerheid	18	54
● Vangnet	16	36
● Ruimte bieden aan de nabest...	10	18

▼ ● Behoeftes van ANW-gerechtigden	0	0
▼ ● Financiële zekerheid	17	43
● Hulp bij financiële dilemma's	7	12
▼ ● Financieel overzicht	12	31
● Transparantie berekening...	5	8
▼ ● Duidelijke informatievoorziening	16	67
▼ ● Rouwloket	13	39
● Advies	5	10
▼ ● Overzichtelijke informatie	11	28
● Heldere regelgeving	4	6
▼ ● Begeleiding	0	0
▼ ● Meedenken na overlijden	16	36
● Maatwerk	6	17
● Hulp bij re-integratie	10	38

1 reference coded, 1.29% coverage

Reference 1: 1.29% coverage

Ja, ik vond het wel heel fijn dat ik in ieder geval wel thuis kon blijven voor ze, om ervoor te zorgen dat hun in eerste instantie weer nou ja, wel weer er oké aan toe waren zeg maar. En dan daarna ook mezelf natuurlijk, ja, het heeft toch wel erg lang geduurd, ik denk twee jaar voordat ik wel weer een beetje dacht oh, nou, krijg ik wel iets meer energie om ook weer eens wat anders te gaan bekijken.

Files\\Transcript R15 Masterscriptie David Ruger Universiteit Utrecht
2 references coded, 0.90% coverage

Reference 1: 0.36% coverage

Ik vind de voorziening van de ANW, vind ik, ik ben dankbaar dat het er is. Laat ik het zo zeggen. Zonder dat had ik best wel een probleem gehad, vind ik zelf.

Reference 2: 0.54% coverage

R15: Ja, ik moet er nog iets over uitleggen. Maar ik vind het op zich wel goed geregeld, en ik vind de communicatie met die mensen ook wel heel goed hoor. Als ik ernaartoe bel dan krijg ik echt netjes antwoord en dergelijke. Dat is fijn

Files\\Transcript R16 Masterscriptie David Ruger Universiteit Utrecht
1 reference coded, 0.97% coverage

Reference 1: 0.97% coverage

En daarin is denk ik ook niet één wet of één regel en wat ik persoonlijk heel erg belangrijk vind is, nou ja maatwerk hadden we toen straks al even over. Als jij het niet redt, of niet aankan om jouw volledige baan te houden dan is het fantastisch dat er een ANW die je op kan vangen. Maar als jij helemaal thuis wil blijven, dat het oké is, om voor die kinderen te zorgen want ik denk dat het is echt wel gerechtvaardigd om thuis te zijn om die kinderen

ding Density
 (Financiële) Zekerheid

seming
 Ruimte bieden aan de nabestaande

xibiliteit
 Weinig energie

Beeld van maatschap

Vangnet

Summary **Reference**

1 reference coded, 2.87% coverage

Reference 1: 2.87% coverage

Maar je moet je elke keer een verantwoorden, er werd ook tegen me gezegd, ja je kan c uitkering toch ook opdoeken. Dan denk ik ja, hij is niet voor niks, ik heb mijn kinderen zijn nu veertien en zestien. Maar de jongste heeft het afgelopen jaar een jaar rouwverwerkingstherapie gehad. Mijn oudste gaat 30 september beginnen, die gaat nu vastlopen. Ja, het is een puber. Die gaat nu begeleiding krijgen voor de rouwverwerkin. Dan denk ik ja het zijn niet doorsnee kinderen, het zijn niet doorsnee pubers, het zijn allemaal kinderen met een rugzak. En ik draai ook geen nachtdiensten omdat mijn kind het niet fijn vinden als ik 's nachts niet thuis ben. En sinds november verleden jaar draa dan avonddiensten. Ja dat heb ik heel lang uit kunnen stellen. Want ja de kinderen zijn alleen thuis.

Files\Transcript R4 Masterscriptie David Ruger Universiteit Utrecht
1 reference coded, 0.97% coverage

Reference 1: 0.97% coverage

er via via. Terwijl dat dus niet duidelijk overzichtelijk op internet staat, als je lang zoek vind je het wel. Maar dat lang zoeken daar heb je eigenlijk helemaal geen tijd of energi voor.

Files\Transcript R7 Masterscriptie David Ruger Universiteit Utrecht
1 reference coded, 0.92% coverage

Reference 1: 0.92% coverage

R7: Dat zou er prima bij kunnen. Weet je, ik denk dat het heel belangrijk is, want daar : de ANW natuurlijk voor, dat als je jonge kinderen hebt dat je je daar ook op kunt richte nabestaande ouder. Een stukje re-integreren, ja ik had heel erg de behoefte zelf om wee ergens aan de slag te kunnen. Dat was mijn behoefte, naast het voor m'n kinderen zorg ook weer een stukje van ha ik mag weer mezelf zijn.

Coding Density

Impact op het individu

Effect op kinderen

Wenig energie

Overzichtelijke informatie

Duidelijke informatievoorziening

Hulp bij re-integrat

Files\Transcript R5 Masterscriptie David Ruger Universiteit Utrecht
2 references coded, 5.80% coverage

Reference 1: 3.31% coverage

R5: Nou ja, ik vind het heel fijn. Het is een aanvulling zeg maar op mijn op mijn inkomen en ik ervaar het dat ik door die aanvulling de mogelijkheid heb om parttime te werken. En er daardoor voor mijn kinderen en voor mezelf ook, ja, op de juiste manier de dingen te kunnen regelen zegmaar. Doordat je partner wegvalt, ja, heb je al een heel veel extra dingen te organiseren en zou ik bijvoorbeeld noodgedwongen toch fulltime door moeten werken omdat ik het anders financieel niet redt. En ja, dan zou dat denk ik wel een hele grote weerslag op mij en op mijn kinderen hebben dus wat dat betreft ben ik heel blij met de aanvulling van de ANW die die ik krijg, dat wel. Dat geeft daar een stuk rust en balans in alles wat we doen.

Reference 2: 2.49% coverage

R5: Ik ben heel blij met de systematiek dat je de aanvulling krijgt, totdat ende jongste dan achttien is. Ik denk dat het echt een hulpmiddel is om, als vrouw alleen in mijn geval, het leven met je kinderen tot die achttienjarige leeftijd echt beter op orde te hebben dan dat je dat niet zouden zou hebben. Hè, wat ik toen straks al schetste dan zou je bij wijze van spreken fulltime moeten werken. Ja, je kinderen veel meer aan hun lot over moeten laten en nu ja daarin ben ik echt heel erg blij en positief over het feit dat dit geboden wordt ja.

Files\Transcript R6 Masterscriptie David Ruger Universiteit Utrecht
3 references coded, 4.38% coverage

Reference 1: 1.31% coverage

wat ik zeg aan het begin, het werkt, want blijktbaar, heel veel mensen dus die niet eens weten dat ze recht hebben op ANW. Die krijgen het toch, en dat is een mooie aanvulling. En wat dat betreft werkt het allemaal, het is niet zo dat je een jaar lang ANW krijgt, en na een jaar gaan ze een keer toetsen, en dan krijg je ineens te horen, toch geen recht op.

Density

Flexibiliteit

aan maatschappij energie

e communicatie

Ruimte bieden aan de nabestaande

Vangnet

(Financiële) Zekerheid

Eerkening

Bijlage 3 Codeboom

