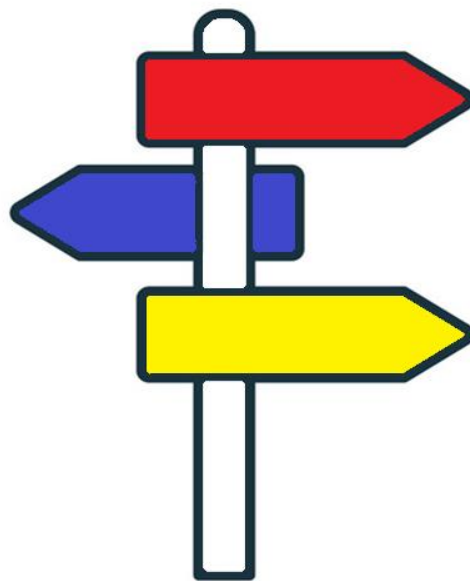


# Coproductie en ambiguïteit

Een onderzoek naar de rol van ambiguïteit – en de omgang hiermee – op het samenwerkingsproces bij lokale adviesraden sociaal domein.



Cursus: Masterthesis

Opleiding: Management van de Publieke Sector

Instelling: Universiteit Leiden, Faculteit Governance and Global Affairs

Datum: 07-08-2020

Student: Bob van den Brink (s1168592)

Begeleider: Dr. C.J.A. van Eijk

Tweede lezer: Dr. N.J. Raaphorst

## Voorwoord

Voor u ligt de masterscriptie *Coproductie en ambiguïteit: een onderzoek naar de rol van ambiguïteit – en de omgang hiermee – op het samenwerkingsproces bij lokale adviesraden sociaal domein*. Het is het sluitstuk van een lang, soms bewogen, maar bovenal mooi avontuur aan de Universiteit Leiden. Ik ben allereerst dankbaar dat ik heb mogen studeren aan de Universiteit Leiden. Het was een voorrecht om te mogen leren, mijn horizon te verbreden. Veel en hard werken, soms vallen en opstaan, discipline opbouwen – ook dat hoorde er bij. Het heeft mij veel waardevolle kennis, wijsheid en levenslessen gebracht. Daarvoor ben ik de universiteit dankbaar, maar ook de mensen om mij heen. Zonder hen was ik niet gekomen waar ik nu ben.

Pap, helaas ben je er niet meer, maar je toonde altijd een groot vertrouwen in mijn kunnen en doen. Jouw afwezigheid maakte het afgelopen (studie)jaar er niet altijd makkelijker op, maar tegelijkertijd heeft het mij ook een enorme kracht gegeven gedurende het scriptieproces om door te zetten – om wat van het leven te maken en niet direct op te geven als het tegenzit.

Mam, Rosalie en Danny: bedankt voor jullie steun en vertrouwen . Het zal de afgelopen periode niet altijd makkelijk zijn geweest om getuige te moeten zijn van alle scriptieperikelen. Niettemin hebben jullie mij altijd gesteund en waar mogelijk ook van nuttig advies voorzien. Dat heeft mij altijd veel vertrouwen gegeven.

Tot slot, maar zeker niet onbelangrijk, wil ik mijn scriptiebegeleider Carola van Eijk bedanken. Het scriptieproces was niet altijd makkelijk, maar de gegeven feedback en getoonde professionele betrokkenheid hebben mij een goed eind op weg geholpen.

Voor nu: hopelijk veel leesplezier,

Bob van den Brink

## Samenvatting

---

Door de jaren heen is er steeds meer bestuurlijke interesse gekomen voor de coproductie van publieke diensten. Dit houdt in dat niet alleen de overheid, maar ook burgers verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering en/of vormgeving van de publieke dienstverlening. In de praktijk pakt coproductie echter niet altijd uit zoals gehoopt. Welke factoren dragen hier aan bij? Onder meer de omgang met *onzekerheid* door de betrokken actoren wordt als mogelijke verklaring gegeven. Dit onderzoek richt zich op een specifieke vorm van onzekerheid: ambigüiteit, een situatie waarbij er verschillende interpretaties op een onderwerp aanwezig zijn. De omgang hiermee is relevant voor coproductie, omdat de verwachting is dat het (on)vermogen om meningsverschillen te overbruggen ook van invloed is op het samenwerkingsproces. De lokale advies- en cliëntenraden sociaal domein die in veel gemeenten zijn ingesteld, vormen de casus van dit onderzoek. Dit onderzoek heeft tot doel in kaart te brengen hoe er door de overheid, maar zeker ook door de adviesraden zelf, wordt omgegaan met ambigüiteit en hoe dit doorwerkt op het samenwerkingsproces.

Om dit te onderzoeken zijn allereerst observaties verricht door vergaderingen van lokale adviesraden bij te wonen. Deze observaties toonden een beperkte mate van ambigüiteit en echte confrontaties bleven uit. Hoewel deze observaties zeker waardevol waren, was hun generaliseerbaarheid tegelijkertijd beperkt. Hierop is de onderzoeksstrategie aangepast en is een enquête uitgezet onder de leden van lokale adviesraden sociaal domein. De enquêteresultaten bevestigen ten dele dat de rol van ambigüiteit beperkt blijft. Wel is zichtbaar dat ambigüiteit frequenter voorkomt in de samenwerking tussen adviesraden en gemeenten, dan binnen adviesraden zelf.

In lijn met de wetenschappelijke literatuur heeft met name een proces van dialogisch leren, waarbij wederkerige communicatie en gezamenlijk leren centraal staat, een duidelijk positief effect op de samenwerking in situaties van ambigüiteit. De enquêteresultaten laten zien dat dit de dominante strategie is die wordt toegepast bij lokale adviesraden. Opvallend genoeg heeft een strategie waarbij de gemeente ervoor kiest niet altijd in gesprek te gaan met de adviesraad, geen uitgesproken negatief effect op het ervaren samenwerkingsproces. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat adviesraden nog niet altijd de rol lijken op te eisen van volwaardige coproductent.

Empirisch onderzoek naar de rol van onzekerheid en ambigüiteit bij coproductie is vooralsnog uitgebleven. Dit onderzoek heeft een eerste poging gedaan te inventariseren welke rol ambigüiteit speelt bij coproductie. Het is aanbevolen met name meer kwalitatieve onderzoeksmethoden te hanteren voor vervolgonderzoek om een beter begrip te krijgen van het fenomeen onzekerheid in de context van productie.

# Inhoudsopgave

---

<b>Voorwoord</b> .....	1
<b>Samenvatting</b> .....	2
<b>Inhoudsopgave</b> .....	3
<b>1. Inleiding</b> .....	5
1.1 Introductie .....	5
1.2 Onderzoeksvraag .....	6
1.3 Onderzoeksrelevantie .....	8
1.3.1 Wetenschappelijke relevantie.....	8
1.3.2 Maatschappelijke relevantie.....	8
1.4 Leeswijzer .....	9
<b>2. Onderzoekscontext</b> .....	10
2.1 Coproductie: een inleiding.....	10
2.2 Definitie van coproductie .....	11
2.2.1 Wie coproduceren? .....	11
2.2.2 Wanneer vindt coproductie plaats en wat wordt er geproduceerd?.....	12
2.3 Onzekerheid en coproductie .....	13
<b>3. Theoretisch kader</b> .....	16
3.1 Ambigüiteit .....	16
3.2 Strategieën bij ambigüiteit .....	17
3.2.1. Rationele probleemoplossing .....	18
3.2.2 Persuasief communiceren .....	18
3.2.3 Dialogisch leren .....	19
3.2.4 Onderhandelen .....	19
3.2.5 Oppositie.....	20
3.6 Conceptueel model en hypothesen .....	22
<b>4. Methodologie</b> .....	25
4.1 Dataverzameling .....	25
4.1.1 Observaties .....	25
4.1.2 Enquête.....	26
4.2 Steekproef .....	27
4.3 Operationalisering.....	29
4.3.1 Onafhankelijke variabelen .....	30
4.3.2 Afhankelijke variabele .....	37

4.3.3 Controlevariabelen .....	38
4.4 Statistische toets .....	39
<b>5. Onderzoeksbevindingen</b> .....	<b>40</b>
5.1 Bevindingen observaties.....	40
5.2 Beschrijvende statistiek.....	42
5.3 Correlaties.....	46
5.4 Voorwaarden regressieanalyse.....	48
5.5 Resultaten regressie-analyse .....	53
5.5.1 Resultaten regressie samenwerking binnen adviesraden .....	53
5.5.2 Resultaten regressie samenwerking tussen adviesraden-gemeenten .....	55
5.6 Overige bevindingen .....	57
<b>6. Conclusie en discussie</b> .....	<b>58</b>
6.1 Beantwoording onderzoeksvraag .....	58
6.1 Discussie .....	61
6.3 Sterke en zwakke punten van het onderzoek.....	63
6.4 Suggesties voor toekomstig onderzoek.....	64
<b>Bronvermelding</b> .....	<b>66</b>
<b>Bijlage I</b> .....	<b>72</b>
<b>Bijlage II</b> .....	<b>73</b>

# 1. Inleiding

---

## 1.1 Introductie

In toenemende mate wordt er in bestuurlijke kringen benadrukt dat burgers medeverantwoordelijkheid moeten dragen voor het oplossen van maatschappelijke problemen, zoals bijvoorbeeld werd uitgesproken door het kabinet-Rutte II in *De Doe-democratie: kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving*. De doe-democratie wordt hierin gedefinieerd als “een vorm van meebeslissen van burgers door zelf maatschappelijke vraagstukken op te pakken” (Kabinetsnota Doe-democratie, 2013: 3). Maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen zoals een toenemend zelforganiserend vermogen van de samenleving, een overheid die steeds verder terugtreedt, de behoefte aan sociale binding, bezuinigingen en schaalvergroting rechtvaardigden volgens het kabinet-Rutte II de omslag naar een samenleving waarin burgers meer taken op zich nemen (Kabinetsnota Doe-democratie, 2013: 3).

Burgerparticipatie is, concluderend, steeds vaker het bestuurlijk devies. Nauw verwant aan de discussie over de doe-democratie of participatiesamenleving is het idee van *coproductie*. Dit concept duidt op een situatie waarbij burgers niet alleen consument zijn van publieke diensten, maar samen met de overheid de verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering en/of vormgeving hiervan (Branden, Steen & Verschuere, 2018). In het bijzonder staat bij coproductie de samenwerking tussen burgers en overheid centraal. Daarmee sluit coproductie aan bij de bredere discussie die momenteel gaande is over actief burgerschap en de veranderende rolopvattingen van burgers en overheid (Van Eijk, 2017).

In de bestuurspraktijk zijn deze ontwikkelingen al goed zichtbaar en worden burgers door de overheid steeds vaker benaderd als partner in de vormgeving en uitvoering van publieke diensten. Denk bijvoorbeeld aan mantelzorgers die hun naasten helpen in de zorgverlening en cliënten- en adviesraden die gemeenten adviseren over de publieke dienstverlening, of buurtpreventieteams en buurtinformatienetwerken waarin buurtbewoners meehelpten om hun buurt veilig en leefbaar te houden.

Hoewel burgers steeds meer worden betrokken in de publieke dienstverlening, komt coproductie niet altijd goed van de grond en soms kan het op de nodige weerstand rekenen. Dit is bijvoorbeeld goed zichtbaar bij de lokale advies- of cliëntenraden sociaal domein die in veel gemeenten zijn ingesteld na de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Met deze stelselwijziging zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de ondersteuning van burgers die niet op eigen kracht meer zelfredzaam kunnen zijn (Rijksoverheid, z.d.). Dit is gepaard gegaan met de wettelijke

verplichting voor gemeenten om burgers te betrekken bij de vormgeving van de Wmo en dit heeft geleid tot de oprichting van Wmo-advies- of cliëntenraden in veel gemeenten. Op veel plekken zijn deze later omgevormd naar bredere adviesraden voor het sociaal domein, omdat gemeenten in toenemende mate ook de verantwoordelijkheid dragen voor bijvoorbeeld jeugdzorg en werk en inkomen (Movisie, 2018). Dergelijke raden kunnen een nuttig middel zijn om een brug te slaan tussen de leef- en systeemwereld, maar in de praktijk worden ze vaak met weinig enthousiasme ontvangen, stelt hoogleraar Bosselaar (2018: 20):

“Veel gemeentelijke managers en bestuurders ervaren overleg met hun cliënten- of adviesraad als een verstoring van de dagelijkse werkzaamheden. In sommige gevallen worden raden actief betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid, maar meestal gebeurt dat niet. Binnen gemeenten is het overleg vaak een rituele dans die tot een minimum beperkt moet worden.”

Vrij recentelijk nog (april 2020) heeft bijvoorbeeld de Adviesraad Sociaal Domein te Soest haar werkzaamheden stilgelegd waarbij een “duidelijk verschil van perceptie over de gang van zaken” naar voren kwam (Veltmeijer, 2020).

Bovenstaande roept vragen op. Waarom komt coproductie hier niet altijd goed van de grond? Welke factoren spelen hier in mee? Welke rol hebben adviesraden en de overheid hier zelf in? Het zijn deze vragen die mijn nieuwsgierigheid wekken en het startpunt vormen van dit afstudeeronderzoek. Dit heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag.

## **1.2 Onderzoeksvraag**

Door burgers meer te betrekken in de publieke dienstverlening neemt het aantal betrokkenen waarmee rekening dient te worden gehouden in het dienstverleningsproces ontegenzeggelijk toe. Van der Wal (2016) spreekt in zo een situatie ook wel over *stakeholdermeervoudigheid*. Dit alles maakt het speelveld waarin de overheid opereert er niet altijd eenvoudiger en voorspelbaarder op, omdat een verscheidenheid aan betrokken actoren vaak ook een verscheidenheid aan perspectieven en belangen met zich meebrengen. Fledderus, Brandsen en Honingh (2015) wijzen er bijvoorbeeld op dat coproductie voor dienstverleners leidt tot meer organisatorische onzekerheid, omdat zij hun interne bedrijfsvoering moeten aanpassen aan het gedrag en de wensen van burgers. In reactie hierop hebben dienstverleners vaak de neiging om de betrokkenheid van burgers te beperken, waardoor volwaardige coproductie soms maar moeilijk van de grond komt. Dit gebrek aan inclusie kan uiteindelijk tot gevolg hebben dat burgers minder vertrouwen hebben in de publieke dienstverlening en de overheid. Fledderus (2015a) concludeert dat het voor het realiseren van coproductie daarom van belang is dat overheden leren accepteren dat coproductie gepaard gaat met bepaalde onzekerheden.

Hoe met onzekerheid wordt omgegaan bij coproductie verklaart dus mogelijk waarom coproductie niet altijd goed van de grond komt, maar is – met uitzondering van Fledderus et al. (2015) – binnen de coproductieliteratuur zo goed als onbehandeld gebleven. Dit onderzoek probeert dat empirische gat te dichten.

Wanneer er over onzekerheid wordt gesproken, is het belangrijk om er rekenschap van te geven dat het geen eenduidig begrip is, maar in vele vormen kan komen. Dewulf & Biesbroek (2018) identificeren drie typen van onzekerheid: een kennistekort over een onderwerp, onvoorspelbaarheid en tot slot de aanwezigheid van verschillende interpretaties op een probleem. Wanneer dat laatste het geval is wordt er ook wel gesproken over *ambiguïteit*.

Dit brengt mij tot de vraag hoe er met onzekerheid, en in het bijzonder met *ambiguïteit*, wordt omgegaan bij de hier eerder benoemde lokale adviesraden sociaal domein. Hoe wordt omgegaan met ambiguïteit is mogelijk een interessante verklaring voor het feit dat coproductie in de praktijk niet altijd goed wordt gerealiseerd, omdat het een opgave kan zijn een samenwerkingsproces zonder conflict te doorlopen wanneer betrokkenen worden geconfronteerd met uiteenlopende zienswijzen en meningen.

Juist bij lokale adviesraden, waar mensen met verschillende rollen en achtergronden betrokken zijn, is het aannemelijk dat er soms verschillend wordt aangekeken tegen een onderwerp of situatie. De adviesraadsleden die hierin deelnemen brengen allereerst vaak andersoortige zienswijzen en belangen met zich mee dan overheidsprofessionals die het overheidsbeleid vertegenwoordigen en beroepsmatig betrokken zijn bij de publieke dienstverlening. Ten tweede zijn de lokale adviesraden een interessante casus, omdat deze zijn ingesteld met het idee om het college van burgemeester en wethouders kritische inspraak te bieden en waar nodig bij te sturen. Ook binnen de adviesraden zelf kan worden verwacht dat er ambiguïteit optreedt. Adviesraadsleden hebben veelal verschillende achtergronden en behartigen vaak verschillende achterbannen, terwijl adviesraden tegelijkertijd een steeds bredere adviesfunctie krijgen. Adviesraadsvoorzitter Lagendijk stelt bijvoorbeeld:

“Als het college van B&W een keus moet maken tussen een Wmo- of een jeugdvoorziening en wij worden gevraagd om daarbij te adviseren, dan zullen we onherroepelijk iemand teleurstellen.” (Räkers, 2018: 18)

In deze context is het plausibel dat er in het samenwerkingsproces, zowel binnen adviesraden zelf en tussen adviesraden en gemeenten, soms verschillende interpretaties aanwezig zijn op een onderwerp of situatie. Er is in andere woorden dan sprake van ambiguïteit. Dit heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag:



*Hoe wordt er in het contact tussen lokale adviesraden sociaal domein en gemeenten, alsmede binnen deze adviesraden zelf, omgegaan met ambiguïteit en hoe werkt dit door op de ervaren samenwerking?*

### **1.3 Onderzoeksrelevantie**

#### **1.3.1 Wetenschappelijke relevantie**

Onderzoek naar hoe er wordt omgegaan met onzekerheid bij coproductie is zoals gezegd een nog onontgonnen onderzoeksgebied. Hoewel Fledderus et al. (2015) een aanzet hebben gegeven, is hun publicatie hoofdzakelijk theoretisch van aard en biedt het weinig zicht op hoe er in coproductieprocessen daadwerkelijk met onzekerheid wordt omgegaan. Dit onderzoek beoogt dit empirische gat te dichten door te focussen op de factor *ambiguïteit*, een specifieke vorm van onzekerheid die door Fledderus et al. (2015) noch andere auteurs binnen het onderzoeksveld van coproductie is behandeld.

Wel vormen al bestaande theorieën over ambiguïteit het theoretisch kader van dit onderzoek. Deze zijn afkomstig uit onderzoek van Brugnach, Dewulf, Henriksen en Van Der Keur (2011) waarin handelingsstrategieën worden besproken die kunnen worden toegepast als er sprake is van ambiguïteit. Hun onderzoek richt zich echter op ambiguïteit in complexe beleidsnetwerken bij *natural resource management*. Bovendien worden in dit onderzoek geen uitspraken gedaan over hoe ambiguïteit en de omgang hiermee doorwerkt op de ervaren samenwerking tussen de betrokken actoren. Eveneens ontbreekt het nog aan kwantitatief onderzoek naar dit onderwerp. Dit onderzoek probeert dat gat op te vullen.

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek is, concluderend, tweeledig. Ten eerste wordt empirisch onderzoek gedaan naar een tot op heden genegeerd onderwerp binnen de coproductieliteratuur. Ten tweede wordt bijgedragen aan verdere theorievorming van een al bestaande theorie over ambiguïteit. Dat doet dit onderzoek door strategieën bij ambiguïteit te testen in een andere context en omgeving. Daarbij zal voor het eerst ook worden gekeken naar de doorwerking van deze strategieën op hoe het samenwerkingsproces wordt ervaren door de betrokken actoren.

#### **1.3.2 Maatschappelijke relevantie**

Zoals in de inleiding ter sprake kwam zijn er verschillende signalen die erop wijzen dat het functioneren van lokale adviesraden niet optimaal is. Op basis van dit onderzoek kan allereerst beter antwoord

worden gegeven op de vraag of dit beeld terecht is en kunnen mogelijke factoren worden geïdentificeerd die verklaren waarom het precies mis of juist goed gaat.

Daarnaast past het onderzoeksthema in de bredere discussie die momenteel wordt gevoerd over burgerparticipatie. In die discussie wordt regelmatig vanuit de overheid de ambitie uitgesproken om meer de dialoog te zoeken met burgers. Dit wordt vaak uitgesproken in hoopvolle bewoordingen, zoals “van één- naar tweerichtingsverkeer” (Gemeente Lingewaard, z.d.), “een stad waar u mening er toe doet” (Gemeente Rotterdam, z.d.) en “spreken is zilver, luisteren is goud” (Gemeente Etten-Leur, 2015). In het licht van deze ambities is onderzoek naar de omgang met ambigüiteit een relevant perspectief; het uitgangspunt van een dialoog is immers dat er, ondanks de verschillen die er soms zijn, effectief wordt gecommuniceerd en samengewerkt. Met dit onderzoek kan een completer beeld worden verkregen van hoe deze ambities zich vertalen naar de praktijk en welke rol overheden, maar zeker ook coproductanten zelf, hier mogelijk in hebben.

#### **1.4 Leeswijzer**

Allereerst worden in hoofdstuk twee de achtergronden van het onderzoek geschetst. Hier zal dieper worden ingegaan op de vraag wat coproductie precies is, wordt er gereflecteerd op de veronderstelde voordelen van coproductie en wordt besproken welke definitie van coproductie in deze masterscriptie gehanteerd wordt. Het hoofdstuk sluit af met een bespreking van het concept onzekerheid en waarom dit ook voor coproductie relevant is. Het derde hoofdstuk vormt het theoretisch kader van het onderzoek. Hier zal specifieker worden ingegaan op ambigüiteit, framing en wat deze begrippen met elkaar te maken hebben. Vervolgens worden mogelijke strategieën besproken die actoren kunnen ondernemen in de context van ambigüiteit. Vervolgens sluit het hoofdstuk af met een conceptueel model en worden er op basis van de theorie hypotheses geformuleerd. In hoofdstuk vier komt de methodologische verantwoording aan bod. In hoofdstuk vijf worden de verzamelde data besproken, waarop in hoofdstuk zes de onderzoeksvraag wordt beantwoord. In de discussie die daarop volgt worden de data geïnterpreteerd, teruggekoppeld naar de verwachtingen en worden de beperkingen van dit onderzoek besproken. Het hoofdstuk sluit af met suggesties voor toekomstig onderzoek.

## 2. Onderzoekscontext

---

### 2.1 Coproductie: een inleiding

Hoewel coproductie op steeds meer bestuurlijke interesse kan rekenen, is het geen nieuw fenomeen. Het concept van coproductie werd door politiek wetenschapper en Nobelprijswinnares Elinor Ostrom geïntroduceerd in de jaren zeventig, een tijd waarin burgerbetrokkenheid in de publieke dienstverlening overwegend als onbelangrijk of ongewenst beschouwd werd. Ostrom concludeerde na onderzoek echter dat de publieke dienstverlening niet alleen leunt op professionele aanbieders, maar evengoed afhankelijk is van de kennis en inzet van diegenen die de publieke diensten afnemen (Durose & Richardson, 2016). Om die reden sprak Ostrom over ‘de coproductie’ van publieke diensten. Specifieker refereerde Ostrom naar coproductie als een proces “through which inputs used to produce a good or service are contributed by individuals who are not ‘in’ the same organization” (Ostrom, 1996: 1073).

Niettemin werd Ostroms benadering geen gemeengoed, maar domineerde *New Public Management* (NPM) jarenlang in het openbaar bestuur. NPM is een marktgeoriënteerde sturingsfilosofie waarbij de nadruk ligt op klant- en outputgerichtheid, efficiëntie en de privatisering van publieke diensten. Op deze benadering kwam vanaf eind jaren negentig steeds meer kritiek en sindsdien is een bestuurlijke verschuiving zichtbaar richting *New Public Governance* (NPG). NPG is een sturingsfilosofie waarin besturen via multi-actornetwerken (denk aan burgers, bedrijven, non-profitorganisaties) centraal staat. De nadruk ligt hierbij op onder meer gelijkwaardige samenwerking tussen de actoren, inclusiviteit en burgerparticipatie (Koppenjan & Dicke, 2019). Deze verschuiving richting NPG, samen met ontwikkelingen zoals grootschalige bezuinigingen in de publieke sector en een legitimiteitscrisis van zowel de overheid en markt, hebben het afgelopen decennium geleid tot hernieuwde aandacht voor coproductie in zowel het openbaar bestuur als de academische wereld (Van Eijk, 2017; Pestoff, 2019).

Wat is echter de precieze argumentatie achter het idee van coproductie? Voorstanders van coproductie wijzen erop dat burgerbetrokkenheid in het dienstverleningsproces efficiënter is en leidt tot betere uitkomsten. Enerzijds wordt verondersteld dat coproductie goedkoper is, omdat burgers meer taken op zich nemen en de overheid niet langer het volledige dienstverleningsproces financiert (Verschuere & Carette, 2016). Anderzijds moet de uitwisseling van kennis en ervaringen tussen burgers en overheid leiden tot betere oplossingen voor complexe maatschappelijke vraagstukken. De overheid wordt geconfronteerd met grote uitdagingen en dit vraagt om innovatieve oplossingen “waarvoor [...] maximaal sociaal kapitaal moet worden ingezet”, benadrukken bijvoorbeeld Verschuere en Carette (2016). Wanneer burgers zowel leverancier en consument zijn van publieke diensten leidt

dat idealiter tot meer op maat gemaakte diensten en daarmee tot een kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening. Daarnaast is coproductie mogelijk een nuttig middel om de democratie te versterken en de veronderstelde kloof tussen burgers en overheid te verkleinen (Verschuere en Carette, 2016; Ventriss, 2016). Bij coproductie zouden belangen zorgvuldiger worden afgewogen en wordt het onderling begrip en vertrouwen vergroot wanneer burgers meer zeggenschap hebben over de diensten die zij gebruiken (Lewicki et al, 2006; WRR, 2012).

## **2.2 Definitie van coproductie**

Coproductie kan op steeds meer wetenschappelijke en maatschappelijke interesse rekenen, maar binnen de literatuur is er niettemin weinig consistentie en eenduidigheid te vinden in de definiëring van het concept. Dit heeft geleid tot een grote verscheidenheid aan definities van coproductie. De volgende definitie is gebaseerd op het werk van Parks et al. (1981) en wordt beschouwd als een klassieke definitie van coproductie.

*Coproductie betreft een situatie waarin overheid en burgers gezamenlijk een bijdrage leveren aan de publieke dienstverlening. De eerste als betaalde professional of reguliere dienstverlener, terwijl burgers zich op individueel of collectief niveau vrijwillig inzetten om publieke diensten te leveren of te verbeteren.*

Tegelijkertijd is deze definitie niet sluitend. Nabatchi, Sancino en Sicilia (2017) merken op dat er verschillen zichtbaar zijn met betrekking tot de vraag *wie* er betrokken zijn bij coproductie, *wanneer* coproductie plaatsvindt en *wat* de aard is van de activiteiten die plaatsvinden bij coproductie. Ter verduidelijking van wat er in deze scriptie wordt verstaan onder coproductie, wordt de ‘wie-wanneer-wat-typologie’ van Nabatchi et al. (2017) gebruikt. Deze wordt in de volgende paragrafen besproken.

### **2.2.1 Wie coproduceren?**

Auteurs verschillen van opvatting over de vraag of enkel burgers moeten worden beschouwd als coproducerende partner van de overheid, of ook andere maatschappelijke partijen zoals bijvoorbeeld non-profitorganisaties (Van Eijk, 2017). Leidend in deze scriptie is de binnen de literatuur meest gedragen opvatting dat coproductie zich specifiek toespitst op de samenwerking tussen overheid en burgers (Van Eijk, 2017; Brandsen en et al., 2018). Samenwerkingsverbanden zoals beleidsnetwerken en publiek-private samenwerking (PPS) worden daarom buiten beschouwing gelaten in deze scriptie.

De overheid definieer ik als 1) vertegenwoordigers van de overheid die op basis van hun professionaliteit een publieke dienst verlenen. Onder burgers versta ik 2) personen die niet beroepsmatig, maar op basis van vrijwilligheid een bijdrage leveren aan de publieke dienstverlening.

Burgers kunnen als cliënt betrokken zijn bij coproductie, wat betekent dat een burger zelf directe ontvanger is van een publieke dienst, maar dat is geen noodzakelijkheid. Tot slot kan het aantal betrokkenen verschillen bij coproductie. Burgers kunnen zich zowel op individueel niveau inzetten (e.g. mantelzorger), maar ook in groepsverband (e.g. cliëntenraad) of op collectief niveau (e.g. buurtbewoners). Wanneer groepen coproduceren bedienen zij een specifieke achterban, terwijl collectieve coproductie tot doel heeft diensten te produceren waar de gehele gemeenschap voordelen van ondervindt (Nabatchi et al., 2017).

Aanvullend op het hier besprokene, benadrukken Verschuere en Carette (2016) dat er sprake moet zijn van een effectieve samenwerkingsrelatie tussen overheid en burgers. Wanneer de overheid het samenwerkingsproces volledig domineert en burgers geen kans wordt geboden een wezenlijke bijdrage te leveren, is er geen sprake van coproductie. Initiatieven die burgers volledig zelf ondernemen – dus zonder betrokkenheid van de overheid – worden eveneens niet tot coproductie gerekend

### **2.2.2 Wanneer vindt coproductie plaats en wat wordt er geproduceerd?**

Auteurs zoals Brudney en England (1983) beargumenteren dat coproductie refereert naar burgerbetrokkenheid bij de implementatie van publieke diensten. Burgers zijn dan directe producenten van de afgeleverde dienst. In lijn met auteurs als Van Eijk (2017), Fledderus (2015b) en Brandsen et al. (2018) spits coproductie in deze scriptie zich ook toe op andere fasen in het productieproces. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de ontwerp- en evaluatiefase. Voor deze benadering is gekozen, omdat de verschillende fasen voortdurend met elkaar in interactie staan en daarmee niet los van elkaar kunnen worden gezien. Op basis van deze benadering kunnen ook lokale adviesraden sociaal domein worden beschouwd als een vorm van coproductie in de ontwerp- en evaluatiefase van de publieke dienstverlening.

Nabatchi et al. onderscheiden in totaal vier fasen van coproductie. Dit zijn *co-commissioning*, *co-designing*, *co-delivery* en *co-assessment*.

1. *Co-commissioning* heeft betrekking op activiteiten waarbij burgers identificeren wat voor diensten geleverd moeten worden, aan wie dat moet worden geleverd en wat er nodig is om dat te bewerkstelligen. *Co-commissioning* kan ook wel worden omschreven als een proces waarbij burgers in samenspraak met de overheid een strategie uiteenzetten voor het leveren van publieke diensten. Voorbeelden van *co-commissioning* betreffen overheden die in overleg met burgers begrotingsprioriteiten bepalen of scholen die samen met ouders prioriteiten stelt in het onderwijsbeleid (Nabatchi et al., 2017; Loeffler, 2018).

2. *Co-designing* is, meer dan co-commissioning, gericht op het verbeteren van publieke diensten door de ervaringen van burgers mee te nemen bij het ontwerpen van publieke diensten. Loeffler (2018: 216) omschrijft co-designing als “service providers harnessing creative ideas of service users and/or communities to develop and test new solutions to achieve better outcomes.” Co-designing kan zowel gericht zijn op het ontwerpen van toekomstige dienstverlening, maar zich ook bezighouden met diensten die al worden aangeboden. Een voorbeeld van co-designing zijn de lokale adviesraden sociaal domein die ideeën aandragen ter verbetering van publieke diensten.
3. *Co-delivery* komt het meest overeen met de traditionele notie van coproductie en verwijst naar de directe betrokkenheid van burgers in de implementatie en uitvoering van publieke diensten. Burgerbetrokkenheid in de directe voorziening van publieke diensten vindt veelal plaats met het idee dat dit de efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt (Nabatchi et al., 2017). Buurtpreventieteams of peer educators zijn voorbeelden van co-delivery.
4. Middels *co-assessment* hebben burgers een stem in het evalueren van de publieke dienstverlening. Op basis hiervan kunnen problemen en verbeterpunten worden geïdentificeerd. Binnen bijvoorbeeld het veiligheidsdomein kan co-assessment waardevol zijn volgens Loeffler (2018), omdat objectieve cijfers (e.g. criminaliteitscijfers) niet altijd overeenkomen met de percepties die burgers hebben. Co-assessment heeft een overwegend retrospectief karakter, maar de inzichten die het oplevert kunnen ook worden meegenomen voor het veranderen of verbeteren van toekomstige dienstverlening (Nabatchi et al., 2017). Ook de lokale adviesraden sociaal domein in deze studie hebben, naast co-designing, een evaluerend karakter.

### **2.3 Onzekerheid en coproductie**

Startpunt in deze scriptie is de definitie van onzekerheid zoals geformuleerd door Larsson en Bowen (1989). Zij formuleren onzekerheid als een situatie waarbij er sprake is van een *incomplete informatievoorziening*. In aansluiting hierop definieert Galbraith (in Larsson en Bowen, 1989) onzekerheid als het verschil tussen de hoeveelheid informatie die nodig is om een taak uit te kunnen voeren en de hoeveelheid informatie die iets of iemand bezit. In een ideale wereld zonder onzekerheid, kunnen burgers en overheden alles overzien. De werkelijkheid is echter dat burgers en overheden niet alle relevante informatie kunnen verzamelen, voorspellen, onthouden en verwerken.

Hoe relateert dit exact aan coproductie? De onzekerheden waarmee overheden en burgers worden geconfronteerd in de publieke dienstverlening verschillen in de meeste gevallen van elkaar. Onzekerheid met betrekking tot publieke dienstverlening ligt voor burgers hoofdzakelijk aan de outputzijde: voor het ontvangen van publieke diensten zijn zij afhankelijk van de producent hiervan – doorgaans de overheid. De verwachting is dat deze onzekerheid voor burgers afneemt wanneer zij coproduceren, omdat zij dan niet langer passieve gebruikers zijn van publieke diensten. In plaats daarvan worden zij bij coproductie actief in het dienstverleningsproces betrokken en hebben hierdoor meer controle over de uiteindelijke diensten die worden geleverd (Fledderus et al., 2015). Coproductie is om die reden voor burgers een aantrekkelijke strategie om onzekerheid te verminderen.

De houding van overheden tegenover coproductie is echter meer ambigue, stellen Fledderus et al. (2015). Om goed te kunnen functioneren is het volgens de contingentiebenadering van belang dat organisaties hun werkwijze afstemmen op hun externe omgeving (Lawrence & Lorsch, 1967). Wanneer die omgeving stabiel en voorspelbaar is voldoet een meer hiërarchische organisatiestructuur, waarin werknemers weinig discretionaire ruimte hebben en besluitvormingsprocessen meer gecentraliseerd zijn. Wanneer een omgeving een hoge taakonzekerheid kent (dit duidt op de complexiteit en variatie van taken) is volgens de contingentiebenadering juist een flexibele organisatiecultuur wenselijk, waarbij verantwoordelijkheden gezamenlijk worden gedeeld en er meer discretionaire ruimte is (Fledderus, et al., 2015; Gresov, 1990). In meer complexe omgevingen zoals het onderwijs en de gezondheidszorg, is coproductie zo gezien een aantrekkelijke – of zelfs noodzakelijke – optie voor overheden, omdat zij voor de kwaliteit en effectiviteit van hun dienstverlening afhankelijk zijn van burgers.

Op het moment dat burgers echter coproducent worden, dienen overheden voor het realiseren van publieke dienstverlening tegelijkertijd in hun bedrijfsvoering meer dan voorheen rekening te houden met de wensen en gedragingen van burgers. Het gedrag van burgers is moeilijker te voorspellen en managen dan reguliere werknemers beargumenteert Fledderus, en “dit leidt mogelijk tot meer organisatorische onzekerheid – over onder andere kosten, werkwijzen en uitkomsten” (Fledderus et al., 2015b: 62). Deze onzekerheden voor overheden staan ook wel bekend als inputonzekerheid, een begrip wat door Larsson en Bowen (1989: 217) als volgt wordt gedefinieerd:

“Customer-induced input uncertainty is the organization’s incomplete information about what, where, when, and how customer input is going to be processed to produce desired outcomes”

Ten aanzien van coproductie kunnen overheden kiezen voor een strategie die gebaseerd is op de *gesloten-systeembenadering* of *open-systeembenadering*. Bij een gesloten systeembenadering wordt onzekerheid als iets negatiefs beschouwd en wordt er op ingezet om dit zoveel mogelijk te vermijden of beperken. Een dergelijke strategie kan vorm worden gegeven door bijvoorbeeld in te zetten op selectieprocedures bij coproductie om zodoende de diversiteit aan behoeften en eisen die burgers uitspreken te beperken. Een mogelijk gevaar van een dergelijke selectieprocedure is dat enkel relatief geprivilegieerde burgers baat hebben bij coproductie. Tot slot wordt bij de gesloten-systeembenadering geprobeerd onzekerheid te verminderen door veel autoriteit toe te kennen aan de publieke professional. Dit biedt burgers minders ruimte voor eigen inbreng in het dienstverleningsproces. Bij een open-systeembenadering ligt de nadruk juist op het betrekken van de belangrijkste stakeholders (zoals burgers) in het dienstverleningsproces. Onzekerheidsmanagement is in deze benadering inclusief en transparant van aard, onder meer door risico's en verantwoordelijkheden open te bespreken met de relevante stakeholders (Fledderus et al., 2015).

Concluderend is de verwachting dat overheden een wat paradoxale houding hebben tegenover coproductie. Enerzijds is het vanuit het oogpunt van efficiëntie (op de korte termijn) aantrekkelijker om burgerbetrokkenheid in het dienstverleningsproces tot een minimum te beperken. Anderzijds kan coproductie een goed, of soms zelfs noodzakelijk, middel zijn om de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening te garanderen.

Het artikel van Fledderus et al.. (2015) werpt nieuwe vragen op die een voedingsbodem bieden voor nader onderzoek. Hoe gaan overheden, maar ook coproductanten zelf, in de praktijk om met onzekerheid? Wat betekent dit voor de kwaliteit van de samenwerking tussen hen? Bovendien is onzekerheid geen eenduidig concept, maar zijn er vele soorten van onzekerheid voorstelbaar. Deze masterscriptie heeft tot doel deze vragen nader te onderzoeken en kijkt daarbij naar een specifieke vorm van onzekerheid: ambigüiteit. In het theoretisch kader zal nader uitleg worden gegeven over wat ambigüiteit exact inhoudt.



## 3. Theoretisch kader

---

### 3.1 Ambigüiteit

Ambigüiteit kan worden gezien als een bijzondere vorm van onzekerheid en duidt op een situatie waarbij er geen overeenstemming is over hoe een bepaalde gebeurtenis of situatie moet worden geïnterpreteerd. Ambigüiteit treedt vaak op wanneer een verscheidenheid aan actoren zoals beleidsmakers, burgers en belangengroepen verschillende, valide en soms conflicterende ideeën hebben over een onderwerp. Onzekerheid en ambigüiteit zijn verwant aan elkaar, maar verschillen beide met betrekking tot de beschikbaarheid en eenduidigheid van informatie. Van onzekerheid is sprake wanneer niet alle relevante informatie voorhanden is, terwijl bij ambigüiteit de relevante informatie wel aanwezig is, maar de betekenis hiervan niet eenduidig is (Bodenhausen en Peery, 2009).

Brugnach et al. (2011) omschrijven ambigüiteit ook wel als een situatie waarbij er verschillende referentiekaders worden toegepast om een onderwerp te begrijpen. Dit laatste staat bekend als *framing*, een concept wat in veel verschillende wetenschappelijke disciplines wordt toegepast zoals de communicatie- en managementwetenschappen, psychologie, politicologie en sociologie (Dewulf et al., 2009). Een van de meest gebruikelijke definities van framing is afkomstig van Entman (1993: 53) en luidt:

“To frame is to select some aspects of a perceived reality and make them more salient in a communicating text, in such a way as to promote a particular problem definition, causal interpretation, moral evaluation, and/or treatment recommendation for the item described.”

In wezen komt framing volgens deze definitie neer op het *selecteren* en *uitlichten* van aspecten van een onderwerp (Entman, 1993). Het concept van framing kan echter ook breder worden gedefinieerd en worden opgevat als meer fundamentele processen waarin betekenisconstructie centraal staat. Frames zijn in dit geval een manier voor individuen om zelf een beter begrip te krijgen van de werkelijkheid. Frames zijn, anders gezegd, een referentiekader waarmee betekenis wordt gegeven aan de realiteit. Frames vormen vaak een combinatie van normen, waarden en belangen en helpen bij het interpreteren van situaties, gebeurtenissen en feiten. Ze geven echter geen objectieve weergave van de werkelijkheid. In plaats daarvan geven mensen op basis van verschillende perspectieven betekenis aan de wereld om hen heen, omdat zij niet alle informatie gelijktijdig in acht nemen vanwege eigen voorkeuren, belangen en ervaringen (Isendahl, Dewulf & Pahl-Wostl, 2010).

Iemand die in een gesprek het vermogen heeft om anderen te overtuigen van zijn of haar referentiekader bepaalt welke feiten, ervaringen, gebeurtenissen en argument waardevol zijn voor het begrijpen en duiden van een probleem (Buijs et al., 2013;). Referentiekaders hebben daarnaast vooral ook een normatief karakter, omdat ze iets zeggen over de oorzaken van een probleem en hoe dit moet worden aangepakt. (Dewulf & Elbers, 2018).

Framing is ook relevant voor overheden in de samenwerking met coproducten, alsmede voor coproducten onderling. Lokale adviesraden hebben bijvoorbeeld een belangrijke signaleringsfunctie in een complexe samenleving (Van der Horst, z.d.) en in deze context biedt framing de mogelijkheid om “bepaalde interpretaties actief te promoten en daarmee de beeldvorming en eventueel ook de beleidsvorming te beïnvloeden (Buijs, Mattijssen en Kamphorst (2013: 32). Dit argument wordt verder verduidelijkt door te kijken naar de vijf functies die Gray (2003) toeschrijft aan framing:

1. Met behulp van frames wordt een probleem gedefinieerd.
2. Frames zijn sturend bij het zoeken naar oplossingen.
3. Frames activeren betrokkenen om actie te ondernemen.
4. Frames worden gebruikt om acties te rechtvaardigen
5. Frames worden ingezet om steun te vergaren en coalities te vormen

Wanneer er meerdere frames aanwezig zijn in het samenwerkingsproces om een onderwerp of situatie te duiden leidt dit echter tot ambiguïteit. Dit creëert voor zowel overheden en coproducten onzekerheid in de samenwerking. Hoe hiermee vervolgens wordt omgegaan, kan implicaties hebben voor de kwaliteit en effectiviteit van de onderlinge samenwerking. In de volgende paragraaf worden verschillende strategieën besproken die kunnen worden toegepast wanneer zich een dergelijke situatie voordoet.

### **3.2 Strategieën bij ambiguïteit**

Wanneer actoren worden geconfronteerd met ambiguïteit kunnen zij kiezen voor zogenaamde *go-alone* strategieën of gecoördineerde strategieën. Bij een *go-alone* strategie kiest een actor ervoor om het eigen referentiekader te promoten en probeert het de aanwezigheid van andere referentiekaders juist te minimaliseren. Deze strategieën zijn er, anders gezegd, op gericht om eigen zienswijzen en belangen te bevorderen. Wanneer er wordt geprobeerd om ambiguïteit op te lossen via onderlinge afstemming tussen de verschillende actoren, is er juist sprake van een gecoördineerde strategie.

*Dialogisch leren* en *onderhandelen* vormen de gecoördineerde strategieën, terwijl *persuasief communiceren*, *rationele probleemoplossing* en *oppositie* worden ingedeeld onder de *go-alone strategieën* (Brugnach et al, 2011; Biesbroek & Dewulf, 2018).

### **3.2.1. Rationele probleemoplossing**

*Rationele probleemoplossing* verwijst naar een strategie waarbij een beroep wordt gedaan op experts en wetenschappelijke inzichten met als doel meer eenduidigheid te scheppen in een ambigue situatie. De nadruk hierbij ligt op het benoemen van feitelijke informatie om daarmee op een zo objectief mogelijke wijze een probleem helder te krijgen. Deze strategie kan van nut zijn in een professionele of wetenschappelijke omgeving, maar schiet mogelijk tekort in een omgeving waar mensen uit verschillende gemeenschappen met verschillende perspectieven samen moeten werken. Bovendien kiezen actoren veelal voor deze handelingsstrategie om hun eigen probleemdefinities en veronderstellingen te bekrachtigen, maar dit brengt ook het risico met zich mee dat discussies verzanden in het selectief winkelen in onderzoeksresultaten. Typisch voor deze benadering is dat actoren op basis van het rationele kader van waaruit zij een kwestie analyseren, een helder idee hebben van de oplossingsrichting, maar weinig oog hebben voor andere zienswijzen. (Brugnach et al., 2011. Ter illustratie halen Brugnach et al. (2011) het voorbeeld aan van grote infrastructurele projecten waarbij technische en wetenschappelijke argumenten overheersen, maar een discussie over de (on)wenselijkheid ervan vanuit een cultureel, sociaal of ecologisch perspectief vaak achterblijft. Het raadplegen van experts en het zoeken naar informatie is binnen besluitvormingsprocessen een van de meest voorkomende reacties op ambigüiteit, omdat actoren daardoor mogelijk tot een beter begrip komen van een situatie of probleem. Tegelijkertijd kan meer informatie de verwarring en onzekerheid ook groter maken, zeker in een omgeving waar de verschillende belangen en perspectieven sterk uiteenlopen en soms onoverbrugbaar zijn. (Dewulf & Biesbroek, 2018).

### **3.2.2 Persuasief communiceren**

De strategie *persuasief communiceren* probeert ambigüiteit te verminderen door anderen er van proberen te overtuigen dat er één specifiek perspectief waardevol is. Het uiteindelijke doel van deze strategie is dat anderen het gepromote perspectief overnemen. Hierbij moet worden opgemerkt dat persuasieve communicatie niet erop is gericht anderen te overtuigen van een bepaald referentiekader door deze op te leggen, maar door deze als aantrekkelijk en waardevol te presenteren. Het idee achter persuasieve communicatie is dat anderen op vrijwillig basis een bepaald referentiekader overnemen wanneer deze op de juiste manier wordt gepresenteerd. Persuasief communiceren wordt vaak toegepast door belangengroepen en onderzoek hiernaar laat zien dat deze meestal een mix van diagnostische frames (wat is het probleem?), prognostische frames (wat moet er gebeuren?) en

motiverende frames (een roep om actie) gebruiken om steun te verwerven voor hun perspectief (Brugnach et al., 2011).

### 3.2.3 Dialogisch leren

*Dialogisch leren* is een strategie die tot doel heeft om ambiguïteit op te lossen door te kiezen voor een interactief communicatieproces wat uiteindelijk moet leiden tot een gedeelde interpretatie van een probleem. Het idee hierachter is dat via constructieve en wederkerige communicatie, betrokkenen van elkaars perspectieven leren en zodoende wederzijds begrip creëren voor elkaars standpunten. Om deze strategie te laten slagen is het van belang dat alle actoren in het proces worden betrokken (Brugnach et al., 2011). Aarts (2015) beschouwt met name de dialoog als een waardevolle communicatievorm in samenwerkingsprocessen, omdat het in tegenstelling tot een discussie of debat geen competitief karakter heeft. Kenmerkend voor een dialoog is dat niet een iemand het juiste antwoord in handen heeft, maar er in gezamenlijkheid een antwoord wordt geformuleerd. Vanuit een dialogisch perspectief zijn het niet de verschillen die leiden tot conflict, maar juist het idee dat er maar één waarheid is. In een dialoog wordt er idealiter naar elkaar geluisterd zonder oordeel, is er de ruimte om onzekerheden en dilemma's kenbaar te maken en vormen zich gedeelde betekenissen. Dit moet uiteindelijk uitmonden in *consensus overlapping*. Dit concept verwijst naar een situatie waarin betrokkenen met verschillende ideeën en opvattingen, om verschillende redenen kunnen leven met een oplossing (Aarts, 2015). Brugnach et al. (2011: 80) wijzen er op dat ambiguïteit bij een strategie van dialogisch leren juist wordt benaderd als iets positiefs in plaats van negatief: "Differences are conceived as an opportunity, since they can bring different perspectives, access to resources, skills and competences that can be used to solve the problem more effectively". Hoewel het voor de hand ligt dat de dialoog voeren vooral voordelen heeft, zijn er ook situaties denkbaar waar dit ontoereikend is. Welke strategie het beste kan worden toegepast is onder meer afhankelijk van factoren zoals de geschiedenis van de samenwerking, de mate van onderling vertrouwen, de mate van participatie die is vereist in de samenwerking en de fase van het samenwerkingsproces. Wanneer de machtsverhoudingen ongelijk zijn of de informatietoegang beperkt is, kan een dialoog gebrekkig of misleidend zijn beargumenteren Brugnach et al. (2011).

### 3.2.4 Onderhandelen

Bij een strategie van *onderhandelen* proberen de betrokken actoren frameverschillen te overkomen door in gezamenlijkheid en door middel van strategisch gedrag tot een deal te komen die voor alle betrokkenen acceptabel is. Onderhandelen kan worden gezien als een gecoördineerd strategietype. Ambiguïteit wordt bij eens strategie van onderhandelen tegelijkertijd niet rechtstreeks besproken en opgelost, omdat actoren hun oorspronkelijke referentiekader grotendeels intact houden. In plaats

daarvan is het belangrijk dat de overeenkomst vooral de belangen van de betrokken actoren waarborgt. Om die te kunnen blijven waarborgen, is het soms noodzakelijk dat beide partijen water bij de wijn doen (Brugnach et al, 2011).

### **3.2.5 Oppositie**

Bij een strategie van *oppositie* probeert een actor een referentiekader te forceren in een discussie door het conflict aan te gaan met anderen in het samenwerkingsproces. Dat kan via twee wegen: middels *koud conflict* of *heet conflict*. Bij een koud conflict kiezen betrokkenen ervoor om de discussie niet langer met elkaar aan te gaan en elkaar te vermijden. Bij een heet conflict gaat het er letterlijk verhitter aan toe, omdat de directe confrontatie wordt gezocht met de samenwerkende partner. Het idee achter een heet conflict is dat een referentiekader actief kan worden opgelegd, bijvoorbeeld op basis van de machtspositie die een actor heeft. Tegelijkertijd benadrukken Brugnach en Ingram (2012) dat er niet automatisch vanuit moet worden gegaan dat het conflict zoeken altijd in het nadeel is van actoren die minder macht bezitten, omdat het ook de weg kan plaveien voor onderhandelingen. Het uitkomstcriterium van oppositionele strategieën is de dominantie van één specifiek perspectief. Oppositionele strategieën zijn meestal zichtbaar wanneer de actoren een verleden kennen van gebrekkige samenwerking en conflict. Tabel 1 biedt nogmaals een overzicht van de strategieën die kunnen worden toegepast in de context van ambiguïteit.

**Tabel 1** Strategieën voor de omgang met verschillende frames (ambigüiteit).

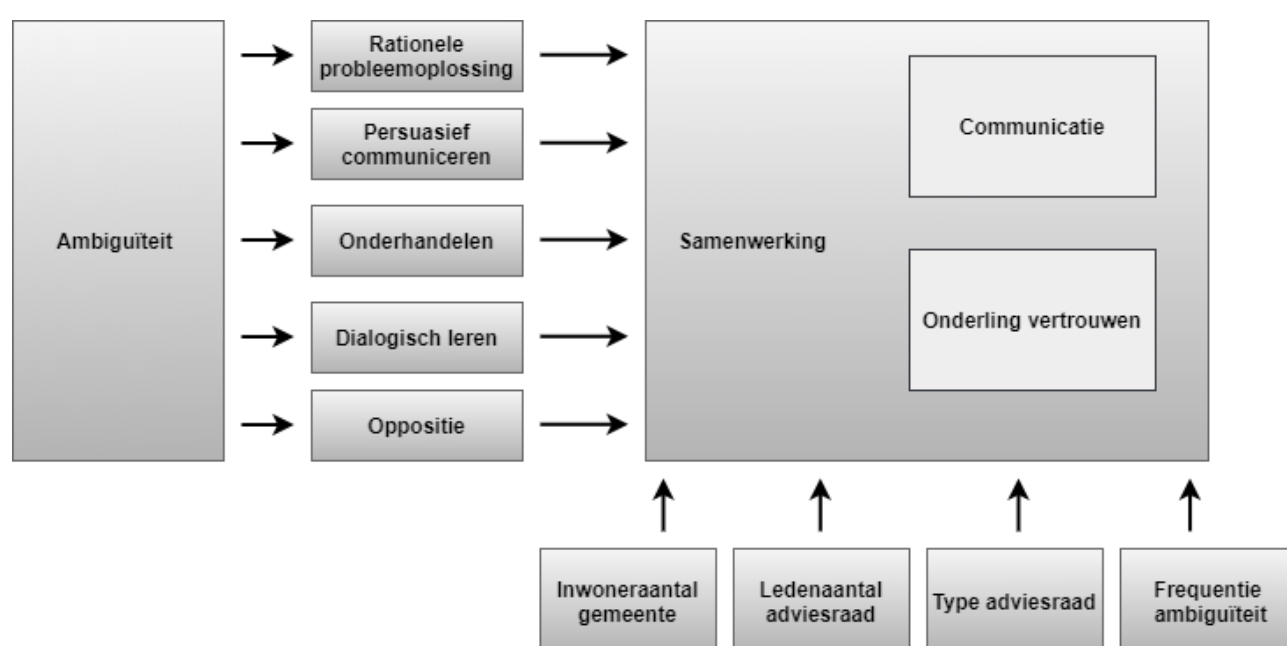
Strategie	Actie	Acceptatie van wederzijdse afhankelijkheid	Uitkomstcriterium
<b>Rationele probleemoplossing</b>	Informatie zoeken; experts consulteren	Laag/gemiddeld	Wetenschappelijk frame wordt overgenomen, andere frames worden buiten beschouwing gelaten
<b>Persuasief Communiceren</b>	Overtuigen	Gemiddeld	Het gecommuniceerde frame wordt door anderen overgenomen
<b>Onderhandelen</b>	Geven en nemen; overeenkomst sluiten	Hoog/gemiddeld	Deal die acceptabel is voor beide partijen
<b>Dialogisch leren</b>	Wederzijds, interactief leren	Hoog	Wederzijds begrip en een nieuw breed gedragen frame; synergie
<b>Oppositie</b>	Koud of heet conflict	Laag/ontkennend	Dominantie

Noot: aangepast overgenomen uit *Towards a relational concept of uncertainty: Incorporating the human dimension* door M. Brugnach, C. Pahl-Wostl en T. Taillieu 2007, Paper gepresenteerd bij de International Conference in Adaptive and Integrated Water Management, p.16.

### 3.6 Conceptueel model en hypothesen

Figuur 1 toont het conceptueel model dat op basis van de theorie is opgesteld. De verwachting is dat de gekozen strategie (onafhankelijke variabele) bepalend is voor de kwaliteit van de onderlinge communicatie en het vertrouwen onderling. Tezamen vormen deze twee componenten de afhankelijke variabele *samenwerking*. In §4.3.2 (operationalisering) wordt nader verantwoord waarom de afhankelijke variabele op deze manier is opgesteld. Onderin het model zijn vier controlevariabelen weergegeven: hier ligt niet primair de focus op in het onderzoek, maar de verwachting is dat deze kenmerken ook van invloed zijn op de afhankelijke variabele. In §4.3.3 zal nader toelichting worden gegeven over deze controlevariabelen.

**Figuur 1** Conceptueel model



De verwachting is dat strategieën die rekenschap geven van de onderlinge afhankelijkheid tussen actoren een positief effect hebben op de ervaren samenwerking. Dit komt tot uiting in de bereidheid om het eigen referentiekader te wijzigen wanneer er verschillende interpretaties aanwezig zijn op een onderwerp of situatie. Daarmee tonen de betrokken actoren bereid te zijn om samen te werken, ook als er – soms moeilijk overbrugbare – meningsverschillen zijn. De betrokken actoren accepteren in dit geval dat er verschillende zienswijzen zijn en proberen door middel van onderlinge afstemming en/of een gezamenlijk proces van *'sense-making'* meningsverschillen te overbruggen. Volgens Biesbroek en Dewulf (2018) is dit een belangrijke eigenschap van *adaptive governance*, wat verwijst naar het vermogen om om te kunnen gaan met onzekerheden, zoals bijvoorbeeld ambigüiteit. Deze aanpak komt overeen met de in het theoretisch kader besproken gecoördineerde strategieën. De strategieën

onderhandelen en dialogisch leren vallen, zoals ook in tabel 1 zichtbaar is, onder deze aanpak. Dit heeft geleid tot de volgende hypothesen:

*H1a: Het toepassen van de strategie onderhandelen heeft een positief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden*

*H1b: Het toepassen van de strategie onderhandelen heeft een positief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten*

*H2a: Het toepassen van de strategie dialogisch leren heeft een positief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden*

*H2b: Het toepassen van de strategie dialogisch leren heeft een positief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten*

Strategieën die gericht zijn op het promoten van het eigen referentiekader en het minimaliseren van andere referentiekaders in een gesprek, hebben naar verwachting een negatief effect op de ervaren samenwerking. Hieronder vallen allereerst *persuasief communiceren* en *oppositie*. Ook *rationele probleemoplossing* kan hiertoe worden gerekend, omdat een wetenschappelijk/feitelijk referentiekader wordt aangenomen en andere referentiekaders buiten beschouwing worden gelaten. Deze strategieën worden gerekend tot de *go-alone strategieën* en accepteren niet of in beperkte mate dat actoren wederzijds afhankelijk van elkaar zijn.

*H3a: Het toepassen van de strategie rationele probleemoplossing heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden*

*H3b: Het toepassen van de strategie rationele probleemoplossing heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten*

*H4a: Het toepassen van de strategie persuasief communiceren heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden*

*H4b: Het toepassen van de strategie persuasief communiceren heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten*



*H5a: Het toepassen van de strategie oppositie heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden*

*H5b: Het toepassen van de strategie oppositie heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten.*

## 4. Methodologie

---

In deze masterscriptie is gekozen voor een combinatie van zowel kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden. De primaire bron databron is 1) enquête-onderzoek, maar daarnaast zijn er ook 2) observaties verricht.

De doelpopulatie van dit onderzoek zijn de personen die momenteel zitting nemen in een lokale adviesraad, cliëntenraad, participatieraad of andersoortige adviesraad die zich bezighouden met het inwoners- of cliëntenperspectief in gemeenten voor het sociaal domein. Het doel is om hun percepties in kaart te brengen over de samenwerking met andere leden uit hun adviesraad en over de samenwerking tussen de adviesraad en gemeente. Wanneer over de gemeente wordt gesproken, worden hiermee het college van burgemeester en wethouders en de betrokken (beleids)ambtenaren bedoelt. Deze definitie van de gemeente is aan het begin van de enquête ook medegedeeld aan de respondenten om onduidelijkheid in de vraagstelling te voorkomen.

Er zijn in aanvulling op de enquête echter ook observaties verricht, waarbij niet is gekeken naar de percepties van de adviesraadsleden, maar naar hun gedragingen. Bovendien is hierbij ook gekeken naar de gedragingen van wethouders of betrokken ambtenaren. In de paragrafen hieronder zal meer uitleg worden gegeven over de onderzoeksmethoden.

### 4.1 Dataverzameling

#### 4.1.1 Observaties

Voorafgaand aan de enquête zijn er vier vergaderingen van adviesraden bijgewoond. Tijdens de observatie wordt enerzijds gelet op de interactie tussen adviesraadsleden onderling, en anderzijds tussen adviesraadsleden en wethouders of beleidsambtenaren. Hiervoor is niet-participatief observatieonderzoek verricht. Dit houdt in dat het gedrag van de onderzoeksdoelgroep feitelijk wordt waargenomen en de onderzoeker zelf niet deelneemt aan de onderzochte sociale setting. In het bijzonder is er gekozen voor *semigestructureerde observatie* als onderzoeksmethode, een tussenvorm tussen enerzijds structurele observatie en anderzijds ongestructureerde observatie. Bij een structurele observatie worden gedragingen op een systematische manier waargenomen door deze in te delen in vooraf opgestelde categorieën in een observatieschema. Kenmerkend voor een structurele aanpak is dat gedragingen worden geobserveerd met behulp van heldere, vooraf geformuleerde items. Hiermee wordt duidelijk afgebakend welke gedragingen wel of niet relevant zijn voor de dataverzameling en hoe deze vervolgens moeten worden geclassificeerd. Op deze manier wordt er meer consistentie aangebracht in de dataverzameling en dit moet voorkomen dat de data teveel aan interpretatie onderhevig zijn. Met een goed ontworpen observatieschema zouden onderzoekers, indien zij dezelfde

sociale setting observeren, allemaal tot de dezelfde resultaten moeten komen. Een gestructureerd aanpak kent echter ook zijn beperkingen, waaronder de beperkte ruimte die wordt geboden om onverwachte gedragingen mee te nemen in de dataverzameling en -analyse.

Ongestructureerd observatieonderzoek biedt wel die ruimte en dit levert meestal meer rijke en gedetailleerde data op. Bij deze benadering wordt echter geen observatieschema gebruikt, wat het minder geschikt maakt voor toetsend onderzoek waarbij op zoek wordt gegaan naar specifieke gedragingen.

Voor dit onderzoek is daarom gekozen voor een tussenvorm, de semigestructureerde observatie, omdat deze fase van het onderzoeksproces nog primair verkennend van aard is: op basis van de theorie is er wel een algemeen idee over waar naar moet worden gekeken, maar de gebruikte indicatoren zijn minder specifiek dan bij gestructureerde observatie mag worden verwacht. Het observatieschema wat is gebruikt om gedragingen mee te bestuderen, is terug te vinden in bijlage I van deze scriptie.

#### **4.1.2 Enquête**

Onder de leden van lokale adviesraden wordt een enquête uitgezet met een vragenlijst bestaande uit meerkeuzevragen. Allereerst is er voor deze vorm van dataverzameling gekozen, omdat het een groter bereik heeft dan veel kwalitatieve onderzoeksmethoden. Dat brengt het voordeel met zich mee dat er een representatiever beeld kan worden geschetst van de interactie bij lokale adviesraden. Bovendien heeft dit afstudeeronderzoek een hoofdzakelijk deductief karakter, omdat op basis van een al bestaand theoretisch raamwerk uitspraken worden gedaan over ambiguïteit in het samenwerkingsproces bij lokale adviesraden. Het onderzoek is, anders gezegd, theorietoetsend. In deze context is kwantitatief enquête-onderzoek het meest toepasselijk.

Er is gekozen voor een meerkeuzevragenlijst om meerdere redenen. Allereerst zijn de antwoordmogelijkheden gestandaardiseerd bij dit type vragenlijsten en dit levert meer eenduidige antwoorden op. Daardoor is het gemakkelijker om de antwoorden van respondenten te vergelijken. Bovendien vragen open enquêtevragen in verhouding tot gesloten vragen om meer tijd en inspanning van respondenten. De verwachting is dat dit negatief uitpakt voor het responspercentage, terwijl juist wordt gestreefd naar een zo groot mogelijk bereik, op basis waarvan een representatief beeld kan worden geschetst. Wel wordt respondenten nadrukkelijk de mogelijkheid geboden om nog opmerkingen of suggesties mee te geven per mail. De resultaten hiervan worden besproken in §5.6.

## 4.2 Steekproef

Respondenten zijn bereikt door e-mails met daarin een link naar de enquête uit te zetten richting lokale adviesraden. In het overgrote merendeel van de gevallen is het contact verlopen via de voorzitter of (ambtelijk) secretaris van de betreffende adviesraad, die daarop de enquête hebben gedeeld met de leden van hun adviesraad. Een totaal van 258 adviesraden, allen uit verschillende gemeenten, zijn per mail benaderd. Niet alle Nederlandse gemeenten (N=355) konden worden benaderd om uiteenlopende redenen. In een aantal gemeenten zijn adviesraden niet actief, omdat deze bijvoorbeeld worden vervangen door een nieuw op te richten adviesraad of vanwege het feit dat adviesraden zijn opgestapt na onenigheid met de gemeente. Ook zijn adviesraden die pas recent (minder dan een jaar geleden) zijn opgericht niet benaderd, omdat het moeilijk is in zo een korte periode conclusies te trekken over de interactie die plaatsvindt binnen een adviesraad en tussen de adviesraad en gemeente. Zeker door de aanwezigheid van het coronavirus hebben de activiteiten bij veel lokale adviesraden tijdelijk stilgestaan of zijn deze op zijn minst minder geweest. Daarnaast hebben een aantal, met name kleine, gemeenten een overkoepelende adviesraad ingesteld die adviezen uitbrengt aan meerdere gemeenten uit dezelfde regio. Gemeenten waarbij dit het geval is zijn eveneens niet benaderd, omdat dit mogelijk leidt tot een andere dynamiek en de focus en omvang van dit onderzoek tegelijkertijd beperkt is. Tot slot konden van meerdere adviesraden de contactgegevens niet worden achterhaald.

Om een zo representatief mogelijk beeld te verkrijgen is er allereerst naar gestreefd dat adviesraden uit zowel stedelijke en landelijke gebieden proportioneel vertegenwoordigd zijn. Daarbij is ook rekening gehouden met de geografische spreiding van de respondenten (noord, oost, zuid en west). In bijlage II is een overzicht terug te vinden van de gemeenten die in dit onderzoek vertegenwoordigd zijn. De tweede kolom in tabel 2 toont de verdeling van alle Nederlandse gemeenten naar inwoneraantal, terwijl kolom drie de verdeling toont van de in deze enquête betrokken gemeenten. De vierde kolom laat de verdeling zien van de respondenten wanneer zij worden ingedeeld op basis van het inwoneraantal van de gemeente die zij vertegenwoordigen.

**Tabel 2** Representativiteit op basis van inwoneraantal gemeenten

Inwoneraantal	Nederlandse gemeenten (N = 355)	Gemeenten enquête (N = 127)	Respondenten (N = 350)
< 25.000	N = 128 (36,1%)	N = 35 (27,6%)	N = 95 (27,1%)
25.000-50.000	N = 139 (39,1%)	N = 59 (46,4%)	N = 153 (43,7%)
50.000-100.000	N = 56 (15,8%)	N = 21 (16,5%)	N = 59 (16,9%)
100.000-250.000	N = 28 (7,9%)	N = 9 (7,1%)	N = 24 (6,9%)
250.000 >	N = 4 (1,1%)	N = 3 (2,4%)	N = 19 (5,4%)

Met name adviesraden uit de kleinste gemeenten (< 25.000 inwoners) zijn in dit onderzoek licht ondervertegenwoordigd, terwijl adviesraden uit gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners licht oververtegenwoordigd zijn. Niettemin kan worden vastgesteld dat de steekproef een redelijk goede weerspiegeling is wanneer wordt gekeken naar adviesraden afkomstig uit stedelijke en landelijke gebieden en geografische spreiding.

De minimale steekproefomvang kan worden berekend middels de volgende formule, waarbij  $N$  verwijst naar de populatieomvang,  $e$  naar de foutmarge en  $z$  naar de standaardafwijking wat bij een bepaald betrouwbaarheidsinterval hoort.

$$\text{Steekproefgrootte} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

De omvang van de onderzoekspopulatie is niet eenvoudig vast te stellen en daarom zal dit bij benadering worden bepaald. Sommige gemeenten tellen meerdere adviesraden, sommige geen

enkele en ook als wordt gekeken naar het ledenaantal van de adviesraden is een redelijk grote variatie zichtbaar. Uit de enquête blijkt dat gemiddeld rond de tien burgers zitting nemen in een lokale adviesraad. Wanneer er van uit wordt gegaan dat in alle Nederlandse gemeenten (N=355) gemiddeld één lokale adviesraad aanwezig is, komt de omvang van de onderzoekspopulatie uit op 3550. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en een foutmarge van 5%, komt de minimale steekproefgrootte uit op 347. Met een totaal van 350 volledig voltooide enquêtes wordt hier aan voldaan en kan worden verwacht dat de steekproef representatief is voor de onderzoekspopulatie.

Tot slot stellen Van Voorhis en Morgan (2007) dat bij een regressieanalyse met zes of meer variabelen, de steekproefomvang ten minste tien per onafhankelijke variabele moet zijn. Dertig respondenten per onafhankelijke variabele heeft echter de voorkeur, omdat daardoor ook kleine effecten makkelijker geïdentificeerd kunnen worden. In dit onderzoek zijn acht onafhankelijke variabelen meegenomen in de analyse. Wanneer wordt uitgegaan van minstens dertig respondenten per onafhankelijke variabele, komt het minimum aantal respondenten uit op  $8 \times 30 = 240$ . Met een respons van 350, voldoet dit onderzoek aan de criteria voor de steekproefomvang zoals geformuleerd door Van Voorhis en Morgan (2007). De 350 respondenten komen uit 127 verschillende gemeenten, wat inhoudt dat in 49% van de benaderde gemeenten tenminste één adviesraadslid de enquête heeft ingevuld.

### **4.3 Operationalisering**

Tot op heden is er geen enquête-onderzoek verricht waarin de omgang met ambiguïteit binnen samenwerkingsverbanden wordt behandeld. Daardoor ontbreekt het aan gevalideerde vragenlijsten voor dit onderwerp en zijn de stellingen (items) door de onderzoeker zelf geconstrueerd op basis van de literatuur uit het theoretisch kader.

De items in de enquête worden beantwoord aan de hand van een Likertschaal, waarmee attitudes van respondenten kwantificeerbaar worden gemaakt. Het is gebruikelijk dat hierbij een 5-puntsschaal of 7-puntsschaal wordt gebruikt. Voor de items zijn de volgende antwoordcategorieën gebruikt:

- 1) Volledig mee oneens 2) Mee oneens 3) Neutraal/geen mening 4) Mee eens/ 5 Volledig mee eens.
- 1) Zeer slecht 2) Slecht 3) Gemiddeld 4) Goed 5) Zeer goed

Auteurs als Sachdev en Verma (2004) en Babakus en Mangold (1992) beargumenteren dat een 5-puntsschaal de voorkeur heeft, omdat een 7-puntsschaal verwarrend en onoverzichtelijk kan zijn voor respondenten – mogelijk met een lagere respons tot gevolg. Om een zo hoog mogelijke respons te bereiken, is er in dit onderzoek gekozen voor een 5-puntsschaal.

#### 4.3.1 Onafhankelijke variabelen

De onafhankelijke variabelen in dit onderzoek zijn de door Brugnach et al. (2011) geformuleerde strategieën die kunnen worden toegepast als er sprake is van ambiguïteit. Dit zijn 1) *rationele probleemoplossing*, 2) *persuasief communiceren*, 3) *onderhandelen*, 4) *dialogisch leren* en 5) *oppositie*. Deze vijf onafhankelijke variabelen worden gemeten door te vragen naar de perceptie van de respondenten. Voor iedere variabele is minstens één item opgesteld die van toepassing is op enerzijds de samenwerking binnen adviesraden en anderzijds de samenwerking tussen adviesraad-gemeente.

Daarnaast zijn er nog de onafhankelijke variabelen 6) *rationele probleemoplossing – respondent*, 7) *persuasief communiceren – respondent* en 8) *oppositie – respondent* toegevoegd. Deze drie variabelen voegen een ander relevant perspectief toe aan het onderzoek: het gedrag van de respondenten zelf. Aangezien de items over het eigen gedrag iets wezenlijk anders meten dan de items waarin wordt gevraagd naar de perceptie van respondenten, worden deze als aparte variabele opgenomen in het onderzoek. Zelfrapportages zijn overigens niet geheel onomstreden, omdat respondenten geneigd kunnen zijn sociaal wenselijke antwoorden te geven als het gaat over eigen gedragingen. Daardoor ontstaat een *bias* in de onderzoeksbevindingen en wordt niet gemeten wat er zou moeten worden gemeten. Er is hierom voor gekozen bij de strategieën dialogisch leren en oppositie niet te vragen naar het eigen gedrag van de respondent, omdat de verwachting is dat bij stellingen over deze strategieën eerder sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Wanneer dat het geval is, zijn de onderzoeksbevindingen niet langer valide. De items die gaan over het eigen gedrag zullen worden meegenomen in zowel de regressieanalyse die gaat over de samenwerking binnen adviesraden, als de regressie waarbij de samenwerking tussen adviesraad-gemeente centraal staat.

*Rationele probleemoplossing* wordt in de literatuur gedefinieerd als een strategie welke met ambiguïteit omgaat “by invoking a scientific frame as the most important” (Brugnach et al., 2011: 80). Belangrijke eigenschappen van deze strategie zijn: zoeken naar nieuwe informatie, experts consulteren en gesprekken worden feitelijk gevoerd (Brugnach et al., 2011). Tezamen vormen zij de indicatoren voor rationele probleemoplossing. De items (stellingen) die op basis hiervan zijn geformuleerd, zijn terug te vinden in tabel 3

Tabel 3 Operationalisering rationele probleemoplossing

Definitie “Copes with ambiguity by invoking a scientific frame as the most important” (Brugnacht et al., 2011: 80)		
Indicatoren	Item samenwerking binnen adviesraad	Schaal
<p>Er wordt naar nieuwe informatie gezocht om ambiguïteit te beslechten</p> <p>Er worden experts geconsulteerd om ambiguïteit te beslechten</p> <p>Gesprekken zijn feitelijk van aard</p>	<p>Gesprekken binnen de adviesraad worden op basis van feiten gevoerd, maar bieden weinig ruimte voor het uiten van gevoelens of emoties</p>	<p>1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)</p>
	<p><b>Item samenwerking tussen adviesraad-gemeente</b></p>	
	<p>Gesprekken tussen de adviesraad en gemeente zijn vooral feitelijk van aard, maar bieden weinig ruimte om gevoelens of emoties die er leven te bespreken.</p>	<p>1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)</p>
	<p><b>Item gedrag respondent</b></p>	
	<p>Wanneer er een inhoudelijk meningsverschil is richt ik mij tot onderzoek, feiten of experts in de hoop er samen uit te komen</p>	<p>1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)</p>



De onafhankelijke variabele *persuasief communiceren* kan worden gedefinieerd als een strategie welke omgaat met ambiguïteit “by convincing others of the meaningfulness of one particular frame of reference” (Brugnach et al., 2011: 80). Laten zien dat het eigen referentiekader ‘aantrekkelijk’ en ‘de moeite waard is’, staat centraal bij deze strategie (Brugnach, Pahl-Wostl en Taillieu, 2007: 16). Op basis hiervan zijn de volgende indicatoren en items geformuleerd:

**Tabel 4 Operationalisering *persuasief communiceren***

<b>Definitie:</b> “Copes with ambiguity by convincing others of the meaningfulness of one particular frame of reference” (Brugnach et al., 2011: 80)		
<b>Indicatoren</b>	<b>Item <i>samenwerking binnen adviesraad</i></b>	<b>Schaal</b>
<p>Een actor probeert anderen te enthousiasmeren voor het eigen frame.</p> <p>Het belang van het eigen frame wordt positief benadrukt.</p> <p>Het eigen frame wordt als meest waardevol gepresenteerd.</p>	Ik ben van mening dat leden van de adviesraad te veel gericht zijn op elkaar overtuigen, in plaats van elkaar beter leren te begrijpen.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	<b>Item <i>samenwerking adviesraad-gemeente</i></b>	
	In de communicatie is de gemeente vooral op gericht om de adviesraad te overtuigen, in plaats dat het probeert de adviesraad te begrijpen.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	<b>Item <i>gedrag respondent</i></b>	
	Wanneer er verschillend wordt gedacht over een onderwerp, probeer ik anderen te overtuigen van mijn ideeën.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)

De onafhankelijke variabele *onderhandelen* wordt omschreven als een strategie die met ambiguïteit omgaat “*by reaching an agreement that is meaningful from different frames*” (Brugnach et al, 2011: 80). De gerichtheid op consensus vormt om die reden de rode draad in de formulering van de indicatoren en items, welke als volgt zijn:

**Tabel 5 Operationalisering onderhandelen**

Definitie “ <i>Copes with ambiguity by reaching an agreement that is meaningful from different frames</i> ” (Brugnacht et al al., 2011: 80)		
Indicatoren	Item <i>samenwerking binnen adviesraad</i>	Schaal
<p>Beslissingen worden op basis van consensus genomen.</p> <p>Meningsverschillen worden overbrugd door te komen tot een gezamenlijk akkoord.</p>	<p>Als er een meningsverschil is binnen de adviesraad, wordt er gezocht naar gedeelde meningen of belangen om er samen uit te komen.</p>	<p>1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)</p>
	<b>Item <i>samenwerking tussen adviesraad-gemeente</i></b>	
	<p>Ik heb het gevoel dat de gemeente bereid is om een compromis te sluiten met de adviesraad wanneer er een meningsverschil is.</p>	<p>1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)</p>
	<b>Item <i>gedrag respondent</i></b>	
	<p>Wanneer er een meningsverschil is doe ik water bij de wijn om er samen uit te komen.</p>	<p>1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)</p>

De onafhankelijke variabele *dialogisch leren* kan worden geformuleerd als eens strategie waarbij met ambiguïteit wordt omgegaan “by engaging all actors in an interactive process of mutual understanding and the creation of shared or connected frames” (Brugnacht et al al., 2011: 80). Bij de formulering van de indicatoren en items is er daarom voor gekozen de nadrukt te leggen op de aanwezigheid van wederkerige communicatie. Belangrijke eigenschappen van een dialoog zijn daarnaast onder meer het zonder oordeel naar elkaar luisteren en het respecteren van verschillen. Dit heeft geleid tot volgende indicatoren en items:

**Tabel 6 Operationalisering dialogisch leren**

<b>Definitie:</b> “Copes with ambiguity by engaging all actors in an interactive process of mutual understanding and the creation of shared or connected frames” (Brugnacht et al al., 2011: 80)		
<b>Indicatoren</b>	<b>Items samenwerking binnen adviesraad</b>	<b>Schaal</b>
Er wordt voldoende de tijd en ruimte genomen om naar elkaar te luisteren.	Andere leden van de adviesraad bieden mij genoeg tijd en ruimte om mijn mening kenbaar te maken.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
Gericht op het verbreden en verdiepen van kennis.	Ik heb het gevoel dat er binnen de adviesraad zonder	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
Relaties worden als gelijkwaardig ervaren.	vooringenomenheid naar elkaars inbreng wordt geluisterd.	
Er wordt in een gesprek rekening gehouden met de visies van andere gesprekspartners.	Gesprekken binnen de adviesraad worden gevoerd op basis van gelijkwaardigheid.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	Wanneer ik anders tegen een onderwerp aankijk dan de andere leden van de adviesraad, heb ik het idee dat zij hun best doen om mijn standpunt beter te begrijpen.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)

	<b>Items samenwerking adviesraad-gemeente</b>	
<b>(vervolg dialogisch leren)</b>	Ik heb het gevoel dat de gemeente zonder vooringenomenheid luistert naar de inbreng van de adviesraad.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	Ik heb het idee dat de gemeente de adviesraad als gelijkwaardige gesprekspartner benadert.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	Wanneer de adviesraad anders tegen iets aankijkt dan de gemeente, doet de gemeente zijn best om de adviesraad beter te begrijpen.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	In het contact met de gemeente vindt er voldoende uitwisseling plaats van ervaringen en kennis om van elkaar te leren.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	Wanneer de gemeente in gesprek is met de adviesraad, wordt ons voldoende tijd en ruimte geboden om onze mening te uiten.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)

Zoals in tabel 6 zichtbaar is, wordt de variabele dialogisch leren gevormd door meerdere items. Dit betekent dat de variabele dialogisch leren wordt gevormd door het gemiddelde te nemen uit de deelscores van de verschillende items. Om te bepalen of items samen een schaal mogen vormen, moet eerst de Cronbachs  $\alpha$  worden vastgesteld. Wanneer de Cronbachs  $\alpha$  boven de 0.7 ligt, wordt deze als betrouwbaar beschouwd (Field, 2013). De items die betrekking hebben op dialogisch leren binnen de adviesraad, komen uit op een Cronbachs  $\alpha$  van 0.739. De items die dialogisch leren moeten meten in het contact tussen de adviesraad-gemeente, komen uit op een Cronbachs  $\alpha$  van 0.749.

*Oppositie* wordt gedefinieerd als een strategie waarbij wordt omgegaan met ambiguïteit “by “imposing a particular frame through power strategies or restoring the power balance between different frames” (Brugnach et al., 2011: 81). Kenmerkend voor deze strategie is rechtstreeks het conflict zoeken (heet conflict) of elkaar negeren (koud conflict) zijn. De items die betrekking hebben op de samenwerking binnen adviesraden tonen een Cronbachs  $\alpha$  van 0.710. De items die gaan over de samenwerking tussen adviesraden en gemeente komen uit op een Cronbachs  $\alpha$  van 0.700. Op basis hiervan kan worden vastgesteld dat de verschillende items voldoende interne consistentie met elkaar tonen.

**Tabel 7 Operationalisering oppositie**

<b>Definitie</b>		
Gaat om met ambiguïteit “by imposing a particular frame through power strategies or restoring the power balance between different frames” (Brugnach et al., 2011: 81)		
<b>Indicatoren</b>	<b>Items samenwerking binnen adviesraad</b>	<b>Schaal</b>
Actoren negeren elkaar Er wordt geprotesteerd Actoren nemen elkaar niet serieus Kritiek is niet constructief Ad hominem	Wanneer leden van de adviesraad kritiek leveren op mij is dit ongegrond, slecht beargumenteerd of persoonlijk van aard.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	Ik heb het idee dat andere leden van de adviesraad bewust mijn inbreng negeren.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	<b>Items samenwerking adviesraad-gemeenten</b>	
	Wanneer er verschillend tegen een onderwerp wordt aangekeken stapt de gemeente te gemakkelijk heen over de mening van de adviesraad.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	De gemeente negeert opzettelijk de input die vanuit de adviesraad wordt gegeven.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)

<b>(vervolg oppositie)</b>	De gemeente hecht in mijn beleving meer waarde aan de mening van deskundigen van buiten de adviesraad, dan aan de input die vanuit de adviesraad wordt gegeven.	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)
	Wanneer het college kritiek levert op de adviesraad is dit ongegrond of slecht beargumenteerd	1 (Volledig mee oneens) tot 5 (Volledig mee eens)

#### 4.3.2 Afhankelijke variabele

Binnen de wetenschappelijke literatuur wordt vertrouwen benoemd als een van de belangrijkste factoren voor het onderhouden van effectieve en bestendige samenwerking (Henneman, Lee, Cohen, 1995; Dirks & Ferrin, 2001; ). Daarnaast heeft goede onderlinge communicatie een belangrijke rol in het creëren en in stand houden van dit vertrouwen, omdat het betrokkenen in staat stelt relaties op te bouwen, perspectieven te delen en behoeften duidelijk te krijgen (Aarts, 2015; Needham, 2018). Ook Ostrom (2009), een van de belangrijkste denkers ten aanzien van coproductie, stelt dat communicatie een van de belangrijkste factoren is voor het faciliteren van succesvolle samenwerking. Op basis hiervan is er bij de operationalisering van de afhankelijke variabele *samenwerking* voor gekozen te meten op de aanwezigheid van 1) wederzijds vertrouwen en respect en 2) communicatie. Daarnaast is respondenten gevraagd ook een algemeen oordeel te geven over de ervaren samenwerking. De precieze uitwerking van de items die hierbij horen, zijn terug te vinden in tabel 8. De items die de samenwerking moeten meten binnen adviesraden, komen uit op een Cronbachs  $\alpha$  van 0.849, terwijl de items voor de samenwerking tussen adviesraad-gemeente uitkomen op een Cronbachs  $\alpha$  van 0.844.

Tabel 8 *Operationalisering samenwerking*

Indicator	Items <i>samenwerking binnen adviesraad</i>	Schaal
Er is sprake van onderling vertrouwen en respect  De communicatie wordt als prettig ervaren	De communicatie met andere leden van de adviesraad verloopt:	1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed)
	Er is binnen de adviesraad sprake van wederzijds respect en vertrouwen	1 (Helemaal mee oneens) tot 5 (Helemaal mee eens)
	De samenwerking met andere leden van de adviesraad ervaar ik als:	1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed)
	<b>Items <i>samenwerking adviesraad-gemeente</i></b>	
	De communicatie tussen de adviesraad en het college verloopt:	1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed)
	Er is tussen de adviesraad en het college sprake van wederzijds respect en vertrouwen	1 (Helemaal mee oneens) tot 5 (Helemaal mee eens)
	De samenwerking met het college ervaar ik als:	1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed)

#### 4.3.3 Controlevariabelen

Om de robuustheid te testen van het model zijn de controlevariabelen 1) *inwoneraantal gemeente*, 2) *ledenaantal adviesraad*, 3) *type adviesraad* en 4) *frequentie ambiguïteit* toegevoegd in de regressieanalyse. Deze variabelen hebben niet de primaire interesse in dit onderzoek, maar hebben naar verwachting wel invloed op de afhankelijke variabele.

Ten eerste is het inwoneraantal van de gemeente waaruit de respondent afkomstig is meegenomen als controlevariabele. De verwachting is dat gemeenten met een hoger inwoneraantal worden geconfronteerd met meer en vaak ook complexere maatschappelijke problematiek. In een dergelijke context zijn de meningsverschillen die in de samenwerking langskomen mogelijk dieper en moeilijker overbrugbaar. De controlevariabele inwoneraantal is geoperationaliseerd middels de categorieën 1) minder dan 25.000 inwoners, 2) 25.000-50.000 inwoners, 3) 50.000-100.000, 4)

100.000-250.000 inwoners en 5) 250.000 inwoners of meer. Ten tweede beïnvloedt het ledenaantal van de adviesraad mogelijk het communicatie- en samenwerkingsproces. Daarom wordt ook het ledenaantal meegenomen als controlevariabele. Daarnaast wordt er in dit onderzoek gecontroleerd op of de betreffende lokale adviesraad zich voordoet als louter adviserend orgaan of zich nadrukkelijk opwerpt als directe belangenbehartiger van een specifieke achterban. Dit heeft geleid tot de dummy-variabele type adviesraad, waarbij 0 = cliëntenraad en 1 = adviesraad. Tot slot toont onderzoek uit de psychologie aan dat meningsverschillen niet per definitie een negatieve invloed hebben op de onderlinge relaties die mensen hebben, maar dat de negatieve invloed hiervan wel toeneemt naarmate het zich vaker voordoet (Adams & Laursen, 2007). Dit leidt tot de verwachting dat de frequentie waarmee ambiguïteit zich voordoet mogelijk van (negatieve) invloed is op het samenwerkingsproces. *Frequentie ambiguïteit* is daarom opgenomen als controlevariabele in het onderzoek. Deze variabele is geoperationaliseerd middels een 5-punts Likertschaal (1 = nooit, 2 = af en toe, 3 = regelmatig, 4 = vaak en 5 = altijd).

#### **4.4 Statistische toets**

Om de in dit onderzoek geformuleerde hypothesen te testen, wordt een meervoudige regressieanalyse uitgevoerd met het statistische computerprogramma SPSS. Hiervoor is gekozen, omdat middels meervoudige regressie de waarde van een afhankelijke variabele voorspeld kan worden aan de hand van meerdere onafhankelijke variabelen. Een regressieanalyse maakt duidelijk of er sprake is van een oorzakelijk verband (causaliteit) tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele.

De variabelen in dit onderzoek zijn, zoals eerder al is besproken, opgesteld met behulp van Likertschalen. Er is echter wetenschappelijke onenigheid of Likertschalen als ordinale schaal of intervalschaal moet worden behandeld. De manier waarop hier als onderzoeker mee wordt omgegaan heeft ook gevolgen voor de statistische toets die mag worden gebruikt. Preciezer richt deze discussie zich op de vraag of de afstanden tussen de antwoordcategorieën wel gelijk zijn. Is bijvoorbeeld de afstand tussen “oneens” en “eens” hetzelfde als tussen “neutraal” en “volledig mee eens”? (Wu & Leung, 2017). Uit onderzoek van bijvoorbeeld Bendixen en Sandler (1994) wordt duidelijk dat de psychologische afstand tussen de antwoordcategorieën niet geheel gelijk zijn en Likertschalen daarom als ordinaal geschaald moeten worden behandeld. In dat geval is een logistische regressie op zijn plaats in plaats van een (meervoudige) lineaire regressie. Daartegenover staan auteurs zoals bijvoorbeeld Dawes (2008) en Aaker, Kumar en Day (2004) die concluderen dat Likertschalen zeer dicht tegen intervalniveau aanliggen en als zodanig moeten worden behandeld. Deze scriptie volgt de laatste lijn, op basis waarvan een meervoudige regressieanalyse kan worden uitgevoerd.



## 5. Onderzoeksbevindingen

---

In dit hoofdstuk wordt ingezoomd op de resultaten die de observaties en enquête hebben opgeleverd. In §5.1 worden eerste de observaties behandeld, in §5.2 de beschrijvende statistiek, gevolgd door een bespreking van de correlaties in §5.3. Voordat de regressieanalyse wordt uitgevoerd, worden in §5.4 de assumpties waar aan moet worden voldaan besproken. In §5.5 worden de resultaten van de regressieanalyse besproken en worden op basis hiervan de in het theoretisch kader geformuleerde hypothesen bevestigd of verworpen. In §5.6 worden nog een aantal opmerkingen behandeld die respondenten naar aanleiding van de enquête per mail hebben gestuurd.

### 5.1 Bevindingen observaties

Voorafgaand aan de enquête zijn er in totaal vier vergaderingen bijgewoond van adviesraden uit Alphen aan den Rijn, Hilversum, Zwolle en Gouda. In twee gevallen (Hilversum en Zwolle) schoven twee wethouders in de loop van de vergadering aan, terwijl in twee gevallen (Gouda en Alphen aan den Rijn) een gemeenteambtenaar deelnam aan de vergadering.

De observaties zijn verricht met behulp van het observatieschema wat terug is te vinden in bijlage I van dit onderzoek. Na afronding van de observaties springen eerst een aantal algemene punten op: in alle vier de gevallen kon de sfeer worden getypeerd als vriendelijk, informeel, begripvol en welwillend. Confrontaties of echt uitgesproken meningsverschillen deden zich amper voor. Een mogelijke verklaring hiervoor kan worden gezocht in de manier waarop de vergadering zijn opgezet. Relatief veel tijd en aandacht ging uit naar actie- en agendapunten, terwijl voor inhoudelijke discussies over het sociaal domein minder ruimte was.

Hoewel de communicatie over het algemeen respectvol was, bekend dit niet dat er noodzakelijkerwijs altijd sprake was van een daadwerkelijke dialoog. Een goed voorbeeld hiervan is het volgende gesprek wat plaatsvond tijdens de adviesraadsvergadering in Hilversum.

**Adviesraadslid 1:** “In de ons omringende landen zijn ze heel druk bezig met een basisinkomen, ik hoor de gemeente daar nooit iets over zeggen. Zijn jullie daar ook mee bezig?”

**Wethouder:** “Nee, daar zijn we helemaal niet mee bezig, omdat dat ook een landelijk ding is dat basisinkomen. Wij hebben gewoon het systeem van de uitkeringen en...”

**Adviesraadslid 2:** “Dat is eigenlijk een basisinkomen.”

**Wethouder:** “En daar hebben we het mee te doen.”

**Adviesraadslid 3:** “Maar er zijn wel gemeenten die daar enigszins creatief mee omgaan.”

**Wethouder:** “Ja, nou ja...”

**Adviesraadslid 2:** “Ja, maar dan heb je alleen...want Utrecht of Tilburg ging daar mee experimenteren, er zijn drie gemeentes in Nederland....en het nadeel daarvan is dat die maar een kleine groep pakken. Dan heb je dus geen basisinkomen.

**Voorzitter:** “Even, Wim wilde iets vragen”

**Adviesraadslid 4:** “Die rapportage van het onderzoek naar sociale diensten, is dat beschikbaar?”

Bovengenoemd kan worden beschouwd als een ambigue situaties, omdat er onenigheid is over de ruimte die gemeenten hebben om te experimenteren met het basisinkomen. De betreffende wethouder beschouwt beleid omtrent het basisinkomen als een landelijke aangelegenheid, terwijl een adviesraadslid er vervolgens op wijst dat er in Nederland ook gemeenten zijn die wel de ruimte pakken om te experimenteren hiermee. Opvallend hierbij is ook de rol van adviesraadslid 2 en de voorzitter die, samen met de wethouder, een verdere discussie hierover afwenden. Nadat er onenigheid aan de oppervlakte komt over dit onderwerp wordt er overgeschakeld naar een ander onderwerp door de voorzitter. Hierdoor heeft zich geen inhoudelijke discussie kunnen ontwikkelen over het onderwerp. Aarts (2015) beschouwt empathisch luisteren als belangrijk onderdeel van een dialoog en omschrijft dit als “listening without judgment by trying to grasp the perspective of the other and even critically consider one’s own perspective (Aarts, 2015: 11). Bovengenoemde conversatie kan het beste echter worden getypeerd als eendimensionale communicatie, in plaats van wederkerige communicatie waarbij de ruimte wordt genomen voor elkaars perspectieven.

Verder sprong in het oog dat wethouders en ambtenaren gedurende de vergadering vooral de rol hadden van informatiedeler die de adviesraad up-to-date houdt over ontwikkelingen binnen het sociaal domein van de gemeente. In die zin hadden de vergaderingen meer weg van een monoloog en kwamen levendige, inhoudelijke discussies maar moeilijk van de grond.

Concluderend bleek de mate van ambiguïteit gedurende de adviesraadsvergaderingen beperkt. Tegelijkertijd was ook de ruimte en tijd om inhoudelijke discussie aan te gaan over thema’s binnen het sociaal domein beperkt. Verschillen kwamen hierdoor weinig aan de oppervlakte. Daarbij moet ook de opmerking worden geplaatst dat de vergaderingen enkel een momentopname zijn. Na afloop van de vergadering in Zwolle merkte een adviesraadslid op dat veel van het werk en contact met de gemeente op de achtergrond plaatsvindt, bijvoorbeeld in werkgroepen. Om beter te inventariseren hoe er met ambiguïteit wordt omgegaan bij lokale adviesraden is hierop de onderzoeksstrategie aangepast en is ervoor gekozen een enquête uit te zetten onder de leden van lokale adviesraden.

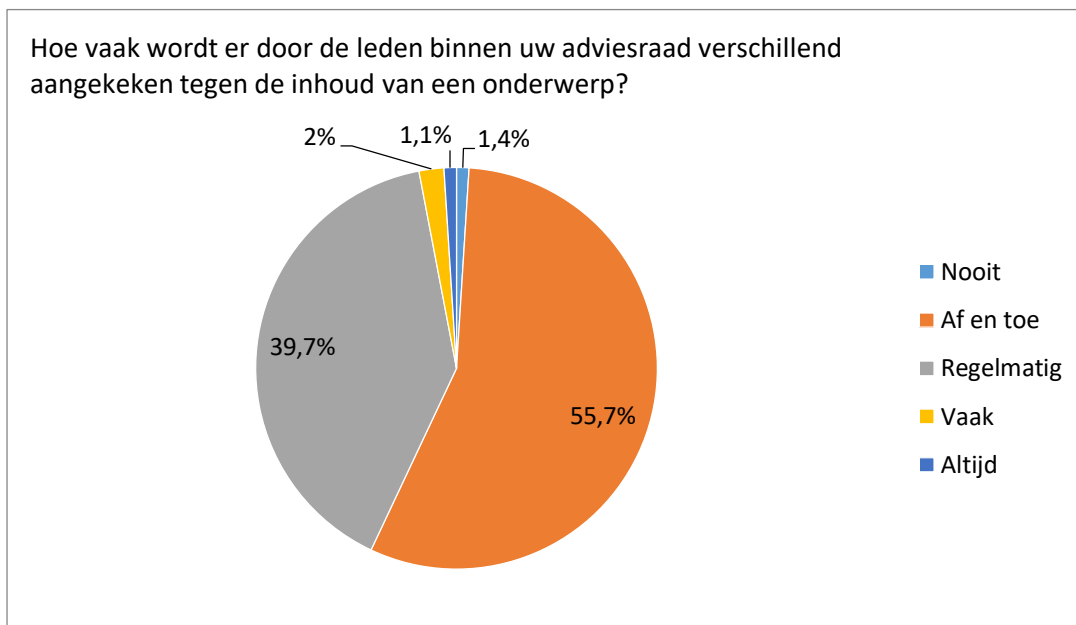
## 5.2 Beschrijvende statistiek

In totaal hebben 350 respondenten uit 127 verschillende gemeenten in Nederland de enquête volledig ingevuld. Hiervan gaf 98,6% (N=345) aan in de samenwerking met andere adviesraadsleden weleens te worden geconfronteerd met ambiguïteit. In de samenwerking met de gemeente stelt 98,9% (N=346) van de respondenten weleens hiermee te maken te hebben.

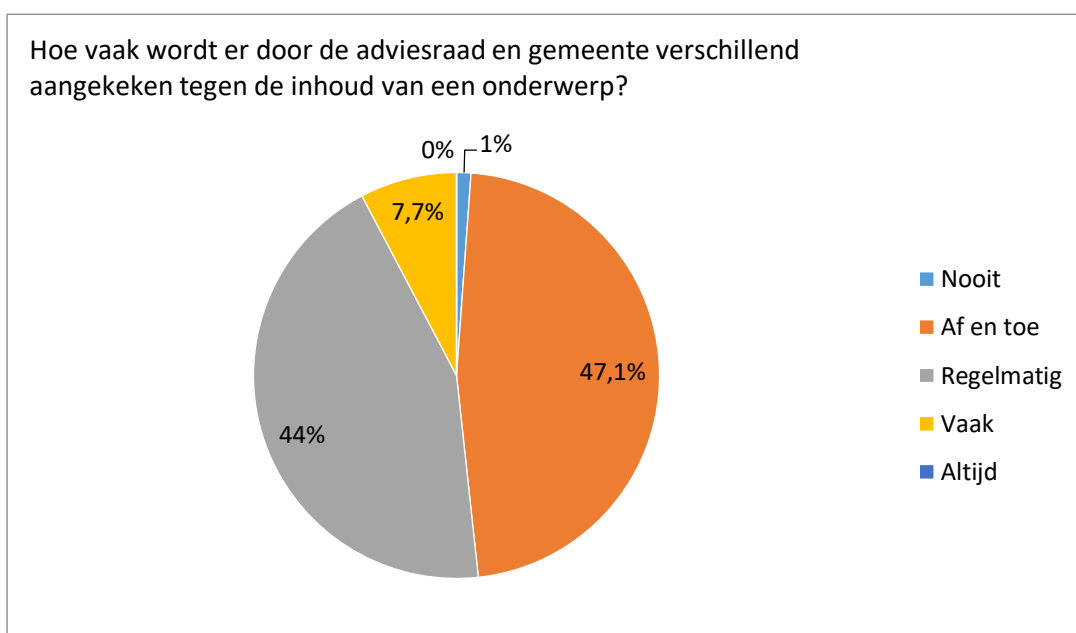
Over de mate waarin zich dit voordoet kan het volgende worden gezegd. In *Figuur 2* is te zien dat het 55,7% (N=195) af en toe geconfronteerd wordt met ambiguïteit in de samenwerking met andere leden uit hun adviesraad. Hierop volgt 39,7% (N=139) van de respondenten die aangeeft regelmatig hiermee te maken te hebben, 2% (N=7) vaak, 1,4% (N = 5) nooit en 1,1% (N=4) altijd. Wanneer wordt gekeken naar de samenwerking met de gemeente is het beeld niet ingrijpend anders, maar komt ambiguïteit wel vaker voor. In *Figuur 3* is zichtbaar dat 47,1% (N=165) van de adviesraadsleden aangeeft af en toe te maken te hebben met ambigue situaties in de samenwerking met de gemeente, 44% (N=154) regelmatig, 7,7% (N=27) vaak, 1,1% (N=4) nooit en 0% (N=0) altijd.

Gemiddeld genomen ervaren adviesraadsleden minder vaak ambigue situaties in de samenwerking binnen de eigen adviesraad (M=2,46) dan in de samenwerking met gemeenten (M=2,58). De standaardafwijking (SD) voor de samenwerking binnen adviesraden is 0,622 terwijl deze voor de samenwerking tussen adviesraad-gemeente 0,649 is. De mediaan (Mdn) ligt bij de samenwerking binnen adviesraden op 2,0. Bij de samenwerking tussen adviesraden en gemeenten ligt de mediaan op 3,0.

**Figuur 2 Prevalentie ambigüiteit binnen adviesraden**



**Figuur 3 Prevalentie ambigüiteit tussen adviesraden en gemeenten**



Tabel 9 laat de beschrijvende statistiek zien van alle onafhankelijke variabelen die betrekking hebben op de samenwerking binnen adviesraden. In het oog springen de hoge gemiddelde scores voor de variabelen onderhandelen en dialogisch leren. Dialogisch leren scoort met  $M = 4.006$  ruim een punt boven het schaalgemiddelde van 3, terwijl onderhandelen met  $M = 3.89$  bijna een punt boven het schaalgemiddelde scoort. Wel springt in het oog dat de standaarddeviatie voor onderhandelen met 1.108 bovengemiddeld is, terwijl de standaarddeviatie voor dialogisch leren met 0.562 juist het laagst scoort. Deze resultaten duiden erop dat adviesraadsleden in hoge mate ervaren dat elkaars

perspectieven serieus worden genomen, wederkerige communicatie plaatsvindt en/of de bereidheid ervaren om er samen uit te komen als er sprake is van een ambiguïteit. De variabele oppositie, welke duidt op een meer conflictueuze benadering in het samenwerkingsproces, scoort met  $M = 1.187$  juist laag.

**Tabel 9 Beschrijvende statistiek samenwerking binnen adviesraad**

Onafhankelijke variabele	N	M	Mdn	SD
<b>Rationele probleemoplossing</b>	345	2.26	2	0.724
<b>Persuasief communiceren</b>	345	2.13	2	0.829
<b>Onderhandelen</b>	345	3.89	4	1.108
<b>Dialogisch leren</b>	345	4.006	4	0.562
<b>Oppositie</b>	345	1.187	1	0.423

In tabel 10 is de beschrijvende statistiek zichtbaar voor de onafhankelijke variabelen die gaan over de samenwerking tussen adviesraden en gemeenten. Wederom scoren hier, net zoals bij de samenwerking binnen adviesraden, de variabelen onderhandelen ( $M = 3.28$ ) en dialogisch leren ( $M = 3.398$ ) gemiddeld het hoogst. Wel scoren deze twee duidelijk lager wanneer deze worden afgezet tegen de variabelen onderhandelen en dialogisch leren die betrekking hebben op de samenwerking binnen adviesraden. De variabele oppositie scoort tegelijkertijd met een  $M = 2.033$  juist hoger. Zoals eerder is geconstateerd is er in de samenwerking tussen adviesraden en gemeenten vaker sprake van ambiguïteit dan in de samenwerking binnen adviesraden. Mogelijk leiden meer (uitgesproken) meningsverschillen in het samenwerkingsproces tot meer conflictueuze strategieën waarbij respondenten dan wel gemeenten meer zijn gericht op de dominantie van het eigen geprefereerde referentiekader. De regressieanalyse moet hier meer uitsluitsel over geven.

**Tabel 10 Beschrijvende statistiek samenwerking adviesraden-gemeente**

Onafhankelijke variabele	N	M	Mdn	SD
<b>Rationele probleemoplossing</b>	346	2.88	3	0.913
<b>Persuasief communiceren</b>	346	2.55	2	0.841
<b>Onderhandelen</b>	346	3.28	3	0.798
<b>Dialogisch leren</b>	346	3.398	3.400	0.6107
<b>Oppositie</b>	346	2.033	2	0.6170

Tot slot zijn in tabel 11 de centrummaten en standaarddeviatie voor de zelfrapportages (eigen gedrag van de respondent) terug te vinden. Rationele probleemoplossing scoort met  $M = 3.87$  aan de hoge kant. Dit betekent dat een groot deel van de respondenten aangeeft op een zo objectieve mogelijke manier meningsverschillen probeert te overbruggen middels informatieverzameling, onderzoek en/of expertconsultatie. Ook persuasief communiceren - respondent scoort met  $M = 3.5$  boven het schaalgemiddelde, terwijl onderhandelen – respondent ( $M = 2.66$ ) net onder het schaal gemiddelde scoort.

**Tabel 11 Beschrijvende statistiek zelfrapportages**

Zelfrapportage	N	M	Mdn	SD
<b>Rationele probleemoplossing – respondent</b>	346	3.87	4	0.508
<b>Persuasief communiceren – respondent</b>	346	3.5	4	0.810
<b>Onderhandelen – respondent</b>	346	2.66	3	0.773

Het gemiddelde voor de afhankelijke variabele *samenwerking binnen adviesraden* ligt op  $M = 4.058$  met een  $SD = 0.5733$ . Dit is een indicatie dat de samenwerking over het algemeen als goed wordt ervaren. De afhankelijke variabele *samenwerking adviesraden-gemeente* scoort met een  $M = 3.6175$  lager, terwijl de standaarddeviatie ( $SD = 0.60473$ ) juist net iets hoger scoort. Op basis hiervan kan worden geconcludeerd dat de samenwerking tussen gemeenten-adviesraden minder goed wordt ervaren dan de samenwerking binnen adviesraden.

**Tabel 12 Beschrijvende statistiek afhankelijke variabelen**

Afhankelijke variabele	N	M	Mdn	SD
<b>Samenwerking binnen adviesraden</b>	345	4.0580	4	0.57330
<b>Samenwerking adviesraden-gemeenten</b>	346	3.6175	3.6667	0.60473

### 5.3 Correlaties

Tabel 7 laat de Pearsons correlatiecoëfficiënten zien voor de onafhankelijke en afhankelijke variabelen die betrekking hebben op de samenwerking binnen adviesraden. Hoewel het merendeel van de variabelen een lage correlatie met elkaar hebben, is er wel een groot aantal variabelen waarbij deze correlatie significant is. Wanneer de onafhankelijke variabelen onderling aanzienlijk correleren met elkaar, wordt er gesproken van *multicollineariteit*. Dit kan problematisch zijn, omdat het hierdoor moeilijker wordt om de regressiecoëfficiënten in te schatten. Dohoo et al. (1997) beargumenteren dat bij (negatieve) correlaties van 0.9 of hoger er met zekerheid sprake is van multicollineariteit, terwijl correlaties van 0.7 wijzen op sterke multicollineariteit. De correlaties tussen de onafhankelijke variabelen blijven hieronder, maar dialogisch leren-oppositie ( $r = -.489$ ) en onderhandelen-dialogisch leren ( $r = -.561$ ) zijn wel aan de hoge kant. In tabel 8 zijn de correlatiecoëfficiënten terug te vinden voor de variabelen die betrekking hebben op de samenwerking tussen adviesraden en gemeenten. Ook persuasief communiceren-oppositie ( $r = .622$ ), dialogisch leren-oppositie ( $r = -.0650$ ) en persuasief communiceren-dialogisch leren ( $r = -.585$ ) tonen hier matige tot sterke multicollineariteit.

Aanvullend is hierom de variantie-inflatie-factor (VIF) berekend om te bepalen of er sprake is van problematische multicollineariteit. Het voordeel van VIF ten opzichte van een correlatiematrix, is dat deze de correlaties kan identificeren tussen één variabele en een groep aan variabelen (Field, 2013). De resultaten hiervan worden behandeld in §5.4

**Tabel 13 Correlaties samenwerking binnen adviesraden**

	RP	PC	O	DL	OP	RP - R	PC - R	O - R	SW
RP	1	.201**	-.115*	-.123*	.228**	-.073	.019	-.002	-.219**
PC		1	-.342**	-.561**	.386**	-.087	.004	-.026	-.501**
O			1	.480	-.341**	.087	.108*	.171**	.408*
DL				1	-.489**	.051	.077	.021	.720**
OP					1	.026	.085	.079	-.460**
RP - R						1	.039	-.011	.069
PC - R							1	.039	-.023
O - R								1	.032
SW									1

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01

RP = rationele probleemoplossing, PC = persuasief communiceren, O = onderhandelen, DL = dialogisch leren,

OP = oppositie, RP-R = rationele probleemoplossing – respondent, PC = persuasief communiceren – respondent,

O-R = onderhandelen – respondent, SW =samenwerking binnen adviesraden

**Tabel 14 Correlaties samenwerking adviesraden-gemeenten**

	RP	PC	O	DL	OP	RP - R	PC - R	O - R	SW
RP	1	.385**	-.274**	-.355**	.339	-.051	-.039	-.032	-.280**
PC		1	-.315**	-.585**	.622**	.024	-.006	.040	-.561**
O			1	.399**	-.322**	-.003	.002	.035	.375**
DL				1	-.650**	.024	.010	-.081	.747**
OP					1	.051	-.028	.115*	-.577**
RP - R						1	.039	-.011	-.024
PC - R							1	.039	-.003
O - R								1	-.102
SW									1

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01

RP = rationele probleemoplossing, PC = persuasief communiceren, O = onderhandelen, DL = dialogisch leren,

OP = oppositie, RP-R = rationele probleemoplossing – respondent, PC = persuasief communiceren – respondent,

O-R = onderhandelen – respondent, SW =samenwerking tussen adviesraden-gemeenten



Verder valt op dat alle onafhankelijke variabelen die zijn opgesteld uit items waarbij de perceptie – in plaats van zelf gerapporteerd gedrag – centraal staat, een significante correlatie tonen met de afhankelijke variabele samenwerking. Met name dialogisch leren toont in alle twee de modellen een hoge correlatie ( $r = 0.720$  en  $r = 0.747$ ). Daarentegen tonen alle onafhankelijke variabelen die zijn gemeten middels zelf gerapporteerd gedrag, geen significantie correlaties. Ook liggen de waarden van deze variabelen rondom 0. Om te bepalen of de onafhankelijke variabelen ook daadwerkelijk (geen) effect hebben op de afhankelijke variabele, moet een regressieanalyse worden uitgevoerd.

#### 5.4 Voorwaarden regressieanalyse

Een regressieanalyse mag pas worden uitgevoerd, wanneer er wordt voldaan aan een aantal assumpties die de validiteit van het onderzoek moeten waarborgen. Op alle assumpties is tweemaal getest: eenmaal voor de regressie die gaat over de *samenwerking binnen adviesraden*, eenmaal voor de regressie over de *samenwerking tussen adviesraden-gemeenten*. De assumpties zijn als volgt: (Blondé, 2012; Field, 2013; Siero, Huisman & Kiers, 2009)

1. Er moet in de eerste plaats sprake zijn van *lineariteit*. Dit houdt in dat er sprake is van een lineair verband tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele. Dit kan worden nagegaan door een residuenplot (d.w.z. een spreidingsdiagram van de residuen) te maken voor de onafhankelijke variabele. Wanneer er meerdere onafhankelijke variabelen betrokken zijn in de analyse, zoals bij meervoudige regressie het geval is, kan er voor iedere onafhankelijke variabele een residuenplot worden gemaakt. Dit brengt echter het nadeel met zich mee dat er niet rekening wordt gehouden met het effect van andere onafhankelijke variabelen uit het model. Om die reden kunnen in SPSS beter partiële plots worden gemaakt die hier wel op corrigeren (Siero, Huisman & Kiers, 2009). Een analyse van alle partiële plots wijst er op dat er inderdaad sprake is van een lineair model en er wordt voldaan aan de normaliteitsassumptie.
2. Er mag geen *multicollineariteit* optreden, wat betekent dat de onafhankelijke variabelen onderling geen (sterke) correlatie met elkaar mogen vertonen. Multicollineariteit kan worden vastgesteld middels de *variantie-inflatie-factor* (VIF). Een VIF-waarde van 1 wijst op de afwezigheid van multicollineariteit. VIF-waarden boven de 5 wijzen op hoge multicollineariteit en boven de 10 op ernstige multicollineariteit (James, 2013). Om met zekerheid te kunnen zeggen dat er geen problematische correlatie tussen de onafhankelijke variabelen aanwezig is, wordt in dit onderzoek gekozen voor een maximale VIF-waarde van onder de 5. Tabel 15 laat

zien dat alle VIF-waarden ruimschoots onder de 5 blijven. Er kan op basis hiervan vanuit worden gegaan dat er geen sprake is van multicollineariteit.

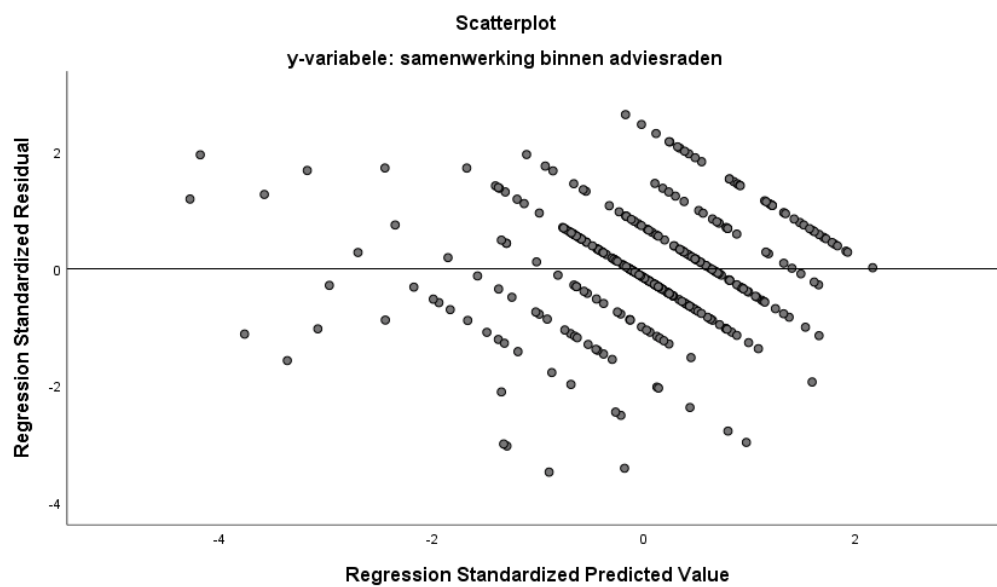
**Tabel 15 VIF-waarden**

	Samenwerking binnen adviesraad		Samenwerking gemeente- adviesraad	
	Model 1*	Model 2	Model 1*	Model 2
<b><i>Inwoneraantal gemeente</i></b>	1.351	1.420	1,349	1,368
<b><i>Ledenaantal adviesraad</i></b>	1.169	1.181	1,153	1,167
<b><i>Type adviesraad</i></b>	1.171	1.199	1,173	1.232
<b><i>Frequentie ambiguïteit</i></b>	1.027	1.142	1.013	1.244
<b>Rationele probleemoplossing</b>		1.102		1.261
<b>Persuasief communiceren</b>		1.600		1,906
<b>Onderhandelen</b>		1.422		1,238
<b>Dialogisch leren</b>		1.919		2.103
<b>Oppositie</b>		1.525		2.166
<b>Zelfrapportage rationele probleemoplossing</b>		1.047		1.037
<b>Zelfrapportage persuasief communiceren</b>		1.047		1,011
<b>Zelf rapportage onderhandelen</b>		1.078		1,043

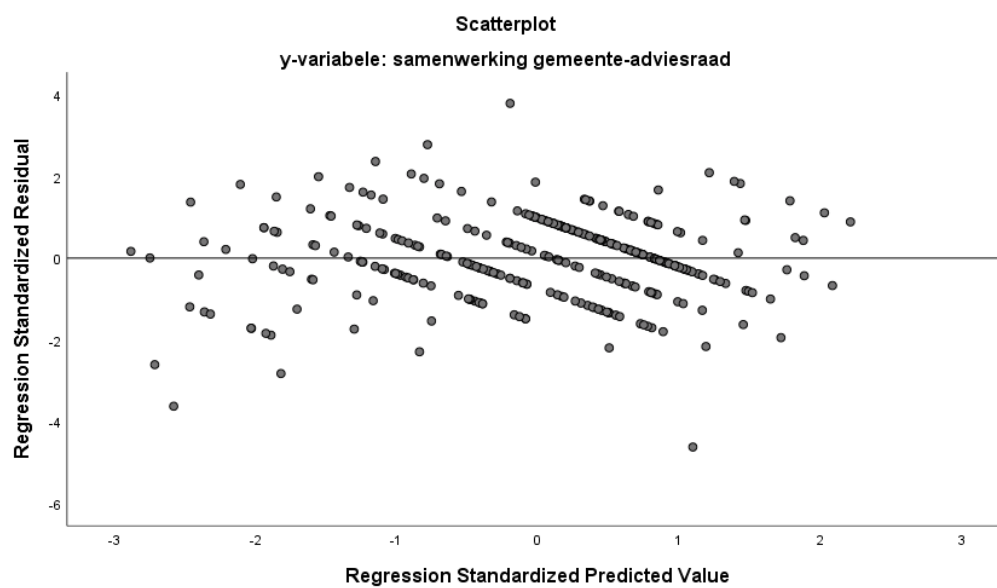
\* model met alleen controlevariabelen

3. Er is sprake van *homoscedasticiteit*. Wanneer de spreiding van de residuen gelijk is voor alle mogelijke waarden van de onafhankelijke variabelen, wordt aan deze assumptie voldaan. De aanwezigheid van homoscedasticiteit kan worden vastgesteld door een residuenplot te maken (Siero et al., 2009). Figuur 4 en figuur 5 laten zien dat aan de assumptie van homoscedasticiteit wordt voldaan, omdat zichtbaar is dat de spreiding van de residuen niet gerelateerd is aan de waarde van de onafhankelijke variabelen.

Figuur 4

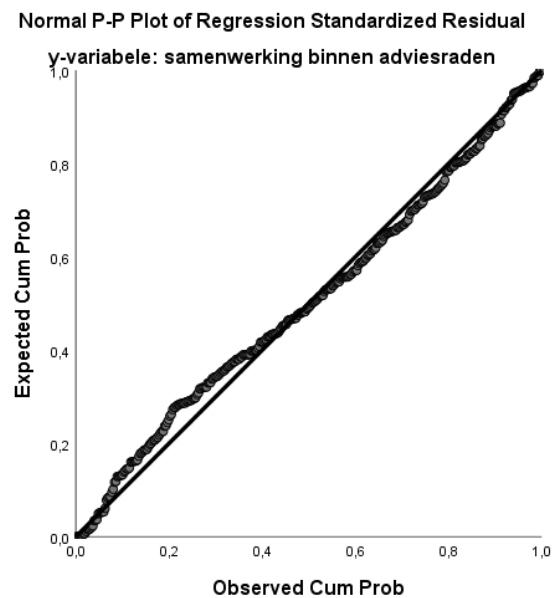


Figuur 5

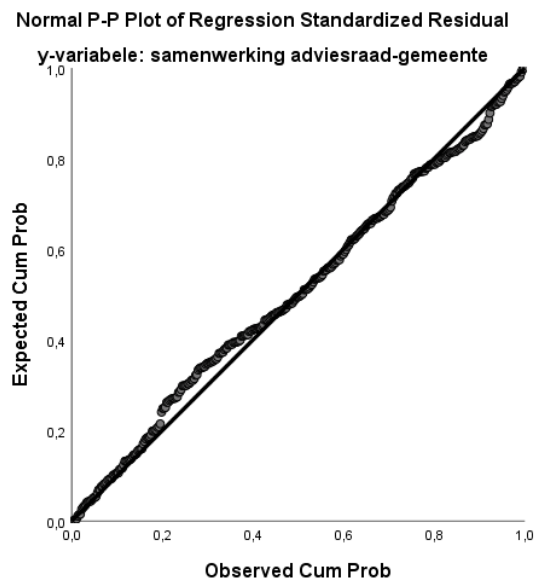


4. De residuen zijn *normaal verdeeld*. Wanneer dit niet het geval is zijn de  $p$ -waarden en betrouwbaarheidsintervallen niet meer juist en kunnen als gevolg hiervan onterechte conclusies getrokken worden. De verdeling van de residuen kan vastgesteld worden via verschillende wegen, zoals een histogram of P-P-plot (*normal probability plot*). Zeker bij wat kleinere steekproeven kan een histogram soms een verkeerde indruk geven en om die reden hebben P-P-plots de voorkeur (Siero et al, 2009). De P-P-plots in dit onderzoek laten een paar lichte afwijkingen van de lijn zien, maar deze blijven echter beperkt, zoals te zien is in figuur 6 en 7. Van een systematische afwijking van de lijn is geen sprake. Bovendien is de steekproef vrij groot ( $N=350$ ) waardoor  $p$ -waarden als betrouwbaarder worden beschouwd (Siero et al, 2009.)

Figuur 6



**Figuur 7**



5. *Residuen zijn onafhankelijk van elkaar.* Dit houdt in dat de residuen tussen twee waarnemingen niet gecorreleerd aan elkaar mogen zijn. Anders gezegd: er mag geen samenhang zijn tussen de geobserveerde scores van de respondenten. Dit wordt ook wel autocorrelatie genoemd. (Blondé, 2012; Field, 2013). Wanneer niet aan deze assumptie wordt voldaan, bestaat het gevaar dat er sneller een significante relatie wordt geconstateerd, terwijl deze in werkelijkheid niet aanwezig is (Siero et al., 2009). Hierop kan worden getest met behulp van de Durbin-Watson test. Waarden lopen bij deze test van 0 tot 4, waarbij een waarde rond de 2 duidt op de afwezigheid van autocorrelatie. Waarden tussen de 1.5 en 2.5 worden beschouwd als acceptabel. Waarden die daarbuiten liggen duiden respectievelijk op een positieve dan wel negatieve autocorrelatie. In dit onderzoek is er geen sprake van autocorrelatie. Zoals tabel 16 uitwijst liggen de waarden binnen de 1.5 en 2.5 en wordt daarmee voldaan aan de onafhankelijkheidsassumptie.

**Tabel 16 Resultaten Durbin-Watson test**

Samenwerking binnen adviesraad		Samenwerking adviesraad-gemeente	
Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
1,955	2,012	1,980	1,932

## 5.5 Resultaten regressie-analyse

De meervoudige regressieanalyse moet meer duidelijkheid geven over de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. Om te controleren of de relaties worden beïnvloed door overige variabelen, is echter eerst een regressieanalyse uitgevoerd met enkel de controlevariabelen *type adviesraad*, *ledenaantal*, *inwoneraantal gemeente* en *frequentie ambiguïteit* meegenomen (model 1). Vervolgens is een regressie uitgevoerd waarin zowel de controlevariabelen en onafhankelijke variabelen zijn meegenomen (model 2).

### 5.5.1 Resultaten regressie samenwerking binnen adviesraden

In tabel 17 zijn de resultaten zichtbaar van de regressieanalyse voor de afhankelijke variabele *samenwerking binnen adviesraden*. De verklaarde variantie van Model 1, waarin alleen de controlevariabelen zijn opgenomen, is 6.2% ( $R^2 = .062$ ). Inwoneraantal ( $\beta = -.188$ ,  $p < 0.05$ ) en frequentie ambiguïteit ( $\beta = -.176$ ,  $p < 0.001$ ) laten hier zien een significante invloed te hebben op de ervaren samenwerking binnen adviesraden. Concreter betekent dit de ervaren samenwerking matig afneemt als adviesraden komen uit gemeenten met een hoger inwoneraantal. Anders gezegd: wanneer zich vaker een inhoudelijk meningsverschil voordoet heeft dit een matig negatief effect op de ervaren samenwerking. Dit is in lijn met het onderzoek van Adams & Laursen (2007) waarin wordt gesteld dat meningsverschillen niet per definitie problematisch zijn, maar dat de negatieve invloed hiervan op onderlinge relaties toeneemt naarmate het frequenter plaatsvindt. Het ledenaantal van de adviesraden en het type adviesraad hebben geen significant effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden.

De verklaarde variantie in model 2 is 55% ( $R^2 = .552$ )<sup>1</sup>. Binnen de sociale wetenschappen wordt dit als gemiddeld tot substantieel gezien (Hair, 2006). Vooral dialogisch leren ( $\beta = .579$ ,  $p < 0.001$ ) heeft een duidelijk (positief) effect op het samenwerkingsproces. Op basis hiervan kan H2a worden geaccepteerd. Ook rationele probleemoplossing ( $\beta = -.106$ ,  $p < 0.01$ ) en oppositie ( $\beta = -.090$ ,  $p < 0.05$ ) heeft een significant negatief effect, alhoewel dit effect wel beperkt blijft. Daarmee worden zowel H3a en H5a geaccepteerd. De strategieën onderhandelen en persuasief communiceren hebben een niet significant effect op de ervaren samenwerking. H1a en H4a worden daarom verworpen. Tot slot valt op dat de zelfrapportage voor rationele probleemoplossing geen significant effect toont, terwijl

---

<sup>1</sup>  $R^2$  verwijst in dit geval naar de *adjusted*  $R^2$ , omdat deze rekening houdt met het aantal variabelen. Een 'gewone'  $R^2$  valt altijd hoger uit als er onafhankelijke variabelen worden toegevoegd, zelfs als deze geen significant effect tonen (Field, 2013; Siero et al., 2009).

dezelfde variabele waarbij de perceptie over anderen centraal staat, wel een significant verband aantoont.

**Tabel 17 Resultaten meervoudige regressie samenwerking binnen adviesraden**

Variabele	$\beta$		SE	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
<i>Inwoneraantal</i>	-.188*	-.035	.032	.023
<i>Ledenaanal adviesraad</i>	-.024	-.067	.048	.033
<i>Type adviesraad</i>	-.019	.004	.149	.105
<i>Frequentie ambiguïteit</i>	-.176**	-.037	.051	.037
Rationele probleemoplossing		-.106**		.030
Persuasief communiceren		-.082		.032
Onderhandelen		.054		.022
Dialogisch leren		.579**		.051
Oppositie		-.090*		.060
Rationele probleemoplossing – respondent		.031		.042
Persuasief communiceren – respondent		-.062		.026
Onderhandelen – respondent		.018		.028
<b>R<sup>2</sup></b>	.062	.552		
<b>F</b>	6.672***	36.232***		

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$

### 5.5.2 Resultaten regressie samenwerking tussen adviesraden-gemeenten

Tabel 18 laat de resultaten zijn van de regressieanalyse voor de afhankelijke variabele *samenwerking tussen adviesraden-gemeenten*. Model 1 verklaart de variantie voor de ervaring samenwerking met 11% ( $R^2 = .106$ ). De controlevariabelen type adviesraad ( $\beta = 0.121$ ,  $p < 0.05$ ) en frequentie ambigüiteit ( $\beta = - 0.324$ ,  $p < 0.001$ ) hebben beide een significant effect op de afhankelijke variabele, waarbij met name het effect van laatstgenoemde in het oog springt. Dit betekent dat adviesraden (dummy: 0 = cliëntenraad, 1 = adviesraad) ten opzichte van cliëntenraden hoger scoren op de afhankelijke variabele samenwerking. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat raden die zich nadrukkelijk profileren als cliëntenraad meer aan directe belangenbehartiging doen en dat dit frequenter leidt tot confrontaties met de gemeente, terwijl adviesraden zich een meer brede functie toe-eigenen.

De verklaarde variantie van model 2 is ruim 58% ( $R^2 = .584$ ). Dialogisch leren valt met een  $\beta = 0.585$  ( $p < 0.001$ ) wederom op en heeft een significant positief effect op de (ervaren) samenwerking tussen adviesraden en gemeenten. H2b is hiermee aangenomen. Ook de variabelen onderhandelen ( $\beta = 0.080$ ,  $p < 0.05$ ) en persuasief communiceren ( $- 0.152$ ,  $p < 0.01$ ) hebben een significant effect. Overeenkomstig met H1b heeft onderhandelen een positief effect, hoewel dit effect wel beperkt is. Ook H4b wordt geaccepteerd: persuasief communiceren heeft een significant, maar wederom klein effect op de samenwerking tussen adviesraden-gemeenten. De variabelen rationele probleemoplossing en oppositie hebben geen significant effect. H3b en H5b zijn hiermee verworpen. Dit is opvallend, omdat dezelfde strategieën wel een significant effect tonen op de samenwerking binnen adviesraden zelf. De variabelen die het eigen gedrag van de respondenten meten, tonen tot slot geen significant effect.



Tabel 18 Resultaten meervoudige regressie samenwerking tussen adviesraden-gemeenten

Variabele	$\beta$		SE	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
<i>Inwoneraantal</i>	.061	.070	.033	.023
<i>Ledenaantal adviesraad</i>	.044	.009	.049	.033
<i>Type adviesraad</i>	.121*	.023	.154	.108
<i>Frequentie ambiguïteit</i>	-.324**	-.022	.049	.037
Rationele probleemoplossing		.036		.026
Persuasief communiceren		-.152**		.034
Onderhandelen		.080*		.029
Dialogisch leren		.585**		.050
Oppositie		-.072		.050
Rationele probleemoplossing – respondent		-.031		.042
Persuasief communiceren – respondent		-.009		.026
Onderhandelen – respondent		-.038		.028
R <sup>2</sup>	.106	.584		
F	11.206**	41.390**		

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$

## 5.6 Overige bevindingen

Een beperkt ( N = 4) aantal respondenten heeft op eigen initiatief contact opgenomen met de onderzoeker voor feedback en/of overige opmerkingen. Hoewel er – gezien het geringe aantal respondenten die dit hebben gedaan – geen harde conclusies aan kunnen worden verbonden, worden een paar waardevolle punten aangedragen. Deze inzichten kunnen mogelijk worden meegenomen in toekomstig onderzoek omtrent dit onderwerp.

Allereerst wordt erop gewezen dat de relatie die de adviesraad heeft met gemeenteambtenaren niet altijd hetzelfde is als met het college. De enquête richt zich hoofdzakelijk op de inhoud in het samenwerkingsproces, maar tegelijkertijd zijn er ook meer belangen in het spel dan alleen de inhoud. Wethouders maken, veel meer dan ambtenaren, uit van het politieke proces en hebben daardoor ook andere belangen waarmee zij rekening moeten houden – zoals bijvoorbeeld ervoor zorgen dat het college van burgemeester en wethouders de rit uitzit. Een respondent stelt:

“Dat betekent binnen de coalitie de vrede houden en soms ook zorgen dat je net genoeg water bij de wijn doet zodat je ook je tegenstanders in de oppositie niet al te ontevreden maakt. Dat compromis is niet altijd in het belang van cliënten” (Respondent Adviesraad Sociaal Domein Montfoort).

Ambtenaren werken daarentegen vaak meer op de inhoud. Zij werken vaak al lange in het sociale domein en kennen de dossiers goed. Lang niet altijd trekken zij dezelfde lijn als het college:

“Als de samenwerking met de ambtenaren goed is, dan kan er vaak heel veel bereikt worden. Natuurlijk kan dat ook voor de wethouder gelden, maar die heeft echt een veel bredere politieke doelstelling” (Respondent Adviesraad Sociaal Domein Montfoort).

Tot slot stelt een adviesraadslid dat hij de adviesraad niet beschouwd als gelijkwaardige gesprekspartner van de gemeente. In dit licht is het denkbaar dat het niet altijd als problematisch wordt ervaren als meningsverschillen tussen adviesraad en gemeente niet worden overbrugd:

“Mijns inziens is er fundamenteel geen sprake van gelijkwaardige gesprekspartners. Als dat zo zou zijn, dan zou er iets goed mis zijn. De adviesraad is een adviesorgaan (zoals er zo vele bestaan in onze samenleving) en de gemeente (meer precies college en gemeenteraad zijn besluitvormende democratisch gelegitimeerde organen). Idealiter is de relatie tussen gemeente en adviesraad een van oprechte interesse in de inbreng van beide kanten en van wederzijds respect, maar niet die van gelijkwaardige gesprekspartners” (Respondent Adviesraad Sociaal Domein Son en Breugel).

## 6. Conclusie en discussie

---

### 6.1 Beantwoording onderzoeksvraag

Deze masterscriptie had tot doel in kaart te brengen hoe er wordt omgegaan met onzekerheid binnen coproductieprocessen en wat dit betekent voor het samenwerkingsproces. De interesse ging daarbij bij niet alleen uit naar de samenwerking tussen burgers (de coproducent) en overheid, maar zeker ook naar de samenwerking tussen burgers onderling. Dit onderzoek richtte zich specifiek op één vorm van onzekerheid, ambiguïteit. Het concept ambiguïteit verwijst naar een situatie waarbij er verschillende interpretaties tegelijkertijd aanwezig zijn op een onderwerp of situatie. De (leden van) lokale adviesraden sociaal domein dienden hierbij als onderzoeksobject. Op basis hiervan werd de volgende probleemstelling opgesteld:

*Hoe wordt er in het contact tussen lokale adviesraden sociaal domein en gemeenten, alsmede binnen deze adviesraden zelf, omgegaan met ambiguïteit en hoe werkt dit door op de ervaren samenwerking?*

Met behulp van het theoretisch model van Brugnach et al. (2011), waarin verschillende strategieën worden geïdentificeerd die gehanteerd (kunnen) worden bij ambiguïteit, is geprobeerd beter zicht hierop te krijgen. Een vijftal hypothesen zijn vervolgens opgesteld op basis van dit model. De verwachting was dat gecoördineerde strategieën (onderhandelen en dialogisch leren) een positief effect hebben op de ervaren samenwerking, terwijl *go-alone* strategieën naar verwachting het samenwerkingsproces ten negatieve beïnvloeden. In tabel 19 is een overzicht te vinden van de verschillende hypothesen en of deze wel of niet zijn aangenomen.

Zo goed als alle respondenten van de enquête gaven aan dat zij als adviesraad geconfronteerd worden met ambiguïteit. Tegelijkertijd hintten de onderzoeksresultaten er ook op dat de frequentie en intensiteit hiervan beperkt blijft: bij de meeste adviesraden komt ambiguïteit 'af en toe' voor. Wel komt ambiguïteit in de samenwerking met de gemeenten vaker voor dan in de samenwerking tussen de adviesraadsleden onderling. Geheel verrassend is deze bevinding niet, omdat gemeenten ook andere (politieke en maatschappelijke) belangen hebben af te wegen in de besluitvorming over de publieke dienstverlening, terwijl lokale adviesraden primair het cliëntenperspectief centraal stellen. Het is aannemelijk dat dit ertoe leidt dat er vaker op de inhoud verschillende meningen en interpretaties in het spel zijn.

De enquête resultaten laten zien dat het merendeel van de adviesraden een strategie van dialogisch hanteert en dit beïnvloedt de samenwerking duidelijk positief. De observaties spreken dit deels tegen:

gesprekken worden respectvol gevoerd, maar het format van de vergaderingen laat het niet altijd toe om echt dieper in te gaan op verschillende interpretaties. Daarnaast toont, sterk tegen de verwachting in, een strategie als oppositie geen negatief effect op de ervaren samenwerking tussen gemeenten en adviesraden. In de discussie hieronder zal verder worden gereflecteerd op de conclusies van dit onderzoek.

**Tabel 19 Hypotheses**

Hypothese	Aangenomen
<b><i>H1a: Het toepassen van de strategie onderhandelen heeft een positief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden</i></b>	Nee
<b><i>H1b: Het toepassen van de strategie onderhandelen heeft een positief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten</i></b>	Ja
<b><i>H2a: Het toepassen van de strategie dialogisch leren heeft een positief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden</i></b>	Ja
<b><i>H2b: Het toepassen van de strategie dialogisch leren heeft een positief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten</i></b>	Ja
<b><i>H3a: Het toepassen van de strategie rationele probleemoplossing heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden</i></b>	Ja
<b><i>H3b: Het toepassen van de strategie rationele probleemoplossing heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten</i></b>	Nee
<b><i>H4a: Het toepassen van de strategie persuasief communiceren heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden</i></b>	Nee
<b><i>H4b: Het toepassen van de strategie persuasief communiceren heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten</i></b>	Ja
<b><i>H5a: Het toepassen van de strategie oppositie heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking binnen adviesraden</i></b>	Ja
<b><i>H5b: Het toepassen van de strategie oppositie heeft een negatief effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten.</i></b>	Nee

## 6.1 Discussie

De enquêteresultaten bevestigen in lijn met auteurs zoals Van Aarts (2015) dat het voeren van een dialoog bij ambiguïteit, de samenwerking duidelijk ten positieve beïnvloedt. Dit geldt zowel voor de samenwerking binnen adviesraden als tussen adviesraden en gemeenten. Hoewel het voor de hand lijkt te liggen dat de dialoog voeren een positief effect heeft op het samenwerkingsproces, beargumenteren bijvoorbeeld Brugnach et al. (2011) dat dit niet per definitie het geval hoeft te zijn. Wanneer machtsverhoudingen tussen coproduct en overheid scheef zijn of de informatievoorziening tekortschiet, kan een dialoog mogelijk worden ervaren als misleidend en daardoor een nadelig, of op zijn minst geen, effect hebben op het samenwerkingsproces. Wat betreft de lokale adviesraden sociaal domein wijzen de resultaten van de regressieanalyse echter niet in deze richting en heeft dialogisch leren een duidelijk positief effect op het samenwerkingsproces.

De variabelen persuasief communiceren en onderhandelen hebben een beperkt, maar wel significant effect op de ervaren samenwerking tussen adviesraden en gemeenten. Opvallend genoeg zijn deze variabelen niet significant wanneer wordt gekeken naar de samenwerking binnen adviesraden. Na bestudering van de wetenschappelijke literatuur kan hier niet direct een theoretische verklaring voor worden gevonden. Wanneer een blik wordt geworpen op de resultaten van de regressieanalyse, is zichtbaar dat de regressiecoëfficiënten voor zowel persuasief communiceren ( $\beta = -.082$ ) en onderhandelen ( $\beta = .054$ ) in de samenwerking tussen adviesraden-gemeenten, klein tot zeer klein zijn. Kleine significante effecten zijn moeilijk te identificeren en vereisen een grotere steekproefomvang dan significante effecten die een hogere waarde hebben (Field, 2013; Siero et al., 2009). Bij een hogere respons had wellicht wel een significant effect aangetoond kunnen worden. Tegelijkertijd is het twijfelachtig of fundamenteel andere conclusies getrokken mogen worden wanneer wel een significant, maar uitermate klein zichtbaar effect zichtbaar was geweest (Kline, 2004: 95).

De variabele rationele probleemoplossing laat daarentegen juist een significant negatief ( $\beta = -.106$ ) zien op de samenwerking binnen adviesraden, terwijl deze variabele op de samenwerking tussen adviesraden-gemeenten geen significant effect heeft. Zoals in het theoretisch kader is besproken, veronderstellen Brugnach et al. (2011) dat rationele probleemoplossing kan helpen in een professionele omgeving, maar mogelijk schiet deze strategie tekort in een omgeving waar mensen uit verschillende gemeenschappen met verschillende perspectieven samen moeten werken. Op basis hiervan zou juist worden verwacht dat binnen adviesraden, waarin leden eerder soortgelijke ervaringen of professionele achtergronden delen, de strategie rationele probleemoplossing een minder uitgesproken negatief effect heeft op de samenwerking dan tussen adviesraden-gemeenten. Een verklaring hiervoor kan zijn dat adviesraadsleden onderling frequenter en dichterbij met elkaar in

contact staan dan met de gemeente, waardoor het belang ook toeneemt om gevoelens en emoties met elkaar te kunnen delen in het samenwerkingsproces. Strategieën zoals rationele probleemoplossing, waarbij die ruimte niet aanwezig is, hebben mogelijkwijs daardoor een meer uitgesproken negatief effect op de samenwerking.

De onafhankelijke variabele oppositie heeft eveneens een significant negatief effect op de samenwerking binnen adviesraden, maar dit effect blijft wel beperkt ( $\beta = -.090$ ). Er kan daarentegen geen significant effect worden gevonden van de variabele oppositie op de samenwerking tussen adviesraden-gemeenten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat adviesraden zichzelf niet altijd beschouwen als gelijkwaardige coproductent, zoals door een respondent ook wordt aangekaart per mail (zie §5.6). In deze context wordt het wellicht niet altijd als problematisch ervaren als de gemeente niet overeenstemming probeert te bereiken bij ambiguïteit. Wanneer een kritische blik wordt geworpen op de data, is het echter aannemelijker dat het effect te klein is om een significant effect te detecteren.

Tot slot hebben de variabelen rationele probleemoplossing – respondent, persuasief communiceren – respondent en onderhandelen – respondent, geen significant effect op de ervaren samenwerking, zowel binnen adviesraden als tussen adviesraden-gemeenten. De (niet significante) regressiecoëfficiënten hiervan liggen bovendien allemaal zeer dicht rondom het nulpunt, wat een waarschijnlijke verklaring is voor het feit dat significante resultaten niet konden worden geïdentificeerd.

De observaties onderschrijven slechts ten dele de conclusie van de enquête dat ambiguïteit hoofdzakelijk wordt beslecht middels het voeren van een dialoog. Hoewel er sprake was van respectvolle communicatie en betrokkenen de mogelijkheid werd geboden hun mening ter sprake te brengen, werd er nergens echt de ruimte geboden om dieper in te gaan op de verschillende perspectieven en het gesprek naar een hoger niveau te tillen. In die zin was er eerder sprake van een monoloog dan daadwerkelijke dialoog. Misschien wel een even belangrijke bevinding die kan worden getrokken op basis van de observaties, is dat ambiguïteit nergens echt een prominente rol lijkt te spelen, hoewel er rekenschap van moet worden gegeven dat deze vergaderingen slechts een momentopname vormen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat adviesraden hoofdzakelijk worden bezet door hogeropgeleiden, met weinig culturele, sociaaleconomische of religieuze diversiteit (Sociale Vraagstukken, 201). In deze context is het minder aannemelijk dat er een grote diversiteit aan perspectieven in het coproductieproces aanwezig is, waardoor de mate van ambiguïteit beperkt blijft. Een andere factor die mogelijk een rol speelt, is dat adviesraden nergens echt nog de rol van coproductent lijken op te eisen (of toegekend krijgen door de overheid). Dit punt wordt aangekaart

door een van de respondenten naar aanleiding van de enquête, die stelt dat de adviesraad per definitie geen gelijkwaardige gesprekspartner is. Een blik op de discussies binnen het veld, laat deze worsteling zien die leeft bij de lokale adviesraden sociaal domein. In de meer traditionele opvatting ondersteunt de adviesraad vanuit haar expertise en ervaring de (democratisch gelegitimeerde) gemeenteraad in de controle van het gemeentebestuur. Boudewijn Steur, programmamanager Versterking Democratie en Bestuur bij Binnenlandse Zaken, stelt daartegenover:

“In een modernere opvatting is de gemeenteraad niet langer het enige orgaan van de lokale democratie en zijn burgers nauwer betrokken bij zowel de totstandkoming als de uitvoering van beleid. ‘Een adviesraad ziet zijn rol dan breder, niet langer als een hulpstroep, maar als zelfstandige actor die namens zijn achterban het beleid in het sociaal domein probeert te beïnvloeden.’ (Sociale Vraagstukken, 2018).

Wanneer adviesraden meer hun plek opeisen in het beleidsproces is het aannemelijk dat het als belangrijker, of zelf noodzakelijk, wordt ervaren om ‘er samen uit te komen’ bij een meningsverschil. In dit licht neemt de rol van ambiguïteit, en het belang om hier op een goede manier mee om te gaan, dan toe. Toekomstig onderzoek kan wellicht meer duidelijk hierover geven.

### **6.3 Sterke en zwakke punten van het onderzoek**

Dit onderzoek kent verschillende sterke en zwakke punten. Allereerst is de totale steekproefomvang niet alleen vrij groot (N = 350), maar met 127 verschillende gemeenten die in het onderzoek zijn betrokken ook representatief voor de onderzoekspopulatie. Daarbij is ook rekening gehouden met een goede geografische spreiding van de respondenten en een representatieve verdeling tussen stad- en plattelandsgemeenten (zie bijlage II). Concluderend is de externe validiteit van dit onderzoek hoog, omdat er betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan die gelden voor de gehele onderzoekspopulatie. Ten tweede was er nog geen gevalideerde vragenlijst omtrent dit onderwerp, maar de Cronbachs  $\alpha$  ligt bij alle schalen op 0.7 of hoger. Dit is een goede indicatie dat de interne consistentie tussen de verschillende schaalitems hoog ligt.

Het onderzoek heeft echter ook zijn beperkingen. Ten eerste moet in het achterhoofd worden gehouden dat de verzamelde data hoofdzakelijk percepties van de respondenten weerspiegelen en deze niet altijd hoeven overeen te komen met de daadwerkelijke gang van zaken. Hetzelfde is van toepassing op de zelfrapportages die zijn verricht. Met name een beperking hiervan is dat respondenten mogelijk antwoorden geven die (in hun ogen) sociaal wenselijk zijn. Een laatste beperking van het onderzoek is dat de correlaties tussen een aantal onafhankelijke variabelen significant en matig tot hoog uitvallen. Hoewel de VIF-waarden hier niet op wijzen en de



correlaties ook blijven onder de veel gehanteerde richtlijn van een maximale correlatie van 0.7 (Dohoo et al., 1997), is er mogelijk toch sprake van multicollineariteit. Dit zou een eventuele verklaring kunnen zijn voor het feit dat in een aantal gevallen de variabelen tegen de verwachting in een laag en/of niet significant effect tonen. Causale verbanden tussen de verschillende onafhankelijke variabelen en afhankelijke variabele kunnen hierdoor moeilijker aangetoond worden. Tegelijkertijd vermindert dit niet de voorspellende waarde en betrouwbaarheid van het gehele model. Zowel met betrekking tot de samenwerking binnen adviesraden, alsmede tussen adviesraden-gemeente, is het model significant en een aanzienlijke voorspeller van de afhankelijke variabele *ervaren samenwerking* (met respectievelijk een  $R^2 = .552$  en  $R^2 = .584$ ).

De bijdrage van dit onderzoek is, afsluitend, tweeledig. Allereerst ontbrak het nog aan kwantitatief onderzoek naar de omgang met ambiguïteit. Deze masterscriptie heeft dat gat ten dele opgevuld. Daarbij is voor het eerst ook gekeken naar hoe de verschillende strategieën doorwerken op het samenwerkingsproces. Door het model van Brugnach et al. (2011) in een andere context te onderzoeken heeft dit onderzoek bovendien bijgedragen aan verdere theoretische veralgemenisering. Ten tweede heeft dit onderzoek aangetoond dat het model een goede voorspeller is voor de ervaren samenwerking, maar de individuele effecten van de onafhankelijke variabelen konden tegelijkertijd niet altijd goed gedetecteerd worden. Dit kan mogelijk deels worden verklaard door de aanwezigheid van multicollineariteit. Dit is een indicatie dat de concepten uit het model van Brugnach et al. (2011) sterk met elkaar samenhangen.

#### **6.4 Suggesties voor toekomstig onderzoek**

Aanhakend op het laatste, is een eerste aanbeveling voor vervolgonderzoek om ook andere kenmerken of specifiekere strategieën te onderzoeken in de context van ambiguïteit. Daarbij zou bijvoorbeeld een onderscheid kunnen worden gemaakt tussen verschillende communicatiestijlen (zoals een debat, overleg of dialoog) en welke voor- en nadelen deze met zich meebrengen in een context van ambiguïteit. Een tweede aanbeveling is om juist ook opgeheven lokale adviesraden te onderzoeken, welke niet in dit onderzoek zijn bevraagd. In het bijzonder kan kwalitatief onderzoek naar deze (voormalige) raden van toegevoegde waarde zijn. Allereerst biedt dit de mogelijkheid om gedetailleerder in te gaan op hoe de verschillende partijen om zijn gegaan met ambiguïteit en waarom zij er niet in zijn geslaagd dit te overbruggen. Ten tweede kunnen ook andere factoren dan ambiguïteit worden geïdentificeerd die bepalend zijn geweest voor (het mislukken van) het samenwerkingsproces. Een derde aanbeveling is om ook onderzoek te doen naar de omgang met ambiguïteit in een andere setting, waarbij de diversiteit aan verschillende belangen, perspectieven en groepen groter is. Hierbij kan gedacht worden aan meer politieke participatievormen (denk bijvoorbeeld aan inspraakavonden)

waarbij de tegenstellingen doorgaans groter zijn. Een vierde suggestie is om meer onderzoek te doen naar de rol van ambiguïteit bij coproductie. De bevindingen uit dit onderzoek hebben aangetoond dat lokale adviesraden vaak nog niet de rol hebben aangenomen van volwaardige coproductent. Toekomstig onderzoek moet meer duidelijkheid geven hoe ambiguïteit het coproductieproces beïnvloedt wanneer de machtsverhoudingen gelijk zijn. Tot slot lag de focus in deze masterscriptie op slechts één vorm van onzekerheid. Meer onderzoek naar de rol van andere vormen van onzekerheid in coproductieprocessen is hierom wenselijk. Tot op de dag van vandaag is de link tussen coproductie en onzekerheid nog maar zelden gemaakt binnen de wetenschap. In dat licht bezien valt er nog genoeg te ontdekken binnen het onderzoeksveld dat zich richt op coproductie. Deze masterscriptie heeft de eerste – maar bescheiden – stap hierin gezet.

## Bronvermelding

Aaker, D., Kumar, V. & Day, G. (2004). *Marketing Research* (8<sup>e</sup> ed). New York: John Wiley and Sons.

Aarts, M.N.C. (2015). *The Art of Dialogue* [Oratie]. Geraadpleegd van:

[https://www.wur.nl/upload\\_mm/f/8/d/998a1639-8df7-4130-81c6-8268b3c69d4c\\_Oratie%20Noelle%20Aarts.pdf](https://www.wur.nl/upload_mm/f/8/d/998a1639-8df7-4130-81c6-8268b3c69d4c_Oratie%20Noelle%20Aarts.pdf)

Adams, R. E., & Laursen, B. (2007). The correlates of conflict: Disagreement is not necessarily detrimental. *Journal of Family Psychology*, 21(3), 445–458.

Babakus, M. & Mangold, W.G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an emperical investigation. *Health Service Research*, 26(2), 767-786.

Bendixen, M. & Sandler, M. (1994). *Converting Verbal Scales to Interval Scales Using Correspondence Analysis*. Johannesburg: University of Witwatersrand.

Blondé, B. (2012). *Trend en toeval Inleiding tot de kwantitatieve methoden voor historici* (1<sup>e</sup> ed). Leuven: Universitaire Pers Leuven.

Bodenhuisen, G., & Peery, D. (2009). Social Categorization and Stereotyping In vivo : The VUCA Challenge. *Social and Personality Psychology Compass*, 3(2), 133-151.

Bosselaar, H. (2018, z.d.). Op een hoger plan. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd van:

[https://www.nieuwenkhuizen.nl/localfiles/Dossier%20Adviesraden%20Sociaal%20Domein%20-%20Tijdschrift%20voor%20Sociale%20Vraagstukken%20\(1\).pdf](https://www.nieuwenkhuizen.nl/localfiles/Dossier%20Adviesraden%20Sociaal%20Domein%20-%20Tijdschrift%20voor%20Sociale%20Vraagstukken%20(1).pdf)

Brandesen, T., Steen, T. & Verschuere, B. (2018). Co-production and Co-creation in Public Services: Urgent Issues in Practice and Research. In T. Brandesen, T. Steen & B. Verschuere (Red.), *Coproduction and Co-creation: Engaging Citizens in Public Services* (1<sup>e</sup> ed.) (pp. 3-8). New York: Routledge.

Brudney, J. & England, R. (1983); "Towards a definition of the co-production concept". *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.

Brugnach, M., Pahl-Wostl, C. en Taillieu, T. (2007). Paper gepresenteerd bij de International Conference in Adaptive and Integrated Water Management. Geraadpleegd van:

<https://research.wur.nl/en/publications/towards-a-relational-concept-of-uncertainty-incorporating-the-hum>

Brugnach, M., Dewulf, A., Henriksen, H.J & Van Der Keur, P. (2011). More is not always better: Coping with ambiguity in natural resources management. *Journal of Environmental Management*, 92(1), 78-84.

Brugnach, M. & Ingram, H. (2012). Rethinking the Role of Humans in Water Management: Toward a New Model of Decision-Making. In B.R. Johnston (1<sup>e</sup> ed.) (Red.), *Water, Cultural Diversity, and Global Environmental Change: Emerging Trends, Sustainable Futures?* (pp.49-64). Dordrecht: Springer.

De Boer, F. (2016). Mixed Methods: een nieuwe methodologische benadering? *Kwalon: Tijdschrift voor Kwalitatief Onderzoek in Nederland*, 11(2), 5-10

Dawes, J. (2008). Do Data Characteristics Change According to the Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5-Point, 7-Point and 10-Point Scales. *International Journal of Market Research*, 50(1), 61–104.

Dewulf, A. & Biesbroek, R. (2018). Nine lives of uncertainty in decision-making: strategies for dealing with uncertainty in environmental governance. *Policy and Societ.* 37(4), 441-458.

Dirks, K. & Ferrin, D. (2001). Trust in organizational settings. *Organization Science*, 12(4), 450-467.

Durose, C., & Richardson, L. (2016). *Designing public policy for co-production; Theory, practice and change*. Bristol, UK: PP, Policy Press.

Entman, R. (1993) Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication* 43(1), 51-58.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics : And sex and drugs and rock 'n' roll* (4<sup>e</sup> ed.). Los Angeles: Sage.

Fledderus, J. (2015a). Building trust through public service co-production. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), 550-565.

Fledderus, J. (2015b). Bereikt coproductie kwetsbare burgers?: Een analyse van belemmeringen voor kwetsbare burgers in drie fasen. *Bestuurskunde*, 24(4), 60-69

Fledderus, J., Brandsen, T., & Honingh, M. (2015). User co-production of public service delivery: An uncertainty approach. *Public Policy and Administration*, 30(2), 145-164

Gemeente Etten-Leur (2015). Spreken is zilver, luisteren is goud. Geraadpleegd van:

<https://www.etten-leur.nl/dsresource?objectid=f52fecc0-33bf-4a48-8fda-b9e1e71e4d7f&type=PDF>

Gemeente Lingewaard (z.d.). Goede interne en externe communicatie. Geraadpleegd van:

<https://lingewaard.begroting-2018.nl/p6880/h-goede-interne-en-externe-communicatie>

Gemeente Rotterdam (z.d.). Meedenken en Meedoen. Geraadpleegd van:

<https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/participatie/>

Gray, B.(2003). Framing of Environmental Disputes. In: R.J. Lewicki & B. Gray(eds.). *Making sense of intractable environmental conflicts: frames and cases* (1<sup>e</sup> ed). Washington D.C.: Island Press.

Gresov, C. (1990). 'Effects of Dependence and Tasks on Unit Design and Efficiency'. *Organization Studies*, 11(4), 503- 529.

Hair, J. (2006). *Multivariate data analysis* (6<sup>e</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.

Henneman, E.A., Lee, J.L. & Cohen, J.I. (1995). Collaboration: A concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 21(1), 103-109.

Isendahl, N., Dewulf, A. & Pahl-Wostl , C. (2010). Making framing of uncertainty in water management practice explicit by using a participant-structured approach. *Journal of Environmental Management*, 91(4), 844-851

James, G. (2013). *An introduction to statistical learning with applications in R*. New York, NY: Springer.

Kabinetsnota (2013). *De doe-democratie: Kabinetsnota ter stimulering van een vitale samenleving*.

Geraadpleegd van:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2013/07/09/kabinetsnota-doe-democratie>

Koppenjan, J. & Dicke, W. (2019). 'De blik naar buiten: bestuurlijke verbouwingen in het buitenland'. *Bestuurskunde* 28(1), 3-15

Kline, R.B. (2004). *Beyond Significance Testing: Reforming Data Analysis Methods in Behavioral Research*. Washington DC: American Psychological Association.

Larsson, R., & Bowen, D. (1989). Organization and Customer: Managing Design and Coordination of Services. *The Academy of Management Review*, 14(2), 213-233.

- Lawrence, P., & Lorsch, J. (1967). Differentiation and Integration in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 12(1), 1-47.
- Lewicki, R.J., Tomlinson, E.C. en Gillespie, N. (2006), Models of interpersonal trust development: theoretical approaches, empirical evidence, and future directions. *Journal of Management*, 32(6), 991-1022.
- Loeffler, E. (2018). Providing Public Safety and Public Order in Through Co-production. In T. Brandsen, T. Steen & B. Verschuere (Red.), *Coproduction and Co-creation: Engaging Citizens in Public Services* (1<sup>e</sup> ed.) (pp. 211-222). New York: Routledge.
- Movisie (2018, 5 maart). Adviesraden Sociaal Domein Komen op Stoom. Geraadpleegd van: <https://www.movisie.nl/artikel/adviesraden-sociaal-domein-komen-stoom>
- Needham, C. (2018). Realising the potential of co-productio: negotiating improvements in public services. *Social Policy & Society*, 7(2), 221-231.
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: co-production, synergy and development. *World Development*, 24(6), 1073-1087.
- Ostrom, E. (2009) 'Social Cooperation in Collective-Action Situations'. In: H. J. Rösner en F. Schulz-Nieswandt (Red.) *Beiträge der genossenschaftlichen Selbsthilfe zur wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung* (1<sup>e</sup> ed.) (pp. 49-69). Berlin: LIT Verlag
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parks, R.B., P.C. Baker, L. Kiser, R. Oakerson, E. Ostrom, V. Ostrom, S.L. Perry, M.B. Vandivort & G.P. Whitaker (1981). Consumers as Co-Producers of Public Services: Some Economic and Institutional Considerations. *Policy Studies Journal*, 9(7), 1001-1011.
- Räkers, M. (2018, z.d.). 'Je moet een grote emotionele intelligentie hebben'. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 16-19. Geraadpleegd van: [https://www.nieuwenkhuizen.nl/localfiles/Dossier%20Adviesraden%20Sociaal%20Domein%20-%20Tijdschrift%20voor%20Sociale%20Vraagstukken%20\(1\).pdf](https://www.nieuwenkhuizen.nl/localfiles/Dossier%20Adviesraden%20Sociaal%20Domein%20-%20Tijdschrift%20voor%20Sociale%20Vraagstukken%20(1).pdf)
- Rijksoverheid (z.d.). Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Geraadpleegd van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>

- Pestoff, V. (2019). *Co-Production and Public Service Management: Citizenship, Governance and Public Service Management* (1<sup>e</sup> ed.). New York: Routledge.
- Sachdev, S. & Verma, H. Relative importance of service quality dimensions: a multisectoral study. *Journal of Service Research*, 4(1), 93-116
- Siero, F.W., Huisman, M. & Kiers, H.A.L. (2009). *Voorgezette regressie- en variantieanalyse*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Sociale Vraagstukken (2018, 11 april). Adviesraad: grabbelton of SER-model? Geraadpleegd van: <https://www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/verslag/adviesraad-grabbelton-of-ser-model/>
- Van Eijk, C.J.A. (2017). *Engagement of citizens and public professionals in the co-production of public services* (dissertatie). Geraadpleegd van: <https://openaccess.leidenuniv.nl/handle/1887/56252>
- Van der Horst, P. (z.d.). *Een signalerende functie in die complexe samenleving*. Geraadpleegd van: <https://www.koepeladviesradensociaaldomein.nl/blog/een-signalerende-functie-die-complexe-samenleving>
- Van der Wal, Z. (2016). De 21<sup>ste</sup>-eeuwse overheidsmanager. *Bestuurskunde*, 25(3), 78-89
- Van Voorhis, C.W., Morgan, B.L. (2007). Understanding power and rules of thumb for determining sample sizes. *Tutorials in quantitative methods of psychology*, 3(2), 43-50.
- Veltmeijer, H. (2020, 11 maart). Adviesraad Sociaal Domein is wachten beu en stapt op. *Soester Courant*. Geraadpleegd van: <https://www.soestercourant.nl/lokaal/zorg/327658/adviesraad-sociaal-domein-wachten-beu-en-stapt-op-689681>
- Verschuere, B., & Carette, P. (2016). Coproductie van veiligheid in buurtinformatienetwerken: een analyse van gepercipieerde meerwaarde. *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, 1(3), 61-69.
- Ventriss, C. (2016). Investing in People: Toward a Co-Possibility Model for Citizen Engagement. *International Journal of Public Administration*, 39(13), 1020-1030.
- Voorberg, W.H. (2017, 24 november ). Co-Creation and Co-Production as a Strategy for Public Service Innovation: a study to their appropriateness in a public sector context. *Erasmus University Rotterdam*. Geraadpleegd van: <http://hdl.handle.net/1765/102915>

Wu, H. & Leung, S. (2017). Can Likert Scales be Treated as Interval Scales?—A Simulation Study.  
*Journal of Social Service Research, 43*(4), 527-532.



## Bijlage I

### Observatieschema

1. Zijn er meningsverschillen zichtbaar tussen adviesraadsleden onderling of tussen de adviesraad en gemeente?
2. Hoe wordt er gereageerd als er een meningsverschil zichtbaar wordt?
3. Is er de ruimte om je mening naar voren te brengen?
4. Wordt er doorggevraagd wanneer iemand zijn mening naar voren brengt?
5. Proberen raadsleden elkaar te sturen?
6. Hoe wordt er naar elkaar geluisterd?
  - a. selectief ('downloading')
  - b. feitelijk ('object-focused')
  - c. empathisch
7. De communicatie kan worden getypeerd als (meerdere antwoorden mogelijk)
  - a. Feitelijk
  - b. Formeel
  - c. Conflictueus
  - d. Harmonieus
  - e. Belerend
  - f. Lerend
  - g. Respectvol
  - h. Competitief
  - i. Overtuigend
8. Overige dingen die in het oog springen:

## Bijlage II

Betrokken gemeenten in de enquête:

