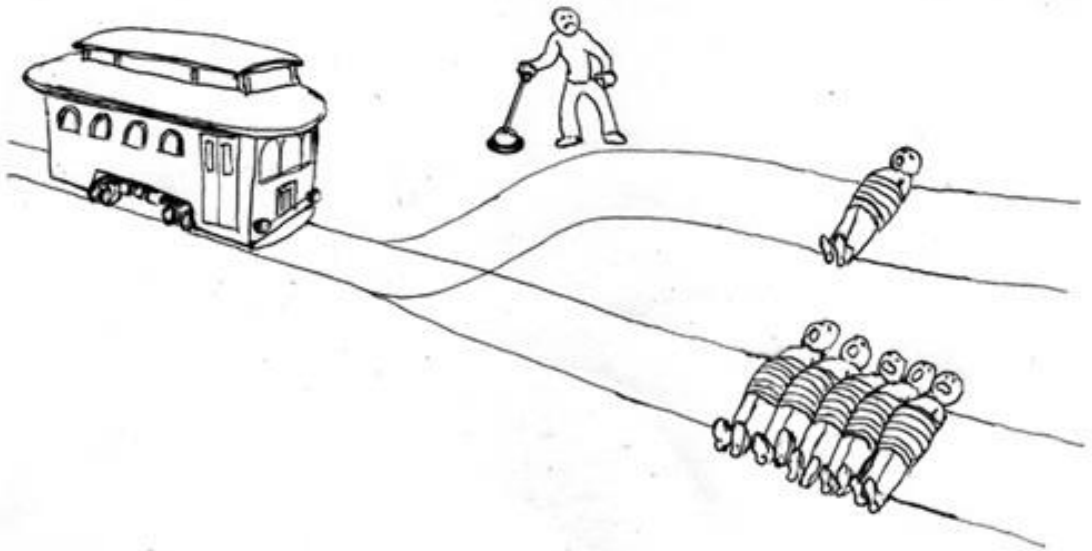


# MORELE DILEMMA'S EN MORELE PIJN BIJ STREET LEVEL BUREAUCRATS



Masterscriptie D.T.M. (Daniëlle) Teeuwen

Den Haag, juli 2019

# Morele dilemma's en morele pijn bij street level bureaucrats

*Een onderzoeksagenda*

Door: D.T.M. (Daniëlle) Teeuwen

Studentnummer: 2086239

Datum: 31 juli 2019

Masterscriptie ten behoeve van het afstuderen voor Master of Science

Opleiding: Management van de Publieke Sector

Specialisatie: Strategie, Advisering en Verandermanagement

Faculteit Governance and Global Affairs, Universiteit Leiden

Begeleider: Dr. A.D.N. (Toon) Kerkhoff

Tweede lezer: Prof. Dr. A.K. (Kutsal) Yesilkagit

## Voorwoord

*“I don’t know how I’m going to live with myself if I don’t stay true to what I believe”*

-Desmond Doss (Andrew Garfield), Hacksaw Ridge-

Al voordat ik startte met mijn premaster programma in april 2018, had ik ideeën over de richting van mijn masterscriptie. Met een groeiende rol voor ethiek en morele oordeelsvorming in overheidsorganisaties en mijn eigen persoonlijke interesse hierin, was dit iets waar ik graag mee aan de slag wilde. Eerder, in een workshop met collega’s uit de sector, kwam kort de term morele pijn voorbij. Ik was direct geïntrigeerd en wilde hier graag meer over weten. Toen de tijd kwam om me verder te gaan verdiepen in een scriptieonderwerp, kwam deze bijeenkomst weer boven en ben ik de literatuur rondom morele pijn gaan verkennen. Het verbaasde mij dat morele pijn als concept in de literatuur tot op heden alleen in verband werd gebracht met militairen en veteranen, en ik besloot dat ik vond dat daar verandering in moest komen.

Mensen zijn morele wezens. Uitzonderingen daargelaten, willen we onszelf uiteindelijk recht in de spiegel kunnen aankijken aan het einde van de dag, wetende dat we het goed hebben gedaan. Zelfs wanneer we dat niet helemaal verdienen, lijken we daar ook nog best goed in te zijn. Zo kan ik me herinneren gelezen te hebben dat de meeste fraudeurs hun daden prima konden verdedigen en rationaliseren na te zijn betrapt. Het bedrog was te wijten aan de omstandigheden; slecht management; genoegdoening of simpelweg om de reden dat anderen zich er ook schuldig aan maakte. Maar ook alledaagse voorbeelden als een extra appel meenemen na het afrekenen; vroegtijdig uitchecken in de tram of roddelen op je werk zijn kleine ‘vergrijpen’ die voor de meeste onder ons herkenbaar zijn. Geen levenszaken, maar wel iets wat knaagt. En waar achteraf toch soms schuld en schaamte om de hoek komt kijken. Daar waar het niet meer gaat om een kleine misstap maar om een grote inbreuk op het persoonlijk moreel kompas, kan men dermate gebukt gaan onder schuld en schaamte, dat er sprake kan zijn van morele pijn. Een ‘*verwonding van de ziel*’. Maar om de mogelijke impact van dergelijke misstappen bij voorbaat te herkennen, is zo gemakkelijk nog niet.

De quote bovenaan deze pagina komt uit de film Hacksaw Ridge, die het verhaal vertelt van soldaat (hospik) Desmond Doss, die in de Tweede Wereldoorlog heeft gediend zonder ooit een vijand te hebben verwond of zelfs maar een wapen te hebben aangeraakt. Gedreven door patriottisme en pacifisme heeft hij zich vrijwillig opgegeven om gestationeerd te worden in vijandelijke gebieden, met als doel zijn kameraden te redden en zijn land te verdedigen, maar nooit om de vijand neer te halen. Hoewel hij in eerste instantie als een lafaard werd gezien en met hoon werd ontvangen, heeft Doss vele Amerikaanse soldaten het leven gered en zijn bataljon uit de vijandelijke linie geloodst in de slag om Okinawa. Ik heb deze quote gebruikt, omdat ik denk dat het inzicht van Doss een opmerkelijke is. Hij wist bij voorbaat dat hij niet met zichzelf zou kunnen leven wanneer hij niet trouw bleef aan zijn eigen normen en waarden. Zelfs niet onder de zwaarste omstandigheden en met gevaar voor eigen leven. Een inzicht dat vele van ons ontberen, onvoldoende aandacht aan besteden of negeren onder sociale druk of angst voor de reactie van anderen. Het maken van moreel juiste keuzes is niet altijd even gemakkelijk.

Mijn onderzoek naar deze verwonding van de ziel is een heel interessante geweest. En mijn verwachting die ik aan de start van mijn scriptieproces had; namelijk dat morele pijn -in meer of mindere mate- ook voorkomt bij andere (beroeps)groepen, is overeind gebleven ondanks het gegeven dat ik die uiteindelijk niet empirisch heb kunnen toetsen. Wanneer we daarbij bedenken dat ambtenaren, en in het bijzonder contactambtenaren, dagelijks te maken hebben met morele dilemma's, ben ik overtuigd van de toegevoegde waarde van toekomstig onderzoek naar morele pijn bij street level bureaucrats. Ik verblijf daarbij in de hoop dat we door deze onderzoeken onze ambtenaren in de toekomst beter kunnen beschermen tegen mogelijk schadelijke situaties, waarin zij zich geroepen voelen om een keuze te maken waar zij niet mee kunnen leven.

Dan rest mij nu alleen nog om hier een woord van dank uit te spreken. Allereerst wil ik mijn scriptiebegeleider Toon Kerkhoff van harte bedanken voor zijn advies en steun van de afgelopen maanden, maar ook voor het meedenken toen zaken anders liepen dan verwacht en het terugbrengen van het vertrouwen in mezelf toen ik dat nodig had. Het heeft een wereld van verschil gemaakt. Daarnaast wil ik mijn dierbare collega's en vrienden danken voor hun woorden van steun en aanmoediging, en hun geduld wanneer ik verstek moest laten gaan

bij afspraken. Ik kan me geen betere vrienden wensen en ben zo blij dat ik ook na dit tropenjaar nog steeds welkom ben in jullie midden. Tot slot is daar natuurlijk de nooit aflatende dankbaarheid voor mijn familie en in het bijzonder mijn broer en ouders, die nooit hebben getwijfeld aan mijn kunnen en met hun onvoorwaardelijke steun mij ook door de moeilijke momenten heen hebben weten te slepen. Woorden zijn niet voldoende om mijn dankbaarheid uit te drukken, maar jullie weten wat jullie voor mij betekenen. Iedereen die onderdeel is geweest van mijn proces ben ik de grootste dank verschuldigd.

## Aan de lezer: reflectie vooraf

Voor de afsluiting van mijn masterprogramma Management van de Publieke Sector: Strategie, Advisering en Verandermanagement aan de Universiteit Leiden, ben ik in december 2018 gestart met deze scriptie. Het zou een empirische *case study* worden, waarbij voor het eerst binnen een (Nederlandse) overheidsorganisatie onderzoek zou worden gedaan om te toetsen in welke mate er sprake is van morele pijn. Deze eerste *single case study* van morele pijn bij street level bureaucrats zou zodoende een eerste indruk moeten geven van dit probleem binnen een ambtelijke context. Ik ging uit van interessante resultaten die wellicht zouden uitnodigen tot verder onderzoek.

Zoals u zult gaan lezen, is mijn scriptie uiteindelijk géén empirische *case study* geworden. Sterker nog; ik heb mijn afstudeerscriptie geschreven in de vorm van een onderzoeksagenda waarbij geen enkele empirische meting heeft plaatsgevonden. Mijn overtuiging is nog steeds dat er boeiende onderzoeksresultaten liggen te wachten om 'ontdekt' te worden, en dat morele pijn in overheidsorganisaties de moeite waard is om serieus aandacht aan te besteden. Dan rijst de vraag waarom deze dataverzameling niet heeft plaatsgevonden, zoals in eerste instantie voorzien en gepland? Het antwoord hierop is zowel eenvoudig als enigszins teleurstellend; omdat zaken soms anders lopen dan je denkt en een koerswijziging noodzakelijk is.

Daar waar ik eind 2018 enthousiast aan de slag ben gegaan om het onderzoeksveld van morele pijn en street level bureaucracy te verkennen, ben ik ook gaan nadenken over overheidsorganisaties die in aanmerking zouden komen voor een dergelijke eerste *case study*. Al snel kwam er een interessante casus voorbij. De organisatie leek een uitstekende match te zijn om morele pijn te onderzoeken en daarnaast paste mijn onderzoeksdoelen goed bij de strategische organisatiedoelen. Na een voortvarende start en de formele goedkeuring van alle *high-level stakeholders*, diende de fase van dataverzameling zich aan. Gelijk aan het voorgestelde onderzoeksontwerp zoals in deze scriptie is voorgesteld, was in de voorbereiding van de dataverzamelingsfase besproken dat een mixed-method aanpak de voorkeur had, om zowel te begrijpen wat er in de breedte speelde binnen de organisatie, maar tegelijkertijd dieper op de materie in te kunnen gaan bij enkele geselecteerde gevallen.

In de eerste fase, zou de vragenlijst worden uitgezet, in de tweede fase zouden een aantal diepte-interviews plaatsvinden.

Dat tijdens het schrijven van een scriptie, en het doen onderzoek in het algemeen, niet alleen het eindresultaat maar vooral ook het proces van grote invloed en waarde is, is iets wat ik in de afgelopen maanden heb geleerd en aan den lijve heb ondervonden. Want hoe mooi de plannen aan de start van het proces ook lijken; wat de opbrengsten aan de finish zijn wordt onderweg pas duidelijk. Op het moment dat ik mijn vragenlijst wilde gaan uitzetten onder de verschillende groepen ambtenaren bij mijn casusorganisatie, bleek de weerstand op tactisch niveau dermate groot te zijn dat de onzekerheden en pijnpunten helaas niet (bijtijds) konden worden verholpen.

Met deze reflectie is het op geen enkele wijze mijn bedoeling om deze overheidsorganisatie, een organisatie die zich inzet voor ethiek in beleid en de morele oordeelsvorming van haar ambtenaren, deze gang van zaken aan te rekenen of een andere uitkomst te verwijten. Maar wel erken ik in het gebeuren een mogelijk waardevolle les wanneer toekomstige onderzoekers zich bezig gaan houden met morele pijn. Deze toekomstige onderzoeker doet er goed aan zich te beseffen dat morele pijn een gevoelig thema kan zijn om te bespreken en onderzoeken binnen organisaties. Behalve dat een goede, open communicatie en afstemming essentieel is, is het daarnaast ook aan te raden om de meetinstrumenten die ingezet gaan worden in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken met alle betrokken managementlagen. Het is mijn hoop dat deze onderzoeksagenda en het geboden theoretisch en methodologisch kader dit proces kan faciliteren, zodat de onderzoekers na mij eventuele hobbels in de weg tijdig kunnen adresseren en de mate van morele pijn binnen overheidsorganisaties zichtbaar kunnen maken.

Deze ervaring plaatst daarmee ook de voorgestelde onderzoeksagenda en meetinstrumenten in perspectief. Deugdelijk onderzoek binnen organisaties en het verkrijgen van betrouwbare onderzoeksresultaten is alleen mogelijk wanneer er *buy-in* is vanuit de gehele organisatie (en dus niet alleen vanuit het hoogste echelon of juist de werkvloer); wanneer er voldoende kennis is van het onderwerp, vertrouwen in het onderzoek en vertrouwen tussen de verschillende lagen binnen een organisatie zelf en de ambtenaren die er werken. Wanneer ik

in dit nawoord een *lessons learned* zou willen meegeven, dan zou het zijn om deze zaken zo goed en open mogelijk aan de start van het proces te bespreken. Daarnaast moet de onderzoeker de mogelijkheid hebben om, waar nodig, flexibiliteit te kunnen tonen richting de organisatie en dient de onderzoeker in de planning rekening te houden met de zorgvuldigheidseisen die door de organisatie mogelijk gesteld worden om deel te kunnen nemen aan het onderzoek en de eventuele vertragingen die daarbij komen kijken. Dat gezegd hebbende wens ik de onderzoekers na mij veel succes en kijk ik uit naar de vooruitgang die zij kunnen boeken.



## Samenvatting

Contactambtenaren of *street level bureaucrats*, nemen een bijzondere positie in binnen onze maatschappij. Zij hebben een belangrijke rol; zowel richting de overheid vanuit hun positie wat betreft de beleidsuitvoering, alsook richting de burger vanuit de centrale rol die zij spelen in het toewijzen van baten of opleggen van sancties. Deze contactambtenaren zijn de eerste en soms enige link naar de burger voor specifieke vragen en problemen. Hierin hebben zij vaak een hoge mate van autonomie en discretionaire bevoegdheid. Dit brengt echter ook morele dilemma's met zich mee.

Vanuit de literatuur en vanuit onderzoek weten we dat militairen en veteranen niet alleen fysiek maar ook psychosociaal belast kunnen zijn na uitzending. De diagnose PTSS is al jaren bekend, maar in de afgelopen jaren is ook *moral injury* als fenomeen beschreven, wat kan leiden tot psychische, sociale, gedragsmatige, biologische en fysieke gevolgen bij hen die eronder leiden. Moral injury, of morele pijn, wordt ook wel een verwonding van de ziel genoemd. Deze verwonding komt voort uit (professionele) handelingen welke niet in lijn zijn met het eigen morele kompas en wordt specifiek gekenmerkt door gevoelens van schuld, schaamte en wroeging.

De hedendaagse literatuur heeft morele pijn nog niet als fenomeen beschreven binnen een ambtelijke context. De veronderstelling die in deze scriptie naar voren wordt gebracht, is dat morele pijn wel (in enige mate) kan worden aangetroffen binnen overheidsorganisaties, maar nog niet als zodanig is beschreven en onderzocht. De groep van street level bureaucrats is in het bijzonder een groep ambtenaren bij wie het fenomeen morele pijn zich kan voordoen, door de positie die zij innemen. In deze scriptie wordt een onderzoeksagenda voorgesteld om dit te onderzoeken en wordt hier tevens een passend theoretisch en methodologisch kader voor aangereikt.

Het methodologisch kader richt zich op toekomstige onderzoeken met een *mixed method* ontwerp en voorziet derhalve in een kwantitatief meetinstrument om morele pijn onder een grote groep te kunnen meten, plus een kwalitatief meetinstrument om dieper in te gaan op opvallende casuïstiek en zo meer te weten te komen over hoe morele pijn zich presenteert

binnen de doelgroep. Op deze manier zijn toekomstige onderzoeksresultaten zowel generaliseerbaar en kunnen ze het bestaande begrip rondom morele pijn binnen de betreffende context uitbouwen. Het methodologisch kader zoals gepresenteerd vult daarmee een belangrijk hiaat op; te weten: hoe valt morele pijn bij street level bureaucrats effectief en betrouwbaar te meten? De onderzoeksagenda die hiermee mogelijk wordt gemaakt, kan de volgende vier hiaten verder invullen: (1) de rol van morele dilemma's bij het ontstaan en voortbestaan van morele pijn bij street level bureaucrats; (2) de (risico)factoren in het ontstaan en voortbestaan van morele pijn bij street level bureaucrats; (3) de prevalentie van morele pijn bij street level bureaucrats en (4) de invloed van morele pijn op de kwaliteit van werk en leven van street level bureaucrats. Door de beantwoording van deze vragen, wordt niet alleen meer inzicht geschetst in de problemen die deze street level bureaucrats zelf hiervan ondervinden, maar ook wat hiervan de gevolgen zijn voor individuele overheidsorganisaties en de morele fitheid van overheidsorganisaties als werkgever in het algemeen.

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	Pagina 3
<b>Aan de lezer: reflectie vooraf</b>	Pagina 6
<b>Samenvatting</b>	Pagina 9
<b>Inhoudsopgave</b>	Pagina 11
<b>1. Inleiding</b>	Pagina 13
1.1 Inleiding	Pagina 13
1.2 Achtergrond	Pagina 13
1.3 Relevantie	Pagina 15
1.3.1 <i>Wetenschappelijke relevantie</i>	Pagina 15
1.3.2 <i>Maatschappelijke relevantie</i>	Pagina 17
1.4 Leeswijzer	Pagina 18
<b>2. Theoretisch kader</b>	Pagina 20
2.1 Inleiding	Pagina 20
2.2 Waardenconflicten in het publieke domein	Pagina 20
2.3 Street level bureaucracy	Pagina 21
2.4 Morele dilemma's bij street level bureaucrats	Pagina 23
2.5 Morele pijn	Pagina 24
2.5.1 <i>Definities moral injury</i>	Pagina 25
2.5.2 <i>Vormen van moral injury</i>	Pagina 26
2.5.3 <i>Welke factoren spelen een rol bij morele pijn?</i>	Pagina 27
2.5.4 <i>Morele fragmentatie</i>	Pagina 30
2.5.5 <i>Agent-regret en tragic-remorse</i>	Pagina 31
2.6 Gevolgen morele pijn	Pagina 33
2.6.1 <i>Symptomen morele pijn</i>	Pagina 33
2.6.2 <i>Vershil PTSS en morele pijn</i>	Pagina 34
<b>3. Methodologisch kader</b>	Pagina 36
3.1 Inleiding	Pagina 36
3.2 Onderzoeksagenda	Pagina 36
3.2.1 <i>Invullen hiaten</i>	Pagina 36
3.2.2 <i>Casusselectie</i>	Pagina 37
3.3 Vragenlijst: het meten van morele pijn bij street level bureaucrats	Pagina 38
3.3.1 <i>Toelichting vragenlijst</i>	Pagina 38
3.3.2 <i>Procedure uitzetten vragenlijst</i>	Pagina 42
3.3.3 <i>Methode reflectie vragenlijst</i>	Pagina 46
3.4 Semigestructureerd interview: het meten van morele pijn bij street level bureaucrats	Pagina 49
3.4.1 <i>Toelichting interviewscript</i>	Pagina 49
3.4.2 <i>Procedure uitzetten vragenlijst</i>	Pagina 51

3.4.3 <i>Methode reflectie vragenlijst</i>	Pagina 56
3.5 Toelichting mixed method ontwerp	Pagina 58
<b>4. Conclusie en reflectie</b>	Pagina 61
4.1 Inleiding	Pagina 61
4.2 Bespreking openstaande vragen	Pagina 61
4.3 Antwoord centrale vraag	Pagina 63
4.4 Conclusies	Pagina 64
4.5 Aanbevelingen toekomstig onderzoek	Pagina 65
<b>Bibliografie</b>	Pagina 67
<b>Bijlagen</b>	Pagina 73
Bijlage I: Vragenlijst	Pagina 73
Bijlage II: Interviewscript	Pagina 83

## 1. Inleiding

*“Morality, like art, means drawing a line someplace.”*

*-Oscar Wilde-*

### 1.1 Inleiding

In hoofdstuk 1 wordt de scriptie en de opbouw gepresenteerd. In paragraaf 1.2 wordt kort gekeken naar de achtergrond op basis waarvan de scriptie tot stand is gekomen en wordt de centrale vraag gepresenteerd. In paragraaf 1.3 wordt de relevantie van de onderzoeksagenda behandeld. Er wordt hierbij zowel gekeken naar de wetenschappelijke als de maatschappelijke relevantie, waarbij ook de openstaande theoretische en empirische vragen worden bekeken. Hoofdstuk 1 wordt afgesloten met een leeswijzer in paragraaf 1.4.

### 1.2 Achtergrond

Politieke bestuurders moeten in hun werk geregeld beleidskeuzes maken, waarbij er sprake is van conflicterende waarden (Korsten & Janssen, 2002). Bestuurders maken in deze gevallen keuzes over welke (publieke) waarde prevaleert boven de andere. Er is sprake van een zekere ‘waardenmix’. Dit betekent ook dat tijdens een dergelijke reflectie op verschillende waarden er soms een lastige keuze gemaakt moet worden. Het maken van beleidskeuzes kan leiden tot waardenconflicten, met name in relatie tot belangrijke en vaak ingrijpende onderwerpen. Dit is een belangrijk thema binnen het openbaar bestuur. De afwegingen die politieke bestuurders maken, zijn immers niet noodzakelijkerwijs gelijk aan de keuze die individuele ambtenaren ook zouden maken. Dat leidt tot de mogelijkheid van een botsing tussen de persoonlijke waarden van individuele ambtenaren enerzijds en het beleid wat hij of zij moet uitvoeren in naam van de politieke bestuurder anderzijds.

Het ontstaan van een waardenbotsing is helemaal aan de orde bij het werk van zogenaamde street level bureaucrats. Deze ‘street level bureaucrats’, of contactambtenaren, zijn professionals die in regulier contact staan met burgers en door de hoge mate van autonomie en discretie die zij bezitten een grote invloed kunnen uitoefenen in het leven van deze burgers. Zij worden immers geacht mee te werken aan het uitzetten van illegale vluchtelingen; het afwijzen van zorgaanvragen of het terugvorderen van uitkeringen. Het zijn voorbeelden van beleid waarbij *street level bureaucrats* te maken krijgen met de soms harde

realiteit van het beleid wat is opgesteld door de politiek en wat zij geacht worden 'blindelings' uit te voeren. Street level bureaucrats worden hierin kritisch gevolgd en beoordeeld. Bovendien kunnen sociale druk of contextuele factoren, zoals vage en onduidelijke richtlijnen, een rol spelen bij het maken van (morele) beslissingen (von Grumbkow & von Grumbkow, 2002, p. 1).

Daar waar morele oordeelsvorming plaatsvindt bestaat zodoende de mogelijkheid dat er sprake is van gewetensnood, spijt of schaamte over te nemen of genomen beslissingen. *Moral injury*, of morele pijn, beschrijft deze gevoelens van schuld en schaamte over genomen beslissingen, of het onderdeel zijn van een systeem die deze beslissingen neemt. Daarmee vormt morele pijn bij ambtenaren – en zeker bij street level bureaucrats – een potentieel significant probleem. Tegelijkertijd blijkt morele pijn echter bijzonder lastig te onderzoeken op basis van instrumenten die tot op heden voorhanden zijn. De gevoelige materie maakt dit bovendien niet makkelijk. Om die reden is er behoefte aan een onderzoeksagenda, die zowel de openstaande theoretische vragen bekijkt alsook ingaat op de behoefte op een adequaat methodologisch raamwerk en instrumentarium. Dat is van groot belang om de morele fitheid van overheidsorganisaties in beeld te brengen. Door het beantwoorden van de relevante openstaande vragen kan in de toekomst mogelijk moreel verantwoorde beleidsuitvoering gefaciliteerd worden en een goed en veilig werkklimaat voor publieke functionarissen worden ingericht. De openstaande vragen die hiervoor beantwoord moeten worden gaan over de rol van morele dilemma's bij het ontstaan van morele pijn; de (risico)factoren die hierbij spelen en de invloed van morele pijn op de kwaliteit van werk en leven van street level bureaucrats. Daarnaast moet er meer inzicht komen in de prevalentie van morele pijn bij deze groep.

Bovenstaande leidt tot de volgende centrale vraag:

*“Hoe kan een theoretisch en methodologisch kader worden geboden om het bestaan en de gevolgen van morele pijn bij street level bureaucrats adequaat te onderzoeken?”*

## 1.3 Relevantie

### 1.3.1 Wetenschappelijke relevantie

Het concept morele pijn (engels: *moral injury*) wordt binnen de literatuur met name beschreven binnen een specifieke context; namelijk die van oorlogsvoering. Morele pijn wordt hierbij gelinkt aan extreem traumatische situaties, zoals oorlogsmissies in Irak en Afghanistan. Hoewel we in Nederland de term 'morele pijn' ook zien opduiken in 2005 binnen de medische ethiek rondom een doorbraak bij de klonering van embryo's voor patiëntspecifiek celmateriaal (Dondorp & de Wert, 2005), betreft dit een van de weinige andere voorbeelden waarin over morele pijn wordt gesproken binnen de wetenschappelijke literatuur. Dat de term 'morele pijn' (of 'morele schade') weinig wordt gebruikt binnen een andere context, betekent echter niet dat het fenomeen rondom morele pijn als zodanig niet aanwezig is. Tegelijkertijd kunnen inzichten opgedaan over *moral injury* ook erg nuttig zijn om in een niet-militaire sector in te zetten.

Hoewel er wel literatuur beschikbaar is die de dilemma's van street level bureaucrats erkent en de emotionele gevolgen die hieraan verbonden zijn, zoals onder andere beschreven door Lipsky (2010), Korsten (2002) en Stewart (1985), is er weinig bekend over de impact welke dit heeft op psychisch, sociaal, gedragsmatig en biologisch vlak (Duyndam, 2018), waarmee morele pijn gekenmerkt wordt. Er is in de literatuur zodoende weinig bekend over de aanwezigheid van morele pijn onder ambtenaren en onder street level bureaucrats in het bijzonder, alsmede over de gevolgen van morele pijn voor de overheidsorganisatie en het individu.

Er zijn vele verschillende vragen die we onszelf kunnen stellen aangaande morele pijn in het algemeen en het meten daarvan, en naar het meten van morele pijn binnen de context van de street level bureaucrat. Het methodologisch kader wat later in deze scriptie zal worden gepresenteerd zal niet al deze vragen beantwoorden. Het is daarom belangrijk om te weten welke openstaande vragen er zijn binnen het kennisgebied van morele pijn en welke vragen (deels) kunnen worden beantwoord aan de hand van de voorgestelde onderzoeksagenda.

In de bijdrage 'Morele beschadigingen en trauma: een overzicht vanuit klinisch perspectief', gaan psychologen Lievaart en Rodenburg (2018, p. 56) onder andere in op de verschillende vragen die er nog bestaan rondom 'moral injury', evenals het gebrek aan empirisch onderzoek hierin. Lievaart en Rodenburg hebben negen vragen vormgegeven betreffende morele pijn die nog niet (voldoende) beantwoord zijn, zoals hieronder weergegeven in het kader.

- (1) In hoeverre verschilt het begrip moral injury van de diagnose posttraumatische stressstoornis?
- (2) Hoe valt moral injury effectief en betrouwbaar te meten?
- (3) Welke factoren, zowel binnen de militaire context, de maatschappelijke context (erkenning) als daarbuiten zijn risicofactoren in het ontstaan of voortbestaan van moral injury?
- (4) Welke rol spelen morele emoties bij het ontstaan en voortbestaan van moral injury?
- (5) Wat is de prevalentie van moral injury bij actief dienende militairen en postactieve veteranen binnen Nederland?
- (6) In hoeverre voorspelt moral injury een vroegtijdige beëindiging van therapie (dropout) en een beperkte behandelrespons?
- (7) Hoe valt moral injury effectief te behandelen?
- (8) In hoeverre beïnvloedt moral injury de kwaliteit van leven?
- (9) Welke factoren kunnen het ontstaan van moral injury voorkomen?

Van de verschillende vragen die Lievaart en Rodenburg (2018) opwerpen, zijn een aantal niet relevant voor het onderzoek van morele pijn bij street level bureaucrats. De onderzoeksagenda zoals voorgesteld richt zich op de street level bureaucrat en dient antwoorden te kunnen geven op de volgende (theoretische en empirische) vragen:

- (1) Welke rol spelen morele dilemma's bij het ontstaan en voortbestaan van moral injury?
- (2) Wat zijn (risico)factoren in het ontstaan of voortbestaan van moral injury bij street level bureaucrats?
- (3) Wat is de prevalentie van moral injury bij street level bureaucrats?
- (4) In hoeverre beïnvloedt moral injury de kwaliteit van werk (4a) en leven (4b) van street level bureaucrats?

Door de beantwoording van deze vragen wordt niet alleen meer inzicht geschetst in de problemen die deze street level bureaucrats zelf hiervan ondervinden, maar ook wat hiervan



de gevolgen zijn voor individuele overheidsorganisaties en hun rol als werkgever. Daarnaast zal de beantwoording van deze vragen ons ook meer leren over de morele fitheid van overheidsorganisaties.

Daarnaast zal het methodologisch kader en de voorgestelde meetinstrumenten zoals in hoofdstuk 3 opgenomen, antwoord geven op een vijfde vraag:

(5) Hoe valt morele pijn bij street level bureaucrats effectief en betrouwbaar te meten?

Hoewel er meetinstrumenten te vinden zijn die internationaal worden ingezet om moral injury te meten, zijn deze niet een-op-een inzetbaar voor het meten van morele pijn binnen deze context. Door de reeds bestaande instrumenten te analyseren aan de hand van een theoretisch kader, zullen nieuwe meetinstrumenten worden geïntroduceerd om morele pijn binnen deze nieuwe context meetbaar te kunnen maken. Aan de hand hiervan kunnen de openstaande vragen (1 tot en met 4, zoals hierboven benoemd) worden beantwoord en kan empirisch onderzoek naar morele pijn in ambtelijke organisaties gefaciliteerd worden. Dit met als doel om morele pijn bij contactambtenaren te kunnen onderzoeken, teneinde meer te weten te komen over de mate waarin morele pijn zich voordoet in het Nederlandse openbaar bestuur en hoe dit zich presenteert binnen deze doelgroep. De toepassing van het concept binnen de ambtelijke praktijk enerzijds, en het introduceren van meetinstrumenten om morele pijn binnen deze context effectief en betrouwbaar te meten anderzijds, is relevant voor toekomstig academisch onderzoek.

### 1.3.2 Maatschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie voor het kunnen duiden van morele pijn bij street level bureaucrats is zowel van belang voor de burger als voor de overheid. Immers, wanneer morele verstoring leidt tot verregaande psychische, sociale, gedragsmatige, biologische en zelfs fysieke gevolgen (Duyndam, 2018), worden deze niet alleen meegedragen door de ambtenaar als professionele persoon, maar heeft dit vaak ook impact binnen de persoonlijke sfeer. Daarnaast is individueel welzijn en het kunnen bieden van een veilige en gezonde werkplek voor organisaties van groot belang (Inspectie SZW, 2014). Het gaat hierbij niet alleen om het kunnen bieden van een fysiek veilige werkomgeving, maar ook om het kunnen

beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Zo heeft eerder onderzoek al uitgewezen dat de inzet van bedrijfsopvangteams (BOT's) na traumatische gebeurtenissen helpt om stress en ziekteverzuim te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken (Vink, 2013). Daarnaast wil de overheid graag een goede werkgever zijn, waar een positieve werkbeleving wordt geboden en waar medewerkers zich veilig en vitaal voelen (Ollongren, 2018). Met goed werkgeverschap kunnen daarmee ook goede werknemers worden aangetrokken. Als laatste is de burger erbij geholpen om te kunnen vertrouwen op een moreel fitte overheid die als zodanig adequate en weloverwogen beslissingen kan nemen binnen een vastgesteld wettelijk en normatief kader (van Hinsberg, 2017).

Door naar morele pijn te kijken aan de hand van de reeds aanwezige literatuur kan een theoretisch kader worden opgesteld wat de basis zal vormen voor een methodologisch kader. Dit vormt de onderzoeksagenda waarmee onderzoek naar morele pijn bij street level bureaucrats wordt gefaciliteerd. Wanneer we in de toekomst meer weten over de prevalentie van morele pijn bij deze groep en de gevolgen hiervan voor het individu en de overheid als werkgever, kunnen praktische aanbevelingen aan organisaties worden gegeven om hier alert op te zijn en adequaat mee om te gaan.

#### 1.4 Leeswijzer

De scriptie start met een voorwoord en een reflectie vooraf als noot aan de lezer. In deze reflectie is een korte toelichting op het scriptieproces opgenomen, met daarin een verklaring voor het gegeven dat deze scriptie geen empirische component bevat. Daarnaast is een samenvatting opgenomen voordat wordt overgegaan tot de kern. Deze kern bestaat uit vier hoofdstukken. Tevens zijn twee bijlagen opgenomen, waarnaar in de kerntekst wordt verwezen. In bijlage I is de vragenlijst opgenomen en in bijlage II het interviewscript.

In hoofdstuk 1 werd het onderwerp van deze scriptie geïntroduceerd, inclusief het kernconcept *morele pijn*. Ook werd in hoofdstuk 1 de centrale vraagstelling beschreven evenals de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van dit onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt een theoretische verdieping aangereikt op de verschillende definities, concepten en onderwerpen welke centraal staan binnen dit onderzoek. Dit theoretisch kader wordt

besproken per aandachtsgebied en is alsmede opgedeeld in vijf paragrafen, te weten; waardenconflicten in het publieke domein; street level bureaucracy; morele dilemma's bij street level bureaucrats; morele pijn en gevolgen van morele pijn. Hoofdstuk drie beschrijft een methodologisch raamwerk welke ingezet kan worden om het centrale concept, morele pijn, te meten binnen de context van ambtelijke organisaties. Daarnaast worden mogelijke onderzoeksmethoden beschreven en worden twee meetinstrumenten gepresenteerd om morele pijn bij street level bureaucrats in kaart te kunnen brengen. Tot slot worden in hoofdstuk 4 de openstaande vragen besproken en wordt er een antwoord gegeven op de centrale vraag. Ook worden hier conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor toekomstig onderzoek.

## 2. Theoretisch kader

*“There are much more terrible things than physical injury.”*

-J.K. Rowling-

### 2.1 Inleiding

In hoofdstuk twee wordt het theoretisch kader gepresenteerd, op basis waarvan in hoofdstuk drie het methodologisch kader zal worden opgesteld. Het theoretisch kader omvat vijf onderwerpen die worden besproken. De thema's die in dit hoofdstuk besproken worden zijn; waardenconflicten in het publieke domein in paragraaf 2.2.; street level bureaucracy in paragraaf 2.3; morele dilemma's bij street level bureaucrats paragraaf 2.4; morele pijn paragraaf 2.5 en de gevolgen van morele pijn in paragraaf 2.6.

### 2.2 Waardenconflicten in het publieke domein

*“Het geheel van als vanzelfsprekend beleefde opvattingen over goed en kwaad; zinnig en zinloos; waardevol en waardeloos.”* Becker (2007, p. 9) beschrijft 'moraal' als vanzelfsprekende opvattingen over goed en kwaad. Voor de publieke moraal kijken we naar het geheel van opvattingen binnen de publieke sector. De basis hiervan wordt gevormd door (publieke) waarden en normen. Publieke waarden volgens Rutgers (2011, p. 4) zijn duurzame opvattingen over de manier waarop de samenleving is ingericht en als (al dan niet) nastrevenswaardig worden ervaren. Normen, ofwel *“maatstaven waaraan het menselijk handelen wordt afgemeten”* (Becker, 2007, p. 8), zijn concreter en kunnen worden gebruikt om het (dagelijks) handelen aan te toetsen.

Ambtenaren kunnen tijdens hun werk te maken krijgen met conflicterende waarden of normen welke niet direct eenduidig zijn (Meijer, 2018, p. 19). Binnen de discretionaire ruimte die hen gegeven is, zijn er situaties die kunnen leiden tot morele dilemma's en daarmee ook tot gewetensnood (Lipsky, 2010). Daarnaast kan een ambtenaar te maken krijgen met een situatie waarbij het uit te voeren beleid wel eenduidig is, maar waarbij het beleidskader niet in overeenstemming is met de persoonlijke moraal. Mensen zijn morele wezens, en de normen en waarden die een persoon hanteert, hangen af van de context waarin men handelt evenals het juridische en sociale systeem waarin iemand is grootgebracht (Tangney, Stuewig & Mashek, 2007, p. 346-347). Dit betekent ook dat per individu de opvatting over wat juist is

en wat niet, kan verschillen (Lievaart & Rodenburg, 2018 p. 35). Wanneer mensen niet in staat worden gesteld om op basis van deze persoonlijke morele code te handelen, kan dit leiden tot heftige emoties en kan boosheid, walging, schuld en schaamte ontstaan over het eigen handelen (Farnsworth, Drescher, Nieuwsma, Walser & Currier, 2014, in Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 36). Moral injury, of morele pijn, beschrijft het fenomeen waarbij persoonlijke morele grenzen worden overschreden en als gevolg hiervan heftige emoties en negatieve gedachten zich aan de persoon in kwestie blijven opdringen (Lievaart & Rodenburg, 2018 p. 36).

### 2.3 Street level bureaucracy

In het werk van Michael Lipsky uit 1980, is het concept van *street level bureaucracy* voor het eerst geïntroduceerd (Lipsky, 2010, p. xi, Hupe & Hill, 2007, p. 279). *Street level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, beschrijft deze contactambtenaren die aan de voorkant van overheidsorganisaties opereren en de kritische rol die zij hierin innemen. Street level bureaucrats worden door Lipsky (2010, p. 27) gedefinieerd als “*public service workers who have regular contact with citizens and discretion over important aspects of citizens’ lives*”. In Newman’s definitie wordt gesproken over *bureau professionals* die niet alleen professionele discretie uitoefenen, maar dit combineren met de principes vanuit het rationeel bestuur (Newman, 1998, in Raaphorst, 2017, p. 15). De moderne street level bureaucrat wordt door Hupe, Hill en Buffat (2015) beschreven als een publieke ambtenaar met verschillende rollen, die hun taken uitvoeren in hun wisselwerking met het publiek. Deze verschillende rollen bestaan onder andere uit het leveren van diensten en baten aan de burger, het reguleren van sociaal en economisch gedrag, en het uitvoeren en onderhouden van publieke waarden. Ten behoeve van deze onderzoeksagenda worden de verschillende uitgangspunten van deze definities gehanteerd, waarbij street level bureaucrats kunnen worden omschreven als professionals die regulier in contact staan met burgers en vanuit bestuurlijke principes beslissingen nemen op uiteenlopende dossiers, waarbij discretionaire bevoegdheid als middel kan worden ingezet om tot de juiste beslissing te komen.

De street level bureaucrat die Lipsky (2010) beschrijft, wordt gekenmerkt door een hoge mate van discretie. De bevoegdheden van street level bureaucrats kunnen derhalve in aanzienlijke mate invloed uitoefenen in de levens van burgers of cliënten, aangezien zij direct beslissingen

nemen over bijvoorbeeld uitkeringen en andere baten, maar ook over het toewijzen van sanctionaire maatregelen. De beslissingen die een street level bureaucrat maakt kan derhalve een groot effect hebben op de persoonlijke situatie van de burger of cliënt (Lipsky, 2010, p. xi-xii). Hier redeneert hij ook dat wetten en beleid in de kern niet worden gemaakt en begrepen in de ivoren torens van de (politieke en ambtelijke) macht, maar publiek beleid vooral gemaakt wordt door de street level bureaucrats: de routines op basis waarvan ze werken, hoe zij omgaan met onzekerheid en werkdruk en de beslissingen die zij maken. Je zou ook kunnen beargumenteren dat het de beslissingen zijn die *voortkomen* uit de routines, werkdruk en onzekerheid, die het dagelijks beleid vormt (Lipsky, 2010, p. xii). Dat dit beleid niet altijd in lijn is met wat op hoger niveau is afgesproken, is iets wat Lipsky ook onderkent. De (relatief) hoge mate van (1) discretionaire bevoegdheid en (2) autonomie die street level bureaucrats hebben, geeft hen de vrijheid om de grenzen van het beleid op te zoeken of hier soms zelfs tegenin te gaan (Hupe & Hill, p. 281).

Ook Raaphorst (2017) beschrijft in haar proefschrift de wens van publieke organisaties om processen en output te controleren, terwijl er ook een tendens bestaat om ambtenaren juist meer ruimte te geven voor het maken van eigen beslissingen. Er is in de tijd een verschuiving zichtbaar geweest van strikte regelgeving en vastomlijnde hiërarchische structuren, naar nieuwe, meer interactieve vormen van bestuur. Dit leidt tot niet alleen het maken van top-down beleid, maar juist ook bottom-up. Van de ambtenaar anno 2019 wordt niet meer alleen verwacht *“om voorgeschreven beleid uit te voeren, maar om besluiten te nemen op basis van professionele inschattingen”* (Raaphorst, 2017, p. 139). Daarnaast maakt Raaphorst een belangrijk punt over de mate van zekerheid in publieke organisaties. Door de toename van discretionaire bevoegdheid, neemt de mate van onzekerheid toe. Immers, de menselijke factor wordt groter en deze valt moeilijk vast te leggen of documenteren. Hoewel deze onzekerheid als een gegeven kan worden beschouwd in deze nieuwe bestuurlijke omgeving, kan dit de betreffende ambtenaren ook op verschillende manieren belasten. In Raaphorst' onderzoek naar onder andere verschillende vormen van onzekerheden waarmee street level bureaucrats te maken hebben, kan worden geconcludeerd dat contactambtenaren met verschillende soorten van onzekerheid geconfronteerd worden in hun dagelijks handelen. Hieronder vallen informatieonzekerheid (door onvoldoende bewijs); interpretatieonzekerheid (door vage richtlijnen en twijfel over standaarden) en

handelingsonzekerheid (Raaphorst, 2017, p. 27-41). Deze handelingsonzekerheid uit zich door de noodzaak om snel te moeten handelen binnen een bepaalde situaties waardoor improvisatie noodzakelijk is, maar wat tegelijkertijd wel verstrekkende gevolgen kan hebben voor de burger of cliënt.

## 2.4 Morele dilemma's bij street level bureaucrats

Dat er een discrepantie bestaat tussen overheidsbeleid in theorie en het uitvoeren van beleid in de praktijk, is iets wat voor de meeste bestuurders voelbaar is. Street level bureaucrats hebben dagelijks te maken met het vertalen van de 'papierwet' naar de tastbare werkelijkheid. Van street level bureaucrats wordt gevraagd om vaak zware beslissingen voor burgers te maken op basis van individuele casuïstiek. Het verschil tussen theorie en praktijk kan substantieel zijn, en een zware last voor degenen die ermee te maken hebben.

In zijn beschrijving van street level bureaucracy heeft Michael Lipsky (1980) zich ook verdiept in de morele dilemma's die dit met zich meebrengt voor contactambtenaren van de samenleving. Street level bureaucrats zijn een essentieel onderdeel van de serviceorganisatie van de overheid. De street level bureaucrat is voor de (soms onwelwillende) burger het eerste en geregeld ook enige contactpunt. Zij vervullen daarmee een kritische rol richting de burger en hebben hierin een eigen vorm van autonomie.

Er is sprake van een spanningsveld tussen het vastgestelde kader van beleid, regels, richtlijnen en protocollen welke leidend zijn voor de street level bureaucrat en de individuele casuïstiek die vakkundig beoordeeld dient te worden. Het antwoord hierop is de discretionaire bevoegdheid die de street level bureaucrats tot hun beschikking hebben voor het beoordelen van individuele gevallen. Deze discretie is echter geen ongelimiteerd middel wat ten alle tijden kan worden ingezet. Discretie volgens Davis (1969, p. 4), is wanneer een ambtenaar vanuit de effectieve grenzen van zijn of haar rol, de ruimte wordt geboden om een keuze te maken tussen de mogelijke manieren om over te gaan tot actie of juist niet. Lipsky (1980) analyseert hoe de bedoelingen van welwillende individuen kunnen worden ondermijnd, onder druk van de condities waarbinnen zij te werk worden gesteld. Ook Mattison (2000) omschrijft de valkuilen van het maken van morele overwegingen binnen een professionele

context met conflicterende waarden en uitgangspunten, evenals de rol van de professional daarin. Zij geeft daarbij ook aan dat professionals hierin worden beïnvloed door vele factoren, waaronder hun professionele rol, praktijkervaringen, individueel perspectief, persoonlijke voorkeuren, motivatie and gedrag.

Het onderzoek van Nadine Raaphorst (2017, p. 45-60) naar 'uncertainty in bureaucracy', welke is uitgevoerd in Nederland en België, geeft daarnaast ook inzicht gegeven in de invloed van de sociale context bij het maken van (discretionaire) beslissingen in het werkveld. Hieruit komen een aantal interessante conclusies naar voren. Allereerst wordt beschreven dat er bij het maken van beslissingen wordt gelet op de standpunten van *peers*. Deze invloed van gelijken is zowel expliciet als impliciet van aard, waarbij ook de sociale dynamiek binnen een organisatie een rol speelt. Daar waar de (expliciete) mening van collega's wordt gevraagd en aangewend om te komen tot meer objectieve conclusies en als zodoende kan worden gezien als een vorm van intervisie, heeft de sociale dynamiek binnen een organisatie ook een geheel andere rol. Sociale druk en interne relaties kunnen leiden tot het overgaan tot besluiten welke de street level bureaucrat in eerste instantie zelf niet zou hebben genomen. Wanneer deze sociale dynamieken een doorslaggevende rol kunnen spelen bij de oordeelsvorming van street level bureaucrats, wordt dit door de professionals ook als problematisch ervaren, zeker wanneer de sociale druk leidt tot het nemen van een beslissing die door de professional zelf niet als de meest geschikte wordt geacht. Deze onderzoeksresultaten illustreren de steeds grotere rol van de menselijke factor en de mate van onzekerheid waar publieke organisaties en burgers mee te maken hebben, evenals de toenemende persoonlijke (morele) oordeelsvorming waar street level bureaucrats mee belast zijn.

## 2.5 Morele pijn

Alle mensen zijn in de kern moreel van aard (van der Pol, 2009, p. 215). In onze dagelijkse interacties maken we, bewust of onbewust, gebruik van gedragsregels over hoe we vinden dat we met elkaar moeten omgaan (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 35). De normen en waarden welke we hierin hanteren zijn van groot belang. Echter, dit houdt niet direct in dat de vorm die onze moraal aanneemt ook universeel is (van der Pol, 2009, p. 215). Volgens van der Pol kan moraal ook omgevingsgevoelig zijn. Waar iets op de ene plek gewenst kan zijn,



kan dit op een andere plek ongewenst zijn of zelfs tot problemen leiden. Daarnaast geven Tangney, Stuewig en Mashek, (2007, p. p. 346-347) aan dat normen en waarden in grote mate afhangen van de sociale en juridische context waarin we zijn grootgebracht.

Hoewel dit normenkader tussen culturen en tussen individuen op enig niveau kan verschillen, is er over het algemeen overeenstemming over de meest basale opvattingen. Wanneer zich een situatie voordoet waarbij iemand zich niet kan committeren aan zijn of haar morele code kan dit leiden tot hevige emoties, schuld en schaamte (Muller & Kamp, 2018, p. 36).

### 2.5.1 Definities moral injury

De beschikbare literatuur welke aanwezig is aangaande morele pijn (of *moral injury*) beschrijft voornamelijk onderzoek van buiten de landsgrenzen en wordt vooral gerelateerd aan de problemen welke militairen en oorlogsveteranen ondervinden na traumatische gebeurtenissen tijdens buitenlandse missies. Moral injury, zoals beschreven door Litz, Stein, Delaney, Lebowitz, Nash, Silva en Maguen (2009, p. 697), luidt '*De voortdurende psychische, biologische, spirituele, gedragsmatige en sociale impact van het zelf verrichten van, niet kunnen voorkomen van, of getuige zijn van handelingen waarin diepgewortelde morele overtuigingen en verwachtingen worden geschonden*'. De definitie van Litz et al, is de meest gangbare definitie van moral injury binnen de literatuur geworden. Litz en Maguen (2012, p. 1) voegen daar later aan toe dat *een dergelijke overtreding van een diepgewortelde overtuiging, welke leidt tot een serieus innerlijk conflict gezien de handeling niet kan worden herenigd met de eigen ethische en morele overtuiging*, ook wel 'moral injury' wordt genoemd. Ook Shay (2014, p.183) geeft een definitie van moral injury, bestaande uit drie elementen. Hij geeft aan dat moral injury aanwezig is wanneer er 'een overtreding plaatsvindt van dat wat juist is (1), door een gezaghebbend persoon (2) in een situatie waarbij er veel op het spel staat (3)'. Hoewel zowel de definitie van Litz et al. en van Shay is opgesteld met een militaire context in het achterhoofd, is de definitie van Shay meer gericht op deze context. Om deze reden zal de definitie van Shay niet worden overgenomen als de definitie van morele pijn binnen dit onderzoek.

Hoewel de definitie van Dresher<sup>1</sup> et al. (2011, p. 9) breder is van opzet, richt ook deze zich specifiek op wrede, gewelddadige en inhumane situaties, met mogelijk fatale gevolgen. Dit is niet van toepassing op de context waarbinnen dit onderzoek wordt uitgevoerd en derhalve zal ook deze definitie niet worden gebruikt.

Voor de onderzoeksagenda wordt morele pijn geconceptualiseerd door de definitie van Litz et al. (2009) en Litz en Maguen (2012). De onderzoeksagenda richt zich op het inzichtelijk maken van morele pijn binnen een bestuurlijke context, die voortkomt uit het professionele handelen en welke niet in lijn zijn met het eigen morele kompas. De ‘innerlijke conflicten’ uit de hier gehanteerde definitie, zouden daarbij kunnen leiden tot morele pijn.

### 2.5.2 Vormen van moral injury

Duyndam (2018, p. 11-12) onderscheidt drie vormen van moral injury, zoals weergegeven in tabel 1. De focus voor toekomstig onderzoek zal zich voornamelijk richten op morele pijn zoals beschreven in de eerste categorie. Dit aangezien street level bureaucrats een actieve rol innemen en als zodoende morele pijn zich zal presenteren binnen het ‘daderperspectief’.

	Korte omschrijving	Perspectief	Kenmerken	Voorbeelden
1.	Tekortschieten in je verantwoordelijkheid, <i>volgens je eigen oordeel</i> , leidend tot schuldgevoelens	Dader-perspectief	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Het niet (kunnen) voldoen aan je eigen verantwoordelijkheid</li> <li>➤ Het schenden van een morele code</li> <li>➤ Andermans mening over eigen handelen doet niet ter zaken</li> <li>➤ Kan ook optreden wanneer iemand niet (direct) verantwoordelijk kan worden gehouden voor zijn/haar handelen</li> <li>➤ Gevoelens van schuld zijn prevalent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De arts die zijn / haar patiënt niet heeft kunnen redden.</li> <li>➤ De barman die een gast met te veel alcohol op, niet heeft tegengehouden om te rijden en waardoor vervolgens een ongeluk is veroorzaakt.</li> </ul>

<sup>1</sup> Definitie Moral Injury door Dresher et al (2011): “Moral injury is a disruption in an individual’s confidence and expectations about one’s own or others’ motivation or capacity to behave in a just and ethical manner. This injury is brought about by bearing witness to perceived immoral acts, failure to stop such actions, or perpetration of immoral acts, in particular actions that are inhumane, cruel, depraved or violent, bringing about pain, suffering or death of others”.

2.	Schaamte bij slachtoffers	Slachtoffer-perspectief	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Geschonden vertrouwen</li> <li>➤ Moreel beschadigd door derden</li> <li>➤ Richt zich niet op schuld, maar op schaamte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iemand krijgt de schuld van het veroorzaken van een werkcrisis</li> <li>➤ Iemand wordt verraden door een vriend of bedrogen door een partner</li> </ul>
3.	Schuld en schaamte lopen door elkaar heen	Slachtoffer-perspectief	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Raakt aan de (fundamentele) voorwaarde van veiligheid</li> <li>➤ Veiligheid van 'het bestaan' en de relaties die we aangaan</li> <li>➤ Relaties worden <i>in de kern</i> beschadigd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Een slachtoffer van geweld of misbruik kan zowel schaamte voelen (minderwaardigheidsgevoel) als schuld (heb ik het uitgelokt?).</li> </ul>

Tabel 1. Drie vormen van moral injury (Duyndam, 2018)

### 2.5.3 Welke factoren spelen een rol bij morele pijn?

Hoewel de literatuur aangeeft dat meer onderzoek nodig is naar de verschillende factoren die leiden tot morele pijn, en die morele pijn in stand houden (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 43-49), wordt er wel vanuit gegaan dat verschillende factoren benoemd kunnen worden die hier een rol in spelen. Daarnaast is het goed om hierbij te benoemen, dat de huidige literatuur voornamelijk voorziet in empirische dataverzameling binnen de militaire context. De factoren zoals deze in dit hoofdstuk worden beschreven, moeten dan ook worden beoordeeld met dit in het achterhoofd.

Het startpunt van morele pijn, is een breuk met de morele code en leefregels. De situaties waarin dit kan ontstaan worden ookwel *morally injurious events* (moreel conflicterende ervaringen) genoemd (Currier, McCormick, & Drescher, 2015). Binnen een militaire context kan hierbij worden gedacht aan oorlogssituaties waarbij excessief geweld wordt ingezet en dodelijke slachtoffers vallen (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 43-49). Wanneer onschuldige burgers of collega's worden getroffen neemt de kans op mentale gezondheidsklachten toe. Ook het niet kunnen voorkomen van dood en mishandeling of het getuige zijn van immorele handelingen door medesoldaten, kan als een indirecte moreel conflicterende ervaring worden beschouwd. Voor street level bureaucrats kan hierbij bijvoorbeeld worden gedacht

aan een ambtenaar die een asielzoeker moet uitzetten; een politieagent die zijn wapenstok moet gebruiken of een *case worker* die een kind uit huis moet plaatsen.

### Risicofactoren

**Contextueel:** de mate van blootstelling aan moreel conflicterende ervaringen, kan een negatief effect hebben. Wanneer iemand substantieel of frequent in dergelijke situaties terecht komt, kan dit de impact vergroten (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 43-49).

**Persoonlijke stijl:** ook kan er sprake zijn van risicofactoren binnen de persoonlijke sferen. Wanneer iemand een hoge gevoeligheid heeft voor het ontwikkelen van morele belasting, bijvoorbeeld door schaamtegevoeligheid en emotionele instabiliteit (*neuroticisme*), wordt de kans op morele pijn groter. Wanneer iemand schaamte ervaart, worden sneller zelfveroordelende gedachten gevormd en kan eerder een moreel conflict optreden (Fisher & Exline, 2006, in Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 45).

**Sociaal-maatschappelijke erkenning:** de mate van erkenning, en sociaal maatschappelijke goedkeuring in het algemeen, wordt ook erkend als een factor welke van invloed kan zijn op het ontstaan of voortbestaan van morele pijn. Zo is de manier waarop militairen na een missie worden ontvangen in het thuisland van aanzienlijke invloed op het individuele welbevinden (Sherman, 2015). Bij aanzienlijke maatschappelijke kritiek over het handelen, is de kans op een moreel conflict groter. Bij street level bureaucrats kan dit worden vertaald naar het uitvoeren van beleid waarover consensus bestaat in de maatschappij. Wanneer de omgeving (ook) kritisch staat tegenover het uit te voeren beleid, kan dit van invloed zijn op het ontstaan van morele pijn.

### Beschermende factoren

**Contextueel:** een van de beschermende factoren in het tegengaan of beheersen van morele pijn is goed leiderschap en een adequate training vooraf (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 43-49).

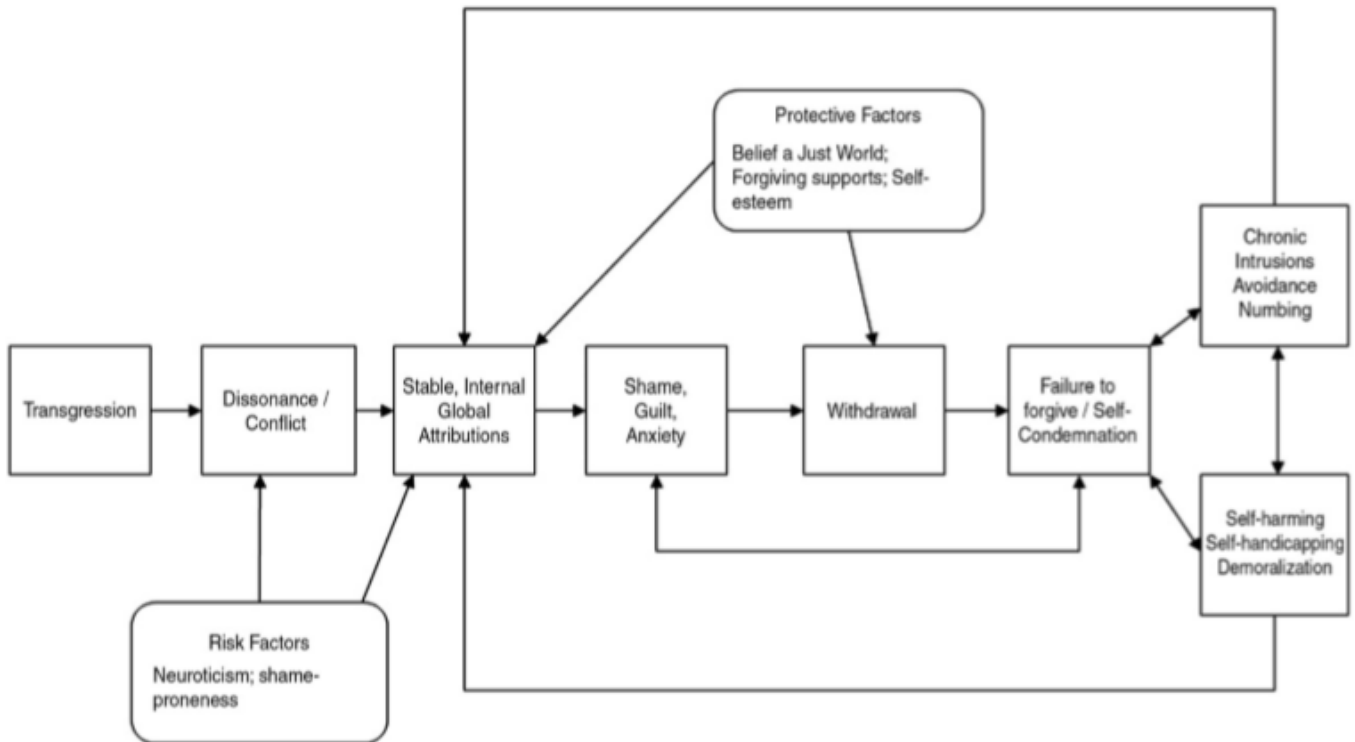
**Persoonlijke stijl:** persoonlijke kenmerken die kunnen helpen bij het tegengaan of minimaliseren van morele pijn, zijn zelfcompassie, vergevingsgezindheid en zelfvertrouwen.

Ook personen die een oprecht geloof hebben in een rechtvaardige wereld, lijken beter beschermd te zijn tegen morele pijn (Litz et al, 2009). Deze persoonlijkheidskenmerken zouden het risico op vermijdingsgedrag kleiner maken en de kans op zelfvergeving vergroten. Daarnaast verwachten Litz et al. (2009), dat morele pijn minder (hevig) tot uiting komt, wanneer degene die zich in een moreel conflicterende situatie bevindt, in staat is om de gebeurtenissen toe te schrijven aan specifieke, externe omstandigheden, *in plaats van* aan stabiele persoonlijkheidskenmerken. Dit kan worden geïllustreerd met een voorbeeld van het veroorzaken van een auto-ongeluk: 'Het regende, de wegverlichting was stuk en mijn voorganger remde onverwacht' (specifieke, externe omstandigheden) versus 'ik ben een slechte chauffeur, ik ben nergens goed in, ik had beter moeten opletten'.

**Sociaal-maatschappelijke erkenning:** Wanneer er sprake is van begrip en maatschappelijke goedkeuring, is er over het algemeen minder twijfel over het moreel handelen en, in het verlengde daarvan, minder morele pijn. Ook wanneer er een (maatschappelijk) overtuiging is van de nut en de noodzaak van bepaalde taken ('missies'), zal er minder snel sprake zijn van morele dilemma's. Een mitigerende maatregel voor morele pijn, is dan ook om een maatschappelijke dialoog te initiëren en faciliteren (Molendijk, 2018).

Los van bovenstaande factoren, dient er rekening mee te worden gehouden, dat morele pijn vertraagd kan optreden. Door voortschrijdend inzicht of een verandering van context, kunnen individuele normen en waarden verschuiven.

In figuur 1 is een causaal raamwerk opgenomen zoals vormgegeven door Litz et al. (2009), waarin ook de risicofactoren en beschermende factoren zijn weergegeven evenals de invloed die deze factoren hebben op interne conflicten (*dissonance*), terugtrekgedrag (*withdrawal*) en de manier waarop ze hun eigen gedrag beoordelen (*attributions*).



Figuur 1: Causaal raamwerk moral injury, overgenomen uit Litz et al (2009)

#### 2.5.4 Morele fragmentatie

Fragmentatie, zoals gedefinieerd door Berghaus en Cartagena (2013), wordt door hen ervaren als een significant probleem binnen het (Amerikaanse) leger. Zij omschrijven fragmentatie als *“a form of which involves the division of soldiers' lives into professional and personal domains that are insulated from each other”*. Dit refereert naar de tweestrijd tussen professionele afspraken en persoonlijke overtuigingen. De auteurs stellen hierbij, dat militairen vaak hun professionele morele identiteit isoleren ten opzichte van hun persoonlijke morele identiteit (Muller, 2018).

De heersende overtuiging indiceert dat morele (oordeels)vorming voornamelijk gestoeld moet zijn op professioneel handelen. Berghaus en Cartagena (2013) zijn van mening dat dit het probleem van fragmentatie niet alleen ongeadresseerd laat, maar zelfs in de hand werkt. Niet alleen voor militairen kan morele fragmentatie problemen opleveren. Het probleem van morele fragmentatie bij militairen sluit aan op de problematiek van morele dilemma's bij ambtenaren, zoals veelvuldig is omschreven in de literatuur.

Professionals hebben vaak, in meer of mindere mate, te maken met fragmentatie. Echter, ingrijpende gebeurtenissen kunnen de impact van morele fragmentatie verder vergroten. Dit kan worden geïllustreerd door een (fictief) voorbeeld bij de politie, waarbij een agent een onschuldige burger heeft beschoten. Ook wanneer de politieambtenaar wordt vrijgesproken van vervolging omdat er is gehandeld in lijn met de geweldsinstructie, kan de agent last hebben van schuldgevoelens richting het slachtoffer. Wanneer de fragmentatie dermate groot wordt, dat de persoonlijke morele identiteit hiermee in het gedrang komt, kan dit een voorwaarde zijn van morele pijn en de daarbij horende gevoelens van schuld en schaamte (Muller, 2018).

### 2.5.5 Agent-regret en tragic-remorse

Om het ontstaan van morele pijn beter te begrijpen, worden twee fenomenen besproken die hier een hand in kunnen hebben.

#### 2.5.5.1 Moral luck en agent regret

In het alledaagse leven linken we spijt voornamelijk aan ons eigen handelen in situaties waar we achteraf een andere keuze hadden willen maken. We zijn in een dergelijk geval zelf verantwoordelijk voor de keuze die we (in vrijheid) hebben gemaakt. Het benoemen van het woord 'keuze' is bij de bespreken van moral luck essentieel. Dat spijt namelijk ook kan worden ervaren door individuen wanneer zij niet direct verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor de gevolgen van hun handelen, wordt besproken door Williams (1993) . Hij definieert hierbij het concept *agent-regret* als een gevoel van spijt over het eigen handelen, ook wanneer dit onbewust handelen betreft, waarvoor boete moet worden gedaan. Williams benadrukt hierbij dus expliciet dat dit niet alleen ontstaat bij vrijwillig handelen. Moral luck, of 'moreel toeval' verwijst naar de paradox dat iemand zichzelf verantwoordelijk houdt voor omstandigheden die niet binnen de eigen controle liggen (Muller, 2018, p. 81).

Een gebrek aan controle binnen een bepaalde situatie, linkt ook naar de onzekerheid in de bureaucratie waar ambtenaren mee te maken hebben zoals beschreven door Raaphorst (2017). Dit maakt moral luck en agent regret een fenomeen waar rekening mee gehouden moet worden bij het meten van morele pijn bij street level bureaucrats. Wanneer een

dergelijke oncontroleerbare situatie leidt tot ongelukkige uitkomsten, kan dit leiden tot morele verwonding bij de betrokken personen.

#### 2.5.5.2 Dirty hands en tragic remorse

In navolging van Williams *agent-regret*, introduceert Stephan de Wijze in 2005 (p. 453) een nieuwe morele emotie. Hoewel de Wijze aangeeft dat *agent-regret* inderdaad een speciale plek verdient ten opzichte van de standaard situaties waarin spijt en wroeging optreden, geeft hij ook aan dat dit niet de morele emoties kan verklaren in situaties waarin sprake is van '*dirty hands*'.

*Dirty hands* refereert naar situaties waarin iemand niet anders kan, dan te kiezen tussen twee (of meerdere) kwaden. In een situatie waarin sprake is van *dirty hands* gaat het om een onvermijdelijk moreel kwaad (de Wijze, 2005). Het handelen in een dergelijke situatie is gerechtvaardigd en kan zelfs worden gezien als een morele verplichting, maar is desalniettemin ook beschamend voor de betrokkenen. Volgens Walzer (1973, p. 162) is het probleem van *dirty hands* meer dan evident binnen het openbaar bestuur. Walzer gaat zelfs zover om te impliceren dat politici van het 'moreel ergste soort' zijn. Door de rol die zij innemen in de maatschappij is het probleem van *dirty hands* niet iets wat slechts sporadisch voorkomt of alleen in crisistijden, maar dat het een systematisch en frequent verschijnsel is. Door de acties en beslissingen van de politici heen, kunnen we op basis van zijn uitspraken dan ook aannemen dat ook ambtenaren met dergelijke *dirty hands* situaties te maken krijgen.

Een tekenend en hartverscheurend voorbeeld is het moment waarop Sophie (in *Sophie's Choice*) voor altijd haar onschuld verliest op het moment dat ze door een nazi-officier gedwongen wordt om te kiezen welke van haar twee kinderen de dag overleefd. De Wijze argumenteert dat in dergelijke situaties de morele emoties zoals we die kennen; spijt, wroeging en agent-regret niet van toepassing zijn. Hij introduceert de term tragic-remorse als een gevoel van diep berouw over de noodzaak om een moreel verwerpelijke handeling uit te hebben moeten voeren, zelfs wanneer het de keuze voor het minste kwaad betrof. Ook hier is een duidelijke link met morele pijn zichtbaar en de situatie waarin professionals zich kunnen bevinden, wanneer zij uit hoofde van hun functie een keuze moeten maken die, hoewel gerechtvaardigd, alsnog een groot leed kan veroorzaken.



## 2.6 Gevolgen morele pijn

### 2.6.1 Symptomen morele pijn

Door het behandelen van de definities van morele pijn, vormen van morele pijn en de factoren die van toepassing zijn op het ontstaan ervan, hebben we meer inzicht gekregen in hoe morele pijn kan ontstaan en hoe morele pijn zich presenteert. Echter, hebben we hiermee nog geen antwoord op de vraag wat de gevolgen zijn van morele pijn. Duyndam (2018, p. 32) geeft aan dat *“de gevolgen van morele verwonding of beschadiging zich vaak uit in diepgevoelde en verstorende gevoelens van schuld en schaamte (...). In de slipstream van schuld en schaamte treden ook wel wroeging, zelfhaat, woede en walging op.”* Ook geeft Duyndam aan dat morele pijn een significant probleem is wat veroorzakers en slachtoffers in de kern kan raken en mogelijk existentiële schuldvragen teweegbrengt. Morele pijn is daarmee niet een onbeduidend probleem of een stoornis die vanzelf wel weer overgaat. Zoals eerder benoemd zijn schuld, schaamte en wroeging de belangrijkste onderscheidende symptomen die bij morele pijn horen. Hierbij kan schuld worden gezien als de persoonlijke reflectie op specifiek *gedrag*. Schaamte gaat daarentegen uit van een kritische reflectie op de eigen *persoonlijkheid*. Andere gevolgen van morele pijn kunnen (onder andere) zijn agressie, onvermogen tot genieten, ondermijnd vertrouwen, zelfverwaarlozing, zelfbeschadiging en in extreme gevallen zelfs suicide. Klachten die zich kunnen voordoen bij morele pijn zijn (onder andere); slapeloosheid, depressieve en boze gevoelens en (toenemend) middelengebruik.

Wanneer een ambtenaar aan morele pijn leidt en deze klachten op individueel niveau zal ondervinden, zal dit ook zijn weerslag hebben op de manier waarop hij of zij het werk uitvoert. Hierbij kan worden gedacht aan een verminderd werkplezier; distantiëren van werkdossiers, collega's, burgers en cliënten; verharding, onverschilligheid en cynisme of juist overcompensatie voortkomend uit schuld; onzekerheid over het eigen handelen en minder werkvolvoening. Maar ook fysieke klachten zoals vermoeidheid en hoofdpijn hebben een weerslag op de organisatie: het ziekteverzuim gaat omhoog en de efficiëntie gaat omlaag. Ook kan dit een impact hebben op de sfeer binnen een afdeling of de werkcultuur binnen een organisatie. Ten slotte kan het vertrouwen van de werknemers in de leiding worden aangetast.

In zijn beschrijving van morele pijn geeft Duyndam (2018, p. 31) aan dat het weliswaar een groot probleem is, wat iedereen kan overkomen. Echter, maakt hij daarnaast ook de kanttekening dat men er in de toekomst alert op moet zijn dat morele pijn geen '*aantrekkelijk modeverschijnsel*' moet worden en derhalve aangewend kan worden door mensen die zich vooral in hun eer voelen aangetast.

Zoals eerder toegelicht, moet er bij de beschrijving van morele pijn veelal worden gekeken naar de kennis die ons wordt aangereikt vanuit de militaire context. Vanuit deze overdracht kan de verwachting worden geschetst dat een minderheid van de personen die zich in een moreel conflicterende situatie hebben begeven, morele pijn zullen ervaren (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 40). Dit wordt ondersteund door het onderzoek naar de gesteldheid van veteranen van Wijngaarde en Meije (2015, p. 90, 95). Zij geven aan dat in het algemeen gesteld kan worden dat het goed gaat met de veteranen en hun welbevinden. Het merendeel ervaart geen psychosociale problematiek die zij in verband brengen met hun uitzendingen. Daarnaast heeft dit onderzoek (uitgezet onder 7000 veteranen) uitgewezen dat tussen de 50% en 80% aangeeft geen ondersteuning nodig te hebben, in relatie tot hun uitzending (p. 61).

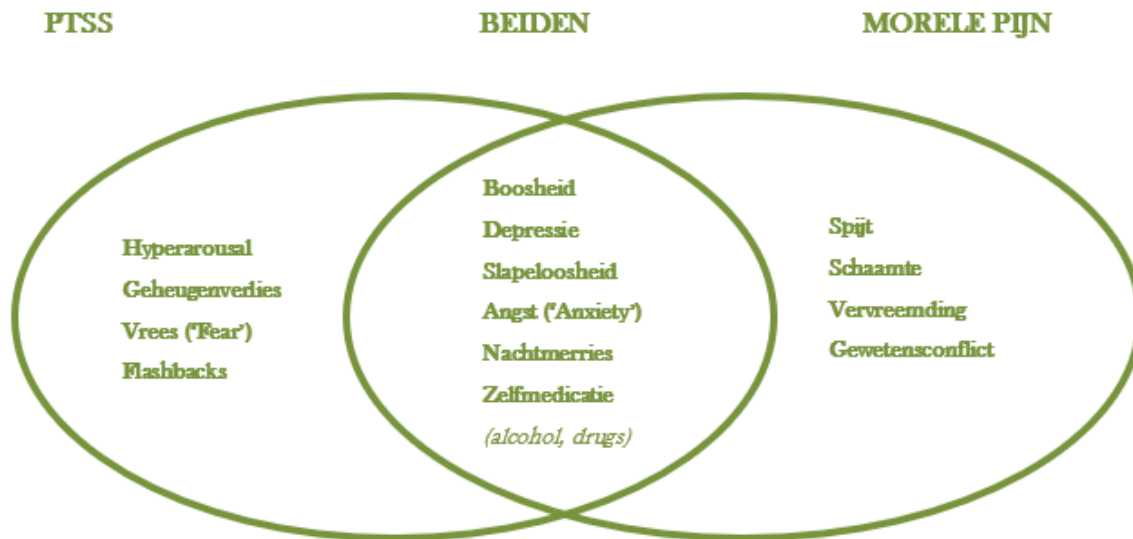
### 2.6.2 Verschil PTSS en morele pijn

Hoewel de vormgeving van het theoretisch kader alsook het methodologisch kader in hoofdstuk drie zich niet specifiek richt op PTSS, wordt het verschil tussen PTSS en morele pijn hier kort besproken. Dit om voor toekomstig onderzoek helder te krijgen waar de verschillen zitten en bij welke klachten de onderzoeker alert moet zijn om morele pijn niet te verwarren met PTSS.

Volgens Lievaart en Rodenburg, werkzaam binnen het instituut voor Psychologie (Erasmus, Rotterdam), is morele pijn geen psychiatrische diagnose (2018, p. 40) en zou dan ook niet als zodanig erkend moeten worden binnen de Diagnostic Statistical Manual (DSM). PTSS is hier wel in opgenomen.

PTSS en morele pijn kennen belangrijke overeenkomsten en verschillen. In figuur 2 is te zien wat (grofweg) de verschillen en overeenkomsten zijn bij beide stoornissen. Hoewel er sprake

is van een aanzienlijke overlap, kan er toch gesproken worden van morele pijn als een 'uniek concept'.



Figuur 2: overeenkomsten en verschillen PTSS en morele pijn (Lievaart & Rodenburg, 2018)

Een belangrijk verschil tussen morele pijn en PTSS, is dat het bij PTSS gaat om slachtofferschap. Vaak heeft een slachtoffer een passieve rol gespeeld in de situatie waarin de PTSS tot stand is gekomen. Voor morele pijn geldt, dat de persoon in kwestie vaak juist een actieve rol heeft gespeeld in het maken van een bepaalde morele afweging, en dus ook het overschrijden van een zekere grens. Een ander verschil is dat een van de randvoorwaarden bij PTSS is, dat de betreffende persoon zich in een levensbedreigende situatie heeft begeven. Bij morele pijn daarentegen, staat de persoonlijke morele oordeelsvorming centraal (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 40). Tot slot, staat bij PTSS de angst centraal die overheersend is. Bij morele pijn zijn schaamte en schuld de overheersende emoties.

## 3. Methodologisch kader

### 3.1 Inleiding

In hoofdstuk drie wordt het methodologisch kader gepresenteerd. Allereerst wordt er in paragraaf 3.2 kort gereflecteerd op de aanleiding voor het opstellen van de onderzoeksagenda en de openstaande vragen die aan de hand hiervan verder moeten worden ingevuld. In paragraaf 3.3 wordt het eerste meetinstrument, de vragenlijst, geïntroduceerd; wordt er gekeken naar de procedure van dataverzameling behorend bij de vragenlijst en wordt ten slotte gereflecteerd op de validiteit en betrouwbaarheid van het instrument. In paragraaf 3.4 worden deze zaken besproken voor het tweede meetinstrument, te weten het interviewsript. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met paragraaf 3.5, waarin de keuze voor een *mixed method* ontwerp wordt toegelicht.

### 3.2 Onderzoeksagenda

Teneinde morele pijn bij street level bureaucrats inzichtelijk te maken, is empirisch onderzoek nodig. Daarvan is tot op heden nog geen sprake. Zelfs binnen de militaire context, waar reeds empirisch onderzoek heeft plaatsgevonden, klinkt de noodzaak tot vervolgonderzoek om meer kennis te vergaren over oorzaken en effecten van moral injury bij de doelgroep (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 51).

#### 3.2.1 Invullen hiaten

Een belangrijk hiaat aangaande morele pijn, is het gegeven dat er niet voldoende meetinstrumenten voorhanden zijn om alle openstaande vragen rondom morele pijn adequaat te kunnen meten. Voor het meten van morele pijn bij street level bureaucrats zijn tot op heden nog helemaal geen meetinstrumenten voorhanden. In dit hoofdstuk worden twee meetinstrumenten voorgesteld die kunnen worden ingezet voor toekomstig onderzoek. Beiden instrumenten zijn generiek van opzet en kunnen worden toegepast in verschillende overheidsorganisaties en bij ambtenaren met verschillende takenpakketten en dilemma's. Waar nodig en wenselijk, kunnen de instrumenten worden aangepast aan de specifieke organisatie(s) waarbinnen onderzoek wordt uitgevoerd.

Er is gekozen voor twee instrumenten zodat toekomstig onderzoek zowel iets kan zeggen over de resultaten voor een grotere groep (aan de hand van kwantitatieve dataverzameling) als over specifieke gevallen (aan de hand van kwalitatieve dataverzameling) en hierover de kennis te verbreden. Beide instrumenten zijn nodig om de vier vragen te kunnen beantwoorden van de onderzoeksagenda, zoals geïntroduceerd in hoofdstuk 1:

- (1) Welke rol spelen morele dilemma's bij het ontstaan en voortbestaan van moral injury?
- (2) Wat zijn (risico)factoren in het ontstaan of voortbestaan van moral injury bij street level bureaucrats?
- (3) Wat is de prevalentie van moral injury bij street level bureaucrats?
- (4) In hoeverre beïnvloedt moral injury de kwaliteit van werk (4a) en leven (4b) van street level bureaucrats?

Om vraag drie te kunnen beantwoorden moet er uitspraak kunnen worden gedaan over een significante groep van street level bureaucrats en dienen daarom onderzoeksmethoden te worden ingezet waarmee veel respondenten bereikt kunnen worden. Vragen 1,2 en 4 kunnen ook worden behandeld aan de hand van deze methodologie, echter, om meer te weten te komen over de verschillende factoren die leiden tot morele pijn en de gevolgen die dit heeft, is daarnaast de inzet van andere, kwalitatieve methoden ten eerste aan te raden. De inzet van kwalitatieve metingen is zeker aan te raden met het oog op de verwachting dat slechts een klein deel van de respondenten naast morele dilemma's ook psychosociale problematiek en morele pijn zal ervaren. Door de inzet van kwantitatieve metingen (middels de vragenlijst) kunnen deze gevallen worden geselecteerd en aan de hand van kwalitatieve metingen (de interviews) kunnen deze verder worden uitgediept.

### 3.2.2 Casusselectie

Hoewel de onderzoeksagenda niet sturend is wat betreft het selecteren van casussen, kan het voor de eerste onderzoeken aan te raden zijn om te gaan toetsen binnen organisaties waar de bestaande morele dilemma's ingrijpend en zwaarwegend kunnen zijn voor burger of cliënt en, in het verlengde daarvan, voor de ambtenaar in functie. Hier is waarschijnlijk een grotere kans aanwezig om morele pijn tegen te komen. Aangezien het onderzoek in deze fase nog exploratief is ingesteld, is het aan te bevelen om te starten binnen een organisatie waarbij

de kans groot is om respondenten tegen te komen die moreel belast zijn en morele pijn ervaren. Zo zal een schuldhelpverlener of jeugdzorgwerker mogelijk een andere mate van morele belasting ervaren dan een loketbeambte bij de gemeentelijke dienst. Daarnaast is het aan te raden om in een oriënterend gesprek met een mogelijke casusorganisatie te bepalen of de organisatie een oprechte interesse en belang heeft in het onderzoek- en de onderzoeksresultaten. Een goede samenwerking en ondersteuning voor het onderzoek die breed wordt gedragen in de verschillende lagen van de organisatie, zal de openheid van respondenten wellicht doen toenemen en als zodoende de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten ten goede komen.

### 3.3 Vragenlijst: het meten van morele pijn bij street level bureaucrats

#### 3.3.1 Toelichting vragenlijst

In bijlage I wordt de generieke vragenlijst gepresenteerd inclusief introductie, welke kan worden ingezet voor het meten van morele pijn bij street level bureaucrats. De reden waarom de inleiding een onderdeel is van het meetinstrument zoals voorgesteld, is omdat hierin reeds een aantal *lessons learned* in zijn meegenomen. Deze feedback is overgenomen van de geplande empirische onderzoeksfase bij de organisatie waar in eerste instantie de dataverzameling zou plaatsvinden, zoals beschreven op pagina 6 en 7 van deze scriptie.

De vragenlijst is opgesteld aan de hand van de kennis zoals beschreven in het theoretisch kader en daarnaast deels gebaseerd op reeds bestaande en toegepaste meetinstrumenten binnen het kennisgebied van moral injury. De vragenlijst is opgedeeld in vier onderdelen: (1) introductie en informed consent; (2) achtergrondvragen; (3) inhoudelijke vragen en (4) afsluitende vragen. De introductie en informed consent is ingericht om de respondent te informeren en formele goedkeuring te krijgen voor zijn of haar deelname aan het onderzoek. De achtergrondvragen zijn beperkt gehouden, maar zijn opgenomen om een beeld te krijgen van de verschillende respondenten die hebben deelgenomen evenals de verdeling daarvan. De inhoudelijke vragen zijn de kern van de vragenlijst en gaan in op de centrale thema's. Tot slot geven de afsluitende vragen de respondent de kans om feedback te geven op de

vragenlijst en het onderzoek, aanvullende opmerkingen over de organisatie te benoemen of andere aandachtspunten te vermelden.

### 3.3.1.1 Bestaande vragenlijsten

Twee bekende meetinstrumenten, zoals de *Moral Injury Event Scale* (MIES) (Bryan, Bryan, Anestis, Anestis, Green, Etienne, & Ray-Sannerud (2016); Nash, Marino Carper, Mills, Au, Goldsmith & Litz (2013) en de *Moral Injury Questionnaire Military Version* (MIQ-M) (Currier, Holland, Drescher, & Foy, 2015) richten zich volledig op morele pijn die is opgelopen binnen een militaire context. De meetinstrumenten zijn ingezet bij Amerikaanse militairen en veteranen. Er zijn geen Nederlandstalige versies van beschikbaar. In de meetinstrumenten zijn drie subschalen te ontdekken: (1) morele schade door eigen handelen en (2) morele schade door handelingen van anderen. De derde subschaal gaat in op (3) gevoelens of ervaringen van 'verraad'. Hoewel de drie subschalen ook in het voorgestelde meetinstrument zijn geïncorporeerd, is er met name bij de derde schaal voor gekozen om de gevoelens van 'verraad' om te zetten naar gevoelens van 'verminderd vertrouwen'. Dit om recht te doen aan de werksituatie van street level bureaucrats en beter te laten aansluiten op hun context. Uiteraard zijn ook specifieke stellingen aangepast naar de context van de street level bureaucrat en zijn waar nodig stellingen toegevoegd om de vragenlijst verder te verbeteren en te expliciteren voor de situatie waarin deze zal worden ingezet.

De reden waarom ervoor is gekozen om de MIQ-M en de MIES als uitgangspunt te nemen voor de nieuw vormgegeven vragenlijst voor het meten van morele pijn bij street level bureaucrats, is omdat beide instrumenten reeds eerder zijn ingezet en getest. Hoewel er ook sprake is van enkele beperkingen, zijn beiden instrumenten beoordeeld als valide en betrouwbare methoden om moral injury in kaart te brengen (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 51). Een van de beperkingen waarover wordt gesproken, is dat er meer aandacht moet zijn voor het uit elkaar halen van oorzaak (de moreel beschadigende ervaring) en gevolg (morele pijn). Dit is geadresseerd, door de inhoudelijke vragen (stellingen) in te delen in drie categorieën: (1) vragen met betrekking tot morele dilemma's (oorzaak); (2) vragen met betrekking tot morele belasting (oorzaak) en (3) vragen met betrekking tot morele pijn (gevolg). Daarnaast gaat vraag 30 expliciet in op mogelijke psychische, sociale, gedragsmatige, biologische en fysieke gevolgen, welke mogelijk in verband kunnen staan met morele

dilemma's; morele pijn of zelfs PTSS. Deze vraag is geen onderdeel van de MIQ-M of MIES, maar is om twee redenen aan deze lijst toegevoegd. Enerzijds, om te kunnen testen of er sprake is van morele pijn of van meer verregaande psychische problematiek in de vorm van PTSS. Anderzijds is deze toegevoegd om zo meer te kunnen zeggen over de klachten waar medewerkers al dan niet mee te maken krijgen in relatie tot de morele belasting die zij ervaren. Wanneer hier meer over bekend is kan hier door organisaties rekening mee worden gehouden en mogelijk op worden geanticipeerd in de toekomst.

### 3.3.1.2 Inleiding en informed consent

Wat tevens is toegevoegd in de vragenlijst, is de *informed consent* vraag. Deze vraag is opgenomen *na* de inleiding, en *voor* de vragen en stellingen. Deze vraag is toegevoegd om bij de respondent te benadrukken dat deelname plaatsvindt op geheel vrijwillige basis. Dit is niet alleen een voorwaarde om eerlijke antwoorden te genereren, en als zodoende betrouwbare gegevens te verzamelen, maar geeft de onderzoeker tevens de kans om te vragen naar de reden om niet deel te nemen, indien de respondent daarvoor kiest. Want ook deze informatie kan van toegevoegde waarde zijn voor het onderzoek en kennis geven over hoe er binnen de organisatie wordt aangekeken tegen morele oordeelsvorming en morele belastbaarheid.

Daarnaast is ervoor gekozen om een uitgebreide inleiding aan de vragenlijst toe te voegen. Uiteraard kan deze worden aangepast door de onderzoeker, echter is tijdens het scriptieproces gebleken dat een aantal zaken belangrijk zijn om hier te benoemen. Deze *lessons learned* zijn voortgekomen uit de voorbereidende fase van de empirische dataverzameling volgens het originele onderzoeksplan (zie ook reflectie vooraf, p. 6-7). Aangezien morele pijn een nog vrij onbekend concept is, is het allereerst van belang om een korte introductie te geven in het onderwerp. Het toevoegen van een sprekend, herkenbaar voorbeeld kan hier helpend in zijn. Daarnaast is het van groot belang om de anonimiteit en vertrouwelijkheid te onderstrepen. Dit niet alleen met als reden om de respondenten te informeren, maar ook het vertrouwen te geven dat de antwoorden alleen geanonimiseerd worden verwerkt, niet worden gedeeld en deelname aan het onderzoek derhalve op geen enkele manier in hun (persoonlijk) nadeel zouden kunnen werken. (Uiteraard kan volledige anonimiteit alleen worden beloofd wanneer het aantal respondenten groot genoeg is om dit ook te kunnen garanderen, maar het behalen van een groot bereik zou dan ook de bedoeling



moeten zijn van het meten via een vragenlijst.) Gezien de gevoeligheid van het onderwerp is het benadrukken hiervan aan te raden, om het responspercentage te verhogen en de betrouwbaarheid van de resultaten zo groot mogelijk te maken. Om de anonimiteit (en het gevoel van anonimiteit bij de respondenten) verder te vergroten is er tevens voor gekozen om de achtergrondvragen, waaronder leeftijd en aantal dienstjaren, breed te categoriseren zodat een combinatie van antwoorden niet kan leiden tot de identiteit van een respondent. De keuze hiervoor is ook voortgekomen uit een feedbackronde bij de overheidsorganisatie waar in eerste instantie dataverzameling zou plaatsvinden, zoals eerder beschreven.

Samenvattend, kan de betrouwbaarheid van de resultaten gecompromitteerd worden, wanneer onvoldoende duidelijk is waar de vragenlijst over gaat en wanneer de respondent zich niet volledig veilig en 'anoniem' voelt om hieraan deel te nemen. Voor een hoog responspercentage is het daarnaast aan te raden om niet alleen het belang voor het onderzoek te benoemen, maar ook de toegevoegde waarde van de resultaten voor de organisatie kort te belichten.

### 3.3.1.3 Kern: inhoudelijke vragen

De kern van de vragenlijst betreft een lijst met 29 stellingen. De antwoordmogelijkheden zijn ingedeeld in een zevenpunts Likert-schaal, te weten: *helemaal mee eens; mee eens; enigszins mee eens; noch eens noch oneens; enigszins mee oneens; niet mee eens* en *helemaal niet mee eens*. Daarnaast is een achtste antwoordmogelijkheid toegevoegd: *'ik wil deze vraag niet beantwoorden'*. Hoewel het iedere onderzoeker vrij staat om de antwoordmogelijkheden op een andere manier in te richten, is hier expliciet voor gekozen. De zevenpuntschaal geeft de respondent de mogelijkheid om zo specifiek mogelijk aan te geven in hoeverre de stelling al dan niet van toepassing is op hem of haar. Dit mitigeert deels het nadeel van een gesloten vraagstelling, dat een respondent niet het door hem of haar gewenste antwoord kan geven (Neuman, 2014, p. 333). De achtste mogelijkheid geeft de respondent de mogelijkheid om de vraag niet te beantwoorden. Hiervoor is gekozen om contaminatie tegen te gaan in de uitkomsten. Wanneer er weerstand bestaat om een vraag te beantwoorden en er is geen 'blanco' antwoordmogelijkheid wordt geboden, bestaat het risico dat de respondent kiest voor (bijvoorbeeld) de meest neutrale optie; in dit geval *'noch eens, noch oneens'*. Echter, of een respondent een stelling niet op zichzelf van toepassing acht, is een heel andere uitkomst

dan een respondent die de vraag niet wil of kan beantwoorden. Zeker met het oog op de gevoeligheid van het thema, wordt het daarom van belang geacht om deze blanco antwoordmogelijkheid ook te includeren.

### 3.3.2 Procedure uitzetten vragenlijst

Het uitzetten van de vragenlijsten is, bij voorkeur, de eerste fase van de dataverzameling. Wanneer bij toekomstig onderzoek wordt gewerkt met de beide meetinstrumenten die in deze scriptie worden gepresenteerd; de vragenlijst plus de interviews, is het aan te raden te starten met het uitzetten van de vragenlijst onder een grote groep respondenten. Aan de hand van de antwoorden kunnen interessante respondenten worden benaderd voor de diepte-interviews. Ook kunnen aan de hand van de antwoorden in de vragenlijsten de interviewvragen verder worden toegespitst en waar nodig worden gespecificeerd.

#### 3.3.2.1 Verzameling van grote datasets

De reden waarom er bij deze onderzoeksagenda voor is gekozen om een vragenlijst in te zetten, is omdat het belangrijk is om uitspraken te kunnen doen over de prevalentie van morele pijn bij de doelgroep. Om onderzoeksresultaten beter te kunnen generaliseren zijn datasets nodig van een aanzienlijke grootte en hier kan een vragenlijst (met meerkeuzevragen) in voorzien. Wanneer een vragenlijst onder een grote groep wordt uitgezet en de antwoorden gekwantificeerd worden, spreken we van kwantitatieve dataverzameling.

Er zijn verschillende kwantitatieve dataverzamelmethoden. Neuman (2014, p. 47-49) bespreekt vier bekende methoden: het experiment en de vragenlijst enerzijds als toonaangevende vormen van reactief onderzoek, en de contentanalyse en bestudering van bestaande statistieken als vormen van non-reactief onderzoek. In deze scriptie is ervoor gekozen om de vragenlijst in te zetten als beste methode voor het verzamelen van kwantitatieve data.

In deze onderzoeksagenda wordt er - in eerste instantie - niet voor gekozen om een vorm van non-reactief onderzoek in te zetten. De reden hiervoor is omdat het van groot belang wordt geacht om van de street level bureaucrats zelf te horen in welke mate zij zich moreel belast

en moreel verwond voelen. Informatie uit de eerste bron voor het meten van morele pijn is essentieel om meer te weten te komen over de gemoedstoestand van de doelgroep. Daarnaast zijn er geen goede andere informatiedragers beschikbaar om dit te toetsen aan de hand van non-reactief (secundair) onderzoek, zoals een contentanalyse. Wel is het van toegevoegde waarde om een vorm van non-reactief onderzoek mee te nemen in toekomstige onderzoeken, in het geval dat er dergelijke bronnen voorhanden zijn. Hierbij kan worden gedacht aan interne rapporten of interne onderzoeken die zijn uitgevoerd naar de morele fitheid van de te onderzoeken organisatie (contentanalyse), of voorgaande onderzoeken van morele pijn bij street level bureaucrats in andere organisaties wanneer deze zijn uitgevoerd (bestaande statistieken).

Het uitvoeren van een experiment, alhoewel het ook wel wordt gezien als de 'gouden standaard' voor onderzoek, is minder geschikt om morele pijn te meten. Dit heeft een aantal redenen. Allereerst is er in deze fase (nog) geen hypothese opgesteld die getoetst moet worden. Het manipuleren van een variabele binnen een experimentele opzet is dan ook niet van toegevoegde waarde in dit verband. In tegendeel; het doel is om een zo helder mogelijk beeld te krijgen van de mate waarin morele pijn zich voordoet bij street level bureaucrats. We zijn daarmee op zoek naar een fenomeen wat 'van nature' aanwezig is (of niet), en niet naar een oorzakelijk verband tussen variabelen wat gemanipuleerd kan worden. Het doel van het onderzoek is dan ook om de respondenten zo min mogelijk te manipuleren, maar om te onderzoeken wat er reeds aanwezig is.

Door het gebruik van een vragenlijst kan, binnen een aanzienlijke populatie, getoetst worden in welke mate morele dilemma's en morele pijn aanwezig zijn binnen een organisatie. Ook is hierin aandacht voor de mogelijke gevolgen van morele pijn. De reden waarom wordt gekozen voor het inzetten van vragenlijsten in plaats van louter interviews, is omdat op deze manier voorzien kan worden in een grotere hoeveelheid aan data. We gaan ervan uit dat hoe mensen omgaan met morele dilemma's en waar dit toe kan leiden kan verschillen per individu. Om een meer betrouwbaar en compleet beeld te kunnen schetsen van het probleem is derhalve input nodig van een grote groep. De inzet van vragenlijsten is een goede manier om binnen een beperkte tijd veel data te verzamelen bij een grote groep (Neuman, 2014, p. 49).

### 3.3.2.2 Sampling respondentent

In eerste instantie is het niet nodig om sampling technieken te gebruiken om een specifieke groep respondenten te selecteren binnen de reeds vormgegeven doelgroep van de street level bureaucrats. Tenzij dit specifiek past binnen de onderzoeksdoelen, kunnen alle street level bureaucrats binnen een organisatie deelnemen aan het onderzoek. Het uitzetten van de vragenlijsten onder een heterogene groep aan respondenten wordt zelfs aangeraden. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan verschillende werksoorten of cliëntengroepen waarmee de betreffende ambtenaren werken, maar ook verschillende werklocaties. Door het bevragen van medewerkers vanuit verschillende disciplines kunnen resultaten worden vergeleken en kan daarmee ook worden getoetst of de mate van morele pijn anders is bij verschillende casuïstiek of binnen een andere context of locatie. Wel is het in dat geval aan te raden om in de achtergrondvragen zo specifiek mogelijk de vraag mee te nemen tot welke groep ze behoren, zodat dit kan worden meegenomen in de analyse.

### 3.3.2.3 Uitzetten vragenlijst

Iedere respondent dient dezelfde vragenlijst, middels hetzelfde medium te ontvangen. Een goede manier voor het uitzetten van de vragenlijst is het uitwerken van de vragenlijst in een *online* format. Tijdens de voorbereiding van de eigen geplande dataverzameling ten behoeve van deze scriptie, is gekozen voor het verwerken van de vragenlijst in Qualtrics; een applicatie voor het ontwerpen en afnemen van enquêtes. Voor onderzoekers van de Universiteit Leiden is deze tevens kosteloos te gebruiken. Het voordeel van werken met een dergelijk programma is dat ook de resultaten overzichtelijk worden gepresenteerd en rapporten gegeneerd kunnen worden, wat de data-analyse zal ondersteunen. Daarnaast geeft deze, of wellicht een andere goede *web-based* enquêtetool, ook mogelijkheden met betrekking tot de te beantwoorde vragen, bijvoorbeeld dat een vraag beantwoord moet worden voordat de antwoorden verstuurd worden. De vragenlijst kan worden gedistribueerd door het opnemen van een link en deze kan, bijvoorbeeld via een e-mail, verstuurd worden.

Daarnaast is het aan te raden om bij de mailing de contactpersoon van de organisatie te betrekken. Mogelijk kan de contactpersoon binnen de organisatie zelfs de betreffende mail met link versturen aan de respondenten. Dit heeft een aantal voordelen. Ten eerste geeft dit aan dat de onderzoeker in goede samenwerking met de organisatie het onderzoek uitvoert.

Omdat de contactpersoon binnen de organisatie reeds bekend en vertrouwd is, kan dit respondenten mogelijk extra motiveren om deel te nemen aan het onderzoek. In deze mail kan dan ook de samenwerking en overeenstemming tussen de onderzoeker en organisatie benoemd worden. Als laatste heeft dit het overduidelijke voordeel, dat de privacy van de respondenten beschermd wordt, zodat interne emailadressen niet met de onderzoeker gedeeld hoeven te worden.

Om een zo groot mogelijk respons te genereren, is het aan te raden om de vragenlijst geruime tijd te laten uitstaan. Een looptijd van ten minste twee weken zou hiervoor voldoende moeten zijn. Op deze manier wordt een grote groep de kans geboden om deel te nemen en wordt de respondenten een grotere vrijheid geboden om de vragenlijst in te vullen wanneer dit hen het beste uitkomt. Dit zal naar alle waarschijnlijkheid het responspercentage verhogen. Daarnaast is het aan te raden halverwege de looptijd een herinnering te sturen aan de respondenten, met daarin nogmaals de link naar de vragenlijst opgenomen. Ook dit kan het responspercentage positief beïnvloeden. Eventueel kan de onderzoeker zijn of haar emailadres in de email of de vragenlijst opnemen, zodat respondenten contact kunnen opnemen bij vragen of opmerkingen.

#### **3.3.2.4 Vragen en antwoorden**

De stellingen zijn gebaseerd op de kenmerken van morele pijn zoals omschreven in het theoretisch kader. Ze richten zich zowel op de aanwezigheid van morele dilemma's, maar daarnaast wordt apart gevraagd naar de morele belasting naar aanleiding van de dilemma's en de kenmerken van morele pijn. Als zodanig kan een causaal verband worden onderzocht.

Idealiter bestaat een vragenlijst louter, of anders voornamelijk, uit meerkeuzevragen. De voornaamste reden hiervoor is omdat op deze manier de antwoorden beter kwantificeerbaar zijn en daarmee gemakkelijker te analyseren (Neuman, 2014, p. 333). Zeker wanneer de vragenlijst wordt uitgezet onder een grote groep respondenten zal de analyse van gesloten vragen minder tijdsintensief zijn voor de onderzoeker. Ook is het invullen van een meerkeuzevragenlijst voor respondenten laagdrempeliger en minder tijdrovend. Onderlinge resultaten kunnen beter worden vergeleken. Daarnaast geven meerkeuzevragen de respondent meer richting in de beantwoording van de vragen en een vraag of stelling verhelderen. Daar staat

als nadeel tegenover dat het mogelijk is dat de antwoordmogelijkheden anders zijn dan dat de respondenten normaliter zou (willen) kiezen. Ook kunnen respondenten die de vraag of stelling niet goed begrijpen bij een meerkeuzevraag eenvoudig toch een antwoord invullen, waardoor de betrouwbaarheid af zou kunnen nemen. Ten opzichte van open vragen is er daarnaast bij meerkeuzevragen een groter risico dat respondenten een ander antwoord geven dan dat ze eigenlijk willen geven.

De antwoordmogelijkheden die zijn opgenomen in de vragenlijsten zijn voor alle stellingen gelijk en betreft de veelgebruikte zevenpuntsschaal (*Likert*). Daarnaast zijn de stellingen beschrijvend van aard en is geen diepgaande kennis nodig over morele pijn om de vragen te kunnen beantwoorden. Daar waar mogelijk meer toelichting nodig zou kunnen zijn, zijn beschrijvingen en voorbeelden bij de stellingen toegevoegd. Waar nodig en wenselijk kan dit door de onderzoeker zelf nog verder worden uitgebreid.

### 3.3.3 Methode reflectie vragenlijst

#### 3.3.3.1 Validiteit

**De externe validiteit** en daarmee generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten wordt door de inzet van vragenlijsten binnen een grote populatie vergroot. Het includeren van verschillende ambtenarengroepen binnen een casusorganisatie wordt aangeraden om zo uitkomsten te kunnen vergelijken, maar ook dit komt ten goede aan de externe validiteit van deze toekomstige resultaten; immers kan door de heterogeniteit meer worden gezegd over het fenomeen binnen verschillende groepen.

In paragraaf 3.2.2 (pagina 37) is gesproken over casusselectie. Hierin werd aangeven dat het aan te raden is om, gezien het exploratief karakter van de onderzoeksagenda naar morele pijn bij street level bureaucrats op dit moment, te starten met meten bij organisaties die te maken hebben met ingrijpende casuïstiek. Met betrekking tot de generaliseerbaarheid van het onderzoek in het algemeen moet daarbij worden opgemerkt dat overheidsorganisaties onderling erg kunnen verschillen. Dit geldt ook voor de morele dilemma's waar ambtenaren mee te maken krijgen. Dit leidt tot de verwachting dat morele pijn bij een organisatie waar

ambtenaren moeten beslissen over ingrijpende, levensveranderende zaken, mogelijk meer prominent aanwezig is dan binnen een organisatie waar de morele dilemma's van een minder ingrijpende aard zijn. De bevindingen voortkomend uit een enkele *case study*, zijn dan ook niet zomaar te generaliseren naar andere (Nederlandse) overheidsorganisaties. Echter, op basis van literatuuronderzoek waarbij het bestaan van morele dilemma's bij street level bureaucrats in verschillende hoedanigheden is aangetoond, kan wel worden gesteld dat individuele onderzoeksuitkomsten desalniettemin een goed inzicht kunnen bieden in het bestaan van morele pijn binnen een ambtelijke context. Om echter met meer zekerheid vast te kunnen stellen in welke mate morele pijn zich voordoet bij Nederlandse overheidsorganisaties in het algemeen, zal er onderzoek nodig zijn binnen verschillende overheidsorganisaties.

**De interne validiteit** bij de vragenlijsten wordt beschermd door zo precies mogelijk te vragen naar de kenmerken van morele pijn zoals die beschikbaar zijn in de literatuur, maar zonder de ('onwetende') respondenten te belasten met technisch jargon. Daar waar nodig en wenselijk is extra toelichting gegeven en zijn voorbeelden opgenomen, zodat de vragen goed begrepen worden door de respondenten. De inzet van een vragenlijst heeft als nadeel dat er niet kan worden doorgevraagd om tot de kern van de materie te komen. Daarnaast is er de mogelijkheid dat de vragen anders worden geïnterpreteerd. Dit is in de voorgestelde vragenlijst zoveel mogelijk proberen te ondervangen door delen van de vragenlijsten te baseren op reeds gebruikte meetinstrumenten (de MIES en de MIQ-M) die reeds als betrouwbaar zijn beoordeeld (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 51). Daarnaast voorziet de zevenpunts Likert-schaal in voldoende mogelijkheden om de vraag zo precies mogelijk te beantwoorden. Als risico kan daarbij echter worden gesteld dat de kans groter is dat een verkeerde interpretatie van een stelling niet snel zal opvallen. Het gebruik van dezelfde antwoordmogelijkheden voor alle 29 stellingen zal de interne validiteit positief beïnvloeden, als moet er rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat er per abuis een verkeerd antwoord wordt ingevuld.

Daarnaast is de feedback van de beoogde gebruikers geïntegreerd die in eerste instantie zouden worden geïncorporeerd in de dataverzameling ten behoeve van deze scriptie. Op deze manier zijn vragen verder verduidelijkt en voorbeelden in de vragenlijst en toelichting

toegevoegd. Als laatste kan worden opgemerkt dat bij het inzetten van vragenlijsten het risico op (directe) beïnvloeding van de respondent minimaal is. Door het garanderen van anonimiteit wordt tevens het risico op sociaal wenselijke antwoorden verder verkleind.

### 3.3.3.2 Betrouwbaarheid

Door het bieden van een generiek meetinstrument wordt de betrouwbaarheid vergroot. Wanneer toekomstige onderzoekers gebruik gaan maken van de vragenlijst zoals voorgesteld, wordt op een consistente manier gekeken naar morele pijn binnen overheidsorganisaties, wat de betrouwbaarheid van de resultaten vergroot. Echter, door te gaan meten bij verschillende groepen ambtenaren met verschillende takenpakketten en dilemma's, waardoor de heterogeniteit wordt vergroot, kan de betrouwbaarheid ook weer deels ten negatieve worden beïnvloed. Daarnaast dient er rekening te worden gehouden met de mogelijkheid dat respondenten onzeker kunnen zijn over de inhoud van vragen of de vraagstelling, of te maken hebben met gevoelens van onzekerheid of angst om de vragen eerlijk te beantwoorden.

In paragraaf 3.3.2.1 (pagina 42) wordt gesproken over het eventueel inzetten van een derde, complementaire meting naast de voorgestelde twee instrumenten. Hierbij kan worden gedacht aan een contentanalyse of het gebruik van bestaande statistieken wanneer deze voorhanden zijn. Door het inzetten van een derde, complementaire methode kan er gesproken worden van methodologische triangulatie of driehoeksmeting (Neuman, 2014, p. 165-167). Door een situatie te meten via verschillende methoden krijgen we meer inzicht in een probleem en zekerheid over de resultaten dan wanneer we het probleem vanuit één enkel perspectief meten en belichten. Wanneer dezelfde meetresultaten worden gemeten aan de hand van verschillende methoden, is er meer vertrouwen in de uitkomsten van het onderzoek. Het inzetten van triangulatie heeft daarmee ook een positief effect op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Wanneer verschillende meetmethoden andere uitkomsten laten zien, wordt de onderzoeker uitgenodigd tot het stellen van nieuwe vragen en kunnen nieuwe inzichten ontstaan.

Zoals beschreven in paragraaf 3.3.1.1 (pagina 39) is de voorgestelde vragenlijst deels gebaseerd op bestaande instrumenten. Ten aanzien van de betrouwbaarheid van deze



meetinstrumenten dient als kanttekening te worden aangebracht dat, alhoewel beide meetinstrumenten zowel betrouwbaar als valide zijn bevonden om morele pijn als concept in kaart te brengen, de context waarin dit is gebruikt eenzijdig is en de groep waarbinnen deze meetinstrumenten zijn uitgezet demografisch beperkt zijn.

### **3.4 Semigestructureerd interview: het meten van morele pijn bij street level bureaucrats**

#### **3.4.1 Toelichting interviewsript**

Het voorgestelde interviewsript is opgenomen in bijlage II. De interviews zijn ingedeeld in drie fasen; opening, kern en afsluiting. In de kernfase van het interview worden alle inhoudelijke interviewvragen gesteld. De inhoudelijke interviewvragen vormen een belangrijk onderdeel van de empirische dataverzameling en zijn daarmee een essentieel onderdeel voor de analyse.

##### **3.4.1.1 Een generiek en flexibel script**

In bijlage II wordt een generiek interviewsript gepresenteerd welke kan worden ingezet voor het meten van morele pijn bij street level bureaucrats. Het is een interviewsript voor semigestructureerde interviews met een aantal potentiële vragen welke richting kunnen geven aan het interviewen van respondenten over morele dilemma's en morele pijn binnen hun organisatie. De onderzoeker behoudt echter de mogelijkheid om van het script af te wijken naar eigen inzicht en wanneer het interview hierom vraagt.

Hoewel dit meetinstrument een generiek interviewsript betreft die in verschillende overheidsorganisaties kan worden ingezet, kan het wenselijk zijn om het script op een aantal punten wat organisatie-specifieker te maken, bijvoorbeeld door het toevoegen van functie gerelateerde vragen. Wanneer de onderzoeker kan laten zien dat er kennis van, en begrip voor, de specifieke organisatiecontext aanwezig is, evenals de (morele) dilemma's waarmee zij te maken hebben, vormt dit een goed startpunt van het gesprek.

### 3.4.1.2 Openingsfase interview

In de openingsfase van het interview is het niet alleen van belang om nader kennis te maken en het onderzoek te introduceren. Ook is het in deze fase van belang om de anonimiteit en vertrouwelijkheid te benadrukken. Daarnaast leent deze fase zich goed om met de respondent af te stemmen of alles duidelijk is en de respondent zich op zijn of haar gemak voelt. De gevoeligheid van het thema kan ervoor zorgen dat een respondent niet direct het achterste van zijn of haar tong wil laten zien of vragen voorzichtig zal beantwoorden. Dit geldt des te meer wanneer het interview wordt opgenomen. Het opnemen van het interview; het transcriberen van de opnamen en het naderhand voorleggen van de transcripten aan de respondent, wordt aangeraden om miscommunicatie zoveel mogelijk te voorkomen en ervoor te zorgen dat er geen foutieve conclusies worden getrokken. Om een zo goed mogelijk beeld te kunnen vormen, is het van belang dat de respondent het gevoel heeft vrijuit te kunnen spreken. Het is daarom van belang om een informele sfeer te creëren in de openingsfase van het interview.

### 3.4.1.3 Kernfase interview

De kernfase van het interview is onderverdeeld in verschillende thema's. De inleidende en taakgerichte vragen kunnen een goed beeld creëren van de functie van de respondent en de context waarbinnen hij of zij werkzaam is. Resultaten kunnen op die manier beter geïllustreerd worden. Daarnaast vormen deze vragen een goede aanloop om naar de kernvragen van het interview te gaan. De vragen over morele dilemma's gaan specifiek in op de context waarin de ambtenaar werkzaam is en de dagelijkse dilemma's die hier onderdeel van zijn. Ook wordt hierin meer duidelijk hoe organisatie en individu met deze dilemma's omgaan. Dit kan met praktijkvoorbeelden worden geïllustreerd. Vanuit de vragen rondom morele dilemma's moet de brug worden geslagen naar morele belasting van de betreffende ambtenaar en morele pijn. Het laatste deel gaat over de gevolgen en impact hiervan op de betreffende ambtenaar. Deze antwoorden zijn niet alleen van belang voor het onderzoek, maar zullen ook een belangrijk onderdeel zijn van de toegevoegde waarde voor de organisatie. Hoewel deze vragen aan het einde van het interviewsript zitten, moet hier voldoende tijd aan besteed kunnen worden. Tot slot dient er aansluitend ruimte te zijn voor de respondent om zaken te verhelderen of toe te voegen.

#### 3.4.1.4 Afsluiting interview

In de afrondende fase worden praktische afspraken herhaald en bevestigd en wordt de respondent nog een laatste mogelijkheid geboden om besproken punten te verhelderen of niet te laten opnemen in het transcript (en derhalve van het onderzoek uit te sluiten). Het transcript dient te worden opgestuurd ter goedkeuring van de respondent, alvorens conclusies worden geformuleerd. Hierover kunnen tijdens de afsluiting concrete afspraken worden gemaakt, zodat de respondent weet waar hij of zij aan toe is, en tevens om de voortgang van het onderzoek te bewaken.

#### 3.4.2 Procedure afnemen interviews

Het afnemen van de interviews is, bij voorkeur, de tweede fase van de dataverzameling. Wanneer toekomstige onderzoekers zowel de vragenlijst gaan gebruiken en daarnaast diepte-interviews gaan afnemen wordt aangeraden om aan de hand van de resultaten voortkomend uit de vragenlijst geschikte respondenten te selecteren om de interviews mee af te nemen. Het is goed om voor het afnemen van de interviews reeds een deugdelijke analyse te hebben verricht op de resultaten van de vragenlijsten, zodat tijdens de interviews hierop verder kan worden doorgevraagd. Het interview is dan ook een manier om de (voorlopige) conclusies uit de eerste fase te toetsen en verscherpen.

##### 3.4.2.1 Verzamelen van gedetailleerde informatie

De reden waarom er naast de inzet van vragenlijsten ook wordt ingezet op het afnemen van interviews, is omdat het van belang is om meer gedetailleerde informatie te krijgen over morele pijn bij street level bureaucrats en hoe dit zich presenteert. Morele pijn is een complex concept waar we nog veel over kunnen leren en wat zich mogelijk op een andere manier presenteert dan wat we op dit moment veronderstellen op basis van de aanwezige kennis. Om deze reden is de inzet van kwalitatieve methoden zoals het diepte-interview complementair aan de dataverzameling van grote datasets die worden opgehaald middels vragenlijsten.

Kwalitatieve dataverzameling biedt uitkomsten wanneer onderzoek moet worden uitgevoerd in complexe situaties of naar complexe, multidimensionale problematiek (Swaen, 2013, p. 1). Daarnaast worden kwalitatieve onderzoeksmethoden ingezet wanneer er sprake is van

onderzoeksaspecten die niet goed of niet volledig kwantificeerbaar zijn. In dat geval kunnen kwalitatieve methoden zoals (participerende) observaties of interviews meer inzicht creëren in specifieke ervaringen, gedachten of gebeurtenissen die een fenomeen beter helpen te verklaren. Ook kunnen zodoende onvoorziene verbanden aan het licht worden gebracht, wat de onderzoeker de kans geeft om zich aan te passen aan de status quo en zo alle relevante informatie te includeren in zijn of haar onderzoek. De inzet van kwalitatieve onderzoeksmethoden in het onderzoek naar morele pijn is relevant en nodig, omdat er hier ook sprake is van complexe problematiek, welke lastig (volledig) te kwantificeren is. Dit kan worden ondersteund door het toevoegen van specifieke informatie zoals persoonlijke ervaringen of voorbeelden. Het voordeel van kwalitatief onderzoek is dat de onderzoeker meer flexibel is, en het onderzoek plaatsvindt binnen natuurlijke settings, wat ten goede komt aan de validiteit van de onderzoeksresultaten.

Er zijn verschillende vormen van kwalitatief meten. Neuman (2014, p. 51-53) maakt hierin onderscheid tussen veldonderzoek, waarbij methoden kunnen worden ingezet zoals etnografie; participerende observaties en diepte-interviews. Maar ook de inzet van een focusgroep; het maken van een discoursanalyse of het doen van literatuuronderzoek kan hieronder worden geschaard. Daarnaast is historisch vergelijkend onderzoek een tweede vorm van kwalitatief onderzoek volgens Neuman (2014). In deze scriptie is ervoor gekozen om het diepte-interview in te zetten als voornaamste methode voor het verzamelen van kwalitatieve data.

Historisch vergelijkend onderzoek is niet van toepassing voor het onderzoek naar morele pijn bij street level bureaucrats, omdat er eerder nog geen vergelijkbare onderzoeken zijn verricht. Ook de discoursanalyse valt af als methode, omdat er nog te weinig literatuur beschikbaar is over morele pijn bij street level bureaucrats, en er derhalve weinig te analyseren valt. De etnografische onderzoeksmethode en de participerende observaties zijn minder geschikt omdat ambtenaren vaak zijn gebonden aan vertrouwelijkheid in hun contact met de burger of cliënt, of deze vertrouwelijkheid en anonimiteit in ieder geval willen kunnen bieden. Ten tweede is het niet altijd goed in te schatten wanneer een ambtenaar precies te maken krijgt met een moreel belastende situatie in zijn of haar dagelijks functioneren. Ten derde kan de aanwezigheid van een onderzoeker in een dergelijke situatie de uitkomsten mogelijk

beïnvloeden. De inzet van een focusgroep kan beter worden overwogen als alternatief voor het diepte-interview. Echter, is hierbij het risico dat respondenten elkaar kunnen beïnvloeden tijdens de bijeenkomst of dat ze zich niet voldoende vrij voelen om hun echte gevoelens te delen. *Peer pressure* is een variabele waarmee rekening mee gehouden dient te worden bij het onderzoeken van een dermate gevoelig onderwerp. Wanneer hier echter voldoende rekening mee wordt gehouden in de analyse, is de focusgroep een goed alternatief voor het diepte-interview en biedt dit de onderzoeker tevens de mogelijkheid om een groter aantal respondenten te includeren. Als laatste kan het doen van verder literatuuronderzoek altijd worden meegenomen om nog meer inzicht te creëren in het onderwerp.

Het interview voorziet in een vrije vorm van dataverzameling. Dit geeft de onderzoeker de mogelijkheid om tijdens de interviews niet alleen te reflecteren op het individu, maar ook op de ervaringen van collega's (volgens de respondent) en op de organisatie in het algemeen. Daarnaast bieden interviews een goede mogelijkheid om meer te weten te komen over de opinies, gevoelens en gedachten die leven bij de medewerkers rondom het centrale thema. Dit kan niet alleen leiden tot meer robuuste conclusies, maar tevens tot praktische aanbevelingen voor de organisatie. Een interview biedt daarnaast de mogelijkheid om door te vragen en eventuele onduidelijkheden verder toe te lichten.

#### **3.4.2.2 Sampling respondenten**

De interviews worden afgenomen op hetzelfde uitvoeringsniveau als waarin de vragenlijsten worden uitgezet. Dit heeft als logische reden dat de instrumenten zich richten op morele pijn bij street level bureaucrats en als zodoende de empirische data binnen deze doelgroep dient te worden opgehaald. Er is vooralsnog geen noodzaak om respondenten te selecteren op basis van specifieke kenmerken. Dit allereerst om een open blik te behouden, maar ook omdat er nog geen empirische gegevens voorhanden zijn op basis waarvan het logisch is om een eerste selectie te maken. Waar het bij het uitzetten van de vragenlijsten echter niet nodig is om een specifieke groep respondenten te selecteren, is het bij de interviewfase wel van belang hierin een zo goed mogelijke keuze te maken, om zo de opbrengsten uit de interviews zo rijk en waardevol mogelijk te laten zijn. De selectie gaat dus niet om een vooraf geselecteerde groep ambtenaren, maar interessante respondenten kunnen worden geselecteerd uit de uitkomsten van de vragenlijsten. Door het opnemen van een vraag in de

vragenlijst of de betreffende respondent openstaat voor een diepte-interview, vergroot de kans op waardevolle informatie in de interviews. Immers, heeft de respondent reeds aangegeven open te staan voor een gesprek. De kans dat deze respondent zich vervolgens beknot voelt in het geven van open en eerlijke antwoorden, wordt daarmee kleiner. Van de respondenten die aangeven open te staan voor een interview is het goed om die respondenten te selecteren die in de vragenlijst hebben aangegeven in hogere mate last te hebben van morele belasting en morele pijn. Ook kan er worden gekeken naar respondenten met opvallende, onvoorziene uitkomsten.

Daarnaast is het goed om ook hier, waar mogelijk, een zo heterogeen mogelijke respondentengroep te benaderen, door bijvoorbeeld ambtenaren van verschillende locaties en van verschillende afdelingen en werksoorten te includeren. Op deze manier kan worden getoetst of er een verschil bestaat tussen de mate waarin morele pijn aanwezig is in verschillende situaties. Onderzoeksdata welke wordt opgehaald uit interviews (waarbij minder respondenten kunnen worden gehoord,) kunnen vervolgens worden vergeleken met de resultaten afkomstig uit de vragenlijsten. Het voordeel van het uitvoeren van interviews naast het uitzetten van vragenlijsten, is omdat interviews meer ruimte bieden om diepgaande informatie te genereren.

Wanneer het nodig is om een afweging te maken tussen ófwel heterogeniteit van respondenten ófwel een volledige inzet op respondenten die hebben aangegeven in hoge mate morele pijn te ervaren, is het aan de onderzoeker en zijn of haar onderzoeksdoelen om hierin een goede, weloverwogen afweging te maken.

### 3.4.2.3 Opzet interviews

De interviews zijn semigestructureerd van opzet. Deze interviewvorm is interessant voor de onderzoeker om de vrijheid te behouden om interessante thema's (binnen de focus van het onderzoek) te exploreren en een open houding te kunnen bieden aan onverwachte, doch relevante informatie. Vragen kunnen op deze manier vragen scherper worden toegepast op de positie van de betreffende ambtenaar. Aangezien de inzet van een vragenlijst deze mogelijkheid niet biedt, is deze vorm van dataverzameling van toegevoegde waarde voor de algehele onderzoeksresultaten.

Waar nodig dient er te worden doorggevraagd om tot de kern van een antwoord te komen. Mogelijk zorgt de semigestructureerde opzet van de interviews ervoor dat enkele vragen niet worden gesteld omdat het onderwerp reeds op een andere manier ter sprake is gekomen of omdat het in mindere mate van toepassing wordt geacht op basis van eerder gegeven antwoorden. Ook is het mogelijk dat ervoor wordt gekozen om meer aandacht te schenken aan een andere vraagstelling wanneer dit belangrijk wordt geacht voor de opbrengsten van het interview. Echter dient er tijdens de interviews wel rekening mee te worden gehouden dat in ieder geval van alle focusgebieden zoals benoemd in de kernfase, een helder beeld moet zijn geschetst.

Door de semigestructureerde opzet, houdt de onderzoeker ruimte over om meer tijd en aandacht in te bouwen voor onderwerpen die hierom vragen. Deze opzet nodigt uit tot doorvragen, het uitvragen van nieuwe (gerelateerde) onderwerpen, maar ook voor bijvoorbeeld illustrerende voorbeelden uit de praktijk. Het doel van het (diepte)interview is dan ook om meer informatie te winnen uit individuele casuïstiek en om zodoende nog meer inzicht te krijgen in de manier waarop morele pijn zich presenteert, maar met name ook een beter beeld te krijgen van de oorzaken van morele pijn en de gevolgen op organisatie- en individueel niveau.

#### **3.3.2.4 Interviewtechnieken**

De eerste vereiste voor de onderzoeker die interviews gaat afnemen, is om zichzelf goed voor te bereiden. Het voorbereiden van een interviewscript kan hierbij helpen. Zowel een inhoudelijke voorbereiding (thema; organisatie; gesprekspartner) als een praktische voorbereiding (opnameapparatuur, interviewsript of topiclijst) is van belang.

Gezien de gevoeligheid van het thema is het daarnaast van belang om een goede, veilige sfeer tot stand te brengen, om op die manier waardevolle informatie te krijgen. Dit kan de onderzoeker enerzijds doen door het proces goed uit te leggen en af te stemmen of de respondent op zijn of haar gemak is. Daarnaast is het van belang om goed en actief te luisteren en dit ook te laten merken. Het opnemen van het interview, in plaats van het nemen van aantekeningen, helpt hierbij. Maar ook een open houding; instemmend knikken of 'hummen', en het samenvatten van antwoorden zijn goede manieren om dit te laten blijken. Door

antwoorden te refraseren en samen te vatten kan worden geïllustreerd dat er actief geluisterd wordt, en geeft de onderzoeker tevens de mogelijkheid om met de respondent af te stemmen of hij of zij het antwoord goed heeft begrepen.

Het is voor de onderzoeker belangrijk om goed door te vragen op relevante thema's. Daarnaast is het belangrijk om zo goed mogelijk de controle over het interview te houden, zonder hierbij de respondent af te schrikken. Het kan voorkomen dat de respondent gaat uitweiden over zaken die niet van toegevoegde waarde zijn voor het onderzoek. Het is dan aan de interviewer om het gesprek terug te brengen naar de kern.

De vragen die worden gesteld dienen duidelijk te zijn. Ook dienen beladen termen te worden vermeden (tenzij noodzakelijk) evenals het stellen van leidende vragen; (te) lange vragen; twee vragen in een of vragen met te veel jargon (Swaen, 2019, p. 1). Daarnaast moeten de antwoorden van de respondent duidelijk zijn voor de interviewer. Bij twijfel is het goed om te vragen voor verduidelijking of een voorbeeld.

### 3.4.3 Methode-reflectie interview

#### 3.4.3.1 Validiteit

**De externe validiteit** of generaliseerbaarheid van de interviewresultaten zal positief beïnvloed worden wanneer het voorstel wordt overgenomen om de heterogeniteit van de te interviewen ambtenaren zo groot mogelijk te houden. Echter wanneer het voorstel wordt overgenomen om voornamelijk respondenten te includeren die in de vragenlijsten hebben aangegeven morele pijn te ervaren, wordt de externe validiteit hierdoor aangetast. Hoewel de generaliseerbaarheid bij de interviews niet zo groot is, is het ook niet de bedoeling van de interviewdata om te kunnen generaliseren. Dit is het doel van het uitzetten van de vragenlijsten onder een grote groep. De interviews dienen een heel ander doel, namelijk om meer te weten te komen hoe morele pijn zich presenteert bij street level bureaucrats die aangeven hieronder te lijden.

**De interne validiteit** wordt vergroot wanneer de aanbeveling wordt overgenomen om de interviews op te nemen en vervolgens te transcriberen en te overleggen met de



respondenten. Door het toepassen van hoor en wederhoor kan de validiteit van de onderzoeksdata en daarmee ook de conclusies worden versterkt. Dit komt niet alleen de betrouwbaarheid en validiteit van de onderzoeksresultaten ten goede, maar kan daarnaast ook het vertrouwen van de respondent in een deugdelijk onderzoek versterken.

Het stellen van open, neutrale en niet-sturende vragen verhoogt tevens de interne validiteit. Door de respondent zo veel mogelijk ruimte te geven om een eigen, best passend antwoord te geven kan de meest waardevolle informatie worden verkregen. Ook het samenvatten van antwoorden door de interviewer draagt hieraan bij, aangezien er zodoende ook direct afstemming plaatsvindt of het antwoord correct is geïnterpreteerd.

Daarnaast is de inzet van interviews (naast (meerkeuze)vragenlijsten) in zichzelf al van toegevoegde waarde op de validiteit van het onderzoek, aangezien er tijdens interviews de mogelijkheid is om dieper op de materie in te kunnen gaan en eventuele onduidelijkheden te kunnen verhelderen. De semigestructureerde opzet draagt hier ook aan bij, aangezien deze opzet de onderzoeker de ruimte biedt om alle informatie boven te halen die relevant is voor het onderzoek.

#### **3.4.3.2 betrouwbaarheid**

Het voorstel om te werken met een semigestructureerde opzet betekent dat ieder interview in principe heel anders kan verlopen. Hoewel dit kan worden gezien als een nadeel ten aanzien van de betrouwbaarheid, is dit risico gemitigeerd door een redelijk gedetailleerd interviewsript voor te bereiden met heldere vragen. Dit script kan niet alleen worden gezien als een handleiding voor het interview, maar ook als een *checklist*. Wanneer de interviewer merkt dat niet alle kernthema's adequaat zijn behandeld kan het script worden gebruikt om ervoor te zorgen dat dit alsnog gebeurt. Het voorbereiden van een script met gedetailleerde vragen, evenals de verdeling van het script in verschillende kernonderdelen, komt ten goede aan de betrouwbaarheid. Ook betreft het een generiek script die in verschillende overheidsorganisaties ingezet kan worden wat de betrouwbaarheid ook positief beïnvloedt. Daarnaast is een kritische en objectieve blik vanuit de onderzoeker van belang om de betrouwbaarheid te bewaken. Evenals een adequate codering en analyse van de resultaten.

De betrouwbaarheid van de resultaten wordt op zijn beurt beperkt, omdat respondenten mogelijk geneigd zijn om wenselijke antwoorden te geven. Ook is het mogelijk dat er juist meer gechargeerde antwoorden worden gegeven, teneinde een bepaald effect te sorteren of de onderzoeksconclusies te beïnvloeden. Deze risico's kunnen niet volledig gemitigeerd worden, echter wordt een mogelijke schroom zo veel mogelijk weggenomen door niet alleen vertrouwelijkheid maar ook anonimiteit te garanderen richting de respondenten. Wat mogelijk negatief kan drukken op dit veiligheidsgevoel, is de afspraak dat de interviews zullen worden opgenomen. Hierdoor kunnen respondenten zich minder prettig voelen om vrijuit te praten. Echter, om het risico te vermijden dat belangrijke details worden vergeten of verkeerd worden onthouden, evenals om te voorkomen dat uitspraken verkeerd worden geïnterpreteerd, heeft het opnemen en transcriberen van interviews toch de voorkeur. Als laatste kanttekening met betrekking tot de betrouwbaarheid bij interviews moet worden gesteld dat vanuit de literatuur wordt aangedragen dat zij die moreel verwond zijn (waarbij weliswaar wordt gerefereerd aan militairen en veteranen) niet snel geneigd zijn om deze ingrijpende gebeurtenissen te delen met derden, voortkomend uit een gevoel van schuld en schaamte (Lievaart & Rodenburg, 2018, p. 31). Dit risico kan slechts deels worden gemitigeerd door tijdens interviews een zo prettig, informeel en veilig mogelijke sfeer te creëren.

### 3.5 Toelichting mixed-method ontwerp

Bij het opstellen van de onderzoekagenda ten behoeve van deze scriptie, is er gekozen om dit te doen aan de hand van een *mixed method design*, of multi-methodenonderzoek. In dit geval wordt zowel gebruik wordt gemaakt van kwantitatieve dataverzameling (de vragenlijst) als kwalitatieve dataverzameling (het diepte-interview).

Er zijn een aantal redenen waarom ervoor is gekozen om in te zetten op een *mixed method* ontwerp. De belangrijkste reden hiervoor is in de voorgaande paragrafen reeds benoemd. Met de resultaten voortkomend uit de onderzoekagenda is het niet alleen van belang om iets te kunnen zeggen over de prevalentie van morele pijn onder de doelgroep, maar daarnaast willen we ook graag meer te weten komen over hoe morele pijn zich precies presenteert binnen deze (nieuwe) doelgroep. Om iets te kunnen zeggen over prevalentie is het nodig om de resultaten te kwantificeren en generaliseren waarvoor grote datasets nodig

zijn. Om iets te kunnen zeggen over hoe morele pijn er ‘van dichtbij’ uitziet bij een street level bureaucrat, moeten we dieper op de materie in kunnen gaan. Dit is in deze fase nog meer van belang, aangezien nog niet eerder onderzoek naar morele pijn bij street level bureaucrats heeft plaatsgevonden.

Een tweede belangrijke reden om te kiezen voor de inzet van meerdere instrumenten is omdat in de beraadslaagde literatuur ook is aangegeven dat hier een hiaat bestaat. *“Verder is er behoefte aan ontwikkeling van andersoortige meetinstrumenten, zoals gestructureerde interviews”*, aldus Lievaart en Rodenburg (2018, p. 51). Het bieden van een adequaat methodologisch kader is de kern van deze scriptie, en daar is op deze manier gehoor aan gegeven.

Een derde reden is dat door het inzetten van meerdere methoden voor dataverzameling, de sterke kanten van kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek gecombineerd kunnen worden. Er wordt zowel naar de materie in de breedte als in de diepte gekeken. Daar waar de inzet van vragenlijsten onder een aanzienlijke groep respondenten bijdraagt aan de generaliseerbaarheid van resultaten, kunnen goed uitgewerkte diepte-interviews als complementaire methode ook de interne validiteit verder versterken. Daarnaast is het meten vanuit verschillende perspectieven en met verschillende methoden ten alle tijden aan te raden om de betrouwbaarheid van de resultaten en de robuustheid van de conclusies te doen toenemen. Door deze datatriangulatie wordt het thema niet alleen vanuit meerdere databronnen belicht, maar kan daarnaast met meer zekerheid worden vastgesteld dat de resultaten te wijden zijn aan het fenomeen wat wordt onderzocht en niet aan de manier waarop de data tot stand is gekomen.

Tot slot is een belangrijk voordeel bij het aanbieden van meerdere methoden, dat de resultaten van de ene methode (in dit geval de vragenlijst) kunnen helpen bij het verdiepen van de vragen bij de tweede methode (het interview). Andersom, kunnen de interviewvragen een ondersteunend middel zijn om de resultaten uit de vragenlijsten te toetsen, onderstrepen, verdiepen en beter te kunnen duiden. Dit komt de accuratesse van de resultaten ten goede. Vervolgens kunnen de conclusies uit de interviews weer worden gebruikt om de vragenlijsten verder te ontwikkelen voor toekomstig onderzoek.

## 4. Conclusie en reflectie

### 4.1 Inleiding

In hoofdstuk vier wordt er gereflecteerd op de onderzoeksagenda zoals gepresenteerd. Paragraaf 4.2 bespreekt de openstaande vragen en in paragraaf 4.3 wordt een antwoord geformuleerd op de centrale vraag. In paragraaf 4.4 worden conclusies getrokken en aansluitend worden in paragraaf 4.5 aanbevelingen voor toekomstig onderzoek gedaan.

### 4.2 Bespreking openstaande vragen

De hiaten die in hoofdstuk 1 (paragraaf 1.3.2.1) zijn vormgegeven aan de hand van vijf openstaande theoretische, empirische en methodologische vragen, kunnen aan de hand van de voorgestelde onderzoeksagenda verder worden ingevuld.

#### ***(1) Welke rol spelen morele dilemma's bij het ontstaan en voortbestaan van moral injury bij street level bureaucrats?***

Vanuit de theorie kunnen we stellen dat street level bureaucrats te maken hebben met morele dilemma's en hiervan geregeld morele belasting ondervinden. Wanneer toekomstige onderzoekers aan de hand van de voorgestelde vragenlijst en interviewsript morele pijn bij street level bureaucrats gaan meten wordt het mogelijk om beide fenomenen, en daarmee ook hun onderlinge verband, te onderzoeken. Zowel de vragenlijst als het interviewsript is erop ingericht om beide elementen apart te bevragen. Ook wordt er gekeken naar de link tussen de twee elementen. Op die manier kan in de toekomst een eventueel causaal verband worden getoetst. Wanneer we meer meten over de invloed van morele dilemma's op het ontstaan en voortbestaan van morele pijn; kunnen betere adviezen worden gegeven aan organisaties die hiermee kampen. Dit geeft ons tevens inzicht in een zesde hiaat die hier niet apart benoemd is, namelijk wat de morele fitheid van overheidsorganisaties is en wat voor effect dit heeft op de overheid als werkgever.

#### ***(2) Wat zijn (risico)factoren in het ontstaan of voortbestaan van moral injury bij street level bureaucrats?***

Op basis van de bestaande literatuur hebben we ons een beeld kunnen vormen van de factoren die van invloed zijn op het ontstaan en voortbestaan van morele pijn zoals dat tot

op heden is beschreven en onderzocht. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan contextuele factoren (zoals blootstelling, leiderschap en training); persoonlijkheidsfactoren (zoals schaamtegevoeligheid, emotionele stabiliteit en zelfvertrouwen) en sociaal-maatschappelijke factoren (zoals erkenning, goedkeuring en de maatschappelijk discours). Of deze factoren dezelfde zijn voor street level bureaucrats moet toekomstig onderzoek uitwijzen.

### ***(3) Wat is de prevalentie van moral injury bij street level bureaucrats?***

De prevalentie van morele pijn bij street level bureaucrats is een belangrijk hiaat dat ingevuld moet worden. Hier is op dit moment niets over te zeggen, aangezien nog geen empirische metingen hebben plaatsgevonden. Op basis van het theoretisch kader, kunnen we er wel vanuit gegaan dat niet alle street level bureaucrats zullen lijden onder morele pijn. Sterker nog, op basis van de metingen rondom morele pijn binnen een andere context zien we dat dit bij het merendeel van de respondenten niet het geval is. Op basis hiervan zou de hypothese opgesteld kunnen worden dat ook een minderheid van de street level bureaucrats last heeft van morele pijn. Desalniettemin is het concretiseren van deze prevalentie onder deze doelgroep relevant, evenals de intensiteit waarmee de symptomen zich voordoen.

### ***(4) In hoeverre beïnvloedt moral injury de kwaliteit van werk (4a) en leven (4b) van street level bureaucrats?***

Voortbordurend op vraag 3, is ook de intensiteit van de symptomen rondom morele pijn zeer relevant om meer inzicht in te verwerven. Empirische dataverzameling zal moeten uitwijzen hoe morele pijn zich bij deze doelgroep presenteert en of dit te vergelijken is met de problemen die militairen en veteranen ervaren. Hierin dient de kanttekening gemaakt te worden dat er niet vanuit moet worden gegaan dat de klachten zich in gelijke mate voordoen, echter wil dat nog niet zeggen dat er ook geen sprake is van het fenomeen. Mogelijk nodigt de beantwoording van deze vraag uit tot vervolgvragen en moet er in de verdere toekomst gekeken gaan worden naar hoe we verschillende 'gradaties' van morele pijn concreet kunnen maken. Dat gezegd hebbende, is het ook goed om daarbij de uitspraak van Duyndam (2018, p. 34) in gedachten te houden, waarin hij aangeeft dat het niet de bedoeling is dat morele pijn een nieuw 'modeverschijnsel' wordt of een aantrekkelijk label wat multi-inzetbaar is voor een reeks van klachten. Het goed positioneren van morele pijn binnen verschillende

contexten zou in een dergelijk geval zorgvuldigheid en een open dialoog vergen om zo samen verder te bouwen aan wat we weten en hoe we dit beoordelen en classificeren in verschillende contexten en bij verschillende doelgroepen. Maar dat deze onderzoeksagenda ons gaat uitnodigen om op een andere manier te gaan kijken naar het concept morele pijn en de manier waarop dit een impact kan hebben op de levens van professionals is reëel. Hiermee kunnen werkgevers en hulpverleners in de toekomst meer ondersteuning bieden voor dergelijke problemen en kunnen zij hier beter op anticiperen. Dit kan ook bijdragen aan de overheid als goede werkgever en aan de overheid als moreel fitte, en daarmee betrouwbare, partner.

#### ***(5) Hoe valt morele pijn bij street level bureaucrats effectief en betrouwbaar te meten?***

Deze laatste openstaande vraag wordt in de kern beantwoord aan de hand van deze scriptie en in het bijzonder met hoofdstuk drie. Morele pijn bij street level bureaucrats kan effectief en betrouwbaar worden gemeten, door het inzetten van meerdere dataverzamelmethoden. Door kwantitatief te meten onder een grote groep kan meer inzicht worden gecreëerd in de mate waarin morele pijn voortkomt binnen een groep, en door het uitzetten van specifieke diepgaande kwalitatieve metingen kan meer inzicht worden gecreëerd in de mate waarin deze groep last heeft van de symptomen en gevolgen behorend bij morele pijn.

### **4.3 Antwoord centrale vraag**

Wanneer we kijken naar de centrale vraag zoals deze in hoofdstuk 1 is gepresenteerd:

*“Hoe kan een theoretisch en methodologisch kader worden geboden om het bestaan en de gevolgen van morele pijn bij street level bureaucrats adequaat te onderzoeken?”*

kan deze als volgt worden beantwoord:

Op basis van de beschikbare literatuur over de kenmerken en gevolgen van morele pijn, hoewel deze wordt beschreven binnen een andere context, is het mogelijk om een theoretisch kader vorm te geven. Wanneer deze kennis wordt gecombineerd met de kennis die aanwezig is aangaande street level bureaucracy en de morele dilemma's waar street level bureaucrats mee te maken hebben, kan een theoretisch kader worden samengesteld die de

basis vormt voor een methodologisch kader waarmee morele pijn bij street level bureaucrats gemeten kan worden.

Met de kennis over street level bureaucracy die is opgebouwd sinds Lipsky de term introduceerde in 1980; met de kennis die we hebben uit de onderzoeken die zijn uitgevoerd naar street level bureaucrats wereldwijd en de dilemma's die zij in hun dagelijks werk tegenkomen; en met de kennis die ons is overgedragen vanuit de militaire context, inclusief de klinische expertise, over het bestaan van morele pijn en de gevolgen ervan, hebben we kunnen komen tot een theoretisch kader. Daarnaast hebben we vier kernvragen kunnen formuleren voor toekomstige onderzoekers om zich op te richten, waarmee we het kennisgebied en de verschijningsvorm van morele pijn binnen een ambtelijke context verder kunnen onderzoeken. Aan de hand van het theoretisch kader en de kennis die we hebben over het doen van deugdelijk sociaalwetenschappelijk onderzoek, is een methodologisch kader opgesteld waarmee het fenomeen adequaat gemeten kan worden.

#### 4.4 Conclusies

Deze onderzoeksagenda is opgesteld met de hoop dat binnenkort meer inzicht zal komen in het fenomeen morele pijn wanneer onderzoekers dit binnen de context gaan toetsen van de street level bureaucrats. Wat op basis van het geboden theoretisch kader geconcludeerd kan worden, is dat echter ook in de bestaande context waarin morele pijn reeds is onderzocht nog veel hiaten bestaan rondom morele pijn.

Een tweede conclusie, en tevens de aanleiding voor het schrijven van deze onderzoeksagenda, is dat er nog geen onderzoek heeft plaatsgevonden naar morele pijn binnen (Nederlandse) overheidsorganisaties. Wanneer er hiertoe wordt overgegaan is het van belang om hierbij zorgvuldigheid in acht te nemen en in een zo vroeg mogelijk stadium het onderzoeksontwerp te bespreken, evenals de instrumenten waarmee de onderzoeksdata verzameld zal worden. Morele pijn is niet alleen een complex thema maar daarnaast ook een gevoelig onderwerp, wat met passende zorgvuldigheid geïntroduceerd dient te worden bij de (mogelijk) participerende organisaties. Hierbij is het van belang om niet alleen de wetenschappelijke relevantie te benadrukken, maar ook de toegevoegde waarde voor de organisatie te benoemen.

#### 4.5 Aanbevelingen toekomstig onderzoek

Toekomstige onderzoekers die zich gaan wagen aan het meten van morele pijn bij street level bureaucrats, wordt aangeraden om nieuwe ontwikkelingen rondom morele pijn goed te blijven volgen. Zoals hierboven reeds is benoemd, is het onderzoeksveld nog niet geheel uitgekristalliseerd, maar gebeurt er wel veel in het veld. Ook wanneer morele pijn binnen een andere context wordt onderzocht, is het goed om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en inzichten om het geboden theoretisch en methodologisch kader verder te ontwikkelen.

Daarnaast is het voor onderzoekers van belang om aan de hand van *case studies* of *cross case studies* verschillende overheidsorganisaties te benaderen die aan deze onderzoeken zouden willen meewerken. Het is aan te raden in een zo vroeg mogelijk stadium het onderzoek en de onderzoeksdoelen te bespreken, maar vooral ook de manier waarop dit gemeten gaat worden bij de doelgroep en inzicht te geven in de instrumenten en vragen. Gezien de gevoelige materie en de weerstand waarop onderzoekers binnen organisaties kunnen stuiten (zoals dit het geval is geweest in mijn eigen scriptieproces) is het goed draagvlak te creëren in de verschillende lagen van de organisatie. Een belangrijke groep om rekening mee te houden zijn de operationeel leidinggevenden; de directe managers van de street level bureaucrats. Dit is de groep die een directe lijn heeft naar de contactambtenaren en kunnen essentieel zijn voor de voortgang van het onderzoek. Mocht er angsten zijn voor interne of externe onrust, probeer deze dan zo veel mogelijk weg te nemen door met concrete oplossingen te komen, zoals de belofte op anonimiteit en het vertrouwelijk verwerken van de resultaten. Eventueel zou nog overwogen kunnen worden om de identiteit van de organisatie niet prijs te geven in het onderzoek, wanneer dit een deelname in de weg zou staan. Als laatste zou ik onderzoekers aanraden om zo snel mogelijk tot concrete afspraken te komen en de momenten van dataverzameling zo vroeg mogelijk vast te leggen.



## Bibliografie

Agaibi, C. E., & Wilson, J. P. (2005). Trauma, PTSD, and resilience: A review of the literature. *Trauma, Violence, & Abuse*, 6(3), 195-216.

Becker, M. J. (2007). *Bestuurlijke ethiek: Een inleiding*. Uitgeverij Van Gorcum. Geraadpleegd op 27 juli 2019 van

<https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=n2tDgkSNivYC&oi=fnd&pg=PP9&dq=Het+geheel+van+als+vanzelfsprekend+beleefde+opvattingen+over+goed+en+kwaad%3B+zinvol+en+zinloos%3B+waardevol+en+waardeloos&ots=3JzPawV5dY&sig=tlkT7EIEeYp-wbiFn0Zh69MELoE#v=onepage&q=Het%20geheel%20van%20als%20vanzelfsprekend%20beleefde%20opvattingen%20over%20goed%20en%20kwaad%3B%20zinvol%20en%20zinloos%3B%20waardevol%20en%20waardeloos&f=false>

Berghaus, P. T., & Cartagena, N. L. (2013). Developing good soldiers: The problem of fragmentation within the army. *Journal of Military Ethics*, 12(4), 287-303. Geraadpleegd op 14 april 2019 van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15027570.2013.869389>

Bryan, C. J., Bryan, A. O., Anestis, M. D., Anestis, J. C., Green, B. A., Etienne, N., ... & Ray-Sannerud, B. (2016). Measuring moral injury: Psychometric properties of the Moral Injury Events Scale in two military samples. *Assessment*, 23(5), 557-570.

Currier, J. M., Holland, J. M., Drescher, K., & Foy, D. (2015). Initial psychometric evaluation of the Moral Injury Questionnaire—Military version. *Clinical psychology & psychotherapy*, 22(1), 54-63. Geraadpleegd op 14 april 2019 van <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/cpp.1866>

Davis, K. C. (1969). *Discretionary justice: A preliminary inquiry*. LSU Press. Geraadpleegd op 10 maart 2019 van [https://www-jstor-org.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/stable/1598980?sid=primo&origin=crossref&seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www-jstor-org.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/stable/1598980?sid=primo&origin=crossref&seq=1#metadata_info_tab_contents)

De Wijze, S. (2005). Tragic-remorse—the anguish of dirty hands. *Ethical theory and moral practice*, 7(5), 453-471. Geraadpleegd op 19 juli 2019 van <https://link.springer.com/article/10.1007/s10677-005-6836-x>

Dondorp, W.J. & de Wert, G.M.W.R. (2005). Embryonale stamcellen zonder morele pijn?. Centrum voor Ethiek en Gezondheid. Geraadpleegd op 14 november 2018, van <https://www.ceg.nl/publicatiedb/bekijk/embryonale-stamcellen-zonder-morele-pijn>

Drescher, K. D., Foy, D. W., Kelly, C., Leshner, A., Schutz, K., & Litz, B. (2011). An exploration of the viability and usefulness of the construct of moral injury in war veterans. *Traumatology*, 17(1), 8-13. Geraadpleegd op 29 juli 2019, van <https://journals-sagepub-com.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/doi/pdf/10.1177/1534765610395615>

Duyndam, J. (2018). Moral injury in existentieel perspectief.

Duyndam, J. (2018). Waarom je kunt sterven aan schuld en spijt. *Filosofie Magazine*. Geraadpleegd op 4 december 2018, van <https://www.filosofie.nl/nl/artikel/50152/moral-injury-sterven-van-schuld-en-schaamte.html>

Farnsworth, J. K., Drescher, K. D., Nieuwsma, J. A., Walser, R. B., & Currier, J. M. (2014). The role of moral emotions in military trauma: Implications for the study and treatment of moral injury. *Review of General Psychology*, 18(4), 249-262. Geraadpleegd op 27 juli 2019 van <https://global-factiva-com.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/ga/default.aspx>

Fisher, M. L. & Exline, J.J. (2006.) Self-forgiveness versus excusing: The roles of remorse, effort, and acceptance of responsibility. *Self and Identity*, 5(2), 127-146. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15298860600586123>

Hupe, P., & Hill, M. (2007). Street-Level bureaucracy and public accountability. *Public administration*, 85(2), 279-299. Geraadpleegd op 19 juli 2019 van <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/doi/epdf/10.1111/j.1467-9299.2007.00650.x>

Hupe, P., Hill, M., & Buffat, A. (2015) "Understanding Street-level Bureaucracy." *Understanding Street-level Bureaucracy*. Policy, 2015. Geraadpleegd op 19 juli 2019 van <https://play.google.com/books/reader?id=RySPDAAAQBAJ&hl=nl&pg=GBS.PA11.w.3.0.233>

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2014). Een gezonde en veilige werkplek. Geraadpleegd op 13 april 2014 van <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwif5lWOyc3hAhUFblAKHURhBocQFjAAegQIBBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.inspectieszw.nl%2Fbinaries%2Finspectieszw%2Fdocumenten%2Fbrochures%2F2014%2F10%2F15%2FEen-gezonde-en-veilige-werkplek%2FEen-gezonde-en-veilige-werkplek.pdf&usg=AOvVaw1SBhbEHtZXGfyAlp081u-f>

Kamerstukken. (2018, 13 juli.) Vernieuwing van de Rijksdienst. Geraadpleegd op 14 april 2019 van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31490-243.html>

Korsten, A. F. A., & Janssen, J. I. H. (2002). Integriteit van ambtenaren. In *Management in overheidsorganisaties* (pp. 1-46). Kluwer. Geraadpleegd op 13 april 2019 van <http://www.arnokorsten.nl/PDF/Ambtenaren/Integriteit%20van%20ambtenaren.pdf>

Lievaart, M. & Rodenburg, J. (2018). Morele beschadigingen en trauma: een overzicht vanuit een klinisch perspectief. *Eburon Delft*.

Lipsky, M., & Bureaucracy, S. L. (1980). Dilemmas of the individual in public services. *New York: Russell Sage Foundation*, 71. Geraadpleegd op 10 maart 2019 van <https://journals-sagepub-com.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/doi/abs/10.1177/003232928001000113>

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy, 30th ann. Ed.: dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation. Geraadpleegd op 27 juli 2019 van [https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=cs\\_djgS5v-UC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Lipsky,+M.+\(2010\).+Street-level+bureaucracy,+30th+ann.+Ed.:+dilemmas+of+the+individual+in+public+service.+Russell+Sage+Foundation.&ots=mKoYzhFK70&sig=jFxS5hTDUGLxRx\\_3aQIyar97WrE#v=onepage&q=Lipsky%2C%20](https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=cs_djgS5v-UC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Lipsky,+M.+(2010).+Street-level+bureaucracy,+30th+ann.+Ed.:+dilemmas+of+the+individual+in+public+service.+Russell+Sage+Foundation.&ots=mKoYzhFK70&sig=jFxS5hTDUGLxRx_3aQIyar97WrE#v=onepage&q=Lipsky%2C%20)

M.%20(2010).%20Street-level%20bureaucracy%2C%2030th%20ann.%20Ed.%3A%20dilemmas%20of%20the%20individual%20in%20public%20service.%20Russell%20Sage%20Foundation.&f=false

Lipsky, M., & Hill, M. (1993). Street-level bureaucracy: An introduction. *The policy process: A reader*, 381-385. Geraadpleegd op 10 maart 2019 van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=QN4FBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA389&dq=lipsky+street+level+bureaucracy&ots=D7lwYMwsj9&sig=wJBtzL8wdGgiJ-EaGwj13-c78Ns#v=onepage&q=lipsky%20street%20level%20bureaucracy&f=false>

Litz, B., & Maguen, S. (2012). Moral injury in veterans of war. *Research Quarterly*, 23(1), 1-6. Geraadpleegd op 29 juli 2019 van <https://www.wisconsinchaplains.org/wp-content/uploads/2017/04/ptsd.va.gov.pdf>

Litz, B., Stein, N., Delaney, E., Lebowitz, L., Nash, W. P., Silva, C., & Maguen, S. (2009). Moral injury and moral repair in war veterans: A preliminary model and intervention strategy. *Clinical psychology review*, 29(8), 695-706. Geraadpleegd op 29 juli 2019 van <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272735809000920?via%3Dihub>

Mattison, M. (2000). Ethical decision making: The person in the process. *Social Work*, 45(3), 201-212.

Meijer, J.H. (2018.) Puur of pluralisme? Publieke waardenconflicten bij de NVWA. *Masterscriptie*

Molendijk, T.(2018). Moral injury en Erkenning: eenduidige verhalen over oorlog tegenover tegenstrijdige uitzendervaringen. *Eburon Delft*.

Muller, D. (2018.) Het gevaar van een goed geweten: een neo-Aristoteliaans deugdethisch perspectief op de morele verwondingen van oorlogsveteranen. *Eburon Delft*.

Muller, D., & Kamp, E. (2018). Moral Injury. Verborgen littekens van het innerlijke slachtoffer. *Eburon Delft*.

Nash, W. P., Marino Carper, T. L., Mills, M. A., Au, T., Goldsmith, A., & Litz, B. T. (2013). Psychometric evaluation of the moral injury events scale. *Military Medicine*, 178(6), 646-652.

Neuman, L. W. (2014). *Social Research Methods, 7/E*. Pearson Education India.

Raaphorst, N. (2017). *Uncertainty in bureaucracy: Toward a sociological understanding of frontline decision making*.

Newman, J. (1998). Managerialism and social welfare. In G. Hughes & G. Lewis (Eds.) *Unsettling welfare: The reconstruction of social policy* (pp. 333-374). London. Routledge.

Stewart, D. W. (1985). Professionalism vs. democracy: Friedrich vs. Finer revisited. *Public Administration Quarterly*, 13-25. Geraadpleegd op 10 maart 2019 van [https://search-proquest-com.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/docview/1294943428?rfr\\_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprimo](https://search-proquest-com.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/docview/1294943428?rfr_id=info%3Axri%2Fsid%3Aprimo)

Swaen, B. (2013, 10 oktober.) Wat is kwalitatief en kwantitatief onderzoek? *Scribbr*. Geraadpleegd op 21 juli 2019 van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>

Swaen, B. (2019, 1 juli.) Interviewtechnieken voor het perfecte interview. *Scribbr*. Geraadpleegd op 28 juli 2019 van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/interviewtechnieken-professioneel-interview/>

Tangney, J. P., Stuewig, J., & Mashek, D. J. (2007). Moral emotions and moral behavior. *Annu. Rev. Psychol.*, 58, 345-372. Geraadpleegd op 10 maart 2019 van

<https://www-annualreviews-org.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/doi/pdf/10.1146%2Fannurev.psych.56.091103.070145>

van der Pol, G. W. (2009). De auteur zij met ons : cognitief psychologische studie naar de ervaring van de toeschouwer bij het waarnemen van een auteursfilm. Amsterdam. Geraadpleegd op 27 juli 2019 van [https://pure.uva.nl/ws/files/919967/62623\\_10.pdf](https://pure.uva.nl/ws/files/919967/62623_10.pdf)

Van Hinsberg, A. (2017, 13 november.) Omgaan met morele dilemma's op je werk. *Zorg + Welzijn*. Geraadpleegd op 16 juli 2019 van <https://www.zorgwelzijn.nl/blog/blog-omgaan-met-morele-dilemmas-op-je-werk/>

van Wijngaarden, B., & Meije, D. (2015). Veteraan, hoe gaat het met u? Een onderzoek naar het welbevinden van de Nederlandse veteraan. Trimbos Instituut. Geraadpleegd op 21 juli 2019 van <https://www.veteraneninstituut.nl/wp-content/uploads/2015/11/Achtergrondrapportage-Veteraan-hoe-gaat-het-met-u-DEF.pdf>

Vink, A. J. M. (2013). *De nazorg nader bekeken: een onderzoek naar het nazorgtraject na incidenten met agressie en geweld tegen politieambtenaren*. (Master's thesis) Geraadpleegd op 13 april 2019 van <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/280409>.

von Grumbkow, G. & von Grumbkow, J. (2002). Overheidsmanager als jongleur: balanceren met morele dilemma's in wisselende contexten. Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector (BIOS). Geraadpleegd op 13 april 2019 van [https://www.integriteitoverheid.nl/fileadmin/BIOS/data/Publicaties/Downloads/artikel\\_deoverheidsmanageralsjongleur24-04-2002.pdf](https://www.integriteitoverheid.nl/fileadmin/BIOS/data/Publicaties/Downloads/artikel_deoverheidsmanageralsjongleur24-04-2002.pdf)

Walzer, M. (1973). Political action: The problem of dirty hands. *Philosophy & public affairs*, 160-180. Geraadpleegd op 29 juli 2019 van [https://www-ijstor-org.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/stable/2265139?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www-ijstor-org.ezproxy.leidenuniv.nl:2443/stable/2265139?seq=1#metadata_info_tab_contents)

Williams, B. (1993) "Moral Luck." *Moral Luck*. Daniel Statman (Ed.). State University of New York Press, Albany, New York, pp. 35-55.

## Bijlagen

### Bijlage I: Vragenlijst

#### (i) Introductie en informed consent

##### **Welkom bij de onderzoeksstudie naar Morele Pijn**

Goedendag. Mijn naam is [NAAM] en momenteel ben ik bezig met [ONDERZOEK] ten behoeve van [TRAJECT]. Voor dit onderzoek doe ik binnen [NAAM ORGANISATIE] onderzoek naar 'morele pijn' bij , ofwel street level bureaucrats. Deze studie beoogt in kaart te brengen of er sprake is van morele pijn bij ambtenaren die in direct contact staan met de cliënt. *In uw geval gaat het om [TYPE CLIËNT]. Dit onafhankelijke onderzoek wordt uitgevoerd in samenspraak met [NAAM AFDELING / DIRECTIE / ORGANISATIEONDERDEEL].*

Voor deze studie wil ik meer inzicht krijgen in het concept 'morele pijn' en in welke mate dit zich (al dan niet) voordoet bij verschillende groepen ambtenaren. Morele pijn refereert naar de psychische, biologische, spirituele, gedragsmatige en/of sociale impact die zich kan voordoen wanneer morele overtuigingen en verwachtingen worden geschonden. Dit kan zich voordoen naar aanleiding van eigen handelen, maar ook door het niet kunnen voorkomen van handelen door jezelf of van een ander, evenals het getuige zijn van (immoreel) handelen bij een ander. Zo zou morele pijn zich bijvoorbeeld kunnen manifesteren bij een arts die een kind geen levensreddende behandeling heeft kunnen geven door de religieuze overtuiging van de ouders.

Ik wil u verzoeken een aantal vragen te beantwoorden over morele dilemma's en morele pijn. Alle onderzoeksresultaten zullen vertrouwelijk worden behandeld en alle antwoorden zullen volledig anoniem worden verwerkt en geanalyseerd in het onderzoek. Aan de hand van deze onderzoeksresultaten is het niet alleen mogelijk om meer inzicht te krijgen in de mate waarin morele pijn (al dan niet) voorkomt bij [NAAM ORGANISATIE] ambtenaren, maar is het tevens

mogelijk om aanbevelingen te formuleren die een eventuele morele belasting op termijn kan verlichten.

Uw deelname aan deze studie zal naar schatting zo'n 10 tot 15 minuten van uw tijd in beslag nemen. Er zijn geen goede of foute antwoorden; het gaat enkel om uw persoonlijke ervaringen tijdens uw werk voor [NAAM ORGANISATIE] in uw huidige of een andere, gelijksoortige functie. Uw deelname aan het onderzoek is geheel vrijwillig. Door op de onderstaande knop te klikken geeft u aan dat u werkzaam bent bij [NAAM ORGANISATIE] en u ermee akkoord bent dat u op vrijwillige basis aan deze studie deelneemt.

Ik wil u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen tijd en moeite. Uw deelname aan deze studie wordt erg gewaardeerd.

**Stemt u toe om aan dit onderzoek deel te nemen?**

- Ik stem toe. Start met het onderzoek
- Ik stem niet toe. Ik wens niet deel te nemen aan het onderzoek

**Wanneer u niet aan het onderzoek wenst deel te nemen, gelieve hier (kort) aan te geven wat de reden hiervoor is:**

.....  
.....



**(ii) Achtergrondvragen**

**Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw
- Transgender
- Onbepaald
- Wil ik niet prijsgeven

**Wat is uw leeftijd?**

- Jonger dan 25
- 25 – 44 jaar
- 46 – 64 jaar
- Ouder dan 65 jaar
- Wil ik niet prijsgeven

**U bent werkzaam bij [NAAM ORGANISATIE], binnen de *directie/afdeling* [NAAM AFDELING]. Binnen welk team en/of op welke locatie, bent u werkzaam?**

.....

**Hoe lang bent u werkzaam voor [NAAM ORGANISATIE]?**

- Minder dan een jaar
- 1 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- Meer dan 10 jaar
- Wil ik niet prijsgeven

**Hoe lang bent u werkzaam binnen uw huidige functie?**

- Minder dan een jaar
- 1 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- Meer dan 10 jaar
- Wil ik niet prijsgeven

(iii) Inhoudelijke vragen

Nr.	Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Enigzins mee eens	Noch eens, noch oneens	Enigzins mee oneens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Ik wil deze vraag niet beantwoorden
VRAGEN MET BETREKKING TOT MORELE DILEMMA'S									
1.	Ik heb besluiten moeten nemen waarbij ik niet wist hoe ik moreel juist moest handelen.								
2.	Ik heb besluiten moeten nemen welke verkeerd en/of buitenproportioneel waren in mijn ogen.								
3.	Ik voel mij weleens onmachtig tijdens werksituaties.								
4.	Ik heb dingen gezien die ik persoonlijk moreel onjuist vind.								
5.	Ik heb dingen gedaan die ik persoonlijk moreel onjuist vind.								
6.	Ik heb dingen gehoord en/of vernomen die ik persoonlijk moreel onjuist vind.								
7.	Ik heb nagelaten iets te doen waarvan ik vind dat ik dat wel had moeten doen.								

8.	Ik heb weleens afgeweken van voorgeschreven beleid en procedures op basis van mijn persoonlijke (morele) overtuigingen.								
VRAGEN MET BETREKKING TOT MORELE BELASTING									
9.	Ik voel me (moreel) belast omdat ik dingen heb gezien die ik persoonlijk moreel onjuist vind.								
10.	Ik voel me (moreel) belast omdat ik dingen heb gedaan die ik persoonlijk moreel onjuist vind.								
11.	Ik voel me (moreel) belast omdat ik dingen heb gehoord en/of vernomen die ik persoonlijk moreel onjuist vind.								
12.	Ik voel me (moreel) belast omdat ik heb nagelaten iets te doen waarvan ik vind dat ik dat wel had moeten doen.								
VRAGEN MET BETREKKING TOT MORELE PIJN									
13.	Ik ervaar gevoelens van schuld over besluiten die zijn genomen; a. Besluiten genomen door mijzelf								

	b. Besluiten genomen door (directe) collega's								
	c. Besluiten genomen door leidinggevenden								
	d. Besluiten genomen door de politieke en ambtelijke leiding								
14.	Ik ervaar gevoelens van schaamte over besluiten die zijn genomen;								
	a. Besluiten genomen door mijzelf								
	b. Besluiten genomen door (directe) collega's								
	c. Besluiten genomen door leidinggevenden								
	d. Besluiten genomen door de politieke en ambtelijke leiding								
15.	Ik ervaar gevoelens van wroeging/spijt over besluiten die zijn genomen;								
	a. Besluiten genomen door mijzelf								
	b. Besluiten genomen door (directe) collega's								
	c. Besluiten genomen door leidinggevenden								
	d. Besluiten genomen door de politieke en ambtelijke leiding								
16.	Ik ervaar gevoelens van vervreemding over besluiten die zijn genomen;								
	a. Besluiten genomen door mijzelf								

	b. Besluiten genomen door (directe) collega's								
	c. Besluiten genomen door leidinggevenden								
	d. Besluiten genomen door de politieke en ambtelijke leiding								
17.	Ik ervaar gevoelens van extreme alertheid ('hyperarousal').								
18.	Ik ervaar gevoelens van angst.								
19.	Ik heb last van geheugenverlies.								
20.	Ik heb last van 'flashbacks' / herbeleving								
21.	Situaties die ik heb gezien en/of meegemaakt hebben geleid tot teleurstelling in de organisatie en haar politieke en ambtelijke leiding.								
22.	Door de aard van mijn werk ervaar ik minder vertrouwen in leiders/managers dan voorheen.								
23.	Door de aard van mijn werk ervaar ik minder vertrouwen in collega's dan voorheen.								
24.	Door de aard van mijn werk ervaar ik minder vertrouwen in cliënten (burgers) dan voorheen.								
25.	Door de aard van mijn werk is mijn werkplezier afgenomen.								

26.	Door de aard van mijn ervaar ik (meer) lichamelijke klachten, zoals hoofdpijn, buikpijn en futloosheid.								
27.	Door de aard van mijn werk ben ik als professional veranderd.								
28.	Door de aard van mijn ben ik meer onzeker geworden over mijn professionele beslissingen:								
	a. Ik beoordeel situaties strenger / strikter								
	b. Ik beoordeel situaties minder streng / minder strikt								
29.	Door de aard van mijn ben ik in persoonlijk opzicht veranderd:								
	a. Ik (ver)oordeel bepaalde situaties harder								
	b. Ik (ver)oordeel bepaalde situaties minder hard								

30.	Sinds ik ben gestart in deze functie, ervaar ik (in toenemende mate) de volgende klachten:	<b>Helemaal geen last van</b>	<b>Een beetje last van</b>	<b>Last van</b>	<b>Veel last van</b>	<b>Heel veel last van</b>
	a. Boosheid / prikkelbaarheid					
	b. Depressieve gedachten					

c. Slapeloosheid					
d. Onrust					
e. Afstomping op het werk: afnemende motivatie / verlies van scherpheid					
f. Afstomping privé: moeilijk kunnen ontspannen					
g. (Toenemend) middelen gebruik: (alcohol, drugs, medicatie of anders)					
h. Afnemende zelfwaarde / laag zelfbeeld					

**(iv) Afsluitende vragen**

**Zijn er nog aanvullende zaken die u kwijt wilt met betrekking tot uw eigen morele fitheid en/of met betrekking tot fysieke of mentale klachten die voortkomen uit de aard van uw werk bij [NAAM ORGANISATIE]?**

.....  
.....  
.....

**Zijn er nog zaken die u kenbaar wilt maken met betrekking tot deze vragenlijst en/of het onderzoek?**

.....  
.....  
.....

**Heeft u nog overige opmerkingen?**

.....  
.....  
.....

**Mag de onderzoeker u eventueel benaderen voor een verdiepend interview?**

- Ja
- Nee

**EINDE VRAGENLIJST**

Hartelijk dank voor uw deelname.



## Bijlage II: interviewscript

### (i) Opening interview

	Focus	Te bespreken
1.	Toelichting gang van zaken	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Akkoord voor opnemen interview?</li> <li>* Inhoud interview wordt vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden geanonimiseerd. (Wanneer van toepassing: onderzoeksresultaten worden niet gedeeld.)</li> <li>* Gesprek wordt getranscribeerd. Deze transcriptie wordt verstuurd ter goedkeuring.</li> <li>* Duur interview: ongeveer 45 minuten</li> </ul>
2.	Introductie	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Introductie interviewer</li> <li>* Aanleiding onderzoek</li> <li>* Korte introductie onderzoek: kernconcept en doel</li> <li>* Type onderzoek en waarom interviews</li> <li>* Focus interview (<i>morele dilemma's, mate van morele pijn; (eventuele gevolgen)</i>)</li> </ul>
3.	Afstemming	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Voelt u zich op uw gemak met deze afspraken en op dit moment in het interview?</li> <li>* Heeft u nog vragen voordat we starten?</li> </ul>

### (ii) Kern: inhoudelijke interviewvragen

	Focus	Vragen
1.	Inleidende vragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Kunt u zich kort voorstellen?</li> <li>* U werkt als [functienaam] bij de afdeling [naam afdeling]. Hoe lang bent u werkzaam binnen deze functie? En hoelang voor [organisatie]?</li> <li>* Kunt u, in uw eigen woorden, kort vertellen wat uw functie inhoudt? Wat zijn uw taken en verantwoordelijkheden?</li> </ul>
2.	Taakgerichte vragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Met welke cliënten/burgers (welk type dossiers) komt u voornamelijk in contact?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>* In hoeveel procent van de gevallen zou u uw dossiers omschrijven als 'schrijnend'?</li> <li>* Klopt het dat u, binnen uw rol, ook discretionaire bevoegdheden heeft ten aanzien van het beoordelen van dossiers?</li> <li>* Wanneer kunt u / mag u hiervan gebruik maken?</li> <li>* Hoe vaak komt het voor dat u uw discretionaire bevoegdheid moet gebruiken?</li> <li>* Kunt u een voorbeeld geven van een dergelijke situatie?</li> </ul>
2.	Morele dilemma's	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <i>[ U heeft eerder aangegeven dat u in sommige gevallen gebruik kunt maken van discretionaire bevoegdheid. Hoe voelt u zich hieronder? Vindt u dit een prettig uitgangspunt? ]</i></li> <li>* Op welke momenten zet u deze discretionaire bevoegdheid voornamelijk in? En met welke reden?</li> <li>* Ervaart u in uw baan weleens morele dilemma's (toelichten wanneer nodig) Hoe vaak komt dit voor?</li> <li>* Wat zijn de voornaamste redenen van deze morele dilemma's? Kunt u een voorbeeld noemen?</li> <li>* Hoe gaat u om met (dergelijke) morele dilemma's in uw werk?</li> <li>* Wanneer u te maken heeft met een moreel dilemma, neemt u dan weleens beslissingen waarvan u niet zeker weet of het de juiste is?</li> <li>* Is er binnen uw organisatie aandacht voor morele dilemma's en worden deze met elkaar besproken? Hoe is dit ingericht?</li> </ul>
3.	Morele belasting en morele pijn	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Heeft u tijdens uw werk weleens beslissingen moeten nemen, waar u persoonlijk niet achter stond? (If so...) Hoe ging u daar toen mee om?</li> <li>* Heeft u achteraf weleens spijt gekregen van een (professionele) beslissing die u heeft genomen? Hoe uitte zich dit?</li> <li>* Voelt u zich weleens persoonlijk belast door de professionele beslissingen die u neemt / moet nemen? Hoe uit zich dit?</li> <li>* Heeft u zich weleens belast gevoeld doordat u getuige was van (in uw ogen verkeerde) beslissingen die collega's namen?</li> <li>* Heeft u weleens last gehad van gewetensnood, naar aanleiding van een professionele beslissing?</li> </ul>

		<p>* Neemt u uw werk vaak ‘mee naar huis’? Heeft u thuis weleens last van de beslissingen die u tijdens uw werk heeft moeten nemen?</p> <p>* Op een schaal van 1 tot 10 (1 = helemaal geen last / 10 = extreem veel last/verlamvend), hoe hoog ervaart u de morele belasting van uw werk?</p> <p>* Ervaart u erkenning van uw werkgever over de morele belasting die u ervaart binnen uw werk?</p> <p>* Heeft u het idee dat uw eigen normen en waarden, uw eigen morele kompas, in de loop van de tijd is veranderd? En zo ja, gelooft u dat dit iets te maken heeft met de aard van uw werk?</p> <p>* Ervaart u weleens schuldgevoelens naar aanleiding van een beslissing /werksituatie? Of voelt u zich weleens beschaamd over uw werkzaamheden of beslissingen die u heeft genomen?</p>
4.	Gevolgen en impact	<p>* Is uw werkplezier, in de tijd dat u in deze functie bij [organisatie] werkt, toegenomen, afgenomen of hetzelfde gebleven? (In welke mate toegenomen / afgenomen)? En denkt u dat dit te wijten is aan de morele belasting van uw werk?</p> <p>* Bent u trots op uw werk bij [organisatie]?</p> <p>* Welke gevoelens komen naar boven, wanneer u in een sociale (privé) situatie vertelt over uw werk bij [organisatie]?</p> <p>* Heeft u weleens last van fysieke klachten welke u wijdt aan de (morele) belasting van uw werkzaamheden bij [organisatie]? Kunt u hier voorbeelden van noemen?</p> <p>* Heeft u weleens last van psychische/emotionele klachten, welke u wijdt aan de (morele) belasting van uw werkzaamheden bij [organisatie]? Kunt u hier voorbeelden van noemen?</p> <p>* Wanneer u net een ingrijpend dossier heeft behandeld, kunt u dan in uw vrije tijd goed ontspannen?</p> <p>* Wanneer u een ingrijpend dossier heeft behandeld, hoe lang draagt u dit nog met u mee? Kunt u een voorbeeld noemen die u specifiek is bijgebleven?</p> <p>* Heeft u zich na een zware dag wel eens ziek gemeld bij uw werkgever, omdat u wat afstand nodig had? Of heeft u deze behoefte wel eens gevoeld?</p> <p>* Denkt u dat u dit werk nog voor lange tijd kunt en wilt blijven doen?</p>

6.	Toevoegingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zijn er nog zaken waar we niet over hebben gesproken, maar die u wel belangrijk acht om te benoemen?</li> <li>* Zijn er nog zaken die u wilt verhelderen of benadrukken?</li> <li>* Heeft u nog andere persoonlijke punten / een persoonlijke mening die u hier kwijt wilt?</li> </ul>
----	--------------	---

### (iii) Afronding interview

	Focus	Te bespreken
1.	Praktisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zijn er zaken die we hebben besproken, maar die u niet wilt opnemen in het transcript?</li> <li>* Transcript wordt uitgewerkt en zo spoedig mogelijk aangeboden ter goedkeuring. (Binnen [aantal] dagen.)</li> <li>* Check emailadres voor accuraatheid</li> </ul>
2.	Dank	* Bedankt voor uw tijd uw moeite.
3.	Afscheid	--