



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Is coproductie de sleutel om de overheid te vertrouwen: Een kwalitatief onderzoek naar de vraag of deelname van de burger aan coproductie leidt tot meer vertrouwen in de gemeente Amsterdam
Saglam, Ahmet

Citation

Saglam, A. (2021). *Is coproductie de sleutel om de overheid te vertrouwen: Een kwalitatief onderzoek naar de vraag of deelname van de burger aan coproductie leidt tot meer vertrouwen in de gemeente Amsterdam.*

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [License to inclusion and publication of a Bachelor or Master thesis in the Leiden University Student Repository](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3221087>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

2021

Is coproductie de sleutel om de overheid te vertrouwen?

Een kwalitatief onderzoek naar de vraag of deelname van de burger aan coproductie leidt tot meer vertrouwen in de Gemeente Amsterdam



Voor- en dankwoord

Beste lezer,

Na het belopen van een lange route, via het praktijkonderwijs, vmbo, mbo, hbo en de universiteit, voelt het afronden van mijn master alsof ik eindelijk mijn bestemming heb bereikt. Na het zetten van mijn eerste stappen op het mbo op mijn negentiende lever ik mijn masterthesis in op mijn negenentwintigste en sindsdien heb ik veel geleerd in het leven. Middels deze weg wil ik eenieder bedanken die hier een bijdrage aan heeft geleverd.

Als eerste een woord van dank richting mijn thesisbegeleider Carolina van Eek. Zonder haar was het schrijven van dit onderzoek me nooit gelukt. Bedankt voor al uw tijd, geduld en scherpe feedback en de leerzame wetenschappelijke lessen die u mij heeft gegeven. Door u heb ik het beste uit mezelf gehaald en heb ik geleerd om nog betere wetenschappelijke stukken te schrijven.

Daarnaast wil ik Charlotte Rosalie de studieadviseur bedanken voor al haar advies en goede hulp om mijn studie naar een goed eind te brengen. Vanaf mijn eerste contact ben ik in een warm bad beland en heb ik me sinds de eerste dag thuis gevoeld op de Universiteit Leiden. Dank voor al uw hulp en begeleiding. U stond altijd voor me klaar en dit zal ik nooit vergeten.

Ook wil ik Carla Stiekema en Minne Koopmans hartelijk danken voor het bijtijds kritisch meelezen en leveren van feedback om zodoende dit onderzoek naar een hoger niveau te tillen.

Tot slot wil ik dit voorwoord afsluiten met de grootste les die ik heb geleerd tijdens mijn lange route binnen het onderwijs: kennis is niet macht, maar emancipatie. Deze woorden zal ik dan ook meenemen naar mijn volgende uitdaging als rijkstrainee op het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Rest mij nog u als lezer van deze thesis veel leesplezier toe te wensen.

Met vriendelijke groet,

Ahmet Saglam

Samenvatting

Beleidsmakers en politici willen coproductie inzetten bij het ontwikkelen van innovatieve publieke diensten die daadwerkelijk voldoen aan de behoeftes van burgers. Het lijkt alsof deze instrumenten worden gezien als een effectieve werkwijze om het vertrouwen van de burger te heroveren. Er ontbreken echter empirische studies die deze aanname bevestigen. De gewenste en verwachte effecten zijn onvoldoende onderzocht waardoor de verwachte effecten ideologisch van aard kunnen zijn en dit is deels terug te zien in de academische literatuur. Er wordt in de literatuur nog betrekkelijk weinig kritische noten gezet bij de aanname die stelt dat coproductie onder meer leidt tot het leveren van betere publieke diensten en dat dit vervolgens tot meer vertrouwen in de overheid zal leiden.

Deze thesis richt zich op de effecten van coproductie, maar op een ander belangrijk en tot nu toe minder vaak beantwoord vraagstuk. Meer specifiek identificeert deze thesis het volgende gat in de literatuur dat de uitkomsten van coproductie onvoldoende zijn onderzocht. De focus ligt meer op of de vraag of coproductie leidt tot meer effectiviteit, efficiency, klanttevredenheid en burgerbetrokkenheid. Deze thesis zal het geheel aan kennis vergroten over de specifieke uitkomsten van coproductie en of dit de democratische kloof ook zal doen verkleinen.

Om de geïdentificeerde wetenschappelijke gat te onderzoeken zijn de volgende twee verwachtingen opgesteld. De eerste verwachting in dit onderzoek is dat bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. De tweede verwachting is dat een lage mate van external political efficacy ertoe zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. Om deze twee verwachtingen te testen in de praktijk zijn er 12 semigestructureerde interviews afgenomen bij twee diverse groepen in De Kleine Wereld en de Bloemenbuurt, te Amsterdam Noord. Er zijn zes interviews afgenomen bij burgers die wel hebben deelgenomen aan een coproductieproject en zes interviews bij burgers die niet hebben deelgenomen aan dit project. Krijgen burgers in toenemende mate vertrouwen in de overheid, zodra en nadat zij hebben deelgenomen aan een coproductieproject?

De onderzoeksbevindingen die zijn voortgekomen uit de interviews tonen aan dat het vertrouwen in de gemeente Amsterdam niet is toegenomen als de burgers uit Amsterdam Noord gaan coproduceren. Uit de analyse is gebleken dat een gebrekkige transparantie in de genomen beslissingen, schaarse terugkoppeling van informatie richting de coproducerende burger en het competitie-element tijdens het coproductieproces leidde tot een slechte coördinatie van het coproductieproces, waardoor burgers tijdens een dergelijk proces vaak in het duister tastten. Hierdoor hebben de coproducerende burgers andere verwachtingen dan de gemeenteambtenaren uit Amsterdam die het proces aansturen. Coproducerende burgers krijgen voldoende gelegenheid om inspraak te leveren, maar krijgen in onvoldoende mate terugkoppeling over wat er met deze input is gebeurd. Hierdoor hebben de burgers een lage mate van political efficacy.

De twee verwachtingen van dit onderzoek zijn aangenomen en er kan geconcludeerd worden dat na het deelnemen aan de coproductieproject het vertrouwen van de burgers in de gemeente Amsterdam niet is toegenomen. Er is sprake van een slechte coördinatie van het coproductieproces, mismatch van verwachtingen tussen de coproducerende burgers en gemeenteambtenaren en onvoldoende terugkoppeling over de genomen beslissingen.

Op basis van de beantwoording van de onderzoeksvraag zijn de volgende vijf aanbevelingen geformuleerd:

1. Stel een specifiek kader op met de doelen, taken, rolverdeling, transparantie en financiering, waardoor het coproductieproces voor alle deelnemende partijen duidelijk is.

2. Wees er van bewust dat de coproducerende burgers naast inspraak ook transparantie willen over de genomen beslissingen.

3. Wees er van bewust dat het competitie-element tijdens het coproductieproces de coproducerende burgers demotiveert.

4. Wees er van bewust dat coproductieprojecten leiden tot verwachtingen bij de coproducerende partijen.

5. Realiseer als gemeente dat maar een klein groep zal coproduceren.

Sleutelwoorden: Coproductie, vertrouwen en external political efficacy.

Inhoudsopgave

Voor- en dankwoord.....	2
Samenvatting.....	3
1. Introductie.....	6
2. Theoretisch raamwerk.....	10
2.1 Bestuurskundige paradigma's.....	10
2.2 Coproductie.....	12
2.3 De definitie van coproductie.....	12
2.4 Vertrouwen.....	14
2.5 External political efficacy.....	18
3. Methodologisch kader.....	20
3.1 Onderzoeksstrategie.....	20
3.2 Casus.....	20
3.3 Interviews.....	21
3.4 Operationalisatie.....	21
3.5 Respondenten.....	23
3.6 Data-analyse.....	24
3.7 Betrouwbaarheid.....	25
3.8 Validiteit.....	25
4. Analyse.....	26
4.1 Slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen.....	27
4.2 External political efficacy.....	30
5. Conclusie.....	34
5.1 Slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen.....	34
5.2 External political efficacy.....	35
5.3 Beantwoording onderzoeksvraag.....	36
5.4 Bijdrage aan de wetenschap.....	37
5.5 Aanbevelingen.....	38
5.6 Implicaties van het onderzoek.....	39
6. Literatuurlijst.....	41
Bijlage 1 → interviewvragen voor de deelnemers.....	43
Bijlage 2 → interviewvragen voor de niet-deelnemers.....	44

1. Introductie

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Deze bekende uitspraak is toepasselijk voor het vertrouwen van de burger in de overheid in Nederland. In Nederland meet het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) om de twee jaar wat het oordeel van de burger is over het functioneren van de overheid (Wille, 2007). In de naoorlogse decennia steeg de waardering voor de overheid volgens het SCP langzaam maar gestaag en in 1998 vond liefst twee derde van de bevolking dat de overheid het goed deed. Vanaf 2000 stagneerde de groei en vanaf 2004 vond maar iets meer dan een derde van de bevolking dat de overheid het goed deed (Wille, 2007). Er werd door verschillende onderzoeksbureaus reeds gewaarschuwd voor de dreigende afkalving van het onderlinge vertrouwen en het vertrouwen in publieke instanties in de samenleving waarvan we nu getuige zijn.

Daarnaast is er op lokaal niveau minder belangstelling van de burger voor de lokale politiek dan de belangstelling voor de landelijke politiek (Peters & Stipdonk, 2016). Een kwart van de Nederlandse stemgerechtigden voelt zich onvoldoende gehoord of vertegenwoordigd door de gemeentelijke politiek (Driessen & Kanne, 2018). Hierdoor was het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid een van de belangrijkste doelstellingen van het derde kabinet-Rutte (SCP, 2018).

De uitingen van onvrede over de overheid die in het voorgaande voorkomen staan haaks op de reeds benoemde doelstelling van het kabinet-Rutte III, omdat deze er juist op was gericht om mensen mee te laten denken en beslissen over de invulling van publieke diensten, waardoor deze burgers zich niet zouden vervreemden van de overheid (SCP, 2018). Dit kan leiden tot een situatie waarbij een overheid haar handelen onvoldoende kan legitimeren richting haar burgers, wat uiteindelijk resulteert in een slechter werkende democratie (Vukjama, 1995).

De toenemende kritische houding van de burger tegenover de overheid zorgt ervoor dat de lokale overheid genoodzaakt is om op een innovatieve manier de samenleving te bereiken en besturen. Een strategie hiervoor is *new public governance*. Hierbij dient de overheid haar eenzijdige macht van bovenaf los te laten en invloed te delen met andere actoren (Geurtz & Van de Wijdeven, 2010; Van Marissing, 2008). Daarom is de rol van de Nederlandse overheid in de afgelopen tien jaar enorm veranderd. De nadruk ligt steeds meer op *governance* in plaats van *government* (Van Marissing, 2008; Knill & Tosun, 2012). Bij *governance* wordt er politieke sturing gegeven aan publieke en private actoren. De verschuiving houdt in dat de overheid niet meer alleen een formeel en representatief orgaan is. Er ligt een steeds grotere rol bij sociale organisaties en burgers (Geurtz & Van de Wijdeven, 2010).

Deze verschuiving zorgt ervoor dat oplossingen gezocht worden in kleinschalige relaties waarbij burgers dagelijks met elkaar optrekken om maatschappelijke vraagstukken in de eigen leefomgeving te bestrijden, en waarbij de wisselwerking met de overheid meer betekenis krijgt (WRR, 2014). Wanneer dit proces plaatsvindt is er sprake van coproductie. Osturn (2000) definieert coproductie als volgt: “Een combinatie van alle activiteiten waar de professionals en burgers een bijdrage aan leveren bij het uitvoeren van publieke voorzieningen.” Deze definitie is vrij ruim van aard, maar geeft wel duidelijk aan wat de betekenis van coproductie is. Voorbeelden van coproductie zijn buurtwachten waarbij burgers samenwerken met de politie om de buurt veilig te houden, of ouders die werken in de kinderopvang, dan wel patiënten die actief zijn betrokken met het nemen van beslissingen over de te ontvangen zorg (Osburn, 2000).

Levin (1984) waarschuwt alleen dat als burgers onvoldoende worden ingezet bij het leveren van publieke diensten en hierbij een marginale rol krijgen, dat burgers niet bereid zijn om hier aan mee te werken. Door het inzetten van coproductie wordt de aard van de relatie tussen de overheid en haar burgers veranderd. Hierdoor ontstaat er een nieuwe relatie en bij zo'n nieuwe relatie is vertrouwen cruciaal. Hierbij is vertrouwen: het geloof dat de ander middels zijn wel of niet handelen zal bijdragen aan de welzijn van een persoon, en dat er geen kans is om schade aan te richten bij een ander (Offe, 1998).

Hierom vinden beleidsmakers en politici coproductie een vereiste bij het ontwikkelen van innovatieve publieke diensten die daadwerkelijk volstaan aan de behoeftes van burgers (Bekkers, 2002). Het lijkt alsof deze instrumenten worden gezien als een effectieve werkwijze om het vertrouwen van de burger te heroveren. De meest effectieve wijze is volgens deze visie om burgers een integraal onderdeel te maken van het beleidsproces of bij het uitvoeren van publieke diensten (Bekkers, 2002).

De aanname is dat het veranderen van de aard van de relatie tussen de overheid en haar burgers zal resulteren in meer vertrouwen of minder wantrouwen in de overheid (Levin, 1984). Er ontbreken echter empirische studies die deze aanname bevestigen. De gewenste en verwachte effecten zijn onvoldoende onderzocht waardoor de verwachte effecten ideologisch van aard kunnen zijn (Fledderus, 2016).

In zijn literatuurreview naar coproductie en coproductie stelt Voorberg (2006) dat de uitkomsten van co-productie onvoldoende zijn onderzocht. Volgens Voorberg gaat maar 20% van alle onderzoeken in op wat de exacte en langdurige resultaten zijn van coproductie (Voorberg, 2006). De verwachting dat coproductie als een strategie kan worden ingezet om problemen in de directe leefomgeving te tackelen, die in de literatuur als de democratische kloof wordt genoemd is onvoldoende onderzocht (Voorberg, 2006).

Het concept geeft aan dat de legitimiteit van de overheid onder druk staat. Doordat de productie van publieke diensten onvoldoende ingaat op de behoeftes van de burgers voelen ze zich niet begrepen door de overheid. Het verkleinen of het dichten van de democratische kloof was immers een van de primaire redenen om coproductie in te zetten (Voorberg, 2006). Daarom stelt Voorberg dat dit doel meer prioriteit verdient dan de specifieke en functionele doelstellingen, zoals meer effectiviteit, meer efficiency, meer klanttevredenheid en meer burgerbetrokkenheid (Voorberg, 2006).

Om te kunnen onderzoeken of het inzetten van coproductie daadwerkelijk een positief of negatief effect heeft op het herstellen van het vertrouwen in de overheid heeft Fledderus (2014) onderzoek gedaan naar welke causale mechanismes inzicht kunnen bieden of de deelname aan coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid zal laten toenemen (Fledderus, 2016).

Dit onderzoek bouwt voort op de causale mechanismes die door Fledderus zijn beschreven waarmee kan worden verklaard of coproductie tot meer vertrouwen leidt. Het vergroten van het geheel aan kennis over deze causale mechanismes zullen centraal staan in dit onderzoek. Alleen verschilt dit onderzoek wel van dat van Fledderus, omdat er niet wordt gekeken naar de motieven en competentie van burgers, maar wordt er gekeken naar de uitkomsten van de deelname aan coproductieprojecten. Door deze mechanismes in een andere casus te onderzoeken kan het geheel aan kennis over de uitkomsten van coproductie worden vergroot.

Derhalve heeft dit onderzoek als doelstelling om het geheel aan kennis te vergroten over de causale werking tussen de concepten coproductie en vertrouwen en of de deelname van de burger het vertrouwen in de overheid zal laten toenemen. Deze kennis is tevens maatschappelijk relevant, omdat gemeenten die burgers betrekken in het produceren en leveren van publieke diensten hun processen beter kunnen afstemmen om de democratische kloof in de gemeenten te dichten.

Middels een casusstudie zal er in de gemeente Amsterdam onderzoek worden gedaan naar dit fenomeen. Nadat de onderzoeksvraag is gepresenteerd zal er een korte uiteenzetting komen van de gekozen casus. Vanuit deze doelstelling is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Hoe draagt de deelname van de burger aan coproductieprojecten bij aan het herstellen van het vertrouwen van de burger in de gemeente Amsterdam?

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag zijn er twee verwachtingen opgesteld. Het eerste mechanisme laat zien dat bij een afhankelijke relatie kan een slechte coördinatie een verkeerde anticipatie van de actoren in de samenwerking het vertrouwen schaden. Daarom dienen de inspanningen van de leverancier en cliënt op elkaar worden afgestemd door een effectieve coördinatie, en dit kan door het duidelijk communiceren en formuleren van de verwachtingen, taken en doelen (Sheppard and Sherman, 1998). De eerste verwachting in dit onderzoek is dan ook dat bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen.

Het tweede mechanisme dat inzicht kan bieden in het vertrouwen van de burger in de overheid is external political efficacy. External political efficacy biedt inzicht in het ervaren gevoel of de overheid responsief genoeg is in de ogen van de burger. In de context van coproductie speelt de reactie van de overheid op de deelname van de burger een cruciale rol in hoe deze burger vervolgens de overheid beoordeelt. Deze beoordeling vindt plaats op basis van persoonlijke ervaringen van deze burgers met de overheid. Bij een afhankelijke relatie kan een, late of onduidelijke reactie het vertrouwen schaden. Derhalve is de tweede verwachting dat een lage mate van external political efficacy zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen.

Om deze twee verwachtingen te testen in de praktijk zijn er twaalf semigestructureerde interviews afgenomen bij twee diverse groepen. Er zijn zes interviews afgenomen bij burgers die hebben deelgenomen aan een coproductieproject en zes interviews bij burgers die niet hebben deelgenomen aan dit project. Door de burgers te interviewen die wel en niet hebben deelgenomen aan coproductie, kunnen schijneffecten worden uitgesloten. Deze burgers zijn geselecteerd op basis van de zelfde leeftijd, geslacht en wonen in dezelfde buurt.

Om deze interviews te houden is er gekozen voor een specifieke casus in de gemeente Amsterdam. Deze specifieke casus gaat over de buurtbudgetten. Buurtbudgetten houden in dat burgers meer zeggenschap krijgen over de besteding van gemeenschapsgeld in hun directe leefomgeving. Hierbij ziet het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Amsterdam de buurtbudgetten als een belangrijk instrument om het gesprek met de burger aan te gaan waarmee de behoefte van deze burgers in kaart worden gebracht. De gesprekken met en tussen buurtbewoners moeten dan leiden tot het ontwikkelen van plannen en de gezamenlijke beslissing over de herverdeling/besteding van het gemeenschapsgeld en dan is er sprake van coproductie.

In 2019 is in de Amsterdamse stadsdelen Noord, Nieuw-West, Zuidoost, Centrum en West geëxperimenteerd met de buurtbudgetten. De buurtbudgetten zijn gestart in specifieke buurten met daarbinnen aangewezen ontwikkelbuurten. Dit zijn sociaal- economisch kwetsbare buurten, waar de buurtbudgetten als samenlevingsopbouwinstrument kunnen fungeren om de sociale cohesie en politieke vertrouwen te herstellen.

- In hoofdstuk 2 zal het theoretisch raamwerk en de bijbehorende verwachtingen en het conceptueel model worden uiteengezet.
- Vervolgens zal in hoofdstuk 3 het methodologisch kader voor het verrichten van het onderzoek en de mogelijke tekortkomingen van het onderzoek worden beschreven. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk nader ingegaan op de casus van het onderzoek en welke meetinstrumenten hiervoor zijn gebruikt.
- In Hoofdstuk 4 worden de bevindingen naar aanleiding van de data-analyse weergegeven, waarna op basis daarvan worden de opgestelde verwachtingen verworpen of aangenomen.
- In Hoofdstuk 5 de bevindingen samengevat en wordt de onderzoeksvraag beantwoordt. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een uitvoerige analyse van het onderzoek. Hierbij wordt er ingegaan op de implicaties voor de bevindingen voor de bestaande theorie en mogelijke aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

2. Theoretisch raamwerk

In dit hoofdstuk wordt er een theoretisch raamwerk uiteen gezet van de gebruikte concepten, gebruikte causale mechanismes, geformuleerde verwachtingen om zodoende het conceptueel model weer te geven.

Als eerste zijn de paradigma's beschreven die de veranderende rol tussen de overheid en de burgers kan verklaren, en hoe in deze veranderende rol publieke diensten worden uitgevoerd. Vervolgens zal het concept coproductie worden beschreven, omdat dit concept aangeeft hoe deze veranderende relatie van invloed is op het leveren van publieke diensten in de samenleving. Hierbij wordt er kort ingegaan wat coproductie is en welke voor burgers aan coproductie deelneemt, ook wel de coproducteurs genoemd.

Door de veranderende relatie van de overheid en haar burgers moeten deze partijen anders met elkaar omgaan en hier is vertrouwen voor nodig. Om te kunnen verklaren welk effect coproductie heeft op vertrouwen wordt het concept external political efficacy beschreven. Middels deze mechanisme zullen er een aantal verwachtingen worden geformuleerd, waarna het hoofdstuk wordt afgesloten met het conceptueel model.

2.1 Bestuurskundige paradigma's

Door de diverse maatschappelijke bewegingen van de afgelopen decennia, is de manier waarop in de wetenschap naar de rol van de overheid gekeken wordt veranderd. Door de gevolgen van ontwikkelingen in allerlei domeinen zoals globalisering, informatietechnologie, demografie, economie, milieu en oorlog is deze rol verandert. Ook houdt het verband met de opkomst van nieuwe bestuurskundige en politieke ideeën (Pollitt & Bouckaert, 2011).

In de bestuurskunde zijn grofweg drie paradigma's te onderscheiden (Osborne, 2010). De eerste paradigma is de *klassieke bestuurskunde*. Bij dit paradigma ligt de nadruk op het juridische perspectief, hiërarchie en een sterke scheiding van politiek en bestuur. Hierbij wordt in dit paradigma de overheid als de centrale actor gezien. Dit betekent dat de bureaucratie een grote rol krijgt bij het maken en uitvoeren van beleid (Osborne, 2010, p. 2).

Het daaropvolgende paradigma is het *New Public Management* (NPM). Deze paradigma is tot stand gekomen in de late jaren '70 en hangt sterk samen met het neoliberalisme waarin het marktdenken een grote rol had. Derhalve ligt de focus op het leren en toepassen van managementtechnieken en instrumenten uit de private sector. Het gevolg van het NPM is dat de overheid publieke taken meer op afstand plaatst en wordt er meer vertrouwd op marktwerking. Bij het NPM wordt er gestuurd op efficiëntie, voorbeelden hiervan zijn input- en outputcontrole en prestatie management (Osborne, 2010, p.4). Alleen is het NPM in de laatste decennia enorm bekritiseerd, omdat de rol van publieke waarden in deze manier van overheidssturing naar de achtergrond verdween en de nadruk kwam te liggen op kwantificeerbare data (Denhardt, 2011).

De laatste paradigma is *new public governance* (NPG). Volgens Osborne, Radnor en Nasi (2013) vervangt het niet de voorgaande twee paradigma's, maar plaatst deze in een vernieuwde context. Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat NPG een antwoord is voor de kritiek over de ontevredenheid over de twee voorgaande paradigma's.

Osborne en Strokosch (2013) stellen dat publieke dienstverlening plaatsvindt in een context van open systemen. In deze open systemen is er geen sprake meer van hiërarchie en topdownverhoudingen. Door de technologische ontwikkelingen zijn relaties tussen overheden, professionals en burgers veranderd en gelijkwaardiger geworden. Tijdens de samenwerking tussen de overheid en betrokken partijen zijn het beleid en de uitvoering met elkaar verweven, waardoor er minder sprake is van strikte scheidslijnen tussen actoren en mechanismen. De samenwerking is horizontaler ingericht uit een groep van vele actoren waarin een cruciale rol is weggelegd voor het maatschappelijk middenveld.

Hierdoor is de overheid nu binnen het NPG niet meer de primaire actor, maar een van de vele actoren Osborne en Strokosch (2013) stellen dat de samenwerking en interactie tussen meerdere actoren van diverse niveaus van belang is om gezamenlijke doelen te bereiken en ook om diensten te leveren. Door de verschuiving van de paradigma's is de invloed en verantwoordelijkheid van de burger, als gebruiker van publieke dienstverlening tegenover de andere twee paradigma's enorm toegenomen. Osborne en Strokosch (2013) stellen dat de rol van de burger langzamerhand heeft ontwikkeld van gebruiker naar consument om uiteindelijk een coproductent te worden.

Daarnaast stelt Bovaird (2005) dat coproductie een onderdeel is van een grote ontwikkeling binnen NPG, omdat de invloed van de overheid sterk aan het afnemen is. Bovaird stelt hierbij dat met coproductie de topdown hiërarchische rol van de werkwijze van de overheid die voortkomt uit de klassieke bestuurskunde is doorbroken, sinds de gebruiker zich gaan bemoeien met het produceren van publieke diensten (Bovaird, 2005).

Elk paradigma brengt een nieuw repertoire van overheidshandelen met zich mee, waarbij tot nu toe de nadruk steeds meer komt te liggen op samenwerking tussen de overheid en de burger en de markt. Een verbreding van het repertoire op het gebied van samenwerking met burgers en partijen heeft in het verleden plaatsgevonden onder noemers zoals (burger)participatie en interactieve beleidsvorming. Bij de eerste vormen van participatie die opkwamen in de jaren '70 was er voornamelijk sprake van een eenrichtingsverkeer, die aan beide zijden niet tot tevredenheid leidde (Edelenbos & Monnikhof, 2001). Daarom voldoen deze vormen van participatie niet aan de verwachtingen en inspraakbehoeftes van de burgers. Meestal wordt er maar een selectieve groep burgers betrokken en aangesproken om mee te denken of mee te beslissen. Daarom werken deze gekozen vormen onvoldoende in het betrekken van andere bevolkingsgroepen of professionals of er wordt slechts om een reactie gevraagd.

Dit heeft er toe geleid dat burgers geen of onvoldoende vertrouwen hebben in participatieve processen van de overheid (Specht, 2012, p. 157). Hierbij zijn de elementen openheid, gelijkwaardigheid en onderling debat belangrijke aspecten. De eerder beschreven ontwikkelingen zorgen voor een breuk met hoe er in de klassieke bestuurskunde over deze rol van de overheid werd gedacht (Edelenbos, 2001).

2.2 Coproductie

Coproductie is door de paradigmaverschuiving een cruciaal onderdeel geworden van het NPG (Pestoff, 2011). Fledderus (2014) benoemt de oorzaken die dit kunnen verklaren:

- een afname in de ondersteuning van NPM modellen in de dienstverlening;
- de behoeften naar een hogere doelmatigheid van de dienstverlening vanwege fiscale druk;
- een toegenomen bewustzijn van kennis afkomstig van gebruikers van publieke diensten;
- het verlangen om de lokale democratie te versterken;
- de neiging om sociale diensten te personaliseren door effectieve participatie van gebruikers (Fledderus, 2014);
- burgers hebben mogelijkheden om een actieve bijdrage te leveren en invloed uit te oefenen op de levering van publieke diensten. Hierbij kan de overheid als centrale actor niet meer topdown het beleid ontwerpen, maar wordt dit bepaald door een samenwerking aan te gaan met meerdere actoren.

2.3 De definitie van coproductie

Elinor Ostrom had in de jaren 70 als eerste wetenschapper de term coproductie bedacht. Hiermee wilde ze het verband beschrijven tussen 'reguliere' producenten die afkomstig waren uit het onderwijs, gezondheidszorg of de politie en cliënten die zichzelf door middel van deze publieke diensten in veiligere, beter opgeleide en gezondere mensen wilden transformeren (Ostrom, 1996). Hierbij werd coproductie als volgt gedefinieerd: "de potentiële relatie die kan bestaan tussen reguliere 'producenten' (of professionele dienstverleners) en de 'consumenten' (of cliënten) die over deze diensten kunnen beschikken" (Parks et al., 1981).

Daarbij kwam in de jaren '80 steeds meer het besef dat traditionele producent-georiënteerde modellen, met passieve cliënten, onvoldoende paste voldeden aan de publieke dienstverlening (Boivard, 2007; Pestoff, 2012). Met deze vernieuwende ideeën over het verhogen van de klantgerichtheid en concurrentie binnen de publieke sector sloot dit besef naadloos aan binnen de ontwikkelingen van het NPM. Door de veranderingen binnen de publieke sector was er door het NPM meer sprake van marktwerking en privatisering, waardoor de klassieke gebruikers transformeerden van passieve naar actieve cliënten. Hierdoor hadden deze burgers meer keuzemogelijkheden en inspraak (Pestoff, 2012).

Brudney & England (1984) en Percy (1984) stellen dat coproductie kan bijdragen tot kwalitatief betere publieke diensten. Daarnaast stelt Parks (1980) dat coproductie ook een aantal verwachtingen heeft. Deze verwachtingen bestaan uit het verhogen van het sociaal kapitaal, actief burgerschap en kunnen zelfs leiden tot een meer efficiënte en effectievere overheid (Parks et al., 1981; Rosentraub & Warren 1987). Daarnaast zou coproductie moeten zorgen voor meer verantwoording, publieke legitimiteit en burgerparticipatie (Fung, 2004).

Door de vernieuwde interesse inzake coproductie loopt het parallel met het NPG waar coproductie een integraal onderdeel van is (Pestoff, 2012). Hierdoor stelt Ostrom (1996) dat coproductie zich heeft ontwikkeld tot een cruciaal onderdeel van de publieke dienstverlening.

In de afgelopen jaren is de belangstelling voor coproductie binnen de publieke sector toegenomen. Het concept coproductie heeft diverse invullingen gekregen door enkele vooraanstaande auteurs uit zeer diverse academische disciplines. Hierdoor is het concept coproductie in diverse contexten en onderzoeken toegepast, waardoor er meerdere definities zijn ontstaan. Door de verschillende definities en betekenissen van coproductie kan het leiden tot een onduidelijk beeld van het concept. Om een duidelijke en bruikbare definitie te geven van coproductie moeten er enkele definities eerst uiteen worden gezet., om zodoende tot een afgebakende definitie te komen die past binnen de scope van dit onderzoek.

Ostrom (1996, p. 1073) heeft de basis gelegd voor de definitie van coproductie en geeft de volgende definitie: ‘‘het proces waarbij de input, om goederen of diensten te produceren, wordt verzorgd door personen afkomstig uit verschillende organisaties’’. In de loop van de tijd heeft Ostrom haar oorspronkelijke definitie uit de jaren ’70 in enkele recentere verhandelingen nog aangescherpt. In 1986 omschreef ze coproductie als volgt: ‘‘een proces waarbij input, geleverd door individuen buiten de organisatie, gebruikt worden om een goed of dienst te produceren’’ (Ostrom, 1996).

Hierbij geeft ze aan dat het concept coproductie bestaat uit een samenwerkingsverband, waarbij de gebruiker en de leverancier van de publieke diensten deel uitmaakt van de publieke dienstverlening. Deze definitie vormt de basis om onderzoek te kunnen doen naar coproductie, waardoor deze definitie als uitgangspunt dient voor dit onderzoek.

Vanuit dit uitgangspunt stellen Brandsen en Honing (2014) dat er drie elementen te onderscheiden zijn uit de traditionele definities die cruciaal zijn voor het concept coproductie. Het eerste element is de samenwerking tussen overheidsinstellingen en burgers. Het tweede element is de bijdrage die door de burger wordt geleverd. Als derde biedt de definitie inzicht in de levering of productie van publieke diensten. Bij dit proces levert de burger een directe bijdrage aan het ontwerp en implementeren van de geleverde dienst (Brandsen en Honing 2014). Voortbouwend op het concept coproductie heeft Parks (1999) een cruciale aanvulling geleverd om de definitie van coproductie te beschrijven. Deze definitie is gebaseerd op de oorspronkelijke en eerder beschreven definitie van Ostrom (1996). Parks (1999) heeft de aspecten van de eerder genoemde definities meegenomen in een nog ruimere definitie van coproductie. De definitie van Parks luidt als volgt: ‘de mix aan activiteiten die zowel door ambtenaren als burgers wordt bijgedragen aan de verlening van publieke diensten. Eerstgenoemden zijn de professionals of gewone producenten, terwijl de productie van burgers is gebaseerd op vrijwillige inspanningen van individuen en groepen om de kwaliteit en kwantiteit van diensten die zij gebruiken te verhogen’ (Parks, 1999).

Deze definitie is vrij ruim van aard, maar geeft wel duidelijk aan wat de betekenis van coproductie is binnen de gekozen casus. Voorbeelden van coproductie zijn buurtwachten waarbij burgers samenwerken met de politie om de buurt veilig te houden, of ouders die werken in de kinderopvang, dan wel patiënten die actief zijn betrokken met het nemen van beslissingen over de te ontvangen zorg (Osburn, 2000).

Deze definitie is vrij ruim van aard, biedt het wel een duidelijk en afgebakend beeld over de betekenis van coproductie. Als eerste maakt deze definitie duidelijk dat coproductie gaat over een samenwerkingsverband tussen de burgers en lagen van de overheid. Als tweede benadrukt de definitie dat de burger een bijdrage levert aan een publieke dienst, waardoor deze burger actief betrokken is.

Derhalve wordt coproductie in dit onderzoek geïnterpreteerd als de directe bijdrage die burgers en ambtenaren leveren aan publieke diensten, waarmee er geen participatie wordt bedoeld via beraad of belangenbehartiging. De keuze voor deze nauwere interpretatie heeft twee redenen. Als belangenbehartiging wordt gezien als coproductie dan kunnen andere vormen van participatie onvoldoende worden onderscheiden in een professionele setting. Als tweede verschillen de activiteiten, ervaringen en competenties die nodig zijn bij het leveren van publieke diensten dan bij het behartigen van iemands belang. Hierbij moet de gebruiker een bijdrage leveren door mee te werken en een actieve rol in te nemen. De burgers die deelnemen aan dit proces heten ook wel de coproducteurs. Hierbij houdt coproducteren in dat burgers hun eigen problemen oplossen. Volgens Alford (2009) zijn cliënten normaal gesproken mensen die diensten ontvangen, maar in termen van coproductie zijn zij juist de personen die de diensten produceren. Coproductie draait om actieve burgers en de bijdrage die zij leveren om een product of dienst te maken of verbeteren.

In dit onderzoek is er gekozen voor de definitie van Parks (1980), omdat deze brede definitie het beste past bij de casus van de buurtbudgetten. Doordat de buurtbudgetten in diverse buurten plaatsvinden is er sprake van een mix van verschillende activiteiten die door ambtenaren en burgers worden uitgevoerd om de publieke diensten te leveren. In dit onderzoek ligt de nadruk op het uitvoeren van publieke diensten die in samenspraak met de burgers zijn, georganiseerd. Hierbij wordt er gestreefd naar een gelijkwaardige samenwerking waardoor burgers kunnen meebeslissen over de gemaakte beslissingen voor hun directe leefomgeving. De burger wordt gezien als een cruciale partner bij het ontwikkelen en uitvoeren van publieke diensten (ibid., p. 15).

Met de definitie van Parks (1980) kan er gekeken worden naar wat de uitkomsten zijn van deze samenwerking bij het uitvoeren van publieke diensten waarin de burger een bijdrage levert door deel te nemen aan de activiteiten die horen bij het uitvoeren van een publieke dienst.

Er kan worden geconcludeerd dat coproductie de relatie tussen de overheid en haar burgers verandert. Door deze veranderende relatie kan het vertrouwen in de overheid ook veranderen. Derhalve zal in het vervolg van dit hoofdstuk de afhankelijke variabele vertrouwen uiteen worden gezet.

2.4 Vertrouwen

In de sociaalwetenschappelijke literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen vertrouwen in de overheid en vertrouwen in medemensen. Het eerste is "politiek vertrouwen" en het tweede is "sociaal vertrouwen" genoemd (Fledderus, 2014). Politiek en sociaal vertrouwen verschillen van elkaar door de richting van het vertrouwen. Hierbij is politiek vertrouwen verticaal georiënteerd en gericht op de burgers en de publieke instanties, die boven alle burgers staat – zoals politici en overheidsinstanties. Bij politiek vertrouwen is er ook sprake van hiërarchie, waarbij het niet om het vertrouwen in mensen gaat zoals ambtenaren, politici), maar vertrouwen in instituties en organisaties.

Daarentegen is sociaal vertrouwen meer horizontaal georiënteerd en richt zich op mensen, zoals je burens en familie. Beide vormen van vertrouwen bestaan uit twee onderdelen, namelijk een relationeel aspect en een domeinaspect waarin deze relatie zich ontwikkelt. Dit houdt het volgende in: Partij A vertrouwt partij B. Daarbij heeft vertrouwen altijd een object (B), dit kan bestaan uit een persoon, groep of publieke instantie. En een domein waarin deze interactie plaatsvindt. Binnen dit domein wordt het vertrouwen door een persoon gegeven of wordt het juist ontnomen. Vervolgens wordt er bij dit beginsel van vertrouwen een ander beoordeelt (B). Hierbij beoordeelt A of B wel te vertrouwen is. Hierbij kijkt A of B in het belang van A competent en integer handelt (Citrin en Stoker, 2018).

Politiek vertrouwen loopt ook via deze lijnen. Hierbij wordt politiek vertrouwen gedefinieerd als een evaluatieve oriëntatie richting de overheid. Hierbij wordt er gekeken, hoe goed de overheid presteert op basis van de normatieve verwachtingen van burgers. Burgers verwachten immers dat de overheid competent, zorgzaam, verantwoordelijk en voorspelbaar handelt (van der Meer, 2010, p. 519).

Politiek vertrouwen komt voort uit de institutionele theorie. Deze theorie stelt dat er een relatie is tussen politiek vertrouwen en de kwaliteit van de overheid. Hierbij wordt de burger gezien als een rationeel wezen dat goed kan evalueren hoe de overheid functioneert (Mishler, 2001). Deze burger kan voor zichzelf bepalen of de overheid te vertrouwen is. Het evalueren van de overheid door de burger kan zich uiten op twee manieren. De eerste manier is de mate waarin het individu de mogelijkheid krijgt om te participeren, en dit wordt politieke input genoemd (Hakhverdian & Mayne, 2012: 7). Als tweede kan de burger de overheid evalueren via de output van de overheid. Hiermee wordt bedoeld of de overheid wel voldoet aan de behoeftes van de burger.

Met deze institutionele theorie kan er inzicht worden geboden in het politieke vertrouwen en dit kan met twee maatstaven worden gemeten. Bij de macromaatstaf worden de burgers als een homogene groep gezien. De burgers hebben allemaal eenzelfde mate van politiek vertrouwen. Om de mate van het politiek vertrouwen te bepalen wordt er gekeken naar het gemiddelde vertrouwen in een land. Daarentegen wordt bij het microniveau de bevolking als een heterogeen samenleving beschouwd. Daarbij maakt een individu de afweging welke issues hij belangrijker vindt, denk hierbij aan de economie of het klimaat (Mishler & Rose, 2001).

In dit onderzoek zal de focus liggen op het politieke vertrouwen. Dit onderzoek richt zich op de veranderende relatie tussen de overheid en haar burgers. Hierom staat de verticale verhouding tussen de burger en de overheid centraal en niet de horizontale verhouding tussen de burgers onderling. Daarnaast wordt er gekozen voor het microniveau en niet voor het macro niveau, omdat er niet naar het gemiddelde vertrouwen wordt gekeken van een stadsdeel van een gemeente. Er wordt wel gekeken naar de individuele meningen van burgers over gemaakte politieke keuzes op het terrein van de economie of het klimaat.

In het voortgaande is beschreven dat bij politiek vertrouwen er wellicht niet zozeer vertrouwen in mensen, zoals ambtenaren politici maar vertrouwen in instituties en organisaties. Alleen stelt Van der Walle (2014) dat ook bij politiek vertrouwend interactie veelal wordt gepersonaliseerd. Van der Walle (2014) illustreert dit met een citaat van Albert Einstein (1950):

“Every kind of peaceful cooperation among men is primarily based on mutual trust and only secondarily on institutions such as courts of justice and police”

Met dit citaat geeft Van der Walle (2014) aan dat burgers vaker een oordeel over vertrouwen vormen door de persoonlijke interactie die zij met andere mensen hebben dan door het omgaan met, of informatie verkrijgen over, maatschappelijke instituties (Van der Walle, 2014).

Door het gepersonaliseerde karakter van politiek vertrouwen zal een burger zijn vertrouwen in "de overheid" meestal afleiden van concrete interacties met vertegenwoordigers van de overheid, denk hierbij aan interacties met ambtenaren die een betrouwbare indruk maken of die minder betrouwbare procedures lijken te volgen. Het personaliseren van het contact van de overheid met haar burgers zorgt ervoor dat het gemakkelijker wordt om in contact te komen met vertegenwoordigers van lokale overheden.

Het contact hiermee zal immers veelal directer plaatsvinden in concrete persoonlijke interacties. Maar ook meer indirecte inter-persoonlijke interacties met lokale overheden zullen wellicht sneller worden gepersonaliseerd. Burgers kennen bijvoorbeeld vaak mensen van het gemeentebureau of die bij diensten werken waar men mee te maken heeft.

De relatie die de burgers hebben met de overheid een belangrijk aspect in dit onderzoek, omdat deze relatie wordt veranderd door coproductie. Door naar deze interactie te kijken wordt onderzocht of de deelname aan coproductieprojecten een verschil zal maken in het vertrouwen in de overheid. Hierdoor staat eerder de persoonlijke relatie die burgers hebben met de overheid centraal, dan de ambtelijke processen waar burgers aan deelnemen tijdens coproductie.

Door deze afbakening wordt de definitie van Offen (1999) gebruikt. Deze definitie luidt als volgt: vertrouwen is het geloof dat de ander middels zijn wel of niet handelen zal bijdragen aan de welzijn van een persoon, en dat er geen kans is om schade aan te richten bij een ander (Offe, 1998). Om iemand te kunnen vertrouwen is het belangrijk dat het risico om iemands vertrouwen te schaden klein is. Daarnaast vraagt vertrouwen om een grote investering, omdat het een cruciaal mechanisme is van een goede of slechte relatie.

Een goed voorbeeld hiervan is dat je niet je fiets op slot moet zetten, omdat je niet iedereen blindelings kan vertrouwen. Daarmee is het een risicovolle onderneming. Blind vertrouwen kan risicovol of naïef zijn, maar het gebrek aan vertrouwen kan ook leiden tot een sociale isolatie (Fledderus, 2016).

Het is de verwachting dat coproductie effect zal hebben op diverse niveaus van vertrouwen. Er zijn drie vormen van vertrouwen namelijk, calculus-based trust, knowledge-based trust en identification-based trust (Pesstof, 2009). Bij calculus-based trust wordt berekening gemaakt aan de hand van een beloning of bestraffing. Voorbeelden hiervan zijn een promotie of ontslag bij het werk (Pesstof, 2009). Bij knowledge-based trust wordt de mate van vertrouwen bepaald door hoeveel informatie er wordt uitgewisseld tussen de actoren. De transparantie en het complete inzicht in de gang van zaken kunnen bepalend zijn in hoe verre een actor te vertrouwen is (Pesstof, 2009).

Tot slot wordt identification-based trust gevormd als beide partijen elkaars doelen begrijpen en de samenwerking waarderen. Deze vorm van vertrouwen is in vergelijking met de andere vormen, voornamelijk een emotionele band, terwijl het bij de andere vormen meer is gebaseerd op een cognitieve wijze of een materialistische wijze (Pesstof, 2009).

In dit onderzoek wordt politiek vertrouwen verder afgebakend als identification-based trust, omdat deze vorm van vertrouwen de relatie tussen twee partijen benadert vanuit beide partijen. Identification-based trust is de belangrijkste vorm van vertrouwen voor dit onderzoek. Door de verschuiving naar het NPG paradigma worden burgers gezien als partners die op een interactieve wijze publieke diensten leveren. Deze onderlinge afhankelijkheid zorgt ervoor dat de interactie tussen de leverancier en gebruiker van publieke diensten als de primaire wijze wordt gezien om vertrouwen op te bouwen (Fledderus, 2016). Met deze vorm zal de overheid middels een samenwerking een nieuwe relatie opbouwen, en daarom biedt deze vorm een betere afbakening dan de andere vormen van vertrouwen voor dit onderzoek.

Sheppard en Sherman (1998) stellen dat een afhankelijke relatie, slechte coördinatie en verkeerde anticipatie van de actoren het vertrouwen kunnen schaden. Daarom dienen de inspanningen van de leverancier en de burger op elkaar worden afgestemd door een effectieve coördinatie, en dit kan door het duidelijk formuleren van de taken (Sheppard and Sherman , 1998). Als burgers bijvoorbeeld de politie assisteren in het veilig houden van hun eigen buurt, is het onduidelijk bij welke misstanden de burger contact dient op te nemen met de politie. Daarnaast is het onduidelijk op welke wijze de burger deze informatie dient te melden bij de desbetreffende afdeling (Sheppard and Sherman, 1998).

Als tweede kunnen de actoren verkeerd op elkaar anticiperen. Hiermee ontstaat het gevaar dat zonder duidelijke en specifieke instructies er niet kan worden geanticipeerd op de behoefte of handeling van een ander . Voor zowel de publieke instantie als de burger dienen de verwachtingen van coproductie duidelijk te zijn (Sheppard and Sherman , 1998). Een buurtwachtvrijwilliger kan verwachten dat de politie assistentie zal verlenen wanneer hij/ of zij hier om vraagt. De vrijwilliger zou kunnen handelen met deze verwachting in zijn achterhoofd, zelfs als de politie in sommige situaties geen assistentie zal verlenen. Deze mismatch kan er toe leiden dat de vrijwilliger de politie zal wantrouwen, en in de toekomst geen melding meer zal maken (Sheppard and Sherman , 1998).

Daarom speelt communicatie een cruciale rol in het bouwen van vertrouwen binnen een afhankelijke relatie. Tijdens het proces van coproduceren wordt er vertrouwen gebouwd door de waarden of de doelen te communiceren met de leverancier van de publieke diensten, waardoor ze gedeeltelijk invloed krijgen over de geleverde diensten. Hierbij dienen er binnen bijvoorbeeld een gemeente wel organisatorische structuren en processen aanwezig te zijn voor coproductie. Dit zorgt ervoor dat wanneer er een gebrek is aan een infrastructuur binnen de organisatie, dat er dan geen communicatie mogelijk is om het proces op een juiste wijze te coördineren.

De eerste verwachting in dit onderzoek is dan ook dat bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen.

Het is nu wel evident dat coproductie de relatie tussen de leverancier en gebruiker van publieke diensten verandert. De volgende causale mechanisme dat hier inzicht in kan bieden wordt in het vervolg van dit hoofdstuk uiteengezet. Deze causale mechanisme is external political efficacy. Als eerste zal de mechanisme worden uiteengezet. Vervolgens komt er een uiteenzetting over welke oorzaak-gevolgrelatie is tussen deze mechanisme waarmee het vertrouwen in de overheid kan worden hersteld.

2.5 External political efficacy

Het concept political efficacy werd als eerste door Campbell et al. (1954) getypeerd in een studie over de presidentsverkiezingen van de Verenigde Staten. Hierbij werd political efficacy gedefinieerd als: het gevoel dat een individuele politieke handeling de mogelijkheid kan bieden om inspraak te bieden tijdens een politiek proces. Daarbij gaat het wel om dat de burger het gevoel krijgt dat er politieke en sociale veranderingen mogelijk zijn in een samenleving waar de burger aan kan bijdragen.” (Campbell, Gurin et al. 1954, p. 187).

Miller (1980) heeft voortgebouwd op het werk van Campbell (1945) waarbij hij een onderscheid heeft gemaakt tussen een interne en externe dimensie van political efficacy. Bij de interne dimensie wordt er gekeken of een persoon zichzelf als capabel genoeg inschat om politiek actief te zijn. Hierbij gaat het hier over of burgers het gevoel hebben dat ze over de juiste competenties beschikken om politiek te kunnen participeren. De externe dimensie biedt inzicht in het ervaren gevoel of de overheid responsief genoeg is in de ogen van de burger.

Bij deze externe dimensie wordt burgers gevraagd om een reeks aan actoren te evalueren die betrokken zijn in de besluitvorming. Met deze dimensie kan er op een algemene wijze worden gekeken naar het politieke systeem en naar politieke processen. De twee indicatoren die door Milner (1980) werden gebruikt om de externe dimensie van political efficacy te meten. De twee indicatoren zijn is mensen zoals ik hebben niks te zeggen over wat de overheid doet, en ik denk niet dat politieke bestuurders geïnteresseerd zijn in watt ik denk. Woorden als niks te zeggen en niet geïnteresseerd geven de emotionele lading aan. De kenmerken van deze twee dimensies zijn in vele studies onderzocht en hebben aangegeven dat deze twee dimensies echt twee aparte variabelen zijn (Sohl, 2014).

Sohl (2014) stelt dat external political efficacy losgekoppeld moet worden van het concept political efficacy, zowel theoretisch en methodologisch. Het is volgens Sohl (2014) gepaster om te spreken van een onafhankelijk concept dat los staat van political efficacy, namelijk external efficacy. Door de verschillen in de kenmerken van de interne en externe dimensie is dit mogelijk. De dimensies verwijzen naar andere concepten binnen de sociale wetenschappen, namelijk politieke belangen, self-efficacy, zelfvertrouwen en politieke participatie. Daarnaast concluderen andere studies ook een sterker verband tussen external efficacy en diverse vormen van vertrouwen, politieke vervreemding, cynisme en andere vormen van een kritische houding tegenover de overheid dan internal political efficacy.

Daarom stelt Sohl voor om in plaats van een eenduidig of tweeledig concept te zien, de externe dimensie als een losstaande concept te beschouwen. Het is namelijk van belang om een duidelijke afbakening te hebben van welke concepten worden gebruikt in een onderzoek, en het gebruiken van dezelfde terminologie voor diverse concepten kan voor verwarring zorgen. In de context van coproductie speelt de reactie van de overheid op de deelname van de burger een cruciale rol in hoe deze burger vervolgens de overheid beoordeelt.

Deze beoordeling wordt op basis van persoonlijke ervaringen en de kwaliteit van de bureaucratie bepaald. Doordat burgers meer interactie hebben met vertegenwoordigers van de bureaucratie dan dat ze deelnemen aan politieke activiteiten, wordt het vertrouwen in de overheid bepaald door de beoordeling van deze interactie. Derhalve wordt external efficacy los gebruikt van internal political efficacy, omdat dit concept meer afgebakend is en meer inzicht kan bieden in het politieke vertrouwen.

Tot nu toe heeft dit theoretisch kader zich gericht op een bottom-up relatie waarin de burger invloed uitoefent op de overheid. Dit leidt er toe dat als burgers veranderen dan zal de overheid ook veranderen, echter is dit een te eenvoudige uitgangspunt van de relatie, omdat er ook sprake is van sturing vanuit een topdown blik. Hierbij spreekt de overheid haar visie over beleidsthema's uit en spreekt het voor de burger of probeert het de mening van de burger te vormen en te beïnvloeden. Vanuit deze argumentatie kan de responsiviteit van de overheid als een communicatie van twee kanten worden gezien.

Daarnaast handelt de overheid in het algemeen belang en handelt het niet op de voorkeuren van de burger. Alleen kan dit zorgen voor onenigheid tussen de overheid en haar burgers. De belangen van de overheid hoeven niet te stroken met die van de burger. Alleen dient de overheid dan wel duidelijk te communiceren over wat de overweging hiervoor is, dus welke belangen er spelen, en waarom het belang van de burger botst met die van de overheid. In de praktijk volgen ambtenaren en politici hun eigen oordeelsvermogen als ze een politieke beslissing nemen. Alleen als burgers het niet eens zijn met de genomen besluiten dienen deze mensen op een overtuigende wijze de gemaakte beslissingen te verdedigen. Daarom dient de overheid te luisteren naar de burger en ook de diverse opinies van verschillende bevolkingsgroepen te peilen. Daarnaast moeten ze voldoende uitleg geven voor de gevoerde koers en dit bijsturen of aanpassen als het niet voldoet aan de behoeftes van de burger.

Met deze kanttekeningen geeft Pestoff (2009) aan dat gebruikers van publieke diensten vervreemd geraakt zijn van de dagelijkse politiek. Conventionele vormen van participatie maken burgers cynisch, omdat ze het gevoel hebben dat ze niet de vaardigheden hebben om beleid of publieke diensten te veranderen, omdat de overheid toch niet luistert. Het proces van coproductie zou de persoonlijke en fysieke interactie tussen de aanbieders en gebruikers van publieke diensten versterken, Waardoor burgers de mogelijkheid krijgen om meer invloed uit te oefenen over hun directe leefomgeving. Daarnaast kunnen deze burgers invloed uitoefenen op de publieke diensten waar zij het meest belang aan hechten, en dit kan bijdragen aan het creëren van vertrouwen (Pestoff, 2009: 115). Hierbij is het de hoge mate van de interactie dat het gevoel van de burger van external efficacy kan vergroten.

De mechanisme hier is dat de ervaringen en uitkomsten zijn onderhandeld tussen de aanbieder en gebruiker, in plaats van dat dit is bepaald door de aanbieder van de publieke dienst. Daardoor wordt de gebruiker van de publieke dienst een beoordelaar van de kwaliteit van de dienst (Osborne and Strokosch, 2013: S38). Dit zal de responsiviteit van de leverancier en het gevoel van controle van de gebruiker verhogen. Hierdoor zal het gevoel van wantrouwen afnemen onder de gebruikers. De verwachting is dat een lage mate van external political efficacy niet zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid zal toenemen.

3. Methodologisch kader

De methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt worden in dit hoofdstuk verantwoord. Allereerst wordt er inzicht geboden in de gehanteerde dataverzamelmethode en daarna wordt over de operationalisatie van de gekozen theorieën uiteengezet. Vervolgens worden de methodologische verantwoording op het gebied van respondentenwerving en de wijze waarop de data-analyse is uitgevoerd uiteengezet. Als laatste wordt de borging van de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek uitgelegd.

3.1 Onderzoeksstrategie

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Een kwalitatief onderzoek biedt inzicht in het begrijpen van de empirische werkelijkheid, waarmee er kennis wordt vergaard over de diverse interpretaties en opvattingen die respondenten hebben en die toekennen aan deze casus (Neuman, 2014). In dit kwalitatief onderzoek wordt er een deductieve benadering gehanteerd, waarbij vanuit de algemene theorie naar het specifieke wordt gewerkt. Hierbij is er een diepgaand literatuuronderzoek gedaan van de bestaande theorieën over de concepten: coproductie, vertrouwen en external political efficacy.

Het theoretisch kader is gevormd door bestaande theorieën over vertrouwen en external political efficacy te vertalen naar twee verwachtingen. Doordat er vanuit dit perspectief wordt gekeken of de theoretische verwachtingen in de praktijk te verklaren zijn is er sprake van een deductief onderzoek. Dit is het tegenovergestelde van inductief onderzoek, waarbij de empirie leidend is en er zo min mogelijk vanuit de theorie wordt gewerkt. In dit onderzoek is de wetenschappelijke literatuur toegepast op een specifieke casus, waardoor dit onderzoek een deductief karakter heeft.

3.2 Casus

In dit onderzoek zullen er interviews worden afgenomen in de Kleine Wereld en de Bloemenbuurt. In deze buurten kampen veel burgers met sociaal-economische vraagstukken, waar er sprake is van een beperkte mate van sociale cohesie in deze buurten. Om deze sociaal-economische vraagstukken aan te pakken mochten deze bewoners gezamenlijk 250.000 euro van de gemeente Amsterdam Verdelen over de volgende zes thema's: Sport, Jeugd, Eenzaamheid, Armoede, Onderhoud openbare ruimte en Rattenbestrijding. In de buurten Kleine Wereld en Bloemenbuurt hebben bewoners samen met het stadsdeel de spelregels van het proces en thema's bepaald (gemeente Amsterdam, 2019). Hiermee faciliteert de gemeente Amsterdam op buurtniveau een doorlopend proces van dialoog en het maken van keuzes over welke investeringen van belang zijn in de buurt. Bij deze vorm van het uitvoeren van de buurtbudgetten is er sprake van coproductie. Doordat de buurtbudgetten in diverse buurten plaatsvinden is er sprake van een mix van verschillende activiteiten die door ambtenaren en burgers worden uitgevoerd om de buurtbudgetten uit te voeren.

In dit onderzoek ligt de nadruk op het uitvoeren van publieke diensten die in samenspraak met de burgers zijn georganiseerd. Dit sluit aan op de conceptualisering van coproductie die in het theoretisch kader als volgt werd beschreven: "de mix aan activiteiten die zowel door ambtenaren als burgers worden uitgevoerd om een bijdrage te leveren bij het uitvoeren van een publieke dienst" (Parks, 1980).

Daarom wordt er voor deze twee buurten gekozen. De bewoners nemen een deel van de activiteiten over en voeren deze ook uit die voorheen door ambtenaren van de gemeente Amsterdam werden uitgevoerd. Door deze casus te onderzoeken kan er gekeken worden wat de uitkomsten zijn van coproductie, hebben burgers immers activiteiten uitgevoerd die normaliter aansluitend door de ambtenaren van de gemeente Amsterdam werden uitgevoerd.

Doordat er in de overige buurten van Amsterdam op een andere wijze is geëxperimenteerd met de buurtbudgetten, kunnen alleen deze twee buurten worden gebruikt voor dit onderzoek. In de twee overige stadsdelen waar de buurtbudgetten werden ingezet hebben de burgers namelijk geen activiteiten van een publieke dienst uitgevoerd die normaliter door ambtenaren werden uitgevoerd, waardoor er geen sprake is van coproductie. In Amsterdam West konden de burgers alleen online stemmen op welke plannen er in de buurt werden uitgevoerd, terwijl er in Amsterdam Zuidoost de burgers ondersteund werden door een bemiddelingspartij. Hierdoor hebben de burgers van de stadsdelen West en Zuidoost alleen een stem uitgebracht of hebben ze advies gekregen hoe ze hun plan konden uitvoeren, en hebben ze geen activiteiten samen uitgevoerd met de ambtenaren.

3.3 Interviews

Voor het empirisch gedeelte van het onderzoek zijn er twaalf interviews afgenomen bij de hierboven beschreven buurten, waarmee de belevingen en ervaringen van de burgers worden achterhaald. De interviews met de burgers zijn in de vorm van semigestructureerde interviews afgenomen. Deze interviews zijn gehouden met een vooraf opgestelde lijst met algemene interviewvragen. Hiermee is het nog mogelijk om enige sturing te geven aan het interview, waardoor de benodigde informatie tijdens het gesprek aan bod komt. Tevens is er ruimte geboden om van de interviewvragen af te wijken voor de onderwerpen die niet op de vragenlijst staan.

Door alle respondenten dezelfde vragen voor te leggen wordt de betrouwbaarheid van dit onderzoek vergroot. Door het inzetten van semigestructureerde interviews wordt inzicht geboden in ideeën, opvattingen en doelen rondom coproductie. Om deze interviews op een juiste wijze af te nemen is openheid van het interview cruciaal. Door open vragen te stellen wordt de respondent in gelegenheid gesteld om veel informatie te vertellen. Hiermee wordt inzicht geboden in op de werkelijkheid vanuit het perspectief van de respondent (Neuman, 2014). Als laatste zijn de interviewvragen afgeleid van de operationalisatie van de variabelen uit het theoretisch kader. De lijst met interviewvragen is in Bijlage 1 terug te vinden.

3.4 Operationalisatie

In het theoretisch kader van dit onderzoek zijn de veronderstelde verbanden tussen de centrale begrippen in kaart gebracht. In deze paragraaf worden de centrale begrippen die voortvloeien uit het theoretisch kader meetbaar gemaakt middels een operationalisatie. Neuman (2014) stelt dat in het proces van het operationaliseren als eerste de theoretische begrippen gedefinieerd worden. Als tweede wordt bepaald welke uitingsvormen de theoretische constructen kunnen aannemen en welke daarvan in het onderzoek worden gebruikt om te kunnen meten. Tot slot kan worden bepaald van elke variabele welke waarden ze kunnen aannemen en welke wijze ze verband houden met elkaar en het theoretisch construct. Deze operationalisatie met indicatoren is tevens een aanzet tot een vragenlijst voor interviews die in bijlage 2 te vinden is. Deze stappen zijn hieronder in een tabel gegoten.

Concepten	Definitie	Kenmerken	Indicatoren
Slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen	Bij het uitvoeren van een activiteit dienen de taken, instructies en de doelen duidelijk te worden geformuleerd en worden gecommuniceerd met de individuen die dit gaan uitvoeren, zodat de verwachtingen van de actoren op elkaar kunnen worden afgestemd.	<ol style="list-style-type: none"> 1. De taken dienen duidelijk te worden geformuleerd. 2. Er dienen duidelijke en specifieke spelregels te zijn om op elkaar te kunnen anticiperen. 3. Actoren communiceren elkaars doelen duidelijk naar elkaar. 	Semigestructureerde interviews
External political efficiency	Het ervaren gevoel of de overheid responsief genoeg is in de ogen van de burger.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Burgers hebben het gevoel dat ze wel inspraak hebben over de genomen beslissingen. 2. Bestuurders houden rekening met de meningen van burgers tijdens het nemen van een besluit. 3. Een overheid levert voldoende effectieve publieke diensten. 4. Het huidige beleid is gebaseerd op de input van burgers. 5. De genomen beslissingen van de overheid zijn transparant. 	Semigestructureerde interviews
Vertrouwen	Vertrouwen is het geloof dat de ander middels zijn wel of niet handelen zal bijdragen aan het welzijn van een persoon, en dat er geen kans is om schade aan te richten bij een ander. Hierbij wordt vertrouwen gevormd als beide partijen elkaars doelen begrijpen en de samenwerking waarderen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensen hebben geloof in elkaar. 2. De handeling van een persoon zal wel of niet bijdragen aan het welzijn van een persoon. 3. Burgers moeten het gevoel hebben dat het risico klein is om schade aan te richten bij een ander. 4. Beide partijen begrijpen elkaars doelen. 	Semigestructureerde interviews

3.5 Respondenten

Het kwalitatief onderzoek is uitgevoerd met twaalf respondenten. De respondenten die hebben deelgenomen zijn op een selectieve Wijze geselecteerd op basis van een aantal criteria. In deze paragraaf wordt de selectie en werving van de respondenten uiteengezet.

Via een selecte steekproef zijn de respondenten geselecteerd voor dit onderzoek. De respondenten voldoen aan een bepaalde criterium. Ten eerste wonen de respondenten in de buurten de Kleine Wereld en de Bloemenbuurt. Ten tweede zijn de respondenten geselecteerd die wel en juist niet hadden deelgenomen aan de buurtbudgetten. Hiermee zijn schijneffecten uitgesloten. Als er namelijk twaalf respondenten worden geworven die allemaal wel of niet hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten, kunnen de twee verwachtingen van dit onderzoek niet worden onderzocht de juiste verbanden worden getrokken. Doordat er twee groepen van zes zijn gemaakt van de wel en niet deelnemers zijn de meningen van deze twee diverse groepen met elkaar vergeleken, waarmee de uitkomsten van het deelnemen aan coproductie duidelijk wordt. Bovendien kan er in kaart worden gebracht hoe hoog of hoe laag het vertrouwen in de gemeente Amsterdam is. Doordat niet alle burgers in Amsterdam deelnemen aan de buurtbudgetten is de groep van de wel deelnemers veel kleiner dan de niet deelnemers. Wanneer er dan ook niet deelnemers worden geïnterviewd kan er gekeken worden wat de algemene mening is van burgers voordat ze deelnemen aan de buurtbudgetten.

Het is cruciaal dat bij deze vergelijking van de wel en niet deelnemers gelet wordt op de bovengenoemde kenmerken als geslacht en leeftijd en woonplaats. Als hier niet op wordt gelet worden de verkeerde groepen burgers en buurten met elkaar vergeleken. In Amsterdam verschilt de sociaal-economische positie van de burgers in de gemeente Amsterdam enorm van elkaar, en daarom zijn leeftijd en woonplaats cruciale voorwaarden om respondenten te werven. Iemand die 20 jaar is en in Amsterdam-Noord woont leeft een ander leven dan een burger van 65 die daar ook woont.

Door respondenten te selecteren met dezelfde kenmerken die gelijk staan aan elkaar zijn schijneffecten uitgesloten in de vergelijking. Ten derde dienen de respondenten die wel hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten wel in samenspraak met de ambtenaren de activiteiten van de buurtbudgetten uitvoeren, anders is er geen sprake van coproductie.

Na het maken van deze keuzes is er contact opgenomen met de projectleider van de buurtbudgetten van het stadsdeel Amsterdam Noord. Doordat dit onderzoek zich focust op de uitkomsten van coproductie is er gevraagd naar wie de deelnemers waren. De projectleider heeft een overzicht gegeven van de deelnemende respondenten en bewoners die geen interesse hadden in de buurtbudgetten.

Na het verkrijgen van deze informatie zijn er twaalf respondenten geworven die wilden deelnemen aan het onderzoek. Deze twaalf burgers zijn bij 'De Hoe Dan Groep' geworven. De Hoe Dan-groep is een vereniging van actieve burgers uit Amsterdam Noord die hun krachten hebben gebundeld om activiteiten uit te voeren in de buurt om de sociale cohesie en leefbaarheid te verbeteren in De Kleine Wereld en de Bloemenbuurt. Bij de Hoe Dan groep worden er verschillende activiteiten en taken uitgevoerd door verschillende soorten burgers. De activiteiten worden af en toe in samenspraak met de gemeente Amsterdam uitgevoerd.

Er is voor de Hoe Dan groep gekozen, omdat er hier activiteiten worden uitgevoerd in samenspraak met de gemeente. Burgers voeren de activiteiten samen uit met de gemeente of ze doen het alleen. Hierdoor zijn er bij de De Hoe Dan-groep die coproduceren, en burgers die niet coproduceren. Bij De Hoe Dan groep waren er leden die hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten, en burgers die hier niet aan hebben deelgenomen.

Bij het benaderen van deze groep is er gevraagd om drie mannen en drie vrouwen te mogen interviewen. Om te mogen deelnemen aan de interviews moesten de respondenten met het gehele proces van de buurtbudgetten betrokken zijn bij Dit proces. Dit proces bestond uit het indienen van een plan om te mogen coproduceren tot het uitvoeren van de activiteiten van een publieke dienst. Er waren namelijk ook burgers die alleen hebben gestemd over welke thema's van belang zijn voor hun directe leefomgeving, en over welke plannen het budget verdeeld mag worden. Daarnaast dienen de burgers uit de Bloemenbuurt en de Kleine Wereld te komen om te mogen worden geïnterviewd.

De tweede groep bestond uit de burgers die niet hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten, en zijn ook via de Hoe Dan groep geworven. Er zijn hier namelijk ook burgers aanwezig die geen interesse hadden om deel te nemen aan de buurtbudgetten of niet aan het gehele proces hebben deelgenomen. Deze burgers zijn bekend met de buurtbudgetten en vonden het klaarblijkelijk niet nodig om deel te nemen aan de buurtbudgetten. De burgers die bij de Hoe Dan groep niet wilden deelnemen zijn daarom geïnterviewd. Deze respondenten zijn op dezelfde criteria geselecteerd als de wel deelnemende burgers, namelijk op geslacht en woonplaats.

Respondenten	Geslacht	Leeftijd	Buurt	Deelgenomen aan coproductieproject
R1	Man	50 jaar	De Bloemenbuurt	Deelnemer
R2	Man	52 jaar	De Bloemenbuurt	Deelnemer
R3	Man	49 jaar	De Bloemenbuurt	Deelnemer
R4	Vrouw	48 jaar	De Kleine Wereld	Deelnemer
R5	Vrouw	50 jaar	De Kleine Wereld	Deelnemer
R6	Vrouw	55 jaar	De Kleine Wereld	Deelnemer
R7	Man	51 jaar	De Bloemenbuurt	Geen deelnemer
R8	Man	55 jaar	De Bloemenbuurt	Geen deelnemer
R9	Man	54 jaar	De Bloemenbuurt	Geen deelnemer
R10	Vrouw	54 jaar	De Kleine Wereld	Geen deelnemer
R11	Vrouw	50 jaar	De Kleine Wereld	Geen deelnemer
R12	Vrouw	49 jaar	De Kleine Wereld	Geen deelnemer

3.6 Data-analyse

Bij een kwalitatief onderzoek worden de data geanalyseerd middels het analyseren van uitgewerkte teksten (Neuman, 2014). In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe de verkregen data wordt geanalyseerd door middel van het codeerproces. De interviews zijn telefonisch en via online meetings afgenomen. De interviews met de respondenten duurden ongeveer een uur en zijn met een geluidsrecorder opgenomen, nadat er om toestemming is gevraagd. De verkregen antwoorden van de respondenten zijn gedetailleerd vastgelegd. De antwoorden zijn verkregen vanuit de geluidopnames, semigestructureerde interviewvragen en transcripten. Nadat de interviews zijn afgenomen zijn de interviews hierna gelijk getranscribeerd om zo dataverlies en het bevestigingsvooordeel uit te sluiten of te minimaliseren.

Na dit proces zijn de transcripten gecodeerd. Transcripten kunnen op drie verschillende manieren worden gecodeerd, namelijk open, axiaal en selectief. Door het doorlopen van dit coderingsproces kan er een steeds specifiekere selectie worden gemaakt van al het materiaal. Door de visuele beperking van de onderzoeker zijn er nummers gegeven in plaats van labels om de uitspraken van de respondenten te labelen.

3.7 Betrouwbaarheid

De mate van de betrouwbaarheid van een kwalitatief onderzoek wordt bepaald door de precisie en nauwkeurigheid van een meting. Hierbij is er sprake van een betrouwbare onderzoeksmethoden van dataverzameling als een onderzoek constant dezelfde resultaten meet, waardoor er een eenzelfde formulering gehanteerd wordt voor de interviewvragen die aan de verschillende respondenten zijn gesteld. Daarbij wordt gestreefd naar een bepaalde mate van consistentie en coördinatie om de mogelijke beïnvloeding van de respondent en de subjectiviteit van de onderzoeker te beperken. Om deze subjectiviteit te beperken zijn de interviews zo onafhankelijk mogelijk afgenomen om zodoende de interviewerbias te beperken. Als tweede is de repliceerbaarheid van dit onderzoek hoog gehouden, omdat de operationalisatie, de selectie van respondenten, de interviewvragen openbaar zijn gemaakt in dit onderzoek. Als derde is er gewerkt met een gedetailleerde interviewhandleiding (bijlage 1). In deze handleiding hebben de respondenten vooraf duidelijke informatie gekregen over de interviewprocedure. Tot slot zijn de interviews opgenomen met een geluidsrecorder en zijn deze interviews getranscribeerd. Met deze werkwijze kan er een vollediger en accurat beeld van de interviews worden gegeven. Tot slot zijn er korte fragmenten uit het interview gebruikt voor in het analysehoofdstuk.

3.8 Validiteit

De validiteit van kwalitatief onderzoek wordt bepaald door de juistheid van interpretaties van de onderzoeker met betrekking tot de data-analyse. De semigestructureerde interviews hebben in dit onderzoek een hoge interne validiteit, maar een lage externe validiteit (Neuman, 2014).

Volgens Neuman (2014) gaat interne validiteit over de geldigheid van een onderzoek. Met de geldigheid van een onderzoek wordt bedoeld of een onderzoeker echt het effect heeft gemeten dat hij wilde meten. Hierbij gaat het om of de operationalisaties wel een goede weergave zijn van het theoretische construct, en of het veronderstelde theoretische verband tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabele plaatsvindt. Daarom moeten operationalisaties een correcte maatstaf zijn van een theoretisch construct. Een construct moet eenduidig en uitsluitend zijn. Deze constructen mogen daarom geen maatstaf zijn voor andere constructen, omdat dit tot verwarring kan leiden (Neuman, 2014).

De constructvaliditeit is in dit onderzoek hoog gehouden doordat de concepten eenduidig zijn opgesteld. Hierdoor is er een enkele definitie gegeven aan de concepten en zijn de kenmerken vertaald naar eenduidige indicatoren die maar een element meten.

Daarnaast zijn er semigestructureerde interviews gebruikt om de interne validiteit hoog te houden, waarbij de interviewvragen deels al vaststaan. Daarnaast zijn de interviewvragen opgesteld uit het theoretisch kader en de geoperationaliseerde begrippen. Door de interviewvragen zo neutraal mogelijk te stellen wordt er naar gestreefd om sturing van het interview te vermijden. Doordat deze vragen zijn voorbereid wordt de kans vergroot dat de interviews meten wat ze horen te meten. Daarnaast zijn er twee proefinterviews gehouden met bewoners die hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten.

De externe validiteit heeft betrekking op de generaliseerbaarheid van het onderzoek (Van Thiel, 2007, p. 57). Hiermee wordt er verwezen naar de mate waarin de bevindingen zich beperken tot de casus van het onderzoek of een meer algemene betekenis en strekking hebben voor een grotere populatie (Van Thiel, 2007, p. 57). Uit de casus blijkt dat de externe validiteit van dit onderzoek gering is, omdat de twee geselecteerde buurten niet representatief zijn voor de gehele gemeente. Dit komt omdat de andere stadsdelen van de gemeente Amsterdam andere type burgers, wijkproblemen en/of wijkactiviteiten hebben.

De representativiteit van een steekproef kan worden gewaarborgd, door rekening te houden met bepaalde kenmerken van de onderzoekseenheden bij de selectie van de respondenten. De criteria die worden gesteld bij een dergelijke steekproef maken het gemakkelijker om de bevindingen van het onderzoek te generaliseren (Van Thiel, 2007, p. 54). In totaal zijn 12 respondenten geïnterviewd en dit is onvoldoende om dit onderzoek te kunnen generaliseren voor de gehele gemeente Amsterdam of andere gemeenten in Nederland. De geworven respondenten zijn namelijk ingedeeld in twee groepen van zes, waardoor het aantal respondenten van 12 naar 24 moet worden verhoogd om algemene uitspraken te kunnen maken.

De meerwaarde van kwalitatief onderzoek ligt voornamelijk in de uiteenzetting van een specifieke casus in de praktijk. Alleen kan er een kanttekening worden geplaatst bij dit onderzoek, omdat de externe validiteit binnen dit onderzoek van minder groot belang is. Het doel van dit onderzoek is niet om de resultaten te generaliseren naar andere gemeenten, maar richt zich op die gedetailleerde uiteenzetting van een casus. De focus ligt niet op de generaliseerbaarheid van dit onderzoek.

4. Analyse

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van het empirisch gedeelte van dit onderzoek weergegeven. In paragraaf 4.1 wordt de eerste verwachting die in het theoretisch kader is opgesteld bevestigd of ontkracht. Vervolgens zal in paragraaf 4.2 het zelfde worden gedaan met de tweede verwachting die eveneens is opgesteld in het theoretisch kader. De twee opgestelde verwachtingen werden bevestigd of ontkracht door de gegenereerde data. In het theoretisch kader zijn de concepten X1 slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen, X2 external political efficacy en Y vertrouwen gebruikt om de twee verwachtingen op te stellen. Vervolgens zijn in het methodologisch kader de concepten geoperationaliseerd en omgezet in interviewvragen. De kenmerken van de geoperationaliseerde concepten vormden de topics van de interviews. Door deze topics af te gaan in dit hoofdstuk zal er structuur worden aangebracht aan dit hoofdstuk en zal tevens de verwachtingen bevestigd of ontkracht worden.

4.1 Slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen

De eerste verwachting in dit onderzoek is dat bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. De aanname is dat bij een afhankelijke relatie een slechte coördinatie en een verkeerde anticipatie van de actoren op elkaar het vertrouwen in elkaar kunnen schaden. Daarom dienen de inspanningen van de leverancier en de burger op elkaar te worden afgestemd door een effectieve coördinatie, en dit kan door het duidelijk formuleren van de taken, doelen, spelregels en instructies (Shepard en Sheeman, 1998).

Op de vraag zijn de taken van de buurtbudgetten duidelijk geformuleerd geven de zes respondenten die wel hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten aan dat de taken niet altijd even duidelijk zijn verdeeld. Deze respondenten gaven aan dat ze de taken vanuit de Hoe Dan groep met de gemeente Amsterdam hadden verdeeld. Hierbij gaven ze aan dat door Kovit-19 het verdelen en uitvoeren van de taken een stuk problematischer is geworden. De zes respondenten gaven allemaal aan dat door de online bijeenkomsten in plaats van de fysieke bijeenkomsten de samenwerking een stuk stroever ging. R2: ‘‘Ik kreeg juist het gevoel dat er bij de gemeente ook mensen werken, maar nu alles online verloopt wordt de kloof tussen de burger en de overheid weer groter’’ Uit de interviews bleek dat de fysieke bijeenkomsten voor de burgers beter werkten om de taken te verdelen, dan alles online te regelen. Het persoonlijk contact tussen de gemeente en de burgers zorgde voor een hechtere band dan het digitale contact via de mail, WhatsApp of de online platformen als Zoom of Microsoft Teams.

De slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen bestaat ook uit een effectieve communicatie. Het theoretisch kader laat zien dat communicatie een cruciale rol speelt in het bouwen van vertrouwen binnen een afhankelijke relatie. Tijdens het proces van coproduceren wordt er vertrouwen gebouwd door de waarden of de doelen te communiceren met de leverancier van de publieke diensten, waardoor ze gedeeltelijk invloed krijgen over de geleverde diensten. Hierbij dienen er binnen bijvoorbeeld een gemeente wel organisatorische structuren en processen aanwezig te zijn voor coproductie (Shepard en Sheeman, 1998).

Alle zes respondenten gaven aan dat ze aanliepen tegen het gebrek aan spelregels en richtlijnen bij het proces van de buurtbudgetten. Deze vier respondenten vonden dat het noodzakelijk is om de kaders vooraf te definiëren en te communiceren, om verwarring en frustratie te voorkomen. ‘‘Er dienen afspraken te worden gemaakt over de doelstellingen, rolverdeling, samenwerking, financiering en communicatie voor de buurtbudgetten.

Daarnaast gaven vier van de zes respondenten aan dat de processtappen van de buurtbudgetten soms voor onbegrip en verwarring kon zorgen. Het stadsdeel bepaald welke buurten kunnen deelnemen aan de buurtbudgetten. Vervolgens bepalen het stadsdeel en de burgers in samenspraak over welke thema's het budget wordt verdeeld. Alleen bleek dat het indienen van de plannen, Het verzamelen van steun in de vorm van ‘likes, stemperiode met competitie-element en een haalbaarheidstest voor onbegrip en frustraties zorgt. R5: ‘‘Het competitie-element gaf het gevoel alsof er winnaars en verliezers waren tussen de planindieners’’ ‘‘De gemeente Amsterdam gaf ons het gevoel alsof we tegen elkaar moesten strijden voor het kenbaar gemaakte budget’’ ‘‘In plaats van dat we gingen samenwerken zagen we onze medeplanindieners en de ambtenaren als vijanden’’

Verder vonden alle zes respondenten dat de haalbaarheidstest die door de gemeente Amsterdam werd uitgevoerd frustrerend werkte. Het was voor de respondenten onvoldoende duidelijk in hoeverre het financiële aspect of de stemmen van de buurtbewoners een doorslaggevende rol zou hebben om te kunnen coproduceren. R6: ‘‘Het leek alsof de ambtenaren achter de schermen bezig waren met het verdelen van het geld, maar wij wisten niks’’ ‘‘Ook al kom je door de haalbaarheidstest is het onduidelijk wanneer je weet dat je plan is goedgekeurd.

Wanneer de respondenten niet begrijpen wat er binnen het proces van de buurtbudgetten gebeurt ontstaat er veel onvrede onder de respondenten. Alle zes respondenten gaven aan dat dit voor veel frustraties en onbegrip leidt. R1: ‘‘ Het is echt ongelooflijk wat je wel en niet kan doen als je samen werkt met de gemeente Amsterdam. Aan de ene kant geniet je van veel vrijheid en dit noemen ze dan maatwerk, terwijl er aan de andere kant de verantwoording is tegenover de gemeente en dit noem ik dan ook wel de bureaucratische papiermolen’’.

Met deze citaten wordt aangegeven dat er concrete richtlijnen ontbreken binnen het proces van de buurtbudgetten. Deze onzekerheid zorgt voor veel onduidelijkheid onder de respondenten die hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten. R2’’: ‘‘De gegeven vrijheid van handelen mag nooit onbeperkt zijn en dat bij deze vorm van samenwerken mag er vooral gestuurd worden op samenwerking met aandacht voor transparantie, eerlijkheid en inclusiviteit en niet dat de focus wordt gelegd op de financiële verantwoording van onze ingeleverde plannen. Er mogen volgens de respondenten concrete spelregels komen over de Doelstellingen en de frequentie en wijze van transparantie en financiële verantwoording aan de buurtbewoners’’

Uit het theoretisch kader blijkt dat burgers vaker een oordeel vormen over vertrouwen door de persoonlijke interactie die zij met andere mensen hebben dan door het met, of informatie verkrijgen over, maatschappelijke instituties (Van der Walle, 2014). Door het gepersonaliseerde karakter van vertrouwen zal een burger zijn vertrouwen in "de overheid" meestal afleiden van concrete interacties met vertegenwoordigers van de overheid, denk hierbij aan interacties met ambtenaren die een betrouwbare indruk maken of die minder betrouwbare procedures lijken te volgen.

Op de vraag hoe betrouwbaar vind u de gemeente Amsterdam gaven de wel en niet deelnemers uiteenlopende antwoorden. R4: ‘‘De gemeente is een menselijke organisatie geworden doordat je ambtenaren leert kennen, maar het is niet dat ik hierdoor meer vertrouwen heb gekregen in de overheid. De onduidelijke regels en stroperigere procedures blijven hinderlijk en het is eerder dat je gezichten ziet van de personen die dit veroorzaken’’.

Voor de vier respondenten die dit vinden geven aan dat het persoonlijke contact met de gemeente geen verschil heeft uitgemaakt in de mate van hun vertrouwen in de gemeente Amsterdam, omdat het proces te warrig was georganiseerd. Uit de empirische data blijkt ook dat vijf van de zes respondenten aangeven dat het vertrouwen in de gemeente Amsterdam niet is gegroeid, maar dat het vertrouwen onderling tussen de buurtbewoners is toegenomen. R5: ‘‘Ik voel me mede-eigenaar van het plan. Ik was initiatiefnemer maar het was een gezamenlijk project van en de buurt’’ R6: ‘‘Mensen gaan zich meer verantwoordelijk voelen voor hun stad en hun buurt en dat verbind mensen’’

De respondenten die niet hadden deelgenomen aan de buurtbudgetten gaven aan dat ze geen vertrouwen hadden in de gemeente Amsterdam. De respondenten gaven uiteenlopende antwoorden als R7: ‘‘ Wat doet de gemeente nou precies voor mij’’ R8: ‘‘ De overheid is er tegenwoordig alleen voor om boetes uit te delen of om je meer belasting te laten betalen’’ R11: ‘‘ Als je problemen wil oplossen in je privé leven of in de wijk moet je dat zelf doen en je hoeft zeker niet op de overheid te rekenen’’ Deze respondenten gaven duidelijk aan dat ze met hun eigen zelfredzaamheid problemen kunnen oplossen in de directe leefomgeving.

Op de vraag hoe betrouwbaar vond u de gemeente Amsterdam voordat u had deelgenomen aan de buurtbudgetten gaven de twee groepen verschillende antwoorden Alle zes respondenten die hadden deelgenomen aan de buurtbudgetten hadden het gevoel dat de gemeente wel te vertrouwen was om mee samen te werken. R4: ‘‘ Ik dacht laten we samen de mouwen opstropen voor een mooiere buurt’’ De respondenten gaven geen enkele vorm van wantrouwen aan tegenover de gemeente Amsterdam. In tegenstelling gaven de andere zes respondenten juist aan dat ze niks te maken wilden hebben met de gemeente Amsterdam. ‘‘ De reden dat ik zelf actie ben gaan ondernemen is, omdat de gemeente veel te langzaam werkt’’ R9: ‘‘het is niet lullen maar poetsen en daarom verwacht ik helemaal niks van de overheid die als een schildpad heel langzaam in beweging komt’’

Uit de empirische data blijkt dat nadat de respondenten hadden deelgenomen aan de buurtbudgetten er amper een verschil was in de mate van vertrouwen in de gemeente. Uit de interviews kwam naar voren dat door het onduidelijk verdelen van de taken, onduidelijk formuleren van de spelregels voor de buurtbudgetten en instructies voor het indienen van de coproductieplannen de respondenten niet rooskleuriger zijn gaan denken over de gemeente Amsterdam. Voor de respondenten die niet hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten veranderde er vrij weinig, omdat ze bij voorbaat geen enkele vorm van interesse hadden om deel te nemen aan de buurtbudgetten. De respondenten gaven zelfs aan dat ze door de verhalen van de deelnemers juist hun twijfels om deel te nemen aan de buurtbudgetten zijn bevestigd. R11: ‘‘Voordat een voorstel om te mogen coproduceren wordt goedgekeurd ben je zo’n jaar verder’’ R8: ‘‘Mijn collega burens hebben hun stinkende best gedaan en het is nog onduidelijk hoeveel en wanneer ze het geld krijgen om de activiteiten te mogen uitvoeren’’.

Los van dat dus alle respondenten aangeven dat ze geen vertrouwen hebben in de gemeente of dat hun vertrouwen in de gemeente niet is gestegen geven ze allemaal aan dat eerlijkheid, transparantie en duidelijk communiceren cruciaal is voor een goede verstandhouding tussen hun en de gemeente. Uit de bevindingen van de empirische data kan de eerste verwachting die als volgt was geformuleerd: dat bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen worden bevestigd.

De empirische data laat zien dat er voor de respondenten nog veel te veel aspecten te onduidelijk zijn binnen het proces van de buurtbudgetten, waardoor het vertrouwen van deze respondenten niet is gestegen. Tijdens de communicatie tussen de gemeente en de burgers ontstaat er onduidelijkheid, omdat er geen specifiek wettelijk kader is opgesteld over de doelstellingen, taken, rolverdeling, samenwerking en voor hoeveel een coproductieproject kan worden gefinancierd, en dit leidt tot frustraties. Het indienen van de plannen zorgde ook voor frustraties en onbegrip, omdat het competitie element voor een ongezonde concurrentie zorgt tussen de coproducers.

De deelnemende respondenten wilde de gemeente een kans geven. De niet deelnemers stonden niet te popelen om samen te werken met de gemeente Amsterdam om activiteiten uit te voeren in de directe leefomgeving. De respondenten die hebben deelgenomen geven aan dat onduidelijke regels en stroperige procedures hun beeld nog meer hebben zien worden bevestigd van de trage werkwijze van de gemeente Amsterdam. Het lijkt er eerder op dat het sociaal vertrouwen, dus het vertrouwen tussen buurtbewoners onderling is versterkt, dan het politieke vertrouwen tegenover de gemeente Amsterdam. Tot slot stroken de verwachtingen van de respondenten niet met die van de gemeente Amsterdam. De gemeente wil graag maatwerk leveren en de respondenten de vrijheid bieden zodat er nog geëxperimenteerd kan worden binnen de buurtbudgetten, terwijl De respondenten juist aangeven dat ze eerlijkheid, transparantie en duidelijke communicatie eisen voor een goed werkende relatie.. Met deze empirische data kan er worden gesteld dat de eerste verwachting van dit onderzoek wordt bevestigd.

4.2 External political efficacy

De tweede verwachting van dit onderzoek is dat een lage mate van external political efficacy zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. In het theoretisch kader is beschreven dat in de context van coproductie de reactie van de overheid op de deelname van de burger een cruciale rol is in hoe deze burger vervolgens de overheid beoordeeld. Deze beoordeling vindt plaats op basis van persoonlijke ervaringen met de overheid. Doordat burgers meer interactie hebben met vertegenwoordigers van de bureaucratie dan dat ze deelnemen aan politieke activiteiten, wordt het vertrouwen in de overheid bepaald door de beoordeling van deze interactie. Hierbij is het de hoge mate van de interactie wat het gevoel van external political efficacy verhoogt.

De mate van de external political efficacy wordt bepaald door of burgers het gevoel hebben dat ze wel inspraak hebben over de genomen beslissingen. Verder dienen bestuurders wel rekening te houden met de meningen van burgers tijdens het nemen van een beslissing. Daarnaast blijkt uit het theoretisch kader dat de mate van external political efficacy ook wordt bepaald als een overheid voldoende effectieve publieke diensten levert. Daarnaast dient het huidige beleid gebaseerd te zijn op de input van de burgers. De genomen beslissingen voor het huidig beleid dienen naast de input van burgers ook transparant te zijn voor de samenleving.

Op de vraag op welke wijze heeft u inspraak kunnen leveren bij het proces van de buurtbudgetten gaven alle respondenten aan dat ze inspraak hebben geleverd tijdens diverse bijeenkomsten. De respondenten gaven aan dat ze Tot en met 10 november 2020 plannen konden indienen, Dit konden ze doen via een online invulformulier, mail of WhatsApp bericht. Vervolgens kon er op'' het Winterbuurtefeest op 18 januari 2021 door de buurtbewoners aan gesprekstafels bepaald worden welke plannen voor de buurt werden uitgevoerd. Vanaf 17 februari 2021 konden de bewoners online stemmen op de plannen en op zaterdag 7 maart 2021 zijn 8 plannen gekozen binnen het thema *ontmoeting*, 11 plannen binnen het thema *jeugd* en 8 plannen binnen het thema *groen*. Met deze bijeenkomsten vonden de zes respondenten die hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten dat het contact met de ambtenaren wel persoonlijker en beter is geworden dan voorheen. R4: "Ik merk nu door zo intensief samen te werken met bewoners en ook het stadsdeel dat ik dichterbij de ambtenaren ben komen te staan en dat er een verbinding is ontstaan tussen twee werelden: systeem versus leefwereld"

De niet deelnemende respondenten gaven aan dat ze onvoldoende waren overtuigd om deel te nemen aan de buurtbudgetten. R7: ‘‘De Een ambtenaar benaderde me bij het winkelcentrum om deel te nemen aan de buurtbudgetten, maar na het bezoeken van de eerste bijeenkomst, dacht ik laat maar zitten’’ De overige vijf respondenten gaven soortgelijke antwoorden, en konden zich onvoldoende vinden in de buurtbudgetten.

Op de vraag hoe vaak de respondent inspraak heeft kunnen leveren tijdens het proces van de buurtbudgetten gaven de deelnemende respondenten aan dat er voldoende ruimte was binnen het proces om inspraak te leveren. Er waren genoeg bijeenkomsten georganiseerd waar de respondenten inspraak konden leveren door het uitbrengen van een stem. Daarnaast konden de respondenten via een formulier, mail of WhatsApp bericht inspraak leveren op de buurtbudgetten. Zelfs de respondenten die niet hadden deelgenomen aan de buurtbudgetten konden hun ongenoegen over de buurt via het formulier of via een WhatsApp bericht kenbaar maken richting de ambtenaren van de gemeente Amsterdam. R10: ‘‘Een ambtenaar die deelnemers aan het werven was vroeg of ik interesse had om de ontwikkelingen over de buurtbudgetten te volgen, en ik dacht waarom ook niet, Dan weet ik tenminste wat er in mijn buurt gaat gebeuren’’ Het hebben van een kortere communicatielijns om inspraak te kunnen leveren heeft het contact tussen de burgers en de ambtenaren versterkt. Op de vraag hoe de respondent het leveren van inspraak heeft ervaren gaven alle respondenten aan dat ze dit als prettig hebben ervaren. De deelnemende respondenten vonden dat voornamelijk het contact via WhatsApp bevorderend werkten voor het onderhouden van het contact en het leveren van inspraak. Het informeren van de respondenten via een groepsap versterkte het contact zowel met de gemeente als met de buurtbewoners. Hierdoor konden de buurtbewoners met elkaar ook contact opzoeken om samen te overleggen over de buurtbudgetten. Daarnaast wordt het contact met de gemeente een stuk menselijker, omdat er een naam en een afbeelding staat bij de gene met wie er wordt gesproken. Dit maakt het leveren van inspraak meer laagdrempelig voor de respondenten.

Op de vraag hoe is de input volgens de respondent verwerkt in de genomen beslissingen over de buurtbudgetten gaven de zes deelnemende respondenten het zelfde aan. De respondenten vonden het leveren van inspraak heel laagdrempelig, maar weten niet of de gemeente Amsterdam iets met de input heeft gedaan. R5: ‘‘Het leveren van input is lekker laagdrempelig, maar het proces is vervolgens heel rommelig. Ik weet dan niet waar ik aan toe ben’’ De overige deelnemende respondenten gaven aan dat er een deel transparantie en eerlijkheid wordt gemist bij de gemeente Amsterdam tijdens de terugkoppeling met de buurtbewoners. Hierdoor weten de deelnemende respondenten niet hoe hun input is verwerkt.

De niet deelnemende respondenten gaven aan dat zij hier geen ervaring in hebben, omdat ze niet hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten. De niet deelnemers konden alleen wel aangeven dat ze wel kenbaar hebben gemaakt, waarom ze niet wilde deelnemen aan de buurtbudgetten. Vervolgens zijn de contactgegevens van deze respondenten genoteerd, maar hebben ze niks meer vernomen van de gemeente Amsterdam. R11: ‘‘Een ambtenaar wou graag voor de volgende ronde van de buurtbudgetten met mij om de tafel zitten om te bespreken, waarom ik niet wou deelnemen. Helaas heb ik hier nooit meer wat van gehoord’’ De overige respondenten gaven dit ook aan en vonden het teleurstellend, omdat ze het contact met de ambtenaren wel konden waarderen. R14: ‘‘Ik had eindelijk het gevoel dat de gemeente naar me wou luisteren en me serieus nam’’ Door een gebrekkige terugkoppeling weten de respondenten niet hoe hun input is verwerkt in de genomen beslissingen. De respondenten krijgen hierdoor geen bevestiging of er wel echt naar hun is geluisterd.

Op de vraag hoe de respondent zich voelt nadat er een beslissing is genomen over de buurtbudgetten gaven de respondenten uiteenlopende antwoorden. Uit de empirische data bleek dat de respondenten gemengde gevoelens hebben over de genomen beslissingen van de gemeente Amsterdam over de buurtbudgetten. Door de competitie-element waren er teleurstellingen als er een ingediend plan afviel. Daarnaast was er te weinig toelichting bij de genomen beslissingen, en dit werd als storend ervaren.

De niet deelnemende respondenten vonden dat er wel meer informatie vanuit de gemeente Amsterdam mag worden verschaft ook al nemen ze niet deel aan de buurtbudgetten. Volgens deze respondenten is er alleen een groepsapp waarin de buurtbewoners op de hoogte worden gehouden. Alleen gaat dit meer over de aankomende bijeenkomsten, maar gaat het in deze groep niet over de genomen beslissingen. R12: ‘‘Ook al neem ik niet deel aan de buurtbudgetten zou het toch fijn zijn om te weten wat voor beslissingen de gemeente met de deelnemende buurtbewoners neemt over mijn buurtje’’

Op de vraag wat vind de respondent van de geleverde publieke diensten die zijn voortgekomen uit de buurtbudgetten gaven de respondenten een eenduidig antwoord. Volgens de zes deelnemende respondenten zijn de plannen ingediend, maar is het geld nog niet uitgekeerd en kunnen de publieke diensten nog niet worden uitgezet in de buurt. R2: ‘‘Het plan is goedgekeurd, de offerte is gemaakt voor de benodigde middelen en nu nog het geld van de gemeente’’ Daarnaast blijkt het dat de ingediende plannen eerder een uitbreiding zijn van de al geleverde activiteiten in de buurt. R6: ‘‘Met een extra zak centjes kunnen we nog meer doen voor de leefbaarheid in De Kleine Wereld, maar dan moet de gemeente wel sneller met het geld over de brug komen’’

De niet deelnemende respondenten hebben geen nieuwe activiteiten gezien die de leefbaarheid in de buurt zal verbeteren. Volgens deze respondenten zijn er wel veel bijeenkomsten geweest om de mening van de buurtbewoners te peilen, maar er zijn nog geen concrete vernieuwingen zichtbaar. R13: ‘‘In De Hoe Dan groep heb ik nog geen signalen vernomen dat we nieuwe activiteiten gaan uitvoeren en ik heb ze ook niet in de buurt gezien, dus ik weet het niet’’

Op de vraag Hoe transparant is de gemeente Amsterdam geweest met het communiceren van de genomen beslissingen over de buurtbudgetten gaven alle respondenten aan dat dit onvoldoende gebeurd. In het proces is er genoeg ruimte voor inspraak, maar er ontbreken momenten binnen het proces waarop er een terugkoppeling wordt gegeven aan de respondenten. Het opzoeken van het contact met de buurtbewoners gaat, voornamelijk over het werven van deelnemers en deze bewoners vervolgens een stem uit te laten brengen over de ingediende plannen.

Er zijn echter onvoldoende momenten waarin de ambtenaren actief bezig zijn met de terugkoppeling. R3: ‘‘Op onze berichtjes kregen we elke keer het antwoord er komt nog een officiële brief of e-mail aan met een duidelijke terugkoppeling en dit is misschien maar twee keer gebeurd’’ De niet deelnemende respondenten gaven aan dat ze nooit een terugkoppeling hebben gehad over wat er met de buurtbudgetten wordt gedaan in de buurt. Ze gaven aan dat er alleen een terugkoppeling heeft plaatsgevonden over op welke plannen er kan worden gestemd, en welke plannen het uiteindelijk zijn geworden.

Op de vraag van welke handelingen heeft de gemeente Amsterdam ondernomen om de respondent te laten deelnemen aan de buurtbudgetten gaven alle respondenten het zelfde antwoord. De respondenten zijn op diverse manieren benaderd om deel te nemen aan de buurtbudgetten. De respondenten zijn op verschillende locaties in Amsterdam Noord aangesproken. Dit is middels een praatje voor het winkelcentrum gebeurd tot het uitdelen van flyers en het ontvangen van een brief door de brievenbus.

De deelnemende respondenten vonden dit een prettige werkwijze van de gemeente om de respondenten te benaderen. R3: ‘‘Het laat zien dat de gemeente zijn best doet om ons te vinden en te betrekken bij de buurtbudgetten’’

Alleen vonden de niet deelnemende respondenten dat de ambtenaren ook voor andere dringende zaken op deze wijze contact kan worden gezocht met de burgers. R10: ‘‘De gemeente mag wel vaker door de buurt lopen en om onze mening vragen over relevantere zaken’’ Doordat de niet deelnemers niet hebben deelgenomen aan de buurtbudgetten heeft de gemeente Amsterdam minder actie ondernomen om deze burgers te betrekken bij de buurtbudgetten. De niet deelnemende respondenten hadden geen interesse, waardoor het contact oppervlakkiger is gebleven dan met de deelnemende respondenten. De respondenten gaven verder aan dat de gemeente wel meer zijn best mocht doen om ze toch te betrekken bij de buurtbudgetten of andere coproductieprojecten. Op de vraag met welke handelingen zouden ervoor hebben gezorgd dat de niet deelnemers wel wilde deelnemen aan de buurtbudgetten gaven de zes respondenten aan dat ze meer duidelijkheid wilde hebben. R7: ‘‘Voor mijn gevoel was het verhaal van de ambtenaar nog best wel vaag en niet concreet genoeg’’ R9: ‘‘Ik vond de wijze van hoe ik benaderd werd niet de beste werkwijze, omdat ik me een beetje overdonderd voelde’’ Uit deze citaten blijkt dat de wijze van hoe de niet deelnemende respondenten waren benaderd niet ideaal verliep. De respondenten gaven aan dat ze liever met een bakje koffie bij tijdens een buurtactiviteit of bewonersbijeenkomst werden geïnformeerd over de buurtbudgetten, waar ze vervolgens op hun gemak nog vragen konden stellen.

In deze paragraaf is de tweede verwachting van dit onderzoek behandeld. De tweede verwachting van dit onderzoek is dat een lage mate van external political efficacy zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. Met de verzamelde empirische data kan gesteld worden dat deze verwachting bevestigd kan worden. De mate van de external political efficacy wordt bepaald door een aantal factoren. Deze factoren bestaan uit: het leveren van inspraak, transparantie, dat bestuurders rekening houden met de mening van burgers, en de verwerking van de input van de burgers in de genomen beslissingen voor het huidig beleid, en het leveren van effectieve publieke diensten. Uit de empirische data bleek dat alle respondenten voldoende inspraak konden leveren tijdens het proces van de buurtbudgetten. Middels het bezoeken van bijeenkomsten, formulieren, e-mails en WhatsApp berichten konden alle respondenten inspraak inleveren bij de gemeente Amsterdam. Hierbij kregen alle respondenten voldoende ruimte om via de diverse communicatiemiddelen inspraak te kunnen leveren. Het leveren van inspraak is daarom heel laagdrempelig gemaakt voor de burgers. De laagdrempelige manier van inspraak leveren is volgens de respondenten anders dan de transparantie die de gemeente toont over de genomen beslissingen. Door de gebrekkige communicatie van de gemeente Amsterdam over de genomen beslissingen weten de burgers niet hoe hun input of mening is verwerkt. Daarnaast leidt een gebrekkige transparantie dat de burgers niet weten wat de uitkomsten zijn van de buurtbudgetten. Hierdoor weten de burgers niet wanneer ze het geld kunnen ontvangen. Hierdoor krijgen de respondenten het gevoel dat de ambtenaren geen rekening houden met de input van de burgers.

Door de theorie te koppelen aan de praktijk is gebleken dat er, maar een factor van external political efficacy in de praktijk is waargenomen. Deze factoren bestaan uit: het leveren van inspraak, transparantie, dat bestuurders rekening houden met de mening van burgers, en de verwerking van de input van de burgers in de genomen beslissingen voor het huidig beleid, en het leveren van effectieve publieke diensten. Uit de interviews is bleken dat de burgers alleen voldoende inspraak konden leveren. Hierdoor is de external political efficacy onder de burgers niet toegenomen. Derhalve is de tweede verwachting aangenomen.

5. Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te verschaffen in de volgende onderzoeksvraag:

‘Hoe draagt de deelname van de burger aan coproductieprojecten bij aan het herstellen van het vertrouwen van de burger in de gemeente Amsterdam?’

Deze onderzoeksvraag is opgesteld, omdat de volgende kennistekort gevonden was in de huidige literatuur over coproductie, namelijk of de deelname aan coproductieprojecten het vertrouwen in de overheid zal toenemen. Hierbij kan er vanuit de wetenschappelijke literatuur de vraag gesteld worden wat de uitkomsten zijn van coproductie als burgers hier aan hebben deelgenomen. Vanuit dit kennistekort en de opgestelde onderzoeksvraag zijn de volgende twee verwachtingen opgesteld:

- X1 bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen.
- X2 een lage mate van external political efficacy zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen.

In de voorgaande hoofdstukken is er theoretisch en empirisch onderzoek uitgevoerd om een antwoord te formuleren op deze onderzoeksvraag en de bijbehorende twee verwachtingen. In dit laatste hoofdstuk zullen de verwachtingen van dit onderzoek systematisch worden nagegaan om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Middels de antwoord op de onderzoeksvraag zal de bijdrage aan de wetenschappelijke literatuur en de maatschappij worden besproken. Vervolgens zullen er aanbevelingen worden gedaan voor de gemeente Amsterdam en andere gemeenten die ook de buurtbudgetten willen inzetten om de burgers te laten coproduceren. Daarna worden de Implicaties van het onderzoek beschreven. Hierbij wordt er ingegaan op de beperkingen van dit onderzoek, suggesties voor vervolgonderzoek, beperkingen in het onderzoeksontwerp en aspecten die niet te verklaren waren binnen het onderzoek.

5.1 Slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen

De eerste verwachting van dit onderzoek was dat bij een slechte coördinatie en mismatch van de verwachtingen bij coproductie het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. De aanname is dat bij een afhankelijke relatie een slechte coördinatie en een verkeerde anticipatie van de actoren op elkaar het vertrouwen in elkaar kunnen schaden. Uit het theoretisch kader is gebleken dat een effectieve coördinatie, en dit kan door het duidelijk formuleren van de taken, doelen, spelregels en instructies het vertrouwen kan laten toenemen (Shepard en Sheeman, 1998). Uit de analyse is gebleken dat het coproductieproces van de buurtbudgetten te onduidelijk is voor de coproducerende burgers. Deze onduidelijkheid ontstaat doordat een aantal aspecten binnen het coproductieproces te onduidelijk blijven.

De slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen bestaat uit een effectieve communicatie van de waarden en doelen tussen de coproducerende burgers en de overheid binnen het coproductieproces. Tijdens het coproductieproces van de buurtbudgetten bleek dat er een gebrek was aan spelregels en instructies. Waar de coproducerende burgers liepen tegen een gebrek aan spelregels en richtlijnen aan bij het proces.

Er waren geen afspraken gemaakt tussen de coproducerende burgers en de gemeente Amsterdam over de doelstellingen, rolverdeling, samenwerking, financiering en terugkoppeling over de genomen beslissingen over de buurtbudgetten. Daarnaast bleek dat de processtappen van de buurtbudgetten soms voor onbegrip en verwarring kon zorgen onder de coproducerende burgers. Om deze onduidelijkheid weg te nemen dienen er concrete richtlijnen te zijn over het coproductieproces. Bij het opstellen van deze concrete richtlijnen dient er gestuurd te worden op transparantie, eerlijkheid, inclusiviteit, doelstellingen, financiële verantwoording en de frequentie en wijze van transparantie. Door deze onduidelijke coproductieproces is het vertrouwen in de gemeente Amsterdam niet toegenomen. De coproducerende burgers hebben de gemeente beter leren kennen, maar door de onduidelijke proces ontstond er veel wantrouwen onder de coproducerende burgers. Het was wel opvallend dat het sociaal vertrouwen in de twee buurten omhoog is gegaan. De buurtbewoners geven dat zee door de buurtbudgetten meter in contact staan. Hierdoor is het onderlinge vertrouwen tussen de buurtbewoners gegroeid en is er een netwerk ontstaan waarin deze buurtbewoners samen coproduceren in de wijk. Met de verzamelde data kan er gesteld worden dat er sprake is van een slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen. Middels deze constatering kan de eerste verwachting van dit onderzoek worden aangenomen.

5.2 External political efficacy

De tweede verwachting van dit onderzoek was dat een lage mate van external political efficacy zal leiden dat het vertrouwen van de burger in de overheid niet zal toenemen. In de context van coproductie is de reactie van de overheid op de coproducerende burger een cruciale rol in hoe deze burger vervolgens de overheid beoordeeld. De mate van de external political efficacy wordt bepaald door of burgers het gevoel hebben dat ze wel inspraak hebben over de genomen beslissingen. Verder dienen bestuurders wel rekening te houden met de meningen van burgers tijdens het nemen van een beslissing. Daarnaast wordt de mate van external political efficacy bepaald als een overheid voldoende effectieve publieke diensten levert. Daarnaast dient het huidige beleid gebaseerd te zijn op de input van de burgers. De genomen beslissingen voor het huidig beleid dienen naast de input van burgers ook transparant te zijn voor de samenleving.

Uit de analyse is gebleken dat de coproducerende en de niet coproducerende burgers genoeg ruimte hadden om inspraak te leveren. Het bleek dat de burgers het prettig vonden dat ze met verschillende communicatiemiddelen als e-mail of WhatsApp direct met de ambtenaren konden communiceren. De burgers vonden voornamelijk het communiceren via WhatsApp met de gemeente Amsterdam uitermate goed werken om de relatie te onderhouden, en om inspraak te leveren. De gemeente Amsterdam informeert zowel de coproducerende als de niet coproducerende burgers middels WhatsApp-berichten in een groepsapp. Het informeren van de respondenten via een groepsapp versterkt het contact zowel met de gemeente als met de buurtbewoners. Hierdoor konden de buurtbewoners met elkaar ook contact opzoeken om samen te overleggen over de buurtbudgetten en wordt het contact met de gemeente een stuk menselijker. Er is genoeg ruimte voor inspraak, maar er ontbreken momenten binnen het proces waarop er een terugkoppeling wordt gegeven aan de burgers. Het opzoeken van het contact met de buurtbewoners gaat, voornamelijk over het werven van deelnemers en deze bewoners vervolgens een stem uit te laten brengen over de ingediende plannen. Er zijn echter onvoldoende momenten waarin de ambtenaren actief bezig zijn met de terugkoppeling.

Daarom is er een gemis aan transparantie en ontbeert het de gemeente Amsterdam aan eerlijkheid tegenover de burgers tijdens de terugkoppeling van de genomen beslissingen over de buurtbudgetten. De niet deelnemende respondenten vonden dat er wel meer informatie vanuit de gemeente Amsterdam mag worden verschaft ook al nemen ze niet deel aan de buurtbudgetten. Volgens deze burgers is er alleen een groepsapp waarin er informatie wordt verschaft over de volgende bijeenkomsten. Met de theoretische en empirische data kan de tweede verwachting van dit onderzoek worden aangenomen. Eerder is beschreven dat In de context van coproductie is de reactie van de overheid op de coproducerende burger een cruciale rol in hoe deze burger de overheid beoordeeld. Als eerste bleek dat de burgers voldoende inspraak konden leveren op het coproductieproces. dat ze wel inspraak hebben over de genomen beslissingen. Alleen hield de gemeente Amsterdam geen rekening met de meningen van burgers tijdens het nemen van een beslissing. Als vierde is het van belang als een overheid voldoende effectieve publieke diensten levert. Als vijfde dient het huidige beleid gebaseerd te zijn op de input van de burgers. Tot slot dienen de genomen beslissingen transparant te zijn tegenover de burgers. Als deze kenmerken van external politica efficacy wordt langsgedaan blijkt dat de burgers alleen inspraak konden leveren. Van de overige vijf kenmerken zijn niet gevonden in de empirische data, waardoor de tweede verwachting van dit onderzoek is aangenomen.

5.3 Beantwoording onderzoeksvraag

Nu alle verwachtingen zijn aangenomen is het mogelijk om een antwoord te formuleren op de onderzoeksvraag. De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

'Hoe draagt de deelname van de burger aan coproductieprojecten bij aan het herstellen van het vertrouwen van de burger in de gemeente Amsterdam?'

Al met al kan veronderstelt worden dat in de twee onderzochte buurten in Amsterdam de deelname aan coproductieprojecten aanvankelijk zeer weinig tot geen effect heeft gehad op de mate van het vertrouwen in de gemeente Amsterdam. Een belangrijke constatering is wel dat de gemeente Amsterdam heeft geïnvesteerd in de relatie van de ambtenaren met de buurtbewoners en de relatie onderling tussen de buurtbewoners. Het algemene beeld van de coproducerende burgers en de niet coproducerende burgers is dat het persoonlijkere contact met de gemeente Amsterdam als zeer prettig is ervaren, maar dat er door een onduidelijk proces is het vertrouwen niet toegenomen in de gemeente Amsterdam. Wel kan er geconstateerd worden dat het sociale vertrouwen onder de buurtbewoners is gestegen. Door de deelname aan de buurtbudgetten zagen de coproducerende en niet coproducerende burgers elkaar vaker, waardoor ze vaker met elkaar in contact zijn getreden.

Hierdoor spraken deze burgers elkaar vaker en trokken ze zelf samen op binnen het proces van de buurtbudgetten. De belangrijkste reden dat het vertrouwen van de coproducerende burger niet is toegenomen in de gemeente Amsterdam komt door een onduidelijk proces en een onvoldoende terugkoppeling van de gemeente Amsterdam richting deze burgers als er een beslissing was genomen. Deze twee punten zijn uitvoerig in de voorgaande twee paragrafen behandeld.

Met een onduidelijk proces waarin er voldoende ruimte was om te experimenteren bleek het juist de coproducerende burgers behoefte hadden in meer transparantie over het gehele proces. Door deze onduidelijkheid werd het proces slecht gestuurd door de ambtenaren. Hierdoor wisten de coproducerende burgers niet meer wat ze konden verwachten binnen het proces van de buurtbudgetten.

Dit resulteert dat deze burgers andere verwachtingen krijgen dan in eerste instantie door de gemeente Amsterdam was gecommuniceerd. In het theoretisch kader was uiteengezet dat de persoonlijke ervaringen met de overheid voor een groot deel de beoordeling van de overheid voor burgers bepaald.

Door een onduidelijk proces waarin er onvoldoende terugkoppeling is geweest over waar de burgers staan binnen het coproductieproces hebben deze burgers irritaties en wantrouwen gekregen tegenover de gemeente Amsterdam. De grootste reden om de gemeente Amsterdam te wantrouwen komt doordat deze burgers geen terugkoppeling hebben gekregen van de ambtenaren hoe hun input is verwerkt in de genomen beslissingen, en hoe het vervolg van het coproductieproces er uit komt te zien. Uiteindelijk maak je met coproductie samen beleid of voer je samen activiteiten uit om een publieke dienst te leveren. In dat geval neemt de coproducerende burger deel aan een project waar er onvoldoende ruimte is om te kunnen coproduceren. Als dit dan gebeurd dient er een eerlijke en transparante samenwerking te zijn tussen de ambtenaren en de coproducerende burgers zodat deze partijen elkaar kunnen vertrouwen. In deze casus was hier geen sprake van, waardoor het vertrouwen niet is toegenomen en gelijk is gebleven.

5.4 Bijdrage aan de wetenschap

Door het beantwoorden van deze onderzoeksvraag kan het geheel aan kennis over de wetenschap worden vergroot. In de introductie van dit onderzoek was de volgende gat in de wetenschappelijke literatuur gevonden, namelijk of de deelname aan coproductieprojecten het vertrouwen in de overheid zal laten toenemen. Hierbij werd de volgende vraag gesteld wat de uitkomsten zijn van coproductie als burgers hier aan hebben deelgenomen?

Na het uitvoeren van een grondige theoretisch en empirisch onderzoek waarin er twee verwachtingen zijn aangenomen en een onderzoeksvraag is beantwoord kunnen er drie cruciale punten worden toegevoegd aan de wetenschappelijke literatuur. Als eerste zijn de twee gebruikte causale mechanismes die zijn opgesteld door Fledderus (2014) in een andere context getest. Hierdoor is er meer kennis vergaard over de causale werking van deze mechanismes. Hiermee is er geprobeerd om meer kennis te verzamelen over wat de effecten van coproductie zijn. Als tweede is er meer inzicht geboden in wat de uitkomsten zijn van coproductie en of dit de democratische kloof kan verkleinen. Dit was immers een van de primaire doelstellingen van coproductie (Voorberg, 2014). Als derde bieden de meeste onderzoeken inzicht in de succesverhalen van coproductie of wordt er, maar een partij onderzocht. In dit onderzoek is er geprobeerd om ook niet coproducerende burgers te betrekken in dit onderzoek. Hiermee is er cruciale data verzameld over of coproductie wel kan leiden tot meer vertrouwen. Dit kan pas namelijk gedaan worden als de wel en niet coproducerende burgers met elkaar worden vergeleken.

Er is ook echter een aspect die niet te verklaren was in dit onderzoek. Door de grote van de steekproef was er onvoldoende wel en niet coproducerende burgers geïnterviewd om hier meer inzicht in te bieden. Er waren namelijk in de interviews een aantal bevindingen, maar die waren onvoldoende om hier generaliseerbare uitspraken over te doen. In het onderzoek gaven respondenten aan dat ze geen behoefte hadden om deel te nemen. Hier is alleen geen verdere verdieping in gekomen door de theoretische en empirische beperkingen van dit onderzoek. Derhalve zijn deze punten meegegeven als suggesties voor vervolgonderzoek.

5.5 Aanbevelingen

In dit deel zullen er drie aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam uiteen worden gezet. Vervolgens zullen er twee leerpunten worden geformuleerd waar andere gemeenten van kunnen leren als ze willen starten met een coproductieproces.

1. Stel een specifiek kader op met de doelen, taken, rolverdeling, transparantie en financiering, waardoor het coproductieproces voor alle deelnemende partijen even duidelijk wordt. Door de experimentele aard van de buurtbudgetten is er voor de coproducerende burgers nog veel onduidelijk. De gemeente Amsterdam wil deze burgers zo veel mogelijk vrijheid geven om zo maatwerk te kunnen leveren. Door een specifiek wettelijk kader op te stellen met alle relevante zaken die in het voorgaande over de buurtbudgetten zijn beschreven, kan er meer duidelijkheid worden verschaft naar de coproducerende partij. Het kan de slechte coördinatie en mismatch van verwachtingen tegengaan. De gemeente Amsterdam moet zichzelf afvragen of ze nog verder willen experimenteren met de buurtbudgetten of hier een structureel aspect van wil maken binnen de publieke dienstverlening. Als dat het geval is dient de gemeente Amsterdam het proces beter te coördineren en aan verwachtingmanagement te doen.
2. Wees er van bewust dat de coproducerende burgers naast inspraak ook transparantie willen over de genomen beslissingen. Na het doorlopen van het coproductieproces gaven de coproducerende burgers aan dat ze een mate van transparantie miste van de gemeente richting de burgers. Zaken als wat er met de input van de burgers is gebeurd tot meer duidelijkheid over het verdelen van het budget onder de coproducerende burgers zou op prijs worden gesteld. Door vaker een terugkoppeling te geven aan de coproducerende burgers kunnen eventuele twijfels worden weggenomen worden bij deze burgers, waardoor het proces soepeler kan verlopen.
3. Wees ervan bewust dat de competitie-element van de buurtbudgetten de coproducerende burgers demotiveert tijdens het coproductieproces. De coproducerende burgers hebben het gevoel dat ze tegen elkaar moeten strijden door stemmen te verzamelen of om likes te krijgen. Hierdoor ontstaan er spanningen tussen de planindieners, terwijl het doel van de buurtbudgetten is om ook het sociaal vertrouwen te vergroten. Dit zorgt er juist voor dat burgers elkaar gaan wantrouwen.

Naast deze drie aanbevelingen zijn er twee lessen die getrokken kunnen worden uit de praktijk. Deze twee lessen zijn:

1. Wees er van bewust dat coproductieprojecten er toe leiden tot bepaalde verwachtingen bij de coproducerende partij. Coproductie leidt er toe dat de rol van burgers en professionals in het dienstverleningsproces verandert. Deze verandering brengt andere verplichtingen met zich mee voor de deelnemers aan de coproductieprojecten. Dit leidt er toe dat de ambtenaren regelmatig contact moeten onderhouden met de burgers. Hierbij moeten de ambtenaren informatie delen met de coproducerende partij. Daarnaast dienen de coproducerende partij over de juiste middelen te beschikken om hun taken die ze vanuit de coproductie hebben verkregen goed uit te kunnen voeren.

De vraag die de gemeenten zich moeten afvragen is of ze zich hier wel aan kunnen committeren. Als een gemeente de keuze maakt om een coproductieproces te starten of om er in te stappen dienen de ambtenaren en deze publieke instanties zich wel te houden aan hun nieuwe verplichtingen die voortvloeien uit dit coproductieproces. Daarbij dient een gemeente zich dus af te vragen of ze kan voldoen aan de verwachtingen, en ook of de publieke instantie haar ambtenaren voldoende kan ondersteunen om hun nieuwe rol waar te maken.

2. Realiseer als gemeente dat maar een klein groep zal coproduceren. Gemeenten en ambtenaren kunnen veel tijd en energie stoppen in het motiveren en stimuleren van burgers om deel te nemen aan coproductie. Alleen is het niet realistisch om te verwachten dat alle burgers kunnen en willen deelnemen, omdat dit op een vrijwillige basis gebeurt. Dit zorgt ervoor dat een gemeente hier maar beperkte invloed op heeft. Hierdoor lijkt het erop dat de groep van coproducerende burgers een beperkte omvang zal hebben. Het gevaar hiervan is dat het de continuïteit van de dienstverleningsproces in gevaar kan brengen, en hier dienen gemeenten bewust van zijn.

5.6 Implicaties van het onderzoek

De eerste beperking van dit onderzoek is de mate van generaliseerbaarheid. Door de contextafhankelijkheid van de gebruikte casus om coproductie te onderzoeken is de externe validiteit van dit onderzoek laag. Door de gebruikte onderzoeksdesign dient er een enige vorm van voorzichtigheid te zijn in het generaliseren van de conclusies naar andere gemeenten, beleidsdomeinen, coproductieprojecten of andere groepen coproducerende burgers.

De tweede tekortkoming van dit onderzoek is de grote van de steekproef. is er in het methodologisch kader uiteengezet dat er twee gelijkwaardige groepen met elkaar zijn vergeleken. Hierdoor bestaan er buiten dit onderzoek een groot diversiteit aan respondenten die in de twee geselecteerde buurten wonen die nu niet aan het woord zijn gekomen. Dit leidt er toe dat de meningen van deze burgers, maar ook die van de andere burgers uit de overige deelnemende Amsterdamse stadsdelen niet zijn behandeld in dit onderzoek, waardoor dit onderzoek niet verder strekt dan Amsterdam-Noord.

In dit onderzoek zijn er twee groepen van zes respondenten gemaakt van de wel en niet deelnemers. In de sociale wetenschappen is er een vuistregel van dat er een steekproef voor een kwalitatief onderzoek minimaal bestaat uit twaalf respondenten. In dit onderzoek zijn alleen twee groepen gemaakt, waardoor er eigenlijk 24 respondenten geïnterviewd moeten worden. Als dit onderzoek opnieuw wordt uitgevoerd is dit een tekortkoming waar rekening mee dient te worden gehouden.

De derde tekortkoming is dat er een casestudy is uitgevoerd. In de periode dat dit onderzoek is uitgevoerd was de methodologische aard van de uitgevoerde onderzoeken over coproductie divers. Hierbij zijn er experimenten uitgevoerd (Jakobsen, 2013), Q-methodology (Van Eijk en Steen, 2014), en large-N surveys (Parrado, 2013). Alleen stelt Fledderus (2014) dat de meeste studies een enkelvoudige casusstudie zijn. Daarnaast blijven de meeste studies eerder cross-sectional dan longitudinal. Verder focussen de meeste studies zich op een kwantitatieve of kwalitatieve wijze van data verzamelen. Het is zelden dat deze beide vormen van dataverzamelingstechnieken worden gecombineerd. Naast het combineren van deze dataverzamelingstechnieken kan er ook onderzoek worden gedaan bij zowel de coproducerende burgers als bij de publieke instantie, om zo een vollediger beeld te krijgen van wat het effect van coproductie is.

Om deze tekortkomingen tegen te gaan kan er met vervolg onderzoek rekening worden gehouden met de volgende punten. Als eerst moet de onderzoeksdesign longitudinaal zijn. Als de coproducerende burgers voor een langere tijd worden gevolgd kan er pas worden verklaard worden wat de langdurige effecten zijn van coproductie op het vertrouwen van deze burgers.

Als tweede kunnen kwantitatieve en kwalitatieve technieken worden gebruikt om data te verzamelen. Als er dan ook nog is burgers en professionals van de publieke instanties worden betrokken bij het onderzoek kan dit een heel aan nieuwe kennis genereren voor de wetenschap.

Tot slot zijn de causale mechanismes van Fledderus (2014) gebruikt in dit onderzoek. Alleen stelt Fleddeers in zijn eigen onderzoek dat causaliteit tussen de coproductie en vertrouwen niet zo makkelijk te meten is. Fledderus (2014) vraagt zich af of coproductie tot vertrouwen leidt, of dat vertrouwen een conditie is van coproductie. Volgens Fledderus (2014) kunnen onderzoeken als die van (Bovaird et al., 2015; Parrado et al., 2013; Van Eijk en Steen, 2014) met experimenten en longitudinaal onderzoek kan er geprobeerd worden om het probleem van causaliteit te verhelpen. Deze twee voorgaande punten zijn tevens de suggesties voor vervolgonderzoek. Door rekening te houden met deze twee punten in het onderzoeksontwerp kunnen de uitkomsten en effecten van coproductie nog beter worden verklaard.

6. Literatuurlijst

- Boeije, H. (2010). *Analysis in qualitative research*. London, UK: Sage.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of p
- Bovens, M. en A. Wille (2008) 'Deciphering the Dutch drop: ten explanations for decreasing political trust in The Netherlands.' *International Review of Administrative Sciences*, 74(2): 283-305.
- Fledderus, J. (2015a). Building trust through public service co-production. *International Journal of Public Sector Management*, 28 (7): 550-565.
- Fledderus, J. (2015b). Does user co-production of public service delivery increase satisfaction and trust? Evidence from a vignette experiment. *International Journal of Public Administration*, 38 (9): 642-653.
- Fledderus, J. (2016). *User Co-Production of Public Service Delivery: Effects on Trust*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen, dissertation.
- Fledderus, J., T. Brandsen & M. Honingh (2014). Restoring Trust Through the Co- Production of Public Services: A theoretical elaboration. *Public Management Review*, 16 (3): 424-443.
- Fledderus, J. & M. Honingh (2016). Why people co-produce within activation
- Jakobsen, M. (2013). Can Government Initiatives Increase Citizen Coproduction?
- Results of a Randomized Field Experiment. *Journal of Public Administration*
- *Review of Public Administration*, 43 (2): 135-158.
- Levine, C.H. (1984). Citizenship and Service Delivery - The Promise of Coproduction. *Public Administration Review*, 44(Special Issue: Citizenship and Public Administration), 178-189.
- Neuman, W. L. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Pearson - education
- Norris, P. (2011) *Democratic Deficit: Critical Citizens Revisited*. New York: Cambridge University
- Offe, C. (1999). How can we trust our fellow citizens? In: Warren, M.E. (ed.), *Democracy & Trust*,
- Osborne, S.P., Z. Radnor & K. Strokosch (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18 (5): 639-653.
- Osborne, S.P. & K. Strokosch (2013). It takes Two to Tango? Understanding the Coproduction of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24: 31- 47.

- Ostrom, E. (2000). Collective action and the evolution of social norms. *The Journal of Economic*
- Ostrom, E. (1996). Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development. *World Development*, 24 (6): 1073-1087.
- Parks, R.B., Baker, P.C., Kiser, L., et al. (1981). Consumers as coproducers of public services: some
- Parrado, S., Van Ryzin, G.G., Bovaird, T., et al. (2013). Correlates of Co-production: Evidence
- Pestoff, V., T. Brandsen & B. Verschuere (Eds.). *New Public Governance, the*
- Sheppard, B.H. and Sherman, D.M. (1998). The Grammars of Trust: A Model and General Implications. *Academy of Management Review*.
- Van de Walle, S. (2010). New Public Management: Restoring the public trust through creating distrust? In: Christensen T and Lægveid P (eds), *The Ashgate Research Companion to New Public Management*, Aldershot: Ashgate, pp. 309–320.
- Van de Walle, S. & G. Bouckaert (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26 (8-9): 891-913.
- Thiel, S. v. (2007). *Bestuurskundig onderzoek een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Verschuere, B., T. Brandsen & V. Pestoff (2012). Co-Production: The State of the Art in Research and the Future Agenda. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23 (4): 1083-1101.
- Voorberg, W., V. Bekkers & L. Tummers (2015). A systematic review of co-creation and co-production. *Public Management Review*, 17 (9): 1333-1357.

Bijlage 1 → interviewvragen voor de deelnemers

1. In hoeverre zijn de taken van de buurtbudgetten volgens u duidelijk geformuleerd?
2. 'Welke taken van de buurtbudgetten zijn voor u onduidelijk?'
3. 'Hoe duidelijk waren de spelregels en instructies voor u toen u had deelgenomen aan de buurtbudgetten?'
4. 'Wat maakten de spelregels en instructies van de buurtbudgetten voor u onduidelijk?'
5. In hoeverre heeft de gemeente Amsterdam de doelen van de buurtbudgetten duidelijk met u gecommuniceerd?'
6. 'Op welke wijze heeft u inspraak kunnen leveren bij het proces van de buurtbudgetten?'
7. 'Hoe heeft u het leveren van inspraak ervaren?'
8. Hoe vaak heeft u inspraak kunnen leveren tijdens het proces van de buurtbudgetten?'
9. 'Hoe voelde het om de thema's te kiezen uit u directe leefomgeving waar de gemeente Amsterdam middels de buurtbudgetten een oplossing op wil bieden?'
10. Hoe is u input volgens u verwerkt in de genomen beslissingen over de buurtbudgetten?'
11. 'Hoe is er met u mening omgegaan bij de genomen beslissingen over de buurtbudgetten?'
12. 'Hoe vaak heeft u tijdens het proces van de buurtbudgetten inspraak geleverd?'
13. 'Hoe hebben de medewerkers van de gemeente Amsterdam naar u mening geluisterd?'
14. 'Hoe voelt u zich als de gemeente Amsterdam niet naar u mening luistert?'
15. 'Vind u dat de gemeente Amsterdam rekening heeft gehouden met u mening bij het nemen van een beslissing over de buurtbudgetten?'
16. Hoe voelt u zich nadat er een beslissing is genomen over de buurtbudgetten?'
17. 'Hoe voelt u zich als een genomen beslissing van de buurtbudgetten tegen u eigen belang ingaat?'
18. Wat vindt u van de geleverde publieke diensten die zijn voortgekomen uit de buurtbudgetten waar u aan heeft meegewerkt die worden uitgevoerd in u directe leefomgeving?'
19. In hoeverre bent u tevreden over de publieke diensten waar u op heeft gestemd die zijn voortgekomen uit de buurtbudgetten?'
20. Hoe transparant is de gemeente Amsterdam geweest met het communiceren van de genomen beslissingen over de buurtbudgetten?'

21. 'Hoe vaak heeft de gemeente Amsterdam de voortgang van het proces en de uitkomsten van de buurtbudgetten met u gecommuniceerd?'
22. 'Hoe betrouwbaar vindt u de gemeente Amsterdam?'
23. 'Hoe betrouwbaar vond u de gemeente Amsterdam voordat u had deelgenomen aan de buurtbudgetten?'
24. 'Hoe betrouwbaar vindt u de gemeente Amsterdam nadat u had deelgenomen aan de buurtbudgetten?'
25. 'Welke handelingen heeft de gemeente Amsterdam ondernomen om u te laten deelnemen aan de buurtbudgetten?'
26. 'Welke handelingen binnen de buurtbudgetten heeft voor uw gevoel bijgedragen aan het bevorderen van u welzijn?'
27. 'Op welke momenten heeft u het gevoel dat uw vertrouwen wordt geschaad binnen de buurtbudgetten?'
28. 'Wanneer heeft u het gevoel dat u vertrouwen binnen de buurtbudgetten niet wordt geschaad?'
29. 'Wanneer heeft u begrip getoond voor de genomen beslissingen van de gemeente Amsterdam die tegen u belang inging?'
30. 'Wanneer begrijpt u niet wat er binnen het proces van de buurtbudgetten gebeurt?'
31. 'Hoe duidelijk waren de doelen van de buurtbudgetten voor u?'
32. 'Hoe duidelijk dienen de doelen van de buurtbudgetten voor u te zijn om deel te nemen aan de buurtbudgetten?'

Bijlage 2 → interviewvragen voor de niet-deelnemers

1. 'Waarom heeft u geen inspraak geleverd bij de buurtbudgetten?'
2. 'Hoe heeft u het leveren van inspraak ervaren?'
3. 'Waarom heeft u geen inspraak geleverd bij de buurtbudgetten?'
4. 'Waarom heeft u niet gestemd op de maatschappelijke thema's uit u directe leefomgeving waar u hinder van ondervind die via de buurtbudgetten wordt aangepakt?'
5. 'Waarom heeft u geen inspraak geleverd bij de buurtbudgetten?'
6. 'Hoe voelt u zich als de gemeente Amsterdam niet naar u mening luistert?'

7. 'Hoe voelt u zich als een genomen beslissing van de buurtbudgetten tegen u eigen belang ingaat?'
8. 'Hoe betrouwbaar vindt u de gemeente Amsterdam?'
9. 'Hoe betrouwbaar vond u de gemeente Amsterdam voordat u had deelgenomen aan de buurtbudgetten?'
10. 'Welke handelingen zouden ervoor hebben gezorgd dat u niet wou deelnemen aan de buurtbudgetten?'
11. 'Wanneer heeft u begrip getoond voor de genomen beslissingen van de gemeente Amsterdam die tegen u belang inging?'