UNIVERSITY OF AMSTERDAM

UvA-DARE (Digital Academic Repository)

De slimme gemeente nader beschouwd: Hoe de lokale overheid kan bijdragen aan het oplossen van ongetemde problemen

Gerritsen, E.

Publication date
2011

Link to publication

Citation for published version (APA):
Gerritsen, E. (2011). *De slimme gemeente nader beschouwd: Hoe de lokale overheid kan bijdragen aan het oplossen van ongetemde problemen*. [Thesis, fully internal, Universiteit van Amsterdam]. Amsterdam University Press.

General rights
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations
If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: https://uba.uva.nl/en/contact, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (https://dare.uva.nl)

Download date:18 Nov 2026

Inhoudsopgave

Voorwoord		11
Opbouw van het onderzoek		13
Leeswijzer		15
Samenvatting		17
1	**Fascinatie, probleemstelling en vraagstelling**	31
1.1	Inleiding	31
1.2	Onderwerp van studie en fascinatie	32
1.2.1	Onderwerp van studie: ongetemde problemen, bestuurskundige en veranderkundige oplossingen	32
1.2.2	Fascinatie met het onderwerp: verwondering, bezorgdheid, geloof, hoop, liefde en nieuwsgierigheid	34
1.3	Probleemstelling en vraagstelling	43
1.3.1	De probleemstelling	43
1.3.2	De vraagstelling	43
1.3.3	Afbakening van het onderzoek	44
2	**Onderzoeksaanpak en methodologie**	47
2.1	Inleiding	47
2.2	De gehanteerde pendelgang van het kennen	47
2.3	De keuze voor en aanpak van het meervoudig casusonderzoek	49
2.3.1	De keuze voor casusonderzoek	49
2.3.2	De eenheid van analyse en focal actor	51
2.3.3	De keuze voor de casussen	51
2.3.4	De wijze van dataverzameling	52
2.3.5	De wijze van rapporteren over het casusonderzoek	54
2.3.6	Criteria voor een kwalitatief research design	55
2.4	Ontologische en epistemologische uitgangspunten	57
2.5	Methodologische uitgangspunten en keuzes	58
2.5.1	Procesgericht onderzoek	59
2.5.2	Reflectief handelingsonderzoek	59

2.5.3 Onbevangen waarnemen 61
2.5.4 Waarderend onderzoeken 61
2.5.5 Recapitulatie: een eclectische methodologie voor casusonderzoek 62
2.6 Criteria voor beter presteren 63
2.7 De verwachte opbrengsten van het onderzoek 66

3 De praktijkvisie op de slimme gemeente 67
3.1 Inleiding 67
3.2 Probleemanalyse 68
3.2.1 Totstandkoming van de probleemanalyse 68
3.2.2 De vier hoofdoorzaken van onvoldoende presteren 71
3.3 De inhoudelijke visie op de slimme gemeente: de principes van slimmer werken 79
3.3.1 Inleiding 79
3.3.2 Een [copernicaanse] omwenteling 79
3.3.3 Het doorbreken van institutionele verlamming: 4 × R-besturingsmodel 80
3.3.4 Vlot trekken van vastgelopen werkprocessen; ketenregie en herontwerp van processen 85
3.3.5 Van versnipperde naar gedeelde bedrijfsvoering 92
3.3.6 Burger aan het roer 93
3.3.7 Samenhang tussen de principes van slimmer werken 94
3.4 De veranderkundige visie op de slimme gemeente: verleiding en doorzettingsmacht 95
3.4.1 Inleiding 95
3.4.2 De aard van de veranderopgave 96
3.4.3 De succesfactoren van de Amsterdamse veranderaanpak 97
3.5 Voorlopige onderzoeksvragen op basis van de praktijkvisie 126

4 Theoretische reflectie op de principes van slimmer werken 129
4.1 Inleiding 129
4.2 Besturings- en organisatieparadigma's 131
4.2.1 Verschillende besturingsparadigma's vergeleken 131
4.2.2 Verschillende organisatieparadigma's vergeleken 138
4.3 Relevante theoretische inzichten met betrekking tot de overheid als bureaucratie 147
4.3.1 Inleiding 147
4.3.2 Redenen voor disfunctioneren van bureaucratie 147
4.3.3 Oplossingsrichtingen voor een teveel aan bureaucratie 153
4.3.4 Confrontatie van "ontbureaucratiseringstheorieën" met de principes van slimmer werken 170
4.4 Relevante theoretische inzichten met betrekking tot de overheid als actor in netwerken 172

4.4.1 Inleiding 172
4.4.2 Redenen voor disfunctioneren van beleidsnetwerken 172
4.4.3 Oplossingsrichtingen voor goed netwerkmanagement 176
4.4.4 Confrontatie van netwerktheorieën met de principes van slimmer werken 186
4.5 Conclusies van de theoretische reflectie op de principes van slimmer werken 187
4.6 Concretisering van de onderzoeksvragen ten behoeve van het casusonderzoek 188

5 Theoretische reflectie op verleiding en doorzettingsmacht 191
5.1 Inleiding 191
5.2 Veranderparadigma's 192
5.3 Veranderstrategieën 193
5.3.1 Verschillende veranderstrategieën 193
5.3.2 Naar twee hoofdthema's: macht en psychologie 198
5.4 Relevante theoretische inzichten in veranderkunde 200
5.4.1 Inleiding 200
5.4.2 Macht 200
5.4.3 Psychologie 207
5.5 Succesfactoren voor een effectieve veranderaanpak 230
5.5.1 Inleiding 230
5.5.2 Succesfactoren 230
5.5.3 Reflectie op de succesfactoren 239
5.6 Theoretische reflectie op de strategie van verleiding in combinatie met doorzettingsmacht 240
5.6.1 Inleiding 240
5.6.2 Reflectie op theoretische inzichten 240
5.6.3 Confrontatie van de theoretische inzichten met de praktijkvisie van verleiding met doorzettingsmacht 245
5.7 Onderzoeksvragen 248

6 De casusonderzoeken 251
6.1 Inleiding 251
6.2 Casus crisisopvang 253
6.2.1 Introductie van de casus 253
6.2.2 Chronologie van de gebeurtenissen 254
6.2.3 Opvattingen van actoren over de inhoudelijke aanpak, de toegepaste principes van slimmer werken, de gehanteerde veranderstrategie en het succes van de aanpak 279
6.2.4 Beantwoording van onderzoeksvragen 302
6.2.5 Persoonlijke reflectie 315
6.3 Casus aanpak voortijdig schoolverlaten 318
6.3.1 Introductie van de casus 318

6.3.2 Chronologie van gebeurtenissen 319
6.3.3 Opvattingen van actoren over de inhoudelijke aanpak, de toegepaste principes van slimmer werken en de gehanteerde veranderstrategie en het succes van de aanpak 342
6.3.4 Beantwoording van de onderzoeksvragen 362
6.3.5 Persoonlijke reflectie 372
6.4 Casus aanpak multiprobleemgezinnen 374
6.4.1 Introductie van de casus 374
6.4.2 Chronologie van de gebeurtenissen 375
6.4.3 Opvattingen van actoren over de inhoudelijke aanpak, de toegepaste principes van slimmer werken, de gehanteerde veranderstrategie en het succes van de aanpak 405
6.4.4 Beantwoording van de onderzoeksvragen 426
6.4.5 Persoonlijke reflectie 439
6.5 Casus aanpak inburgering 444
6.5.1 Introductie van de casus 444
6.5.2 Chronologie van de gebeurtenissen 445
6.5.3 Opvattingen van actoren over de gehanteerde aanpak 461
6.5.4 Beantwoording van de onderzoeksvragen 467
6.5.5 Persoonlijke reflectie 473

7 Conclusies en aanbevelingen 477
7.1 Inleiding 477
7.1.1 Korte terugblik op wat voorafging 477
7.1.2 De opbouw van dit hoofdstuk 478
7.2 Voorlopige praktijktheorie en onderzoeksvragen 479
7.2.1 Inleiding 479
7.2.2 De voorlopige praktijktheorie 479
7.2.3 De onderzoeksvragen 489
7.3 Bevindingen uit de casusonderzoeken 490
7.3.1 Inleiding 490
7.3.2 De principes van slimmer werken in de casusonderzoeken 492
7.3.3 Verleiding en doorzettingsmacht in de casusonderzoeken 495
7.4 Beantwoording van onderzoeksvragen, vraagstelling en probleemstelling 496
7.4.1 Beantwoording van de onderzoeksvragen 496
7.4.2 Beantwoording van de vraagstelling 502
7.4.3 Beantwoording van de probleemstelling 503
7.4.4 Generaliseerbaarheid van de bevindingen 504
7.5 Opbrengsten van dit onderzoek 505
7.5.1 Wetenschappelijke opbrengsten 505
7.5.2 Maatschappelijke opbrengsten 506
7.5.3 Methodologische opbrengsten 507
7.6 Debatten 507

7.6.1 Inleiding 507
7.6.2 Het democratiedebat 508
7.6.3 Het debat over "goed bestuur" 509
7.6.4 Het maakbaarheidsdebat 510
7.6.5 Leer- en complexiteitsstrategie in een omgeving gedomineerd door domeinbelangen en behoefte aan eenvoudige oplossingen 511
7.6.6 Leiderschap 513
7.7 Aanbevelingen 514
7.8 Epiloog 518
7.8.1 Inleiding 518
7.8.2 Van een slimme overheid naar een wijze optimistische overheid 518
7.8.3 Van verleidende overheid naar liefdevolle overheid 521
7.8.4 Reflecteren in actie 521

Noten 523

Summary 531

Literatuurlijst 545