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

2 Onderzoeksaanpak en methodologie

2.1 Inleiding

In hoofdstuk 1 heb ik de probleemstelling en vraagstelling van dit onderzoek gepresenteerd en ben ik ingegaan op de fascinatie die ten grondslag lag aan de keuze voor deze vraagstelling. In dit hoofdstuk ga ik in op de onderzoeksaanpak en de gehanteerde methodologie.

In paragraaf 2.2. leg ik uit hoe ik op zoek ga naar antwoorden op de vraagstelling. In paragraaf 2.3 licht ik de keuze voor de vormgeving van het meervoudig casusonderzoek toe. In paragraaf 2.4. ga ik in op de ontologische en epistemologische uitgangspunten van het onderzoek. Dit leidt tot de keuze van een aantal methodologische uitgangspunten ten aanzien van de wijze waarop het meervoudig casusonderzoek wordt uitgevoerd. Deze beschrijf ik in paragraaf 2.5. In paragraaf 2.6. zoem ik in op de evaluatiecriteria die in het casusonderzoek worden gehanteerd om te bepalen wanneer sprake is van succes. In paragraaf 2.7. doe ik uitspraken over de verwachte theoretische, methodologische en praktische opbrengsten van deze studie.

2.2 De gehanteerde pendelgang van het kennen

Dit onderzoek begint met het formuleren van een eerste antwoord op de vraagstelling. Dit eerste antwoord is gebaseerd op in de praktijk van de gemeente Amsterdam ontwikkelde inzichten met betrekking tot een beter presterende (slimme) gemeente, zowel ten aanzien van de inhoud (de principes van slimmer werken) als ten aanzien van de gekozen veranderstrategie (verleiding met doorzettingsmacht).

In hoofdstuk 1 heb ik toegelicht dat deze praktijkvisie werkende weg tot stand is gekomen. Inzichten opgedaan uit literatuur en beste praktijken zijn in de gemeente Amsterdam toegepast en op basis van praktijkervaringen en nieuwe inzichten steeds weer verder bijgesteld en verfijnd, uiteindelijk uitmondend in een praktijkvisie op de slimme gemeente. Er was wel sprake van een vorm van reflectie in actie, maar niet op de systematische wetenschappelijke wijze waarop Schön doelt als hij spreekt over “the reflective practitioner” (Schön 1983). Het pro-

ces dat tot de praktijkvisie heeft geleid was weliswaar in zekere mate reflexief, maar deze reflectie was niet systematisch, ongestructureerd, improviserend en intuïtief. De praktijkinzichten fungeerden in het kader van het organisatieontwikkelingsproces van de gemeente Amsterdam vooral als richtinggevende visie (de principes van slimmer werken) en onderlegger voor de veranderaanpak (strategie van de verleiding in combinatie met doorzettingsmacht).

De manier waarop de praktijkinzichten tot stand zijn gekomen heeft kenmerken van een "grounded theory" benadering (Strauss en Corbin 1998) met de kanttekening dat geen sprake is geweest van een systematische aanpak, omdat ten tijde van de totstandkoming van de praktijktheorie wetenschappelijke kennisvermeerdering niet het doel was. Van Staveren hanteert de volgende omschrijving.

> Grounded theory is een methode van onderzoek, waarbij bevindingen in de praktijk de richting en de aard van het onderzoek bepalen. De theorie is als het ware gegrond in de praktijk zelf. De onderzoeker die gebruik maakt van deze methode heeft geen vooronderstellingen, reflecteert voortdurend en komt tot een eigen theorie of handelingsrichting. Grounded theory wordt gebruikt wanneer er geen geschikte theorie aanwezig is, of wanneer nog niet precies bekend is wat de kern van het onderzoek is, of als de onderzoeker wil weten wat de dynamiek is van zijn onderwerp van studie, of als een onderwerp erg breed en complex is en vraagt om theoretisch maatwerk. Grounded theory kan gebruikt worden als vooronderzoek om de onderzoeksvraag voor verder onderzoek precies te krijgen (Van Staveren 2007, blz. 48).

De zeven jaar waarin ik als gemeentesecretaris deed aan "improviserend reflecteren in actie" heeft bijgedragen aan het scherper krijgen van de onderzoeksvraag van deze studie. Achteraf kan gesteld worden dat de manier waarop deze visie op de slimme gemeente tot stand is gekomen, kenmerken heeft van reflectie in actie en "grounded theory". Maar een expliciete redenering, een controleerbare logische verantwoording achteraf die kenmerkend is voor een wetenschappelijke benadering, ontbreekt (Kastelein 1990, blz. 20).

De in hoofdstuk 3 gepresenteerde praktijkinzichten vormen dus niet meer dan het startpunt van dit onderzoek. De praktijkvisie bevat de richtinggevende concepten voor het vervolg van het onderzoek. Blumer verwoordt het als volgt.

> A sensitizing concept gives the user a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances. Whereas defi-

> nitive concepts provide prescriptions of what to see, sensitizing concepts merely suggest directions along which to look (Blumer 1969, blz. 148).

In dit geval bevat de praktijkvisie niet alleen richtinggevende concepten voor het veldonderzoek, maar ook voor het literatuuronderzoek. De op basis van literatuuronderzoek tot een voorlopige praktijktheorie opgewaardeerde praktijkinzichten blijven in essentie bestaan uit richtinggevende concepten die via casusonderzoek worden doorontwikkeld tot een robuustere praktijktheorie.

Het proces van wetenschappelijke kennisvorming kan gezien worden als een onophoudelijke pendelbeweging van inductie en deductie, tussen empirie en theorie (Kastelein 1990). De "pendelbeweging van het kennen" in deze studie verloopt als volgt. De praktijkinzichten spiegel ik aan wetenschappelijke inzichten uit verschillende relevante wetenschappelijke disciplines. Op basis van deze theoretische reflectie formuleer ik een voorlopige praktijktheorie en daarop gebaseerde onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen beantwoord ik door middel van meervoudig casusonderzoek en dat leidt tot een robuustere onderbouwing van de praktijktheorie. Op basis hiervan beantwoord ik vervolgens de vraagstelling en de probleemstelling.

2.3 De keuze voor en aanpak van het meervoudig casusonderzoek

2.3.1 De keuze voor casusonderzoek

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen heb ik gekozen voor de kwalitatieve methode van casusonderzoek. Gezien de aard van de vraagstelling ligt deze keuze voor de hand. Ik sluit aan bij Yin die het volgende stelt.

> In general, case studies are the preferred strategy when 'how' or 'why' questions are being posed, when the investigator has little control over events, and when the focus is on a contempory phenomenon within some real-life context (...) the distinctive need for case studies arises out of the desire to understand complex social phenomena (...) the case study allows an investigation to retain the holistic and meaningful characteristics of real-life events (Yin 1994, blz. 1-3).

Dit casusonderzoek is gebaseerd op de definitie van Yin.

> A case study is an empirical study that investigates a contemporary phenomenon within its real-life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident. The case study inquiry copes with the technically distinctive situation in which there will be many more variables of interest than data points, and as one result relies on multiple sources of evidence, with data needing to converge in a triangulating fashion, and as another result, benefits from the prior development of theoretical propositions to guide data collection and analysis (Yin 1994, blz. 13).

Juist voor complexe beleidsprocessen in een netwerkcontext is de casestudie een geschikte methode (Yin 1994, Hubers en De Vries 1995). Het aantal factoren of variabelen dat van invloed is op het verloop van het beleidsproces en op de beleidsverandering is enorm. Deze variabelen kunnen niet worden gecontroleerd of geïsoleerd door de onderzoeker. De casestudiemethode biedt de mogelijkheid om complexe processen te bestuderen en daarbij de veelheid van relevante en op elkaar inwerkende factoren in hun samenhang te bezien. De rijkdom van de situatie blijft daarbij behouden. Deze rijkdom is noodzakelijk om ingrijpende beleidsveranderingen in een netwerkcontext te kunnen begrijpen en verklaren, evenals de strategische acties die actoren met het oog op die veranderingen hebben ondernomen. Dergelijk strategisch handelen is meestal gebaseerd op een veelheid aan overwegingen, die weer worden ingegeven door exogene gebeurtenissen, eigen belangen en drijfveren en het (strategisch) gedrag van anderen. Met de casestudiemethode kan de onderzoeker al deze factoren in kaart brengen en in samenhang bezien (Koffijberg 2005, blz. 12-13).

Volgens Yin moet elke casusonderzoeker zijn best doen om zo eerlijk mogelijk te rapporteren. De onderzoeker moet zich ervan bewust zijn dat de bevindingen van casusonderzoek alleen generaliseerbaar zijn naar theoretische proposities (Yin 1994, blz. 10). Een research design moet vijf componenten bevatten (Yin 1994, blz. 26-27):

1 een vraagstelling (zie hoofdstuk 1);
2 proposities (de onderzoeksvragen die worden geformuleerd in hoofdstukken 4 en 5);
3 eenheid van analyse (zie paragraaf 2.3.2.);
4 de logica die de data verbindt met de proposities (zie de hoofdstukken 3, 4 en 5);
5 de criteria aan de hand waarvan de bevindingen worden geïnterpreteerd (zie paragraaf 2.6.).

De laatste twee elementen vergen volgens Yin dat een casus onderzoek vooraf gegaan wordt door een theorie die richting geeft aan het casus-

onderzoek. Dat gebeurt in de hoofdstukken 3, 4 en 5. Het gebruik van theorie bij casusonderzoek is niet alleen een belangrijke hulp bij het inrichten van het juiste onderzoeksdesign en de dataverzameling, maar is ook het belangrijkste vehikel voor het generaliseren van de resultaten van het onderzoek (Yin 1994, blz. 32). Dit laatste gebeurt in hoofdstuk 7.

2.3.2 De eenheid van analyse en focal actor

De *eenheid van analyse* is die van de bij de betreffende casus betrokken actoren. Dan hebben we het over de bij een casus betrokken organisaties. Binnen de gemeente zijn dat de bestuursdienst, centrale diensten en stadsdelen. Daarbij kan nog een onderscheid gemaakt worden tussen de ambtelijke kant en de politiek-bestuurlijke kant (College van B en W, stadsdeelbesturen, gemeenteraad, deelraden). Buiten de gemeente gaat het om de partners waarmee in de betreffende casus is samengewerkt, zoals politie, openbaar ministerie, jeugdzorg, woningbouwcorporaties, en zorginstellingen. Natuurlijk zijn deze organisaties geen homogene eenheden. Documentenonderzoek en interviews van sleutelpersonen per organisatie betekent per definitie een vereenvoudiging van de onderzoekswerkelijkheid. Het interviewen van sleutelpersonen garandeert niet dat die personen de mening van hun eigen organisatie vertegenwoordigen.

De focus van het onderzoek is gericht op interactieprocessen tussen organisaties zoals ze vertegenwoordigd werden door de sleutelpersonen in kwestie. Eventuele effecten op de interactieprocessen binnen de deelnemende organisaties vormen niet de focus van het onderzoek. Bij het bestuderen van interactieprocessen gaat het om de vraag over wiens strategie het gaat. Uiteraard zijn in de onderzochte casussen de strategieën van alle betrokken actoren relevant. De “focal actor” in dit onderzoek is de centrale gemeentelijke overheid. De vraagstelling heeft betrekking op de vraag wat de centrale gemeentelijke overheid van de gemeente Amsterdam heeft gedaan of nagelaten waardoor uiteindelijk de oplossing van een (maatschappelijk) probleem een stuk verder is gebracht. De keuze voor een “focal actor” impliceert dat vooral, maar niet uitsluitend, de acties van deze actor aandacht krijgen. In het onderzoek is uiteraard ruim aandacht voor de acties van andere actoren, maar deze worden vooral geanalyseerd vanuit de vraag hoe die acties zijn benut of gepareerd door de “focal actor”.

2.3.3 De keuze voor de casussen

Ik heb gekozen voor meervoudig casusonderzoek, omdat daarmee de kans op generaliseerbaarheid van bevindingen wordt vergroot. Het gaat

dan om analytische generalisatie waarbij een ontwikkelde theorie gebruikt wordt als referentiekader voor de empirische resultaten van het casusonderzoek. Als twee of meer casussen dezelfde theorie ondersteunen, dan versterkt dat de claim van repliceerbaarheid. De onderzoeksresultaten zijn krachtiger wanneer meerdere casussen dezelfde theorie ondersteunen en tegelijkertijd een rivaliserende theorie ontkrachten (Yin 1994, blz. 31).

Om generaliseerbaarheid van de bevindingen mogelijk te maken heb ik gekozen voor meerdere casussen, zodat de meeste onderzoeksvragen konden worden getoetst aan meerdere praktijksituaties. De selectie van de casussen heb ik gebaseerd op de verwachting, dat met het totaal aan geselecteerde casussen een redelijke mate van spreiding en dekkingsgraad is gerealiseerd ten aanzien van de te beantwoorden onderzoeksvragen.[11]

Ik heb ook gekozen voor casussen waarvan mijn verwachting is dat er op zijn minst op hoofdlijnen sprake is van succesvolle toepassing van principes van slimmer werken en de veranderstrategie van verleiding met doorzettingsmacht. Een vergelijking met casussen waarin sprake is van mislukkingen zou uiteraard een nog scherper inzicht kunnen bieden in de werkzame bestanddelen van beter presteren. Deels heb ik dit ondervangen doordat in de meeste casussen ook sprake is van minder goed verlopen procesmomenten. Ook ben ik op zoek gegaan naar mogelijke rivaliserende verklaringen voor eventuele successen en heb ik de mogelijkheid opengehouden dat de geselecteerde casussen helemaal niet zo'n groot succes zijn als op voorhand door mij werd verondersteld.[12]

2.3.4 De wijze van dataverzameling

In het casusonderzoek is voor de dataverzameling gebruikgemaakt van:
- bureaustudie: documentanalyse van rapporten, publicaties en notities;
- interviews met sleutelpersonen;
- een evaluatief groepsgesprek per casus met alle geïnterviewde sleutelpersonen: naar aanleiding van de eerste bevindingen uit het casusonderzoek;[13]
- intervisie en reflectiebijeenkomsten gedurende het hele casusonderzoek van de onderzoekers om onderling ervaringen uit te wisselen uit de verschillende casussen.

Het risico van sociaal wenselijke antwoorden vanwege het feit dat ik als onderzoeker zelf actor was is deels ondervangen door het feit dat ik geen gemeentesecretaris meer was tijdens het onderzoek en door studenten in te schakelen voor het verrichten van de casusonderzoeken.

De interviews die voor het casusonderzoek zijn gehouden zijn bedoeld om er achter te komen hoe de betrokken actoren die casus zelf hebben beleefd; hoe zij tegen de casus aankijken, wat hun percepties zijn en waarom ze zo gehandeld hebben als ze hebben gehandeld. Het basisschema dat ten grondslag heeft gelegen aan de wijze van interviewen is gebaseerd op een interviewmethode die Grin e.a. (1997) hebben ontwikkeld op basis van inzichten van Schön.

Volgens Schön (1983) komt het handelen van een actor voort uit een creatief proces van "reflectie tijdens handelen", waarin een op elkaar passende probleemdefinitie en oplossing worden gedefinieerd, vanuit achterliggende normatieve en empirische achtergrondinzichten (waardesystemen en wereldbeelden) en voorkeuren. De actor construeert een samenhang tussen noties in vier verschillende lagen, die samen de handelingstheorie van de actor vormen, te weten:

1 oordelen over oplossingen;
2 probleemdefinities;
3 empirische en normatieve achtergrondtheorieën;
4 uiteindelijke voorkeuren over identiteiten en verhoudingen.

Voor het goed reconstrueren van handelingstheorieën is bijvoorbeeld gevraagd naar de opvattingen per laag (Grin e.a. 1997, blz. 65-77) met vragen als:

– welke voordelen en nadelen heeft de volgende oplossing in uw ogen?
– wat is volgens u het probleem/de uitdaging hier?
– wat zijn de belangrijkste waarden waaraan de oplossing moet voldoen?
– wat is de missie, wat is de identiteit van uw organisatie?

Anderzijds zijn waaromvragen gesteld bij de antwoorden op vragen naar een bepaalde laag, om zicht te krijgen op die elementen die in de laag dieper aanwezig zijn. Wie vraagt waarom een speler iets een voordeel vindt krijgt een antwoord waaruit een dimensie van de probleemdefinitie van die actor blijkt. Wie vraagt naar het waarom van een probleemdefinitie krijgt zicht op de empirische en normatieve achtergrondinzichten die daarachter schuilgaan, enzovoorts. Door beide typen vragen te stellen wordt een vollediger beeld gekregen. Waaromvragen leveren ook een correctie wanneer de rechtstreekse vragen bijvoorbeeld deels sociaal wenselijke antwoorden hebben opgeleverd (Grin en Van Staveren 2007, blz. 189).

Tevens is gebruikgemaakt van een interviewtechniek waarbij je als onderzoeker iemand op zijn praatstoel krijgt over een aantal topics (Kvale 1996). Het gaat er dan niet om dat mensen een precies antwoord geven op een vraag, maar dat zij gaan vertellen. Dat vertellen

kan worden uitgelokt door bijvoorbeeld het stellen van vragen en het maken van opmerkingen. Als de onderzoeker het gesprek optekent en het weer teruggeeft aan de geïnterviewde, gaat het niet alleen om verificatie, maar juist ook om nog meer verhaal uit te lokken. In tweede instantie voegen mensen vaak essentiële zaken toe. Op deze manier is het gesprek ook op een reflexiever niveau gebracht. Zo kon dieper leren bij individuen worden ontlokt in een tweede ronde van verhalen optekenen en tegelijkertijd ook een rijkere bewijsvoering boven tafel worden gekregen in het kader van de toetsing van de theorie (Schmid e.a. 2006). Dit laatste is vooral gebeurd tijdens de collectieve terugkoppelbijeenkomsten (zie hierna).

Grin en Van Staveren geven een mooie omschrijving van het reconstructieproces dat in de casusonderzoeken van deze studie herkenbaar is.

> Het maken van een chronologie, door de onderzoeker in samenspraak met de betrokken projectleider(s), gaat gepaard met emoties, verschillen in herinneringen, verschillen in beelden en verschillen in duiding van wat belangrijk is en vastgelegd moet worden en wat minder belangrijk is. Reacties van collega's op elkaars reconstructies gaven aanleiding tot discussie. In de gesprekken kwamen verschillende relevante 'feiten' op tafel. Over de 'feitelijke' gebeurtenissen werden verschillende verhalen verteld, verschillende meningen en interpretaties gegeven. Wij hebben steeds opnieuw gesprekken gevoerd met de projectleiders, bevindingen teruggekoppeld en in leersessies ingebracht en besproken. Het uiteindelijke resultaat is een coproductie en een wederzijds leerproces. Het was een proces van deconstrueren en reconstrueren. In dat proces hebben we gaandeweg gekwalificeerd wat karakteristiek of minder karakteristiek is, wat relevant en wat minder relevant is, en wat overeenkomsten en wat verschillen zijn (Grin en Van Staveren 2007, blz. 95).

2.3.5 De wijze van rapporteren over het casusonderzoek

De rapportage over het casusonderzoek vindt op de volgende wijze plaats:

1 Beschrijving van de problematiek, de aanleiding en de uitgangssituatie.
2 Chronologische beschrijving van het procesverloop inclusief korte toelichtingen op relevante rapporten, bijeenkomsten, vergaderingen geïllustreerd met citaten van betrokken actoren en de gerealiseerde resultaten.

3 Thematische beschrijving van aangetroffen principes van slimmer werken en van de gehanteerde veranderstrategie.
4 Beschrijving van de (verschillende) belevingen van de betrokken actoren (opvattingen over toegepaste principes van slimmer werken, succes- en faalfactoren van de gehanteerde veranderstrategie en oordelen over de mate van succes).

Antwoord op de onderzoeksvragen per casus.

2.3.6 Criteria voor een kwalitatief research design

Yin (1994, blz. 32-38) onderscheidt vier criteria waaraan een goed research design moet voldoen, te weten: constructieve validiteit, interne validiteit, externe validiteit en betrouwbaarheid. Hierna geef ik aan op welke wijze in dit onderzoek invulling is gegeven aan deze criteria.

De *constructieve validiteit* heeft betrekking op het vaststellen van correcte operationele metingen voor de concepten die bestudeerd worden. Hoe weet je zeker dat je meet wat je wilt meten? Deze eis is in het bijzonder problematisch bij casusonderzoek in verband met de veronderstelde hoge mate van subjectiviteit van de manier waarop data worden verzameld. Manieren om dit probleem zoveel als mogelijk te voorkomen zijn het gebruiken van meerdere bronnen van bewijsmateriaal (bronnentriangulatie), het vaststellen van een keten van bewijs en het laten beoordelen van de conceptrapportage door sleutelinformanten. Zoals ik hiervoor heb aangegeven is in dit casusonderzoek gebruikgemaakt van documentenanalyse, interviews en participerende observatie met terugwerkende kracht (doordat de onderzoeker zelf deel uitmaakte van de casussen). Waar mogelijk zijn opvattingen van geïnterviewden over de mate van succes geconfronteerd met "objectief" behaalde resultaten. De keten van bewijs is transparant gemaakt doordat in de rapportage van de bevindingen de volgorde is aangehouden waarin de casus zich daadwerkelijk heeft voltrokken. De conceptcasusrapportages zijn voor commentaar voorgelegd aan de betrokken respondenten individueel en in collectieve terugkoppelbijeenkomsten. Ook het werken met niet bij de casus betrokken studenten bij het verrichten van dossieronderzoek en het afnemen van interviews draagt bij aan de constructieve validiteit van het casusonderzoek.

De *interne validiteit* heeft betrekking op het vaststellen van causale relaties. Bij casusonderzoek wil de onderzoeker gevolgtrekkingen maken in de zin dat een bepaalde gebeurtenis veroorzaakt werd door een eerdere gebeurtenis, gebaseerd op interviews en onderzoek van documenten. Maar de vraag is hoe kan worden vastgesteld of een gevolgtrekking terecht is en of alle rivaliserende verklaringen en mogelijkheden mee zijn gewogen. Anders dan bij het experiment zijn exogene

ontwikkelingen in het geval van de casestudie niet te controleren. De causaliteitsvraag laat zich in het geval van de casestudie veel moeilijker beantwoorden. De casestudie moet het veeleer hebben van plausibiliteit, van het aannemelijk maken van verbanden, van oorzaak en gevolg (Koffijberg 2005, blz. 14).

Via "patroon matching", "explanation building" en "time series analysis" kan de interne validiteit van het onderzoek zo groot mogelijk worden gemaakt (Yin 1994, blz. 35). De rode draad hierbij is zorgvuldige aandacht voor alternatieve interpretaties. In dit onderzoek is primair gebruikgemaakt van "patroon matching". Empirisch vastgestelde gedragspatronen zijn vergeleken met theoretisch voorspelde gedragspatronen. Van "explanation building" is geen sprake, omdat de verschillende casussen tegelijkertijd worden onderzocht. Van "time series analysis" is ook geen sprake.

De *externe validiteit* heeft betrekking op de mate waarin de onderzoeksbevindingen generaliseerbaar zijn. Daarbij geldt in het geval van casusonderzoek dat alleen gestreefd wordt naar analytische generaliseerbaarheid, in tegenstelling tot de statistische generaliseerbaarheid in geval van "survey's", omdat het onmogelijk is om een casus of verzameling van casussen te selecteren die voldoende representatief zijn in relatie tot de te beantwoorden generieke onderzoeksvraag. Analytische generaliseerbaarheid is echter geen automatisme. Een theorie moet getest worden in meerdere casussen. Als in meerdere casussen sprake is van vergelijkbare bevindingen, dan is sprake van replicatielogica. Vandaar dat in dit onderzoek door mij gekozen is voor het verrichten van meerdere casusonderzoeken. Er is daarmee sprake van meervoudig vergelijkend casusonderzoek. Wanneer het mogelijk is om aan te tonen dat een bepaalde theorie toepasbaar is op verschillende praktijksituaties neemt de replicatielogica en daarmee de generaliseerbaarheid van de bevindingen toe.

De analyse van de casussen gebeurt uitdrukkelijk vanuit een theoretisch kader waarin de inzichten uit jaren praktijkervaring en van inzichten uit verschillende wetenschapsgebieden naar complexe beleids- en samenwerkingsprocessen zijn verwerkt. Dat is het veld waarnaar analytisch gegeneraliseerd wordt. De bevindingen uit de casusonderzoeken worden in hoofdstuk 7 naar dit theoretische kader teruggekoppeld.

Betrouwbaarheid heeft betrekking op het laten zien dat de studie kan worden herhaald met dezelfde uitkomsten als resultaat. De betrouwbaarheid kan worden bevorderd door het zo transparant mogelijk maken van de manier waarop het onderzoek is uitgevoerd. Onder andere door het aanleggen van een onderzoeksdossier. In dit onderzoek is het basismateriaal dat ten grondslag heeft gelegen aan het casusonderzoek bewaard in een dossier dat voor anderen beschikbaar is.

Betrouwbaarheid heeft ook betrekking op de kwaliteit van het bronnenonderzoek en de gehouden interviews. Het gaat dan zowel om het zoveel mogelijk voorkomen van bevooroordeeld selecteren en interpreteren en suggestief vragen stellen enerzijds als het met verstand van zaken selecteren, interpreteren en doorvragen anderzijds. De inzet van niet bij de casussen direct betrokken studenten als onderzoekers draagt bij aan het voorkomen van vertekening door te grote betrokkenheid van mijzelf bij de casussen. Deze studenten zijn niet blanco als onderzoeker het veld in gestuurd. Zij hebben onderzoek verricht in het kader van een bachelors module "de slimme overheid" of een masters module "organisatieverandering". In het kader van die modules zijn ze ingewijd in wetenschappelijke inzichten en getraind in het houden van interviews en maken van rapportages. De regie op het onderzoek was in handen van mijzelf als ervaringsdeskundige en hoofdonderzoeker. Beschrijvingen en bevindingen van de studenten zijn door mij gecheckt op eventuele omissies.

2.4 Ontologische en epistemologische uitgangspunten[14]

De definitie van wat werkelijkheid is (ontologie) bepaalt hoe er naar de werkelijkheid wordt gekeken (epistemologie). De manier van kijken is bepalend voor de manier waarop je onderzoek doet (methodologie).

Wat betreft de ontologie zijn er qua uitgangspunten twee uitersten. In het ene uiterste kan de onderzoeker ervan uitgaan dat de wereld buiten hem zelf een werkelijke wereld is, die bestaat uit werkelijke vaste en tastbare structuren. In het andere uiterste gaat de onderzoeker ervan uit dat de wereld buiten hem bestaat uit namen, concepten en labels die hij zelf geeft en waarmee hij de wereld structureert. Het gaat hier over de keuze tussen realisme versus nominalisme. Wat betreft de epistemologie kan de onderzoeker ervan uitgaan dat de wereld bestaat uit regelmatigheden en causale verbanden of dat de wereld alleen vanuit individuen te begrijpen is. Het gaat hier om de keuze tussen positivisme versus antipositivisme. Wat betreft de methodologie kan de onderzoeker ervan uitgaan dat individueel gedrag en individuele gebeurtenissen vanuit wetmatigheden zijn af te leiden of dat kennis ontstaat vanuit praktijkbevindingen gebaseerd op betekenissen die individuen aan de situatie geven. Het gaat hier om de keuze tussen deductie en inductie (Burrel en Morgan 1979).

Dit onderzoek gaat uit van een wereld die, afhankelijk van de situatie en de individuen, betekenis krijgt. Deze betekenis staat niet vast. Over de betekenis kunnen mensen met elkaar onderhandelen. Het onderzoek is primair nominalistisch, antipositivistisch en inductief. Tegelijkertijd gaat het onderzoek ook uit van wetmatigheden en causale ver-

banden die zich in iedere situatie voordoen, maar steeds andere betekenissen krijgen. Dit onderzoek neemt wat betreft de genoemde keuzes dus geen uiterste positie in. De keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt zijn terug te voeren op een werkelijkheidsopvatting die sociaal constructionisme wordt genoemd (Van Staveren 2007, blz. 134). Omdat de kern van het sociaal constructionisme is dat wat werkelijkheid genoemd wordt afhangt van hoe die werkelijkheid gezien wordt, vallen ontologie en epistemologie samen. Sociaal constructionisme gaat ervan uit dat er niet één objectieve feitelijke werkelijkheid is. Wat de werkelijkheid is hangt af van de kennis en ervaring die verinnerlijkt is en waarmee de werkelijkheid wordt waargenomen. Wat als waar onderkend wordt hangt af van de betekenis die wordt gegeven aan ervaringen. Zowel in de theorie als de praktijk is in deze opvatting de betekenis van de werkelijkheid niet eenduidig. Het sociaal constructionisme benadrukt het sociaal construeren van betekenissen. Dat betekent het met elkaar vaststellen van wat waar is in het hier en nu. Het sociaal constructionisme is een stroming binnen de kentheorie die een meervoudige werkelijkheid als uitgangspunt heeft (Van Staveren 2007, blz. 135).

Het methodologische vertrekpunt voor deze studie is met andere woorden een subjectieve en interpretatieve benadering van organiseren, veranderen en leren. Vanuit dit perspectief wordt de sociale wereld gezien als een wereld van mensen die met elkaar praten, werken, interacteren, experimenteren, exploreren en betekenis geven aan de werkelijkheid waarin we leven en werken (Boonstra en De Caluwé 2006, blz. 19).

2.5 Methodologische uitgangspunten en keuzes[15]

Als de werkelijkheid meervoudig is en ideeën en feiten worden geconstrueerd, dan betekent dit dat de onderzoeker zelf deel is van de constructie. Hij is geen subjectieve buitenstaander maar óók subject. Hij maakt zelf deel uit van de sociale interactie die hij onderzoekt. In dit onderzoek is het zelfs zo dat ik zelf een van de actoren was in de sociale interacties die worden onderzocht. Dat vraagt om een onderzoeksmethodologie die daar rekening mee houdt. In deze paragraaf ga ik daarom in op een aantal methodologische uitgangspunten en keuzes die ik gemaakt heb bij de nadere vormgeving van het meervoudig casusonderzoek. Aan de orde komen de uitgangspunten "procesgericht onderzoek", "reflectief handelingsonderzoek", "onbevangen waarnemen" en "waarderend onderzoeken".

2.5.1 Procesgericht onderzoek

Scharpf (1997, 2000) maakt een onderscheid tussen probleemgericht en interactiegericht onderzoek. Probleemgericht onderzoek is primair gericht op de inhoud, op de aard en oorzaken van maatschappelijke problemen waarop het beleid een antwoord moet geven, op mogelijke beleidsalternatieven, op de potentiële effectiviteit daarvan en op de feitelijke effecten van beleid. Het heeft daarmee het karakter van beleidsanalyse. Interactie- of procesgericht beleidsonderzoek is meer gericht op de interacties tussen beleidsactoren en op de omstandigheden die bepalen of en hoe deze actoren de beleidsalternatieven die door het probleemgerichte onderzoek zijn geïdentificeerd en aanbevolen daadwerkelijk omarmen en uitvoeren. In dit onderzoek gaat de aandacht primair uit naar de interacties tussen actoren gericht op het oplossen van een maatschappelijk probleem. Dat betekent dat de aandacht niet primair inhoudelijk is, maar zich richt op het proces, op de acties die de actoren hebben ondernomen om een bepaald probleem op te lossen. Deze acties hebben zowel betrekking op de inhoudelijke kant van een beter presterende lokale overheid als op de veranderkundige kant. De invalshoek is derhalve bestuurskundig en veranderkundig. Beide interdisciplinaire wetenschapsgebieden die schatplichtig zijn aan vele vakgebieden zoals politicologie, organisatiesociologie, (sociale) psychologie en (politieke) economie.

Procesgerichte studies ontkomen er niet aan om ook aandacht te schenken aan inhoudelijke vraagstukken. De inhoudelijke problematiek is immers het materiële object van de interacties die in het beleidsproces plaatsvinden. Interactiegericht onderzoek zonder aandacht voor de inhoud is al snel leeg en nietszeggend. Daarom wordt in de casestudies uitleg gegeven over wat er inhoudelijk aan de hand is. Maar uiteindelijk wordt geprobeerd om achter de inhoudelijke vraagstukken de procesdimensie in beeld te krijgen.

2.5.2 Reflectief handelingsonderzoek

Het casusonderzoek is primair gericht op het toetsen van hypothesen ten aanzien van de vraag hoe een slimme overheid er inhoudelijk uitziet en hoe je die slimme overheid in de praktijk gerealiseerd krijgt. Het gaat om onderzoek naar concrete handelingsperspectieven ten aanzien van het succesvol oplossen van complexe maatschappelijke problemen. In het casusonderzoek kijk ik terug naar de wijze waarop betrokken actoren in sociale interactie aan gemeenschappelijke probleemoplossing werken als toets op de voorlopige praktijktheorie.

In die zin is sprake van reflectief handelingsonderzoek door Boonstra als volgt gedefinieerd.

> Reflective action research is directed in action, reflection, and the generation of knowledge. It is a question of understanding ambiguous problems, initiating processes of interaction, and searching jointly for alternative behaviours so that the problems can be managed. And the point of it all is to generate knowledge and develop theory on the processes on renewal and learning (Boonstra 2004, blz. 18).

De nadruk in dit onderzoek ligt op het terugkijken op al plaatsgevonden sociale interactie gericht op probleemoplossing als toets op een geformuleerde praktijktheorie. Maar wel nadrukkelijk met de bedoeling dat de bij de betreffende casus betrokken actoren leren van de uitkomsten. Immers, bevindingen beginnen pas echt te bestaan als anderen er iets mee doen, er beter van worden.

Alhoewel dit onderzoek ook gericht is op het realiseren van leereffecten, is dit onderzoek minder een ontwikkelingsonderzoek (Van Staveren 2007, blz. 139-141) in de meest strikte zin van het woord. Het casusonderzoek is immers niet primair gericht op het oplossen van een actueel maatschappelijk probleem. Het is primair gericht op het toetsen van een praktijktheorie. Aan de andere kant heeft het casusonderzoek wel kenmerken van ontwikkelingsonderzoek, omdat het ook gericht is op het – eenmalig – realiseren van leereffecten bij de betrokken actoren. Ik vervulde hierbij drie rollen: voormalig actor, onderzoeker en facilitator van het leerproces.

Er is in dit onderzoek geen sprake van een pure vorm van continue interactie tussen onderzoek en actie in de vorm van "action research" (Glaser en Strauss 1967, Dick 1999, Bekman 2006). Ten eerste reflecteer ik zelf als het ware slechts eenmalig als betrokken actor op mijn eigen acties, door mijn praktijkinzichten te spiegelen aan wetenschappelijke inzichten en een intersubjectieve toets door middel van casusonderzoek. De andere actoren zijn – individueel tijdens de interviews en collectief tijdens de terugkoppeling van de onderzoeksbevindingen – betrokken bij de reflectie op hun eigen handelen en dat van de andere actoren. Het casusonderzoek zelf is grotendeels verricht door de student-onderzoekers. In die zin is er geen sprake van een hoogfrequente interactie met de onderzochten. Vandaar dat er geen sprake is van met het sociaal constructionisme verwante onderzoeksmethodes als "Vierde generatie evaluatie onderzoek" (Guba en Lincoln 1989, Van Staveren 2007) en "Learning Histories" (Roth en Kleiner 1996, Orr 1996) al zijn wel elementen uit deze methodieken toegepast. Zo zijn in dit onderzoek uitkomsten van documentanalyse en interviews teruggekoppeld aan betrokken actoren met het oog op het realiseren van leereffecten, is bij de verslaglegging gebruikgemaakt van het principe van meerstemmigheid en is door terugkoppeling van de casusbeschrij-

vingen naar de actoren getracht een gemeenschappelijk beeld van de geschiedenis van de casus te creëren.

2.5.3 Onbevangen waarnemen

Dit onderzoek draagt elementen van de methode van onbevangen waarnemen in zich (Erlandsson, Harris, Skipper en Allen 1993, Guba en Lincoln 1989). Onbevangen waarnemen is een methode van onderzoek waarin de onderzoeker zo open mogelijk kijkt. Het is een methode die gericht is op het onderzoeken en in beeld brengen van sociale activiteit vanuit het standpunt van de betrokken actoren. Het benadrukt dat begrip over sociale activiteit alleen maar kan worden verkregen door ooggetuigen of "being there". Onbevangen waarnemen wordt veel ingezet als er nog geen leidende theorie is en als vooronderzoek om de onderzoeksvraag te definiëren en termen te verkrijgen waarmee het onderzoek handen en voeten krijgt (Van Staveren 2007). Van die benadering is in dit onderzoek geen sprake. Er is wel degelijk een praktijktheorie die leidend is voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. In dit onderzoek heb ik door de inzet van student-onderzoekers wel geprobeerd om een zo onbevangen mogelijk inzicht te krijgen in de manier waarop de bij de casussen betrokken actoren zelf tegen hun sociale interactie aankijken.

2.5.4 Waarderend onderzoeken

Dit onderzoek heeft ook elementen van waarderend onderzoek in zich (Cooperrider, Whitney en Stravros 2003, Cooperrider en Srivasta 2003). Waarderend onderzoeken is een methode waarbij op zoek wordt gegaan naar energie voor verandering en waarin op zoek wordt gegaan naar positieve kanten van de situatie en naar voorbeelden waarin het wel goed gaat. Door zo te kijken komen mensen met andere definities van het vraagstuk die veel meer op spannende vraagstukken lijken dan op problemen. Dit in tegenstelling tot een benadering waarin wordt uitgegaan van "probleem denken", van negatieve ervaringen. Negatieve ervaringen die alleen maar benadrukken wat negatief is, die weer negatieve gevoelens oproepen die eenzijdig bepalen in welke richting gezocht wordt naar oplossingen. Het is niet eenvoudig om mensen die gefixeerd zijn op wat er mis is, op een ander manier naar hun samenwerking te laten kijken. Maar door op zoek te gaan naar mogelijkheden wordt energie vrijgemaakt en dat vergroot betrokkenheid, vertrouwen en commitment.

De benadering van dit onderzoek staat in het teken van een zeker optimisme dat een slimme overheid mogelijk is. Er is op zoek gegaan naar wetenschappelijke bevestiging van succesvolle praktijken. Inter-

views en terugkoppelgesprekken zijn op een waarderende manier ingevuld. Tegelijkertijd is ook gespeurd naar eventuele ervaren blokkades voor slimmer werken en naar mislukkingen.

2.5.5 Recapitulatie: een eclectische methodologie voor casusonderzoek

Procesgericht onderzoek, reflectief handelingsonderzoek, onbevangen waarnemen en waarderend onderzoeken vormen de belangrijkste methodologische inspiratiebronnen om in deze studie te komen tot een methodologie van meervoudig casusonderzoek waarmee de vraagstelling over de slimme overheid onderzocht kan worden. Samengevat geven de volgende uitgangspunten richting aan het casusonderzoek:

1 Meervoudig kijken: het onderkennen van meerdere zienswijzen en invalshoeken die tegelijkertijd geldig kunnen zijn en het onderkennen van verschil. Zoeken naar verschil als bron voor vernieuwing. Dit uitgangspunt bouwt voort op meervoudig kijken en sluit aan bij waarderend onderzoeken en bij een lerende houding die in reflexief handelingsonderzoek onderzoek centraal staat. Verschillen in verwachtingen, zienswijzen, opvattingen en expertise worden gebruikt om tot ideeën voor vernieuwing te komen. Er is sprake van een interactieve aanpak. De onderzoeker en onderzochten spelen een actieve rol in het onderzoeksproces en maken allen deel uit van wat wordt onderzocht. De betrokkenen leren zelf van het onderzoek. Het onderzoek geeft aanleiding tot het verwerven van theoretische kennis, ervaringskennis en het ontsluiten van impliciete kennis.
2 Aandacht voor onbevangen waarnemen: onbevangen wil zeggen dat niets bewust is uitgesloten als bron voor dataverzameling. Er wordt gebruikgemaakt van beschrijvingen van waarnemingen waarin aandacht is voor details. De onderzoekers maken samen met de onderzochten selecties uit de waarnemingen die relevant zijn voor de onderzoeksvragen. Inzichten die ontstaan tijdens het onderzoeksproces worden meegenomen in het vervolg van het onderzoek.
3 Focus op mogelijkheden: problemen rondom samenwerken worden omgewerkt tot een vraagstuk waarbij een probleem slechts als aanleiding gebruikt wordt om een breder thema te onderzoeken. Zo komen nieuwe oplossingsrichtingen voor het vraagstuk in beeld. Het gaat om een vorm van waarderend verkennen waarbij op zoek wordt gegaan naar de energie voor verandering, naar de positieve kant van de situatie en naar voorbeelden waarin het goed gaat.
4 Explorerend, verklarend en prescriptief: het casusonderzoek is niet alleen beschrijvend, maar ook analyserend en verklarend. Het casusonderzoek wordt immers gebruikt om de theorie van de slimme lokale overheid te toetsen. Het casusonderzoek is ook explorerend in die zin dat door de wijze van onderzoeken de mogelijkheid voor

het aantreffen van verfijningen en alternatieve verklaringen wordt opengehouden. De uitkomst van het casusonderzoek kan een aangepaste theorie zijn. De studie als geheel is tevens prescriptief, omdat in het concluderende slothoofdstuk op basis van de bevindingen aanbevelingen worden gedaan met betrekking tot een beter presterende lokale overheid.

2.6 Criteria voor beter presteren[16]

De vraagstelling is gericht op een zoektocht naar een beter presterende, slimme lokale overheid. Hoe ziet die er inhoudelijk uit en hoe krijg je die in de praktijk gerealiseerd? Dit veronderstelt een heldere set van evaluatiecriteria ten aanzien van de vraag wat beter presteren precies is. Dat brengt mij bij de vraag wanneer sprake is van beter presteren. Verschillende criteria zijn beschikbaar.

De eerste is doelbereiking. Dit criterium is vooral bruikbaar op het operationele niveau wanneer sprake is van heldere doelen. Echter, in beleidsprocessen zijn doelen niet altijd gegeven, ze worden gezocht. Kickert e.a. omschrijven dit als volgt.

> Goals and aspirations are put forward in this communication process, during which objectives are mutually adapted. It therefore makes no sense to use ex ante formulated goals or policies of one of the participants, even a governmental organisation, as a yardstick. Effectiveness and efficiency used as a sole criteria for successful network management may degenerate into instrumentalism (...) Goals, interests and perceptions of others are considered complications of the process of goal attainment or problem solving. In fact such an approach is exemplary of the classical hierarchical governing style. The normative objections to instrumentalism are evident: network management becomes manipulation in the negative sense (Kickert e.a. 1997, blz. 172).

Daarnaast zijn oordelen over succesvolle doelbereiking niet eenduidig en een kwestie van subjectieve perspectieven en tijd. Er kan verschil van mening over bestaan tussen actoren en in verschillende tijdsperiodes. Gewaakt moet worden voor de "val van wijsheid achteraf". De subjectief gepercipieerde onvermijdelijkheid van gebeurtenissen is een expost reconstructie. Percepties van succes (en falen) zijn uiteindelijk een sociaal construct. Bovens en 't Hart formuleren dit als volgt.

> Each of these acts of judgment is essentially contestable; and each is subject to, or plays a part in, a political process of com-

> peting interpretations of ambiquous events (...) None of these assertions can be established authoritatively by dispassionate, objective analysis. All of them require an assessment against a certain set of norms and values, and all of them are dependent upon the way in which the facts of the situation are represented (Bovens en 't Hart 2005, blz. 11 en 14).

Een tweede mogelijk criterium is "ex-post tevredenheid", ofwel de mate waarin de actoren tevreden zijn over het interactieproces en de resultaten van dat proces. Dit criterium geeft in ieder geval een verfijnder beeld van de kwaliteit van interactie dan het simpele recht toe recht aan criterium van doelbereiking. Dit ex-post tevredenheidscriterium is echter ook niet zonder problemen. Ten eerste is er het risico van ex-post rationaliseren en sociale druk. Hoe zeker kan men zijn dat actoren hun ware gevoelens uiten over interacties en hun uitkomsten in plaats van het simpel redden van hun gezicht? Dit risico is te ondervangen door grondig onderzoek ten aanzien van het proces, de uitkomsten en de mate waarin de resultaten overeenkomen met de verschillende doelen en belangen van de verschillende actoren. Lastiger is het probleem van het aggregeren van oordelen. Wat te doen als er verschil van mening is over de kwaliteit van het proces en de uitkomsten? En hoe moeten de verschillende oordelen van de verschillende actoren worden gewogen? Nog lastiger is het probleem wiens oordelen worden meegenomen en wiens oordelen niet, vooral wanneer sprake is van externe kosten die vanuit het beleidsnetwerk worden afgeschoven op andere partijen.

Een derde set aan criteria zijn de zogenaamde procescriteria. Als aan bepaalde procescriteria is voldaan mag verondersteld worden dat het resultaat goed is. Het gaat dan om criteria als openheid (de mate waarin alle relevante actoren zijn betrokken), democratische legitimiteit (zijn democratisch gekozen organen betrokken, of beter nog: zijn uitkomsten officieel afgezegend door democratisch gekozen organen). Het probleem met procescriteria is weer dat zorgvuldige processen niet automatisch leiden tot goede resultaten. Kickert e.a. concluderen uiteindelijk het volgende.

> As an evaluation criterion for outcomes of procesess in networks, we should suggest a combination of the ex post satisficing or win-win criteria and process criteria (the most important being openness). In this way effectiveness in multi-actor terms is coupled with legitimacy and access to the policy arena, ensuring that as many interests as possible are considered. It may be an important task for public actors to make sure that the policy arena remains open and that actors whose interests are at stake are involved (Kickert e.a. 1997, blz. 174).

Ik ben het maar gedeeltelijk eens met deze conclusie, omdat doelbereiking als criterium ontbreekt, terwijl het goed mogelijk is dat zorgvuldige processen waarbij alle actoren redelijk tevreden zijn over proces en uitkomsten kunnen leiden tot slechte resultaten in de ogen van bepaalde actoren. Het kan voorkomen dat de meerderheid van de actoren zich zeer comfortabel voelt bij een situatie waarin van probleemoplossing geen sprake is. Ik ben dan ook van mening dat doelbereiking wel degelijk als criterium van succes moet worden meegenomen. De vraag rijst dan natuurlijk wiens doel? Het ligt voor de hand om hiervoor het criterium van democratische legitimiteit een rol te laten spelen. De doelen zoals gesteld door het democratisch gekozen orgaan verdienen mijns inziens een voorkeurspositie boven de doelen van andere actoren. Tegelijkertijd leidt het meewegen van de andere criteria ertoe dat voorkomen wordt dat dit democratische gekozen orgaan zijn doelen bereikt op manipulatieve wijze. Door in het onderzoek gebruik te maken van een combinatie van ex-post tevredenheid, procescriteria en doelbereiking (van meerdere actoren) probeer ik een evenwichtig beeld te schetsen en kan elke lezer zijn eigen conclusies trekken. In dit onderzoek worden alle drie de criteria gebruikt en krijgen de doeleinden van het college van B en W de voorkeurspositie als het gaat om het criterium van doelbereiking.

Kickert en anderen voegen daar – wat betreft het management van netwerken en daar binnen plaats vindende interacties – nog een voor dit onderzoek relevant criterium aan toe.

> Based on the idea that networks are often characterized by cooperation problems caused by the lack of a dominant decision centre, network management is considered a success if it promotes cooperation between actors and prevents, bypasses or removes the blockage to that cooperation (Kickert e.a. 1997, blz. 175).

De vraag die hier dan nog beantwoord moet worden is uiteraard wie de actor is die dat netwerkmanagement voor zijn rekening neemt. In beginsel kunnen alle actoren die verantwoordelijkheid op zich nemen. Maar de overheid heeft hier wel een speciale positie als partij die verondersteld wordt boven de andere partijen te staan.

In dit onderzoek is de overheid de "focal actor". Dit betekent dat het netwerkmanagement zoals dat vanuit de gemeentelijke overheid heeft plaatsgevonden het ijkpunt voor evaluatie is. Wat overigens in normatieve zin niet wil zeggen dat, wanneer de overheid deze rol onvoldoende op zich neemt, dat voor andere partijen een goede reden zou zijn om ook maar niets te doen. Het verantwoordelijkheid nemen voor het verbeteren van de samenwerking tussen actoren is in beginsel een verantwoordelijkheid voor alle actoren. Als alle partijen naar elkaar blij-

ven kijken is dat wat mij betreft alle partijen aan te rekenen. Tegelijkertijd is de overheid mijns inziens wel de meest voor de hand liggende actor om dit netwerkmanagement op zich te nemen, mede vanwege het criterium van democratische legitimiteit. Omdat deze studie een zoektocht is naar een slimmere lokale overheid, met de overheid als "focal actor", staat de rol van de gemeente als netwerkmanager centraal in dit onderzoek.

Of er sprake is van succes is uiteindelijk een subjectieve zaak, maar toch wel vast te stellen door een combinatie van inhoudelijke en procescriteria als ijkpunt te nemen en te erkennen dat ook hier verschil van mening over kan blijven bestaan. Volledige overeenstemming tussen alle betrokkenen betekent niet per definitie dat sprake is van succes, omdat dit ook te maken kan hebben met tevredenheid over non-interventie, terwijl geen problemen worden opgelost. Over behaalde resultaten kan men verschil van mening hebben, zowel of het resultaat echt bereikt is en of dit een relevant resultaat is. Uiteindelijk maak ik in deze studie als onderzoeker een keuze op basis van transparante ijkpunten en laat ik eventuele alternatieve beoordelingen door andere actoren zien, zodat de lezer zijn eigen conclusies kan trekken.

2.7 De verwachte opbrengsten van het onderzoek

De verwachte wetenschappelijke opbrengst van deze studie bestaat uit een diepgaand en samenhangend inzicht hoe een slimme gemeente er in de praktijk uitziet en hoe je die slimme lokale overheid in de praktijk kunt realiseren, voortvloeiend uit een intensieve confrontatie tussen bestaande theoretische inzichten en een persoonlijk beleefde handelingspraktijk. Het hieruit voortvloeiende inzicht kan mogelijk ook een antwoord bieden op de vraag waarom, ondanks vele pogingen daartoe, de meeste overheidshervormingen niet het gewenste resultaat van een beter presterende overheid opleveren.

De verwachte maatschappelijke opbrengst van deze studie bestaat uit een concreet en praktisch toepasbaar inhoudelijk en veranderkundig handelingsperspectief voor de wijze waarop de lokale overheid ongetemde maatschappelijke problemen kan aanpakken.

De verwachte methodologische opbrengst van deze studie bestaat uit inzichten over de mogelijke meerwaarde van een combinatie van casusonderzoek met reflectief handelingsonderzoek en elementen van onbevangen waarnemen en waarderend verkennen door een onderzoeker die zelf intensief betrokken was bij de onderzochte casussen.