

Den Haag Zuidwest: Het verbeteren van het vertrouwen tussen de professional en de burger door middel van eigenaarschap



Student: Laurens Lobeek

13-05-2024

Bachelor project Bestuurskunde (BBO)

Woordenaantal: 8654

Docent: Carola van Eijk

2285452

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding	4
Theoretisch kader	6
Coproductie.....	6
Coproductie.....	6
Eigenaarschap	6
Vertrouwen	7
Theoretisch raamwerk	9
Methodologie	12
Methode en databronnen.....	12
Casusselectie.....	13
Operationalisatie	14
Reflectie	16
Analyse	18
Vertrouwen tussen de professional en de burger	18
Eigenaarschap bij coproductie	19
Continue communicatie en coördinatie.....	21
Self- efficacy.....	23
Conclusie en discussie	25
Conclusie	25
Discussie	26
Literatuurlijst	27
Bijlage 1: Interview guide professional	30
Bijlage 2: Interview guide participerende burger	32

Samenvatting

Den Haag Zuidwest telt veel binnentuinen en de wijk is in potentie de groenste wijk van Den Haag. Alleen verkeren de binnentuinen de laatste decennia in een slechte staat en missen de bewoners affiniteit met de tuin. De slechte staat van de binnentuinen in de wijk had negatieve invloed op de vertrouwensrelatie tussen de professional en de burger. Door de vermindering van de affiniteit met de binnentuinen waren deze tuinen vervuild en hield de bewoner Haag Wonen volledig verantwoordelijkheid voor het slechte beheer. Woningcorporatie Haag Wonen probeert de bewoner middels coproductie projecten te betrekken bij het beheer van de binnentuinen om zo de affiniteit met de tuinen te vergroten en de tuinen toegankelijker te maken. Eén van deze projecten is het moestuinproject waarbij de bewoner deels eigenaar wordt van een stukje binnentuin waar ze groenten en fruit kunnen kweken.

Uit het onderzoek is gebleken dat het gevoel van eigenaarschap wat de bewoner heeft bij het participeren met het moestuinproject effectief is in het positief beïnvloeden van het vertrouwen tussen de professional en de burger. Aan de hand van bestaande bestuurskundige literatuur zijn drie verwachte causale mechanismes opgesteld die in dit onderzoek doormiddel van kwalitatief onderzoek zijn getoetst. Bij het opstellen van deze verwachtingen is er onderscheid gemaakt tussen het verwachte effect op twee vormen van vertrouwen; institutioneel en relationeel. De data voor het onderzoek is verzameld aan de hand van semi- gestructureerde interviews met een beleidsprofessional, coördinerende professionals en participerende bewoners.

Gebleken is het stimuleren van het gevoel van eigenaarschap zorgt voor een duurzaam karakter van het coproductie proces en een continue vorm van communicatie en coördinatie in dit proces. Deze factoren hebben een positief effect op het institutioneel vertrouwen tussen de partijen. Door het duurzame karakter blijft de burger langdurig betrokken en komen de resultaten van dit project overeen met de sociale behoeften van de burger. Een continue vorm van communicatie en coördinatie zorgt voor begrip en de transparantie van besluitvorming van Haag Wonen wat positieve invloed heeft op het institutioneel vertrouwen. Daarnaast is continue communicatie ook effectief in het verbeteren van het relationeel vertrouwen omdat de professional en de burger hierdoor een vertrouwelijke band opbouwen. Het gevoel van self- efficacy blijkt niet direct positieve invloed te hebben op het vertrouwen omdat verwachtingen van bewoners soms niet overeen komen met wat Haag Wonen kan realiseren als organisatie.

Een beperking van het onderzoek is dat het lastig te generaliseren is op een ander domein van dienstverlening dan groenbeheer. Daarom moet vervolgonderzoek zich richten op de mogelijkheden van het gebruik van eigenaarschap bij coproductie op andere beleidsdomeinen om zo onderzoeken of het effectief kan zijn om het vertrouwen tussen de professional en de burger verder te verbeteren.

Inleiding

Den Haag Zuidwest is een diverse wijk met veel verschillende groepen inwoners. Daarom is het van belang dat instanties zich inzetten om de sociale cohesie in de wijk te verbeteren. Den Haag Zuidwest telt veel binnentuinen die tijdens de bouw van de wijk aangelegd zijn naast de wooncomplexen. Tijdens het ontwerp van de wijk in de jaren '60 was het idee dat deze binnentuinen zouden bijdragen aan de gezondheid en de sociale cohesie in de wijk (Haag Wonen, 2024). Alleen is er een probleem; de binnentuinen verkeren in een slechte staat. Op dit moment hebben de tuinen weinig aantrekkingskracht als ontmoetingsruimte terwijl er volgens de gemeente Den Haag wel veel potentie is om de tuinen te verbeteren om zo de sociale cohesie in de kwetsbare buurt te verhogen (Omroep West, 2020). Zuidwest is immers in potentie de groenste wijk in de gemeente Den Haag en veel bewoners zijn daar erg trots op (Terpstra, 2024). Bewoners hebben weinig affiniteit meer met de verwaarloosde binnentuinen. In het 'Programmaplan Brede Aanpak' van de gemeente Den Haag (2022) is de aanpak van de binnentuinen één van de doelen die worden geformuleerd. Het doel is om de tuinen toegankelijker te maken en de bewoner zich 'eigenaar' te laten voelen van de openbare ruimte. De gemeente stelt dat er veel aandacht is vanuit bewoners om zich actief in te zetten voor het verbeteren van het aanzien van de binnentuinen. Het bevorderen van het gevoel van eigenaarschap onder bewoners is één van de ambities om de transitie van de wijk de komende 20 jaar te verwezenlijken. (Gemeente Den Haag, 2022). Woningcorporatie Haag Wonen maakt daarom budget vrij voor participatieprojecten waarbij de burger zich in kan zetten om de staat van de tuin te verbeteren. Door bewoners te betrekken bij projecten rondom de tuinen zal de bewoner zich meer eigenaar gaan voelen van deze ruimte en kan de aantrekkingskracht van de tuinen worden verbeterd (Haag Wonen, 2024).

Doormiddel van participatie initiatieven kunnen burgers samenwerken met de professional om op een coöperatieve wijze het beheer van de openbare ruimte uit te voeren Bestuurskundige literatuur noemt deze vorm van samenwerking 'coproductie'. Dit concept wordt later in dit onderzoek nader gedefinieerd. Het betrekken van de burger kan veel goede implicaties hebben voor het vertrouwen tussen de professional en de burger, maar dat is niet altijd het geval. Volgens Terpstra (2024) is het voor de wijkbewoners namelijk erg frustrerend wanneer een coproductie project wordt opgezet maar dat dit project snel ten einde komt en niet geborgd wordt, wat ten koste gaat van het opgebouwde sociaal kapitaal en schadelijk is voor de vertrouwensband tussen de burger en de professional.

Daarnaast benadrukt wetenschappelijke literatuur dat er meer onderzoek gedaan moet worden naar de factoren die het succes en de waargenomen resultaten van een coproductie proces beïnvloeden. Zo stelt Fledderus (2015) dat er nader onderzoek gedaan moet worden naar welke verwachtingen burgers hebben van een coproductie initiatief en welke factoren ervoor zorgen dat ze zich positief uitlaten over dit initiatief. Van der Vlegel- Brouwer (2022) stelt dat er meer aandacht moet komen voor '*community up*' initiatieven waarbij de burger wordt gezien als waardevolle (onderzoeks-)partner die een duidelijke

rol kan hebben in het effectief en duurzaam verbeteren van dienstverlening wat uiteindelijk bevorderlijk is voor het vertrouwen tussen de burger en de professional. Acar, Boelen, Steen, Steyvers en Verschuere. (2023) benadrukken daarnaast dat de er aandacht moet zijn voor de verandering in de machtsverhoudingen die optreden bij het coproductie proces. Professionals en burgers krijgen namelijk een andere rol als er bij dienstverlening gebruik wordt gemaakt van coproductie (Fledderus, Brandsen en Honingh, 2014). Daarom is het van belang dat de samenwerking tussen de betrokken partijen duidelijk is en goed verloopt om eventueel conflict te voorkomen en om de vertrouwensband te waarborgen. Nader onderzoek is daarom nodig om inzicht te krijgen in welke factoren bij een coproductie proces positieve invloed hebben op het verbeteren van het vertrouwen tussen de professional en de burger.

De doelstelling van het onderzoek is om te onderzoeken welke kansen eigenaarschap bij coproductie biedt voor het verbeteren van de vertrouwensband tussen de professional en de burger. Bij coproductie wordt de burger betrokken bij dienstverlening en de uitvoering van het verlenen van een dienst. Dit betekent dat de professional zijn rol moet aanpassen en een deel van zijn gezag over moet laten aan de burger. Daarom is het van belang dat er in dit onderzoek aandacht is voor de belangen en de afwegingen van zowel de professional als de burger. Om te onderzoeken welke factoren belangrijk zijn voor de betrokken partijen en om coproductie een positieve invloed te geven op het vertrouwen tussen de twee partijen. Zodat het betrekken van de burger niet resulteert in een slechtere vertrouwens situatie dan voorheen.

Daarom luidt de onderzoeksvraag: *“Hoe kan Haag Wonen eigenaarschap bij coproductie van groenbeheer gebruiken om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren?”*

Het onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met GGD Haaglanden en Haag Wonen, deze samenwerking wordt gecoördineerd via de Scriptiewerkplaats. Haag Wonen is een woningcorporatie actief in het semi- publieke domein. Zij zijn verantwoordelijk voor het beheer van meerdere binnentuinen in Zuidwest.

Theoretisch kader

Om een invulling te geven aan hoe de belangrijkste concepten zich tot elkaar verhouden zullen deze concepten moeten worden gedefinieerd. Allereerst zal het concept ‘coproductie’ worden besproken, daarna het concept ‘eigenaarschap’ en het derde concept dat gedefinieerd wordt is ‘vertrouwen’.

Coproductie

Coproductie wordt door Fledderus et al. (2014) gedefinieerd als de samenwerking tussen de producent van een publieke dienst en de gebruiker van deze dienst om ervoor te zorgen dat de gezamenlijke belangen en resultaten van de dienst worden gewaarborgd. In recente bestuurskundige theorie is de kijk op het betrekken van burgers bij het faciliteren van een publieke dienst veranderd. Vroeger had de burger de rol van passieve consument terwijl recente literatuur de burger ziet als een coproductant die onmisbaar is in het proces van het leveren van de dienst (Fledderus en Honingh, 2016). Daarnaast maken Fledderus et al. (2014) onderscheid tussen coproducerende burgers, de zogenaamde ‘cliënten’, en ‘normale’ burgers die betrokken zijn of gebruik maken van een publieke dienst. Cliënten participeren actief en worden gemotiveerd door zowel publieke als private waarden, zoals het verkrijgen van economische of professionele voordelen doormiddel van het participeren met het coproductie proces. Hierbij bestaat hun interactie met professionals bij coproductie voornamelijk uit direct contact. Cliënten hebben daarmee een actievere rol bij het coproductie proces dan de gebruiker van de dienst. Brandsen et al. (2018) stellen dat de rol van de professional bij coproductie bestaat uit het coördineren en faciliteren van het coproductieproces. De middelen en de bevoegdheden die de coproducerende client krijgt worden namelijk mogelijk gemaakt door de professional. Maar coproductie kan niet alleen worden toegepast bij het uitvoeren van een publieke dienst. Zo stellen Brandsen, Verschuer en Steen (2018) en Acar et al. (2023) dat coproductie op verschillende fases van het proces van dienstverlening kan worden toegepast. Ze bespreken een vorm van coproductie met een ander uitgangspunt: ‘Co-creatie’. Dat is het samenwerken tussen betrokken organisatorische partijen en burgers in het beleidsdomein of de strategische fase van publieke dienstverlening. Burgers kunnen namelijk ook worden betrokken bij het ontwerp of de evaluatie van dienstverlening. In dit onderzoek zullen vormen van co-creatie worden benoemd onder de verzamelterm: coproductie.

Eigenaarschap

Bij coproductie krijgt de burger dus een actieve rol en bepaalde bevoegdheden bij het verlenen van een publieke dienst. Dit zorgt ervoor dat de participerende burger een deel van de verantwoordelijkheid

draagt binnen het proces van dienstverlening. Dit kan verschillende effecten hebben voor het gevoel dat de burger heeft met betrekking tot het participeren (Huijgen, 2010). Zo is het gevoel van eigenaarschap is een effect van coproductie die in recente literatuur steeds vaker wordt omschreven maar nog weinig is gedefinieerd. Marks en Davis (2012) definiëren het psychologische gevoel van eigenaarschap als het gevoel dat een persoon controle heeft over een object, het object kent en bereid is om te investeren in het object. Dit 'object' kan zowel immaterieel als materieel van aard zijn, in het geval van dit onderzoek gaat het dus om de binnentuin. Daarnaast stellen ze dat het gevoel van eigenaarschap bij een burger een belangrijke factor is om het succes van een participatief programma positief te beïnvloeden. Mees (2022) omschrijft drie voorwaarden waaraan voldaan moet worden om een burger moreel eigenaarschap te geven in het coproductie proces van een publieke dienst. Allereest moet een burger 'peer influence' ervaren bij het participeren. Dit is het gevoel dat anderen je sociale normen en waarden delen zodat een persoon binnen de groep erkenning kan krijgen voor het nemen van een bepaalde actie. De tweede voorwaarde is de 'perceptie van eigen verantwoordelijkheid'. De morele verantwoordelijkheid die een persoon kan voelen zorgt ervoor dat dit persoon meer de verplichting voelt om actie te ondernemen wanneer ze zich bewust zijn van het probleem en willen dat het opgelost wordt. De derde voorwaarde is het bewust zijn van ecologische waarden die een persoon kunnen beïnvloeden om meer zorg te dragen voor gedragingen die gunstig zijn voor de omgeving.

Het stimuleren van eigenaarschap bij coproductie zorgt voor veranderingen in de verhoudingen tussen de professional en de burger (Fledderus et al. 2014). Daarmee kan dit ook implicaties hebben voor het de vertrouwensband tussen de twee partijen. Het is van belang dat de samenwerking tussen de professional en de burger zo goed mogelijk verloopt omdat dit kansen biedt om het vertrouwen tussen de twee partijen te verbeteren. Zo stellen Acar et al. (2023) dat het coproduceren van dienstverlening in een beleidsdomein dat invloed heeft op de directe levenssfeer van de burger erg veel potentieel heeft om een positief effect te hebben op het vertrouwen tussen de twee partijen.

Vertrouwen

Om vertrouwen te definiëren maken Rousseau, Sitkin, Burt en Camerer (1998) onderscheid tussen drie vormen van vertrouwen die voorkomen bij samenwerking tussen verschillende partijen. Allereerst wordt 'calculatief vertrouwen' besproken. Dit is het vertrouwen tussen twee partijen dat ontstaat uit het afwegen van de waarde van het ondernemen van een actie en in hoeverre de andere partij deze actie vertrouwt. Calculatief vertrouwen kenmerkt zich door hoe de samenwerkende partijen de waarde van (inter)acties op korte termijn meten, het benadrukt daarmee meer de initiële motivatie van een burger om deel te nemen aan coproductie. In het kader van dit onderzoek wordt het calculatief vertrouwen als variabele niet getoetst omdat het zich kenmerkt als vertrouwen op de korte termijn. In het methode

hoofdstuk zal nader worden verklaard waarom het om die reden relevantie mist voor het onderzoek. Daarnaast bestaat er volgens Rousseau et al. (1998) ‘*relationeel vertrouwen*’, deze vorm van vertrouwen treedt op wanneer de interacties tussen partijen vaker voorkomen en de samenwerking standhoudt op een lange(re) termijn. Het gevoel van relationeel vertrouwen krijgt steeds meer de overhand naarmate interacties tussen partijen vaker plaatsvinden. Deze vorm van vertrouwen gaat ten koste van het gevoel van calculatief vertrouwen omdat de partijen door de herhaalde interacties steeds bekender zijn met wat de samenwerking met de andere partij voor resultaat oplevert. De herhaalde interacties tussen de samenwerkende partijen leidt daarom tot een steeds betrouwbaardere relatie. Ook identificeren Rousseau et al. (1998) een vorm van vertrouwen die zowel op korte als lange termijn relevant blijft; ‘*institutioneel vertrouwen*’. Institutioneel vertrouwen kenmerkt zich door hoe bepaalde partijen in een organisatievorm met elkaar omgaan, hoe dit netwerk functioneert en hoeveel vertrouwen de participanten hebben in dit netwerk. Hierbij is het van belang dat de rechten en bevoegdheden van samenwerkende partijen duidelijk zijn afgebakend om opportunisme binnen het samenwerkingsproces tegen te gaan.

Bestuurskundige literatuur benadrukt de aanwezigheid van een situatie waarin opportunisme ervoor kan zorgen dat de resultaten van het coproduceren van dienstverlening kunnen worden ondermijnd. Fledderus (2015) en Acar et al. (2023) bespreken namelijk een valkuil waarop moet worden gelet bij de implementatie van coproductie bij het uitvoeren van een publieke dienst. Fledderus (2015) stelt dat de ‘*self-serving bias*’ ertoe kan leiden dat een coproductie initiatief niet effectief is in het verbeteren van het vertrouwen. De self-serving bias is de neiging van een participerende burger om meer verantwoordelijkheid over het coproductie initiatief te nemen als het succesvol is, en minder verantwoordelijkheid te claimen wanneer het initiatief niet succesvol is. Als de uitkomst van het initiatief negatief is zal de verlener van de dienst verantwoordelijk worden gehouden voor het falen en wanneer de uitkomst van het initiatief positief is, kan het voorkomen dat de participerende burger zichzelf verantwoordelijk houdt voor het succes.

Er bestaat veel literatuur over de concepten die relevant zijn voor het onderzoek. Zoals artikelen die vertrouwen als concept bespreken en hoe vertrouwen wordt beïnvloed. Ook bestaat er veel literatuur over de vormgeving van coproductie en hoe eigenaarschap een factor kan zijn die dit proces kan verbeteren. Alleen mist er een duidelijke toetsing van wat de belangen en ervaringen zijn van de partijen die uiteindelijk invulling moeten geven aan coproductie en hoe deze partijen eigenaarschap gebruiken om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren.

Theoretisch raamwerk

Om beter te begrijpen hoe eigenaarschap bij coproductie kan leiden tot een betere vertrouwensband tussen de burger en de professional worden er in dit hoofdstuk drie verwachte causale mechanismes besproken. Deze mechanismes worden getoetst met het doel om een bijdrage te leveren aan de bestuurskundige literatuur omtrent het gebruik, en de effecten van eigenaarschap bij coproductie van dienstverlening. De mechanismes worden gepresenteerd als toetsbare verwachtingen om te onderzoeken of ze het vertrouwen tussen de professional en de burger verbeteren. In dit hoofdstuk worden de causale mechanismes geformuleerd en worden de verwachtingen opgesteld aan de hand van twee gekozen vormen van vertrouwen: institutioneel vertrouwen en relationeel vertrouwen.

Het eerste mechanisme dat zou verklaren waarom eigenaarschap bevorderlijk is voor het creëren van institutioneel vertrouwen is de **duurzaamheid** van een coproductie proces. McMullin (2023) omschrijft dat een duurzaam coproductie proces zich ook kenmerkt door het langdurig willen betrekken van de burger in het ontwerpen en het uitvoeren van de dienst. Daarnaast is volgens Jaspers en Steen (2019) een coproductie proces duurzaam wanneer het initiatief tegemoet komt aan de sociale behoeften van de burger en het een positieve invloed heeft op de samenleving. Bij het stimuleren van het gevoel van eigenaarschap draagt de burger een deel van de verantwoordelijkheid voor het coproductie proces waardoor de burger gemotiveerd wordt om lang betrokken te blijven en om zijn behoeften te vertegenwoordigen in dit proces. Bij duurzame coproductie is het van belang dat deze behoeften, naarmate het proces vordert, steeds meegewogen worden om te waarborgen dat de resultaten van de dienstverlening overeenkomen met de wensen van de burger. Een duurzaam coproductie proces dient daarmee als een waardevolle basis voor de professional om vast te stellen of de uitvoering van de dienstverlening in de ervaring van de burger op een goede manier verloopt en of de publieke wensen worden nageleefd. Doordat er meer zicht is op of de manier van dienstverlening overeenkomt met de wensen van de burger kan een duurzame coproductie leiden tot een versterkt gevoel van institutioneel vertrouwen tussen de burger en de professional (Fledderus et al., 2014).

Hieruit luidt de eerste hypothese:

- 1. Eigenaarschap bij de coproductie van het beheer van de binnentuinen in stadsdeel Escamp heeft een positief effect op het institutioneel vertrouwen tussen de professional en de burger omdat het proces een duurzaam karakter krijgt.*

Volgens Brandsen et al. (2018) zijn er drie fases van coproductie bij het leveren van een publieke dienst: De initiële fase, de procesfase en de uitkomst fase. De procesfase; de fase waarin de burger actief participeert bij dienstverlening, is het meest invloedrijk in het opbouwen van het vertrouwen tussen de

burger en de professional. Volgens Brandsen et al. (2018) is de procesfase belangrijk omdat wederkerig ‘face-to-face’ contact tussen de burger en de professional een positief effect heeft op het vertrouwen tussen de twee partijen. Als het gevoel van eigenaarschap bij coproductie wordt gestimuleerd is het belangrijk dat er regelmatig wordt gecommuniceerd tussen de professionals en de burger zodat de burger zich niet in de steek gelaten voelt in het proces. Dit regelmatige contact kan daarom zorgen dat er een vertrouwelijke band ontstaat tussen de betrokken partijen in dit proces. Het onderhouden van communicatie kan daarmee een belangrijk mechanisme zijn om het relationeel vertrouwen tussen de professional en de burger te bevorderen zeker naarmate communicatie op lange termijn wordt onderhouden (Rousseau et al., 1998). Ook zorgt regelmatig communicatie en het afstellen van de belangen van de twee partijen voor meer begrip vanuit de burger voor de complexiteit van het proces van dienstlevering (Acar et al., 2023). De communicatie tussen de professional en de burger zorgt voor inzicht in het proces van dienstverlening en kan daarmee ervoor zorgen dat burgers meer begrip hebben voor eventuele negatieve resultaten of tekortkomingen in het coördineren van het coproductie proces. Regelmatige communicatie en coördinatie kan daarnaast ook leiden tot begrip voor besluitvorming binnen de organisatie omdat de professional een transparantere opstelling aanneemt. De burger heeft namelijk meer inzicht in het proces van besluitvorming en dit kan daarom ook positieve invloed hebben op het institutioneel vertrouwen.

Hieruit kan de tweede hypothese worden geformuleerd:

2. *Eigenaarschap bij de coproductie van het beheer van de binnentuinen in stadsdeel Escamp heeft een positief effect op zowel het relationeel als het institutioneel vertrouwen tussen de professional en de burger omdat er sprake is van een continue vorm van communicatie en coördinatie tussen de partijen*

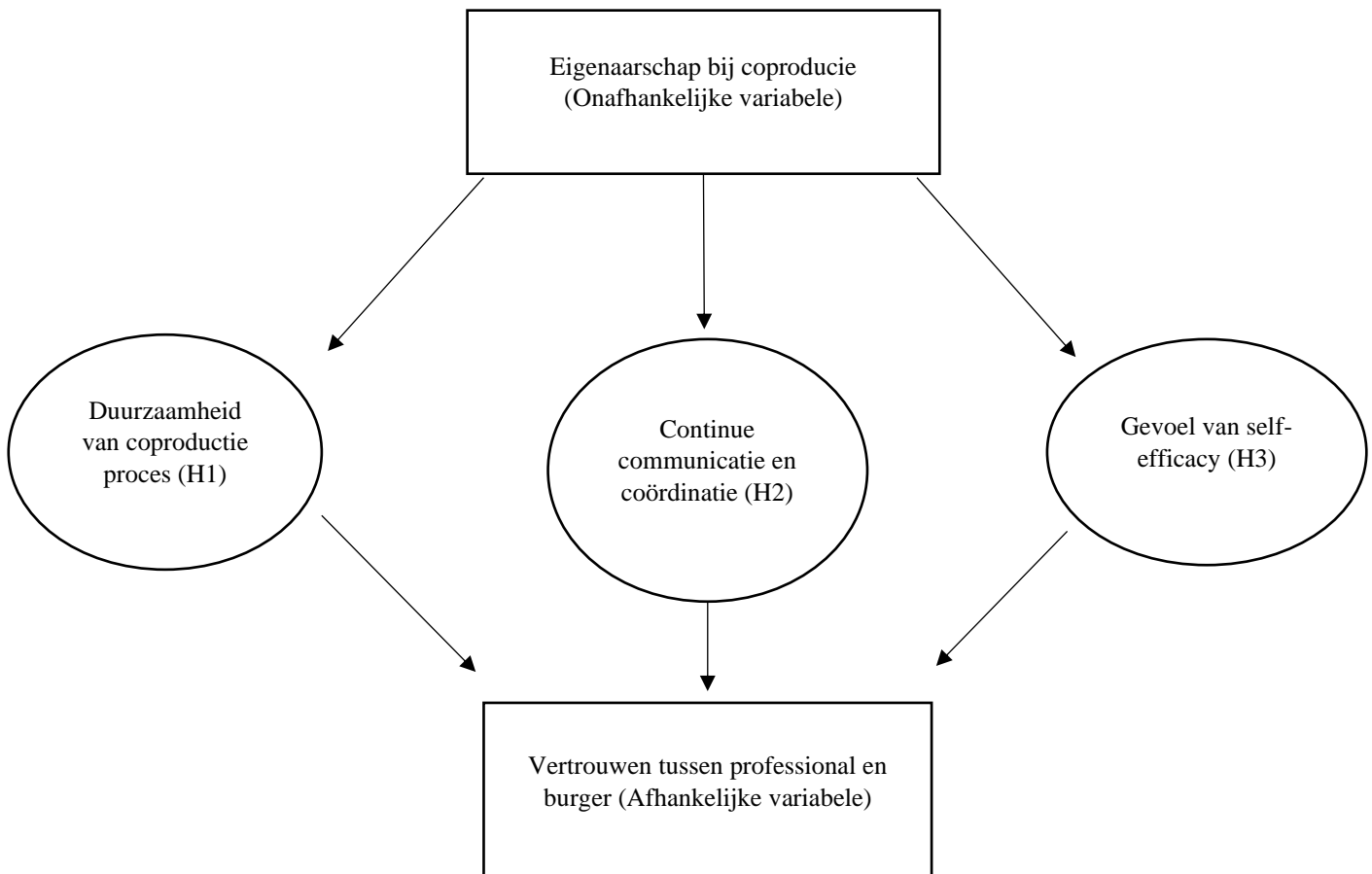
Naast het bevorderen van de communicatie moet eigenaarschap ervoor zorgen dat de burger de waarde inziet van het participeren bij een coproductie initiatief door het gevoel van ‘self- efficacy’ te stimuleren. Self- efficacy is de perceptie van controle over de beïnvloeding van een proces (Chesnut, 2017). De perceptie van controle komt voort uit de verwachtingen die een persoon heeft over zijn invloed op een proces en of deze verwachtingen uitkomen (Hickman en Sherman, 2019). De burger moet het gevoel hebben dat actieve participatie resulteert in beïnvloeding van de publieke dienstverlening en het is van belang dat de professional de wensen en behoeften van de burger meeweegt bij besluitvorming. Dit kan resulteren in een sterkere mate van vertrouwen met betrekking tot de verhouding tussen de professionals en de burgers die betrokken zijn bij het coproductie proces. En kan daarom een positief effect hebben op het institutionele vertrouwen. De opinie van de burger is ook een bruikbare bron van informatie voor de professional die ze kunnen gebruiken om te evalueren of de dienstverlening in de ogen van de burger op een juiste manier wordt uitgevoerd (Acar et al. 2023). Volgens Brandsen et al. (2018) wordt de

perceptie van controle bij coproductie het meest gestimuleerd door contact met de professional. Dit contact is een manier om de burger een mogelijkheid te geven om zijn of haar mening kenbaar te maken en voor de professional is het een manier om deze mening mee te laten wegen in toekomstige besluitvorming. Deze vorm van participatie kan daarmee een positief effect hebben op het institutioneel vertrouwen tussen de partijen.

Hieruit volgt de derde hypothese:

3. *Eigenaarschap bij coproductie van het beheer van de binnentuinen in stadsdeel Escamp heeft een positief effect op het institutioneel vertrouwen tussen de professional en de burger omdat het leidt tot een verhoogd gevoel van 'self- efficacy' onder burgers*

Figuur 1: Conceptueel model



Methodologie

In dit hoofdstuk wordt besproken welke methoden worden gebruikt om de opgestelde hypothesen te toetsen en om uiteindelijk de onderzoeksvraag te beantwoorden. Daarnaast zal er uitleg worden gegeven over de selectie van, en het onderscheid tussen de verschillende databronnen die gebruikt zijn voor het onderzoek. De variabelen zullen worden geoperationaliseerd en er wordt ingegaan op de validiteit en betrouwbaarheid van de onderzoeksmethoden.

Methode en databronnen

Het onderzoek heeft een deductieve vorm om de eerder besproken theoretische hypothesen te toetsen aan de ervaringen en verwachtingen van de respondenten. Het onderzoek gaat ook over 'hoe' eigenaarschap bij coproductie leidt tot het verbeteren van het vertrouwen, daarom is het van belang dat respondenten de kans krijgen om op een diepgaande manier hun ervaring te delen zodat deze data uiteindelijk getoetst kan worden aan de opgestelde verwachtingen. Daarom is gekozen voor het hanteren van een kwalitatieve methode om de data te verzamelen. Semigestructureerde interviews dienen als een geschikte vorm van dataverzameling om inzicht te kunnen krijgen in hoe eigenaarschap kan leiden tot het verbeteren van het vertrouwen tussen de professional en de burger. De respondenten krijgen namelijk de mogelijkheid zijn of haar meningen en ervaringen te onderbouwen en zij deze op de meest volledige manier kunnen formuleren (Flick, 2009).

Bij het afnemen van de interviews wordt onderscheid gemaakt tussen drie verschillende groepen die betrokken zijn bij het beheer van de binnentuinen en die in dit proces allemaal een verschillende rol hebben. De drie verschillende groepen zijn: 1) de professional die verantwoordelijk is voor het beleid voor het beheer van de binnentuinen, 2) een professional die verantwoordelijk is voor het betrekken van de burger en het coördineren van het coproductie proces en 3) een burger die al participeert bij het beheer van de binnentuinen in de wijk. Het is van belang dat dit onderscheid wordt gemaakt omdat het verschil in de rol die ze hebben in dit proces aanzienlijke invloed kan hebben op de ervaringen en belangen die de respondent heeft bij coproductie en op hoe deze verschillen inzicht kunnen geven in welke factoren volgens de respondenten belangrijk zijn om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren. Zo kan de mening over de participatie bij beheer bijvoorbeeld verschillen van die van een professional die beleid maakt en een professional die in zijn werk direct in contact staat met de burger.

Om die reden wordt er de interviews voor dit onderzoek gebruik gemaakt van twee verschillende interview guides. Dit is nodig omdat de professional in staat is om andere vragen te beantwoorden dan

de burger om dat de burger een participerende rol heeft in het coproductie proces, de professional voornamelijk een faciliterende rol. De vragen in het interview zijn opgesteld aan de hand van de definities van de concepten en mechanismes die zijn besproken in het theoretisch kader. Het doel van de vragen is om te onderzoeken hoe de professionals en de burgers het coproductie proces ervaren, en of de mechanismes inderdaad zorgen voor verbetering in de vertrouwensband tussen de twee partijen.

Casusselectie

De casus voor dit onderzoek is het beheer van de binnentuinen in Den Haag Zuidwest. Omdat de laatste decennia de aantrekkingskracht en de affiniteit met de binnentuinen in de wijk is gedaald proberen woningcorporaties door middel van coöperatieve vormen van beheer de bewoners meer binding te geven met de publieke ruimte (Gemeente Den Haag, 2022; Haag Wonen, 2024). Hierbij is een van de doelen het zorgen dat de bewoner zich meer eigenaar voelt van de binnentuinen. Woningcorporatie Haag Wonen is de eigenaar van meerdere binnentuinen en is daarmee ook verantwoordelijk voor het beheer van deze tuinen. Om ervoor te zorgen dat de burger zich meer eigenaar gaat voelen van de binnentuinen zijn er vanuit de corporatie verschillende projecten opgezet waarin burgers kunnen participeren. Eén van deze projecten is het aanleggen van moestuinen waarbij de bewoners rondom de binnentuinen gezamenlijk een stuk van de tuin krijgen om te tuinieren en zelf groentes te kweken. De coördinerende professionals die zijn geïnterviewd zijn direct betrokken bij het moestuin project, net als de geïnterviewde bewoner. De beleidsprofessional is niet direct betrokken bij dit project maar is wel verantwoordelijk voor het beleid en de keuzes die Haag Wonen maakt om dit project te faciliteren. Er is gekozen voor het interviewen van respondenten die te maken hebben met het moestuin project omdat dit project een sprekend voorbeeld is van het gebruik van eigenaarschap bij coproductie. De bewoners krijgen namelijk controle over een deel van de binnentuinen waardoor ze samen met Haag Wonen verantwoordelijkheid dragen voor wat er gebeurt met dit deel van hun wijk.

De professionals die zijn geïnterviewd voor dit onderzoek zijn werkzaam bij Haag Wonen, een woningcorporatie in Den Haag verantwoordelijk voor het beheer van meerdere binnentuinen in de wijk. De als eerst geïnterviewde professional (1) is verantwoordelijk voor het beleid omtrent het beheer van de binnentuinen in eigendom van Haag Wonen. Het tweede interview is afgenomen met twee respondenten die samen verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de communicatie tussen de (participerende) bewoner en Haag Wonen als organisatie. Hierbij is de ene respondent (2) werkzaam bij Haag Wonen als sociaal projectleider en wordt de andere respondent (3) ingehuurd door de corporatie (community builder), als coördinator van het moestuinproject in de binnentuinen. Het derde interview is afgenomen met twee participerende burgers die participeren aan het moestuin project. De eerste respondent (4) is sinds kort betrokken bij het project en de tweede respondent (5) is hier al betrokken bij geweest voor een lange periode. Respondent 5 is de Nederlandse taal niet geheel machtig,

daarom heeft respondent 4 voor haar de vragen en antwoorden tijdens het interview vertaald. Hieronder volgt een tabel met daarin een overzicht van de verschillende respondenten en hun rol bij het beheer van de binnentuinen:

Tabel 1: Respondenten

Respondent	Rol	Interview
Respondent 1	Beleid makende professional Haag Wonen	1
Respondent 2	Coördinerende professional Haag Wonen	2
Respondent 3	Coördinerende professional ZZP	2
Respondent 4	Participerende bewoner	3
Respondent 5	Participerende bewoner	3

Operationalisatie

Zoals eerder besproken in het theoretisch hoofdstuk zijn de hypothesen opgesteld uit drie causale mechanismes die waarschijnlijk een positief effect hebben op het vertrouwen tussen de professional en de burger. Daarnaast zijn de concepten ‘eigenaarschap bij coproductie’ en ‘vertrouwen’ gedefinieerd. In de interviews worden vragen gesteld die moeten verduidelijken of de verschillende respondenten de aanwezigheid van zowel de mechanismes als concepten ervaren in het proces van coproductie en hoe dit invloed heeft op het vertrouwen tussen de partijen.

Het concept eigenaarschap is geoperationaliseerd aan de hand van de definitie besproken in het theoretisch hoofdstuk (zie: tabel 2),. Zo wordt eigenaarschap bij coproductie gedefinieerd als het gevoel dat de burger 1) (deels) verantwoordelijkheid is en controle heeft over het object, 2) het object kent, 3) en bereid is te investeren in het object (Marks en Davis, 2012). Ook zijn de drie voorwaarden voor moreel eigenaarschap besproken in het theoretisch kader. Omdat de participerende burgers in dit onderzoek al participeren en mede eigenaar zijn van een stuk moestuin voldoen ze al aan de voorwaarden van moreel eigenaarschap. Daarom wordt alleen de gegeven definitie van het gevoel van eigenaarschap geoperationaliseerd.

Vertrouwen is geoperationaliseerd aan de hand van de vormen zoals besproken in het theoretisch kader (zie: tabel 2). Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen drie vormen van vertrouwen besproken door Rousseau et al. (1998). ‘Relationeel’ vertrouwen wordt gedefinieerd als het gevoel van vertrouwen dat wordt versterkt door regelmatige en langdurige interactie. ‘Institutioneel’ vertrouwen is het vertrouwen dat een persoon heeft in het netwerk waar hij of zij deel van uit maakt en hoe dit netwerk functioneert. De derde vorm van vertrouwen; ‘calculatief’ vertrouwen, wordt niet meegenomen in dit onderzoek omdat het zich vooral kenmerkt als het vertrouwen dat een persoon heeft bij de initiële overweging om

wel of niet te participeren aan een project. Beide geïnterviewde bewoners participeren al bij het moestuinproject dus daarom mist calculatief vertrouwen relevantie voor dit onderzoek.

Het eerste mechanisme dat is geoperationaliseerd is de duurzaamheid van het coproductie proces (zie: tabel 2), waarbij de definitie luidt dat het proces 1) aansluit bij de behoeften van de burger, en 2) de burger langdurig bij het proces wordt betrokken. Het tweede mechanisme is de continue vorm van communicatie en coördinatie tussen de betrokken partijen (zie: tabel 2). Er wordt gevraagd of er: 1) continue communicatie plaatsvindt tussen de betrokken partijen, 2) regelmatig contact zorgt voor een vertrouwensband tussen de betrokken partijen, 3) regelmatig contact begrip creëert voor eventuele tekortkomingen of tegenvallende resultaten in het coproductieproces, en of 4) regelmatig contact zorgt voor transparantie van de besluitvorming van binnen de organisatie (Brandsen et al., 2018; Acar et al., 2023). Het derde mechanisme wat is geoperationaliseerd is de aanwezigheid van ‘self- efficacy’ (zie: tabel 2). Hierbij wordt gemeten of de burger 1) merkt dat participatie resulteert in de beïnvloeding van het proces, of 2) de verwachtingen die de burger had van het proces overeenkomen met de realiteit, en of 3) de professional de samenwerking met de burger ziet als een nuttig middel om informatie te krijgen over of het beheer van de binnentuinen volgens de burger op een juiste manier wordt uitgevoerd (Chesnut, 2017; Hickman en Sherman, 2019; Acar et al. 2023). Tabel 2 geeft een samenvattende weergave van de elementen besproken in de operationalisatie, ook is vermeld welke interviewvragen en databronnen zijn gebruikt:

Tabel 2: Operationalisatie

Variabele	Definitie	Indicatoren	Databron
Eigenaarschap bij coproductie (onafhankelijk)	Gevoel van controle en verantwoordelijkheid bij het beheer van de binnentuinen	<u>Vraag</u> 2, 31	Participerende burger, coördinerende professional
	Gevoel dat burger de binnentuinen beter is gaan kennen	<u>Vraag</u> 31	Participerende burger
	Burger is bereid te participeren bij het beheer van de binnentuinen	<u>Vraag</u> 1, 21	Participerende burger, coördinerende professional
Duurzaamheid van coproductie proces	Coproductie sluit aan bij de behoeften van de burger	<u>Vraag</u> 4, 5, 6, 22	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional

Variabele	Definitie	Indicatoren	Databron
Duurzaamheid van coproductie proces	Burger wordt langdurig bij coproductie betrokken	<u>Vraag</u> 3, 21	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional
Continue vorm van communicatie en coördinatie tussen de betrokken partijen	Er is regelmatig contact tussen de betrokken partijen	<u>Vraag</u> 7, 9, 23, 26	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional
	Regelmatig contact zorgt voor een vertrouwelijke band tussen de betrokken partijen	<u>Vraag</u> 8, 27	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional
	Regelmatig contact creëert begrip bij de burger voor eventuele tekortkomingen in het coproductie proces	<u>Vraag</u> 11, 12, 13, 28	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional
	Regelmatig contact zorgt voor transparantie van de besluitvorming van binnen de organisatie	<u>Vraag</u> 10, 29, 30	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional
Self- efficacy	De burger heeft gemerkt dat participatie resulteert in de beïnvloeding van het proces	<u>Vraag</u> 14, 15, 17, 33, 34, 35	Participerende burger, coördinerende professional en beleidsprofessional
	De verwachtingen die de burger van het proces had komen overeen met de realiteit	<u>Vraag</u> 32	Participerende burger
	Professionals zien de samenwerking met de burger als een nuttig middel om informatie te krijgen over of het beheer van de binnentuinen volgens de burger op een juiste manier wordt uitgevoerd	<u>Vraag</u> 16	Coördinerende professional en beleidsprofessional

Reflectie

Bij het onderzoek worden semi gestructureerde interviews gebruikt om te analyseren of de mechanismes van eigenaarschap bij coproductie aanwezig zijn en of deze inderdaad zorgen voor een

betere vertrouwensband tussen de professional en de burger. De interne validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek wordt gewaarborgd doormiddel van het onderscheid wat gemaakt wordt tussen de respondenten. Deze diversificatie zorgt ervoor dat de betrokken actoren bij coproductie de kans krijgen om hun verhaal te vertellen vanuit hun eigen ervaringen zodat de verkregen data zo onafhankelijk mogelijk is.

Het doel van het onderzoek is om te onderzoeken welke factoren van het gevoel van eigenaarschap bij coproductie leiden tot een verbetering van het vertrouwen tussen de professional en de burger. Alleen is het zo dat niet elk beleidsdomein hetzelfde is, zo is het wellicht veel moeilijker om eigenaarschap toe te passen op dienstlevering in een ander domein dan groenbeheer. Omdat het doel van het onderzoek niet is om de resultaten zo generaliseerbaar mogelijk te maken is ervoor gekozen om de nadruk te leggen op de validiteit van de verkregen data.

Analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de afgenomen interviews gepresenteerd aan de hand van de besproken concepten en mechanismes. Hierbij wordt eerst ingegaan op hoe de respondenten de aanwezigheid van het vertrouwen tussen de professional en de burger ervaren. Daarna zal er worden ingegaan op de geoperationaliseerde variabelen die in de operationalisatie zijn besproken, van de definities die in de operationalisatie zijn besproken.

Vertrouwen tussen de professional en de burger

De coördinerende professionals geven aan dat het vertrouwen in tussen de burger en Haag Wonen laag was toen ze met het moestuinproject startten. Zo zouden bewoners weinig vertrouwen hebben getoond in de bereidheid van Haag Wonen om het project te faciliteren:

*“Op gegeven moment zei een bewoner tegen *naam respondent*: Ik denk eerder dat we vergeten worden dan dat we toestemming krijgen” (interview 2)*

Ook respondent 5 geeft aan “50-50” vertrouwen te hebben in Haag Wonen als organisatie (interview 3), dit komt doordat ze soms naar haar mening lang moet wachten op een reparatieverzoek of het herstellen van een gebrek in haar woning. Ze geeft wel aan veel vertrouwen te hebben in het moestuinproject en is ze erg blij met hoe het project wordt gecoördineerd en met de professionals die erbij betrokken zijn (interview 3). Volgens de beleidsprofessional is dit zo omdat de woningcorporatie vaak op dezelfde lijn zit als de bewoner als het aankomt op plannen die ze hebben met betrekking tot het beheer van de binnentuinen:

“Onze doelstellingen en wat we willen is niet veel anders dan wat de bewoners willen natuurlijk”(interview 1)

Alleen merken de coördinerende professionals op dat het beheer van de binnentuinen wel een gevoelig thema kan zijn voor bewoners. Dit komt door de problemen die de bewoners hebben ervaren toen er vroeger veel minder aandacht werd besteed aan het beheer van de tuinen. Door de staat van de binnentuinen ontstonden er toen problemen zoals rattenplagen en vervuiling (interview 2).

Het vertrouwen tussen de professionals van Haag Wonen en de bewoner is aan de ene kant nog vrij laag, zo hadden bewoners weinig vertrouwen in de organisatie in de beginfase van het moestuin project en ervaren bewoners soms problemen met de dienstverlening van Haag Wonen als het aankomt op zaken zoals het afhandelen van reparatieverzoeken. Aan de andere kant geven de bewoners erg te zijn met de gang van zaken omtrent van het moestuinproject en met de professionals die daarbij betrokken zijn. Het is merkbaar dat de mate van vertrouwen naar Haag Wonen als organisatie bij de bewoners vrij

laag is, tegelijkertijd is het vertrouwen dat de bewoners hebben in de professionals wel in positieve zin bevorderd door het moestuinproject.

Eigenaarschap bij coproductie

De coördinerende professionals stellen dat bewoners zich meer verantwoordelijk zijn gaan voelen voor de binnentuin sinds er gebruik wordt gemaakt van coproductie bij het beheer van de tuinen (interview 2). De verantwoordelijkheid die de bewoner draagt voor de binnentuinen wordt volgens de coördinerende professionals vergroot door het gevoel van eigenaarschap doormiddel van het moestuinproject:

“Als jij een eigen meubel maakt, om even een gek voorbeeld te geven, dan koester je dat veel meer dan als je er eentje koopt in de winkel.”(interview 2)

De professionals benadrukken dat wanneer de bewoners niet worden betrokken bij de binnentuinen, ze ook geen verantwoordelijkheid voelen en dragen voor het beheer van de tuinen. Hierdoor krijgt Haag Wonen de schuld van tekortkomingen en komen de bewoners minder graag in de tuin:

“Als je het allemaal zelf doet, dan komen de bewoners er ook gewoon niet. Want die hebben zoiets van: dit is jullie grond. Het is officieel onze grond, maar niet onze gebruiksgrond.”(interview 2)

De bewoners erkennen dat ze zich meer verantwoordelijk zijn gaan voelen voor de tuin, daarnaast geven ze aan dat dit versterkte gevoel van verantwoordelijkheid ook over slaat naar bewoners die niet direct betrokken zijn bij het moestuinproject:

“Ik vind wel dat we er netjes mee om moeten gaan, iedereen eigenlijk. Iedereen doet z'n best.”(interview 3)

Dit gevoel verantwoordelijkheid heeft er ook voor gezorgd dat de bewoners de binnentuin beter zijn gaan kennen en meer gebruik zijn gaan maken van de tuin. Zo geven de bewoners aan dat ze in de zomer regelmatig gezamenlijk eten in de binnentuin (interview 3). Vroeger was dit niet het geval. Volgens de coördinerende professionals was de staat van de binnentuinen voorheen erg slecht en werd er veel minder gebruik van gemaakt. Maar volgens de coördinerende professionals waren de burgers vanaf het begin al erg enthousiast om te participeren in het verbeteren van het beheer van de tuin. Dit enthousiasme heeft ervoor gezorgd dat bewoners erg actief zijn geweest om betrokken te worden, en betrokken te blijven bij het beheer van de tuin. Door de betrokkenheid zijn de bewoners zich meer eigenaar gaan voelen van de tuin en vinden ze het belangrijk dat de tuin goed beheerd blijft (interview 2). De bewoners erkennen dit en geven aan dat het voor veel omwonenden belangrijk is dat de tuin netjes blijft (interview 3).

Duurzaamheid van coproductieproces

Volgens de beleidsprofessional is het lastig om te garanderen dat burgers langdurig betrokken blijven bij een coproductie project. Het is namelijk zo dat de betrokkenheid bijna volledig afhankelijk is van de welwillendheid van de burger om te participeren:

“We proberen altijd wel de betrokkenheid zo hoog mogelijk te houden natuurlijk. Maar mensen moeten het ook wel willen (...) Dus je kan niet dwingen, je kan wel verleiden” (interview 1)

De beleidsprofessional geeft aan dat de betrokkenheid van bewoners altijd hoog is als Haag Wonen een plan aankondigt en het voor de bewoner mogelijk is om inspraak te hebben op het plan. De coördinerende professionals geven aan dat het gevoel van eigenaarschap bij het moestuinproject een voorbeeld is van hoe een bewoner langdurig betrokken wil blijven bij een coproductie project. Zo begon het project 10 jaar geleden met 4 participanten en zijn er nu al veel meer bewoners die ook aanspraak maken op een moestuin:

“Ik kan je verklappen dat meer dan tien van de bewoners hier nog steeds een tuin hebben, we zijn nu tien jaar verder. Die wilden echt wel” (interview 2)

De geïnterviewde bewoners zijn erg tevreden over het moestuinproject en de opgeknapte binnentuinen, ze geven daarnaast ook aan dat het project hun sociale behoeften vertegenwoordigt:

“We zijn blij met ons moestuintje. Iedereen is bezig, het is leuk. We komen bij elkaar, we drinken hier en we zitten hier” (interview 3)

Door het verbeterde aanzien van de binnentuinen maken de bewoners er meer gebruik van. Dit heeft volgens de coördinerende professionals veel positieve invloed op het gemeenschapsgevoel in de wijk (interview 2). Maar tegelijkertijd stellen zowel de beleidsprofessional als de coördinerende professionals dat het door laag vertrouwen in de woningcorporatie vaak moeilijk is om ervoor te zorgen dat elke bewoner gehoord wordt in dit proces. De wensen en meningen van bewoners die vaker communiceren of vaker participeren zullen uiteindelijk meer worden vertegenwoordigd dan bewoners die dit minder vaak doen (interview 1 en 2).

De beleidsprofessional zegt dat er wel veel aan wordt gedaan om ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk bewoners inspraak hebben bij het beheer van de binnentuinen. Zo maakt Haag Wonen gebruik van enquêtes en workshops om bewoners aan te moedigen om mee te denken met het beheer (interview 1). De bewoners erkennen dat Haag Wonen haar best doet om naast de participerende bewoners ook anderen bij het beheer te betrekken. Als voorbeeld geven ze aan dat kinderen de ruimte kregen om doormiddel van het maken van een tekening hun behoeften met betrekking tot de binnentuin kenbaar te maken (interview 3). Hierdoor is er bijvoorbeeld een klimrek geplaatst waarvan de keuze gebaseerd is op wat de kinderen graag wilden. Zo voelen de bewoners zich ook beter gehoord door de organisatie

(interview 3). De coördinerende professionals stellen dat het inderdaad lastig is om een beeld te krijgen van de behoeften van alle bewoners. Maar dat een proactieve houding vanuit de professionals van de organisatie een manier is om meer bewoners te betrekken bij het beheer van de tuin:

“Als je op een gegeven moment laat zien wat je doet, dat je hebt geluisterd naar ideeën. Dan komen er steeds meer mensen die toch ook denken van: hé, maar wacht even. Misschien wil ik ook wel een keer mijn mening geven” (interview 2)

Het stimuleren van het gevoel van eigenaarschap is een manier om het coproductie proces een duurzaam karakter te geven. De bewoner wordt namelijk gemotiveerd om langdurig betrokken te blijven bij het project en het gevoel van eigenaarschap zorgt voor meer betrokkenheid van bewoners. Dat geldt ook voor bewoners die normaliter minder van zich laten horen omdat ze zien dat Haag Wonen actie onderneemt op basis van de behoeften van de bewoner. Daarmee lijkt er een positieve relatie te zijn tussen het duurzame karakter van het coproductie proces en het institutioneel vertrouwen tussen de betrokken partijen.

Daarnaast is het duurzame karakter van het coproductie proces een manier om het gevaar op het optreden van de ‘self-serving bias’ te verminderen. Bij het moestuinproject wordt de bewoner langdurig betrokken en is het project representatief voor de behoeften van de bewoner. Hierdoor is er binnen dit proces niet snel sprake een moment waarbij een participant opportunistisch kan zijn en bij het ‘falen’ of bij ‘succes’ meer of minder verantwoordelijkheid tot zich kan nemen. De bewoners geven aan erg blij te zijn met het project en volgens de coördinerende professionals is het project ook echt succesvol (interview 2 en 3), alleen wordt de kans op het optreden van de self-serving bias vermoeilijkt door de duurzaamheid van het project.

Continue communicatie en coördinatie

Continue communicatie en coördinatie is volgens de professionals erg belangrijk. Zo zet Haag Wonen zich volgens de beleidsprofessional in om het ‘permanente dialoog’ met de bewoner gaande te houden (interview 1). Communicatie vindt plaats op verschillende manieren, zo bestaat er een huurdersorganisatie en zijn er bewonerscommissies die op een formele manier direct inspraak kunnen hebben op de besluitvorming met betrekking tot de binnentuinen en het moestuinproject. Deze commissies hebben stem- en adviesrecht dat ze uit kunnen oefenen bij de besluitvorming van de woningcorporatie. Daarnaast is het voor een bewoner ook mogelijk om een wijkbeheerder of sociaal projectleider aan te spreken die rondloopt en op een informele manier contact zoekt met de bewoner om te zien en te horen wat er speelt en wat belangrijk is voor de bewoners van de wooncomplexen (interview 1).

De bewoners erkennen dat er regelmatig contact is met professionals, zo hebben ze een eigen groep chat en komen ze regelmatig een professional tegen in de wijk (interview 3). Zowel de professionals als de bewoners geven aan dat dit contact ook zorgt voor een vertrouwelijke en persoonlijke band tussen de twee partijen (interview 2 en 3). Daarnaast merkt een coördinerende professional op dat deze band ook kan leiden tot gevallen van persoonlijke of professionele zelfontplooiing onder bewoners:

“Mede door de tuinen is er nu ook een bewoner die daar(door) een eigen cateringbedrijf bijvoorbeeld is begonnen” (interview 2)

De beleidsprofessional merkt op dat contestatie of het voordoen van meningsverschillen tussen de burger en de professional wel voorkomt bij het beheer van de binnentuinen. Maar dat deze meningsverschillen vaak goed op te lossen zijn door het gesprek aan te gaan met de bewoner en samen tot een oplossing te komen (interview 1). De bewoners erkennen dat ideeën en meningen van bewoners serieus worden genomen door Haag Wonen en dat ze het gesprek met de bewoners aangaan als iets wel of niet kan (interview 3). De coördinerende professional geeft aan dat er daarom verschillende redenen zijn dat de zichtbaarheid en de communicatie tussen professionals in de wijk en de bewoner belangrijk is. Zo zorgt communicatie namelijk ook voor verbetering van de transparantie van het doen en laten van Haag Wonen omdat de professional de kans krijgt om bewoners inzicht te geven in waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. De communicatie zorgt voor meer transparantie van de besluitvorming van Haag Wonen als organisatie, zo kunnen ideeën van bewoners financieel of technisch niet haalbaar zijn:

*“Maar doordat *naam respondent 3* hier zo vaak is en zijn eigenlijk ook mijn spreekbuis is, kunnen we dus uitleggen waarom bijvoorbeeld die kranen een jaar op zich hebben laten wachten. Maar ze zijn er uiteindelijk wel, dus zo bouwen wij langzaam aan het vertrouwen.” (interview 2)*

Door continu te communiceren kan een professional aangeven waarom een bepaald idee bijvoorbeeld niet gerealiseerd kan worden en dit leidt tot begrip vanuit de bewoners:

*“We hebben nooit echt wat gewild, maar ook al zouden we wat willen... dan luistert *naam respondent 3* naar ons en dan geeft *naam respondent 3* het door. En dan kijken wat er daarna uitkomt, of er gewoon ja of nee wordt gezegd.” (interview 3)*

Het heeft volgens zowel de coördinerende professional als de bewoner vrij lang geduurd voordat het moestuinproject uiteindelijk werd opgezet. Dit heeft aanvankelijk gezorgd voor lichte frustratie onder de bewoners (interview 3). Maar de coördinerende professionals geven aan dat dit lag aan een bodemonderzoek dat eerst uit moest worden gevoerd door de gemeente. Doormiddel van de aanwezigheid in de wijk konden de professionals de voortgang van dit proces kenbaar maken bij de bewoner wat toendertijd heeft geleid tot begrip voor de situatie (interview 2).

Niet alleen leidt het contact en communicatie tot begrip, ook zorgt de zichtbaarheid in de wijk er volgens de coördinerende professionals voor dat steeds meer bewoners betrokken raken bij wat de professionals doen en stellen ze zich steeds meer open. Ook de beleidsprofessional sluit zich hierbij aan; hij stelt dat als de professionals geïnteresseerd zijn in het betrekken van de burger en in het doel van de samenwerking, deze interesse overslaat naar de bewoners. Zichtbaarheid van professionals in de wijk en de communicatie met de bewoner die daar uit vloeit kan dient daarmee als middel om meer bewoners in de wijk te bereiken:

“(...) het blijft een ‘ongoing process’. En hoe meer je luistert naar bewoners, hoe meer ideeën komen. Hoe meer je je laat zien, hoe meer vertrouwen. Het is een wisselwerking.” (interview 2)

Continue communicatie en coördinatie van het coproductie proces lijkt daarmee bevorderlijk te zijn voor zowel het relationeel als institutioneel vertrouwen tussen de betrokken partijen. De aanwezigheid van professionals in de wijk en de laagdrempelige bereikbaarheid van deze professionals lijkt effectief in het creëren van een vertrouwelijke band tussen de twee partijen. Daarnaast zorgt continue communicatie ervoor dat de burger begrip krijgt voor eventuele tekortkomingen of keuzes die Haag Wonen moet maken in het proces van besluitvorming. Ook lijkt dit mechanisme effectief in het vergroten van de betrokkenheid onder de bewoners van de wijk. Daarmee lijkt er ook een positieve relatie te zijn tussen continue communicatie en institutioneel vertrouwen.

Self- efficacy

De bewoners stellen dat ze het gevoel hebben dat hun participatie bij het moestuinproject een manier is om controle uit te oefenen op het beheer van de binnentuin. Alleen zijn ze zich bewust van het feit dat Haag Wonen verantwoordelijk is voor de uiteindelijke keuzes die bij de besluitvorming wordt gemaakt:

“Ze (Haag Wonen) doen toch wat ze willen op het laatst, het is hun woord, klaar. Maar als wij het weten is dat ook wel goed” (interview 3)

De bewoners benadrukken dat Haag Wonen uiteindelijk de kaders en de vormgeving van het moestuinproject bepaalt. Hun participatie bij het moestuinproject is daarmee niet direct effectief in het beïnvloeden van de vormgeving van het project. De middelen en de toestemming om een moestuin aan te leggen moet nog altijd worden gegeven door Haag Wonen, dit betekent dat de perceptie van controle over de beïnvloeding van het proces beperkt is.

Ondanks dat veel bewoners eerste instantie weinig verwachtingen hadden van het project zijn de bewoners er nog steeds er tevreden over (interview 3). Ze geven aan dat ze Haag Wonen nog steeds dankbaar zijn voor het starten met het moestuinproject:

“Meer konden we niet verwachten, het is goed.” (interview 3)

Alleen is het zo dat niet alle zaken met betrekking tot de moestuinen gaan zoals verwacht. Zo benadrukt een respondent dat ze het gevoel heeft dat ze oneerlijk is behandeld in het verleden. Ze wilde een boom laten verplaatsen naar haar moestuin, dit mocht alleen niet van Haag Wonen. Later werd dit wel toegestaan bij een andere bewoner wat verbazing opwekte bij de respondent (interview 3). Dit benadrukt dat de bewoner soms andere of hogere verwachtingen heeft met betrekking tot de beïnvloeding van het moestuinproject en dat deze verwachtingen dus niet altijd uitkomen.

Zowel de beleidsprofessional als de coördinerende professionals geven aan dat ze de directe samenwerking met de bewoners zien als een manier om nuttige informatie te krijgen over wat de bewoners vinden van het beheer van de binnentuinen. Zo zegt de beleidsprofessional de bevindingen van de wijk professionals die in contact staan met de bewoner worden gebruikt om bepaalde plannen te prioriteren (interview 1). De coördinerende professionals benadrukken wel dat het soms zo is dat ze streng moeten zijn tegen bewoners als bepaalde verwachtingen niet kunnen worden gerealiseerd door Haag Wonen (interview 2).

Het gevoel van self- efficacy lijkt niet direct een positieve invloed te hebben op het institutioneel vertrouwen. Verwachtingen die bewoners hebben met betrekking tot hun beïnvloeding van het coproductie proces kunnen soms onrealistisch of onhaalbaar zijn voor Haag Wonen om te realiseren. Hierdoor is de mate van het gevoel van self- efficacy voor de bewoner afhankelijk van wat Haag Wonen wel of niet toelaat, de bewoners geven aan dat ze het belangrijker vinden dat de organisatie transparant is over deze keuzes (interview 3).

Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag en de opgestelde hypotheses. Ook worden de beperkingen van het onderzoek en aanwijzingen voor vervolgonderzoek in de discussie besproken.

Conclusie

In dit onderzoek wordt het effect van het gevoel van eigenaarschap bij coproductie op het vertrouwen tussen de professional en de burger onderzocht. Hierbij is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

“Hoe kan Haag Wonen eigenaarschap bij coproductie van groenbeheer gebruiken om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren?”

Allereerst is in de analyse ingegaan op hoe de respondenten het vertrouwen tussen de professional en de burger ervaren. Uit de interviews blijkt dat het vertrouwen in Haag Wonen als organisatie bij de bewoners laag is maar dat de bewoners wel veel vertrouwen hebben in de professionals die aanwezig zijn in de wijk. Er kan dus worden gesteld dat de mate van institutioneel vertrouwen lager is dan de mate van relationeel vertrouwen. Daarnaast blijkt het dat doormiddel van het moestuinproject de bewoners zich meer eigenaar zijn gaan voelen van de binnentuin.

Om te onderzoeken of dit gevoel van eigenaarschap positieve invloed heeft op het institutioneel of relationeel vertrouwen zijn drie verwachte causale mechanismes opgesteld. Allereerst is onderzocht de duurzame karakter van het project positieve invloed heeft op het institutioneel vertrouwen tussen de professional en de burger. Het blijkt dat de betrokkenheid van de bewoners bij het moestuinproject van lange duur is. Daarnaast zorgt Haag Wonen ervoor dat de sociale behoeften van zo veel mogelijk bewoners bekend zijn bij de organisatie. Door als organisatie een proactieve houding aan te nemen wordt volgens de professionals ook de algemene betrokkenheid onder burgers vergroot. Het stimuleren van het gevoel van eigenaarschap is daarbij een manier om het coproductieproces een duurzaam karakter te geven en dit heeft positieve invloed op het institutioneel vertrouwen tussen de professional en de burger. Hierdoor kan de eerste hypothese worden aangenomen. Daarnaast blijkt de duurzaamheid van een coproductie proces ook effectief te zijn in het verminderen van het risico van het optreden van de ‘self- serving bias’.

De tweede verwachting luidt dat continue communicatie en coördinatie binnen het coproductieproces een positief effect heeft op zowel het relationeel als institutioneel vertrouwen tussen de professional

en de burger. Uit het onderzoek blijkt dat er regelmatig contact is tussen de professionals en de bewoners en dat dit contact zorgt voor een vertrouwelijke band. Dit heeft daarmee positieve invloed op het relationeel vertrouwen tussen de twee partijen. Daarnaast blijkt het dat bewoners door het contact met de professionals begrip krijgen voor eventuele tekortkomingen en afwegingen die Haag Wonen moet maken bij besluitvorming. Dit betekent dat continue communicatie en coördinatie binnen het coproductieproces positieve invloed heeft op het relationeel en institutioneel vertrouwen tussen de professional en de burger. Ook de tweede hypothese kan daarmee worden aangenomen.

De derde verwachting is dat eigenaarschap het gevoel van self- efficacy stimuleert en dat dit een positief effect heeft op het institutioneel vertrouwen. Alleen blijkt uit de interviews dat de bewoners merken dat participatie bij het project resulteert in de beïnvloeding van het proces alleen zijn ze zich bewust van de beperkte mate waarin participatie inderdaad resulteert in beïnvloeding. Soms kan het voorkomen dat de verwachtingen van de bewoner over de mate van invloed niet overeenkomen met wat realistisch of haalbaar is voor Haag Wonen. Hierdoor blijkt het dat het gevoel van self- efficacy geen duidelijke positieve relatie heeft met het institutioneel vertrouwen en kan de derde hypothese niet worden aangenomen.

Uit dit onderzoek blijkt dat eigenaarschap bij coproductie kan worden gebruikt om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren. Hierbij is het belangrijk dat Haag Wonen waarborgt dat het proces een duurzaam karakter heeft en dat er sprake is van een continue vorm van communicatie en coördinatie. Het blijkt dat door deze factoren vooral het institutioneel vertrouwen tussen de partijen positief beïnvloed, relationeel vertrouwen wordt positief beïnvloed door de continue vorm van communicatie tussen de professional en de burger.

Discussie

Dit onderzoek is relevant gebleken omdat het een beeld schetst op wat voor manier eigenaarschap bij coproductie succesvol kan zijn om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren. Alleen is een beperking van dit onderzoek dat het moeilijk te generaliseren is naar het gebruik van eigenaarschap bij coproductie op andere domeinen van dienstverlening door een (semi-) overheidsorganisatie. Het beheer van de binnentuinen gaat namelijk over de fysieke levenssfeer van de bewoners van de wijk, daarom is het vanzelfsprekend dat veel bewoners graag participeren. Uit het onderzoek is gebleken dat eigenaarschap bij coproductie een positief effect heeft op het vertrouwen tussen de professional en de burger, daarom moet vervolgonderzoek zich richten op de mogelijkheden van het gebruik van eigenaarschap in een ander beleidsdomein dan groenbeheer.

Literatuurlijst

- Acar, L., Boelen, L., Steen, T., Steyvers, K., & Verschuere, B. (2023). Vernieuwingen in de lokale participatieve en representatieve democratie. Compilatierapport 2. Effecten van de beleidsparticipatie, co-creatie en co-productie. Punten voor de praktijk uit twee systematische literatuurstudies. *Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing*.
- Brandsen, T., Steen, T., & Verschuere, B. (2018). Co-Production and Co-Creation. In *Routledge eBooks*. <https://doi.org/10.4324/9781315204956>
- Chesnut, S. R. (2017). On the measurement of preservice teacher commitment: Examining the relationship between four operational definitions and self-efficacy beliefs. *Teaching and Teacher Education*, 68, 170–180. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.09.003>
- Fledderus, J. (2015). 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. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.952825>
- Fledderus, J., & Honingh, M. (2016). Why people co-produce within activation services: the necessity of motivation and trust – an investigation of selection biases in a municipal activation programme in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 69–87.
- Fledderus, J., Brandsen, T., & Honingh, M. (2014). Restoring Trust Through the Co-Production of Public Services: A theoretical elaboration. *Public Management Review*, 16(3), 424–443. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.848920>
- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research* (4de editie). SAGE Publications.
- Gemeente Den Haag. (2022, april). *Concept Programmaplan brede aanpak Zuidwest*. Concept Programmaplan Brede Aanpak Zuidwest. Geraadpleegd op 24 februari 2024, van <https://zuidwestopznbest.denhaag.nl/wp-content/uploads/2022/05/220242-Programmaplan-Brede-Aanpak-Zuidwest-DEF.pdf>

- Haag Wonen (2024, 27 februari). *Challenge Binnentuinen Den Haag Zuidwest van start*. Geraadpleegd op 4 april 2024, van <https://haagwonen.nl/challenge-binnentuinen-den-haag-zuidwest-van-start/>
- Hickman, C. J., & Sherman, H. J. (2019). *Learning mathematics successfully : raising self-efficacy in students, teachers, and parents*. Information Age Publishing, Inc.
- Huijgen, V., (2010). *Citizen participation in services' upgrading in Kumasi, Ghana : exploring the motivations of residents of four low-income areas to participate & the impact of social capital, collective identities and the leadership environment*.
- Jaspers, S., and T. Steen. 2019. "The Sustainability of Outcomes in Temporary Co-Production." *International Journal of Public Sector Management* 33 (1): 62–77. doi:10.1108/IJPSM-05-2019- 0124.
- Li, Y., Lu, Y., Molenveld, A., & Koppenjan, J. (2023). Citizens' motivations to coproduce: a Q methodological study on the City Governance Committee in Nanjing, China. *Public Management Review*, 25(5), 950–970. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1999670>
- Marks, S. J., & Davis, J. (2012). Does User Participation Lead to Sense of Ownership for Rural Water Systems? Evidence from Kenya. *World Development*, 40(8), 1569–1576. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2012.03.011>
- McMullin, C. (2023). Expectations versus reality: the sustainability of co-production approaches over time. *Public Management Review*, ahead-of-print(ahead-of-print), 1–20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2212265>
- Mees, H. L. P. (2022). Why do citizens engage in climate action? A comprehensive framework of individual conditions and a proposed research approach. *Environmental Policy and Governance*, 32(3), 167–178. <https://doi.org/10.1002/eet.1981>
- Omroep West. (2020, november 30). Hart voor Den Haag: onderhoud en gebruik binnentuinen veel beter. *Omroep West*. Geraadpleegd op 16 februari 2024, van <https://www.omroepwest.nl/nieuws/4178568/hart-voor-den-haag-onderhoud-en-gebruik-binnentuinen-veel-beter>

Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *The Academy of Management Review*, 23(3), 393–404. <https://doi.org/10.5465/AMR.1998.926617>

Terpstra, M. (2024). "kennismakingsgesprek met kernpartner(s) in het kader van de samenwerking met de Scriptiewerkplaats"

Theichert, T., & Rost, K. (2003). *Trust, Involvement Profile and Customer Retention - Modelling, Effects and Implications*.

Van Der Vlegel- Brouwer, W. (2022). Participatory action research as a driver for change on health and wellbeing in a deprived neighbourhood in The Hague: a quest towards regaining trust, sustainable citizen participation and co-creation. *International Journal of Integrated Care*, 22(S1), 25-. https://doi.org/10.5334/i_jic.ICIC21014

Bijlage 1: Interview guide professional

Introducerende vragen

- Vertel iets over jezelf en het onderzoek
- Waarom heb ik voor de respondent gekozen?
- Wat is uw functie bij Haag Wonen/ omtrent de binnentuinen?

Eigenaarschap bij coproductie

1. Op wat voor soort manieren wordt de bewoner betrokken bij het beheer van de binnentuinen in Den Haag Zuidwest?
2. Haag wonen wil dat de bewoner zich meer 'eigenaar' voelt van de binnentuinen. Op wat voor manieren wordt ervoor gezorgd dat de bewoner zich eigenaar gaat voelen van de binnentuinen?

Duurzaamheid

3. Hoe wordt ervoor gezorgd dat de bewoner voor een lange periode betrokken bij participatie projecten?
 - (Waarom is dit moeilijk?)
 - (Wat denkt u dat de burger nodig heeft om voor een lange periode betrokken te blijven)
4. Hoe wordt ervoor gezorgd dat de behoeften die de bewoner heeft met betrekking tot de binnentuinen bekend zijn bij jullie organisatie?
5. Denkt u dat de samenwerkingsprojecten overeenkomen met de behoeften van de bewoner?
6. Op wat voor manier denkt u de samenwerking bij het beheer van de binnentuinen een positieve invloed heeft op de samenleving?

Communicatie

7. In hoeverre krijgt de bewoner de kans om professionals persoonlijk te spreken?
8. Vindt u dat er een band ontstaat tussen de burger en de professional bij wederkerig contact?
9. Op wat voor manier krijgt de bewoner de kans om zijn of haar wensen bekend te maken bij de betrokken professionals?

10. In hoeverre zorgt het contact tussen de burger en de professional voor meer begrip voor de complexiteit van dienstverlening?
11. Denkt u dat de burger door meer begrip krijgt voor eventuele tekortkomingen of moeilijkheden omtrent het beheer van de binnentuinen?
12. Hoe wordt er omgegaan met eventuele contestatie of meningsverschillen bij samenwerking?
 - Bestaat er een voorbeeld van een meningsverschil tussen de bewoner en de organisatie?
 - (Komt het voor dat er een verschil is in de mening tussen bewoners en professionals?)
13. In hoeverre is de samenwerking een manier is om conflict tussen de professional en de burger te vermijden?

Self- efficacy

14. Op wat voor manier leidt de input van de burger tot beïnvloeding van de manier waarop de binnentuinen worden beheerd?
15. In hoeverre heeft de burger invloed op het ontwerp van het initiatief/beleid binnentuinen?
16. Denkt u dat de input van de burger een bruikbare bron van informatie is die gebruikt kan worden voor de verbetering of aanpassing van het beheer van de binnentuinen?
17. Zouden de binnentuinen er hetzelfde uitzien zonder de input van de bewoner?

Vertrouwen tussen de professional en de burger (Afsluitend/reflectie)

18. Denkt u dat de bewoners veel vertrouwen hebben in de effectiviteit van participatie projecten?
19. Denkt u dat samenwerking nuttig is om het vertrouwen tussen de professional en de burger te verbeteren?
20. Heeft u nog opmerkingen of vragen over het interview of mijn onderzoek?

Bijlage 2: Interview guide participerende burger

(Refereer naar professionals als ‘beheerders’)

Introducerende vragen

- Vertel iets over jezelf en het onderzoek
- Waarom heb ik voor de respondent gekozen?
- Hoe lang bent u al actief bij het moestuinproject?

Duurzaamheid

21. Bent u van plan om voor een lange tijd betrokken te blijven bij het moestuinproject?
22. Komt het moestuinproject overeen met wat jullie als bewoners willen met de binnentuin?
23. Op wat voor manier krijgt u de ruimte om uw behoeften met betrekking tot de binnentuin met de beheerders te delen?

Vertrouwen tussen de professional en de burger

24. Hoeveel vertrouwen heeft u in Haag Wonen als organisatie?
25. Heeft u meer vertrouwen gekregen in de organisatie door het moestuinproject?

Communicatie

26. Heeft u regelmatig contact met mensen van Haag Wonen?
27. Merkt u dat er een band ontstaat tussen mensen van de organisatie die aanwezig zijn in de wijk?
28. Komt het voor dat de mening over de binnentuinen tussen bewoners en de beheerders verschilt?
29. Als iets wel of niet kan, wordt er door de beheerders dan uitgelegd waarom dit zo is?
30. Heeft u door het participeren meer begrip gekregen voor het werk van de beheerders, (bijvoorbeeld waarom het soms moeilijk is om keuzes te maken die goed zijn voor iedereen)?

Eigenaarschap bij coproductie

31. Bent u zich door het moestuinproject meer eigenaar/verantwoordelijk gaan voelen van de binnentuin?

Self- efficacy

32. Komen de verwachtingen die u had met betrekking tot de samenwerking met Haag Wonen overeen met de realiteit van deze samenwerking?

33. Heeft u het idee dat de beheerder luistert naar de mening van de bewoners?
34. Denkt u dat ideeën van bewoners serieus worden genomen door Haag Wonen?
35. Denkt u dat deze ideeën ook werkelijk invloed hebben in hoe het project wordt vormgegeven?

