

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –  
2010 – Volume 19, Issue 3, pp. 21–37  
URN:NBN:NL:UI:10-1-100961

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Igitur, Utrecht Publishing & Archiving  
Services in cooperation with Utrecht University of  
Applied Sciences, Faculty of Society and Law

Copyright: this work has been published under a  
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No  
Derivative Works 3.0 Netherlands License

**Drs. Joos Meesters** works as a lecturer in  
Educational Sciences at HAN University of  
Applied Sciences. She also works as a lecturer and  
researcher for the research group Planned Social  
Change at HAN University of Applied Sciences.  
Correspondence to: Kapittelweg 33, 6525 EN  
Nijmegen, The Netherlands.  
E-mail: [joos.meesters@han.nl](mailto:joos.meesters@han.nl)

**Dr. Floor Basten** is head of the research institute  
OrléoN. Her research specialism is social science  
research and linguistics. Correspondence to:  
Paddepoelseweg 8, 6532 ZH Nijmegen, The  
Netherlands.

E-mail: [floorbasten@orleon.nl](mailto:floorbasten@orleon.nl)

**Dr. Martha van Biene**, mld is professor of  
Planned Social Change at the Faculty of Health  
and Social Studies, HAN University of Applied  
Sciences. Correspondence to: Verlengde  
Groenestraat 75, 6525 EJ Nijmegen,  
The Netherlands.

E-mail: [Martha.vanBiene@han.nl](mailto:Martha.vanBiene@han.nl)

Received: 3 May 2010

Accepted: 5 July 2010

Review category: Research

Theme: Urban and Community Development

JOOS MEESTERS,  
FLOOR BASTEN,  
MARTHA VAN BIENE

## VRAAGGERICHT WERKEN DOOR NARRATIEF ONDERZOEK

### ABSTRACT

#### **Narrative research as a means for demand-driven policy and interventions**

This article reports on the advantages of performing narrative research discovering need patterns of families, children, local residents regarding quality of the pedagogical climate in their neighbourhood. A need pattern is a constructed set of related questions and needs that people express in response to life events, concrete experiences or within their current habitat. A method for narrative analysis was developed for two applications: use as a research tool and use as a change management tool. In this method professionals assume the role of narrative researchers

## VRAAGGERICHT WERKEN DOOR NARRATIEF ONDERZOEK

and simultaneously learn to listen to the demands and needs of their potential clients from a more objective perspective. The method has been developed while performing transdisciplinary narrative research in the town-area of Hatert in Nijmegen, which will be presented as an example case throughout the text.

### **Keywords**

Narrative research, community building, change management tool, demand patterns

## **SAMENVATTING**

### **Vraaggericht werken door narratief onderzoek**

Dit artikel gaat in op de mogelijkheden van narratief onderzoek in het opsporen van vraagpatronen van gezinnen, kinderen, wijkbewoners met betrekking tot de kwaliteit van het opgroeklimaat in hun wijk. Een vraagpatroon is een set van samenhangende vragen en behoeften die burgers uiten naar aanleiding van een levensgebeurtenis, een concrete ervaring of binnen de actuele context waar zij in leven.

Voor deze vorm van onderzoek is een vraaganalyse-instrument ontwikkeld om deze vraagpatronen te identificeren. Dit instrument heeft een dubbel perspectief. Het is een onderzoeksinstrument en een veranderkundig instrument. De professional kruipt in de rol van onderzoeker en leert hiermee te luisteren naar de vragen en behoeften van burgers. Het instrument is ontwikkeld in en voor een transdisciplinair, narratief onderzoek in de wijk Hatert in Nijmegen, dat we als casus zullen presenteren.

### **Trefwoorden**

Narratief onderzoek, wijkontwikkeling, veranderkundig instrument, vraagpatronen

## **INLEIDING**

Dit artikel gaat in op de mogelijkheden van narratief onderzoek in het opsporen van vraagpatronen van gezinnen, kinderen, wijkbewoners met betrekking tot de kwaliteit van het opgroeklimaat in hun wijk.

Om vraagpatronen van bewoners boven tafel te krijgen is een vraaganalyse-instrument ontwikkeld door het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief van de Hogeschool van Arnhem

en Nijmegen (HAN). Aan de hand van een transdisciplinair, narratief onderzoek in de Nijmeegse wijk Hatert wordt geïllustreerd hoe dit instrument vraagpatronen van bewoners in kaart brengt. Het instrument is onderzoekenderwijs, samen met professionals uit de praktijk ontwikkeld in een pilot in Hatert.

Dit artikel is als volgt opgebouwd. Allereerst wordt toelichting gegeven op een aantal begrippen en wordt ingegaan op het belang van narratief onderzoek. In de paragraaf daarna wordt uitgelegd wat het vraaganalyse-instrument concreet inhoudt. Het vervolg van het artikel is gewijd aan de vraag welke betekenis dit vraaganalyse-instrument kan hebben voor het bevorderen van het opgroeiklimaat in deze Nijmeegse wijk.

### **Begripsverheldering**

Wat is een vraagpatroon? Wat is een vraaganalyse-instrument? Volgens Van Biene *et al.* (2008) is een vraagpatroon een set van samenhangende vragen en behoeften die burgers uiten naar aanleiding van een levensgebeurtenis, een concrete ervaring of binnen de actuele context waar zij in leven. Om te leren luisteren naar behoeften en vragen van burgers is het van belang een bepaalde systematiek aan te brengen in het contact met hen. Dit contact kan incidenteel (bijvoorbeeld aan een loket) of structureel zijn (bijvoorbeeld in het vrijwilligerswerk of de langdurige zorg). Daarbij komt, dat veel dienstverleners, of het nu op het terrein van wonen, zorg, welzijn of gezondheidszorg is, vraaggestuurd willen werken. Hierbij is het de vraag hoe zij kunnen voorkomen dat hun eigen professionele perspectief leidend wordt bij het articuleren van de vraag van de cliënt of burger. Om een hulpmiddel te bieden bij het articuleren van de vraag van de cliënt of burger, en om de informatie die uit het contact met burgers naar voren komt systematisch te verwerken, heeft het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief van de HAN een vraaganalyse-instrument ontwikkeld. Dit is een instrument om systematisch vragen en behoeften van burgers te inventariseren en analyseren met als verwachting dat daar een samenhang in te vinden is. Zo'n samenhang wordt een vraagpatroon genoemd. Een vraagpatroon verheldert wat mensen nodig hebben (*needs*), wat ze eisen (*demands*), wat ze willen (*wants*) en wat ze kunnen (*competences*) (indeling Schalock, 1990).

Bij de ontwikkeling van het instrument ging de voorkeur uit naar een narratieve onderzoeksmethode waarbij de verhalen van de bewoners mede leidend waren voor het ontwerp van het instrument. In het navolgende wordt beargumenteerd waarom de voorkeur hiernaar uitging en wordt uiteengezet wat deze methode inhoudt.

## **Narratieve onderzoeksmethode**

Waarom kiezen voor een narratieve onderzoeksmethode? Een eerste analyse van bestaande instrumenten (Leefbaarometer, Overheidsloket 2000, Vraagwijzer en Outcome Monitor Krachtwijken) wees uit dat deze veelal gericht waren op vragen en veronderstellingen vanuit het bestaande beleid en niet of nauwelijks gebaseerd op de verhalen van burgers (Van Biene *et al.*, 2008). De keuze voor narratief onderzoek geeft prioriteit aan het verhaal van burgers als leidraad voor wijkontwikkeling. De gekozen onderzoeksstrategie gaat uit van de ervaringen die mensen opdoen als gevolg van een gebeurtenis. Het onderzoek huldigt een constructivistisch standpunt en beschouwt de sociale werkelijkheid als een – door mensen – geïnterpreteerde werkelijkheid. Constructivistische sociologen beklemtonen vooral de persoonlijke betekenis die mensen geven aan hun levenservaringen en hoe zij de sociale werkelijkheid zelf maken, oftewel construeren (Nijhoff, 2000). Deze betekenisgeving uit zich via taal. De levenservaringen van mensen liggen besloten in hun levensverhalen. Wie onderzoek verricht naar de persoonlijke sociale werkelijkheid, zal dus verhalen als onderzoeksobject verkiezen.

Brugman (in Bohlmeijer, 2007, p. 459) ziet een levensverhaal als een constructie die bestaat uit een geheel van interpretaties van gebeurtenissen, aan zichzelf toegeschreven eigenschappen, waarden en toekomstplannen. Randall (in Bohlmeijer, 2007, p. 459) spreekt over een narratief perspectief, een perspectief dat mogelijkheden biedt en waarin allerlei dimensies samenkomen. Het narratieve perspectief heeft het vermogen een integraal beeld te schetsen van het menselijk leven vanwege de intrinsieke interdisciplinaire aard van verhalen. Hiermee helpt dit perspectief elke professional om een beter inzicht te krijgen in mensen.

## **HET VRAAGANALYSE-INSTRUMENT, EEN PROCES IN STAPPEN**

Het ontwikkelde vraaganalyse-instrument is een instrument om professionals onderzoek te laten doen op basis van narratieve interviews. Om achter verhalen te komen, worden intensieve, open interviews gevoerd met de mensen met wie zij in hun praktijk te maken hebben. In dergelijke interviews gaat het er niet alleen om goed te luisteren naar wat mensen vertellen, maar eerst en vooral om hen uit te nodigen tot vertellen (Van Biene *et al.*, 2008). Narratief onderzoek gaat ervan uit dat vaak achteraf pas blijkt wat vertellenswaardig is. Omdat het lectoraat werkt met professionele praktijken in de maatschappelijke dienstverlening zijn de thema's wonen, zorg en welzijn vertrekpunt voor de interviews. De opdrachtgevers van het onderzoek binnen het lectoraat willen al lerende kennis over en inzicht in de vragen en behoeften van burgers ten aanzien van deze thema's verkrijgen.

Het toepassen van het vraaganalyse-instrument verloopt via een aantal stappen. Eerst dient onderkend te worden dat er een probleem is. Dit probleem zal in een explorerende onderzoeksvraag geformuleerd worden. Vervolgens worden de narratieve interviews voorbereid. Welke thema's zijn relevant? Welke respondenten worden via welke methode geselecteerd? Opties hiervoor zijn selectie uit het netwerk van de professionals of via systematische aselecte steekproef (elk n-de huis in bijvoorbeeld 18 straten). Tevens wordt een *interviewguide* opgesteld. Dit is een document met daarin de instructies aan de interviewers over de inleiding en afronding van het gesprek en een lijst van onderwerpen. De interviewers worden getraind in de techniek van open vraaggesprekken. Tevens wordt bepaald hoe de respondenten benaderd zullen worden. De data worden vervolgens verzameld, bewerkt en geanalyseerd. De analyse vindt plaats op basis van transcripties van de interviews en mogelijk andere documenten als krantenartikelen en beleidsstukken. Hiervoor is een codeerinstrument ontwikkeld: een combinatie van literaire kritiek en sociologie. Een narratief heeft weliswaar een literaire vorm, maar met een inhoud die sociologisch interessant kan zijn. Door het verhaalperspectief vast te houden en de transcripties te analyseren met instrumenten uit de literatuurwetenschappen, kunnen de onderzoekers de betekenisgeving achterhalen van de respondenten door zich bijvoorbeeld de vraag te stellen: welke gebeurtenissen worden genoemd en zijn dus blijkbaar van belang? Zijn de vertelde gebeurtenissen vergelijkbaar met andere, of met alle gebeurtenissen uit alle interviews? Of met kwesties vermeld in andere bronnen? Zo ontstaat een respectievelijk intern en extern referentiepunt en kan per respondent worden nagaan welke gebeurtenissen voor hem of haar relevant zijn, omdat andere blijkbaar niet relevant zijn. Deze slag is nodig omdat er niet rechtstreeks gevraagd wordt of respondenten een bepaald aanbod relevant vinden, maar er wordt gezocht naar verhalen die belangrijk zijn voor de respondenten. Verder analyseren de onderzoekers de posities die de vertellers zelf en de anderen in hun verhaal innemen. Hiervoor wordt het actantiële model van Greimas (in Bal, 1997) gebruikt, dat personages ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de gebeurtenissen positioneert. Verhalen hebben tot slot altijd een retoriek, ze willen beïnvloeden en overtuigen (Verhagen, 2002). Ook dit retorisch aspect wordt nagegaan: hoe proberen vertellers anderen (bijvoorbeeld de interviewers en/of opdrachtgevers) te overtuigen van de waarde en waarheid van hun verhaal? Samengevat ondergaan de interviews drie analyses: 1) wat zeggen mensen 2) vanuit welk perspectief en 3) hoe zeggen ze het? De volgende stap is de transdisciplinaire betekenisgeving in samenwerking met alle betrokkenen (te denken valt aan professionals, onder wie onderzoekers, en ervaringsdeskundigen zoals wijkbewoners en cliënten). Transdisciplinair wil zeggen dat mensen vanuit verschillende disciplines en kennisachtergronden samenwerken om tot een gemeenschappelijk beeld van de data te komen. Dit doen ze door in een eerste sessie wat genoemd wordt "vragen aan de data te stellen". Wat vinden de deelnemers relevant en

## VRAAGGERICHT WERKEN DOOR NARRATIEF ONDERZOEK

belangrijk? Deze vragen zijn aanleiding om in de gecodeerde data op zoek te gaan naar patronen. In een tweede transdisciplinaire sessie worden de patronen besproken en worden interventies en experimenten ontworpen. Ten slotte wordt er een rapport geschreven over de vraagpatronen die vastgesteld zijn tijdens de transdisciplinaire betekenisgeving.

Vraagpatronen zijn reëel, maar ook normatief (Van Biene *et al.*, 2008). Een vraagpatroon roept op tot actie wil het effectief zijn. Die actie komt onder andere van bestuurders. Om committent te krijgen bij bestuurders is systeeminnovatie nodig. Het werken met het instrument is een eerste stap in het ontwikkelen van nieuwe routines.

## DE CASUS HATERT

Welzijnsorganisatie Tandem in Nijmegen was geïnteresseerd in de welzijnsvraag van bewoners in de wijk Hatert in Nijmegen. Hatert is een zogenaamde Vogelaarwijk, dat wil zeggen: een wijk die door het rijk (in de persoon van toenmalig minister Vogelaar) is aangewezen als probleemwijk waar veel gemeentelijke aandacht en inzet naar uit moet gaan. Gemeenten met een Vogelaarwijk worden geacht een wijkactieplan te schrijven met concrete doelen.

Volgens het wijkactieplan 2008–2011 van de gemeente Nijmegen (*Ongedeeld Hatert*, 2007) is Hatert één van de wijken in Nijmegen met sociaal-maatschappelijke achterstand en bijbehorende problematiek. Ruim de helft van de huishoudens heeft een laag inkomen, velen hebben een uitkering en een lage opleiding. Bij ongeveer 190 gezinnen is geen sprake van één probleem maar van meerdere problemen (multiprobleemgezinnen). Welzijnsorganisatie Tandem en het lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief hebben in een samenwerkingsverband het vraaganalyse-instrument als pilot toegepast. Studenten van de HAN en professionals van Tandem hebben na een training narratief interviewen wijkbewoners geïnterviewd. Zij zijn vervolgens getraind om de interviews te coderen en te analyseren. De rapportage is tot stand gekomen met behulp van de onderzoekers van het lectoraat. De resultaten die hier worden samengevat zijn tot stand gekomen op basis van 42 interviews met bewoners van Hatert. De opgespoorde vraagpatronen geven inzicht in mogelijk nieuwe welzijnsdiensten en -producten.

Op basis van de interviews met bewoners enerzijds en hun eigen wijkkennis als professionals anderzijds, kwamen de professionals van Tandem tot vier vragen over "hun" wijk:

1. Waar hebben jongeren uit Hatert mee te maken?
2. Hoe helpen generaties elkaar?

3. Opvoeden in Hatert, hoe gaat dat?
4. Waar hebben allochtone wijkbewoners in Hatert mee te maken?

Deze vragen zijn zo open mogelijk geformuleerd om te voorkomen dat professionals doelgroepgericht in plaats van vraaggericht denken.

De antwoorden op deze vragen werden geordend en tot patronen gearrangeerd. De vraagpatronen zijn samenhangende gehelen van uitspraken die antwoord geven op de vier bovenvermelde vragen. De onderzoekers (professionals van de welzijnsorganisatie en de onderzoekers van het lectoraat) stelden vast dat veiligheid een terugkerend thema was. Op basis daarvan is besloten een vijfde vraag toe te voegen:

5. Hoe ervaren de bewoners van Hatert veiligheid?

Dit artikel zal alleen ingaan op de vragen 1 en 3, omdat die het meest relevant zijn voor het opgroeiklimaat.

De patronen in de casus Hatert manifesteerden zich via een zekere logica in de fragmenten. Een patrooncode (of wat Miles en Huberman (1994) een *pattern code* noemen) is een code voor een segment aan codes. Het segment wordt begrensd door een inhoudelijke logica die naar boven komt als leitmotiv in de beschrijvingen van gebeurtenissen en relaties. Door frequenties van codes na te gaan, door onderlinge verbanden op te sporen, door het onderscheid op te merken tussen een meerderheidslogica (dominante logica) en een minderheidslogica (niet dominant, wél zichtbaar) worden patronen inzichtelijk. Meerderheid en minderheid verwijzen hier naar aantallen eigenaren van een logica en niet naar categorieën zoals leeftijd of etnische afkomst. Overigens is er geen één-op-één-verhouding tussen logica en respondent. Een respondent kan bij het ene onderwerp tot de meerderheidslogica en bij het andere tot de minderheidslogica behoren. Om de verschillende vraagpatronen (dus de antwoorden op de vragen) met elkaar in verband te kunnen brengen, zijn drie nieuwe, verbindende patronen benoemd. Binnen de meerderheidslogica waren dat cultuurpessimisme en gettovorming. Binnen de minderheidslogica was dat "it takes a village to raise a child". Dit van oorsprong Afrikaans spreekwoord betekent vrij vertaald dat het opvoeden van kinderen geen zaak is van alleen de ouders, maar dat de hele omgeving hierin een rol speelt. Cultuurpessimisme en gettovorming laten zien dat mensen verlangen naar het oude, zoals het vroeger was, het veilige van toen Hatert nog een dorp was. Cultuurpessimisme verwijst naar de opvatting dat vroeger alles beter was, dat de huidige

maatschappij niet deugt en dat alles alleen maar slechter wordt. Gettovorming verwijst naar de verklaring dat de herkomst van veel problemen gelegen is in hoge concentraties van een bepaald type wijkbewoner in een bepaald stuk van de wijk. "It takes a village" verwijst naar de opvatting dat de bewoners van Hatert zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van hun wijk en dat ze er dus ook samen iets moois van zouden kunnen maken. In onderstaande werken we deze patronen verder uit.

### **Waar hebben jongeren uit Hatert mee te maken?**

Het narratieve patroon over jongeren laat zien dat jongeren, in tegenstelling tot kinderen, door volwassenen vooral negatief geduid worden. Volgens de meerderheidslogica zijn ze ofwel passief ofwel agressief en de eigen relatie tot jongeren beschrijft men in termen van angst; ofwel respondenten maken zich zorgen over hun kinderen, ofwel voelen zich bedreigd door de kinderen van anderen. Dit verhaal is gestructureerd in termen van conflict en is distopisch te noemen. Hiermee wordt bedoeld dat mensen hun verhalen duiden met louter negatieve eigenschappen. Het maakt daardoor onderdeel uit van cultuurpessimisme. Voor volwassenen zijn jongeren anti-helden, dat wil zeggen: personages met wie zij zich niet kunnen identificeren, omdat er iets mis mee is. Deze anti-helden bevinden zich wat hen betreft voortdurend in de verkeerde ruimtes (lees: buiten). Vooral in de overlap met het vraagpatroon over veiligheid komt een veelheid aan stijlfiguren naar voren, wat er doorgaans op duidt dat hier de meeste emoties ten aanzien van jongeren zitten. Voorbeelden van gebruikte stijlfiguren zijn generalisaties ("kinderen zijn slechter geworden") en verwijzingen naar andere bronnen in plaats van eigen ervaringen ("dat hoor je dan van verhalen"). Dit laatste duidt op faction, een mengvorm van feiten en fictie ("daar heb ik dus zelf niks mee te doen ... maar dat is allemaal van wat je hoort"), waarin ook autobiografische elementen verwerkt zijn door respondenten die daadwerkelijk een incident hebben meegemaakt met jongeren op straat. Respondenten gebruiken ook zo nu en dan de directe rede, een rechtstreekse aanhaling om gesprekken na te bootsen en daarmee het werkelijkheidsgehalte van hun opmerking te onderstrepen. Volwassenen gebruiken een indirecte negatieve gebiedende wijs om jongeren aan te sporen hun gedrag te veranderen ("ze moeten niet de boel vernielen"). Deze melange van genres en stijlfiguren duidt op twee dingen. Ten eerste: over jongeren wordt tegelijkertijd verzacht en verhard gesproken, wat duidt op gemengde gevoelens ten aanzien van het onderwerp; enerzijds is er sprake van sympathie, anderzijds van afkeer. Deze zijn te koppelen aan jongeren als respectievelijk slachtoffers en daders. Ten tweede: er zijn verschillende niveaus van persoonlijke betrokkenheid bij het onderwerp, waardoor tevens een mix ontstaat van waarheidsclaims (faction). De generalisaties en het faction-genre verwijzen naar een mythevorming rond jongeren. In deze



mythe zijn jongeren hetzij lijdende voorwerpen, hetzij onderwerpen, maar dan altijd als anti-helden en tegenstanders. In beide gevallen zijn zij overgeleverd aan driften (van anderen of van zichzelf), die als wetmatigheid gelden. Wanneer jongeren een actieve rol innemen, dan is dat eenzijdig in de rol van de dader. In hun actieve rol roepen zij dus vooral negatieve emoties op. De meerderheidslogica is "jongeren + verveling + geen toezicht = negatieve gebeurtenissen" (agressie en vernieling). De bijbehorende oplossing is niet gericht op het opheffen van verveling, wat ook had gekund, maar op het vergroten van het toezicht. Nergens worden jongeren daarom beschreven als jonge mensen die hun best doen om een initiatief of plan te verwezenlijken. Alleen sommige allochtone respondenten stellen ondersteuning van jongeren voor. Dit sluit aan bij de minderheidslogica. Binnen deze minderheidslogica wordt een relatie gelegd tussen de twee vraagpatronen over jongeren en opvoeden.

### **Opvoeden in Hatert, hoe gaat dat?**

Het vraagpatroon over opvoeden toont een mengvorm van distopie en utopie. De eerste komt voor in de overlap tussen vraagpatronen over generaties (hier niet besproken) en opvoeding en in het vraagpatroon over jongeren; stijlfiguren laten heftige, negatieve gevoelens zien (overdrijving, cynisme, krachtige uitspraken). De tweede zien we terug in het vooruitblikken op de toekomst. Hier zien we een waterscheiding tussen de meerderheids- en minderheidslogica. Volgens de meerderheidslogica is een herstel van oude normen en waarden nodig, omdat nu blijkt dat de nieuwe waarden toch niet voldoen. We zien hier een verlangen naar Hatert Dorp, de tijd dat deze wijk nog een zelfstandig dorp was, met alle sociale overzichtelijkheid en cohesie van dien. Daar tegenover staat de minderheidslogica, een verwijzing naar onderlinge afhankelijkheid en solidariteit als het gaat om kinderen. Dit laatste kunnen we verbinden aan de Afrikaanse zegswijze "it takes a village to raise a child". Zoals gezegd, deze zegswijze houdt in dat niet alleen de ouders verantwoordelijk zijn voor de opvoeding van de kinderen, maar ook de ooms, tantes, neven, nichten, burens, (sport)leraren, vrijwilligers. Beide logica's verwijzen naar een dorp, maar hebben daar verschillende ideeën bij. We zien deze gelijkheid in logica's in positieve zin vooral terug als het gaat om kinderen (kindvriendelijke wijk) en af en toe ook als het gaat om wensdromen over jongeren. Bij jongeren wordt de betrokkenheid echter veelal ingevuld met negatieve, corrigerende inspanningen of met frustraties, omdat men niet durft op te treden. We zien een logica van opvoeden van jongeren die repressief is te noemen. Deze logica richt zich op het deel "geen toezicht" uit het vraagpatroon over jongeren. De stelling is dat er niet alleen te weinig toezicht is op de jeugd, maar dat er ook geen grenzen en regels meer zijn. Dat wordt opgevat als nalatigheid. Zowel het volume in tekst als het aantal stijlfiguren duidt erop dat de aanhangers van deze logica

## VRAAGGERICHT WERKEN DOOR NARRATIEF ONDERZOEK

in de meerderheid zijn. Volgens de meerderheidslogica komen we daarmee op het thema van de getto. Deze logica is "meer toezicht = minder problemen". Dit komt ook tot uitdrukking in de gebiedende wijs die mensen gebruiken als ze hun oplossing toelichten. De meerderheidslogica voor jongeren (de verklaring voor hun probleemgedrag en de daarbij horende oplossing) en die voor sommige buurten in hun geheel, vallen daarmee samen: net als jongeren moeten deze buurten worden opgevoed met waarden uit diezelfde logica. We zien echter ook een minderheidslogica. Enkele respondenten zien een oplossing in het leren omgaan met elkaar. Zij gaan ervan uit dat integratie aan de basis ligt voor betere omgang, vriendschap en ondersteuning tussen jongeren en daarmee ook voor betere jongeren. Deze logica is "meer vriendschap = minder problemen".

## HOE NU VERDER IN HATERT?

Wie de wijk bekijkt vanuit het ecologisch ontwikkelingsperspectief van Bronfenbrenner (in Eldering, 2008), ziet dat de ontwikkeling van jeugdigen sterk wordt beïnvloed door de omgevingsystemen waarin zij leven. De directe omgeving zoals ouders, school, media, leeftijdgenoten en de wijk zijn bepalende factoren.

Hatertse jongeren hebben te maken met een negatief imago dat hetzij gebaseerd is op negatieve persoonlijke ervaringen, hetzij een geruchtenmachine waarin ook de media een rol spelen.

De algehele tolerantie in de wijk is laag te noemen en samen te vatten met "last van elkaar".

Deze tolerantie is niet alleen laag, maar ook passief, dat wil zeggen: zo lang mensen geen last veroorzaken, mogen ze blijven. Maar de drempel is zo laag, dat het er in deze logica op lijkt dat niemand er mag zijn en sterker nog: dat niemand er meer wil zijn. Dit komt overeen met de uitkomsten uit de andere, hier niet besproken vraagpatronen, waardoor we kunnen spreken van een algeheel negatieve sfeer op wijkniveau.

## Push- en pullfactoren

Hatert Dorp noemen we een *pull-factor*, omdat die de ontwikkeling van de wijk tegenhoudt. Deze pull-factor houdt Hatert als het ware op zijn plaats, wil die zelfs terug in het verleden trekken. Er is sprake van een verlangen naar het verleden, toen Hatert nog een dorp was en mensen elkaar kenden, respecteerden en konden vertrouwen. Nu is er sprake van verloedering, verminderd normbesef en egoïsme. Vanuit het cultuurpessimisme beoordeelt men de nieuwe situatie weliswaar negatief, maar ziet men tegelijkertijd het nut niet van veranderingen, want mensen kunnen toch niet veranderen; of als ze het wel kunnen, dan moeten ze er te hard voor werken; en zelfs als ze dat willen, is er nog een tweede element van deze pull-factor die uit het vierde vraagpatroon naar

voren is gekomen, namelijk de gettovorming en andere ontwikkelingen waar mensen toch geen grip op of controle over hebben. Daarom wordt voor veranderingen verwezen naar instanties die meer controle op de wijk moeten gaan uitvoeren.

Tegenover deze pessimistische meerderheidslogica staat een optimistische minderheidslogica. Mensen die deze logica aanhangen, zien de fouten in Hatert wel. Het zijn volgens hen menselijke fouten of zelfs eerder vergissingen op grond van gebrek aan kennis en die zijn te verhelpen met wederzijdse toenadering en kennismaking, waardoor beter begrip ontstaat. Vaak erkennen ze dat niet alle mensen goed zijn, maar ze gunnen iedereen het voordeel van de twijfel. Ze zoeken bewust de diversiteit op, omdat ze van mening zijn dat diversiteit een groot goed is voor de ontwikkeling en het leren van de mens; ze leren dan ook graag van elkaar. Deze logica verbindt verandering aan de *push-factor* "it takes a village" en hanteert het uitgangspunt dat de kwaliteit van leven in de wijk een verantwoordelijkheid van iedereen is. We noemen deze minderheidslogica een *push-factor*, omdat ze gericht is op het verder ontwikkelen van de wijk, niet op een teruggang maar een vooruitgang.

Wanneer we de meerderheids- en minderheidslogica combineren met nodig hebben, eisen, willen en kunnen (Schalock, 1990), dan krijgen we een matrix zoals weergegeven in Tabel 1.

**Tabel 1: De Hatertse invulling van Schalock (1990).**

	<b>Nodig hebben</b>	<b>Eisen</b>	<b>Willen</b>	<b>Kunnen</b>
Meerderheidslogica	Respect	Toezicht en controle van instanties, maar ook onderling: Hatert dorp	Geen last (passieve tolerantie), veiligheid	Machteloosheid, cultuurpessimisme
Minderheidslogica	Gelijkheid	"It takes a village": samen zorgen voor wijk en elkaar	Vriendschap (actieve tolerantie)	In gesprek gaan en zijn, elkaar waarderen, nieuwsgierigheid

Wanneer het gaat om het ontwikkelen van nieuw wijkgericht aanbod, dan zijn er drie opties: aansluiten bij de meerderheidslogica, aansluiten bij de minderheidslogica of een aanbod ontwikkelen dat een appel doet op beide logica's, die deze met elkaar kan verbinden en aansluit op

andere initiatieven die al in de wijk genomen worden. De gemeente Nijmegen richt zich met het wijkactieplan *Ongedeeld Hatert* bijvoorbeeld al voor een belangrijk deel op de elementen toezicht, controle en veiligheid (Hatert Thuis, Hatert Werkt, Jong Hatert en Hatert Veilig) en, zij het in mindere mate, op vriendschap, respect en tolerantie (Hatert Ontmoet). Verhoudingsgewijs is er in gemeentebestuur meer aansluiting bij de meerderheidslogica.

### **Een inclusieve benadering**

Wat kunnen vraagpatronen bijdragen aan vraaggericht werken en hoe kunnen ze productief gemaakt worden in bijvoorbeeld wijkgericht werken? De verbindende patronen van "it takes a village" en cultuurpessimisme en de getto als push- en pull-factoren zijn centrale concepten in het antwoord op deze vraag in de Hatert-casus.

De narratieve analyse laat zien dat doelgroepenbeleid niet opportuun is. Volgens de meerderheidslogica is het legitiem om te spreken van groepen. Dat gebeurt meestal in termen van groepen ouders (jongeren, allochtonen, instanties) of groepen slachtoffers (jongeren, allochtonen, ouderen), maar daarbij blijft een belangrijke groep buiten beeld, namelijk de groep die de meerderheidslogica aanhangt. Het is inherent aan een meerderheidslogica om zichzelf buiten beschouwing te laten. Voor doelgroepenbeleid zou dit betekenen dat de verschillende doelgroepen zich op de een of andere manier zouden moeten voegen naar de logica en criteria van deze impliciete meerderheid, die de toon zet voor wat *common sense* is. Een meerderheidslogica is echter niet altijd per definitie een democratische logica. We zien in de meerderheidslogica van Hatert weinig elementen terug die verwijzen naar keuzevrijheid, vrijheid van expressie en vereniging, of tolerantie ten aanzien van minderheden. Bovendien is iedereen bij voorbaat verdacht, wat indruist tegen de principes van onze rechtstaat. Eerder is er sprake van een verhaal dat geconstrueerd is langs de lijnen van conflict (slachtoffers en ouders) en een vraag naar restrictieve maatregelen die de slachtoffers tegen de ouders zouden moeten beschermen. In deze logica zijn de mensen waar de geïnterviewden het over hebben alleen slachtoffers en ouders, nooit initiatiefnemers of helpers. Respondenten dichten zichzelf wel meerdere rollen toe. Met aanbod aansluiten bij de meerderheidslogica zou, met andere woorden, de zogenaamde doelgroepen alleen bevestigen als slachtoffers of ouders en hen daarom niet ten goede komen. Daarnaast bleek dat de groep kwetsbare bewoners vele malen groter is dan de optelsom van traditioneel kwetsbare doelgroepen. Iedereen is volgens de meerderheidslogica van Hatert immers bij voorbaat verdacht. Door het effect van *self-fulfilling prophecies* bestaat het risico dat deze logica zichzelf waarmaakt. In een democratie lijkt deze cultuurpessimistische meerderheidslogica geen gepaste basis voor werken aan de samenleving. Om

dit pessimisme te doorbreken, is wat anders nodig dan alleen in de meerderheidslogica te vinden is. Dat laat zich zoeken buiten die logica maar binnen Hatert, met name bij de minderheidslogica. Het heeft echter geen zin om deze logica tegenover de meerderheidslogica te positioneren, omdat het cultuurpessimisme, cynisme en de gevoelens van onmacht deze bij voorbaat kansloos maken. De weerstand vanuit de meerderheidslogica is naar verwachting te groot. Het is daarom beter om de minderheidslogica als vertrekpunt te nemen voor een programma dat zich op heel Hatert, dus op beide logica's richt. Omdat er tussen beide logica's een verwantschap bestaat op het niveau van eisen, namelijk het terugbrengen van Hatert tot de schaal van een dorp om het wonen in Hatert te verbeteren, stellen we toekomstig beleid voor volgens twee sporen. Het eerste spoor betreft het opstellen van nieuw en oud aanbod in de vorm van programma's en langs de lijnen van "it takes a village". Binnen dergelijke programma's kunnen verschillende thema's Hatert-breed aangepakt worden. Het tweede spoor is het zorgen voor de neveneffecten die deze programma's teweegbrengen. Op deze neveneffecten kunnen we nauwelijks sturen, maar we kunnen ze wel stimuleren. We denken dat een programma beter is dan losse projecten voor doelgroepen, omdat binnen de meerderheidslogica de kwalificaties van doelgroepen dusdanig gesloten zijn, dat ze geen dialoog mogelijk maken. Jongeren zijn slecht, ouderen zijn zielig en over alloctonen wordt niet positief gepraat. Dat is wat de narratieve analyse ons leert. Bij projecten met als doel deze kwalificaties te veranderen, zullen mensen die de meerderheidslogica aanhangen zich niet aangesproken voelen. Zij hebben hun mening immers al klaar; zelfs wetenschappelijke kennis over deze groepen die hun mening zou weerleggen, zullen zij niet aanvaarden omdat deze niet strookt met hun eigen ervaringen en interpretaties. Voorgesteld wordt om de dialoog tussen groepen na te streven als neveneffect van iets anders, namelijk de programma's. Dat betekent dat een brede deelname aan die programma's essentieel is (de aanhangers van de meerderheidslogica moeten ondanks zichzelf mee willen doen) en de keuze voor de onderwerpen dus uit de vraagpatronen moeten komen.

Een inclusieve, programmatische benadering sluit ook aan bij het uitgangspunt "Iedereen moet meedoen" van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De VROM-raad<sup>1</sup> geeft in het onlangs verschenen rapport *Stad en wijk verweven* (2009) aan dat sociaal-maatschappelijke voorzieningen (sport, spel, cultuur, zorg, welzijn, groen, et cetera) belangrijke schakel- en verbindingpunten vormen voor wijkontwikkeling. Door de bezuinigingen zijn die echter grotendeels verdwenen. De raad bepleit om daar waar maatschappelijke voorzieningen nog in de wijken aanwezig zijn, deze zoveel mogelijk te behouden en aan te passen. Slim schakelen en verbindingen leggen tussen voorzieningen en organisaties biedt mogelijkheden. In het kader van de Wmo zou een relatie gelegd kunnen worden tussen leefbaarheid en sociale samenhang (prestatieveld 1), jeugdbeleid (prestatieveld 2) en mantelzorg/vrijwilligerswerk (prestatieveld 4).

Die relatie wordt nu niet altijd gelegd, omdat in prestatieveld 2 de focus veelal ligt op jongeren die in problemen (dreigen te) komen (preventief beleid) en in prestatieveld 4 onevenredig veel aandacht uitgaat naar de zorgsector en de instrumentele inzet van vrijwilligerswerk (Movisie, 2010). Een verbinding tussen prestatievelden 1, 2 en 4 is zinvol, zo blijkt uit tal van voorbeelden in Nederland. Het leggen van deze verbindingen is een vorm van recombineren. In Hatert kan het leggen van deze verbinding ook mogelijkheden bieden.

### **Programma's over opvoeden en opgroeien in Hatert**

Vanuit de data (de vraagpatronen over opvoeden en jongeren), de uitgangspunten van inclusief beleid en de uitdaging van slim schakelen en verbindingen liggen er twee programma's voor over opvoeden en opgroeien in Hatert.

1. Het eerste programma brengt opvoeden terug naar het gezin. We organiseren een brede dialoog in de wijk over opvoeden, een onderwerp waar iedereen een mening over heeft en iedereen zich ook expert in voelt (ook mensen die geen kinderen hebben). Volgens wijkactieplan *Ongedeeld Hatert* (2007) verloopt de opvoeding van kinderen in veel gezinnen moeizaam: ouders kunnen hun kinderen en de opvoeding van hun kinderen niet aan; vaak is dit een kwestie van onmacht. De Open Wijschool, het Ouder Kind Centrum en het Centrum voor Jeugd en Gezin bieden hier ondersteuning. Tegelijkertijd laten de interviews zien dat veel respondenten zelf ook een mening hebben over wat een goede opvoeding zoal behelst. De Hatert-brede dialoog nodigt hen op die expertise uit om samen met anderen in gesprek te gaan over opvoeden in Hatert. Het tweede spoor is dan om in de ontstane dialoog aparte trajecten voor de neveneffecten gaandeweg te ontwikkelen. Als neveneffecten verwachten we een uitbreiding van de dialoog tussen allochtone en autochtone opvoeders, inzet van oudere wijkbewoners en inzicht in jongeren (in tegenstelling tot angst voor jongeren).
2. Het tweede programma hangt samen met het eerste en gaat over opgroeien in de wijk. Volgens de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (Slot, 2009) moeten overheidsbeleid en interventies gericht zijn op de kracht van de samenleving en minder op de risico's. Bij opvoeden en opgroeien moet de focus verlegd worden naar de kracht van de sociale omgeving. Zoals eerder in dit artikel is aangegeven, zijn de omgevingssystemen (Bronfenbrenner in Eldering, 2008) bepalend voor de ontwikkeling van jeugdigen. Meewis (2010) geeft aan dat zo'n systeem niet alleen afhankelijk is van de ruimte in huis, het opleidingsniveau en de opvoedingsstijl van ouders, maar ook wordt bepaald door de fysieke stad en de infrastructuur van een buurt. Verbindingen en betrekkingen tussen deze systemen en de directe omgeving,

zoals de weg naar school en de manier waarop de openbare ruimte of een plek is uitgerust, beïnvloeden op hun beurt het milieu waar kinderen opgroeien. De stedelijke ruimte kan gezien worden als deel van de verschillende systemen en kan hiermee bepaald gedrag stimuleren of juist tegengaan. Jacobs beschreef al in 1961 dat een veilige wijk een continue stroom van gebruikers moet hebben. Gebruikers die ogen hebben en die hiermee reguleren dat de straat veilig is. Het zijn echter wel de ogen van de natuurlijke eigenaren van de straat en wijk, niet die van camera's en officiële toezichthouders. Het tweede programma is gericht op het opgroeien in de wijk vanuit het perspectief van "it takes a village". Levendige straten bieden kinderen en jeugdigen de mogelijkheid om buiten te zijn. Dit is een belangrijke voorwaarde voor de cognitieve, sociale, fysieke en emotionele ontwikkeling van kinderen. Wanneer we jeugdigen toestaan alleen op de aan hen toegewezen plekken te vertoeven, dan bevordert dit niet alleen de onveiligheid, maar beperkt het de jeugd ook tot armzalige, uniforme en gegeneraliseerde imitaties, aldus Meewisse (2010).

Uiteraard hebben de beide programma's iets met elkaar te maken. Het programma over opvoeden in het gezin is bedoeld om ouders en opvoeders elkaar te laten helpen en tot een pedagogiek te komen die door de wijk gedragen wordt. Dit is een voorwaarde voor het tweede programma. Opgroeien in de wijk vraagt om saamhorigheid onder de opvoeders, de bereidheid elkaars kinderen volgens de eerder genoemde pedagogiek te bejegenen en samen voor een veilig klimaat te zorgen.

Uitgaande van deze twee programma's behoeven de wijkinfrastructuur, de verbinding tussen bestaande voorzieningen en het bevorderen van jeugdparticipatie de aandacht. Willen we aansluiten bij de minderheidslogica die uit het vraagpatronenonderzoek in Hatert naar voren is gekomen, dan is het van belang om de wijk Hatert op een andere manier te "meubileren", zowel fysiek als sociaal. Meewisse (2010) bepleit om vanuit stadsontwikkeling niets te plannen en de jongeren de ruimte te laten in het besef dat zij de toekomst hebben. Daar dient echter als randvoorwaarde het door de opvoeders gedragen pedagogisch klimaat aan te worden toegevoegd. Daarnaast is het belangrijk om die voorzieningen die er zijn in de wijk te behouden en met elkaar te verbinden. Ook zal er ingezet moeten worden op het stimuleren van burgerschap om jongeren de passie voor idealen te laten ontwikkelen.

## **HOE NU VERDER MET HET INSTRUMENT?**

Het instrument is geschikt gebleken om door professionals gebruikt te worden ter ondersteuning van vraaggericht werken. Het instrument is inmiddels verder ontwikkeld binnen

## VRAAGGERICHT WERKEN DOOR NARRATIEF ONDERZOEK

andere professionele praktijken en wordt niet alleen binnen welzijnsinstellingen maar ook binnen zorginstellingen gebruikt. Het narratief interviewen is een eyeopener voor professionals. Door in de rol van onderzoeker te kruipen wordt het perspectief van oplossingsgericht werken losgelaten en wordt er beter geluisterd naar wijkbewoners en cliënten. Ook het coderen en het analyseren van de transcripties heeft hierbij een belangrijke functie. Er vindt een omkering in het denken plaats. Professionals die met het instrument gewerkt hebben zijn overtuigd van de meerwaarde. Het levert kennis en inzicht op. Hoe de consequenties van deze kennis en inzichten de dagelijkse routine van professionals kan veranderen is een vraag die nog niet beantwoord kan worden. Het vraaganalyse-instrument is een instrument met een dubbel perspectief. Het is een veranderkundig instrument én een onderzoeksinstrument. Het wordt verder ontwikkeld met als belangrijkste vraag hoe de uitkomsten van de transdisciplinaire betekenisgeving geïmplementeerd kunnen worden in organisaties, samenlevingsverbanden en netwerken.

## TOT SLOT

Het Nederlandse welzijnsbeleid wil vooral meer inclusie van kwetsbare mensen in de samenleving. In het licht van inclusief beleid is het evident dat mensen betrokken zijn bij de interventies die hen aangaan. Ook het onderzoek dat aan de interventie voorafgaat, zal deze betrokkenheid moeten erkennen.

Kan en mag iedereen deelnemen en krijgt iedereen kansen op een menswaardig bestaan? Wordt het recht op gelijkheid en gelijkwaardigheid hierbij gegarandeerd? Om het antwoord op dergelijk inclusievraagstukken te kunnen geven, dient op zoek te worden gegaan naar de waarachtige vragen, ideeën en eigen bijdragen van bewoners. Willen mensen als representant van een doelgroep benaderd worden of als een individu en volwaardig lid van de samenleving? Het vraaganalyse-instrument biedt voor dit laatste een wenkend perspectief.

## NOTEN

- 1 De Raad voor de Volkshuisvesting, de Ruimtelijke Ordening en het Milieubeheer.

## LITERATUUR

Bal, M. (1997). *Narratology. Introduction to the theory of narrative*. Toronto: University of Toronto Press.



- Biene, M. van, Basten, F., Erp, M. van, Satink, T., Meesters, J., Hoof, P. van, Joosten, H., Hulst, H. van der, Lenkhoff, M., & Lips, K. (2008). *De standaardvraag voorbij* [Looking Beyond Regular Need Patterns]. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Bohlmeijer, E. T. (2007). *De verhalen die we leven, narratieve psychologie als methode* [The stories we live, narrative psychology as a method]. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Eldering, L. (2008). *Cultuur en opvoeding* [Culture and Education]. Lemniscaat, Rotterdam.
- Jacobs, J. (1961). *The death and life of great American cities*. New York: Random House.
- Meewisse, M. (2010). *De stenen stad als opvoeder* [The Built Environment as an Educator]. *Pedagogiek in praktijk*, nr. 54, April 2010.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis. An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Movisie. (2010). *Jeugdbeleid en wmo*. Retrieved June 28, 2010, from Movisie: [http://www.movisie.nl/116866/def/home/jongerenparticipatie/beleid/jeugdbeleid\\_en\\_wmo/](http://www.movisie.nl/116866/def/home/jongerenparticipatie/beleid/jeugdbeleid_en_wmo/).
- Nijhoff, G. (2000). *Levensverhalen* [Life Narratives]. Amsterdam: Boom.
- Ongedeeld Hatert, Wijkactieplan 2008–2011* [Divided Hatert, District plan]. (2007). Gemeente Nijmegen, September 2007.
- Schalock, R. L. (Ed.). (1990). *Quality of life: perspectives and issues*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Slot, P. (2009). *Investeren rondom kinderen* [Investments concerning Children]. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling/Raad voor de Volksgezondheid en Zorg.
- Stad en wijk verweven. Schakelen, verbinden, verankeren in de stad* [City and district intertwined. Switching, connecting, anchoring in the city]. (2009). Den Haag: VROM-raad.
- Verhagen, A. (2002). *Retorica en cognitie* [Rhetoric and Cognition]. In T. Janssen (Ed.), *Taal in gebruik. Een inleiding in de taalwetenschap* (pp. 97–110). Den Haag: Sdu Uitgevers.