

OP GOED VERTROUWEN

De rol van vertrouwen bij het wel of niet benaderen van een
sociaal team



Naam: Anouk Kersten

Begeleider: dr. Margriet van Hek

Datum: 26 juni 2017

Universiteit Utrecht

Sociology: Contemporary Social Problems



Universiteit Utrecht

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterthesis 'Op goed vertrouwen: De rol van vertrouwen bij het wel of niet benaderen van een sociaal team'. Het onderzoek is uitgevoerd namens Telengy. Daarnaast is deze masterthesis geschreven in opdracht van de gemeente Berg en Dal en ter afsluiting van mijn master Sociology: Contemporary Social Problems.

Tijdens het schrijven van dit onderzoek ben ik begeleid door Margriet van Hek. Zij heeft mij geholpen bij het aanscherpen van de onderzoeksvragen. Ook wist zij mij te helpen bij het vinden van de juiste invalshoek bij het schrijven van het theoretisch kader. Graag wil ik Margriet bedanken, die er met haar heldere feedback en enthousiaste benadering voor heeft gezorgd dat ik tot het einde met plezier en motivatie aan dit onderzoek heb gewerkt.

Bij dezen wil ik ook graag Femke de Vos, Marcel Lemmen en Ruud Groot van Telengy bedanken. Zij hebben mij waar nodig ondersteuning en advies gegeven. Daarnaast heeft Femke mij concrete handvatten gegeven voor het schrijven van een advies aan de gemeente Berg en Dal.

Ook gaat mijn dank uit naar Manon van Kampen van de gemeente Berg en Dal, die mij het vertrouwen heeft gegeven om dit onderzoek zelfstandig en naar eigen inzicht uit te voeren. Tevens wil ik de medewerkers van de sociale teams in de gemeente Berg en Dal bedanken. Dankzij hen zijn de benodigde respondenten benaderd die een relevante bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek. Tot slot bedank ik graag alle respondenten die tijd hebben vrijgemaakt om deel te nemen aan een interview. Hun medewerking heeft geleid tot interessante inzichten, die zijn verwerkt in het advies aan de gemeente Berg en Dal.

Ik wens u veel leesplezier!

Anouk Kersten

Utrecht, 26 juni 2017

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is om in beeld te brengen hoe de gemeente Berg en Dal kan inspelen op de behoeften van inwoners omtrent privacy. Dit is gedaan door te analyseren in welke mate vertrouwen een rol speelt bij het benaderen van een sociaal team. Hierbij is allereerst gekeken naar persoonlijk vertrouwen, dat ingaat op het vertrouwen in mensen in iemands sociale omgeving. Daarnaast is gekeken naar institutioneel vertrouwen, dat wordt opgebouwd door de ervaren deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van een instituut. Door middel van dit kwalitatieve onderzoek is een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen, die respectievelijk beschrijvend, verklarend en adviesgericht van aard zijn:

1. In hoeverre hebben inwoners van de gemeente Berg en Dal vertrouwen?
2. Welke rol speelt dit vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?
3. Hoe kan de gemeente Berg en Dal inspelen op de wensen van inwoners omtrent vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?

De onderzoeksvragen zijn beantwoord aan de hand van 20 semigestructureerde interviews met inwoners van de gemeente Berg en Dal. De respondenten zijn opgedeeld in twee groepen: inwoners die jonger zijn dan 65 jaar en inwoners van 65 jaar en ouder. Deze groepen zijn opgedeeld in inwoners die bekend zijn bij de sociale teams, en inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams. Uiteindelijk zijn 6 volwassenen en 2 ouderen benaderd die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team, en 6 volwassenen en 6 ouderen die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team.

Allereerst komt naar voren dat inwoners relatief veel persoonlijk vertrouwen lijken te hebben in hun mede-inwoners. Er is echter wel regelmatig sprake van sociale controle. Hierdoor is het belangrijk dat de sociaal teammedewerkers relatief anoniem zijn. Daarnaast lijkt het persoonlijk vertrouwen in de sociaal teammedewerker van grote invloed te zijn op het vertrouwen in de sociale teams. Positief contact tussen de sociaal teammedewerker en cliënt is dus belangrijk.

Ook komt naar voren dat er geen volledig institutioneel vertrouwen lijkt te zijn in de sociale teams en de gemeente. Inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams hebben een onduidelijk beeld bij de sociale teams, en kunnen daardoor moeilijk de welwillendheid en het

gedrag van de sociale teams inschatten. Ook lijkt er geen optimaal institutioneel vertrouwen te zijn in de gemeente. Het gedrag van de gemeente is voor inwoners onduidelijk, en ouderen geven aan dat ze proactiviteit missen bij de gemeente. Aan de hand van de resultaten zijn de volgende adviezen opgesteld voor de gemeente Berg en Dal:

1. Verspreid meer informatie over de sociale teams via diverse kanalen, zoals het verspreiden van folders bij huisartsen en sportverenigingen en het delen van informatie op sociale media;
2. Maak de processen binnen de sociale teams inzichtelijker voor inwoners;
3. Draag zorg voor bewustwording bij medewerkers dat ze vertegenwoordigers zijn van de sociale teams en de gemeente;
4. Start keukentafelgesprekken met het uitspreken van wederzijdse verwachtingen;
5. Houd rekening met de anonimiteit van de sociaal teammedewerkers;
6. Communiceer naar inwoners over prestaties en verbeteringen van de gemeente;
7. Breng de behoeften van ouderen per wijk of dorp in kaart door ouderen zelf op te zoeken;
8. Stimuleer burgerinitiatieven.

Met deze adviezen wordt nog beter ingespeeld op de behoeften van inwoners van de gemeente Berg en Dal.

Inhoudsopgave

1. Introductie	7
1.1 Privacy en gemeenten	7
1.2 Privacy en hulpverlening	8
1.3 Gemeente Berg en Dal	8
1.4 Onderzoeksdoel.....	9
2. Theoretisch kader.....	11
2.1 Vertrouwen en hulpverlening	11
2.1.1 Wat is vertrouwen?	11
2.2 Vormen van vertrouwen	12
2.2.1 Persoonlijk vertrouwen	12
2.2.2 Het ontstaan van persoonlijk vertrouwen	13
2.2.3 Institutioneel vertrouwen	14
2.2.4 Het ontstaan van institutioneel vertrouwen.....	15
2.3 Vertrouwen in de sociale teams in de gemeente Berg en Dal.....	15
3. Methode.....	17
3.1 Design	17
3.2 Selectie participanten.....	19
3.3 Dataverzameling.....	21
3.4 Analyse	22
3.5 Validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit.....	24
4. Resultaten.....	26
4.1 Persoonlijk vertrouwen	26
4.1.1 Respondenten die bekend zijn bij de sociale teams	26
4.1.2 Respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams.....	29
4.1.3 Verschil tussen volwassenen en ouderen	30
4.2 Institutioneel vertrouwen	30
4.2.1 Respondenten die bekend zijn bij de sociale teams	30
4.2.2 Respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams	33

4.2.3 Verschil tussen volwassenen en ouderen	35
5. Conclusie en discussie	37
5.1 De mate van vertrouwen	37
5.1.1 Persoonlijk vertrouwen	37
5.1.2 Institutioneel vertrouwen	38
5.2 De rol van vertrouwen bij het zoeken van hulp of ondersteuning	39
5.2.1 Persoonlijk vertrouwen	39
5.2.2 Institutioneel vertrouwen	40
5.3 Reflectie	41
5.3.1 Privacytraining	41
5.3.2 Respondenten	41
5.3.3 Vervolgonderzoek	42
5.4 Adviezen	43
5.4.1 Adviezen voor de sociale teams	43
5.4.2 Adviezen voor de gemeente	45
5.5 Tot slot	47
Literatuur	48
Bijlage 1. Brief aan respondenten voor deelname aan het onderzoek	53
Bijlage 2. Toestemmingsformulier voor respondenten	54
Bijlage 3. Topiclijst semigestructureerde interviews	55
Bijlage 4. Vignetten	59

1. Introductie

Sinds januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning, arbeidsparticipatie en de zorg voor chronisch zieken en gehandicapten. Deze verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Participatiewet (Van den Biggelaar & Kok, 2016). Door deze wetten inventariseren gemeenten tegenwoordig de zorgvragen van hun inwoners en hebben zij beschikking over hun persoonsgegevens (Van den Biggelaar & Kok, 2016; Van Steenbergen, 2016). Dit kan variëren van informatie over de persoonlijke situatie tot het sociale netwerk en de financiële situatie van inwoners. Hierdoor kunnen gemeenten indiceren of inwoners recht hebben op ondersteuning, kunnen zij eventuele ondersteuning afstemmen op de persoonlijke situatie van cliënten en kunnen zij oneigenlijk gebruik van ondersteuning voorkomen. De verzamelde gegevens moeten regelmatig uitgewisseld worden met andere betrokken instanties en soms moet informatie opgevraagd worden bij overige betrokken partijen, zoals de Belastingdienst (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2016). Gemeenten lijken echter niet altijd zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens, waardoor de privacy van inwoners niet altijd gewaarborgd is (Patiëntenfederatie Nederland, 2016).

1.1 Privacy en gemeenten

Omdat de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en externe partijen omvangrijk kan zijn, moeten gemeenten zich sinds 2001 bij het gebruiken van persoonsgegevens houden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ("Wet bescherming persoonsgegevens", z.j.). Sinds 2016 is daar de meldplicht datalekken aan toegevoegd, waardoor de aandacht voor privacy toenam. De Wbp 2016 is leidend voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. De gemeente dient er volgens deze wet voor te zorgen dat persoonsgegevens van inwoners en andere belanghebbenden worden beschermd tegen onrechtmatige verwerking en onbevoegde toegang tot deze gegevens. Het verwerken van persoonsgegevens mag alleen in overeenstemming met de Wbp 2016. Daarbij mogen persoonsgegevens slechts worden gebruikt voor vooraf omschreven doeleinden. De persoon van wie de persoonsgegevens zijn, moet op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die de gegevens

verwerkt en het doel van de gegevensverwerking. Voor bijzondere persoonsgegevens, zoals het Burgerservicenummer en gegevens betreffende godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke voorkeur en gezondheid, gelden strengere regels (Wet bescherming persoonsgegevens, 2016).

1.2 Privacy en hulpverlening

Het waarborgen van privacy is ook bij hulpverlening, wat sinds de decentralisaties de verantwoordelijkheid is van gemeenten, erg belangrijk. Het is namelijk wenselijk dat inwoners ondersteuning of hulpverlening als laagdrempelig ervaren en het waarborgen van privacy kan daarbij een belangrijke rol spelen. Hoewel gemeenten zich moeten houden aan de Wbp 2016 is er landelijk veel kritiek geweest op de betrokkenheid van de gemeente bij ondersteuning en hulpverlening. Hierdoor ontstond de bezorgdheid dat gemeenten onzorgvuldig om zouden gaan met gevoelige gegevens van inwoners (zie o.a. De Koning, 2017; Hartholt, 2016; Van Steenbergen, 2016). Inwoners kunnen daardoor nog steeds het gevoel hebben dat hun privacy niet volledig gewaarborgd wordt door gemeenten. Wanneer zij geen vertrouwen hebben in hoe hun gemeente omgaat met privacy, zoeken zij wellicht minder snel ondersteuning of hulp. Vooral voor inwoners met hoge ondersteuningsbehoefte is zorgmijding een probleem: zij hebben deze hulp het hardst nodig.

1.3 Gemeente Berg en Dal

In veel gemeenten is er een toenemende interesse in privacy sinds de Wbp 2016. Ook in de gemeente Berg en Dal is privacy een actueel onderwerp. De gemeente heeft, naar aanleiding van de Wbp 2016, een inventarisatie gedaan ten aanzien van privacy. Door middel van het opstellen van een visie en spelregels omtrent privacy in het sociaal domein, kennisvergroting en bewustwording is de gemeente nu bezig privacy zo goed mogelijk vorm te geven voor haar inwoners. Inwoners van Berg en Dal zijn via de website van de gemeente geïnformeerd over de procedures omtrent het verwerken van persoonsgegevens ("Privacy-statement", z.j.).

Voor 1 januari 2015 waren er drie gemeenten: de gemeente Groesbeek, de gemeente Millingen aan de Rijn en de gemeente Ubbergen. Sinds 1 januari 2015 spreekt men van de gemeente Berg en Dal. De samenvoegingsgemeente bestaat uit 12 dorpen met een totaal

aantal inwoners van 34.574 in 2016 (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2016). In de gemeente wordt sinds de komst van de Wmo 2015 gewerkt met vier sociale teams en een regieteam. Deze teams zijn verantwoordelijk voor ondersteuning en hulp aan inwoners van de gemeente Berg en Dal. Hierbij proberen de medewerkers van de sociale teams altijd in te spelen op de eigen kracht van inwoners, en inwoners zoveel mogelijk zelfredzaam te laten zijn. De teams bestaan uit medewerkers van diverse zorg- en welzijnsinstanties, zoals wijkverpleegkundigen, jeugdwerkers, maatschappelijk werkers, opbouwwerkers en Wmo-consulenten ("Werkwijze Sociale Teams Berg en Dal", z.j.). Inwoners die vaak onder de doelgroep van de sociale teams vallen zijn inwoners met een hoge leeftijd, armoede of schulden, een sociaal-cultureel isolement (zoals werkloosheid of een gebrek aan maatschappelijke participatie), gebrekkige taalvaardigheid, fysieke, psychiatrische of verstandelijke beperkingen of psychosociale problematiek (Gemeente Berg en Dal, persoonlijke communicatie, 23 september 2016). Echter kunnen inwoners ook bij de sociale teams terecht voor ideeën die zij hebben voor in de wijk ("Werkwijze Sociale Teams Berg en Dal, z.j.).

1.4 Onderzoeksdoel

Onbekend is of inwoners van de gemeente Berg en Dal het vertrouwen hebben dat er zorgvuldig met hun gegevens om wordt gegaan. Volgens het CBS (2015) is het vertrouwen van inwoners in ambtenaren laag. Bij volwassenen tussen de 25 en 65 jaar geeft 37,7% tot 45,1% aan veel vertrouwen te hebben in ambtenaren. Ouderen van 65 jaar en ouder hebben het minste vertrouwen in ambtenaren: 35% tot 44,1% heeft veel vertrouwen in ambtenaren (CBS, 2015). Door deze cijfers lijkt het vertrouwen van inwoners in ambtenaren af te nemen wanneer zij ouder worden. Het is daarom interessant om binnen de gemeente Berg en Dal in te gaan op de verschillen in vertrouwen tussen mensen onder de 65 jaar en mensen boven de 65 jaar.

De situatie in de gemeente Berg en Dal is tevens interessant omdat de gemeente bestaat uit diverse dorpen en een lage verstedelijking. Mede hierdoor is er sprake van een hechte gemeenschap. Dit kan wellicht leiden tot bezorgdheid onder inwoners dat anderen weten van hun bezoek aan een sociaal team. Ook kunnen inwoners bang zijn dat mensen uit

de gemeenschap die bij de gemeente werken gevoelige informatie in handen krijgen. Daarbij scoren inwoners die in een minder verstedelijkt gebied wonen, lager op vertrouwen in ambtenaren dan inwoners die in een verstedelijkt gebied wonen (CBS, 2015).

Tot slot wordt privacy vaak bekeken vanuit het perspectief van gemeenten; veel rapportages bekijken hoe gemeenten omgaan met de privacywetgeving en wat verbeterpunten zijn (zie o.a. Autoriteit Persoonsgegevens, 2016; Verlaan, Tieskens & Bunschoek, 2016). Ook in de gemeente Berg en Dal wordt nu vanuit het perspectief van de gemeente bekeken hoe privacy verbeterd kan worden. Echter kan juist het perspectief van inwoners, dat nu nog onderbelicht blijft, van belang zijn.

Daarom is het doel van dit onderzoek om in beeld te brengen hoe de gemeente Berg en Dal kan inspelen op de behoeften van inwoners omtrent privacy door te analyseren in welke mate vertrouwen een rol speelt bij het benaderen van een sociaal team. Hierbij wordt gekeken naar inwoners die jonger zijn dan 65 jaar en inwoners van 65 jaar en ouder, omdat uit recente cijfers blijkt dat er verschillen in vertrouwen zijn tussen deze doelgroepen. Door middel van dit onderzoek zal een antwoord gegeven worden op de volgende onderzoeksvragen, die respectievelijk beschrijvend, verklarend en adviesgericht van aard zijn:

1. In hoeverre hebben inwoners van de gemeente Berg en Dal vertrouwen?
2. Welke rol speelt dit vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?
3. Hoe kan de gemeente Berg en Dal inspelen op de wensen van inwoners omtrent vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?

2. Theoretisch kader

2.1 Vertrouwen en hulpverlening

Uit diverse onderzoeken komt naar voren dat vertrouwen essentieel is voor effectieve persoonlijke relaties en een goed functionerende maatschappij (zie o.a. Myskja, 2008; Quandt, 2012). Er is een discussie gaande of Nederlanders elkaar minder vertrouwen dan een aantal decennia geleden. Door de afname van verzuiling en de toename van diversiteit in de samenleving is de maatschappelijke betrokkenheid afgenomen (Korsten & De Goede, 2006).

Ook bij het zoeken van ondersteuning of hulp is vertrouwen belangrijk. Volgens Mohseni en Lindstrom (2007) heeft het vertrouwen in instituten die hulp kunnen verlenen een positieve invloed op het daadwerkelijk zoeken van hulp. Dit kan van toepassing zijn op het vertrouwen in het instituut dat de hulp kan bieden, zoals zorginstellingen, of op het vertrouwen in de persoon die in staat is om hulp te bieden, zoals hulpverleners (Gilson, 2003). Om laatstgenoemde reden zoeken mensen ondersteuning of hulp vaak bij hun familieleden of vrienden (Rickwood, Deane, Wilson & Ciarrochi, 2005). Inwoners van de gemeente Berg en Dal kunnen de medewerkers van de sociale teams zien als personen in hun sociale omgeving. Echter kunnen de sociale teams ook gezien worden als instituut of overheid, omdat ze een onderdeel zijn van de gemeente.

2.1.1 Wat is vertrouwen?

Er is sprake van vertrouwen wanneer partijen de acties van andere partijen niet willen of kunnen controleren, maar een bepaalde actie van hen verwachten (Rotter, 1967; Quandt, 2012). Deze verwachtingen zijn voornamelijk gebaseerd op eerdere ervaringen. Deze ervaringen kunnen persoonlijk zijn, maar kunnen ook algemene verwachtingen zijn, afgeleid van ervaringen met soortgelijke partijen of situaties. Daarnaast is vertrouwen de ervaren zekerheid dat de andere partij iemands kwetsbaarheid niet uitbuit (Giddens, 1991; Korczynski, 2000).

Niet iedereen heeft evenveel vertrouwen. Zo lijkt vertrouwen gerelateerd te zijn aan leeftijd. Veel onderzoeken wijzen uit dat ouderen minder vertrouwen hebben dan volwassenen en jongeren (zie o.a. Bellemare & Kröger, 2007; Siegrist, Gutscher & Earle, 2005).

Zo stellen Siegrist et al. (2005) dat oudere mensen in het algemeen meer risico's ervaren dan jongere mensen. Hoe minder risico's mensen ervaren, hoe meer vertrouwen zij hebben. Ouderen lijken dus minder vertrouwen te hebben dan jongere mensen. Ook Nederlandse cijfers van het CBS (2015) sluiten hierbij aan.

2.2 Vormen van vertrouwen

Vertrouwen kan opgedeeld worden in persoonlijk vertrouwen en institutioneel vertrouwen (Korczynski, 2000; Luhmann, 1988; Putnam, 2000). Persoonlijk vertrouwen gaat over het vertrouwen in personen in de sociale omgeving. Institutioneel vertrouwen gaat echter over het vertrouwen van iemand in partijen die relatief abstract of onbekend zijn, zoals instituten of overheden.

2.2.1 Persoonlijk vertrouwen

Persoonlijk vertrouwen gaat gedeeltelijk uit van het eigen sociale belang van een partij. Zo kan de ene partij het vertrouwen van de andere partij niet durven schaden, omdat dit negatieve gevolgen kan hebben voor hun persoonlijke relatie (Korczynski, 2000). Daarnaast is er bij persoonlijk vertrouwen sprake van voorafgaande positieve interacties, waardoor er een goede verhouding kan ontstaan tussen twee partijen (Acedo-Carmona & Gomila, 2014). Khodyakov (2007) onderscheidt twee soorten persoonlijk vertrouwen: gebonden persoonlijk vertrouwen (*thick trust*) en verspreid persoonlijk vertrouwen (*thin trust*).

Gebonden persoonlijk vertrouwen is het vertrouwen dat mensen hebben in hun familie, goede vrienden en kennissen. Door gebonden persoonlijk vertrouwen ontwikkelt men een positieve houding ten opzichte van anderen, waardoor sociale interactie mogelijk is. Deze vorm van vertrouwen wordt gebaseerd op gelijkheid en vertrouwdheid met anderen (Khodyakov, 2007; Luhmann, 1988). Wanneer mensen elkaar goed kennen en veel met elkaar gemeen hebben, is de kans groter dat ze elkaar vertrouwen. Gebonden persoonlijk vertrouwen treedt vaak automatisch op en wordt door mensen niet altijd ervaren als vertrouwen. Daarnaast brengt het minder risico's met zich mee; wanneer mensen dezelfde achtergrond hebben en bekend zijn met elkaar, zijn de risico's kleiner en is het gemakkelijker

om elkaar te vertrouwen. Er kan echter ook wantrouwen ontstaan wanneer iemand negatieve informatie heeft over een ander (Khodyakov, 2007).

Verspreid persoonlijk vertrouwen gaat over de interactie met relatief onbekende mensen. De sociale diversiteit in de maatschappij zorgt ervoor dat er steeds meer interactie is tussen mensen die niet op elkaar lijken (Khodyakov, 2007; Luhmann, 1988). Hierdoor is het moeilijker in te schatten wat de intenties van anderen zijn. Vaak wordt door het ontwikkelen van deze zwakke banden wel verspreid persoonlijk vertrouwen ontwikkeld. Wanneer iemand vertrouwen heeft in iemand die relatief onbekend is, is de verwachting dat de ander eerlijk en redelijk is (Solomon & Flores, 2001). Bij verspreid persoonlijk vertrouwen lopen mensen echter meer risico, omdat de intenties van anderen niet altijd duidelijk zijn (Luhmann, 1988).

2.2.2 Het ontstaan van persoonlijk vertrouwen

Volgens Hekscher (2015) wordt persoonlijk vertrouwen opgebouwd door contact met mensen in de sociale omgeving. Daarnaast wordt persoonlijk vertrouwen opgebouwd door rationele elementen en emotionele elementen (O'Brien, 1995).

Allereerst ontstaat persoonlijk vertrouwen door een rationele keuze. Dit lijkt samen te hangen met de Rational Choice Theory (Hollis, 1977). Volgens deze theorie handelt iemand altijd in het eigen belang, en maakt een rationele keuze gebaseerd op de gunstigste uitkomst. Er wordt uitgegaan van een economische afweging, namelijk dat de ene partij geen misbruik maakt van de kwetsbaarheid van de andere partij omdat dit niet in zijn eigen belang is. Vertrouwen is daarmee een gecalculeerde reactie op verwachte baten en kosten (Hollis, 1977; Williamson, 1993). Dit komt door de aanwezigheid van positieve of negatieve stimulansen. Zo kunnen er sancties, zoals boetes, opgelegd worden wanneer de ene partij de ander schade toebrengt, of kan er een positieve stimulans zijn om ervoor te zorgen dat er geen schade wordt toegebracht, zoals het vooruitzicht op goede reputatie of het behouden van een goede reputatie (Dasgupta, 1988). De rationele keuze bij persoonlijk vertrouwen zal voornamelijk gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen of ervaringen van anderen (Blomqvist & Ståhle, 2000).

Echter spelen bij het opbouwen van persoonlijk vertrouwen ook emotionele elementen een rol (O'Brien, 1995). Volgens Blomqvist en Ståhle (2000) hangt vertrouwen

tevens af van de waarden van een persoon. Waarden zijn algemene uitgangspunten van personen, en zijn relatief permanent. Op lange termijn kunnen waarden veranderen door nieuwe kennis of ervaringen. De mate van persoonlijk vertrouwen die een persoon heeft, is dus ook altijd afhankelijk van hoe die persoon in elkaar zit.

Hoewel gebonden en verspreid persoonlijk vertrouwen veel sociale voordelen bieden, kunnen ze ook nadelige effecten hebben binnen een gemeenschap. Zo zou persoonlijk vertrouwen ook voor verdeeldheid kunnen zorgen. Wanneer er binnen bepaalde gemeenschappen een hoge mate van vertrouwen is, kunnen andere gemeenschappen gemarginaliseerd worden. Vertrouwen kan daarmee polarisatie in de hand werken. Daarnaast kan persoonlijk vertrouwen ook een mechanisme voor sociale controle zijn; iets dat versterkt kan worden door een hoge sociale samenhang (Hooghe, 2007). Het zoeken van hulp kan dan belemmerd worden uit angst voor stigmatisering door de persoonlijke omgeving van een persoon.

2.2.3 Institutioneel vertrouwen

Institutioneel vertrouwen is het vertrouwen in abstracte systemen of instituten, zoals overheden of grote instanties (Luhmann, 1988). Het vertrouwen in instituten is de laatste jaren sterk afgenomen. In 1999 kwam al uit empirisch onderzoek naar voren dat het vertrouwen in de overheid afnam (Inglehart, 1999), en ook recente cijfers van het CBS (2015) laten zien dat het vertrouwen dat burgers hebben in de overheid afneemt. Hoewel veel publieke organisaties in de loop der jaren transparanter zijn geworden, heeft dit niet geleid tot meer vertrouwen in deze instituten (O'Neill, 2002).

Institutioneel vertrouwen gaat uit van professionele integriteit. Volgens Giddens (1991) is vertrouwen in het systeem afhankelijk van vertrouwen in de vertegenwoordiger van dat systeem, zoals een ambtenaar van een gemeente. Iemand zal een vertegenwoordiger van een instituut of overheid vertrouwen, omdat diegene lid is van een professioneel genootschap (Korczynski, 2000). Daarnaast gaat deze structuur van vertrouwen uit van de wetten en regelgeving in de samenleving. Omdat instituten zich hieraan moeten houden, voelt een partij zich minder kwetsbaar (Lane & Bachman, 1996; Luhmann, 1988).

2.2.4 Het ontstaan van institutioneel vertrouwen

Institutioneel vertrouwen is gebaseerd op drie componenten: deskundigheid, welwillendheid en gedrag (Blomqvist & Ståhle, 2000). Bij deskundigheid gaat het erom in hoeverre de ene partij het instituut als deskundig ziet. Hierbij speelt niet alleen de reputatie van het instituut een rol, maar ook de vernomen kennis en vaardigheden die het instituut heeft (Colesca, 2009; Blomqvist & Ståhle, 2000). Volgens Hudson (2006) ontstaat institutioneel vertrouwen onder andere door de manier waarop taken uitgevoerd worden en de tevredenheid over prestaties van het instituut.

Daarnaast wordt institutioneel vertrouwen gebaseerd op de welwillendheid van het instituut. Wanneer mensen het instituut zien als verantwoordelijk en inschatten dat het instituut positieve intenties heeft, is de kans groter dat iemand het instituut vertrouwt. Signalen van welwillendheid en positieve intenties zijn belangrijk voor degene die vertrouwt. Wanneer deze signalen worden afgegeven, is het risico om te vertrouwen kleiner.

Tot slot speelt gedrag een rol. Dit component gaat om het daadwerkelijke gedrag van instituten. Wanneer men ziet dat de positieve intenties die een instituut lijkt te hebben, ook daadwerkelijk waar worden gemaakt, wordt het vertrouwen in het instituut vergroot. Daadwerkelijk gedrag kan zich uiten in het waarmaken van beloften, maar ook in transparantie en duidelijke communicatie.

Aan de hand van de informatie die men heeft over deze drie componenten, kan de keuze worden gemaakt of men zich kwetsbaar opstelt. Het opbouwen van institutioneel vertrouwen ontstaat dus door het zorgvuldig afwegen van relevante informatie, waaronder ook eerdere ervaringen van wederkerigheid vallen (Kramer, 1996). Ook hierbij wordt uitgegaan van een economische afweging volgens de Rational Choice Theory (Hollis, 1977). Het is aannemelijk dat de potentiële kosten voor inwoners hoog kunnen zijn wanneer het gaat om het vertrouwen van een instituut zoals de overheid, met name wanneer het gaat om een inwoners die ondersteuning nodig hebben voor hun problematiek.

2.3 Vertrouwen in de sociale teams in de gemeente Berg en Dal

Inwoners van de gemeente Berg en Dal kunnen de medewerkers van de sociale teams zien als personen in hun sociale omgeving. Dit zal voornamelijk het geval zijn bij inwoners die ooit

contact hebben gehad met een sociaal team, of een medewerker van een sociaal team kennen. Echter kunnen de sociale teams ook gezien worden als instituut of overheid, omdat ze een onderdeel zijn van de gemeente. Dit zal wellicht zo zijn voor inwoners die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team. Daarom zijn zowel inwoners die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team, en inwoners die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team interessant voor dit onderzoek. Ook is zowel persoonlijk vertrouwen als institutioneel vertrouwen daarmee relevant voor dit onderzoek.

3. Methode

3.1 Design

Dit onderzoek richt zich op de rol die het persoonlijk en institutioneel vertrouwen van inwoners van de gemeente Berg en Dal speelt wanneer zij op zoek zijn naar ondersteuning of hulp. De volgende onderzoeksvragen zijn opgesteld, die respectievelijk beschrijvend, verklarend en adviesgericht van aard zijn:

1. In hoeverre hebben inwoners van de gemeente Berg en Dal vertrouwen?
2. Welke rol speelt dit vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?
3. Hoe kan de gemeente Berg en Dal inspelen op de wensen van inwoners omtrent vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?

Uit de literatuur komt naar voren dat mensen hun vertrouwen in een instituut baseren op relevante informatie over het instituut (Kramer, 1996). De deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van het instituut zijn de elementen waarop dit vertrouwen wordt gebaseerd (Blomqvist & Ståhle, 2000). Omdat de gemeente Berg en Dal een relatief jonge gemeente is, wordt verwacht dat inwoners nog weinig informatie hebben over de gemeente. Daardoor is het institutioneel vertrouwen mogelijk nog niet volledig. Het persoonlijke vertrouwen in mensen in de sociale omgeving kan daarnaast een rol spelen, omdat de gemeente bestaat uit diverse dorpen met mogelijk hechte gemeenschappen. Dit kan wellicht leiden tot bezorgdheid onder inwoners dat anderen weten van hun bezoek aan een sociaal team.

Daarnaast komt uit een rapportage van het CBS (2015) naar voren dat de mate van vertrouwen gerelateerd is aan leeftijd. Ouderen zouden minder vertrouwen hebben dan volwassenen en jongeren. Het is tevens aannemelijk dat het vertrouwen van inwoners in sociale teams anders kan zijn wanneer zij contact hebben gehad met een sociaal team. Hun overweging om ondersteuning of hulp te zoeken kan, vanwege hun persoonlijke ervaringen met een sociaal team, anders zijn dan die van inwoners die geen contact hebben gehad met een sociaal team.

Omdat het bij dit onderzoek gaat om de invloed van vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp, wordt ingegaan op de opvattingen en het gedrag van inwoners van de gemeente Berg en Dal. Kwalitatief onderzoek is hiervoor geschikt. Kwalitatief onderzoek is het

beschrijven en analyseren van sociale verschijnselen door de betekenis die mensen eraan geven (Boeije, 2010). Daarnaast draagt kwalitatief onderzoek bij aan een dieper inzicht in een bepaald onderwerp, waarbij de perspectieven van de onderzoekspopulatie worden meegenomen. Het is nuttig voor het begrijpen van complexe kwesties en voor het verklaren van de overtuigingen en het gedrag van mensen (Hennink, Hutter & Bailey, 2010). De beschrijvende data die daaruit voortkomt draagt uiteindelijk bij aan theoretische kennis en de praktijk (Boeije, 2010).

Er zijn drie soorten interviews: gestructureerde interviews, semigestructureerde interviews en ongestructureerde interviews. Gestructureerde interviews worden vaak gebruikt bij kwantitatief onderzoek. Bij deze interviews staan de vragen vooraf vast, en mag de interviewer niet afwijken van deze vragen (Hoogduin, Vandereycken & Emmelkamp, 2011). Ongestructureerde interviews zijn interviews zonder vaststaande vragen. Een interviewer gebruikt bij dit type interview hooguit een lijst met enkele ongespecificeerde onderwerpen. De respondent antwoordt vrijuit, en de interviewer gaat in op punten die hem belangrijk lijken (Bryman, 2016). Tot slot heeft de interviewer bij semigestructureerde interviews een vooraf opgestelde lijst met specifieke onderwerpen en vragen waarop wordt ingegaan. Ook kan de interviewer vragen stellen die niet in de topic- of vragenlijst voorkomen, maar die wel relevant zouden kunnen zijn. Hierdoor kan een volledig beeld van elke situatie verkregen kan worden (Bryman, 2016; Hoogduin et al., 2011).

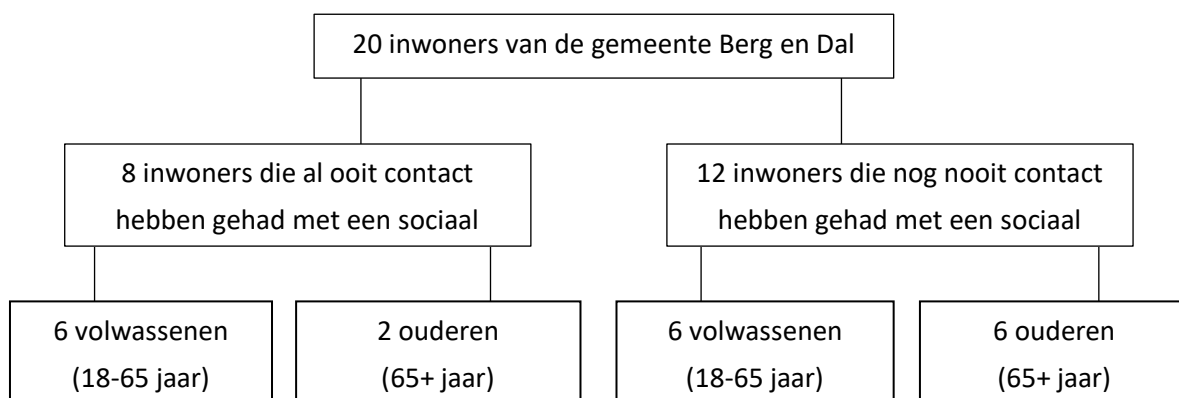
De betrouwbaarheid en validiteit van gestructureerde interviews is vaak hoog, omdat de vragen exact gelijk zijn bij elk interview (Bryman, 2016). Bij dit onderzoek wordt echter ingegaan op de opvattingen van de respondenten, waardoor het van belang is dat doorgevraagd kan worden. Dit kan alleen door middel van semigestructureerde en ongestructureerde interviews. Omdat het bij dit onderzoek van belang is dat specifiek wordt ingegaan op het vertrouwen van inwoners, is gekozen voor semigestructureerde interviews. Daarnaast is de validiteit en betrouwbaarheid hoger omdat er, in tegenstelling tot bij ongestructureerde interviews, gerichte vragen gesteld kunnen worden (Bryman, 2016).

3.2 Selectie participanten

Voor dit onderzoek zijn zowel inwoners benaderd die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team, als inwoners die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team. Deze verdeling is gemaakt omdat het vertrouwen van inwoners in sociale teams anders kan zijn wanneer zij contact hebben gehad met een sociaal team. Hun overweging om ondersteuning of hulp te zoeken is, vanwege hun persoonlijke ervaringen met een sociaal team, wellicht anders dan die van inwoners die geen contact hebben gehad met een sociaal team. Aan de hand van de literatuur wordt daarnaast verwacht dat er verschillen omtrent vertrouwen zijn tussen volwassenen en ouderen (zie o.a. Bellemare & Kröger, 2007; Siegrist et al., 2005). Binnen deze twee groepen is daarom een verdeling gemaakt naar leeftijd: volwassenen tussen de 18 en 65 jaar, en ouderen van 65 jaar en ouder. Op deze manier kan gekeken worden naar de overeenkomsten en verschillen tussen de leeftijdsgroepen, en tussen de inwoners die wel of niet bekend zijn bij de sociale teams.

Uiteindelijk zijn 6 volwassenen en 2 ouderen benaderd die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team, en 6 volwassenen en 6 ouderen die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team (zie Figuur 1).

Figuur 1. *Verdeling van respondenten die deelnemen aan de semigestructureerde interviews*



De 8 respondenten die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team zijn benaderd via de medewerkers van de sociale teams. De respondenten zijn benaderd door middel van een brief, waarin hen is gevraagd deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage 1). Hoewel deze medewerkers weinig tijd hadden om hun cliënten te vragen om deel te nemen, is het toch gelukt om 6 volwassenen en 2 ouderen te benaderen. De respondenten zijn verspreid over

alle vier de sociale teams in (1) Groesbeek-Noord en Heilig Landstichting, (2) Groesbeek-Zuid, Breedeweg en De Horst, (3) Millingen aan de Rijn, Kekerdome en Leuth, en (4) Ubbergen, Beek, Berg en Dal en Ooij. Omdat het benaderen van de respondenten veel tijd kostte voor de medewerkers van de sociale teams was dit geen absoluut selectiecriteria, maar er is wel getracht hier rekening mee te houden

De 12 respondenten die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team zijn op twee manieren benaderd. Allereerst is via de afdeling Burgerzaken van de gemeente Berg en Dal een steekproef getrokken onder alle inwoners vanaf 18 jaar. Daarbij is gelet op de geografische kenmerken van de respondenten; inwoners van verschillende dorpen binnen de gemeente Berg en Dal zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Op deze manier is geprobeerd een groep inwoners te bereiken die representatief is voor de gemeente Berg en Dal. Alle respondenten kregen dezelfde brief waarin hen werd gevraagd deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage 1). Eerst zijn 18 inwoners aangeschreven. Omdat de respons laag was, zijn er vervolgens nog eens 120 inwoners aangeschreven, waaronder 60 volwassenen tussen de 18 en 65 jaar, en 60 ouderen van 65 jaar en ouder. Uiteindelijk leverde dit 8 respondenten op. Tot slot zijn nog 4 inwoners bereikt door mensen te benaderen via de sneeuwbal methode (Neuman, 2012). Er is in het netwerk van een inwoner van de gemeente Berg en Dal naar respondenten gezocht. Vanwege de lage respons op de brief, was ook de spreiding over de dorpen in de gemeente Berg en Dal geen absoluut selectiecriteria.

Een beschrijving van alle respondenten is te zien in Tabel 1. De respondenten kwamen uit de dorpen Groesbeek (11 interviews), Berg en Dal (3 interviews), Beek (2 interviews), Leuth (1 interview), Millingen aan de Rijn (1 interview), Ubbergen (1 interview) en Kekerdome (1 interview).

Tabel 1. *Beschrijving van de respondenten*

	Inwoners die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team	Inwoners die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team	Totaal
Aantal respondenten	8	12	20
Aantal vrouwen	6	9	15
Aantal mannen	2	3	5
Minimumleeftijd (jaren)	27	24	24
Maximumleeftijd (jaren)	74	86	86
Gemiddelde leeftijd (jaren)	47,9	60,2	53,0

3.3 Dataverzameling

De dataverzameling vond plaats van 10 april tot en met 1 juni 2017. De interviews vonden plaats bij de respondenten thuis of op het gemeentehuis van Berg en Dal. Bij aanvang van het interview hebben alle participanten een formulier ondertekend waarin zij toestemming gaven dat het interview werd opgenomen en de informatie uit de interviews anoniem verwerkt en gebruikt mocht worden (zie bijlage 2). De semigestructureerde interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst (zie bijlage 3). Deze topiclijst zorgde voor consistentie tussen alle interviews. In de interviews werd ingegaan op elementen uit de literatuur. Daarom is gevraagd naar de rol van gebonden persoonlijk vertrouwen, verspreid persoonlijk vertrouwen, en vertrouwen in instituten, waaronder de deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van de gemeente en de sociale teams vallen (zie Tabel 2).

Tabel 2. *Conceptueel model*

Hoofdthema's	Subthema's	Interviewvragen
Algemene informatie		1, 2, 3, 4, 5, 27, 28, 29, 30, 31
Persoonlijk vertrouwen	Algemeen persoonlijk vertrouwen	6, 10, 11, 12, 13, 32, 36, 37, 38
	Gebonden persoonlijk vertrouwen	14, 17, 39, 42
	Verspreid persoonlijk vertrouwen	15, 16, 18, 19, 40, 41, 43, 44
Institutioneel vertrouwen	Algemeen institutioneel vertrouwen	6, 10, 11, 12, 13, 20, 26, 32, 36, 37, 38, 45, 51
	Deskundigheid	8, 22, 34, 47
	Welwillendheid	7, 21, 33, 46
	Gedrag	9, 23, 24, 25, 35, 48, 49, 50

Naast het gebruik van de topiclijst is gewerkt met vignetten (zie bijlage 4). Vignetten zijn korte, weloverwogen geschreven beschrijvingen van een person of situatie, bedoeld om bepaalde factoren te simuleren in een realistisch scenario (Atzmüller & Steiner, 2010). Met behulp van vignetten kunnen de gedachten, gevoelens, gedragingen en besluiten van respondenten worden bepaald in bepaalde situaties (Evans et al., 2015). In de vignetten waren elementen van gebonden persoonlijk vertrouwen en verspreid persoonlijk vertrouwen verwerkt. De vignetten dienden als gespreksstarter en als middel om de motieven van inwoners voor vertrouwen te achterhalen. Hiervoor is gekozen, omdat interviewvragen over gebonden en verspreid persoonlijk vertrouwen onduidelijk kunnen zijn voor respondenten. De vignetten kunnen helpen deze onderwerpen te illustreren. Na het afnemen van de eerste

vijf interviews bleek dat vignet 3 overbodig was. Dit vignet ging over de mening van respondenten over het opslaan van persoonlijke gegevens door de sociale teams in een persoonlijk dossier. In de topiclijst werd echter al ingegaan op het verwerken van persoonlijke gegevens, waardoor het vignet overbodig werd. Dit vignet is na vijf interviews daarom verwijderd.

Na 16 interviews trad verzadiging op. Dit betekent dat de informatie die naar voren kwam uit de interviews niet meer vernieuwend was (Jonker & Pennink, 2000). De interviews duurden tussen de 29 en de 83 minuten. Gemiddeld duurde een interview 52 minuten.

Na afloop van elk interview is aan de respondenten gevraagd of zij nog vragen of opmerkingen hadden. Ook is aan alle respondenten gevraagd of zij de thesis na afloop van het onderzoek wilden ontvangen.

3.4 Analyse

De audio-opnames van de interviews zijn getranscribeerd. Dit houdt in dat de opnames zijn uitgetypt tot een tekstbestand, zodat de interviews geanalyseerd kunnen worden (Hennink et al., 2010). De transcripten zijn daarnaast geanonimiseerd. In verband met de privacygevoeligheid zijn de opnames na verwerking vernietigd.

Met behulp van het verwerkingsprogramma Atlas.ti zijn de interviews geanalyseerd aan de hand van kwalitatieve codering. Codering is een middel om informatie uit transcripten te categoriseren en zo analytische interpretaties te maken. Kwalitatieve codering is een proces waarbij zinnen of alinea's worden gelinkt aan thema's, onderwerpen of theoretische constructen (Boeije, 2010). Door middel van de gegeven codes konden de motieven voor persoonlijk en institutioneel vertrouwen worden bepaald, en tevens de verschillen en overeenkomsten tussen de doelgroepen worden vastgesteld.

De codes zijn bepaald door middel van een deductieve (zie Tabel 3) en inductieve methode (zie Tabel 4). De deductieve codes zijn opgesteld aan de hand van de literatuur en de topiclijst. Om ook relevante informatie die geen betrekking had tot het literatuuronderzoek mee te nemen, zijn ook gedurende het doornemen van de transcripten inductieve codes opgesteld.

Tabel 3. Codes bepaald met de deductieve methode

Thema	Code	Typering
<i>Algemeen</i>	Sociale teams: van gehoord	Alle codes waaruit blijkt dat men de sociale teams kent of kende voordat ze ondersteuning kregen
	Sociale teams: niet van gehoord	Alle codes waaruit blijkt dat men de sociale teams niet kent of kende voordat ze ondersteuning kregen
	Toestemmingsformulier: positief	Alle codes waaruit blijkt dat men het geven van toestemming voor het delen van gegevens voor elk specifiek doel positief vindt
	Toestemmingsformulier: negatief	Alle codes waaruit blijkt dat men het geven van toestemming voor het delen van gegevens voor elk specifiek doel negatief vindt
<i>Sociale teams: institutioneel vertrouwen</i>	Sociale teams: deskundigheid: positief	Alle codes gerelateerd aan de deskundigheid van de sociale teams
	Sociale teams: deskundigheid: negatief	Alle codes gerelateerd aan de ondeskundigheid van de sociale teams
	Sociale teams: welwillendheid: positief	Alle codes gerelateerd aan de welwillendheid van de sociale teams
	Sociale teams: welwillendheid: negatief	Alle codes gerelateerd aan de onwelwillendheid van de sociale teams
	Sociale teams: gedrag: positief	Alle codes gerelateerd aan inzichtelijke processen van de sociale teams
	Sociale teams: gedrag: negatief	Alle codes gerelateerd aan niet inzichtelijke processen van de sociale teams
	Sociale teams: vertrouwen: instituut: positief	Alle codes gerelateerd aan het vertrouwen in de sociale teams
	Sociale teams: vertrouwen: instituut: negatief	Alle codes gerelateerd aan het gebrek aan vertrouwen in de sociale teams
<i>Sociale teams: persoonlijk vertrouwen</i>	Sociale teams: vertrouwen: personen: positief	Alle codes gerelateerd aan het vertrouwen in de medewerker van een sociaal team
	Sociale teams: vertrouwen: personen: negatief	Alle codes gerelateerd aan het gebrek aan vertrouwen in de medewerker van een sociaal team
<i>Gemeente: institutioneel vertrouwen</i>	Gemeente: deskundigheid: positief	Alle codes gerelateerd aan de deskundigheid van de gemeente
	Gemeente: deskundigheid: negatief	Alle codes gerelateerd aan de ondeskundigheid van de gemeente
	Gemeente: welwillendheid: positief	Alle codes gerelateerd aan de welwillendheid van de gemeente
	Gemeente: welwillendheid: negatief	Alle codes gerelateerd aan de onwelwillendheid van de gemeente
	Gemeente: gedrag: positief	Alle codes gerelateerd aan de inzichtelijkheid van de processen van de gemeente
	Gemeente: gedrag: negatief	Alle codes gerelateerd aan de afwezigheid van inzichtelijkheid van de processen van de gemeente
	Gemeente: vertrouwen: instituut: positief	Alle codes gerelateerd aan het vertrouwen in de gemeente
	Gemeente: vertrouwen: instituut: negatief	Alle codes gerelateerd aan het gebrek aan vertrouwen in de gemeente
<i>Gemeente: persoonlijk vertrouwen</i>	Gemeente: vertrouwen: personen: positief	Alle codes gerelateerd aan het vertrouwen in ambtenaren
	Gemeente: vertrouwen: personen: negatief	Alle codes gerelateerd aan het gebrek aan vertrouwen in ambtenaren
<i>Sociale omgeving: persoonlijk vertrouwen</i>	Persoonlijk vertrouwen: sociale controle: positief	Alle codes gerelateerd aan positief ervaren sociale controle in de gemeente
	Persoonlijk vertrouwen: sociale controle: negatief	Alle codes gerelateerd aan negatief ervaren sociale controle in de gemeente
	Gebonden persoonlijk vertrouwen: positief	Alle codes gerelateerd aan het vertrouwen in mensen die men goed kent (naasten, burens, vrienden en kennissen)
	Verspreid persoonlijk vertrouwen: positief	Alle codes gerelateerd aan het vertrouwen in mensen die men niet goed kent (van gezicht kent, of niet kent)
	Gebonden persoonlijk vertrouwen: negatief	Alle codes gerelateerd aan het gebrek aan vertrouwen in mensen die men goed kent (naasten, burens, vrienden en kennissen)
	Verspreid persoonlijk vertrouwen: negatief	Alle codes gerelateerd aan het gebrek aan vertrouwen in mensen die men niet goed kent (van gezicht kent, of niet kent)

Tabel 4. Codes bepaald met de inductieve methode

Code	Typering
Persoonlijk vertrouwen: geen sociale controle	Alle codes waaruit blijkt dat er geen sociale controle heerst in het dorp of de gemeente
Sociale teams: anonimiteit: positief	Alle codes waaruit blijkt dat de anonimiteit van de medewerkers van het sociaal team bijdraagt aan het vertrouwen in het sociaal team
Verbeterpunten	Alle codes die gaan over mogelijke verbeterpunten omtrent het vertrouwen in de gemeente of de sociale teams

3.5 Validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit

Door het volgen van een vooraf opgestelde onderzoeksopzet en gebruik te maken van een vooraf opgestelde topiclijst, is de interne validiteit van dit onderzoek verhoogd. Daarnaast is veelvoorkomende kritiek op vignetten dat deze vaak niet realistisch zijn. Dit heeft een nadelige invloed op de validiteit van het onderzoek (Evans et al., 2015). Om dit te voorkomen, zijn de vignetten voorgelegd aan een medewerker van het sociaal team. Op deze manier is gecontroleerd of de vignetten realistisch zijn, en is de interne validiteit gewaarborgd.

Daarnaast zullen inwoners die weinig vertrouwen hebben in de gemeente, in de sociale teams of in anderen, mogelijk minder snel deelnemen aan dit onderzoek. Hier is op ingespeeld door bij in de brief aan de inwoners te benadrukken dat het onderzoek wordt uitgevoerd door adviesbureau Telengy en niet door de gemeente Berg en Dal zelf. Dit verhoogt de externe validiteit, omdat respondenten die negatief denken over de gemeente Berg en Dal mogelijk eerder zullen deelnemen. Daarnaast is dit nogmaals vermeld aan de respondenten bij de start van het interview. Hierdoor hebben respondenten wellicht minder sociaal wenselijke antwoorden gegeven.

De betrouwbaarheid is verhoogd door het gebruik van opnames tijdens het interview. Achteraf kon het interview teruggeluisterd en getranscribeerd worden. Daarnaast zijn alle transcripten van de interviews systematisch geanalyseerd aan de hand van vooraf opgestelde codes. Ook zijn de transcripten tweemaal geanalyseerd, om te kijken of dit leidde tot dezelfde conclusies.

Tot slot is getracht het onderzoek zo representatief mogelijk te laten zijn voor de gemeente Berg en Dal. Zo is geprobeerd de verhouding tussen mannen en vrouwen zo gelijk mogelijk te maken. Ook is getracht rekening te houden met de geografische kenmerken van

de respondenten. Er zijn respondenten geselecteerd uit zoveel mogelijk verschillende dorpen van de gemeente Berg en Dal.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews met de 20 respondenten weergegeven. De resultaten zijn opgedeeld in twee secties. Allereerst wordt ingegaan op de rol die gebonden en verspreid persoonlijk vertrouwen speelt bij het zoeken van ondersteuning of hulp. Daarnaast wordt besproken in hoeverre institutioneel vertrouwen een rol speelt bij het zoeken van ondersteuning of hulp. Bij beide secties wordt ingegaan op de eventuele verschillen tussen volwassenen en ouderen.

4.1 Persoonlijk vertrouwen

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij vertrouwen hebben in de mensen om hen heen. Hieronder valt het vertrouwen in medewerkers van het sociaal team en ambtenaren, mensen die dichtbij de respondenten staan, en in mensen die wat verder van de respondenten af staan.

4.1.1 Respondenten die bekend zijn bij de sociale teams

Medewerkers van de sociale teams

De respondenten die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team, geven aan de vertrouwensrelatie met hun sociaal teammedewerker erg belangrijk te vinden. Het gebonden persoonlijk vertrouwen in medewerkers van het sociaal team is belangrijk voor het vertrouwen in de sociale teams. Inwoners die contact hebben gehad met een medewerker van een sociaal team, en vertrouwen hebben in deze medewerker, hebben ook vertrouwen in de sociale teams.

Wanneer het vertrouwen in een medewerker van het sociaal team is geschaad, lijkt dit ook gevolgen te hebben voor het vertrouwen in de sociale teams. Een van de respondenten vertelt over hoe haar sociaal teammedewerker bepaalde informatie deelde met een hulpverlener, zonder haar toestemming¹. Dit zorgde ervoor dat haar vertrouwen in de sociale teams afnam. Positief contact en gunstige ervaringen met de medewerker van een sociaal

¹ Inmiddels hebben de medewerkers van de sociale teams een privacytraining gevolgd, waardoor zij beter op de hoogte zijn van het vragen van toestemming aan cliënten om persoonsgegevens te delen. Zie paragraaf 5.3.1 voor meer informatie.

team kan dus leiden tot meer vertrouwen. De empathie die de sociaal teammedewerker toont, leidt er onder andere toe dat ze vertrouwen krijgen. Een respondent vertelt bijvoorbeeld:

“Ja, het kunnen inbeelden in de situatie, het respect waarmee ze je benaderen. Het belangrijkste vind ik dat ze goed kunnen luisteren en die empathie, dat medeleven. Ze komen bij mij een uurtje en dan vragen ze het al. Bij de huisarts ben ik al vaker geweest en die vraagt dat niet.”

- Respondent 15, oudere, bekend bij de sociale teams

Daarnaast geven de respondenten aan dat ze weer opnieuw naar het sociaal team toe zouden gaan wanneer zij een nieuwe ondersteuningsvraag hebben. Dit baseren zij op hun contact met hun eigen sociaal teammedewerker. Bij respondenten die bekend zijn bij de sociale teams, lijkt het gebonden persoonlijk vertrouwen in de sociaal teammedewerker dus niet alleen van invloed te zijn op het vertrouwen in de sociale teams, maar ook op het opnieuw benaderen van de sociale teams bij een nieuwe ondersteuningsvraag.

Sociale omgeving

Wanneer wordt gekeken naar het vertrouwen in mensen in hun sociale omgeving, geven de respondenten aan gebonden persoonlijk vertrouwen te hebben in de mensen die dicht bij hen staan. Familie en vrienden worden hierbij het vaakst genoemd. De respondenten geven aan dat ze niet bang zijn om aan hun directe sociale omgeving te vertellen dat ze contact hebben met het sociaal team.

Wel wordt door diverse respondenten aangegeven dat mensen in hun dorp regelmatig op elkaar letten. Vijf van de acht respondenten die bekend zijn bij een sociaal team, geven aan dat er zeker sprake is van sociale controle. De meeste respondenten ervaren deze sociale controle als positief. Ze stellen dat de voordelen van de sociale controle opwegen tegen de nadelen. Enige mate van sociale controle zorgt voor een gevoel van veiligheid. Zo vertelt een respondent:

“Maar dat vind ik niet per se slecht want de controle is er dan ook. We hebben hier gelukkig nog nooit iemand meegemaakt die langer dan een dag dood lag in huis.”

- Respondent 13, volwassene, bekend bij de sociale teams

Toch zien vier van de acht respondenten die bekend zijn bij het sociale team wel de nadelen van de sociale controle in hun dorp. Zij hebben voorafgaand aan het zoeken van ondersteuning nagedacht over hoe het zou zijn als anderen hierachter zouden komen. Een respondent geeft aan:

“Een nadeel zit er natuurlijk ook aan vast. Op microniveau is het nadeel natuurlijk dat je de hele tijd twee mensen naar binnen hebt lopen en die komen elke week langs. Dan gaan mensen ook denken van: ‘Hmm. Wat is daar aan de hand?’ Maar ja, dat moet je dan voor lief nemen. Als de intenties goed zijn maakt dat alleen niet zoveel uit. En als de intenties slecht zijn, dan denk ik: donder maar op.”

- Respondent 16, volwassene, bekend bij de sociale teams

Opvallend is dat dit hen niet tegen heeft gehouden om naar het sociaal team te gaan toen ze ondersteuning nodig hadden. Hoewel er regelmatig sociale controle is in de dorpen, en inwoners aangeven dat mensen soms op elkaar letten, houdt dit inwoners uiteindelijk niet tegen om hulp te zoeken bij de sociale teams. Enkele respondenten geven aan dat het vertrouwen in mensen die wat verder van hen weg staan, minder groot is. Daarom geven ze aan dat het van belang is dat de medewerkers van de sociale teams anoniem zijn. Ze vinden het niet prettig als ze een medewerker van het sociale team kennen, of als in hun dorp bekend is wie er bij de sociale teams werken. Zo geeft een respondent aan:

“Voordat we hulp hadden hield ik daar wel rekening mee. Zo van: ja dat komt dan straks misschien toch uit, en misschien zitten er ook wel bekenden bij dat sociaal team. Buren, of Piet van die, of de tante van die. En niet dat je dan twijfelt aan hun professionaliteit, maar toch... dat neem je wel mee. En toen kregen we onze hulpverlener, dus toen was ik wel blij dat het een heel onbekend iemand was, en niemand zag die je kende. Dus dat was zeker een voordeel, dat denk ik wel ja.”

- Respondent 17, volwassene, bekend bij de sociale teams

Daarbij wordt aangegeven dat het positief is dat de drie gemeenten zijn samengevoegd tot de gemeente Berg en Dal, wanneer het gaat over het zoeken van ondersteuning of hulp. Doordat de gemeente nu groter is, en daardoor ook anoniemer, is de drempel om hulp te zoeken minder hoog volgens veel respondenten.

4.1.2 Respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams

Medewerkers van de sociale teams

De respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams, geven ook aan dat de vertrouwensrelatie met een medewerker van het sociaal team weleens een rol zou kunnen spelen bij het vertrouwen in het sociaal team. Een respondent vertelt:

“Ik zou eerst moeten kennismaken, en moeten zien wie er om de tafel zitten. Even kijken wat er waar te halen is. Daar horen zeker de mensen bij. Ik heb er verder geen probleem mee dat er iemand zit die ik zou kennen. Zit daar iemand bij die ik ken waar ik geen hoge pet van op heb, dan vind ik dat minder.”

- Respondent 12, volwassene, niet bekend bij de sociale teams

Toch zouden de respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams, en dus geen persoonlijke relatie met een medewerker van het sociaal team hebben, ook naar de sociale teams gaan als ze ondersteuning of hulp nodig zouden hebben. Veel respondenten geven namelijk aan dat ze hulp zouden zoeken als dit nodig zou zijn. Mogelijk speelt het institutioneel vertrouwen in de sociale teams of de gemeente hier een rol.

Sociale omgeving

Ook geven alle respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams aan dat zij hun sociale omgeving vertrouwen. Er was in veel gevallen zowel sprake van gebonden persoonlijk vertrouwen in de mensen die dichtbij de respondenten staan, als verspreid persoonlijk vertrouwen in mensen die wat verder van de respondenten af staan.

Daarnaast zijn alle respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams niet bang dat mede-inwoners van hun contact met het sociaal team zouden weten, of dit door zouden vertellen aan anderen. Zo geven de respondenten aan dat ze het niet erg zouden vinden als

iemand van het sociaal team bij hen thuis zou komen voor een keukentafelgesprek. Daarmee geven ze aan dat het geen drempel zou vormen om ondersteuning of hulp te zoeken bij de sociale teams.

4.1.3 Verschil tussen volwassenen en ouderen

Tussen volwassenen en ouderen komen weinig verschillen naar voren wat betreft persoonlijk vertrouwen. Zowel volwassenen als ouderen geven aan vertrouwen te hebben in de mensen om hun heen. Ook geven beide groepen aan dat de eventuele sociale controle die er is in een dorp hen niet tegenhoudt of zou tegenhouden bij het zoeken van ondersteuning of hulp. Tot slot vinden beide groepen het belangrijk dat er vertrouwen is in de medewerker van het sociaal team. Dit kan volgens hen leiden tot meer vertrouwen in de sociale teams. Zowel volwassenen als ouderen die bekend zijn bij de sociale teams zouden door dit persoonlijk vertrouwen in hun sociaal teammedewerker opnieuw ondersteuning of hulp zoeken bij een sociaal team wanneer ze een nieuwe ondersteuningsvraag zouden hebben.

4.2 Institutioneel vertrouwen

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij vertrouwen hebben in de sociale teams en de gemeente. Daarbij is hen gevraagd naar de elementen van institutioneel vertrouwen: de deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van instituten.

4.2.1 Respondenten die bekend zijn bij de sociale teams

Sociale teams

Wat betreft het institutioneel vertrouwen in de sociale teams zijn respondenten die bekend zijn bij de sociale teams positief. Zeven van de acht respondenten geven aan de sociale teams te vertrouwen. Ook dit vertrouwen is veelal gebaseerd op het contact dat de respondenten hebben met hun sociaal teammedewerker.

Twee respondenten geven aan dat ze het soms lastig vinden dat ze veel informatie moeten geven aan de sociale teams. Zij vragen zich weleens af waarom de gemeente zoveel achtergrondinformatie over hen nodig heeft². Een respondent vertelt bijvoorbeeld:

“Ik moet mijn hele levensverhaal vertellen. Aan de ene kant begrijp ik dat, er wordt gezegd: hoe meer we van je weten, hoe beter we dingen kunnen inschatten. Maar aan de andere kant denk ik, zou die inschatting niet bij de hulpverlening moeten liggen die er al zit, die mij regelmatig spreekt en ziet. En zou daar dan niet de waarde in liggen, in plaats van bij de gemeente? Er ligt nu zoveel achtergrond, dat ik denk: wat hebben jullie daarmee te maken?”

- Respondent 20, volwassene, bekend bij de sociale teams

Ook geven zowel de respondenten aan dat ze het goed vinden dat er bij de sociale teams een toestemmingsformulier wordt gehanteerd voor het delen van gegevens. Volgens de respondenten zorgt dit voor meer zekerheid en controle.

Daarnaast geven alle respondenten aan de sociale teams deskundig te vinden. Bijna alle respondenten baseren dit op hun ervaring met hun sociaal teammedewerker. Respondenten vinden het prettig als zij merken dat hun sociaal teammedewerker ervaring heeft met maatschappelijk werk. Ook vinden respondenten het fijn als een medewerker aangeeft dat hij of zij gaat overleggen met een andere medewerker van het sociaal team. Hierdoor ervaren respondenten meer deskundigheid bij de sociale teams.

Vervolgens werd de respondenten gevraagd hoe zij de welwillendheid van de sociale teams ervaren. Ook dit baseren zij voornamelijk op hun ervaringen met hun sociaal teammedewerker. Over de welwillendheid van de sociale teams zijn alle respondenten die bekend zijn bij de sociale teams positief. Wel geeft een respondent aan dat ze het idee heeft dat de sociale teams soms op het geld moeten letten. Ze heeft de indruk dat mensen hierdoor niet altijd de ondersteuning of hulp krijgen die ze nodig hebben.

Tot slot werd gevraagd in hoeverre het voor respondenten duidelijk was wat het gedrag van de sociale teams was. Hierbij ging het om de inzichtelijkheid van processen en de

² Inmiddels hebben de medewerkers van de sociale teams een privacytraining gevolgd, waardoor zij beter op de hoogte zijn van welke informatie zij wel en niet mogen vragen van cliënten. Zie paragraaf 5.3.1 voor meer informatie.

transparantie. Hierover zijn de respondenten verdeeld. Veel respondenten geven aan dat hun sociaal teammedewerker duidelijk communiceert over de gang van zaken. Enkele respondenten stellen echter ook dat het soms onduidelijk is hoe de processen binnen de sociale teams verlopen, en wat een sociaal team kan bieden. Een respondent geeft aan:

“Ik denk niet dat ze weten wat het sociaal team doet. Ik denk niet dat mensen weten wat ze voor mensen kunnen doen, wat ze allemaal in huis hebben. Het zou mooi zijn als het team opener kan zijn, dat mensen weten waarvoor het is, dus niet alleen voor de schuldsanering, maar meer laagdrempelig.”

- Respondent 13, oudere, bekend bij de sociale teams

Daarbij vermelden twee respondenten dat het helpt wanneer de wederzijdse verwachtingen tussen cliënt en sociaal teammedewerker duidelijk zijn. Een respondent geeft aan dat zij het prettig vond dat tijdens het eerste keukentafelgesprek naar voren kwam wat de sociaal teammedewerker voor haar kon betekenen. Een andere respondent geeft aan dat ze het prettig zou hebben gevonden als haar sociaal teammedewerker gedetailleerder aan had gegeven wat zijn of haar achtergrond en opleiding was. Ze had dan beter geweten wat ze had kunnen verwachten van haar contact met de medewerker.

Gemeente

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij vertrouwen hebben in de gemeente. Zeven van de acht respondenten geven aan de gemeente te vertrouwen. Eén respondent geeft aan de gemeente wat minder te vertrouwen. Zij is vooral bang dat haar gegevens die ze aan de sociale teams heeft gegeven, terecht komen bij andere afdelingen van de gemeente. Zo vertelt ze:

“Ze kunnen alle informatie zo opzoeken. Eén druk op de knop. En daarvan denk ik: hmm. En nu mag het misschien niet, maar in de toekomst misschien wel. En die informatie kan ik dan niet meer weghalen, die ligt daar.”

- Respondent 20, volwassene, bekend bij de sociale teams

Daarbij is geen enkele respondent die bekend is bij de sociale teams negatief over de deskundigheid van de gemeente. Met name sinds de samenvoeging van de drie gemeenten, is de deskundigheid van de gemeente volgens veel respondenten toegenomen.

Ook is gevraagd hoe zij de welwillendheid van de gemeente beoordelen. Bijna alle respondenten ervaren dit als positief. Toch geven enkele respondenten aan dat de gemeente niet altijd transparant is. Het is vaak onduidelijk waar de gemeente aan werkt en welke doelen er worden nagestreefd en behaald zijn. Daarom is het soms lastig in te schatten hoe welwillend de gemeente is.

4.2.2 Respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams

Sociale teams

Het institutioneel vertrouwen in de sociale teams lijkt voornamelijk van belang bij inwoners die nog geen contact hebben gehad met een sociaal team. Zij hebben immers nog geen mogelijkheid gehad om persoonlijk vertrouwen op te bouwen. Toch zouden ook de respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams naar de sociale teams gaan als ze ondersteuning of hulp nodig zouden hebben.

Twee respondenten geven concreet aan dat ze vertrouwen hebben in de sociale teams. Zij geven aan te verwachten dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben, en dat er zorgvuldig met hen en hun gegevens om wordt gegaan. De meeste respondenten vinden het echter niet gemakkelijk om hun vertrouwen in de sociale teams in te schatten. Zij koppelen het vertrouwen in de sociale teams aan het vertrouwen in de gemeente. Dit komt doordat er over de sociale teams weinig bekend is bij de respondenten. Wel geven de respondenten aan dat ze positief aankijken tegen het gebruik van een toestemmingsformulier voor het delen van gegevens. Volgens hen straalt dit zorgvuldigheid uit.

Over de deskundigheid van de sociale teams zijn de respondenten positief. Alle respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams, geven aan te verwachten dat de sociale teams deskundig zijn.

Vervolgens is hen gevraagd hoe zij de welwillendheid van de sociale teams in zouden schatten. De meeste respondenten vinden dit lastig. Zij koppelen de welwillendheid van de sociale teams aan de welwillendheid van de gemeente. Wel zijn enkele respondenten kritisch

over de welwillendheid van de sociale teams. Zij hebben het gevoel dat de sociale teams zo weinig mogelijk geld uit willen geven aan ondersteuning aan inwoners. Zo vertelt een respondent:

“Ik denk dat er het eerste wordt gekeken naar: wat kunnen we bezuinigen. Dus dat er zo min mogelijk hulp wordt gegeven. En ik snap dat er bezuinigd moet worden, maar er wordt vaak verkeerd bezuinigd. En ik denk dat dat op veel plaatsen is.”

- Respondent 7, volwassene, niet bekend bij de sociale teams

Ook het gedrag van de sociale teams, zoals het waarmaken van beloften, transparantie en duidelijke communicatie, is nog onduidelijk voor inwoners. Hierdoor kunnen de respondenten lastig inschatten of ze de sociale teams vertrouwen. Dit komt doordat de sociale teams relatief onbekend lijken te zijn bij de respondenten. Ook is het voor enkelen onduidelijk waar de sociale teams bij kunnen helpen. Het valt op dat tien respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams ofwel nog nooit hadden gehoord van de sociale teams, ofwel niet goed weten waar de sociale teams voor dienen. Twee respondenten geven aan goed op de hoogte te zijn van de taken en verantwoordelijkheden van de sociale teams. Wel worden de sociale teams door hen gezien als ingang voor de zwaardere ondersteuningsvragen. Voor lichte ondersteuningsvragen zullen zij niet snel naar de sociale teams gaan.

Gemeente

Vervolgens is de respondenten gevraagd naar hun vertrouwen in de gemeente. Alle respondenten geven aan vertrouwen te hebben in de gemeente Berg en Dal. Veel respondenten lezen positieve verhalen in de lokale kranten. Met name de samenvoeging van de drie gemeenten heeft gezorgd voor professionalisering, waardoor de respondenten meer vertrouwen hebben in de gemeente. Ook over het verwerken van persoonsgegevens door de gemeente zijn de meeste respondenten positief. Ze geven aan de verwachting te hebben dat de gemeente adequaat omgaat met de persoonlijke gegevens van inwoners. De meeste respondenten geven aan dat ze de gemeente vertrouwen omdat ze geen negatieve ervaringen hebben met de gemeente.

Over de deskundigheid van de gemeente waren alle respondenten positief. Een respondent benoemt bijvoorbeeld de vakkundige doorverwijzing naar de juiste persoon wanneer werd gebeld naar de receptie van de gemeente. Ook de hoge deskundigheid van de gemeente wordt gezien als een positief gevolg van de samenvoeging van de drie gemeenten.

De meningen van de respondenten over de welwillendheid van de gemeente zijn verdeeld. Tien respondenten die niet bekend zijn bij de sociale teams, schatten de welwillendheid van de gemeente hoog in. De respondenten noemen veel voorbeelden, bijvoorbeeld de verbeterde gebruiksvriendelijkheid van de gemeentewebsite, of de aandacht voor inbraakpreventie. Twee respondenten ervaren niet altijd dat de gemeente het beste met hen voorheeft. Zij hebben niet het gevoel dat de gemeente er voor hen is. Beide respondenten hebben niet het gevoel dat de gemeente hen wil ondersteunen. Zij vinden dat de gemeente zich proactiever moet opstellen, en vaker zelf contact met inwoners moet leggen. Zo geeft een respondent aan:

“Ik heb nooit het gevoel gehad dat ze mij hulp wilden geven. En nu ook niet. En ik had wel gedacht dat wanneer ik op een zekere leeftijd kwam, dat de gemeente eens een sociaal werker of zo zou komen om eens te kijken van: hoe gaat het met u? Nooit gehad. Maar ik heb ervaren na al die jaren dat je het zelf moet doen, zelf initiatief moet tonen, anders gebeurt er niet veel.”

- Respondent 2, oudere, niet bekend bij de sociale teams

Wat betreft het gedrag van de gemeente is het voor sommige respondenten niet inzichtelijk hoe de gemeentelijke processen verlopen en waar inwoners recht op hebben. Volgens hen zijn de processen binnen de gemeente niet altijd transparant, waardoor mensen geen weet hebben van eventuele budgetten of ondersteuning waar ze gebruik van kunnen maken.

4.2.3 Verschil tussen volwassenen en ouderen

Er zijn weinig verschillen te zien tussen het institutioneel vertrouwen van volwassenen en ouderen. Uit de interviews komt echter wel naar voren dat de oudere respondenten meer behoefte lijken te hebben aan een proactieve houding van de gemeente dan volwassenen. Zo

geeft een respondent aan dat hij meer initiatief verwacht van de gemeente wanneer het gaat om het welzijn van ouderen. Dit is een verschil met de volwassen inwoners. Zij geven aan dat de ze de gemeente zelf benaderen als ze die nodig hebben.

Verder hebben beide groepen dezelfde ervaringen wat betreft de deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van de gemeente en de sociale teams. Beide groepen zijn het erover eens dat de gemeente transparanter mag zijn over de processen en mogelijkheden die er zijn voor inwoners.

5. Conclusie en discussie

In dit onderzoek is de rol van vertrouwen bij het wel of niet benaderen van een sociaal team onderzocht. Hierbij is gelet op persoonlijk vertrouwen en institutioneel vertrouwen. Door het analyseren van de literatuur en het afnemen van 20 semigestructureerde interviews, is een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre hebben inwoners van de gemeente Berg en Dal vertrouwen?
2. Welke rol speelt dit vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?
3. Hoe kan de gemeente Berg en Dal inspelen op de wensen van inwoners omtrent vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?

Allereerst werd verwacht dat het persoonlijke vertrouwen in mede-inwoners een rol speelt bij het zoeken van ondersteuning of hulp. Inwoners zouden wellicht bezorgd kunnen zijn dat mede-inwoners weten van hun bezoek aan een sociaal team. Ook werd verwacht dat het institutioneel vertrouwen in de gemeente en in de sociale teams niet volledig is. De gemeente Berg en Dal is namelijk een jonge gemeente, waardoor inwoners mogelijk weinig relevante informatie hebben om hun vertrouwen op te baseren. Daarbij werd verwacht dat het institutioneel vertrouwen van inwoners die bekend zijn bij de sociale teams anders is dan van inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams. Zij hebben namelijk persoonlijke ervaringen met de sociale teams. Tot slot werd aan de hand van de literatuur verwacht dat ouderen minder vertrouwen hebben dan volwassenen (zie o.a. Bellemare & Kröger, 2007; Siegrist et al., 2005).

5.1 De mate van vertrouwen

5.1.1 *Persoonlijk vertrouwen*

Persoonlijk vertrouwen bestaat uit gebonden persoonlijk vertrouwen en verspreid persoonlijk vertrouwen (Khodyakov, 2007). Allereerst kan geconcludeerd worden dat de mate van verspreid en gebonden persoonlijk vertrouwen bij inwoners van de gemeente Berg en Dal hoog lijkt te zijn. Hoewel er soms sprake is van sociale controle, geven zowel inwoners die bekend zijn bij de sociale teams als inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams aan vertrouwen te hebben in mensen in hun sociale omgeving. Er lijkt dus sprake van zowel

gebonden als verspreid persoonlijk vertrouwen bij beide groepen. Dit komt niet overeen met de verwachting dat inwoners minder vertrouwen hebben in hun mede-inwoners. Daarnaast hebben inwoners die bekend zijn bij de sociale teams persoonlijk vertrouwen in hun sociaal teammedewerker. Positief persoonlijk contact en empathie maakt dat inwoners dit vertrouwen als zodanig ervaren.

Dit persoonlijke vertrouwen in hun sociaal teammedewerker zorgt ervoor dat inwoners de sociale teams vertrouwen. Het belang van een positieve relatie tussen cliënt en hulpverlener voor het ontstaan van vertrouwen komt hier dus naar voren. Dit komt overeen met Gilson (2003), die aangeeft dat het vertrouwen in de persoon die hulp biedt van belang is bij het accepteren van hulp. De keuze voor persoonlijk vertrouwen is gebaseerd op persoonlijke ervaringen, of ervaringen van anderen (Blomqvist & Ståhle, 2000). Positief contact en gunstige ervaringen met de medewerker van een sociaal team leidt dus tot meer vertrouwen.

5.1.2 Institutioneel vertrouwen

Institutioneel vertrouwen wordt volgens Kramer (1996) opgebouwd door het zorgvuldig afwegen van relevante informatie. Het wordt dan ook gebaseerd op informatie die men heeft over de deskundigheid, welwillendheid en het gedrag van het instituut (Blomqvist & Ståhle, 2000).

Inwoners die bekend zijn bij de sociale teams hebben meer institutioneel vertrouwen in de sociale teams dan inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams. Dit lijkt te komen door het persoonlijk vertrouwen in hun sociaal teammedewerker. Dit komt overeen met de literatuur, waarin wordt aangegeven dat het vertrouwen in een vertegenwoordiger van een instituut kan leiden tot vertrouwen in het instituut (Giddens, 1991; Korczynski, 2000). Ook zijn inwoners overwegend positief over de deskundigheid en welwillendheid van de sociale teams. Het gedrag van de sociale teams, zoals de inzichtelijkheid van processen en de transparantie, is voor hen echter onduidelijk. Zoals verwacht, lijkt er dus geen sprake te zijn van optimaal institutioneel vertrouwen in de sociale teams. Bij inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams, lijkt er nog minder sprake te zijn van institutioneel vertrouwen. Zij zijn ook overwegend positief over de verwachte deskundigheid van de sociale teams, maar hebben een onduidelijk

beeld van de sociale teams. Hierdoor kunnen zij de welwillendheid en het gedrag van de sociale teams niet goed inschatten. Ook komt naar voren dat er door hen getwijfeld wordt aan de welwillendheid van de sociale teams. Ze hebben het idee dat de sociale teams niet altijd adequate hulp geven aan inwoners omdat ze zich aan bepaalde budgetten moeten houden.

Daarnaast geven zowel inwoners die bekend zijn bij de sociale teams als inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams aan de gemeente te vertrouwen. Over de deskundigheid van de gemeente zijn ook alle respondenten relatief positief. Dit hangt volgens hen samen met de samenvoeging van de drie gemeenten Groesbeek, Millingen aan de Rijn en Ubbergen. De gemeente Berg en Dal is professioneler en heeft nu meer deskundigheid in huis. Ook over de welwillendheid van de gemeente zijn inwoners overwegend positief. Ouderen zijn daar iets minder positief over. Zij lijken behoefte te hebben aan een proactievere gemeente, en vinden dat de gemeente meer naar de inwoners toe moet gaan. Daarbij lijken inwoners geen duidelijk beeld te hebben van het gedrag van de gemeente. Zoals verwacht, lijkt er daarom nog geen sprake te zijn van optimaal institutioneel vertrouwen in de gemeente. Vermoedelijk komt dit doordat de gemeente Berg en Dal een jonge gemeente is. Hierdoor hebben inwoners mogelijk weinig relevante informatie om hun vertrouwen op te baseren. Deze informatie is volgens Kramer (1996) nodig om institutioneel vertrouwen op te bouwen.

Ook komt uit de literatuur naar voren dat er verschillen zijn in de mate van vertrouwen tussen ouderen en volwassenen. Ouderen zouden minder vertrouwen hebben dan volwassenen (Bellemare & Kröger, 2007; Siegrist et al., 2005). In dit onderzoek zijn deze verschillen ook gevonden. Ouderen lijken minder institutioneel vertrouwen in de gemeente te hebben dan volwassenen, omdat zij de welwillendheid van de gemeente lager inschatten.

5.2 De rol van vertrouwen bij het zoeken van hulp of ondersteuning

Volgens Mohseni en Lindstrom (2007) is vertrouwen van belang bij het zoeken van hulp of ondersteuning.

5.2.1 Persoonlijk vertrouwen

Allereerst kan geconcludeerd worden dat het verspreid en gebonden persoonlijk vertrouwen in de sociale omgeving van inwoners niet van grote invloed lijkt te zijn op het wel of niet

zoeken van ondersteuning bij de sociale teams. Zowel volwassenen als ouderen vertrouwen hun sociale omgeving. Wel is er regelmatig sociale controle in de dorpen van de gemeente. Ook geven inwoners aan dat mensen soms op elkaar letten. Hoewel dit inwoners niet tegen lijkt te houden om hulp te zoeken bij de sociale teams, komt naar voren dat de anonimiteit van de sociaal teammedewerkers belangrijk is. Wanneer een medewerker niet uit het dorp van de cliënt komt, is de drempel om ondersteuning te zoeken lager. Dit komt deels overeen met de verwachting dat persoonlijk vertrouwen een rol speelt bij het zoeken van hun of ondersteuning. Volgens Hooghe (2007) kan persoonlijk vertrouwen namelijk leiden tot sociale controle. Het lijkt er dus op dat de sociale controle inwoners niet per definitie tegenhoudt om hulp te zoeken, maar dat de anonimiteit van de sociaal teammedewerkers wel kan helpen bij de laagdrempeligheid van de sociale teams.

Het vertrouwen in een sociaal teammedewerker lijkt daarentegen wel een grote rol te spelen. Zodra er sprake is van positief persoonlijk contact, ontstaat er persoonlijk vertrouwen in de sociaal teammedewerker. Dit zorgt ervoor dat een inwoner meer institutioneel vertrouwen krijgt, en bij een nieuwe ondersteuningsvraag weer naar het sociaal team toe gaat. Voor inwoners die geen persoonlijk vertrouwen in een medewerker van het sociaal team hebben, is institutioneel vertrouwen nodig om naar de sociale teams toe te gaan.

5.2.2 Institutioneel vertrouwen

Het institutioneel vertrouwen in de sociale teams lijkt dus vooral van belang bij inwoners die nog geen contact hebben gehad met een sociaal team. Over de sociale teams is weinig bekend bij de inwoners. Veel inwoners lijken niet van het bestaan van de sociale teams af te weten, of te weten wat de sociale teams precies doen. Ondanks dit hebben inwoners een positief beeld over de deskundigheid van de sociale teams. Het gedrag van de sociale teams, zoals het waarmaken van beloften, transparantie en duidelijke communicatie, en de welwillendheid van de sociale teams lijken echter nog onduidelijk voor inwoners. Zo geven enkele respondenten aan dat ze denken dat de sociale teams niet te veel geld uit willen geven aan ondersteuning. Het institutioneel vertrouwen in de sociale teams lijkt daarmee niet volledig. Ook het institutioneel vertrouwen in de gemeente lijkt niet volledig. Het gedrag van de gemeente lijkt voor inwoners onduidelijk. Volgens Kramer (1996) ontstaat institutioneel

vertrouwen namelijk door het afwegen van relevante informatie. Wanneer er over bepaalde elementen weinig informatie bekend is bij inwoners, lijkt er geen optimaal institutioneel vertrouwen te kunnen ontstaan. Daarnaast geven ouderen aan een proactievere gemeente te verwachten op sociaal gebied. Hierdoor schatten zij de welwillendheid van de gemeente lager in dan volwassenen.

Desondanks lijken inwoners toch ondersteuning of hulp te zoeken wanneer ze dit nodig hebben. Echter lijken veel inwoners pas naar de sociale teams te gaan als het gaat om zware hulpverlening. Wellicht komt dit omdat inwoners het idee hebben dat ze dan geen andere keus hebben. Ook kunnen er vermoedelijk andere elementen meespelen, zoals emotionele elementen. Desondanks kan het verbeteren van het institutioneel vertrouwen mogelijk bijdragen aan de laagdrempeligheid van de sociale teams.

5.3 Reflectie

5.3.1 Privacytraining

De medewerkers van de sociale teams hebben gedurende dit onderzoek een privacytraining gevolgd. Tijdens deze training zijn de belangrijkste zaken van de Wbp 2016 besproken, en is gekeken welke gevolgen dit heeft voor de dagelijkse werkzaamheden van de sociaal teammedewerkers. Daarnaast werken alle sociaal teammedewerkers inmiddels volgens dezelfde visie en spelregels omtrent privacy. De uitspraken van de respondenten gaan dan ook over situaties die plaatsvonden voordat de medewerkers de privacytraining hadden gevolgd. Inmiddels zijn de sociale teams beter op de hoogte van de regels omtrent het delen van gegevens. Daarnaast stellen medewerkers zichzelf nu vooraf de vraag welke gegevens ze echt nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Mogelijk zijn enkele kritische uitspraken van respondenten over het opvragen en delen van informatie daarmee niet meer van toepassing op de huidige situatie.

5.3.2 Respondenten

Aan dit onderzoek hebben 20 respondenten meegedaan: inwoners die bekend zijn bij de sociale teams en inwoners die niet bekend zijn bij de sociale teams. De interviews zijn afgenomen bij inwoners tussen de 24 en 87 jaar. Hierdoor is informatie van inwoners van

diverse leeftijden meegenomen in dit onderzoek. Dit komt de representativiteit van dit onderzoek ten goede. Daarnaast is geprobeerd rekening te houden met de geografische kenmerken van de respondenten. Uiteindelijk zijn respondenten geïnterviewd uit 7 van de 12 dorpen die horen bij de gemeente Berg en Dal.

Een beperking van dit onderzoek is allereerst dat de resultaten van dit onderzoek niet representatief zijn voor steden. In de gemeente Berg en Dal is sprake van een lage verstedelijking. Toch kunnen de inzichten van dit onderzoek interessant zijn voor andere kleine gemeenten. Zij hebben mogelijk dezelfde kenmerken als de gemeente Berg en Dal, waardoor de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek bruikbaar voor hen kunnen zijn.

Daarnaast zijn de resultaten niet generaliseerbaar naar de gehele gemeente Berg en Dal. Hoewel van tevoren een zo representatief mogelijke steekproef is getrokken, konden respondenten uit deze steekproef zichzelf aanmelden wanneer zij interesse hadden om deel te nemen aan het onderzoek. Wellicht hebben er dus geen respondenten deelgenomen die weinig vertrouwen hebben.

Desondanks zijn er ook kritische punten en verbeterpunten naar voren gekomen omtrent het vertrouwen in de sociale teams en de gemeente Berg en Dal. Dit leidt tot interessante inzichten voor het versterken van het vertrouwen in de sociale teams en de gemeente. Hierdoor kan de gemeente inspelen op de behoeften van inwoners.

5.3.3 Vervolgonderzoek

Eventueel vervolgonderzoek kan hierop inspelen. Zo zouden kwantitatieve vragenlijsten verspreid kunnen worden onder inwoners uit alle 12 dorpen van de gemeente Berg en Dal. Daarbij kunnen de uitkomsten van dit onderzoek als startpunt worden genomen. Er kan specifiek worden gevraagd naar de behoeften van inwoners omtrent vertrouwen in de diverse dorpen. Ook is het wenselijk om over enkele jaren opnieuw te bekijken hoeveel vertrouwen inwoners hebben in de gemeente en de sociale teams. Vermoedelijk hebben zij dan meer informatie om hun vertrouwen op te baseren, omdat de gemeente Berg en Dal dan langer bestaat.

5.4 Adviezen

Op basis van de conclusies zijn een aantal adviezen geformuleerd voor de gemeente Berg en Dal. Hiermee wordt tevens een antwoord gegeven op de derde onderzoeksvraag: Hoe kan de gemeente Berg en Dal inspelen op de wensen van inwoners omtrent vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?

Volgens Blomqvist & Ståhle (2000) draagt de welwillendheid, deskundigheid en het gedrag van een instantie bij aan institutioneel vertrouwen. Het is dus van belang dat deze drie componenten als positief worden gezien door inwoners van de gemeente Berg en Dal. De deskundigheid van de gemeente en de sociale teams wordt door inwoners hoog ingeschat. Ondanks de hoge inschatting van deskundigheid vallen er twee zaken op:

1. Inwoners lijken geen goede inschatting te kunnen maken van de welwillendheid en het gedrag van de sociale teams;
2. Het gedrag van de gemeente lijkt onduidelijk te zijn voor inwoners.

Volgens Kramer (1996) ontstaat institutioneel vertrouwen door het zorgvuldig afwegen van relevante informatie. Door inwoners meer inzicht te geven in de welwillendheid en het gedrag van de sociale teams, en het gedrag van de gemeente, kan het institutioneel vertrouwen in de sociale teams en de gemeente worden versterkt. Meer transparantie kan hier onder andere aan bijdragen.

Transparantie zorgt ervoor dat inwoners beter vertrouwd raken met de gemeente en het creëert daarnaast begrip (Nye, Zelikow & King, 1997). Wanneer inwoners niet weten wat gemeenten doen, zullen ze een gemeente minder snel vertrouwen. Feitelijke informatie en openheid over processen kunnen bijdragen aan het vertrouwen dat inwoners hebben in de gemeente (Cook, Jacobs & Kim, 2010; Hood, 2006).

5.4.1 Adviezen voor de sociale teams

1. Verspreid meer informatie over de sociale teams via diverse kanalen, zoals het verspreiden van folders bij huisartsen en sportverenigingen en het delen van informatie op sociale media.

Bij de sociale teams kan de transparantie op meerdere manieren worden verbeterd. Aan de hand van volledige informatie over de sociale teams, kunnen inwoners de rationale keuze

maken om de sociale teams te vertrouwen. Hierdoor zullen inwoners eerder naar de sociale teams toe gaan voor ondersteuning of hulp.

Meer inzicht in de welwillendheid en het gedrag van de sociale teams kan allereerst gerealiseerd worden door de bekendheid van de sociale teams te vergroten. Zo wordt het voor inwoners duidelijk dat ook voor lichte ondersteuningsvragen de sociale teams te benaderen zijn. Ook kan op deze manier uitgedragen worden dat de sociale teams geen zorgbudgetverantwoordelijkheid hebben. Dit houdt in dat de sociale teams niet gaan over de budgetten, maar alleen inhoudelijk kijken welke zorg inwoners nodig hebben. Wanneer dit gecommuniceerd wordt, hebben inwoners wellicht een positiever beeld over de welwillendheid van de sociale teams.

2. Maak de processen binnen de sociale teams inzichtelijker voor inwoners.

Het laten zien hoe een hulpverleningstraject verloopt, en hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens, kan hier bijvoorbeeld aan bijdragen. Zo kan gecommuniceerd worden dat de sociale teams actief bezig zijn met kennisvergroting over het omgaan met persoonsgegevens, bijvoorbeeld doordat alle medewerkers van de sociale teams een privacytraining hebben gevolgd. Daarnaast kan de gang van zaken geïllustreerd worden aan de hand van praktijkcasussen die gepubliceerd worden in een lokaal blad. Deze praktijkcasussen moeten echter niet te herleiden zijn naar personen.

3. Draag zorg voor bewustwording bij medewerkers dat ze vertegenwoordigers zijn van de sociale teams en de gemeente.

Het persoonlijk vertrouwen in medewerkers van de sociale teams is erg belangrijk. Onderzoek laat zien dat vertegenwoordigers van een instituut kunnen zorgen voor vertrouwen in het instituut zelf (Giddens, 1991; Korczynski, 2000). Ook inwoners die contact hebben gehad met de sociale teams baseren hier hun vertrouwen in de sociale teams op. Inwoners lijken namelijk opnieuw naar de sociale teams te gaan wanneer het contact met hun sociaal teammedewerker positief is geweest. Het belang van een goede eerste indruk, inlevingsvermogen, een persoonlijke band en vertrouwensrelatie met de cliënt komt daarmee

nogmaals naar boven. Dit kan opnieuw onder de aandacht gebracht worden door deze rapportage door de medewerkers van de sociale teams te laten lezen.

4. Start keukentafelgesprekken met het uitspreken van wederzijdse verwachtingen.

Ook komt uit dit onderzoek naar voren dat duidelijke wederzijdse verwachtingen bij lijken te dragen aan positief contact tussen cliënten en sociaal teammedewerkers. De literatuur laat zien dat er vaak een kloof is tussen de verwachtingen van de cliënt en het aanbod van een hulpverlener vanwege geringe communicatie over deze verwachtingen (Flikweert & Melief, 2000). Dit kan leiden tot een negatief persoonlijk contact. Het is dus belangrijk dat tijdens het eerste keukentafelgesprek aandacht wordt besteed aan deze verwachtingen.

5. Houd rekening met de anonimiteit van de sociaal teammedewerkers.

Uit dit onderzoek komt tevens naar voren dat inwoners het niet prettig vinden als ze de medewerkers van de sociale teams kennen, of tegen kunnen komen in hun dorp. Dit kan voor inwoners mogelijk zorgen voor drempels bij het zoeken van ondersteuning of hulp door de sociale teams. In het beleid van de sociale teams zou hier rekening mee gehouden kunnen worden. Zo kunnen medewerkers die woonachtig zijn in een bepaalde kern, in worden gezet in andere kernen. Op deze manier is de kans kleiner dat inwoners bekenden tegenkomen bij de sociale teams. Belangrijk hierbij is dat dit beleid gecommuniceerd wordt met inwoners, bijvoorbeeld op de website van de sociale teams en eventuele folders die over de sociale teams worden verspreid. Wanneer inwoners hiervan op de hoogte zijn, zullen zij de sociale teams wellicht eerder benaderen.

5.4.2 Adviezen voor de gemeente

6. Communiceer naar inwoners over prestaties en verbeteringen.

Inwoners lijken een onduidelijk beeld te hebben van de processen binnen de gemeente. Het is dus belangrijk dat de gemeente meer openheid geeft over de gang van zaken binnen de gemeente. Inwoners moeten weten waarvoor ze bij de gemeente terecht kunnen, en welke trajecten en regelingen er voor hen zijn. Dit is met name van belang omdat de gemeente Berg

en Dal een relatief jonge gemeente is. Transparantie draagt bij aan meer vertrouwen in de gemeente (Cook et al., 2010).

Dit kan bijvoorbeeld vorm krijgen door het invoeren van een nieuwsbrief voor inwoners die periodiek verschijnt. In de nieuwsbrief kan onder andere naar voren komen wat de doelstellingen en prestaties zijn, bijvoorbeeld op het gebied van welzijn en zorg. Volgens Hudson (2006) draagt tevredenheid over prestaties bij aan institutioneel vertrouwen. Ook kan hierdoor duidelijker worden welke taken de gemeente heeft en welke processen hierbij komen kijken.

7. Breng de behoeften van ouderen per wijk of dorp in kaart door ouderen zelf op te zoeken.

Vooraf ouderen lijken de proactiviteit van de gemeente op sociaal gebied te missen. Hierdoor ervaren zij mogelijk minder welwillendheid bij de gemeente. Door de behoeften van ouderen per wijk of dorp in kaart te brengen en door ouderen zelf op te zoeken, kan de ervaren welwillendheid en proactiviteit van de gemeente worden vergroot. De gemeente kan hierop inspelen door ouderen actiever te benaderen. Hier kunnen opbouwwerkers in de gemeente wellicht een grotere rol spelen. Opbouwwerkers vormen een verbinding tussen inwoners en overheden of professionele organisaties. Ze zijn daarnaast vaak actief in de wijk (Gerrits & Vlaar, 2010). Ook krijgt de gemeente op deze manier meer informatie over de behoeften van ouderen in bepaalde gebieden, en wordt duidelijk waar de gemeente op in moet spelen.

8. Stimuleer burgerinitiatieven.

Opbouwwerkers hebben tevens mogelijkheden om initiatieven op te zetten en inwoners zelf te benaderen. Zij kunnen meer inzetten op burgerinitiatieven, en inwoners betrekken bij het voorkomen van bepaalde problematiek, zoals eenzaamheid. Hierdoor straalt de gemeente proactiviteit uit. Dit ligt tevens in lijn met het aanspreken van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners volgens de Wmo 2015 (Haasbroek & Post, 2016). Volgens Edelenbos, De Hond en Wilzing (2006) zijn burgerinitiatieven tevens een middel om het vertrouwen van inwoners in een gemeente te vergroten. Daarnaast zorgt dit voor meer betrokkenheid van inwoners bij hun eigen buurt of wijk, en kunnen inwoners zo meer

zeggenschap krijgen over hun eigen leefomgeving. Ook laat de gemeente hierdoor haar welwillendheid zien, wat bijdraagt aan het institutioneel vertrouwen onder inwoners.

5.5 Tot slot

Dit onderzoek laat zien dat vertrouwen zeker een rol speelt bij inwoners wanneer zij op zoek gaan naar hulp of ondersteuning bij de sociale teams van de gemeente. Door bovenstaande adviezen mee te nemen in de verdere ontwikkeling van de sociale teams, kan de gemeente haar verantwoordelijkheden in het kader van de Wmo 2015 nog beter toespitsen op haar inwoners.

Literatuur

- Acedo-Carmona, C., & Gomila, A. (2014). Personal trust increases cooperation beyond general trust. *PLoS ONE*, 9, 1-10. doi:10.1371/journal.pone.0105559
- Atzmüller, C., & Steiner, P. M. (2010). Experimental vignette studies in survey research, *Methodology European Journal of Research Methods for the Behavioral and Social Sciences*, 6, 128-138. doi: 10.1027/1614-2241/a000014
- Autoriteit Persoonsgegevens. (2016). *Verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein: De rol van toestemming*. Den Haag: Autoriteit Persoonsgegevens.
- Bellemare, C., & Kröger, S. (2007). On representative social capital. *European Economic Review*, 51, 183-202. doi:10.1016/j.eurocorev.2006.03.006
- Biggelaar, T. van den., & Kok, A. (2016). Privacy in het sociaal domein: Een bron van zorg. *Sociaal Bestek*, 78, 23-25. doi:10.1007/s41196-016-0059-7
- Blomqvist, K., & Ståhle, P. (2000). Building organizational trust. *Proceedings van de 16e jaarlijkse IMP conferentie*. Geraadpleegd via <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.194.8467&rep=rep1&type=pdf>
- Boeije, H. R. (2010). *Analysis in qualitative research*. Londen: Sage.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). *Sociale samenhang. Wat ons bindt en verdeelt*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016). *CBS StatLine - Regionale kerncijfers in Nederland*. Geraadpleegd via <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70072NED&D1=0,301,303&D2=0,156&D3=I&HDR=T&STB=G1,G2&VW=T>
- Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in e-government. *Engineering Economics*, 63, 7-15. Geraadpleegd via <http://inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/viewFile/11637/6319>
- Cook, F. L., Jacobs, L. R., & Kim, D. (2010). Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *Journal of Politics*, 72, 397-412. doi:10.1017/S0022381610000034.
- Dasgupta, P. (1988). Trust as a Commodity. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 49-72). Oxford: Blackwell.

- Edelenbos, J., Hond, L. de., & Wilzing, J. (2006). The effects of local level citizens' initiatives. *Bestuurskunde*, 2, 88-101.
- Evans, S. C., Roberts, M. C., Keeley, J. W., Blossom, J. B., Amaroa, C. M., Garcia, A. M., . . . Reed, G. M. (2015). Vignette methodologies for studying clinicians' decision-making: Validity, utility, and application in ICD-11 field studies. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 15, 160-170. doi:10.1016/j.ijchp.2014.12.001
- Flikweert, M. W. M., & Melief, W. B. A. M. (2000). *Clënten over het maatschappelijk werk. Een metastudie naar tevredenheidsonderzoek in het maatschappelijk werk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Gerrits, F., & Vlaar, P. (2010). *Competentieprofiel opbouwwerker*. Utrecht: Movisie.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity. Self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity Press.
- Gilson, L. (2003). Trust and the development of health care as a social institution. *Social Science & Medicine*, 56, 1453-1468. doi:10.1016/S0277-9536(02)00142-9
- Haasbroek, M., & Post, H. (2016). Wmo voor beginners. *Denkbeeld*, 28, 22-24. doi:10.1007/s12428-016-0075-x
- Hartholt, S. (2016, 18 mei). 'Privacy nog niet in alle haarvaten gemeenten doordrongen'. *Binnenlands Bestuur*.
- Hekscher, C. (2015). *Trust in a Complex World. Enriching Community*. Oxford: Oxford University Press.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2010). *Qualitative research methods*. Londen: Sage.
- Hollis, M. (1977). *Models of Man: Philosophical Thoughts on Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hood, C. (2006). Beyond Exchanging First Principles? Some Closing Comments. In C. Hood & D. Heald (Ed.), *Transparency: The Key to Better Governance* (211-226)?. Oxford: Oxford University Press.
- Hoogduin, C. A. L., Vandereycken, W., & Emmelkamp, P. M. G. (2006). *Handboek psychopathologie 2*. Utrecht: Bohn Stafleu van Loghum

- Hooghe, M. (2007). Social capital and diversity generalized trust, social cohesion and regimes of diversity. *Canadian Journal of Political Science*, 40, 709-732.
doi:10.1017/S0008423907070722
- Hudson, J. (2006). Institutional trust and subjective well-being across the EU. *Kyklos*, 59, 43-62. doi:10.1111/j.1467-6435.2006.00319.x
- Inglehart, R. (1999). Trust, Well-Being and Democracy. In M. E. Warren (Ed.), *Democracy and Trust* (pp. 88-120). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jonker, J., & Pennink, B. J. W. (2000). *De kern van organisatieonderzoek - De kern van Methodologie*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Khodyakov, D. (2007). Trust as a process: A three-dimensional approach. *Sociology*, 41, 115-132. doi: 10.1177/0038038507072285
- Koning, A, de. (2017, 31 januari). Gemeentelijke ombudsman: Privacy bij zorg schiet tekort. *Algemeen Dagblad*.
- Korczynski, M. (2000). The political economy of trust. *Journal of Management Studies*, 37, 1-21. doi:10.1111/1467-6486.00170
- Korsten, A., & Goede, P. de. (2006). *Dalend vertrouwen in de (rijks)overheid (2000-2005): verklaringen op een rij*. Geraadpleegd via <http://www.arnokorsten.nl/PDF/Politiek%20en%20democratie/Verminderd%20vertrouwen%20in%20het%20openbaar%20bestuur.pdf>
- Kramer, R. M. 1996. Divergent realities and convergent disappointments in the hierarchic relation: Trust and the intuitive auditor at work. In R. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations* (pp. 216-245). Londen: Sage.
- Lane, C., & Bachmann, R. (1996). The social constitution of trust: Supplier relations in Britain and Germany. *Organization Studies*, 17, 365-395. doi:10.1177/017084069601700302
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 94-107). Oxford: Blackwell.
- Mohseni, M., & Lindstrom, M. (2007). Social capital, trust in the health-care system and self-rated health: the role of access to health care in a population-based study. *Social science & Medicine*, 64, 1373-83. doi:10.1016/j.socscimed.2006.11.023

- Myskja, B. K. (2008). The categorical imperative and the ethics of trust. *Ethics and Information Technology*, 10, 213-220. doi:10.1007/s10676-008-9173-7
- Neuman, W. L. (2012). *Understanding Research*. New Jersey: Pearson Education.
- Nye, J. S., Zelikow, P. D., & King, D. C. (1997). *Why people don't trust government*. Cambridge: Harvard University Press.
- O'Brien, R. C. (1985). Is trust a calculable asset in the firm? *Business Strategy Review*, 6, 39-54. doi:10.1111/j.1467-8616.1995.tb00105.x
- O'Neill, O. (2002). *A question of trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Patiëntenfederatie Nederland. (2016). *Privacy in de zorg. De ervaringen en meningen van patiënten en cliënten ten aanzien van privacy in de zorg- en hulpverlening*. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland.
- Privacy-statement. (z.j.). Geraadpleegd via http://www.bergendal.nl/home/privacy-statement_46229/
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Quandt, T. (2012). What's left of trust in a network society? An evolutionary model and critical discussion of trust and societal communication. *European Journal of Communication*, 27, 7-21. doi:10.1177/0267323111434452
- Rickwood, D., Deane, F. P., Wilson, C. J., & Ciarrochi, J. V. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4, 1-34.
- Rotter, J. B. (1967). A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. *Journal of Personality*, 35, 65-665. doi:10.1111/j.1467-6494.1967.tb01454.x
- Siegrist, M., Gutscher, H., & Earle, T. C. (2005). Perception of risk: the influence of general trust, and general confidence. *Journal of Risk Research*, 8, 145-156. doi:10.1080/1366987032000105315
- Solomon, R. C., & Flores, F. (2001). *Building Trust*. Oxford: Oxford University Press.
- Steenbergen, E. van. (2016, 19 april). Persoonlijke gegevens niet in goede handen bij gemeenten. *NRC*.

- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2016). *Matrix gegevensuitwisseling bij uitvoering, fraudepreventie en fraudebestrijding Wmo en Jeugdwet*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- Verlaan, D., Tieskens, F., & Bunschoek, J. (2016, 10 mei). Gemeenten overtraden maandenlang privacywet: BSN's op straat. *RTL Nieuws*.
- Werkwijze Sociale Teams Berg en Dal. (z.j.). Geraadpleegd via http://www.bergendal.nl/sociaalteambergendal/werkwijze-sociale-teams-berg-en-dal_44450/
- Wet bescherming persoonsgegevens. (z.j.). Geraadpleegd via <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/wet-bescherming-persoonsgegevens>
- Wet bescherming persoonsgegevens. (2016, 1 januari). Geraadpleegd via <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2016-01-01>
- Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, trust and economic organization. *Journal of Law & Economics*, 36, 453-486. doi:10.1086/467284

Bijlage 1. Brief aan respondenten voor deelname aan het onderzoek



Onderwerp: Onderzoek over privacy

Berg en Dal, 31 maart 2017

Beste inwoner,

De gemeente Berg en Dal wil graag weten wat u belangrijk vindt als het over privacy en zorg gaat en daar hebben we u voor nodig!

Bij vragen over zorg, hulp of ondersteuning kunt u, zoals u misschien weet, terecht bij de sociale teams.

Daarom onderzoeken we nu waar inwoners naartoe (zouden) gaan wanneer zij een hulpvraag hebben, waarom zij hier naartoe gaan en hoe ze privacy ervaren. We willen inwoners spreken die hulp krijgen, en inwoners die geen hulp krijgen. Het onderzoek gaat over inwoners van 16 jaar en ouder. U bent blind gekozen uit een aantal adressen van de gemeente.

Bij het onderzoek kijken we naar:

- waar inwoners naartoe gaan wanneer zij hulp of ondersteuning nodig hebben;
- hoe inwoners privacy en vertrouwen (willen) ervaren;
- of privacy en vertrouwen meespelen bij het wel of niet opzoeken van hulp of ondersteuning.

U kunt meehelpen door uw ervaringen te delen in een gesprek hierover.

Dit gesprek kan bij u thuis of op een andere plek die u prettig vindt. Als u liever belt kan dat ook. We zouden graag voor 12 mei 2017 een gesprek met u hebben. Het gesprek duurt ongeveer een uur.

Alles wat u ons vertelt blijft anoniem. Na alle gesprekken ontvangt de gemeente Berg en Dal een advies. Hierdoor weet de gemeente Berg en Dal wat belangrijk is voor inwoners en gaan ze hiermee aan de slag.

Als u mee wilt doen, dan kunt u:

1. Uw naam en geboortedatum e-mailen naar [e-mailadres], of
2. U kunt bellen naar de telefoniste van de sociale teams, telnr: [telefoonnummer]. U kunt aan de telefoniste doorgeven dat u mee wilt doen aan het onderzoek over privacy. Vergeet daarbij niet te vertellen aan de telefoniste: uw naam, geboortedatum en telefoonnummer.

We hopen heel erg dat u de gemeente Berg en Dal wilt helpen! Nadat u heeft laten weten dat u mee wilt werken aan ons onderzoek, maken we zo snel mogelijk een afspraak voor een gesprek.

Alvast heel erg bedankt!

Met vriendelijke groet,
Anouk Kersten
Telengy Management & Advies

Bijlage 2. Toestemmingsformulier voor respondenten

Informatie en doel

Het interview waarvoor u bent benaderd is een onderdeel van een onderzoek dat zich richt op het vertrouwen van inwoners van de gemeente Berg en Dal, en in hoeverre dit een rol speelt bij het benaderen van een sociaal team of andere vorm van hulpverlening. Het onderzoek wordt uitgevoerd door adviesbureau Telengy. De verzamelde gegevens in dit onderzoek zullen uiteindelijk resulteren in een adviesrapport aan de gemeente Berg en Dal.

Uw deelname

Uw deelname geeft ons de noodzakelijke informatie om de gemeente Berg en Dal van een advies te kunnen voorzien. Het interview duurt ongeveer 60 minuten. U bent uiteraard niet verplicht antwoord te geven op vragen als u zich daar niet prettig bij voelt. Op elk moment in het interview mag u laten weten dat u het interview wilt afbreken en uw deelname wilt intrekken.

Vertrouwelijkheid

Het gesprek wordt opgenomen, zodat we het later goed kunnen bestuderen. Uw privé gegevens hebben we daar niet voor nodig, dus die zullen we niet gebruiken. U werkt volledig anoniem mee, dat betekent dat gegevens en resultaten nooit te herleiden zijn naar u. De geluidsopname die we maken wordt alleen gebruikt voor het uittypen en de analyse. Deze gegevens worden niet met derden gedeeld. Alleen het eindrapport wordt openbaar gemaakt, maar ook daarin zullen privé gegevens niet worden genoteerd.

Als u na het interview nog vragen of opmerkingen heeft, dan kunt u contact opnemen via [e-mailadres].

Door ondertekening van dit formulier erken ik dat ik de bovenstaande informatie heb gelezen en begrijp. Ik ben op de hoogte dat ik mijn medewerking aan het interview op elk moment kan onderbreken.

Naam: _____

Handtekening: _____

Datum: ____ – ____ – ____

Bijlage 3. Topiclijst semigestructureerde interviews

Topiclijst: inwoners die al ooit contact hebben gehad met een sociaal team

<i>Vooraf</i>	Toestemmingsformulier, audio-opname, anonimiteit
<i>Introductie</i>	Introductie onderzoek: gericht op sociaal domein (dus zorg en inkomen) 1. Kunt u wat over uzelf vertellen? 2. Werk/leeftijd/kinderen? 3. Denkt u weleens na over privacy en het verwerken van persoonlijke gegevens?
<i>Hulp en ondersteuning (sociaal team)</i>	4. Kunt u vertellen waarvoor u ooit ondersteuning heeft gehad? 5. Hoe bent u bij het sociaal team terecht gekomen/via welke ingang? 6. Welke verwachting had/heeft u bij het sociaal team (ten aanzien van gevoelige gegevens)? 7. Op een schaal van 1-10, in hoeverre denkt u dat de sociale teams het beste met u voor hebben? 8. Op een schaal van 1-10, in hoeverre vindt u de sociale teams deskundig? 9. Welke ervaringen heeft u met de sociale teams? Positief/negatief. 10. Hoe vindt u dat er door de sociale teams om wordt gegaan met uw persoonlijke gegevens? 11. Waar zou u nu naartoe gaan als u ondersteuning of hulp nodig had? Waarom? 12. Wanneer zou u wel/niet naar een sociaal team gaan wanneer u een vorm van hulp of ondersteuning nodig heeft? 13. Op een schaal van 0-10, in hoeverre vertrouwt u de sociale teams?
VIGNET 1	
<i>Vertrouwen in personen</i>	14. Hoe is uw sociale netwerk? 15. Wat vindt u van de sociale samenhang/betrokkenheid binnen de gemeente Berg en Dal? Hoog/laag?
VIGNET 2	
	16. U woont in een klein dorp. Merkt u dat dit invloed heeft op uw privacy?

	17. Vertrouwt u de mensen in uw gemeenschap die dicht bij u staan/die u goed kent? 18. Vertrouwt u de mensen in uw gemeenschap die wat verder bij u vandaan staan/mensen die u minder goed kent? 19. Is de sociale samenhang alleen aanwezig in het dorp, of in de hele gemeente?
<i>Vertrouwen in de overheid</i>	20. Wat vindt u van de gemeente Berg en Dal als instituut? 21. Op een schaal van 1-10, in hoeverre denkt u dat de gemeente het beste met u voor heeft? 22. Op een schaal van 1-10, in hoeverre vindt u de gemeente een deskundige organisatie? 23. Welk gedrag/welke processen laat de gemeente zien? Wat vindt u hiervan? Positief/negatief. 24. Hoe vindt u dat door de gemeente om wordt gegaan met uw persoonlijke gegevens? 25. Wat vindt u ervan dat u elke keer toestemming moet geven als er gegevens van u gedeeld of opgevraagd worden bij andere partijen? 26. Op een schaal van 1-10, in hoeverre vertrouwt u de gemeente?

Topiclijst: inwoners die nog nooit contact hebben gehad met een sociaal team

<i>Vooraf</i>	Toestemmingsformulier, audio-opname, anonimiteit
<i>Introductie</i>	Introductie onderzoek: gericht op sociaal domein (dus zorg en inkomen) 27. Kunt u wat over uzelf vertellen? 28. Werk/leeftijd/kinderen? 29. Denkt u weleens na over privacy en het verwerken van persoonlijke gegevens?
<i>Hulp en ondersteuning (sociaal team)</i>	30. Heeft u weleens hulp of ondersteuning gezocht bijvoorbeeld de huisarts of andere professionals? Waarom? 31. Waar heeft u deze gezocht/waar zou u naartoe gaan als u nu hulp of ondersteuning nodig had? Waarom? 32. Kent u het sociaal team? Wat voor verwachting zou u hebben bij het sociaal team (ten aanzien van gevoelige gegevens)? 33. Op een schaal van 1-10, in hoeverre denkt u dat de sociale teams het beste met u voor hebben? 34. Op een schaal van 1-10, in hoeverre zou u de sociale teams inschatten als deskundig? 35. Hoe schat u in dat er door de sociale teams om wordt gegaan met uw persoonlijke gegevens? Wat vindt u daarvan? 36. Waar zou u nu naartoe gaan als u ondersteuning of hulp nodig had? Waarom? 37. Wanneer zou u wel/niet naar een sociaal team gaan wanneer u een vorm van hulp of ondersteuning nodig heeft? 38. Op een schaal van 0-10, in hoeverre vertrouwt u de sociale teams?
VIGNET 1	
<i>Vertrouwen in personen</i>	39. Hoe is uw sociale netwerk? 40. Wat vindt u van de sociale samenhang/betrokkenheid binnen de gemeente Berg en Dal? Hoog/laag?
VIGNET 2	
	41. U woont in een klein dorp. Merkt u dat dit invloed heeft op uw privacy? 42. Vertrouwt u de mensen in uw gemeenschap die dicht bij u staan/die u goed kent? 43. Vertrouwt u de mensen in uw gemeenschap die wat verder bij u vandaan staan/mensen die u minder goed kent?

	44. Is de sociale samenhang alleen aanwezig in het dorp, of in de hele gemeente?
<i>Vertrouwen in de overheid</i>	45. Wat vindt u van de gemeente Berg en Dal als instituut? 46. Op een schaal van 1-10, in hoeverre denkt u dat de gemeente het beste met u voor heeft? 47. Op een schaal van 1-10, in hoeverre vindt u de gemeente een deskundige organisatie? 48. Welk gedrag/welke processen laat de gemeente zien? Wat vindt u hiervan? Positief/negatief. 49. Hoe vindt u dat door de gemeente om wordt gegaan met uw persoonlijke gegevens? 50. Wat vindt u ervan dat u elke keer toestemming moet geven als er gegevens van u gedeeld of opgevraagd worden bij andere partijen? 51. Op een schaal van 1-10, in hoeverre vertrouwt u de gemeente?

Bijlage 4. Vignetten

Vignet 1

Een medewerker van het sociaal team komt bij u thuis voor een gesprek. Wanneer u de deur opendoet voor de medewerker, ziet u dat uw buurvrouw in de voortuin aan het werk is, en kijkt wie er aan de deur staat.

Vignet 2

U loopt door een winkelstraat in de gemeente Berg en Dal. U krijgt sinds een aantal weken hulp van een medewerker van een sociaal team. U ziet deze medewerker in de winkelstraat lopen. U wilt gedag zeggen, maar ziet dan dat er iemand die u van gezicht kent in de buurt van de medewerker staat.