

2013

Sociale kwaliteit in de provincie Overijssel

UNIVERSITEIT TWENTE.

Auteur: Jan Baake

Opleiding: Bachelor Bestuurskunde

Eerste begeleider: dr. J.S. Svensson

Tweede begeleider: dr. V. Junjan

Extern begeleider: drs. N. Schrijver

Universiteit Twente

Juni 2013

Samenvatting

Advies- en onderzoeksorganisatie Arcon is, in navolging van de provincie Overijssel, geïnteresseerd in het begrip sociale kwaliteit. Dit begrip is door de provincie Overijssel benoemd als belangrijke pijler, waaraan invulling dient te worden gegeven binnen haar zeven kerntaken bij de uitvoering van provinciale projecten en programma's. Arcon wenst dit begrip nader te operationaliseren zodat zij het in haar advies en onderzoek kan gebruiken. De hoofdvraag die in dit onderzoek wordt beantwoord is:

“Op welke wijze kan het begrip sociale kwaliteit worden geoperationaliseerd in de analyse van sociaal beleid binnen de Provincie Overijssel?”

Om deze vraag te beantwoorden is een driedelig kwalitatief onderzoek uitgevoerd met de volgende deelvragen:

- *Wat wordt er onder sociale kwaliteit verstaan in de wetenschappelijke literatuur en welke aanwijzingen zijn daarin te vinden voor nadere operationalisatie?*
- *Op welke wijze is het begrip sociale kwaliteit in reeds bestaand Nederlands onderzoek geoperationaliseerd?*
- *Op welke wijze operationaliseren bestuurders en professionals uit Overijssel het begrip sociale kwaliteit?*

In het eerste inleidende hoofdstuk worden de aanleiding, doelstelling, onderzoeksvragen en opbouw van het onderzoek beschreven. Het daaropvolgende hoofdstuk betreft het theoretisch kader, hier wordt op basis van wetenschappelijke literatuur het begrip geoperationaliseerd. Sociale kwaliteit is uitgewerkt in een theoretisch model met vier componenten; *sociaaleconomische zekerheid, sociale cohesie, sociale inclusie* en *empowerment*. Het sociale kwaliteitskwadrant is ontworpen om internationale vergelijkingen uit te voeren. Dit betekent dat er geen concrete voorbeelden zijn op sub-nationaal niveau. Uit het eerste onderdeel van dit operationaliseringsvraagstuk blijkt dat sociale kwaliteit een abstract begrip is dat lastig te vertalen is naar sub-nationaal niveau.

In het daaropvolgende hoofdstuk wordt ingegaan op de operationalisatie van het begrip sociale kwaliteit in drie rapporten, afkomstig uit de gemeente Rotterdam, de provincie Gelderland en de provincie Brabant. In deze rapporten hebben de onderzoekers getracht de sociale kwaliteit in deze gebieden vast te stellen. In de rapporten is sociale kwaliteit verschillend geoperationaliseerd. In de operationalisatie van sociale kwaliteit staan de volgende onderdelen centraal:

- Brabant: de aanpassing van het sociale kwaliteitskwadrant van internationaal niveau naar sub-nationaal niveau;
- Gelderland: de uitgebreide methodologische aanpak om sociale kwaliteit te onderzoeken;
- Rotterdam: de sociale indexschijf waarmee een overzichtelijke weergave wordt gegeven van sociale kwaliteit.

Uit de vergelijkende analyse blijkt dat er zeer verschillende onderzoeksmethoden zijn gehanteerd en dat er geen duidelijke aanpak is om het begrip sociale kwaliteit in kaart te brengen.

In het vierde hoofdstuk zijn de interviews met bestuurders en professionals met verschillende achtergronden uit Overijssel uitgewerkt. Het doel van de interviews is om te achterhalen wat deze bestuurders en professionals onder sociale kwaliteit verstaan en hoe er wordt gedacht over instrumenten die proberen sociale kwaliteit te meten. Uit de interviews komt naar voren dat sociale kwaliteit door alle respondenten een belangrijk begrip wordt gevonden, maar dat ze dit begrip vervolgens zeer verschillend interpreteren en gebruiken. Er is een duidelijk verschil te zien tussen de antwoorden van respondenten die bekend zijn met het sociale kwaliteitskwadrant en respondenten die hier niet van op de hoogte zijn. De groep respondenten die het kwadrant niet kenden, beantwoordde de vragen op basis van eigen ideeën, ervaringen en voorbeelden.

De huidige situatie rondom sociale kwaliteit leidt tot ontevredenheid. De respondenten geven aan dat zij sociale kwaliteit erg belangrijk vinden, maar dat de ontwikkelingen rondom de implementatie van het begrip nauwelijks zichtbaar zijn. Een respondent stelt: *'Sociale kwaliteit moet tussen de oren komen'*, waarmee wordt aangegeven dat het belang van het begrip nog niet voldoende wordt ingezien. De ontwikkelingen rondom de implementatie van het begrip sociale kwaliteit op provinciaal worden kritisch beoordeeld. Een respondent vat sociale kwaliteit samen als *'containerbegrip'*, een begrip zonder scherp afgebakende betekenis.

De poging tot operationalisering van het begrip sociale kwaliteit heeft tot de volgende conclusie geleid:

Het sociale kwaliteitskwadrant kan gezien worden als een concept waar sociale aspecten van de samenleving in worden samengebracht. Het kwadrant is ontworpen om sociale kwaliteit tussen landen te vergelijken. Vooralsnog is er geen eenduidige methode om sociale kwaliteit toe te passen of te meten in Nederland. Op basis van dit onderzoek kan verondersteld worden dat het sociale kwaliteitskwadrant de potentie heeft om als instrument sociale kwaliteit te meten. Voordat het meetinstrument in Nederland ingezet kan worden dient het begrip sociale kwaliteit scherper afgebakend te worden.

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd ter afsluiting van de bachelorfase van de opleiding Bestuurskunde aan de Universiteit Twente. Voor deze scriptie is gebruik gemaakt van de kennis en vaardigheden die ik heb opgedaan de afgelopen jaren tijdens mijn studie. De opdracht voor het schrijven van deze scriptie is afkomstig van advies- en onderzoeksorganisatie Arcon, waarin het begrip sociale kwaliteit centraal staat. Er is getracht om met informatie uit wetenschappelijke literatuur, bestaand Nederlands onderzoek en interviews met bestuurders en professionals afkomstig uit de provincie Overijssel het begrip sociale kwaliteit te operationaliseren. Ik hoop dat het onderzoeksrapport een waardevolle betekenis heeft voor opdrachtgever Arcon.

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek en schrijven van deze scriptie ben ik vanuit de universiteit begeleid door dr. J.S. Svensson, die ik graag wil bedanken voor zijn feedback en adviezen. Ook wil ik dr. V. Junjan bedanken voor haar rol als tweede begeleider. Vanuit Arcon ben ik begeleid en ondersteund door drs. N. Schrijver die ik wil bedanken voor de prettige samenwerking en de stageplek die mij is aangeboden.

Vervolgens wil ik alle respondenten bedanken voor hun tijd en antwoorden die een belangrijke bijdrage en goede ervaring hebben opgeleverd.

Tot slot wil ik mijn ouders, broertje, vriendin, vrienden en studiegenoten bedanken voor het steunen en motiveren gedurende de afgelopen periode.

Jan Baake

Delden, juni 2013

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Voorwoord	4
Hoofdstuk 1: Inleiding	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Arcon	7
1.3 Opdracht & doelstelling	8
1.4 Hoofd- en deelvragen.....	8
1.5 Opbouw van het onderzoek	9
Hoofdstuk 2: Het theoretisch kader	10
2.1 Inleiding	10
2.2 Quality of life	10
2.3 Sociale kwaliteit.....	10
2.4 Sociale kwaliteitskwadrant.....	11
2.4.1 Sociaaleconomische zekerheid.....	12
2.4.2 Sociale cohesie	12
2.4.3 Sociale inclusie.....	13
2.4.4 Empowerment.....	13
2.5 Operationalisatie van het sociale kwaliteitskwadrant in de internationale literatuur	13
2.6 Conclusie	13
Hoofdstuk 3: Analyse van bestaande onderzoeken	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Methodologie	14
3.3 De sociale kwaliteit van Brabant	15
3.3.1 Aanleiding.....	15
3.3.2 Onderzoeksopzet & uitvoering.....	15
3.3.3 Conclusie van het onderzoek	17
3.4 Sociale samenhang en leefbaarheid in provincie Gelderland	17
3.4.1 Aanleiding.....	17
3.4.2 Onderzoeksopzet & Uitvoering	18
3.4.3 Conclusie van het onderzoek	20
3.5 Rotterdam sociaal gemeten	20
3.5.1 Aanleiding.....	20
3.5.2 Onderzoeksopzet & Uitvoering	21

3.5.3 Conclusie van het onderzoek	22
3.6 Vergelijkende evaluatie	22
3.7 Tabel	23
3.8 Conclusie	24
Hoofdstuk 4: Interviews met bestuurders en professionals	25
4.1 Methodologie	25
4.2 Interviewresultaten	26
4.2.1 Operationalisering sociale kwaliteit	26
4.2.2 Toepasbaarheid sociale kwaliteit	26
4.2.3 Voor- en nadelen sociale kwaliteit	28
4.3 Conclusie	29
Hoofdstuk 5: Conclusie.....	31
Hoofdstuk 6: Discussie	33
Literatuurlijst	34
Bijlage 1	36
Bijlage 2	38
Bijlage 3	40
Bijlage 4	41

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Aanleiding

Het regeerakkoord uit 2010 bevat een grondige wijziging voor de inrichting van de jeugdzorg in Nederland. Het kabinet besloot destijds de verantwoordelijkheid voor deze zorg, per 1 januari 2015, bij de gemeenten te leggen. Deze herinrichting moet leiden tot een overzichtelijk systeem waardoor de toegankelijkheid tot jeugdzorg sneller en effectiever wordt. Onder de hoede van de gemeenten wordt de focus gelegd op preventieve ondersteuning in een vroeg stadium en hulp vanuit de omgeving van mogelijke jeugdzorgcliënten.

In de provincie Overijssel spreken gemeenten van een grote kans en wordt er reikhalzend uitgekeken naar de decentralisatie in 2015. Tot die tijd wordt er intensief samengewerkt door de gemeenten en provincie om de overgang goed te laten verlopen. Deze transitiefase is inmiddels in werking en staat uitgewerkt in 'Transitieplan Jeugdzorg Overijssel 2012-tot-2015'. De doelstelling van het plan is om per 1 januari 2015 het volledige beleid van jeugdzorg op gemeentelijk niveau uit te voeren (Provincie Overijssel, 2012).

Het transitieplan bevat het onderdeel 'Eigen Kracht', waarin de volgende punten zijn opgenomen:

- Bij het herinrichten van de jeugdzorg is de focus gericht op een preventieve handelswijze. De provincie en de gemeenten leggen de nadruk op de verantwoordelijkheid van het gezin en het sociale milieu.
- Door eigen kracht kunnen problemen vroegtijdig worden opgelost, zodat er geen beroep gedaan hoeft te worden op jeugdzorg. De overheid bekijkt in eerste instantie de mogelijke acties die de samenleving zelf uit kan voeren: "Wat kan de familie of omgeving zelf aan het probleem doen?"
- Hoe kunnen kinderen en gezinnen optimaal verantwoordelijkheid dragen voor en regie voeren over hun eigen leven?" (Provincie Overijssel, 2012).

1.2 Arcon

Arcon is een stichting en opereert zonder winstoogmerk in het sociale domein. Projecten en opdrachten zijn afkomstig van de provincie Overijssel, gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. Binnen het sociale domein werkt Arcon op projectbasis aan verschillende thema's, waarvan Jeugd er een is. Voor de transitie jeugdzorg heeft de organisatie een steunfunctie voor de provincie Overijssel. Arcon heeft als missie *om in brede zin de eigen kracht van mens en samenleving te ondersteunen. Arcon onderzoekt, adviseert, bemiddelt en helpt bij de uitvoering, binnen de contouren van de civil society* (Arcon, 2012).

De gedachte om jeugdzorgproblematiek aan te pakken door een beroep te doen op de verantwoordelijkheid van het gezin en het sociale milieu, vindt Arcon uitermate interessant. Hoe ziet die aanpak eruit? Wie gaat die aanpak uitvoeren? Waar is die aanpak nodig en waar wordt die ingezet? Stuk voor stuk belangrijke vragen die onderzocht dienen te worden.

Om de preventieve handelswijze te ontwikkelen is Arcon geïnteresseerd in sociale kwaliteit. Een operationalisering van het concept moet zorgen voor een helder beeld waarbij gekeken wordt naar de aanwezigheid en kracht van informele- en sociale netwerken. De onderlinge verbanden en relaties van mensen bepalen de mate van sociale kwaliteit. Arcon focust zich op het investeren in de

pedagogische civil society om onnodige zorg te voorkomen. De pedagogische civil society kan omschreven worden als ‘de gemeenschappelijke activiteiten van burgers rondom het grootbrengen van kinderen’(NJI) De toepassingsmogelijkheden van sociale kwaliteit zullen in kaart gebracht moeten worden om gericht actie te kunnen ondernemen in de pedagogische civil society.

1.3 Opdracht & doelstelling

Arcon richt zich op het versterken van sociale- en informele netwerken, het gebied waar volgens provincie en gemeenten in geïnvesteerd moet worden met betrekking tot de jeugdzorgproblematiek. In samenwerking met Dr. Ringo Ossewaarde van de Universiteit Twente heeft Arcon een opdracht opgesteld waarin het begrip sociale kwaliteit dient te worden geoperationaliseerd. Dit concept heeft de interesse gewekt van Arcon in navolging van de provincie Overijssel. Voordat er met sociale kwaliteit als instrument of pijler gewerkt kan worden, is het noodzakelijk om dit concept te onderzoeken. Voor dit onderzoek is de volgende doelstelling geformuleerd:

Onderzoeken wat onder het begrip sociale kwaliteit wordt verstaan vanuit verschillende perspectieven, om vast te stellen hoe het begrip toepasbaar kan worden gemaakt voor Arcon. Zodat Arcon sociale kwaliteit in haar projecten binnen Overijssel kan beschrijven en in kaart kan brengen.

Deze doelstelling wordt beschouwd als een opdracht tot operationalisatie van het begrip sociale kwaliteit. In het operationaliseringsvraagstuk staan het begrip sociale kwaliteit en het theoretische kwadrant centraal. Het sociale kwaliteitskwadrant is het theoretische model dat is ontworpen op basis van de sociale kwaliteit benadering. Door de abstracte theorie, verschaft het kwadrant geen duidelijkheid wat betreft sociale kwaliteit. In dit onderzoek wordt getracht sociale kwaliteit inzichtelijker te maken door het begrip te operationaliseren.

1.4 Hoofd- en deelvragen

Dit rapport bestaat uit een driedelig onderzoek. Om de doelstelling te realiseren zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

“Op welke wijze kan het begrip sociale kwaliteit worden geoperationaliseerd in de analyse van sociaal beleid binnen de Provincie Overijssel?”

- *Wat wordt er onder sociale kwaliteit verstaan in de wetenschappelijke literatuur en welke aanwijzingen zijn daarin te vinden voor nadere operationalisatie?*
- *Op welke wijze is het begrip sociale kwaliteit in reeds bestaand Nederlands onderzoek geoperationaliseerd?*
- *Op welke wijze operationaliseren bestuurders en professionals uit Overijssel het begrip sociale kwaliteit?*

Het onderzoek is verdeeld in drie verschillende onderdelen. Het eerste deel is het theoretisch kader waarin de theoretische achtergrond van sociale kwaliteit wordt beschreven op basis van informatie uit wetenschappelijke literatuur. Vervolgens worden drie onderzoeken naar sociale kwaliteit in Brabant, Gelderland en Rotterdam beschreven en geanalyseerd. Het derde deel wordt geschreven aan de hand van interviews met bestuurders en professionals uit Overijssel over hun operationalisatie van sociale kwaliteit.

1.5 Opbouw van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden en de doelstelling te realiseren wordt er in dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. De operationalisering van het begrip sociale kwaliteit staat centraal in dit onderzoek en zal in drie onderdelen worden uitgevoerd. Door middel van deze driedeling wordt er vanuit verschillende perspectieven gekeken naar de wijze waarop er invulling wordt gegeven aan sociale kwaliteit. De methodologie zal per hoofdstuk worden beschreven.

Dit onderzoek is kwalitatief van aard, een vorm van empirisch onderzoek waarbij het gaat om het inzichtelijk maken van een vraagstuk; de aard, waarde en eigenschappen van het onderzochte verschijnsel. Er wordt geprobeerd om te zorgen voor objectiviteit, het verschaffen van transparante informatie en om valide en betrouwbare kennis te genereren. Dit rapport is een operationaliseringsvraagstuk waar onderzoek in gedaan wordt naar sociale kwaliteit (Babbie, 2007).

Het theoretisch kader is het eerste onderdeel van dit driedelig operationaliseringsvraagstuk. Het theoretische kader bestaat uit relevante informatie die verzameld is uit verschillende wetenschappelijke artikelen. Eerst wordt de achtergrond van het begrip sociale kwaliteit beschreven, waarbij er in wordt gegaan op de quality of life benadering. Vervolgens wordt het begrip sociale kwaliteit beschreven en zal er het sociale kwaliteitskwadrant worden uitgelegd. Ten slotte wordt er gekeken naar de wijze waarop het kwadrant is toegepast in de internationale literatuur.

De provincie Overijssel heeft sociale kwaliteit opgenomen in haar huidige beleid. Dit betekent dat er in de uitvoering van projecten invulling wordt gegeven aan sociale kwaliteit (Provincie Overijssel, 2012). Momenteel bevindt de Provincie zich nog in een fase die als verkennend kan worden getypeerd. Om te onderzoeken hoe er invulling gegeven zou kunnen worden aan sociale kwaliteit, worden bestaande onderzoeken geanalyseerd. Er is gezocht naar onderzoeken die zijn uitgevoerd elders in Nederland waarbij er metingen worden verricht naar sociale kwaliteit. Uit de onderzoeksresultaten zijn drie meest uitgebreide onderzoeksrapporten geselecteerd. De drie rapporten zijn afkomstig uit verschillende provincies in Nederland, waardoor er een vergelijkende analyse uitgevoerd kan worden. De drie rapporten hebben verschillende opdrachtgevers en uitvoerders, waardoor de onderzoeksmethoden naast elkaar kunnen worden gelegd. De geselecteerde rapporten onderzoeken sociale kwaliteit en sociale cohesie in Rotterdam, Gelderland en Brabant. Uit analyse zal blijken wat plus- en minpunten zijn bij het verrichten van metingen naar sociale kwaliteit.

Om sociale kwaliteit verder te operationaliseren worden professionals en bestuurders uit de provincie Overijssel geïnterviewd. Het doel van de interviews is om te onderzoeken hoe zij sociale kwaliteit operationaliseren en hoe zij dit begrip toegepast zien in projecten in de provincie. Dit onderdeel van het operationaliseringsvraagstuk onderzoekt hoe sociale kwaliteit in de praktijk benut kan worden. Het is daarom van belang om de gedachten van enkele betrokkenen te horen over sociale kwaliteit. De respondenten die in het onderzoek wordt geïnterviewd zijn afkomstig uit verschillende overheidsniveaus en organisaties, waardoor het mogelijk is om vanuit verschillende perspectieven naar sociale kwaliteit te kijken.

Hoofdstuk 2: Het theoretisch kader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de centrale concepten geïntroduceerd die ondersteuning bieden bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Het theoretisch kader biedt inzicht in de wijze waarop er binnen dit onderzoek naar het concept sociale kwaliteit wordt gekeken. Het fungeert als 'lens' waardoor er naar de 'werkelijkheid' wordt gekeken. Er wordt in dit hoofdstuk vastgesteld wat er onder sociale kwaliteit wordt verstaan in de wetenschappelijke literatuur. Voor het vergaren van relevante informatie is gebruik gemaakt van elektronische databases als Google Scholar, Scopus, Picarta en van de Universiteitsbibliotheek.

Om de achtergrond van sociale kwaliteit weer te geven wordt er eerst ingegaan op de 'quality of life' benadering. Vervolgens wordt er in gegaan op het ontstaan van het begrip sociale kwaliteit en zal het sociale kwaliteitskwadrant worden beschreven. Ten slotte wordt er gekeken naar de wijze waarop het sociale kwaliteitskwadrant is toegepast in de internationale literatuur.

2.2 Quality of life

De concepten sociale kwaliteit en quality of life worden vaak met elkaar verward. Om duidelijkheid te krijgen in de verschillen tussen deze concepten dient er gekeken te worden naar de achtergrond van beide begrippen. Het begrip sociale kwaliteit is ontstaan in 1997 uit een initiatief van de Europese Unie. De doelstelling was om een nieuwe visie te geven op een sociaal Europa. In de jaren daarvoor waren er verschillende concepten voor sociaal beleid in Europa, waaronder de quality of life benadering. Een groot nadeel van veel van deze concepten was dat zij niet beschikten over een theoretische achtergrond (Abbot & Wallace, 2009). Vervolgens is het sociale kwaliteitskwadrant ontwikkeld, een concept met een theoretische achtergrond dat gebruikt kan worden als basis voor sociaal beleid in Europa (Beck, Van Der Maesen & Walker, 2001).

De quality of life benadering wordt gezien als de voorganger van sociale kwaliteit. Deze benadering bevat een theoretische achtergrond maar bleek niet langer bruikbaar, waardoor er besloten werd het concept sociale kwaliteit te ontwikkelen. De quality of life benadering focust zich op de mate van tevredenheid en de mate van geluk die burgers ervaren. De benadering hanteert dus twee verklarende variabelen om de kwaliteit van het dagelijks leven van burgers te onderzoeken.

Volgens Abbott & Wallace (2009) is het grote verschil tussen quality of life en sociale kwaliteit dat eerstgenoemde uitgaat van het individu en dat sociale kwaliteit kijkt naar het individu en de sociale context waarin individuen leven. Een nadeel van quality of life is dat deze benadering sociale verbanden probeert te verklaren op basis van twee variabelen: de mate van tevredenheid en de mate van geluk van die burgers ervaren. In de theorie van sociale kwaliteit is een breder uitgangspunt genomen, het sociale kwaliteitskwadrant, waarin gekeken wordt naar zowel het individu als de samenleving.

2.3 Sociale kwaliteit

Sociale kwaliteit geldt als omvangrijk concept waar de kwaliteit van het dagelijks leven van burgers mee wordt weergegeven (European Foundation on Social Quality, 2012). De continue wisselwerking tussen individuele persoonlijke ontwikkeling en het participeren binnen diverse sociale en publieke domeinen, maakt sociale kwaliteit een dynamisch verschijnsel. In de literatuur wordt de definitie van

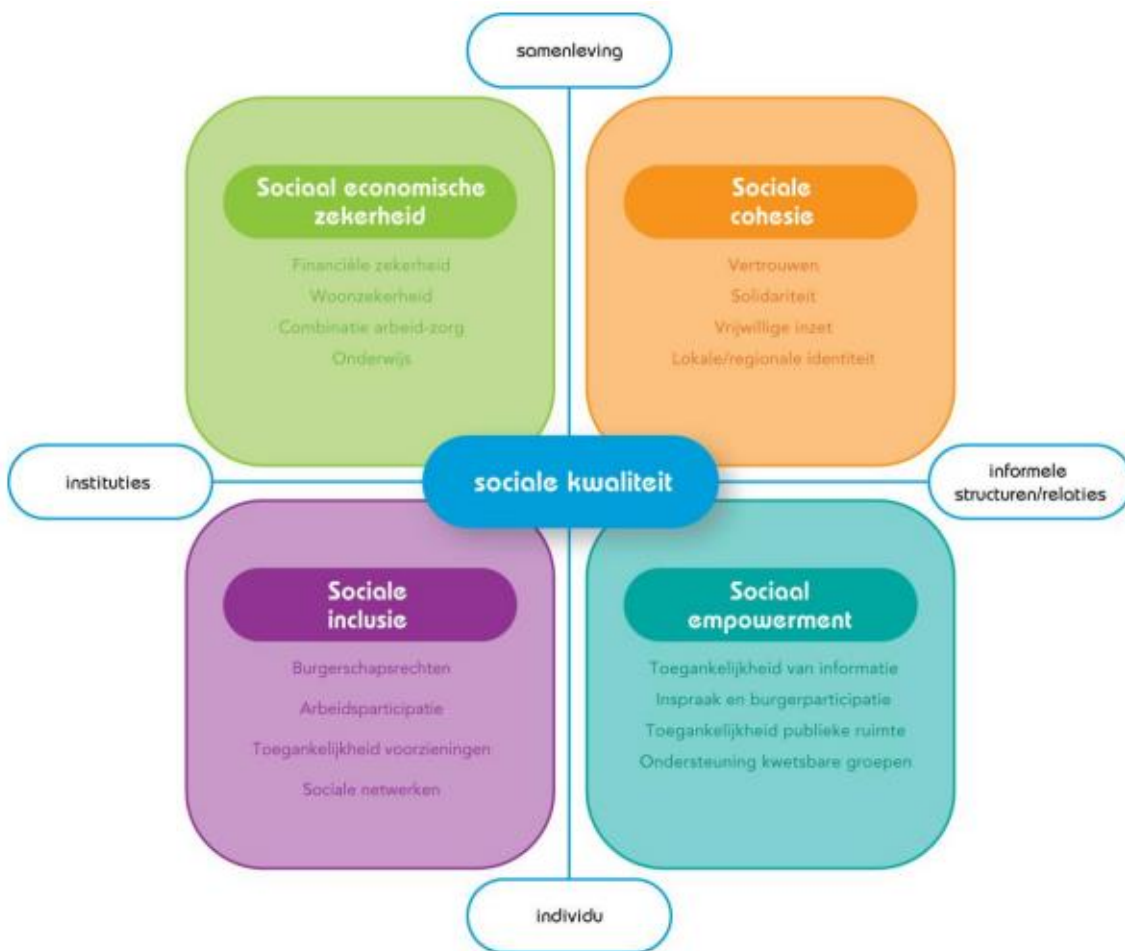
Beck, van der Maesen en Walker (1997) regelmatig geciteerd. Zij hebben het kwadrant ontworpen en omschrijven sociale kwaliteit als volgt: *“De mate waarin burgers in staat zijn om aan het sociale en economische leven van hun gemeenschappen deel te nemen, onder omstandigheden die hun welzijn en individuele potentieel verbeteren”*. De doelstelling voor het ontwerpen was om een theoretisch consistent model te ontwikkelen dat wetenschappelijk is onderbouwd en als basis geldt voor beleidsmakers (Beck et al., 2001).

Zoals eerder beschreven, is uit beperkingen van de quality of life benadering het begrip sociale kwaliteit ontstaan. Deze benadering bevat zowel een maatschappelijk als individueel niveau. Met behulp van deze theorie kunnen er metingen gedaan naar de kwaliteit van de sociale- en maatschappelijke context waarbinnen het dagelijks leven zich afspeelt. Deze theorie, met sociologische achtergrond, neemt het perspectief van het geïsoleerde individu als uitgangspunt (Abbot & Wallace, 2009). De sociale kwaliteit meet de mate waarin het dagelijkse leven zorgt voor een aanvaardbare levensstandaard. Hierbij wordt er gekeken naar de impact die samenlevingen en instituties hebben op burgers. Abbot & Wallace (2009) beschrijven sociale kwaliteit als *een benadering die aspecten van ‘quality of life’ en theorieën over kwaliteit van samenlevingen combineert, en zich expliciet bezighoudt met sociale verbanden*.

2.4 Sociale kwaliteitskwadrant

Het sociale kwaliteitskwadrant (figuur 1) is het theoretische model van sociale kwaliteit dat bestaat uit vier componenten en twee contrasterende dimensies. De verticale as geeft het contrast tussen individuele- en maatschappelijke ontwikkeling weer, terwijl de horizontale as de tegenstelling tussen organisaties en informele relaties uitdrukt. Aan dit assenstelsel zijn de componenten: *sociaaleconomische zekerheid, sociale cohesie, sociale inclusie* en *empowerment* toegevoegd. Met behulp van dit model kan het niveau van sociale kwaliteit van het dagelijks leven worden bepaald.

De vier componenten sluiten elkaar niet uit, maar vullen elkaar juist aan. Er is overlapping en interactie tussen de vier verschillende componenten van sociale kwaliteit (Berman & Phillips, 1999). In de literatuur wordt dit benadrukt door de veronderstelling: *“People require socio-economic security in order to be socially included within their own society and live in communities with high levels of social cohesion which help to empower them to take advantage of available opportunities”* (Van der Maesen & Walker 2012).



Figuur 1: Voorbeeld van het Sociale kwaliteitskwadrant (Het PON, 2011)

2.4.1 Sociaaleconomische zekerheid

De eerste component betreft de behoefte aan materiele middelen die burgers nodig hebben in hun dagelijks bestaan. Om sociaaleconomische zekerheid te bieden, moeten burgers beschermd worden tegen armoede, werkloosheid, slechte gezondheid en andere vormen van materiele armoede (Berman & Phillips, 1999). Baanzekerheid, woonzekerheid en een beschermde gezondheid zijn indicatoren voor deze component. Volgens Van der Maesen & Walker (2012) hangt sociaaleconomische zekerheid niet enkel af van een modaal inkomen, maar moet de burger ook toegang hebben tot noodzakelijke diensten (onderwijs, mobiliteit, gezondheid) en moeten economische, sociale en culturele rechten worden verleend zoals veilige werkomstandigheden. Burgerschapsvorming en sociale inclusie zijn gebaat bij een sociaaleconomische zekerheid, het kan gezien worden als een sterke basis voor de kwaliteit van het sociaal welbevinden van de burger.

2.4.2 Sociale cohesie

Sociale cohesie is in tegenstelling tot de vorige component minder eenvoudig te omschrijven in termen van concrete voorbeelden. Berman & Phillips (1999) beschrijven dat cohesie beter uitgelegd kan worden als hechtzaamheid, het houdt zich bezig met de continue afstemming tussen solidariteit en de minimalisering van ongelijkheid. Metaforisch omschrijven Van der Maesen & Walker (2012) sociale cohesie als de lijm die de maatschappij samenhoudt. Kenmerken zijn sociale verbanden, identiteiten, normen en waarden. Sociale cohesie is een van de steunpilaren van sociale kwaliteit vanwege haar sociaal interactieve karakter (Van der Maesen & Walker, 2012).

2.4.3 Sociale inclusie

De indicatoren van sociale inclusie zijn nauw verbonden met die van de eerste component. Sociale inclusie is het tegenovergestelde van sociale exclusie, waarbij mensen buiten de boot vallen.

Indicatoren van sociale inclusie zijn burgerschap, verwantschap met of binnen een gemeenschap en het participeren in een gemeenschap en op de arbeidsmarkt (Abbot & Wallace, 2009). Van der Maesen et al., (2012) omschrijven sociale inclusie als de mate waarin mensen zich verbonden voelen in verschillende verbanden, organisaties en structuren die het dagelijks bestaan vormen. Sociale inclusie wil individuen betrekken en deel laten nemen in de maatschappij.

2.4.4 Empowerment

De laatste component empowerment, is evenals sociale cohesie minder eenvoudig uit te drukken. Empowerment wordt ook wel zelfredzaamheid genoemd en vereist capaciteiten van mensen om te participeren in sociale, economische, politieke en culturele processen (Berman & Phillips, 1999). Het doel is dat burgers zichzelf zo veel mogelijk ontwikkelen en ontplooien. De autonomie van burgers wordt nagestreefd waarbij empowerment een maatschappelijke activerende functie heeft. (Ossewaarde, 2006)

2.5 Operationalisatie van het sociale kwaliteitskwadrant in de internationale literatuur

In deze paragraaf wordt er gekeken naar de wijze waarop sociale kwaliteit internationaal is geoperationaliseerd. Om de empirische analyse uit te voeren in het onderzoek van Abbot & Wallace (2011) is er gebruik gemaakt van eerder verzamelde gegevens. Abbot & Wallace (2011) onderzoeken met behulp van het sociale kwaliteitskwadrant de 'mate van tevredenheid' in Europese landen. Het onderzoek analyseert data afkomstig van twee surveys uitgevoerd in 2003 en 2007. Er is onder andere informatie verzameld over huishoudens, gezinssamenstelling, werkgelegenheid, sociale positie, inkomen, politieke participatie en woonomgeving. In 2003 zijn er per land 1000 respondenten face-to-face geïnterviewd, in 2007 hebben er 31 landen deelgenomen. Vervolgens wordt er per land een gemiddelde score vastgesteld en is er een rangorde waarbij Denemarken, Finland en Zweden de top 3 vormen. Om de validiteit van het onderzoek te controleren wordt er een multiële regressie analyse uitgevoerd. Het doel van het onderzoek was om aan te tonen dat het sociale kwaliteitskwadrant gebruikt kan worden om 'Life Satisfaction' te verklaren (Abbott & Wallace, 2011)

2.6 Conclusie

De quality of life benadering kan gezien worden als voorganger van het begrip sociale kwaliteit. Het nadeel van quality of life is dat deze benadering maar is opgebouwd uit twee variabelen om de mate van tevredenheid en de mate van geluk van burgers te beschrijven. Het grote verschil is dat quality of life uitgaat van het individu en dat sociale kwaliteit kijkt naar het individu én de sociale context waarin individuen leven.

Sociale kwaliteit wordt in de internationale literatuur gedefinieerd als een concept dat de economische en sociale ontwikkeling van de samenleving bestudeert. Het begrip wordt in de wetenschappelijke literatuur uitgelegd aan de hand van vier componenten: sociaaleconomische zekerheid, sociale cohesie, sociale inclusie en empowerment. Samen vormen deze componenten het sociale kwaliteitskwadrant, dit kan uitgelegd worden als een concept waarin begrippen worden samengebracht.

Hoofdstuk 3: Analyse van bestaande onderzoeken

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er gekeken op welke wijze sociale kwaliteit wordt toegepast en gemeten in Nederlandse onderzoeken. Er worden in dit hoofdstuk drie rapporten bestudeerd waarin dit fenomeen onderzocht wordt. De onderzoeken zijn verricht in Brabant, Gelderland en Rotterdam. In tegenstelling tot de provincie Overijssel is er dus elders in Nederland wél onderzoek gedaan in het kader van sociale kwaliteit. Door de bestaande onderzoeken onder de loep te nemen, kan er geleerd worden van de onderzoeksopzet, onderzoeksproblemen, aanbevelingen en de conclusies. Het onderzoeken van verschillende handelswijzen en interpretaties maakt een belangrijk deel uit van de operationalisering van sociale kwaliteit. Nadat de analyse van de onderzoeken is uitgevoerd, worden de respondenten in het volgende hoofdstuk gevraagd naar hun ideeën wat betreft de gehanteerde instrumenten in Brabant, Gelderland en Rotterdam.

3.2 Methodologie

De vergelijkende analyse bestaat uit het bestuderen van drie bestaande rapporten waarin onderzoeken naar sociale kwaliteit staan beschreven. Er is gezocht naar onderzoeksrapporten die sociale kwaliteit onderzoeken. Hieruit bleek dat er slechts drie onderzoeksrapporten beschikbaar waren. De drie rapporten zijn wat betreft de kwaliteit en omvang van onderzoek gelijkwaardig, waardoor deze bruikbaar zijn voor een vergelijkende analyse.

Het doel is om te onderzoeken hoe sociale kwaliteit in andere onderzoeken wordt geoperationaliseerd. Om een duidelijk beeld te krijgen van de achtergrond van de rapporten is het van belang om te kijken naar de aanleiding en de onderzoeksmethoden. Deze factoren kunnen invloed hebben op de wijze waarop het onderzoek is opgezet.

Er zijn weinig overeenkomsten tussen de drie rapporten, waardoor het interessant is om te onderzoeken hoe er op verschillende wijze invulling is gegeven aan sociale kwaliteit. Er komen verschillende onderzoeksmethoden, toepassingen, sterke en zwakke aspecten van de onderzoeken naar voren. Deze bevindingen bieden ondersteuning bij het opstellen van vragen in de volgende stap van het onderzoek waar bestuurders en professionals worden geïnterviewd. De rapporten zijn aan de hand van de volgende criteria geanalyseerd:

- **Aanleiding:** Wat is de aanleiding voor het uitvoeren van het onderzoek? Welke vraagstelling staat centraal en wat is de doelpopulatie? Ook worden de opdrachtgevers en uitvoerders van de onderzoeken onder dit punt vermeld.
- **Onderzoeksopzet en uitvoering:** Er wordt gekeken naar de gehanteerde methodologie van het onderzoek. De grootte van het onderzoek, de data-verzamelmethode. Is het een kwantitatief of een kwalitatief onderzoek en er wordt gekeken naar de betrouwbaarheid van de resultaten. Vervolgens wordt er beschreven op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd.
- **Conclusie:** Uiteraard zijn de conclusies en aanbevelingen wat betreft sociale kwaliteit zeer interessant, ook zijn de bevindingen op het gebied van de metingen relevant om te bekijken.

Daarna worden de bevindingen en gehanteerde methoden van de rapporten geëvalueerd aan de hand van de analysepunten. Per onderzoek worden een aantal kenmerken geselecteerd die

bruikbaar zijn voor onderzoek naar sociale kwaliteit. Vervolgens worden de drie rapporten overzichtelijk in een tabel weergegeven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte conclusie.

3.3 De sociale kwaliteit van Brabant

Tijdens de zoektocht naar relevante informatie wat betreft sociale kwaliteit stuitte ik vrij snel op een verricht onderzoek naar het fenomeen in de provincie Brabant. Het onderzoek 'De sociale kwaliteit van Brabant: Conditie voor dynamiek en innovatie' is in opdracht van de provincie Noord-Brabant uitgevoerd door het PON (van oorsprong: Provinciaal Opbouworgaan Noord-Brabant). Het PON is een kennisinstituut op sociaal en cultureel gebied dat zich richt op de actieve ontwikkeling van een sociaal duurzame samenleving (Het PON, 2011).

3.3.1 Aanleiding

Naar aanleiding van een onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau is de provincie Brabant geïnteresseerd geraakt in de participatie van de Brabanders. 'De manier waarop we samenleven blijft mensen bezighouden' is een publicatie van het SCP (2010) waarin een opmerkelijke schijnbare tegenstelling staat beschreven. De paradox 'terwijl mensen zich zorgen maken over de samenleving, zijn zij over hun eigen leven juist in grote mate tevreden' kan worden gezien als directe aanleiding voor het onderzoek naar sociale kwaliteit in Brabant.

Sociale kwaliteit wordt geïntroduceerd en uitgelegd aan de hand van de oorspronkelijke definitie zoals deze opgesteld is door het EFSQ (2011). In de Agenda van Brabant worden de doelen van de Provincie beschreven, waaruit blijkt dat deze corresponderen met sociale kwaliteit. In het rapport, dat zoals gezegd door het PON wordt uitgevoerd, ligt sociale kwaliteit ten grondslag aan het onderzoek. Er is gekozen voor sociale kwaliteit omdat: "het een graadmeter is voor participatie van burgers op economisch, sociaal en cultureel niveau. Waarbij er ook gekeken wordt naar de mate van burgers toegankelijkheid in de samenleving" (Het PON, 2011).

3.3.2 Onderzoeksopzet & uitvoering

Zoals bekend is het oorspronkelijke model ingericht voor internationale vergelijking. In het rapport van het PON is de data vergeleken met vergelijkbare data op Nederlands niveau en met trendgegevens op Brabants niveau. Niet alle indicatoren van het oorspronkelijke model zijn relevant gezien de internationale intenties. Het doel van het onderzoek is om een overzicht te krijgen van de sociale kwaliteit in Brabant.

In het rapport wordt gebruik gemaakt van een model dat afgeleid is van het oorspronkelijke sociale kwaliteitskwadrant. Aangezien het oorspronkelijke model ontwikkeld is voor internationale vergelijkingen, heeft het PON het aangepast zodat het op provinciaal niveau toepasbaar is.

Het PON beschrijft sociale kwaliteit in termen van ontwikkelingen ten opzichte van voorgaande jaren of ten opzichte van de landelijke situatie (Het PON, 2011). Voor de vier kwadranten hebben zij de vier belangrijkste indicatoren uitgekozen en vervolgens de ontwikkelingen samengevat. Zij hebben gekozen voor de volgende indicatoren:

Sociaal economische zekerheid:

Financiële zekerheid
Woonzekerheid
Combinatie arbeid-zorg
Onderwijs

Sociale inclusie:

Burgerschapsrechten
Arbeidsparticipatie
Toegankelijkheid voorzieningen
Sociale netwerken

Sociale cohesie:

Vertrouwen
Solidariteit
Vrijwillige inzet
Lokale/regionale inzet

Sociaal empowerment:

Toegankelijkheid van informatie
Inspraak en burgerparticipatie
Toegankelijkheid publieke ruimte
Ondersteuning kwetsbare groepen

Door deze indicatoren te beschrijven wordt er geprobeerd inzicht te krijgen in de sociale kwaliteit van Brabant, hiervoor heeft het PON gebruik gemaakt van cijfers die verkregen zijn uit voorgaande onderzoeken en monitoren van het PON. Deze onderzoeken zijn evenals dit onderzoek, in opdracht uitgevoerd van de provincie. Deze cijfers zijn aangevuld met gegevens afkomstig van het Centraal Bureau van Statistiek (CBS) en soortgelijke populatie-databases.

Er worden in dit onderzoek dus geen nieuwe gegevens verzameld, maar op basis van bestaande gegevens wordt het sociale kwaliteitskwadrant ingericht. Het theoretische model rangschikt de gegevens waardoor het mogelijk is de mate van sociale kwaliteit te beoordelen.

De vier kwadranten worden stuk voor stuk gedefinieerd waarna de toespitsing op de provincie Brabant volgt, dit bestaat uit het analyseren van cijfers en figuren;

Bijvoorbeeld: het kwadrant 'sociaal economische zekerheid' bevat naast 'woonzekerheid', 'combinatie arbeid-zorg' en 'onderwijs', de indicator 'financiële zekerheid'. Hierbij wordt er gekeken naar het aantal bijstandsuitkeringen en het inkomen van huishoudens. Er wordt gekeken naar de status van deze gegevens ten opzichte van voorgaande jaren, waaruit vastgesteld kan worden of er sprake is van positieve of negatieve ontwikkelingen.

Solidariteit geldt als een van de belangrijkste indicatoren van het kwadrant sociale cohesie. Om dit te meten is er gekeken naar cijfers wat betreft het gedrag van mensen onderling. Duidelijker gezegd, de onderlinge opvattingen en waarden van mensen zoals discriminatie, vrijwillige inzet in vereniging en buurt (Het PON, 2011). Cijfers van discriminatie worden beschreven waaruit blijkt dat tolerantie wat betreft integratie is verbeterd in de afgelopen jaren. Hier tegenover staat dat een grotere groep mensen minder contact heeft met mensen die beschikken over een andere etnische achtergrond (Het PON, 2011).

Sociale inclusie duidt op toegankelijkheid van sociale structuren van instituties en groepen (Het PON, 2011). Om dit verschijnsel in kaart te brengen wordt er gekeken naar deelname van bepaalde groepen aan deze sociale structuren. De keuze voor de vier indicatoren (zie figuur 1) is dan ook logisch. De indicator 'arbeidsmarkt' wordt uitgewerkt op basis van werkloosheidscijfers en cijfers over arbeidssituaties. Een voorbeeld hiervan is dat er wordt gekeken naar de percentages die mannen en vrouwen werken in verschillende huishoudens (Het PON, 2011).

Sociaal empowerment bestaat uit een groot aantal indicatoren. Een daarvan is de arbeidsmarktmobiliteit. Dit gaat met name over arbeidsovereenkomsten, loopbaanperspectieven en ontwikkelingen wat betreft de balans tussen werk en privé (Het PON, 2011). Cijfers over het aantal mensen in re-integratietrajecten van de afgelopen jaren worden hierbij vergeleken.

Het PON heeft dus elke indicator opgebouwd aan de hand van een aantal bestaande statistieken die vervolgens samen een van de vier kwadranten vormen. De korte conclusies van de kwadranten worden samengevoegd en zijn verwerkt in een figuur. Hierin wordt overzichtelijk weergegeven welke indicatoren verbeterd, verslechterd en gelijk gebleven zijn.

3.3.3 Conclusie van het onderzoek

Concluderend wordt er geschreven dat de opgemerkte ontwikkelingen van de vier kwadranten zowel positieve- als negatieve punten in kaart heeft gebracht. Een belangrijke bevinding is dat er een groot aantal actoren afkomstig uit verschillende sectoren, zoals provincie, gemeenten, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties betrokken is bij sociale kwaliteit. Om de negatieve aspecten die naar voren komen in dit onderzoek te verbeteren, is het noodzakelijk om de actoren aan te spreken en zich bewust te laten maken van hun rol, om de sociale kwaliteit van Brabant te versterken (Het PON, 2011).

3.4 Sociale samenhang en leefbaarheid in provincie Gelderland

Het tweede rapport is een eindrapportage onderzoek sociale kwaliteit in vier Gelderse gemeenten. Het onderzoek is uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (CvSv) in opdracht van de provincie Gelderland.

3.4.1 Aanleiding

De wet Maatschappelijke Ondersteuning beschikt over negen prestatievelden en heeft als primaire opdracht het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid. Het eerste prestatieveld is “het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen wijken en buurten”. Voor veel gemeenten is het lastig om invulling te geven aan deze doelen. Hoe kunnen gemeenten de mate van sociale samenhang vaststellen? Hoe kunnen burgers op lokaal niveau actief betrokken raken? Dit type vragen zit de gemeenten vast volgens het CvSv en hebben daarom behoefte aan toegepaste kennis op dit terrein (CvSv, 2011).

Daarom heeft het CvSv (2011) een methode ontworpen die gemeenten helpt sociale kwaliteit in kaart te brengen. De intentie van de provincie is om de gemeenten de helpende hand te bieden en te ondersteunen bij het implementeren van de WMO, denk hierbij aan subsidies.

Het doel van het uitgevoerde onderzoek dat in dit rapport is beschreven is “het ondersteunen van gemeenten bij het formuleren van WMO-beleid, gericht op het versterken van de sociale samenhang in buurt, wijk, dorp of stad. Deze doelstelling is opgebouwd uit een drietal doelen (CvSv, 2011).

1. Het beschrijven van de sociale kwaliteit in (buurten of wijken van) een viertal gemeenten binnen de provincie Gelderland.
2. Het verder ontwikkelen van een goed onderzoeksinstrument voor het beschrijven van de sociale kwaliteit van wijken, buurten, dorpen of gemeenten.
3. Het verder ontwikkelen van een op grotere schaal in te zetten bruikbare onderzoeksmethodiek.

3.4.2 Onderzoeksopzet & Uitvoering

Om het onderzoek uit te voeren is er een onderzoeksteam van twaalf personen samengesteld. Het rapport bevat een zeer uitgebreid onderzoek en met een beknopt theoretisch kader. Hier wordt er ingegaan op de twee concepten leefbaarheid en sociale samenhang.

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er acht deelvragen opgesteld. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden zijn er per vraag een aantal indicatoren opgesteld. De data van en over inwoners voor deze indicatoren zijn verkregen uit bijeenkomsten, interviews en vragenlijsten. Er zijn vier verschillende data-verzamelmethode gebruikt (CvSv, 2011):

1. Deskresearch: gegevens over populatie, data-gegevens;
2. Observatie tijdens de startbijeenkomst: onderlinge verhoudingen burgers, groepen zelf laten nadenken over knelpunten;
3. Schriftelijke vragenlijsten onder inwoners en organisaties – schriftelijk, representatieve steekproef;
4. Verdiepende interviews – semigestructureerd.

De keuze voor de indicatoren bij de methodologie is gebaseerd op ervaring uit voorgaand onderzoek. In het rapport wordt in een overzicht aangegeven welke onderzoeksactiviteiten per onderdeel hebben plaatsgevonden en wat die hebben opgeleverd (CvSv, 2011):

Onderdeel	Onderzoeksactiviteiten	Resultaat
1. Deskresearch	Verzamelen rapporten en documenten, analyse gegevens, schrijven rapportage	Compact overzicht bestaande gegevens, eerdere onderzoeken en relevant beleid
2. Startbijeenkomst	Afstemming programma, voorbereiden en faciliteren avond; productie introfilmpje	Draagvlak maatschappelijke organisaties, actueel filmpje; bekendheid onderzoek, introductie bij media
3. Kwantitatieve dataverzameling	Steekproefgrootte bepalen en steekproef trekken; vragenlijst(en) opstellen in nauw overleg met gemeente; uitzetten internet- en evt. schriftelijke vragenlijst(en); herinnering; analyse resultaten	Quick scan sociale kwaliteit (wat is al sterk, wat juist niet?); representatief beeld voor inwoners.
4. Kwalitatieve dataverzameling	Vragenronde onder organisaties en sleutelfiguren, 15 tot 20 gesprekken; verslaglegging; analyse	Verdiepende analyse sociale kwaliteit, incl. opvattingen en eigen initiatieven burgers en maatschappelijke organisaties
5. Activerende rondetafelgesprekken of themabijeenkomsten	Twee of meer verdiepende groepsinterviews op thema's die uit kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar voren komen (voorbereiding, uitvoering en verslaglegging)	IJzer smeden als het heet is: eerste resultaten onderzoek bespreken met relevante organisaties en sleutelfiguren. Wat willen zij zelf al doen, waar kan gemeente met een klein duwtje helpen?
6. Slotrapportage	Rapportage, formulering conclusies en aanbevelingen	Eindrapportage met gerichte aanbevelingen voor beleid.

Figuur: Onderzoeksplan (CvSv, 2011).

In de bovenstaande figuur wordt een overzicht weergegeven van gehanteerde onderzoeksmethoden en bijbehorende gewenste resultaten. Er is gekozen voor dit type onderzoek op basis van ervaringen met voorgaand onderzoek. Op basis van opgedane ervaring uit voorgaande onderzoeken zijn de indicatoren en instrumenten door de onderzoekers gekozen.

De onderzoekers beschrijven drie verschillende methoden om sociale kwaliteit te onderzoeken. Deze methoden zijn samengesteld uit bovenstaande onderdelen (CvSv, 2011):

- Kwalitatief onderzoek: onderdelen 1, 2, 4, 5 en 6;
- Kwantitatief onderzoek: onderdelen 1, 3 en 6;
- Totaalpakket: alle onderdelen.

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop sociale kwaliteit onderzocht is in het kwantitatieve onderdeel worden er in bijlage 1 enkele voorbeelden gegeven uit de vragenlijst voor de deelnemende bewoners en organisaties.

3.4.3 Conclusie van het onderzoek

In het rapport valt te lezen dat alle drie de onderzoeken geschikt zijn om sociale kwaliteit te onderzoeken. Er wordt aangeraden om het totaalpakket, waar mogelijk, uit te voeren. Deze zeer uitgebreide vorm bevat zowel kwantitatief- als kwalitatief onderzoek. Deze twee onderzoek-typen vullen elkaar aan en versterken elkaar, aldus het CvSv (2011). Zij schrijven aan de hand van de evaluatie dat het kwalitatieve onderzoek te beschrijvend is en de kwantitatieve variant juist te veel cijfers bevat wat betreft sociale kwaliteit (CvSv, 2011). Bovendien wordt er aangegeven dat het kwantitatieve onderdeel met name ingezet kan worden als verkennend instrument en het kwalitatieve onderdeel vooral als monitorinstrument gebruikt kan worden (CvSv, 2011). Het rapport van de provincie Gelderland bevat een uitgebreid onderzoeksplan met een aantal conclusies. In het discussie hoofdstuk worden deze onderdelen besproken.

3.5 Rotterdam sociaal gemeten

Het derde en tevens laatste rapport dat in dit hoofdstuk is opgenomen betreft de Sociale Index 2012 gemeten in Rotterdam. Deze vierde meting meet de sociale kwaliteit in Rotterdam sinds 2008. Binnen dit onderzoek worden er gegevens verzameld op verschillende aspecten in verschillende gebieden van Rotterdam. De uitkomsten van de sociale index zijn verwerkt in een overzichtelijk model.

3.5.1 Aanleiding

De sociale index meet jaarlijks de sociale kwaliteit van Rotterdam als geheel en van de afzonderlijke deelgemeenten en wijken. De index biedt onder meer ondersteuning aan het gebiedsgericht werken (Gemeente Rotterdam, 2012). De index is voor de vierde maal uitgevoerd en meet een aantal aspecten op sociaal gebied onder de Rotterdamse bevolking.

De volgende doelen zijn opgesteld in de Sociale Index (Gemeente Rotterdam, 2012):

- Meten: het in kaart brengen van de sociale situatie op een bepaald moment;
- Analyseren: het vergelijken en onderzoeken van verschillen tussen de diverse sociale factoren en het vergelijken van de cijfers met voorgaande jaren. De sociale index is bedoeld als monitor. Door periodiek de scores van een gebied vast te stellen, kunnen gemeente en partners bepalen of en hoe de sociale kwaliteit van dat gebied verandert;
- Sturen van het gebiedsgericht werken: het leveren van informatie waarbij, zo nodig, het beleid bijgestuurd of geïntensiveerd kan worden
- Versterken: aansluiting zoeken bij de sterke punten van de stad of een stadsdeel.

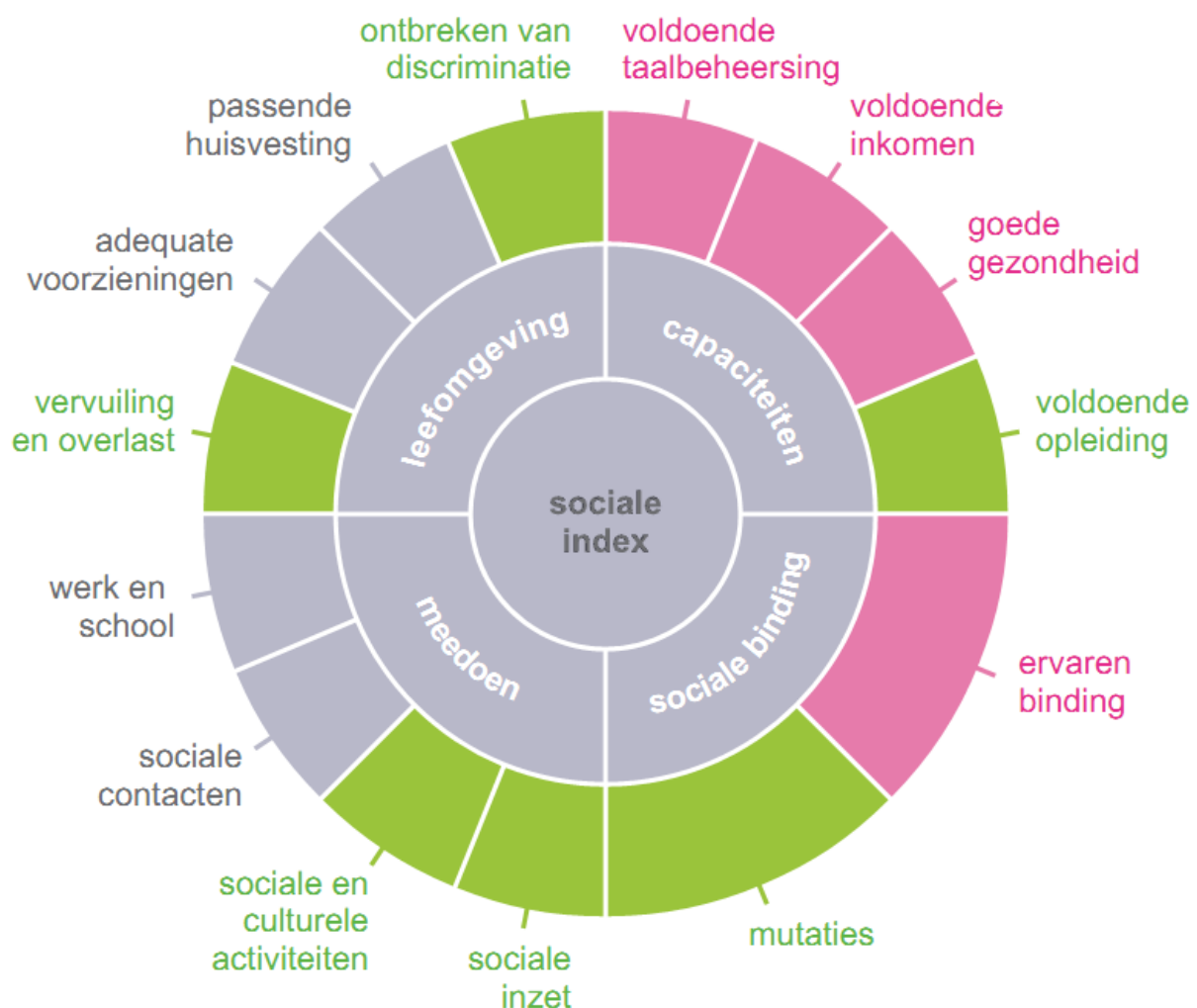
De index kan gezien worden als een belangrijk instrument voor het stedelijk en deel-gemeentelijk bestuur om richting te geven aan het sociale beleid, hierbij is ook het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling betrokken. (Dit cluster bestaat uit de diensten Jeugd Onderwijs en Samenleving , Kunst en Cultuur , Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Sport en recreatie en de gemeentelijke gezondheidsdienst Rotterdam-Rijnmond.)

Het onderzoek is opgezet door de gemeente in samenwerking met onderzoeksbureau RIGO. Om het lastige begrip sociale kwaliteit handen en voeten te geven, stelden zij in 2007 een aantal criteria op. Uit deze criteria vloeiden vier de aspecten 'capaciteiten, leefomgeving, meedoen en sociale binding' voort.

3.5.2 Onderzoeksopzet & Uitvoering

De gegevens voor de vierde meting van de sociale index 2012 zijn in 2011 verzameld, hier hebben ruim 15.000 Rotterdammers aan deelgenomen. De mate waarin sociale kwaliteit werd beoordeeld door de Rotterdammers stond centraal bij de data-verzameling. Deze gegevens werden vervolgens verwerkt samen met objectieve registratiegegevens (Gemeente Rotterdam, 2012). Aan de hand van deze gegevens is er een Sociale indexscore berekend.

De sociale index bevat veel verschillende scores die in samenhang of per onderdeel bekeken kunnen worden. Zoals hierboven genoemd bestaat de index uit vier onderdelen, die vervolgens opgedeeld zijn in thema's. Het aspect 'Meedoen' bestaat bijvoorbeeld uit: 'werk en school, sociale contacten, sociale en culturele activiteiten en sociale inzet'. Op basis van deze punten zijn er enquêtevragen opgesteld. De indexscore wordt dus opgebouwd uit kleine onderdelen en komt er in zijn geheel als volgt uit te zien:



Figuur: Sociale Index Rotterdam 2012 (Gemeente Rotterdam, 2012):

Score	Categorie
3,8 en lager	Sociaal zeer zwak
3,9 tot en met 4,9	Probleem
5,0 tot en met 5,9	Kwetsbaar
6,0 tot en met 7,0	Sociaal voldoende
7,1 en hoger	Sociaal sterk

Figuur: Legenda Sociale Index Rotterdam (Gemeente Rotterdam, 2012):

Met behulp van deze figuur is het mogelijk om in een oogopslag de positieve en negatieve aspecten uit het onderzoek onder aandacht te brengen. De totaal-, aspect- en themascores van een gebied vallen in een van de vijf categorieën: sociaal zeer zwak, problematisch, kwetsbaar, sociaal voldoende of sociaal sterk.

In het rapport valt te lezen dat de deelnemers op verschillende wijze zijn benaderd met gelijke enquêtevragen. Deze afwijkende benadering heeft invloed op de beantwoording van de vragen waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek volgens de onderzoekers mogelijk wordt aangetast. Dit probleem komt met name voor wanneer er een klein aantal respondenten heeft deelgenomen in een bepaald gebied. Een groter aantal respondenten vergroot de betrouwbaarheid van de meting.

De score van de vier aspecten wordt vastgesteld aan de hand van enkele indicatoren. De beschrijving van deze indicatoren en enkele voorbeelden uit de vragenlijst worden in bijlage 2 weergegeven (Gemeente Rotterdam, 2012).

3.5.3 Conclusie van het onderzoek

De cijfers in het rapport zijn allerm minst positief voor Rotterdam met een gemiddelde score van 5,5. Volgens de Sociale Index 2012 is Rotterdam sociaal kwetsbaar. Met name op het aspect 'sociale binding' is Rotterdam flink achteruit gegaan. Een ander negatief punt dat in dit rapport naar voren komt is dat de deelgemeenten allemaal lager scoren dan de vorige meting.

3.6 Vergelijkende evaluatie

In deze paragraaf worden de drie uitgevoerde onderzoeksrapporten geëvalueerd aan de hand van de analysepunten. Er wordt ingegaan op de sterke en zwakke elementen van de drie rapporten. Het analyseren van de rapporten levert relevante kennis en informatie op voor mogelijk vervolgonderzoek.

Interessant om te zien is op welke wijze het PON haar invulling heeft gegeven aan sociale kwaliteit. Het rapport is grotendeels gebaseerd op de oorspronkelijke theorie opgezet door het European Foundation on Social Quality. Hierin is het sociale kwaliteitskwadrant opgenomen, ontwikkeld voor internationale vergelijking. Het PON heeft het model op provinciaal niveau toepasbaar gemaakt door het kiezen van de vier belangrijkste indicatoren. De gekozen indicatoren en de wijze waarop gegevens zijn verzameld hebben ervoor gezorgd dat het doel van het rapport bereikt is: het in kaart brengen van de sociale kwaliteit van Brabant. Uit het grote aantal indicatoren zijn de belangrijkste vier geselecteerd en beschreven vanwege de omvang van het onderzoek. De selectie en uitwerking van de geselecteerde indicatoren is duidelijk en levert bruikbare kennis op. Het onderzoek is klein

opgezet en lijkt minder arbeidsintensief dan de andere twee onderzoeken. Er is gebruik gemaakt van bestaande populatiegegevens, waardoor het op korte termijn uitgevoerd kon worden.

Het onderzoek naar sociale kwaliteit in de provincie Gelderland geeft een beknopte beschrijving van het ingezette ontwikkelde instrumentarium en geeft relevante aanbevelingen en tips voor andere onderzoekers. Er wordt zowel kwantitatief- als kwalitatief onderzoek verricht, vervolgens worden deze twee gecombineerd waarmee sociale kwaliteit helder in kaart wordt gebracht. Het is duidelijk dat het gaat om een grootschalig onderzoek waar een groot team aan heeft gewerkt.

Interessant aan dit rapport is de 'gevulde instrumentenkoffer' waarin op zeer overzichtelijke wijze het gehele onderzoek is ondergebracht. Opvallend is de wijze waarop sociale kwaliteit in dit rapport wordt benaderd. Er is namelijk niets terug te vinden van de oorspronkelijke theorie zoals deze is opgezet door het EFSQ (2011) en het sociale kwaliteitskwadrant.

De Sociale Index Rotterdam is een rapport dat gebaseerd is op kwantitatief onderzoek. Een sterk punt van de indexscore is dat het jaarlijks wordt herhaald, zodat het mogelijk is om de gegevens uit de verschillende jaren te vergelijken. Hier kunnen zowel positieve- als negatieve ontwikkelingen uit worden opgemaakt, zodat de gemeente vervolgens tot actie over kan gaan. Het rapport brengt de sociale kwaliteit van Rotterdam aardig in kaart, hoewel de betrouwbaarheid per gebied kan verschillen. Zoals aangegeven in paragraaf 3.5.2 is het van belang dat het aantal respondenten groot genoeg is om een betrouwbare meting te kunnen verrichten. Een volgend leerzaam aspect is de wijze waarop de respondenten benaderd worden. Tijdens het onderzoek zijn de respondenten op verschillende manieren benaderd, terwijl de vragen onveranderd bleven. Deze ongelijkheid in benadering heeft een negatieve invloed op de beantwoording van de vragen, in zoverre dat respondenten anders reageren op enquêtevragen via de telefoon dan middels een face-to-face interview. De indexschijf waarin de resultaten per onderdeel worden weergegeven is duidelijk en overzichtelijk. Dit is een bruikbaar model om sociale kwaliteit in kaart te brengen.

3.7 Tabel

In onderstaande tabel worden de drie rapporten overzichtelijk weergegeven.

	Provincie Brabant	Provincie Gelderland	Gemeente Rotterdam
Sociale kwaliteitskwadrant	Ja	Nee	Afgeleide van kwadrant
Omvang onderzoek t.o.v. elkaar	Middelgroot	Grootschalig	Kleinschalig
Type onderzoek	Kwalitatief en kwantitatief	Kwalitatief en kwantitatief	Kwantitatief
Type data	Vergelijking van bestaande gegevens	Analyse van nieuwe gegevens	Analyse van nieuwe gegevens
Meerwaarde	Vertaling kwadrant van internationaal naar sub- nationaal niveau	Instrumentenkoffer	Sociale indexschijf

3.8 Conclusie

De drie rapporten zijn stuk voor stuk interessant en bruikbaar voor de operationalisering van sociale kwaliteit en voor Arcon. Elk rapport bevat onderdelen die gebruikt kunnen worden in een vervolgonderzoek naar sociale kwaliteit. Het rapport waarin het onderzoek naar sociale kwaliteit in Brabant staat beschreven, bevat de vertaalslag van het sociale kwaliteitskwadrant. Het oorspronkelijke model dat ontwikkeld is om internationale vergelijkingen uit te voeren, is aangepast naar provinciaal niveau. Ook de selectie van belangrijkste indicatoren levert bruikbare kennis op. In het rapport uit Gelderland wordt een instrumentenkoffer gevuld die een meerwaarde levert bij het in kaart brengen van sociale kwaliteit. De gehanteerde onderzoeksopzet is dusdanig nauwkeurig dat aangeraden wordt dit rapport te bestuderen.

Het rapport met de Sociale Index bevat een uitermate nuttige tool, de indexschijf. Met behulp van deze schijf is het mogelijk om de sociale kwaliteit in een oogopslag in kaart te brengen.

Het putten van kennis uit deze onderzoek-elementen levert een belangrijke bijdrage aan het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag, dit zal worden uitgewerkt in de conclusie. De vertaalslag (Brabant), de onderzoeksmethoden (Gelderland) en de indexschijf (Rotterdam) zijn methoden die overwogen kunnen worden bij eventueel vervolgonderzoek.

Hoofdstuk 4: Interviews met bestuurders en professionals

Dit hoofdstuk zal in tegenstelling tot de voorgaande hoofdstukken gebaseerd zijn op opgedane kennis uit de praktijk. Om te onderzoeken op welke wijze sociale kwaliteit toegepast kan worden door Arcon is het van belang om betrokkenen en belanghebbenden te benaderen. Dus worden er voor nader onderzoek professionals en bestuurders uit Overijssel geïnterviewd. De respondenten zijn afkomstig uit verschillende overheidsniveaus en organisaties, waardoor het mogelijk is om vanuit verschillende perspectieven naar sociale kwaliteit te kijken.

4.1 Methodologie

Naast een vergelijkende analyse van bestaande onderzoeken wordt sociale kwaliteit onderzocht met behulp van semigestructureerde interviews. Vanwege het kwalitatieve karakter van het onderzoek is er gebruik gemaakt van een interviewleidraad met open vragen, deze is bijgevoegd bijlage 4.

De verzamelde informatie afkomstig uit de interviews zal per thema worden uitgewerkt. De antwoorden van de respondenten worden vergeleken en anoniem beschreven. Voor het doel van dit onderzoek is het niet van belang om te vermelden welke uitspraak of omschrijving door wie is afgegeven. Door middel van het afnemen van interviews wordt er getracht om te achterhalen wat bestuurders en professionals verstaan onder het begrip sociale kwaliteit. De verwachting is dat dit onderdeel van het onderzoek een belangrijke bijdrage zal leveren aan de operationalisering van het begrip sociale kwaliteit

Er zijn een aantal verschillende typen interviews, in dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van semigestructureerde interviews. Hierin zijn de gespreksonderwerpen vastgelegd en wordt er na een startvraag doorgevraagd over enkele onderwerpen. Met deze methode is het mogelijk om relevante informatie te verzamelen en om de ideeën te beluisteren van de respondenten. Open interviews zijn flexibel; tijdens de gesprekken kan de onderzoeker in gaan op de antwoorden van de respondenten (en wordt de koers naarmate het gesprek bepaald). Binnen dit onderzoek is van belang hoe de respondenten oordelen over sociale kwaliteit, dit is door middel van open interviews handig te peilen. De antwoorden zijn tijdens de interviews genoteerd. Vervolgens is de inhoud ter goedkeuring naar de respondenten verzonden.

De onderzoekspopulatie is afkomstig uit Overijssel (vanwege de belangen van Arcon en aangezien er in Overijssel nog geen onderzoek is gedaan naar sociale kwaliteit). Om de kracht van deze onderzoeksmethode en het onderzoek te versterken zijn respondenten met diverse achtergronden benaderd. Hierdoor wordt sociale kwaliteit vanuit verschillende perspectieven bekeken, gezien de verschillende achtergronden en belangen. Een vereiste voor de selectie is dat de respondenten binnen hun werkgebied te maken hebben met sociale kwaliteit. In overleg de opdrachtgever zijn er zeven respondenten benaderd die alle zeven bereid waren mee te werken (zie bijlage 3).

De eerste vragen kunnen als verkennend getypeerd worden. Hier zal naar voren komen wat de verschillende definities, interpretaties, betekenissen en gedachten zijn die de term sociale kwaliteit losmaken bij de respondenten. De antwoorden op deze vragen vormen het begin van de operationalisering in dit hoofdstuk van het concept sociale kwaliteit, waarbij de bespreking van het kwadrant in enkele gevallen naar voren komt. Vervolgens wordt er gekeken naar de wijze waarop sociale kwaliteit momenteel wordt toegepast en worden er suggesties gegeven over hoe het ingevuld zou moeten of kunnen worden. Ten slotte worden de vragen over de voor- en nadelen van

het concept sociale kwaliteit behandeld. Deze vragen kunnen relatief breed geïnterpreteerd worden, zo zal ook blijken uit de antwoorden van de respondenten.

Het hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie waarin de belangrijkste bevindingen en opmerkingen zijn opgenomen.

Alle gesprekken zijn zeer voorspoedig verlopen. De verschillende achtergronden en functies van respondenten zijn duidelijk terug te zien in de beantwoording van de vragen.

4.2 Interviewresultaten

In deze paragraaf zijn de afgenomen interviews uitgewerkt en worden de resultaten beschreven.

4.2.1 Operationalisering sociale kwaliteit

Deze eerste vraag resulteerde in een reeks aan definities en formuleringen onder de respondenten. Enkele respondenten formuleerden meerdere definities om het concept uit te drukken. *‘Sociale kwaliteit is een samengesteld concept dat haar opkomst dankt aan de terugtrekkende rol van de overheid’*. Belangrijke- en veelgenoemde kenmerken zijn *‘kwaliteit van leven’*, *‘hechtzaamheid’*, *‘zelfredzaamheid’*, *‘plezier en geluk’*.

Verschuillende respondenten gebruikten hetzelfde voorbeeld om sociale kwaliteit uit te leggen: *‘Het Twentse noaberschap is een typisch voorbeeld sociale kwaliteit, omdat het gaat om elkaar helpen, voor elkaar klaar staan en elkaar verzorgen.’*

Een respondent concludeert: *‘Doordat er een duidelijke afbakening ontbreekt is het begrip sociale kwaliteit is een containerbegrip.’* Sociale kwaliteit kenmerkt zich als een concept dat bestaat uit veel perspectieven waar veel eigenschappen aan worden toegewezen: *‘Burgerparticipatie’*, *‘burgers in kracht brengen om initiatieven te ontplooien’*, *‘sociale veiligheid, vertrouwen in de medemens’*, *‘kwaliteit van de woonomgeving’* en *‘maatschappelijke ontwikkeling.’*

Een volgende respondent benadert sociale kwaliteit vanuit een ander perspectief: *‘De sociale verbanden waarin bepaalde hogere waarden tot uitdrukking komen. Denk aan insluiting en uitsluiting, gelijkheid, vrijheid, democratie. Sociale kwaliteit heeft een bevrijdende werking waarmee ‘macht’ wordt bestreden. Macht wordt gezien als een verstikkend en onderdrukkend mechanisme waarin mensen worden beperkt in hun sociale verbanden.’*

Naast de vele kenmerken van sociale kwaliteit worden er ook verschillende voorbeelden genoemd. Een respondent stelt: *‘Wanneer er in een buurtschap een nieuwe weg aan moet worden gelegd, dan wordt er een barrière gevormd voor spelende kinderen. Een oplossing in de geest van sociale kwaliteit zou zijn om een brug te bouwen, waardoor er rekening wordt gehouden met de consequenties voor de betrokken bewoners’*. Een andere respondent: *‘Het aanleggen van plantsoenen of speelplaatsen draagt bij aan de sociale kwaliteit.’* *‘Vrijwilligerswerk’* en *‘mantelzorg’* werd door bijna alle respondenten genoemd, waarbij ook het belang hiervan werd opgemerkt. *‘Vrijwillige activiteiten, ongeacht welke, dragen bij aan de sociale kwaliteit van een gebied waarin mensen leven.’*

4.2.2 Toepasbaarheid sociale kwaliteit

De vraag of men bekend was met het begrip sociale werd door drie van de zeven respondenten met *‘ja’* beantwoord. Dit betekent dat vier respondenten niet op de hoogte waren van het oorspronkelijke concept en het sociale kwaliteitskwadrant.

Deze gemengde aanwezigheid van kennis is terug te zien in het verloop van de verschillende

interviews. Een enkele respondent benaderde de vragen vanuit de theoretische kennis, waarbij een ander antwoordde op basis van praktijkervaringen met sociale kwaliteit.

De volgende vraag leidde tot veel verschillende antwoorden. *‘Op gemeentelijk niveau kan sociale kwaliteit beter toegepast worden wanneer de gemeenten dichter bij de burger komen. Het contact tussen beide partijen wordt dan versterkt waardoor men beter op de hoogte is van elkaar.’* Wanneer er gesproken wordt over het gebruik van sociale kwaliteit in projecten, dan wordt het gezien als een *‘preventief middel’*. Dit wordt door de respondent als volgt toegelicht: *‘Met behulp van sociale kwaliteit kunnen sociale problemen worden voorkomen. Bijvoorbeeld op het gebied van jeugdzorg; wanneer kinderen opgroeien in een veilige omgeving, dan is de kans kleiner dat het kind op het verkeerde pad terecht komt.’*

Vanuit de provincie wordt waargenomen dat: *‘Sociale kwaliteit in termen van sociale cohesie en burgerkracht, in toenemende mate betekenis krijgt in de uitwerking van de provinciale kerntaken.’* Een respondent stelt voor om bij elk project een *‘sociale kwaliteit toetsing’* te hanteren. Er wordt dan samen met de belanghebbenden en betrokkenen gekeken naar de consequenties die het project zal hebben in het kader van sociale kwaliteit. *‘Momenteel wordt er wel aandacht geschonken via sociaal flankerend beleid maar moet dit verder worden uitgewerkt.’* *‘Het belang van sociale kwaliteit wordt ingezien maar de bewustwording onder een grote groep is niet aanwezig’*, aldus een respondent over de huidige gang van zaken. De meerderheid van de respondenten stelt dat sociale kwaliteit moet tussen de oren komen. Het beleid komt (nog) niet dusdanig uit de verf als men zou willen.

Sociale kwaliteit als onderdeel van het sociaal flankerend beleid wordt gezien als beleid dat ten goede komt aan de burgers of gebruikers. *‘Sociale kwaliteit is essentieel in provinciaal beleid, hoewel hier nog niet iedereen van op de hoogte is.’* Een andere respondent noemt ook het belang van sociale kwaliteit, maar vindt dat er weinig grip is van de overheid op het concept.

De respondenten noemen een aantal eigenschappen van sociale kwaliteit waar de meerwaarde tot uitdrukking komt: *‘Sociale kwaliteit gaat uit van de mens, dat een sociaal wezen is.’* *‘De kwaliteit van het leven is van belang, het voorkomt dat mensen geïsoleerd raken, iedereen heeft namelijk recht op plezier en op goed leven.’* Een volgende respondent stelt: *‘Burgers worden in kracht gebracht en actief betrokken, waardoor het vertrouwen en de leefbaarheid binnen de samenleving toenemen.’*

Vijf respondenten zijn op de hoogte van sociale kwaliteit als integraal onderdeel van de kerntaken van de provincie Overijssel. Vooralsnog is de uitvoering voor de meeste respondenten *‘wazig’*.

‘De huidige situatie omtrent sociale kwaliteit komt niet overeen met de situatie die men voor ogen heeft.’ Een respondent over de ontwikkelingen: *‘Er is de afgelopen periode nog geen duidelijker concreet plan gepresenteerd, waar men mee aan de slag kan.’* De huidige situatie wordt als volgt geschetst: *‘Met name door het wegvallen van het sociale aspect voor de provincie Overijssel, is er veel aandacht voor sociale kwaliteit, men is enthousiast over het idee maar ziet nog geen ontwikkeling.’*

De vraag over de wijze waarop de provincie Overijssel sociale kwaliteit invult wordt door het merendeel van de respondenten met hetzelfde antwoord beantwoord. Allen vinden zij sociale kwaliteit een *‘belangrijk concept’* en zien ook *‘toepassingsmogelijkheden’*. Men is daarom positief gestemd met het feit dat er aandacht wordt besteed aan sociale kwaliteit, maar zij zien tegelijkertijd

dat er nog veel werk aan de winkel is. *‘Er liggen een hoop verbeteringen voor het oprapen, er moet een overtuigingsoffensief komen zodat het tussen de oren komt en het bewustzijn wordt verhoogd.’* Een respondent noemt een van de problemen: *‘In bepaalde sectoren, met name technische en bedrijfseconomische, is men zich niet bewust van het sociale aspect.’* De respondenten denken niet dat het moedwillig wordt vergeten: *‘Het sociale aspect is vooralsnog niet aanwezig in hun denk- en werkwijze en zit het niet in de mentaliteit.’*

Een respondent geeft aan dat er wat betreft sociale kwaliteit een aantal voorlopers en tegenhangers zijn: *‘In het verhaal over sociale kwaliteit is het de taak van de voorlopers is om de grote massa die niet op de hoogte is, te informeren en te overtuigen.’* Een lastige situatie doet zich voor wanneer er belangstelling wordt getoond voor het gebruik van sociale kwaliteit. Een respondent legt dit als volgt uit: *‘Er wordt gevraagd om een concrete uitleg met concrete voorbeelden van sociale kwaliteit. De interesse is dus aanwezig, maar vervolgens kan er door het abstracte karakter van het begrip geen duidelijk antwoord worden gegeven op deze vraag, omdat sociale kwaliteit juist niet concreet is.’*

4.2.3 Voor- en nadelen sociale kwaliteit

De vraag over de voordelen resulteerde in vele positieve antwoorden. Enkele genoemde voorbeelden: *‘Het is goed om mensen achter de tekentafel na te laten denken over de consequenties voor de burgers’.* *‘In overleg met burgers en het betrekken van de kennis van burgers bij projecten wordt de sociale kwaliteit verhoogd, de expertise bevindt zich in de samenleving.’* *‘Sociale kwaliteit staat voor het welzijn van het volk dat woont, werkt en recreëert.’* *‘Sociale kwaliteit heeft een positieve invloed op leefbaarheid, sociale verbanden, kwaliteit van het leven en het vertrouwen van de mens.’*

Het grootste deel van de respondenten had niet direct een antwoord op de volgende vraag, zij zagen dan ook geen echte nadelen van het begrip sociale kwaliteit. Wel werden er nadelen genoemd met betrekking tot de uitvoering en planning van het beleid omtrent sociale kwaliteit. *‘Doordat het begrip nog niet goed is uitgewerkt, is het lastig te organiseren.’* *‘De inspanningen hebben tot dusverre nog weinig resultaten laten zien, dit komt doordat het een lange termijn inspanning is die tijd nodig heeft.’* *‘Organisatie’ en ‘uitvoering’* worden als belemmerende factoren gezien vanwege de beperkte tijd en de druk die er achter sociale kwaliteit zit. Volgens een respondent veroorzaakt deze druk een volgend nadeel, namelijk: *‘Sociale kwaliteit krijgt een negatieve lading. Men moet aan de slag met sociale kwaliteit, hierdoor wordt het een verplichting.’* Een reden voor de achterblijvende resultaten: *‘Het draagvlak is nog niet breed genoeg, dit komt doordat sociale kwaliteit lastig te meten is. Het aanleggen van een nieuwe weg is concreet, het ontwikkelen of verbeteren van sociale kwaliteit is complexer aan te tonen.’* Om obstakels tegen te gaan wordt door enkele respondenten de volgende aanbeveling geopperd: *‘Een belangrijke stap die gezet moet worden is de spraakverwarring over sociale kwaliteit en gerelateerde begrippen op te lossen.’*

Drie respondenten zijn op de hoogte van bestaande onderzoeken naar sociale kwaliteit. Alle respondenten kunnen onderzoeken of instrumenten benoemen die ingezet worden om uitspraken te doen over sociale kwaliteit of sociale cohesie. *‘De sociale atlas’*, *‘leefbaarheidsonderzoeken’* en de *‘veiligheidsmonitor’* zijn voorbeelden die door respondenten zelf in gebruik zijn wanneer zij geïnteresseerd zijn in onderdelen van sociale kwaliteit. Verder waren er enkele respondenten bekend met de onderzoeken die in dit rapport in hoofdstuk 3 worden geanalyseerd.

De respondenten zijn erg kritisch ten opzichte van het hanteren van een (meet)instrument bij sociale kwaliteit. Een van de respondenten keurde het sociale kwaliteitskwadrant als instrument af met de volgende argumenten: *‘Bureaucraten willen een zo groot mogelijke gereedschapskist om zo veel mogelijk te instrumentaliseren, maar dat is een kenmerk van sociale kwaliteit. Sociale kwaliteit is iets menselijks, een instrument is dat niet.’*

‘Het hanteren van een indexschijf zoals in Rotterdam kan een prima inzicht bieden in statistische gegevens, maar hoe is dit te linken aan beleid?’ Vraagt een respondent zich af. *‘Wat meet je eigenlijk?’*, *‘Welke indicatoren zijn geschikt?’* en *‘Hoe worden deze indicatoren gebruikt?’*. *‘Met een instrument geef je een context weer, maar niet de behoefte wordt er niet mee ingevuld.’*

Andere respondenten zien het sociale kwaliteitskwadrant wel als een instrument waar mee gewerkt kan worden. Wanneer de vier componenten duidelijk uitgewerkt worden aan de hand van indicatoren, kan hier vervolgens gericht onderzoek naar worden verricht.

Hieruit blijkt dat de meningen verdeeld zijn wat betreft de mogelijkheden op het gebied van het meten van sociale kwaliteit. Twee van de respondenten denken dat sociale kwaliteit meetbaar is, de overige niet. Deze twee respondenten zijn wel op de hoogte van het sociale kwaliteitskwadrant. Er zou dus een mogelijk verband kunnen bestaan tussen het op de hoogte zijn van het kwadrant en het geloven in meetbaarheid van sociale kwaliteit. De derde respondent die op de hoogte was van het sociale kwaliteitskwadrant definieerde dit als volgt: *‘Een concept om begrippen in samen te brengen, het nodigt uit om in beleid deze begrippen een sociale rol te geven.’*

In een van de interviews werd een belangrijke aanbeveling genoemd: *‘Arcon zou het bewustzijn moeten versterken van sociale kwaliteit, zodat er gebruik gemaakt kan worden van dit concept.’*

4.3 Conclusie

De eerste bevinding die uit de interviews naar voren komt, is dat er verschillende definities en interpretaties van sociale kwaliteit zijn. Een respondent concludeert: *‘Sociale kwaliteit is een containerbegrip.’* Het geeft aan dat er geen eenduidige opvatting bestaat. Er is een duidelijk verschil te zien in de resultaten die afkomstig zijn van respondenten die wel op de hoogte zijn van het sociale kwaliteitskwadranten en de respondenten die sociale kwaliteit niet vanuit het kwadrant benaderen. Deze laatstgenoemde groep was niet op de hoogte van het kwadrant, maar wist sociale kwaliteit wel te definiëren en te benoemen. Deze benaderingen leverden voorbeelden op die afwijken van de theoretische benadering van het kwadrant. Er werden concrete voorbeelden genoemd uit de praktijk waardoor sociale kwaliteit vanuit een ander perspectief wordt belicht.

De verscheidenheid aan voorbeelden, kenmerken en eigenschappen van deze benaderingen geeft de omvang en complexiteit van sociale kwaliteit weer. De respondenten noemen veel voorbeelden maar geven tegelijkertijd aan dat sociale kwaliteit zeer abstract is. Het probleem dat door de meeste respondenten wordt genoemd is de wijze waarop invulling wordt gegeven aan sociale kwaliteit. Ook zijn enkele respondenten ontevreden over de ontwikkelingen rondom de implementatie van sociale kwaliteit. De respondenten geven aan dat er meer aandacht besteed moet worden: *‘Het moet meer tussen de oren komen’*, en: *‘Er zou een overtuigingsoffensief moeten komen.’* Het belang van sociale kwaliteit wordt door de respondenten benadrukt, waarbij ook ontevredenheid over de huidige situatie wordt geuit. Op provinciaal niveau had men gehoopt verder te zijn, maar er wordt nog te weinig aan sociale kwaliteit nagedacht.

Over het hanteren van (meet)instrumenten is men verdeeld. Er wordt aangegeven dat sociale kwaliteit niet te vangen is in een kwadrant of een sociale indexschijf. De meetresultaten zijn volgens de respondenten lastig te koppelen aan beleid en er worden vraagtekens gezet bij de gekozen indicatoren: *'Welke indicatoren zijn geschikt?'* en: *'Hoe worden deze indicatoren gebruikt?'*. De respondenten die bekend zijn met het sociale kwaliteitskwadrant zijn voorstanders en zien, in tegenstelling tot de andere respondenten, toepassingsmogelijkheden. De voorstanders zien het concreet operationaliseren van het begrip sociale kwaliteit en het verhogen van het bewustzijn als de twee belangrijkste voorwaarden.

Sociale kwaliteit wordt gezien als kwaliteit van het leven van mensen met belangrijke eigenschappen als acceptatieniveau, veiligheid, vertrouwen en leefbaarheid voor burgers. De implementatie van sociale kwaliteit verloopt moeizaam. Het wordt gezien als een lange termijn inspanning die problemen met zich meebrengt op organisatorisch vlak. De respondenten benadrukken dat sociale kwaliteit in veel opzichten erg belangrijk is, maar dat er vooralsnog geen duidelijke ontwikkelingen zichtbaar zijn.

Hoofdstuk 5: Conclusie

“Op welke wijze kan het begrip sociale kwaliteit worden geoperationaliseerd en in hoeverre heeft het begrip sociale kwaliteit perspectief?”

Om de onderzoeksvraag zo volledig mogelijk te beantwoorden is dit onderzoek opgebouwd uit drie onderdelen: het theoretisch kader, de analyse van bestaande onderzoeken en de interviews met bestuurders en professionals uit de provincie Overijssel. Wanneer we de resultaten van de analyse en de interviews vergelijken met het theoretisch kader, dan zijn er zowel overeenkomsten als verschillen zichtbaar. Omdat de quality of life benadering niet langer bruikbaar was voor sociaal beleid in Europa is in 1997 het begrip sociale kwaliteit ontwikkeld. In het theoretisch kader wordt sociale kwaliteit geoperationaliseerd aan de hand van een theoretisch instrument. Dimensies, componenten en assen vormen het sociale kwaliteitskwadrant waarmee sociale kwaliteit op internationaal niveau kan worden vergeleken. Het kwadrant kan worden gezien als een instrument waar de kwaliteit van het dagelijks leven van burgers mee wordt weergegeven (EFSQ, 2012).

Sociale kwaliteit is in dit onderzoek in eerste instantie geoperationaliseerd op basis van het kwadrant. Vervolgens worden drie bestaande onderzoeksrapporten geanalyseerd die sociale kwaliteit onderzoeken. Uit de resultaten van de analyse blijkt dat in een van de rapporten ook gebruik wordt gemaakt van het kwadrant om sociale kwaliteit te operationaliseren. Het tweede rapport heeft een afgeleide van het kwadrant gebruikt om de sociale kwaliteit vast te stellen en in het derde rapport is sociale kwaliteit onderzocht zonder gebruik te maken van het kwadrant. Uit de vergelijkingen tussen de rapporten blijkt dat sociale kwaliteit ook zonder het kwadrant kan worden gemeten.

Een belangrijk onderscheid dient gemaakt te worden tussen ‘het begrip sociale kwaliteit zoals dat in de theorie is gedefinieerd’ en ‘sociale kwaliteit zoals dat in de praktijk wordt gebruikt’. Het begrip sociale kwaliteit is gebaseerd op de theorie en het sociale kwaliteitskwadrant zo als beschreven in het theoretisch kader. De andere benadering, de sociale kwaliteit, kan worden gezien als een term die in algemene zin kan worden gebruikt. Hierbij veronderstellen we dat iemand voorbeelden of kenmerken zou kunnen geven van sociale kwaliteit, zonder kennis genomen te hebben van het theoretische begrip sociale kwaliteit. Voorbeelden van kenmerken die sociale kwaliteit oproept zijn ‘solidariteit’, ‘vrijwilligerswerk’ en ‘mantelzorg’. Deze kenmerken en nog vele anderen zijn verzameld en ondergebracht in het theoretische begrip sociale kwaliteit.

Ongeveer de helft van de respondenten was voorafgaand aan de interviews bekend met het begrip sociale kwaliteit. Het kwadrant wordt dus door een aantal respondenten gebruikt om sociale kwaliteit te omschrijven. De andere respondenten omschrijven sociale kwaliteit op een eigen manier, waarbij veel onderdelen van het kwadrant worden genoemd. Uit de antwoorden van alle respondenten blijkt dat sociale kwaliteit breed kan worden ingevuld. Door de vele verschillende interpretaties heeft sociale kwaliteit geen duidelijk afgebakende betekenis. Ook wordt het sociale kwaliteitskwadrant een begrip genoemd met een abstract karakter dat niet geheel helder is.

Het merendeel van de respondenten bekritiseerde de huidige situatie rondom sociale kwaliteit in Overijssel. De provincie Overijssel heeft het begrip sociale kwaliteit opgenomen in haar beleid. Het doel is om aandacht te schenken aan sociale kwaliteit tijdens de uitvoering van verschillende projecten in de provincie. De respondenten zijn positief wat betreft deze doelstelling, maar merken op dat sociale kwaliteit nauwelijks terug te zien is in de plannen van de provincie Overijssel.

De belangrijkste oorzaak voor de achterblijvende ontwikkelingen is dat het belang van sociale kwaliteit nog niet wordt ingezien. Tevens wordt er kritiek geuit op het begrip sociale kwaliteit. *'Sociale kwaliteit is een containerbegrip'*, waarmee wordt aangegeven dat het een begrip is dat niet scherp is afgebakend. Hierdoor ontstaat er verwarring over het begrip en bestaan er verschillende interpretaties. Over het gebruikmaken van instrumenten om sociale kwaliteit te meten zijn de respondenten sceptisch. Men ziet mogelijkheden wanneer het begrip sociale kwaliteit verder wordt ontwikkeld.

Het sociale kwaliteitskwadrant kan gezien worden als een concept waar sociale aspecten van de samenleving in worden samengebracht. Het kwadrant is ontworpen om sociale kwaliteit tussen landen te vergelijken. In Brabant, Gelderland en in Rotterdam is sociale kwaliteit op verschillende methoden onderzocht. Sociale kwaliteit kan breed geïnterpreteerd en onderzocht worden, zo blijkt uit de vergelijkende analyse van de onderzoeken. Het is mogelijk om sociale kwaliteit te onderzoeken zonder gebruik te maken van het kwadrant. In Gelderland is onderzoek verricht waarin indicatoren zijn gemeten die zijn gekozen op basis van ervaringen uit voorgaand onderzoek. Uit de interviews komt naar voren dat sociale kwaliteit een meerwaarde kan hebben voor de kwaliteit van het leven van burgers, maar dat deze meerwaarde voorlopig door de provincie Overijssel niet wordt ingezien.

In termen van wetenschappelijke relevantie en bruikbaarheid van dit onderzoek dienen er enkele opmerkingen worden geplaatst. Duidelijke conclusies kunnen op basis van dit rapport niet worden getrokken vanwege de beperkte omvang van het onderzoek. Het operationaliseren van sociale kwaliteit heeft aangetoond dat het begrip bestaat uit veel onderdelen, interpretaties en voorbeelden. Vooralsnog is er geen concrete methode om sociale kwaliteit toe te passen of te meten in Nederland. Uit de resultaten van dit onderzoek kan verondersteld worden dat het begrip een verdere uitwerking benodigd in de vorm van een scherpere formulering en duidelijke afbakening. De kritiek op de quality of life benadering was dat deze te beperkt was voor sociaal beleid in Europa. De kritiek op sociale kwaliteit is dat het begrip zeer omvangrijk is en onvoldoende uitgewerkt voor sociaal beleid in Nederland. Op basis van dit onderzoek kan verondersteld worden dat het sociale kwaliteitskwadrant de potentie heeft om als instrument sociale kwaliteit te meten. Voordat het meetinstrument in Nederland ingezet kan worden dient het begrip sociale kwaliteit scherper afgebakend te worden.

Hoofdstuk 6: Discussie

In de discussie worden een aantal onderdelen van het onderzoek besproken en met elkaar in verband gebracht. Het eerste onderdeel van de operationalisering van het begrip sociale kwaliteit bestaat uit het theoretisch kader dat is ingericht aan de hand van wetenschappelijke literatuur. Hier moeten we zoeken naar een mogelijke verklaring voor de keuze van enkel een theoretische benadering. Het sociale kwaliteitskwadrant staat volledig centraal in het theoretisch kader waarbij de oorsprong van sociale kwaliteit en twee voorbeelden van onderzoek worden beschreven. Het zou kunnen dat er meerdere theorieën bestaan die sociale kwaliteit of een soortgelijk begrip bespreken. Het doel van het theoretisch kader en tevens van dit onderzoek is om het begrip sociale kwaliteit te operationaliseren. Opdrachtgever Arcon is geïnteresseerd geraakt in het begrip sociale kwaliteit, waardoor de keuze voor de uitwerking in het theoretisch kader kan worden verklaard.

Dan wordt er gekeken naar de wijze waarop het begrip sociale kwaliteit in reeds bestaand Nederlands onderzoek is geoperationaliseerd. Uit de conclusie van het onderzoek blijkt dat niet alle drie de onderzoeken gebruik hebben gemaakt van het sociale kwaliteitskwadrant. De vraag om de operationalisering van het begrip wordt daar feitelijk niet mee beantwoord. De keuze voor de drie onderzoeken is gemaakt op grond van het beperkte aantal onderzoeken naar sociale kwaliteit in Nederland. Er is gekozen voor rapporten die het begrip sociale kwaliteit of een overeenkomstig onderwerp onderzoeken.

Een aantal respondenten bekritiseerde de meetinstrumenten die ingezet zijn om sociale kwaliteit te onderzoeken. Als argument werd gegeven dat een concept als sociale kwaliteit niet met een instrument is te meten of in een kwadrant is te vangen. Er zou dan geprobeerd worden een onmeetbaar begrip te meten. Het sociale kwaliteitskwadrant wordt door deze respondenten gezien als onbruikbaar concept. Wanneer er gekeken wordt naar de operationalisering sociale kwaliteit in dit onderzoek, dan valt op te merken dat het abstracte begrip ontoegankelijk is. Op basis van deze aannames kan de meerwaarde van het kwadrant worden bediscussieerd. Is het kwadrant feitelijk essentieel om sociale kwaliteit te onderzoeken? Op deze vraag kan met behulp van de gegevens uit dit onderzoek geen antwoord worden gegeven. Uit de operationalisering blijkt dat het kwadrant de potentie heeft om te fungeren als meetinstrument.

De drie onderdelen van deze operationalisatie wijzen uit dat sociale kwaliteit een veelzijdig begrip is zonder eenduidige opvatting. De operationalisering biedt geen inzicht in een concrete uitleg om sociale kwaliteit vast te stellen. Op basis van dit onderzoeksrapport is het niet direct mogelijk om bijvoorbeeld de sociale kwaliteit van Overijssel te onderzoeken, omdat het begrip onvoldoende is uitgewerkt. Op basis van dit onderzoeksrapport is het wel mogelijk om aanbevelingen te doen voor het uitwerken van het begrip.

Een vervolgstudie zou de uitwerking van het begrip sociale kwaliteit kunnen zijn waarbij de aandacht ligt op het afbakenen en scherper formuleren van het begrip. Een mogelijkheid is om de drie rapporten die in dit onderzoek geanalyseerd zijn te bestuderen. De rapporten bevatten verschillende onderzoeksmethoden en hebben een eigen database ontwikkeld. Ook zou het mogelijk zijn om buitenlandse rapporten in het vervolgonderzoek op te nemen, waardoor er een breder inzicht verkregen kan worden in de wijze waarop sociale kwaliteit wordt geoperationaliseerd.

Literatuurlijst

- Abbott, P., & Wallace, C. (2009). *Social quality in Europe*. Geraadpleegd op 5 oktober, via: <http://www.cinefago.com/learning-dialogue/essay-social-quality-in-europe>
- Abbot, P., & Wallace, C. (2011). *Social quality: A way to measure the quality of society*. Geraadpleegd op 18 februari, via: Google Scholar: <http://link.springer.com/article/10.1007/s11205-011-9871-0#page-1>
- Arcon (2012). *Wie we zijn*. Geraadpleegd op 3 oktober, via: <http://www.arcon.nl/wie-we-zijn/>
- Babbie, E. (2007). *The practise of Social Research*. Wadsworth, Belmont.
- Beck, B., Van der Maesen L.J.G., & Walker, A. (2001). *Social Quality: A vision for Europe; Chapter 17 Theorizing social quality: The concept's validity*. The Hague: Kluwer Law International.
- Beck, W., Van Der Maesen, L.J.G., & Walker, A. (1997). *The Social Quality of Europe*, Kluwer Law International.
- Berman, Y., & Phillips, & Phillips, D. (1999). *Indicators of social quality and social exclusion at national and community level*. Department of sociological studies, University of Sheffield. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (2011). *Sociale samenhang en leefbaarheid in Provincie Gelderland*. In opdracht van de Provincie Gelderland: M. Jager-Vreugdenhil.
- European Foundation on Social Quality (2011). *Introduction to the theory of Social Quality*. Geraadpleegd op 5 oktober, via: <http://www.socialquality.org/site/index.html>
- Gemeente Rotterdam (2012). *Rotterdam sociaal gemeten: 4^e meting Sociale Index*. In opdracht van de Gemeente Rotterdam.
- Nederlands Jeugd Instituut. (2012). *Wat is de pedagogische civil society?* Geraadpleegd op 6 oktober, via: <http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=116830>
- Ossewaarde, M.R.R. (2006). *Maatschappelijke organisaties, een sociologische inleiding*. Enschede: Boom Onderwijs.
- Het PON (2011). *De sociale kwaliteit van Brabant: Conditie voor dynamiek en innovatie*. Provincie Noord-Brabant: Den Hartog, J., & Smets, J.
- Provincie Overijssel (2012). *Concept transitieplan jeugdzorg Overijssel 2012-2015*. Geraadpleegd op 3 oktober 2012, via: <http://www.overijssel.nl/actueel/nieuws-jeugd/@171098/concept/>
- Provincie Overijssel (2012). *Sociale kwaliteit; Wat kun je er mee?* Geraadpleegd op 6 oktober 2012, via: <http://www.overijssel.nl/thema's/welzijn/sociale-kwaliteit/kun-ermee/>
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2010). *Manier waarop we samenleven blijft Nederlanders bezig houden*. Continu Onderzoek Burgerperspectieven. Kwartaalbericht 2010/1.

Van der Maesen, L.J.G., & Walker, A. (2012). *Social Quality; From Theory to Indicators*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Van der Maesen, L.J.G., & Walker, A. (2003). *Social quality and quality of life*.

Bijlage 1

In deze bijlage worden enkele voorbeelden gegeven uit de vragenlijst voor de deelnemende bewoners en organisaties uit het rapport 'Sociale samenhang en leefbaarheid in provincie Gelderland'.

Er wordt gebruik gemaakt van verschillende typen vragen en stellingen die zijn voorgelegd tijdens bijeenkomsten (CvSv, 2011).

Bewoners:

- Sociale samenhang:
 - Kunt u een paar kenmerken van X (dorp/wijk/buurt) noemen?
 - Waar mag X trots op zijn?
 - Hoe gaan mensen in X met elkaar om?
- Participatie:
 - Zijn inwoners van X actief in kerken/vrijwilligerswerk/organiseren voor en in X?
 - Is er voldoende aandacht voor mensen die hulp nodig hebben om mee te kunnen doen in het sociale leven van X?
 - Zijn er groepen die volgens u specifiek aandacht verdienen?
 - Wie zou kunnen helpen om aan oplossingen te werken?
 - Wat doet u/uw organisatie om bij te dragen aan deze oplossingen?
- Kwetsbare groepen:
 - Behoort een respondent tot potentieel kwetsbare groep? (allochtoon, eenoudergezin, oudere, persoon met beperking etc.)
 - Ervaart respondent belemmeringen bij meedoen in samenleving?
 - Wat doet respondent zelf voor kwetsbare groepen?
 - Belemmeringen voor respondent om zich in te zetten voor kwetsbare mensen
- Leefbaarheid:
 - Zijn de wijken in X in uw ogen allemaal schoon, heel en veilig en gezellig?
 - Zijn er verschillen tussen delen van X?
 - Zijn er verschillen tussen wijken binnen de delen van X?
 - Wie draagt nu zorg in de situatie van wijken? Welke personen of organisaties?
 - Zijn er nog aandachtspunten of problemen waar volgens u (meer) aandacht voor moet komen?

Organisaties:

- Rol organisatie in samenleving:
 - Werkgebied
 - Doelgroep
- Mening organisatie over sociale samenhang:
 - Wat is kenmerkend voor betrokkenheid bewoners onderling, bij organisaties, bij samenleving?

- Wie is verantwoordelijk voor sociale samenhang (overheid/burgers/organisaties/markt)?
- Wie is verantwoordelijk voor schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving (overheid/burgers/organisaties/markt)?
- Verdienen bepaalde wijken extra aandacht?

Bijlage 2

In deze bijlage worden de vier aspecten die samen de indexscore van Rotterdam beschreven. De vier aspecten worden toegelicht aan de hand van een aantal begrippen. Vervolgens wordt de vragenlijst weergegeven die gebruikt is bij het onderzoek (Gemeente Rotterdam, 2012).

- Aspect capaciteiten bestaat uit vier begrippen. Om 'taalbeheersing' te beoordelen is er gekeken naar het percentage personen dat moeite heeft met het schrijven, lezen en/of spreken van de Nederlandse taal.
Vervolgens is er bij 'inkomen' gekeken naar het procentuele inkomen van huishoudens dat onder het sociaal minimum ligt, naar het aantal huishoudens dat bijstandsuitkering ontvangt en de huishoudens die zelf aangeven moeilijk rond te kunnen komen.
Het begrip goede gezondheid wordt vastgesteld op basis van metingen in verschillende leeftijdscategorieën. De Rotterdammers tussen 15-35, 35-65 en 65+ konden zelf aangeven of zij zich zelf gezondheid voelen. Ook het aantal meldingen bij lokale zorgnetwerken en het aantal meldingen bij huiselijk geweld vallen onder dit aspect.
'Voldoende opleiding' is het vierde aspect dat de score van capaciteit bepaald. Het percentage schoolverlaters, het aantal jongeren en inwoners met een startkwalificatie en werk wordt hier gemeten. Een startkwalificatie betekent een diploma van havo/vwo of niveau 2 van het mbo.
- Het volgende aspect richt zich op de leefomgeving. Hierbij wordt er gekeken naar voorwaarden en mogelijkheden die de omgeving belemmeren of stimuleren. Het 'ontbreken van discriminatie' is een begrip dat hier aan wordt gekoppeld. De mate van discriminatie wordt gemeten en er wordt gevraagd naar hoe de bewoners denken over de onderlinge relaties tussen allochtonen en autochtonen. 'Passende huisvesting' bestaat uit de mate van overbevolking en de tevredenheid van bewoners wat betreft hun eigen woning. Het begrip 'adequate voorzieningen' bestaat uit tevredenheid met fysieke voorzieningen en bekendheid sociale voorzieningen. Het vierde begrip dat de leefbaarheid bepaald gaat over de hoeveelheid vervuiling en overlast.
- Het derde aspect is participatie. Het eerste begrip is 'werkzoekenden en schoolgaande jeugd' en wordt vastgesteld aan de hand van percentages over deze gegevens. De enquête bevat vragen over 'voldoende sociale contacten'. Hieronder vallen het contact met familie vrienden, kennissen, telefoontjes en e-mails. 'Deelname aan sociale en culturele activiteiten' bevat het gemeten percentage van het aantal keren dat men sport en/of uitgaat. Het vierde begrip 'sociaal maatschappelijke inzet' geeft het percentage van de gegevens waarbij mensen anderen helpen. Denk hierbij aan mantelzorg en ziekte.
- Het vierde aspect van de indexscore is sociale binding en bestaat uit twee begrippen. 'Mutaties' wordt bepaald aan de hand van het percentage verhuizingen. 'Ervaren binding' is het percentage bewoners dat zich thuis voelt in hun buurt en vindt dat buurtgenoten goed met elkaar omgaan (Gemeente Rotterdam, 2012).

De vragenlijst voor het onderzoek is opgebouwd uit acht blokken, per blok zijn er ter verduidelijking enkele vragen toegevoegd (Gemeente Rotterdam, 2012).

1. Algemene vragen:
 - Geslacht, leeftijd, woonsituatie, omvang huishouden
2. Uw woning:
 - woningtype, ventilatie, isolatie, prijs-kwaliteitverhouding
 - Beoordeling eigen woning, woning bureu
3. Uw buurt:
 - Voelt u zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid in uw eigen buurt?
 - Heeft u zich in de afgelopen twaalf maanden actief ingezet voor uw eigen buurt? Hoe vaak?
 - Wilt u zich actief (blijven) inzetten voor uw eigen buurt?
 - Wat is uw totaaloordeel over de kwaliteit van het aanbod aan voorzieningen in uw buurt?
4. Activiteiten:
 - Verricht u betaalde werkzaamheden?
 - Wat voor soort werk?
 - Wat voor arbeidscontract heeft uw?
 - Wat is uw hoofdbezigheid overdag?
 - Bent u in één of meerdere organisaties onbetaald actief als vrijwilliger?
5. Kind-vriendelijkheid:
 - Vindt u uw woonbuurt geschikt of ongeschikt voor kinderen
 - Voorzieningen jongeren
 - Scholen, buitenschoolse opvang, speelplaatsen, uitgaan
6. Opleiding:
 - Wat is uw hoogst genoten schoolopleiding die u met diploma heeft afgerond? (+ partner)
 - Volgt u op dit moment een cursus of opleiding
7. Inkomen:
 - Ontvang u op dit moment een uitkering of studiefinanciering? Welke?
 - Volgt u een re-integratietraject?
 - In welke klasse valt het gezamenlijk netto maandinkomen van uw huishouden?
 - In welke mate kunt u rondkomen met het inkomen van uw huishouden?
 - Denkt u dat uw persoonlijke inkomenssituatie over een jaar is veranderd?
8. Afsluiting:
 - Opmerkingen

Bijlage 3

In deze bijlage worden de respondenten genoemd en toegelicht.

- Wim Dalhuisen – Provinciale Staten, CDA;
- Yvonne Nijhof – Provinciale Staten, PVDA;
- Maarten Witteveen – Arcon, directeur;
- Willem Loupatty – Gemeente Hellendoorn, hoofd team maatschappelijke ontwikkeling;
- Ringo Ossewaarde – Universiteit Twente, hoofddocent sociologie;
- Jeroen Jonker - Gemeente Enschede, adviseur Transitie;
- Walther de Haas – Provincie Overijssel, Coördinator Sociale kwaliteit.

Bijlage 4

In deze bijlage zijn de vragen geformuleerd die gesteld zijn tijdens de interviews.

- *Wat verstaat u onder sociale kwaliteit?*
- *Bent u bekend met het begrip sociale kwaliteit?*
- *Hoe is het begrip sociale kwaliteit volgens u toepasbaar in de praktijk?*
- *Wat is voor u de meerwaarde van het gebruik van het begrip sociale kwaliteit?*
- *Sociale kwaliteit is een integraal onderdeel van de kerntaken van de provincie Overijssel, hoe wordt hier invulling aan gegeven?*
- *Wat vindt u van de wijze waarop de provincie Overijssel het gebruik van het begrip sociale kwaliteit invult?*
- *Kunt u voordelen geven van het gebruik van het begrip sociale kwaliteit?*
- *Kunt u nadelen geven van het gebruik van het begrip sociale kwaliteit?*
- *Bent u bekend met bestaande onderzoeken naar sociale kwaliteit? Zo ja, kunt u concrete onderzoeken/instrumenten benoemen?*
- *Wat vindt u van deze onderzoeken/instrumenten?*