

HUIZEN VAN HET KIND SAMEN REALISEREN: DIENSTVERLENING MET EN VOOR GEZINNEN

LEZING EXPOO-CONGRES, 4 DECEMBER 2018

Prof. Dr. Bram Verschuere

HET HEFT IN EIGEN HANDEN NEMEN...

'...the mix of activities that both public service agents and citizens contribute to the provision of public services. The former are involved as professionals, or 'regular producers', while 'citizen production' is based on voluntary efforts by individuals and groups to enhance the quality and/or quantity of the services they use' (Parks et al. 1981).

Cruciale elementen in de definitie van coproductie:

- Het produceren of ontwikkelen van publieke goederen of diensten die maatschappelijk waardevol zijn,
- In een samenwerking tussen burgers (als coproductanten) en professionals,
- Met als doel de kwaliteit en de kwantiteit van deze publieke goederen of diensten te verbeteren of te verhogen.

VOORBEELDEN ...



Ontmoetingsplaatsen

Ontmoetingsplaatsen zijn plekken waar kinderen, ouders, grootouders en alle andere personen die instaan voor de zorg van een kind enkele uren samen kunnen doorbrengen. Het is een veilige, zowel fysiek als emotioneel, en prikkelende plaats waar jonge kinderen in de nabijheid van een vertrouwde volwassene kunnen spelen en andere kinderen en volwassenen kunnen ontmoeten.

[LEES MEER >](#)

Zelf een project indienen

Het Huis van het Kind Kortrijk wil als samenwerkingsverband steun verlenen aan verenigingen, organisaties,... die projecten opzetten binnen de filosofie van Huis van het Kind. De vzw geeft voorrang aan kwalitatieve projecten die inspelen op preventieve gezondheidszorg, opvoedingsondersteuning en sociale cohesie. Het wegwerken van toegankelijkheidsdrempels en dienstverlening binnen het bereik van maatschappelijk kwetsbare gezinnen brengen zijn twee speerpunten van het Huis.

[LEES MEER >](#)



Wissel opvoedingstips uit

Een professioneel adviesgesprek of een gezellige babbel met andere ouders. Er zijn tal van mogelijkheden om je opvoedingsvaardigheden bij te schaven.

STEUN OP MAAT
Vrijwilligers steunen gezinnen op maat
Een luisterend oor en steun bij je dagelijkse zorgen
Vrijwilligers gezocht!
T 015 34 43 77
E griet.steungezinnen@gmail.com
W www.delagedrempel.be

DE KLEURDOOS
Wie? Ouders en kinderen (0-3 jaar)
Wat? Met je kinderen spelen, knutselen en andere ouders ontmoeten
Wanneer? Elke dinsdag 13-15 uur
V.v.: Jan Cortijn, Lange Schipstraat 27, 2800 Mechelen

HUIS VAN HET KIND MECHELEN
Spel & ontmoeting
Opvoeden & opgroeien
Zwangerschap
Onthaal & infopunt
Lange Schipstraat 27
2800 Mechelen
T 015 44 52 42
E huisvanhetkind@mechelen.be
W www.facebook.be/huisvanhetkindmechelen



Volg de ontwikkeling van je kind

Bespreek de groei, ontwikkeling en voeding van je baby of peuter met een arts of verpleegkundige van Kind en Gezin.

GEZOND OPGROEIEN

WIL MEN OVERHAUPT 'MEEDOEN'?

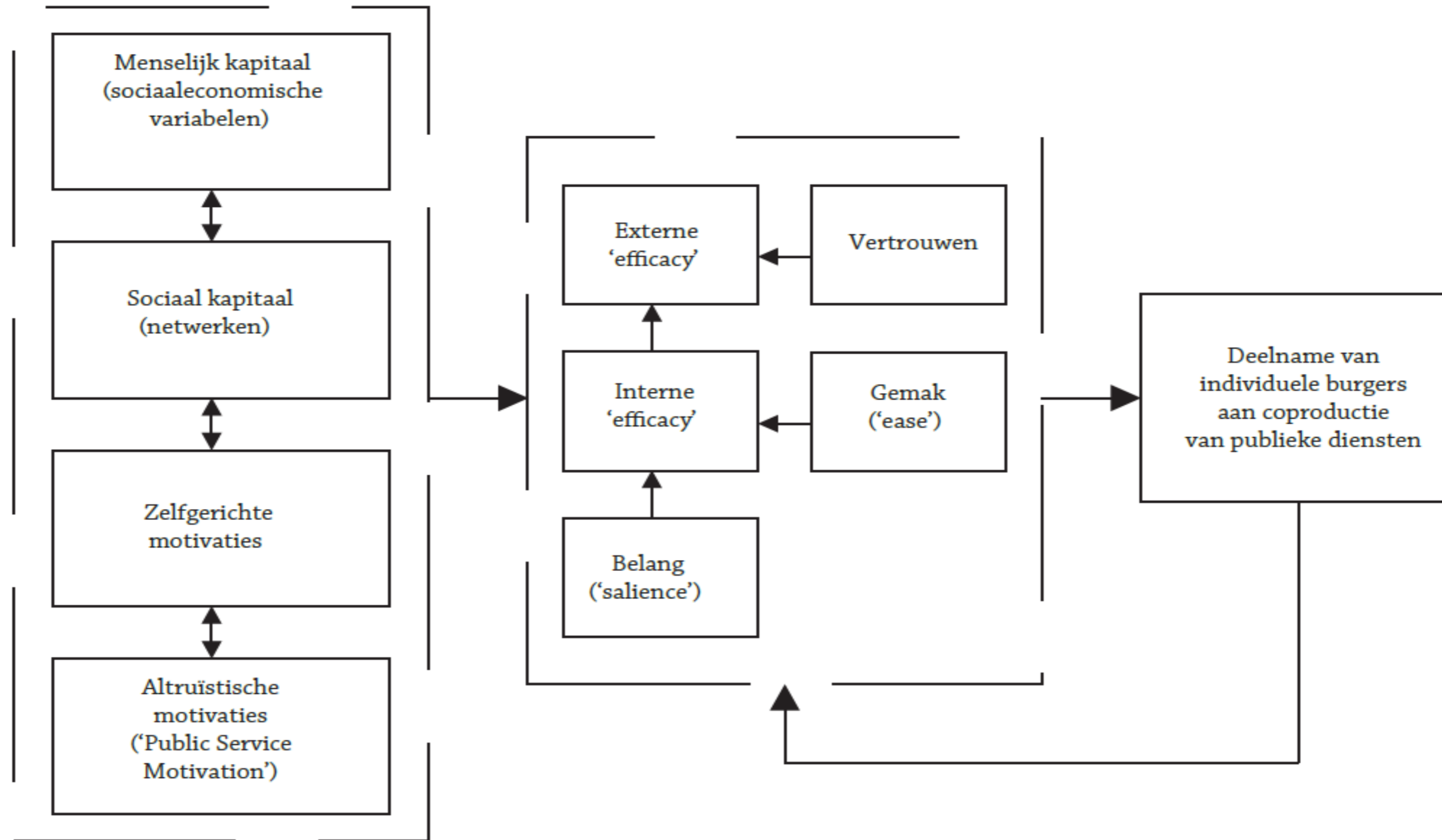
PARTICIPATIE: EEN VOORRECHT VOOR SOMMIGEN?

“In thinking about why some people are active and others are not, we find it helpful to invert the usual question and to ask instead why people do not take part in politics. Three answers immediately suggest themselves:

- because they can't;**
- because they don't want to;**
- or because nobody asked.”**

(Verba, Scholzman & Brady, 1995)

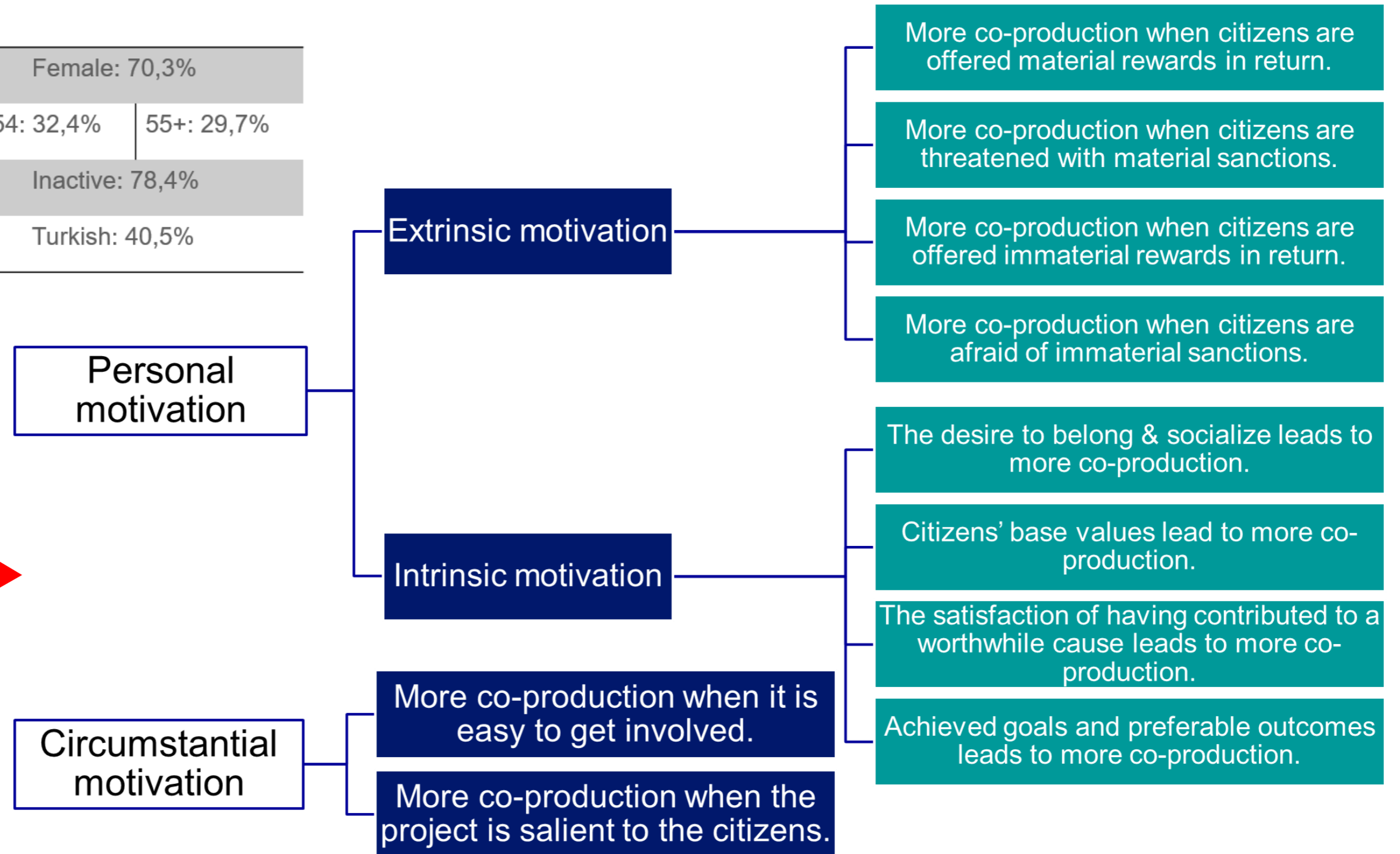
WAAROM CO-PRODUCEREN MENSEN? EEN CONCEPTUEEL MODEL



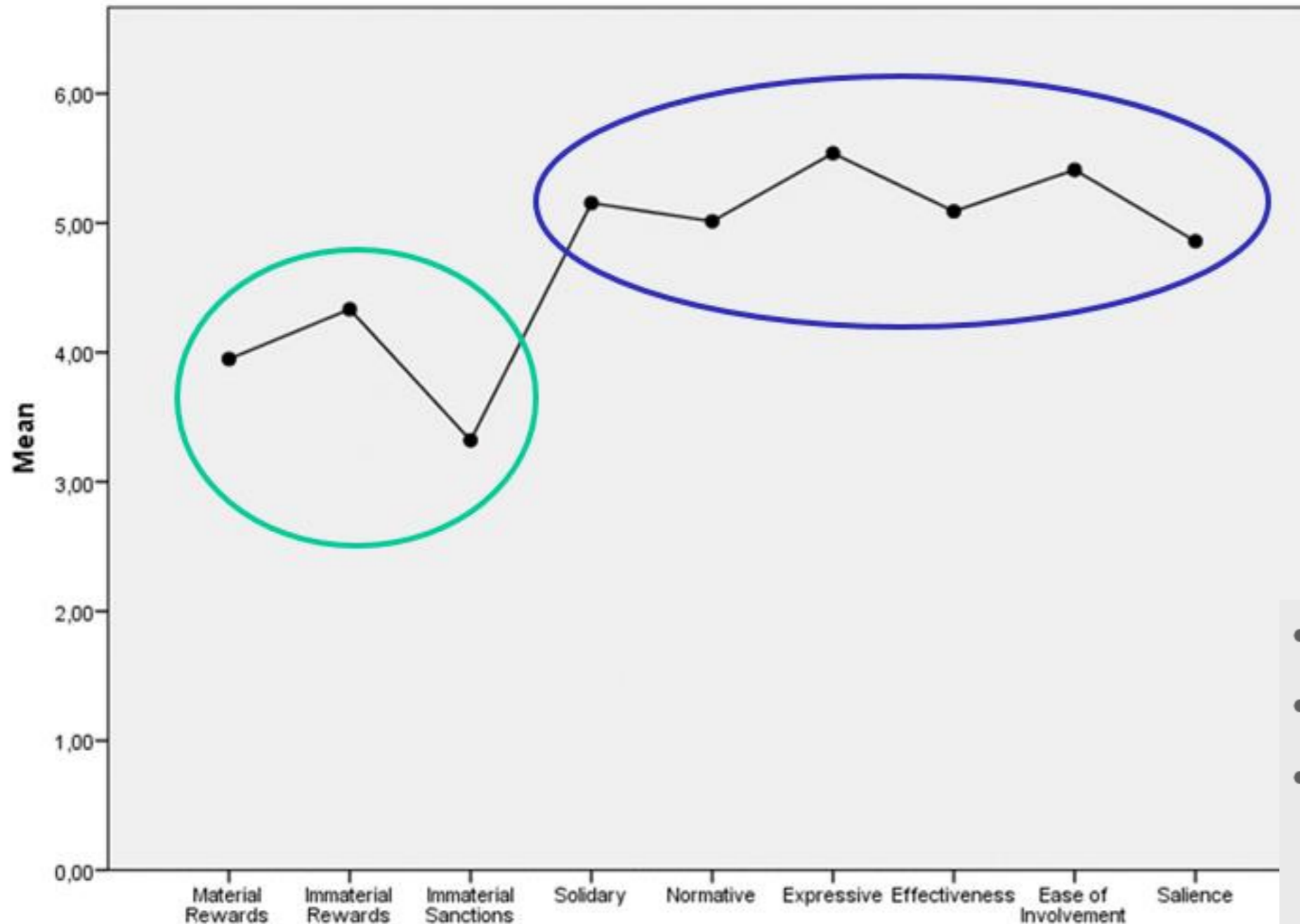
ONDERZOEK: WAAROM CO-PRODUCEREN BURGERS?

37 respondents

Gender	Male : 29,7%	Female: 70,3%	
Age	18-34: 37,8%	35- 54: 32,4%	55+: 29,7%
Employment	Active: 21,6%	Inactive: 78,4%	
Survey Language	Dutch: 59,5 %	Turkish: 40,5%	



ONDERZOEK: WAAROM CO-PRODUCEREN BURGERS?



- No significant difference on Gender
- Ease of involvement: 55+ > 35-54
- Material rewards:
 - 55+ > 18-34
 - Inactive > Active
 - Turkish > Dutch
- Immaterial sanctions: Turkish > Dutch
- Expressive motivation: Dutch > Turkish

ONDERZOEK: WAAROM CO-PRODUCEREN BURGERS?

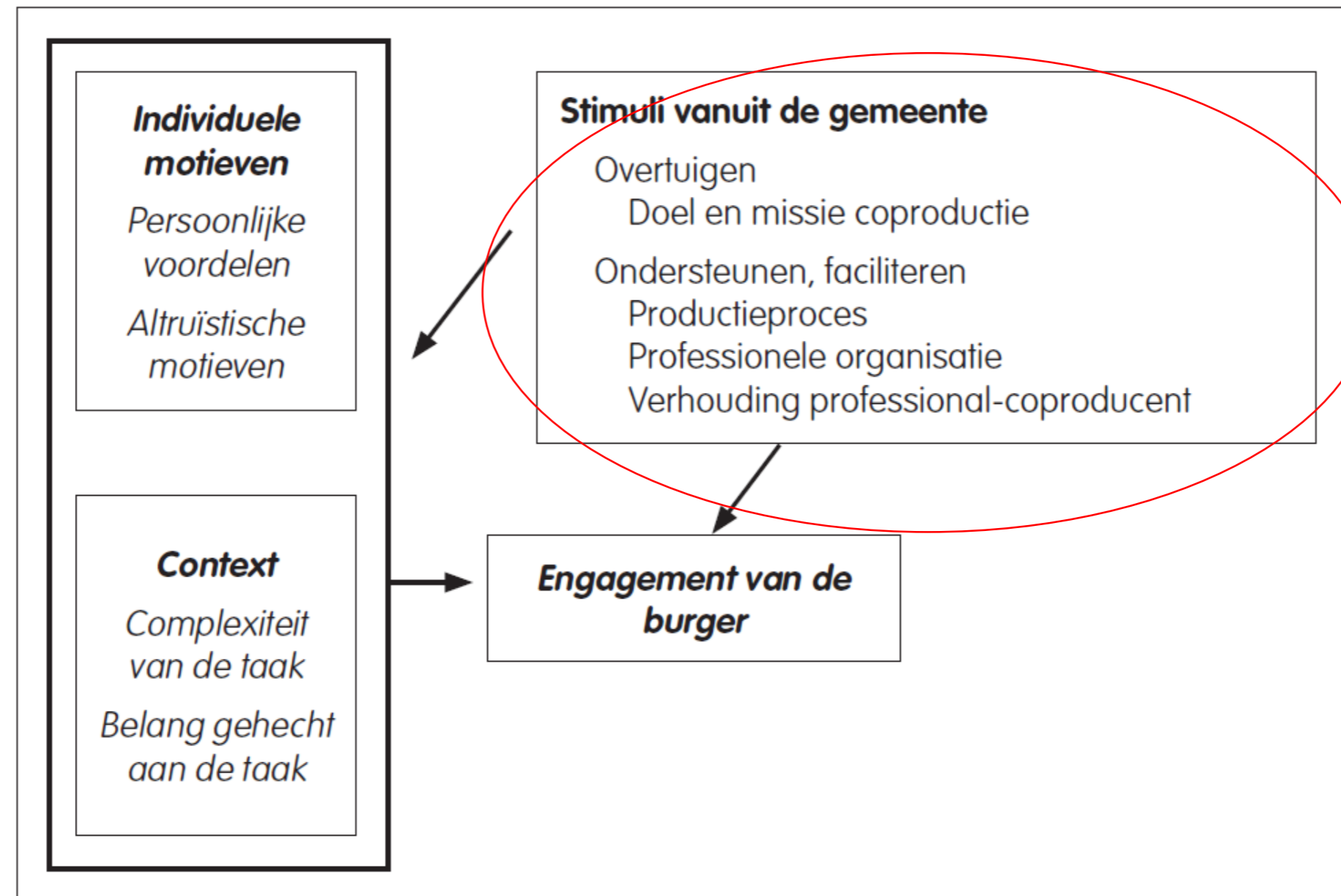
- Burgers zijn niet noodzakelijk altijd op zoek naar puur eigenbelang
- Maar extrinsieke motivaties kunnen wel drempels tot participatie verlagen
- Intrinsieke motivatie is wat burgers doet volhouden

STELLING

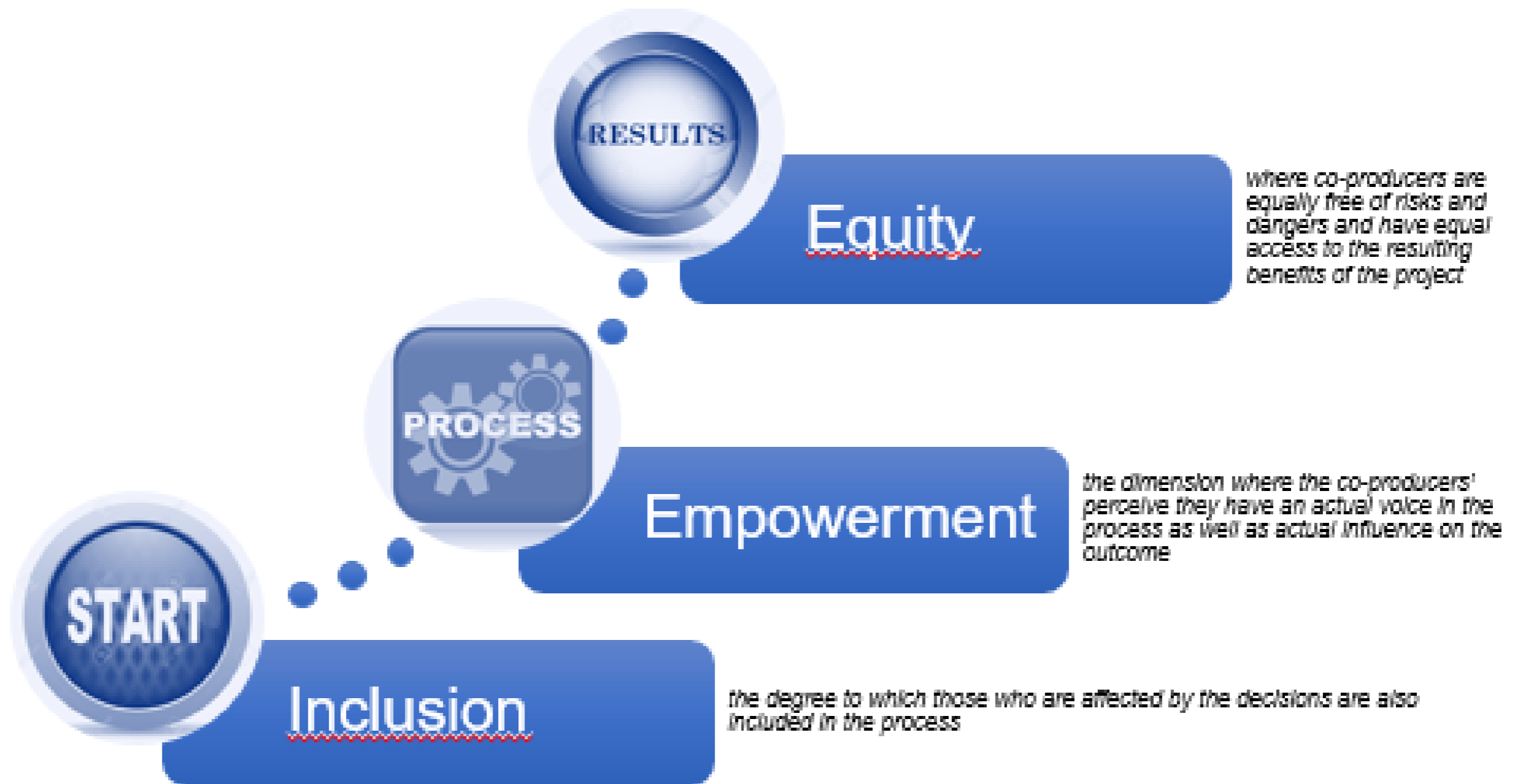
Hoe kunnen we incentives voorzien, zodat elk 'type' coproducent zich aangesproken voelt om te participeren?

WELKE ROL KUNNEN PROFESSIONALS SPELEN?

$$CP = [(Individuele\ motieven + Selectieve\ incentives) + (Enabling\ institutions)]$$



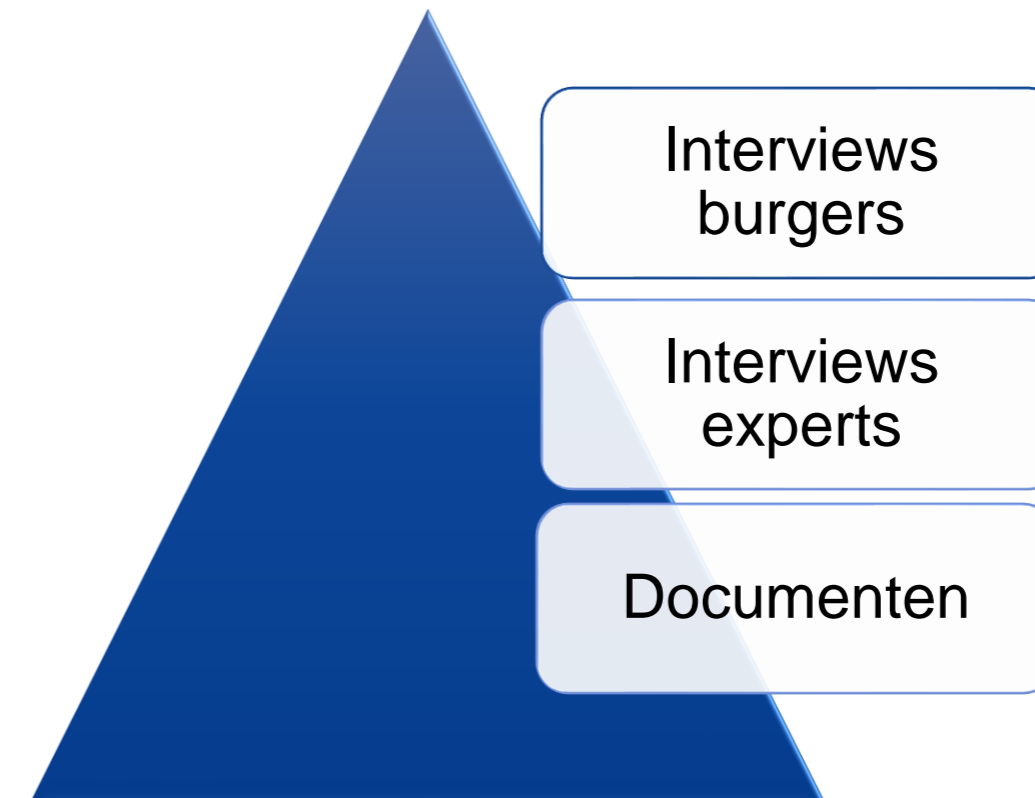
IS CO-PRODUCTIE 'DEMOCRATISCH'?



CASE: FAMILIESALONS IN OOSTENDE



- 4 buurten met sociale huisvesting
- Co-creatief project
- Missie: creëren van sociale netwerken en tegengaan sociaal isolement



Vanleene, D., Voets, J., & Verschuere, B. (2017). The dynamics of professional leadership in co-productive community development : a case study in Ostend, Belgium. Presented at the 2017 EGPA Annual Conference

DE ROL VAN DE PROFESSIONAL



Vriend = *gekend & vertrouwd*



Leider = *beslist + leert nieuwe skills & kennis aan*



Vertegenwoordiger = *Link tussen burgers en overheid*



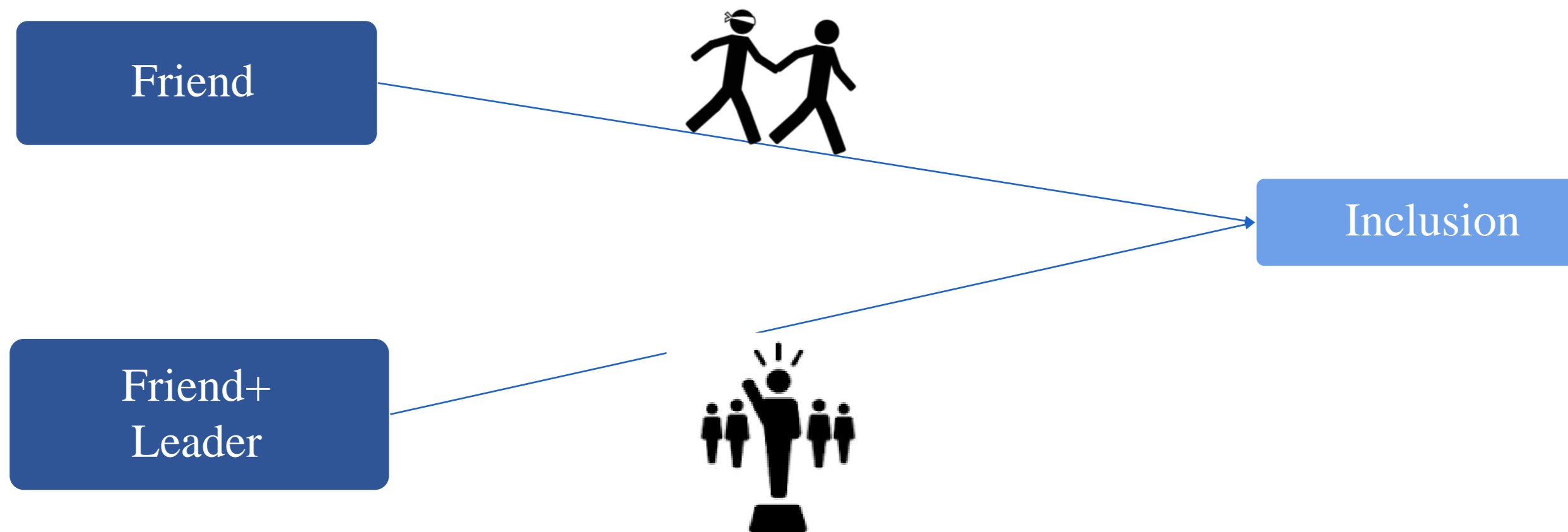
Bemiddelaar = *oplossen van eventuele conflicten tussen co-producenten*

RESULTATEN

Inclusie (bij de start)

“But that's already third hand and that does not work, I have to tell that to people myself and share the enthusiasm. And what they say is, send it and we'll pass it on to a few people, but that does not work, my experience is that does not work.”

1. Demografisch: minderheden, vrouwen, ...
2. In absoluut aantal: eerder klein

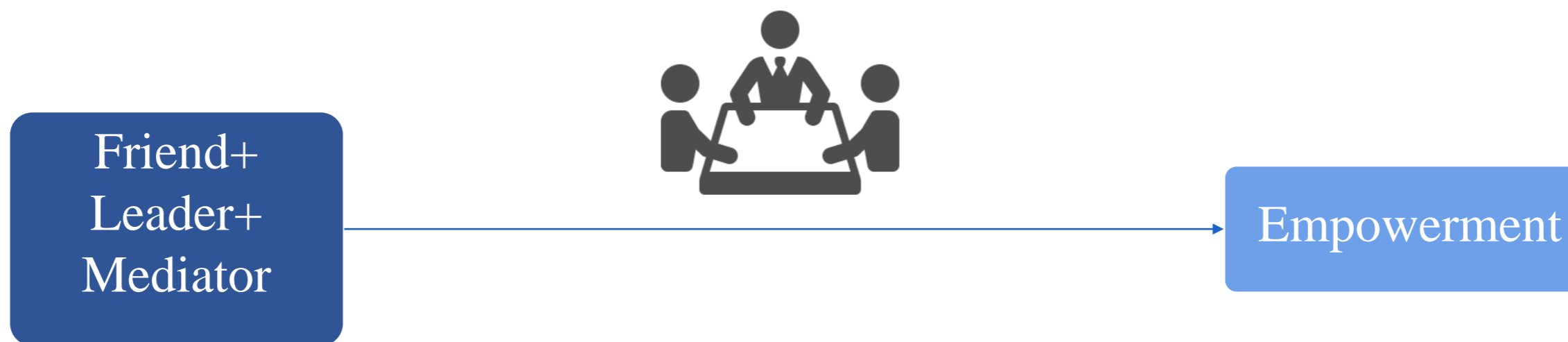


RESULTATEN

Empowerment (tijdens)

“You become stronger [...] when you’re having problems, it’s easier to admit that, to each other and to [the professional]. [...] And we help each other, that’s true, right? We help each other.”

1. Luisteren en spreken
2. Aanwezigheid

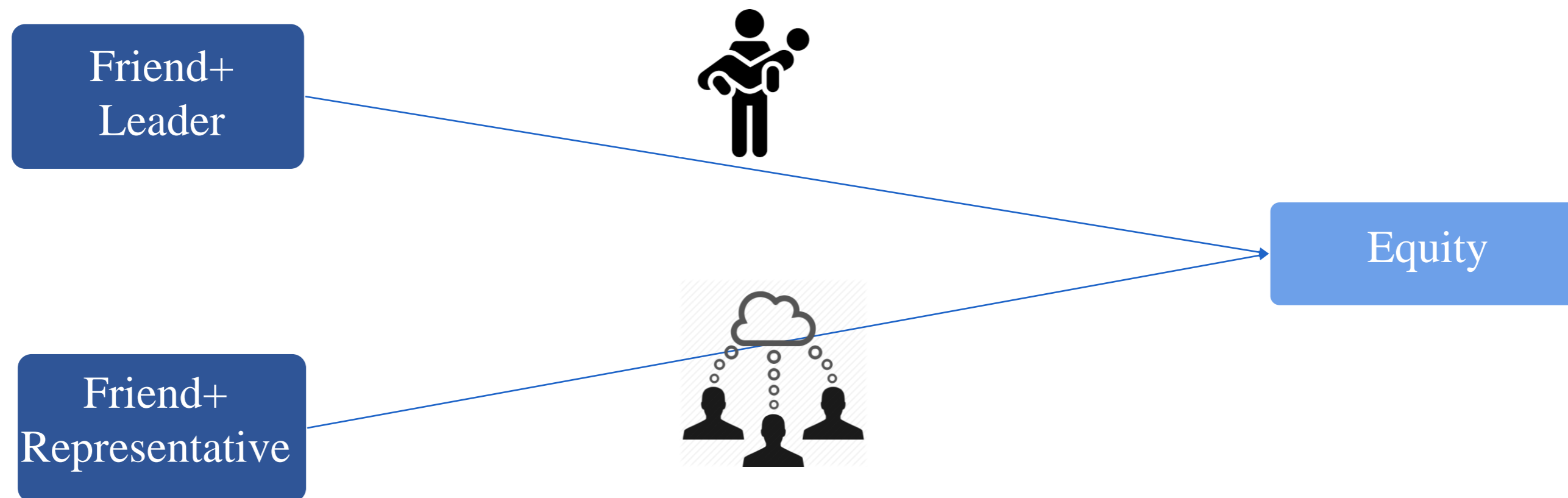


RESULTATEN

Gelijkheid (resultaten)

“I actually consider them a partner, the residents. And certainly some people who come here and help me think about what can happen in the neighbourhood and what's needed and so on.”

1. Voor de gemeenschap: overstijgen grenzen sociale klassen
2. Voor het individu: persoonlijk succes



STELLING

De rol van professionals is cruciaal bij coproductie/participatie. Welke rol is volgens jou belangrijk, zodat burgers zich voldoende aangesproken en gefaciliteerd zouden voelen om te participeren?

A/ Ondersteunen en creëren van de juiste omstandigheden

B/ Afstemmen en coördineren van verschillende/divergerende belangen.

C/ Orkestreren van de samenwerking tussen de betrokkenen

D/ Rol als mentor en opbouwen van vertrouwen, empathie en openheid



ASSUMPTIES, EFFECTEN EN RESULTATEN?

Referenties:

- Verschuere, B. & Carette, P. (2016). Coproductie van veiligheid in buurtinformatienetwerken: een analyse van de gepercipieerde meerwaarde. VTOM, 2016 (3), pp. 61-69
- Jakobsen, M. (2013): *Can government Initiatives Increase Co-production? Results of a Randomized Field Experiment*. Journal of Public Administration Research and Theory, 23(1), pp.27-54.

EFFECTEN VAN CO-PRODUCTIE - CONCEPTUEEL

Efficiëntie en kwaliteit van diensten

- Vrijwillige middelen inbrengen
- Tevredenheid bij cliënt voor wat ze zelf produceren

Democratie en verantwoording

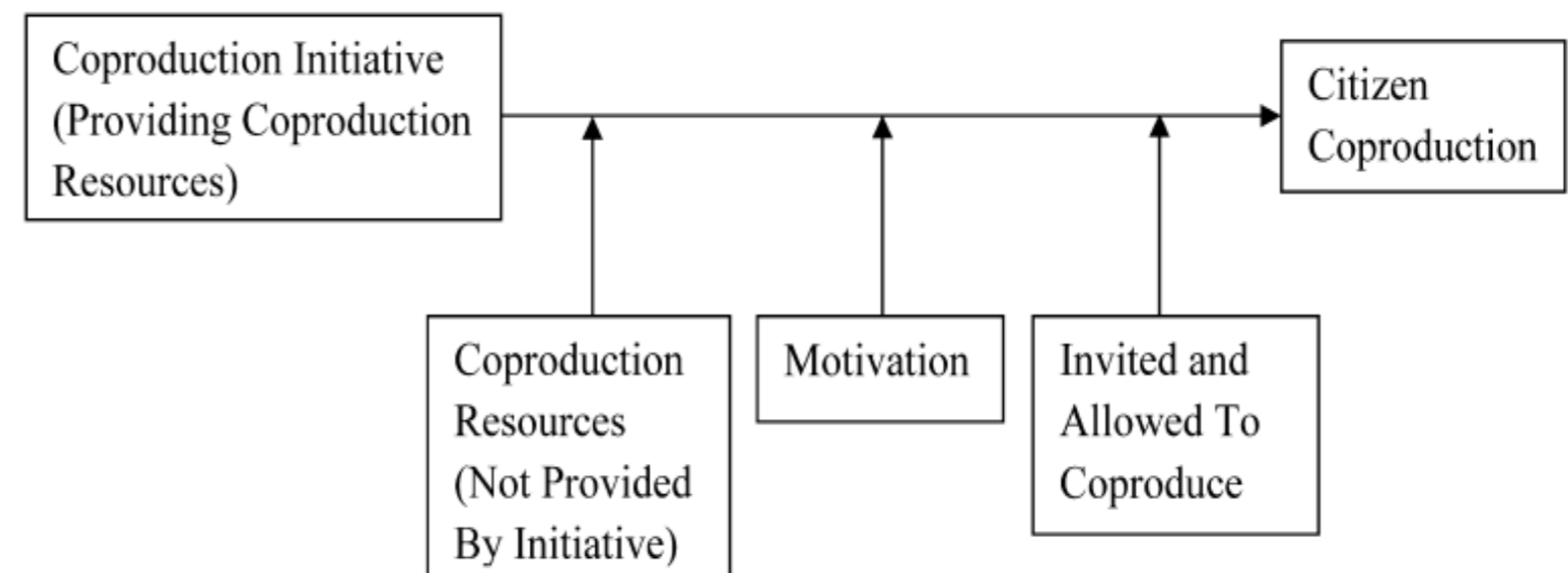
- Maximaal mogelijke participatie
- Empowerment
- Vertrouwen van cliënt in publieke diensten

ONDERZOEK 1: COPRODUCTIE IN ONDERWIJS

- Jakobsen: betrokkenheid burgers verhogen, met name zij die het meeste nodig hebben, door overheidsinspanningen
- Case: onderwijs in Denemarken (Arhus)
- Experimenteel design

Figure 1

Effect of Coproduction Initiative Providing Coproduction Resources



ONDERZOEK 1: RESULTATEN

- Overheid moedigt mensen aan om te coproduceren (voorzien van 'tools')
- Tools worden gebruikt, vooral door mensen die het het meeste 'nodig' hebben en die 'tijd' hebben
- Discussie: door middel van relatief goedkope incentive kan een groep burgers makkelijk bereikt worden: gericht inzetten van stimulansen. Nuance: dit is een 'makkelijke' behandeling.

ONDERZOEK 2: COPRODUCTIE VAN VEILIGHEID

- Verschueren & Carette: Gepercipieerde meerwaarde BIN (veiligheid)
- Kwantitatief onderzoek (survey) bij 394 respondenten
- 9 stellingen

S1 Een voordeel van coproductie is dat het meer opbrengt dan het kost door de inbreng van vrijwillige middelen van coproducenten in een organisatie wat uiteindelijk leidt tot kostenbesparingen voor de overheid.

S2 Een voordeel van coproductie is dat het leidt tot diensten die meer beantwoorden aan de behoeften van de gebruikers.

S3 Een voordeel van coproductie is dat het leidt tot meer weloverwogen beslissingen.

S4 Een voordeel van coproductie is dat het zorgt voor meer toegankelijke diensten.

S5 Een voordeel van coproductie is de hogere kwaliteit van de dienstverlening.

S6 Een voordeel van coproductie is dat de burgers en de overheid nauwer samenwerken waardoor er een vernieuwde relatie tussen de burger en het bestuur ontstaat die gebaseerd is op vertrouwen en verantwoordelijkheid.

S7 Een voordeel van coproductie is de betrokkenheid van de burger waardoor de burger een zicht krijgt op het democratisch proces, op wat de overheid doet en op die manier kan de burger de overheid beoordelen.

S8 Een voordeel van coproductie is het versterken van de autonomie van de burgers doordat ze meer inspraak krijgen in een dienstverlening.

S9 Een voordeel van coproductie is de versterkte verantwoordelijkheid van de burgers omdat ze betrokken worden bij een dienstverlening waar ze de verantwoordelijkheid delen met de professionals.

ONDERZOEK 3: RESULTATEN

Groep	n	Kostenbesparing	Dienstverlening	Democratie
Totale steekproef	394	5,60 (1,17)	5,28 (0,89)	5,22 (1,00)
Geslacht				
Man	257	5,68 (1,12)	5,30 (0,92)	5,21 (1,05)
Vrouw	137	5,44 (1,24)	5,25 (0,82)	5,22 (0,91)
Leeftijdscategorie				
20-50	134	5,37 (1,24)	5,10 (0,91)	5,14 (0,99)
51-60	109	5,73 (1,02)	5,35 (0,90)	5,32 (0,94)
61+	151	5,70 (1,18)	5,40 (0,83)	5,20 (1,06)

STELLING

Heeft coproductie/participatie een meerwaarde, en welke meerwaarde is potentieel het belangrijkste (in vergelijking met conventionele dienstverlening waarbij burger gewoon 'client' of 'consument' is)?

A/ Efficiënt en goedkoop

B/ Beter kwaliteit van diensten

C/ Inspraak en democratisch karakter van dienstverlening