



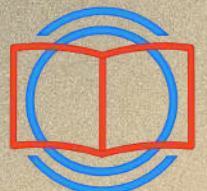
Co-funded by
the European Union

VERHALEN DIE ERTOEF DOEN:

Narratieve verantwoording onderzoeken

HANDBOEK

*Een richtlijn voor narratieve verantwoording
en de bijbehorende methodologieën*



NACCS

Edited by:

Anja Söyünmez and Maxine Salmon-Cottreau (editors)

Authors & Contributors:

Anja Söyünmez, Maxine Salmon-Cottreau,
Sandra Geelhoed, Hayley Trowbridge,
Sara Henderson, Lauren Wallace-
Thompson, Esther Saphartie

Partner Institutions:

Comparative Research Network e.V. (Germany)
Stichting Le Porte Voix (Netherlands)
MeltingPro (Italy)
Camera di Commercio della Basilicata (Italy)
E-School (Greece)
Stando (Cyprus)

Contact:

Comparative Research Network e.V.
www.crnonline.de
central@crnonline.de
Belziger Str. 60
10823 Berlin, Germany

Last updated: 31st of December 2024

The handbook was edited and published in the Frame of the Erasmus+ Strategic Partnership Narrative Accountability in Cultural and Community Settings, 2021-1-DE02-KA220-VET-000025542

Disclaimer:

Erasmus Plus is financed by the European Union. The European Commission support to produce this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

The external links in the ebook are being provided as a convenience and for informational purposes only; they do not constitute an endorsement or an approval by the project partners of any of the products, services or opinions of the corporation or organization or individual. The project team bears no responsibility for the accuracy, legality, or content of the external site or for that of subsequent links. Contact the external site for answers to questions regarding its content. Images displayed in this booklet are the property of their respective photographers or creators. IMAGES MAY NOT BE REDISPLAYED ON WITHOUT PERMISSION OF THE PHOTOGRAPHER OR CREATOR. Contact the creator if you wish to obtain a reproduction of an image or if you wish to obtain permission to redisplay an image on another web site. For information on the creators please contact the project coordinator via the address above



Inhoudsopgave

1 **Presentatie van het NACCS-project**

Ontmoet onze partners

Proces en resultaten

Presentatie van PR1

Onze methodes

2 **Narratieve verantwoording**

Narratieve verantwoording: Een inleiding

Het NACCS-project

3 **Het verhaal veranderen: Een alternatieve benadering van systeemverandering bij innovatie van de publieke dienstverlening**

Inleiding

4 **Communautaire rapporteringsmethode**

Analyse van doorleefde ervaringen

Presentatie van het NACCS-project

Website: <https://naccs.eu/>

Online platform:

<https://naccsproject.eu/>

Wie we zijn: Een gezamenlijke visie

Welkom bij Narrative Accountability in Cultural and Community Settings (NACCS), een dynamisch 36 maanden durend project van Strategic Partnership in the Field of VET. Onze gezamenlijke visie omvat zes partnerorganisaties uit Duitsland, Italië, Griekenland, Nederland en Cyprus.

Cyprus. Samen zetten we ons in voor de horizontale prioriteit "**Inclusie en diversiteit** op alle gebieden van onderwijs, opleiding, jeugd en sport".

Onze missie

NACCS probeert de kloof te overbruggen in het begrijpen hoe verhalen worden gebruikt in culturele en maatschappelijke omgevingen. Door **narratieve verantwoording** te bevorderen, wil het project verantwoordelijke en inclusieve praktijken stimuleren, gemarginaliseerde stemmen mondiger maken en bijdragen aan de ontwikkeling van een pan-Europese verantwoordelijke praktijk in digital storytelling.

Doelstellingen

Ons primaire doel is om **sociale inclusie** aan te pakken door middel van een geïntegreerde benadering van narratieve verantwoording. We streven ernaar om organisaties bewust te maken van het ethisch gebruik van verhalen van mensen en om open-source praktische hulpmiddelen te produceren voor gemeenschapsonderwijzers, culturele facilitators en burgerparticipatiewerkers.

Competenties voor een leven langleren

Door samenwerking en kennisuitwisseling wil NACCS een **blijvende impact** hebben op aanbieders van beroepsonderwijs en -opleiding, cultuurwerkers en beleidsmakers in heel Europa. Wij richten ons op sleutelcompetenties voor een leven lang leren, met de nadruk op de verbetering van digitale vaardigheden, persoonlijke en sociale competenties, burgerschapsvaardigheden en cultureel bewustzijn en expressievaardigheden. We bereiken dit door trainingen te geven en educatief materiaal te creëren voor de teams van onze partnerorganisaties en professionals in beroepsonderwijs en -opleiding.



Maak kennis met onze partners

Comparative
Research
Network:

Comparative Research Network e.V. (CRN) - Germany

Focus: Niet-formeel volwassenen-, jongeren- en beroepsonderwijs en onderzoek.

Expertise: Verhalen vertellen, digitale methoden, mediageletterdheid en projectevaluatie.

Toewijding: Ethische overwegingen, kritisch denken en integratie van verantwoording in mediageletterdheid.

Website: <https://crnonline.de>

LE PORTE-VOIX

see hear make wonder

Stichting Le Porte Voix - the Netherlands

Focus: Sociale rechtvaardigheid door kunst en onderwijs.

Expertise: Artistieke en educatieve projecten, empowerment en het woord geven aan de marge.

Toewijding: Inclusiviteit, diversiteit, storytelling en arts based interventies in de gemeenschap en artistieke, sociale en culturele contexten.

Website:



CAMERA DI COMMERCIO DELLA
BASILICATA

Chamber of Commerce Basilicata - Italy

Focus: Beroepsonderwijs en -opleiding en gemeenschapsontwikkeling.

Expertise: Lokaal economisch systeem, duurzaamheid, concurrentievermogen, afvalbeheer en samenwerking in het Waste Tracking System.

Toewijding: Ontwikkeling van vaardigheden, inzetbaarheid, duurzame bedrijfsontwikkeling en toerisme.

Website: <https://www.basilicata.camcom.it/>



STANDOUTEDU

STANDO LTD - Cyprus

Focus: Onderzoeks- en onderwijsorganisatie met VET-accreditatie.

Expertise: Beroepsonderwijs en -opleiding, professionele en academische opleiding in het kader van Erasmus+ KA1 en KA2.

Toewijding: Onderzoek en innovatie bevorderen, gelijkheid stimuleren en sociale rechtvaardigheid aanmoedigen.

Website: <https://standoutedu.com/>

Maak kennis met onze partners



E-SCHOOL EDUCATIONAL GROUP - Greece

Focus: Gecertificeerd centrum voor volwassenenonderwijs en aanbieder van beroepsonderwijs en -opleiding.

Expertise: Opleiding in beroepsonderwijs en -opleiding en volwassen lerenden, ontwikkeling van een e-learningplatform en deelname aan Erasmus+ KA2-projecten.

Toewijding: Inclusief beroepsonderwijs en -opleiding, internationale samenwerking en integratie van digitale en mediavaardigheden in vertelmethoden.

Website: <https://www.euprojects.gr/en/home/>



Melting Pro - Italy

Focus: Cultureel engagement, projectmanagement, digital storytelling en publieksontwikkeling.

Expertise: Coöperatieve aanpak, design thinking en visual mapping in culturele initiatieven en professionele trainingen.

Toewijding: Democratisering van cultuur, bevordering van strategische vaardigheden en Europese openheid.

Website: <https://meltingpro.org/>



Proces en resultaten

Het onderzoek en de resultaten van de projecten zijn:

Onderzoek en rapporten (PR1)

Narratieve verantwoording, methodologieën en casestudies onderzoeken. Maak een 'Narrative Accountability Report' om het Europese landschap in kaart te brengen.

Toolkit ontwikkeling (PR2)

Lessen bundelen om een 'Narrative Accountability Toolkit' te maken die aanbieders van beroepsonderwijs en -opleidingen in gemeenschappen en culturele omgevingen ondersteunt. Gebruik digitale, gedrukte en audiovisuele materialen.

Training- en capaciteitsopbouw

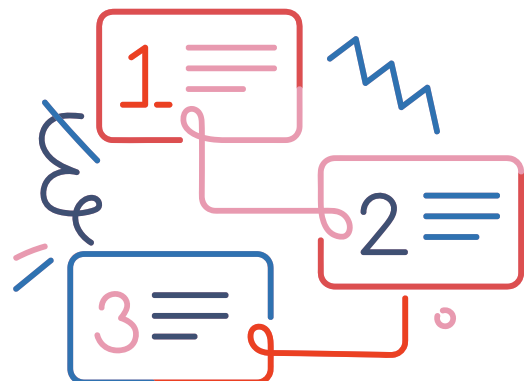
Drie korte gezamenlijke personeelstrainingen geven over digital storytelling, gemeenschapsontwikkeling en vertegenwoordiging in verhalen. Een co-designlab organiseren tijdens de 5e Transnationale Partnerschapsbijeenkomst.

Beleidsaanbevelingen

Beleidsaanbevelingen opstellen voor narratieve verantwoording in culturele en gemeenschapsomgevingen. Aanbevelingen verspreiden onder beleidsmakers en besluitvormers.

Netwerken

Een pan-Europees netwerk opzetten van organisaties en beroepsbeoefenaars die werken met narratieve verantwoording. Creëren van een peer-support gemeenschap van professionele professionals in beroepsonderwijs en -opleidingen.



Presentatie van PR1



Om volledig inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken in de deelnemende landen en het Europese landschap wat betreft de opvattingen over 'narratieve verantwoording', methodologieën en praktijken op dit gebied en ook casestudy's van de praktische toepassing ervan, moeten we onderzoek doen naar dit opkomende en zich ontwikkelende studiegebied. Op basis van dit onderzoek produceren we het Narrative Accountability Report (PR1).

Onderwerpen

- Snelle evaluatie van academische opvattingen over narratieve verantwoording
- Analyse van ervaringsverhalen die het belang van narratieve verantwoording bij het werken met mensen in de marge aantonen.
- Casestudies over de toepassing van narratieve verantwoording in de praktijk

Doelgroep

Het publiek voor deze PR zijn organisaties voor beroepsonderwijs en -opleiding die werkzaam zijn in gemeenschapscontext en culturele omgeving (d.w.z. social work en community development, musea, kunstgalerieën) praktijkgericht onderzoekers en kunstenaars.

Continuïteit

Principes uit PR1 zullen de ontwikkeling van PR2 ondersteunen.

Invloeden

De impact van deze PR bestaat uit het identificeren van een reeks pan-Europese principes voor narratieve verantwoording in culturele- en gemeenschapscontexten in het bredere informele onderwijs. Het zal inzicht geven in de context van narratieve verantwoording in heel Europa vanuit verschillende perspectieven en mensen helpen kritischer na te denken bij het werken met verhalen en representeren of verbeelden van narratieven in het algemeen.

Conclusies

Het rapport zal worden afgesloten met een reeks principes voor de inbedding van Narrative Accountability als praktijk in de sector van het beroepsonderwijs en -opleiding, wat een innovatie is op dit gebied.

Onze methodes



LEARNING LABS vertegenwoordigen een gestructureerde en participatiegerichte methodologie die ontworpen is voor de effectieve training van individuen. Door gebruik te maken van principes die geworteld zijn in ervaringsleren en actieve deelname, overstijgen Learning Labs conventionele trainingsmethoden en creëren ze een omgeving die diepgaande betrokkenheid en ontwikkeling van praktische vaardigheden aanmoedigt.

1 Ervaringsleren

De Learning Lab-methodologie pleit voor leren door te ervaren en geeft voorrang aan hands-on betrokkenheid bij de leerstof. Denken en doen. Interactieve activiteiten en simulaties zijn essentieel om tot diep begrip van ingewikkelde concepten te komen.

2 Actieve deelname en samenwerking

De nadruk op actieve betrokkenheid gaat verder dan traditionele leermodellen en gaat in tegen passieve ontvangst van kennis. Door middel van groepsdiscussies, probleemoplossende taken en samenwerkingsprojecten wordt een tapijt van betrokkenheid geweven, waardoor deelnemers actief worden ondergedompeld in het leertraject.

5 Gestructureerde leerreis

Een onderscheidend kenmerk van Learning Labs is toewijding aan een gestructureerde leercyclus, vaak in lijn met gewaardeerde modellen zoals Kolb's ervaringsleren. Deelnemers navigeren door concrete ervaringen, reflectie, conceptualisatie en actief experimenteren, wat zorgt voor een uitgebreide educatieve reis.

3 Dynamiek van collegiaal leren

Gebaseerd op de principes van 'Each One Teach One', voeden Learning Labs een cultuur van gelijkwaardig en samen leren (collegiaal leren). Deelnemers brengen eigen diverse vaardigheden, ervaringen en kennis in, waardoor een levendige en samenwerkende leergemeenschap ontstaat.

4 Aanpassingsvermogen en verschillende leerstijlen

Learning Labs tonen aanpassingsvermogen en komen tegemoet aan een breed spectrum van leerstijlen en voorkeuren. Een gevarieerd aanbod van instructiemethoden, van visuele hulpmiddelen tot hands-on activiteiten, speelt in op de voorkeuren van individuele leerlingen en groepen.

Voordelen voor leerlingen

Holistisch begrip:

De methodologie bevordert een holistisch begrip van de leerstof door ervaringsgericht en actief leren. Leerlingen gaan diep in op de leerstof, wat zorgt voor een genuanceerd begrip dat verder gaat dan uit het hoofd leren.

Ontwikkeling en toepassing van vaardigheden:

Actieve deelname en samenwerking bevorderen niet alleen de kennisverwerving, maar ook de ontwikkeling van praktische vaardigheden. Leerlingen worden goed voorbereid om hun pas verworven kennis toe te passen in scenario's uit de echte wereld.

Peer-to-Peer verrijking:

De dynamiek van collegiaal leren verbetert de onderwijservaring en stelt deelnemers in staat om verschillende vaardigheden en perspectieven aan te boren. Collaboratieve kennisuitwisseling bevordert een gemeenschap van lerenden en versterkt een cultuur van wederzijdse verrijking.

Toepassing

Learning Labs streven naar een levendige leergemeenschap, waar deelnemers actief bijdragen aan elkaars groei. Een werkhouding gebaseerd op wederzijdse verrijking ondersteunt hiermee het overkoepelende doel van gemeenschapsvorming in de leercontext.

Onderwijsinstellingen:

LearningLabs vinden een weerklink in onderwijs en training. Ze versterken traditionele onderwijsmethoden en verrijken de leerervaring. LearningLabs kunnen worden toegepast in allerlei (academische) disciplines. De aanpak kan steeds worden aangepast aan specifieke leerdoelen.

Professionele ontwikkeling:

Buiten de academische wereld vinden Learning Labs relevantie in de context van professionele ontwikkeling. Bedrijven en organisaties kunnen deze methodologie gebruiken om de vaardigheden en samenwerkingsmogelijkheden van hun personeel te verbeteren.

Doelen

Uitgebreid leren:

Het primaire doel is om uitgebreide leerervaringen te faciliteren, die de grenzen van traditionele instructiemodellen overstijgen. Het doel van Learning Labs is om deelnemers een diepgaand en veelzijdig begrip van de leerstof bij te brengen.

Vaardigheden:

De doelstellingen zijn niet alleen gericht op het leren van theoretische kennis, maar vooral op het verwerven van praktische vaardigheden. Deelnemers worden toegerust met competenties die verder gaan dan alleen theoretisch begrip.

Ontwikkeling van een leergemeenschap:

LearningLabs streven naar het ontstaan van levendige leergemeenschappen, waarin deelnemers actief bijdragen aan elkaars groei. De werkhouding is gebaseerd op wederzijdse verrijking, die het overkoepelende doel van gemeenschapsvorming ondersteunt.

Vaardigheidsspecifieke workshops:

LearningLabs kunnen worden ingezet in vaardigheidsspecifieke workshops, zodat deelnemers niet alleen theoretische kennis verwerven, maar ook praktische expertise die nodig is in diverse domeinen.

In essentie komt de LearningLab-methodologie naar voren als een baken voor excellente educatieve vormen, die de conventionele onderwijsbenaderingen overstijgt. Op deze manier wordt een deelnemersgerichte, boeiende en effectieve leerervaring geboden.

De **TRAIN THE TRAINER**-methode is een instructieaanpak die trainers uitrust met de nodige vaardigheden, kennis en technieken om anderen effectief op te leiden. De focus ligt op het opbouwen van de vaardigheden van trainers om specifieke vakinhoudelijke expertise over te brengen of bepaalde vaardigheden aan te leren aan een groep deelnemers. Deze methodologie werkt vanuit de idee dat het verbeteren van de vaardigheden van trainers, de kwaliteit en efficiëntie van de trainingsprogramma's die ze geven zal verbeteren.

De belangrijkste onderdelen van de Train de Trainer-methodologie zijn:

Inhoudelijke kennis:

Trainers krijgen een grondige training over het onderwerp of de vaardigheden die ze moeten aanleren. Dit zorgt ervoor dat ze het materiaal goed begrijpen.

Communicatieve vaardigheden:

De nadruk ligt op het ontwikkelen van sterke communicatieve vaardigheden, zowel verbaal als non-verbaal, om informatie duidelijk over te brengen en effectieve interactie met deelnemers te bevorderen.

Beoordeling en evaluatie:

Trainers leren hoe ze (toets)opdrachten kunnen ontwerpen, kennis en kunde van deelnemers kunnen evalueren en constructieve feedback kunnen geven. Dit omvat eveneens handvatten om de effectiviteit van het trainingsprogramma te meten.

Voortdurende verbetering:

De methodologie is gericht op voortdurende professionele ontwikkeling voor trainers, waarbij ze worden aangemoedigd om op de hoogte te blijven van trends in de sector, updates en innovatieve lesmethoden.

Instructional Techniques:

Trainers leren en oefenen verschillende instructiemethoden en -technieken om informatie effectief over te brengen, deelnemers te betrekken en het leren te vergemakkelijken. Hierbij kan het gaan om het begrijpen van verschillende leerstijlen en het daarop afstemmen van de instructie.

Faciliterende vaardigheden:

Trainers worden getraind in de kunst van het faciliteren, waarbij ze leren hoe ze de groepsdynamiek kunnen beheersen, deelname kunnen aanmoedigen en een inclusieve en stimulerende leeromgeving kunnen creëren.

Aanpassingsvermogen

Trainers zijn in staat om hun trainingsaanpak aan te passen aan verschillende doelgroepen, rekening houdend met factoren zoals culturele diversiteit, verschillende vaardigheidsniveaus en unieke leerbehoeften.

De Train de Trainer-methodologie wordt gebruikt op verschillende terreinen, waaronder bedrijfstraining, beroepsonderwijs, gezondheidszorg, sociaal werk en community development. Het uiteindelijke doel is het creëren van een kader van bekwame trainers die kennis en vaardigheden efficiënt kunnen overdragen aan anderen, om zo effectief leren en ontwikkeling binnen een organisatie of gemeenschap te bevorderen.

COMMUNITY REPORTING METHODOLOGIE

Community Reporting in het onderwijsdomein verwijst naar een collaboratieve en participatieve aanpak voor het verzamelen en delen van informatie over de gebeurtenissen binnen een onderwijsgemeenschap. Hierbij dragen leerlingen, leerkrachten, ouders en andere belanghebbenden actief bij aan het rapportage proces. De doelen van Community Reporting in het onderwijs zijn veelzijdig en bevatten:

Transparantie en communicatie bevorderen:

Dit houdt in dat open communicatie tussen alle leden van de onderwijsgemeenschap wordt bevorderd. Het biedt een platform voor het transparant delen van informatie over schoolactiviteiten, evenementen en prestaties. Deze aanpak is gericht op het creëren van een meer verbonden en geïnformeerde gemeenschap, die een gevoel van betrokkenheid en gedeelde verantwoordelijkheid stimuleert. Door een open dialoog aan te moedigen, draagt community reporting bij aan de algemene transparantie van academische en administratieve praktijken, waardoor de verantwoordingsplicht wordt vergroot en een positieve en op samenwerking gebaseerde onderwijsomgeving wordt bevorderd.

Diverse perspectieven vastleggen:

Het geeft prioriteit aan inclusiviteit door een breed scala aan stemmen en perspectieven in het rapportageproces op te nemen. Dit zorgt voor een beter begrip van de onderwijsomgeving. Bovendien benadrukt het de erkenning en viering van de diversiteit van ervaringen binnen de gemeenschap, waardoor een inclusieve en verrijkende onderwijs sfeer wordt bevorderd.

Uitdagingen en zorgen aanpakken:

Community Reporting dient als een vitaal platform om uitdagingen waarmee de onderwijsgemeenschap wordt geconfronteerd te identificeren en aan te pakken. Het bevordert een omgeving die constructieve dialoog stimuleert, waardoor deelnemers beter samenwerken om effectieve oplossingen te vinden en om voortdurende verbeteringen te stimuleren. Deze proactieve aanpak zorgt ervoor dat de onderwijsgemeenschap responsief en veerkrachtig blijft en collectief werkt aan het overwinnen van obstakels en het verbeteren van de algehele kwaliteit van het onderwijs.

Betrokkenheid vergroten:

Community Reporting streeft ernaar actieve participatie aan te moedigen. Door een gevoel van gemeenschap en gedeelde verantwoordelijkheid te stimuleren, wordt ernaar gestreefd het algehele welzijn van de onderwijscontext te verbeteren. Dit houdt in dat er mogelijkheden worden gecreëerd voor betekenisvolle betrokkenheid en samenwerking tussen belanghebbenden, waarbij de waardevolle bijdragen van elke groep aan de onderwijsgemeenschap worden erkend. Door actieve betrokkenheid creëert Community Reporting een gevoel van eigenaarschap en betrokkenheid, wat een positieve en ondersteunende sfeer binnen de onderwijs- of trainingsinstelling bevordert.

Verantwoording verbeteren:

Community Reporting speelt een cruciale rol in het ter verantwoording roepen van onderwijs- trainingsinstellingen en diens management. Door transparantie in academische en administratieve praktijken aan te moedigen, biedt het een platform voor belanghebbenden om zorgen aan te kaarten, verbeteringen voor te stellen en deel te nemen aan constructieve dialoog. Als verantwoordingsmechanisme zorgt het voor een responsieve en adaptieve onderwijsomgeving die inbreng en feedback van alle leden van de gemeenschap waardeert.

Kortom, Community reporting in onderwijs en training is gericht op het creëren van een inclusief, transparant en samenwerkend educatief ecosysteem, waarin ieder actief bijdraagt aan de groei en het succes van de individu en gemeenschap.

VERHAALANALYSE ALS METHODOLOGIE

Verhaalanalysemethodologie omvat een systematisch onderzoek van verhalen, met als doel de onderliggende elementen en structuren binnen een verhaal te begrijpen en te interpreteren.

Verhalende elementen identificeren:

Verhaalanalyse omvat het ontleden van de essentiële elementen van een verhaal, waaronder personages, setting, plot en thema. Dit proces bestaat uit het herkennen van de relaties tussen personages en het begrijpen van hun rol in het bevorderen van de algehele verhaallijn. Door in deze fundamentele componenten te duiken, probeert verhaalanalyse de structurele en thematische fijne kneepjes te onthullen die de betekenis en impact van het verhaal bepalen.

Karakterontwikkeling:

Verhaalanalyse is gericht op precies onderzoek naar de ontwikkeling van personages in het verhaal. Dit bestaat uit het nagaan van hun motivaties, conflicten en persoonlijke groei, tijdens het verhaalverloop. Door het analyseren van het dynamische karakter van personages, krijgen men beter inzicht in hoe de individuele trajecten van personages bijdragen aan de verwikkeling en thematische rijkdom van het algehele verhaal.

Themaverkenning:

Verhaalanalyse legt de centrale thema's en boodschappen die in een verhaal worden overgebracht, bloot. Dit proces bestaat uit de analyse van de bredere concepten en maatschappelijke kwesties in het verhaal. Dit biedt inzicht in de diepere betekenislagen. Door het onderzoeken van deze thematische elementen, wordt beter inzicht verkregen in de beoogde impact van het verhaal en de relevantie ervan voor bredere culturele of maatschappelijke discussies.

Symbolische en metaforische analyse:

Verhaalanalyse is ook het identificeren van symbolische elementen en metaforen in het verhaal. Dit proces is erop gericht om te begrijpen hoe deze symbolen bijdragen aan de algehele betekenis en interpretatie van het verhaal. Door de metaforische lagen te herkennen, ontdekt men door de analyse genuanceerde inzichten die de diepte en betekenis van het verhaal vergroten en de algehele verhaalervaring verrijken.

Contextuele overwegingen:

Verhaalanalyse is gericht op het onderzoeken van de historische, culturele of sociale context waarin het verhaal zich afspeelt. Hierbij wordt gekeken naar hoe externe factoren betekenis en relevantie van het verhaal beïnvloeden. Het onderzoeken van de bredere context leidt tot groter inzicht in de impact van maatschappelijke, culturele of historische situaties op het verhaal. Dit verrijkt de interpretatie van het verhaal.

Lezersreactie:

Bij verhaalanalyse wordt ook onderzocht hoe lezers het verhaal interpreteren en erop reageren. Dit is voornamelijk gericht op de inventarisatie van de emotionele, intellectuele en culturele reacties, die het verhaal kan oproepen. Herkennen hoe verschillend individuen met het verhaal omgaan, geeft inzicht in de weerklank van het verhaal en vermogen om op verschillende niveaus contact te maken met het bredere publiek.

Vergelijkende analyse:

Verhaalanalyse impliceert vergelijkend onderzoek met andere verhalen uit andere literaire werken of van andere vertellers. Dit vergelijken is gericht op identificatie van overeenkomsten, verschillen en unieke elementen. Hierdoor wordt duidelijk hoe het verhaal onderscheidend is van andere verhalen. Een vergelijkend perspectief, geeft dieper inzicht in de unieke artistieke, inhoudelijke en thematische kwaliteit van het verhaal.

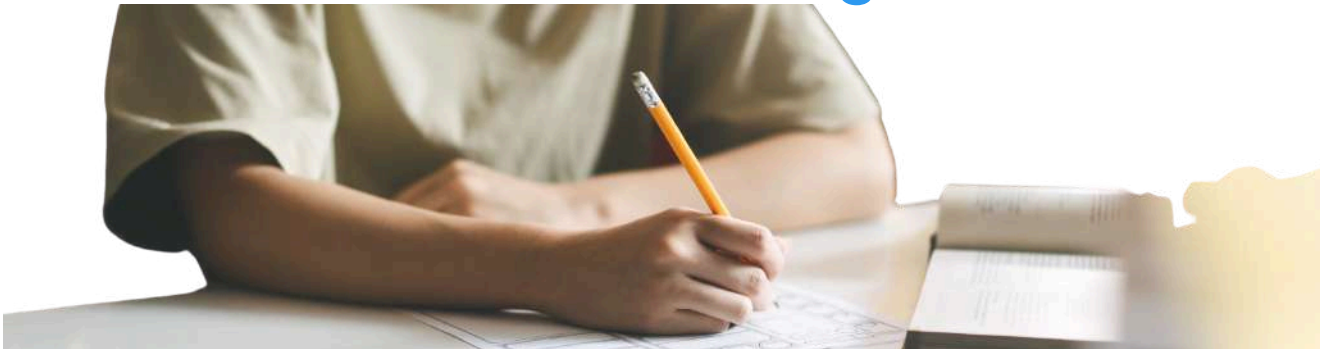
Kritische evaluatie:

Verhaalanalyse bestaat tenslotte uit een kritische beschouwing van sterke en zwakke punten. De verschillende aspecten zoals plot, karakterontwikkeling en thematische elementen worden in samenhang geëvalueerd. Op deze manier kunnen conclusies worden getrokken over de doeltreffendheid van het verhaal en haar beoogde boodschap of over het bereiken van artistieke doelen. Dit evaluatieproces draagt bij tot een genuanceerd begrip van de impact van het verhaal en het succes ervan in het aanspreken van het publiek of het bereiken van de literaire doelstellingen.

Samenvattend: Verhaalanalyse als methodologie is een benadering die inzicht geeft in het vertellen van verhalen en de artistieke, thematische en culturele dimensies ervan. Het biedt een kader om verhalen uit verschillende literaire genres en media en ook in het dagelijks leven beter te begrijpen.



Narratieve Verantwoording



Hierna zullen we stilstaan bij waarom verhalen belangrijk zijn voor mensen en breder voor sociale en menswaardige ontwikkeling. We zullen laten zien hoe verhalen en de manier waarop we met elkaar omgaan de ruggengraat vormen van ons werk, van onze professionele activiteiten en uiteindelijk van ons leven.

1. Narratieve verantwoording: Een inleiding

Het begrip 'narratieve verantwoording' wordt gebruikt als overkoepelende term om de dynamiek van macht, eigenaarschap, verantwoordelijkheid, controle, representatie en democratisering in verhalen en (verhaal) orderings processen weer te geven. In de huidige samenleving, geleid door het paradigma van New Public management en Public Governance, heeft verantwoording een imago gekregen van financiële transactie en juridische verantwoordelijkheid: Heb je het publieke geld goed besteed en heb je het project gerealiseerd zoals gepland?

Verantwoording afleggen wordt geïnterpreteerd als bewijs leveren over je handelen, enerzijds gericht op de besteding van financiële middelen in projecten (en de belofte die daarin is gedaan) en anderzijds op de realisatie van activiteiten of producten zoals vooraf beloofd en gepland. Over het algemeen is deze perceptie van verantwoording gebaseerd op lineair denken die de voorkeur geeft aan de bureaucratische principes van management.

Sociale en culturele projecten worden vaak niet gerealiseerd volgens aannames die vooraf worden bepaald. Resultaten komen dan ook vaak niet overeen met de verwachtingen vooraf. Gaandeweg het project veranderen de doelen, wordt er gehandeld naar de inzichten en leermomenten tijdens het project en kunnen de opbrengsten anders zijn dan vooraf bepaald. Verantwoording leidt tot een blinde vlek als de focus te nadrukkelijk ligt op meetbare elementen en uitgaven en op voorafbepaald programma of agenda. Hierdoor komen de projectverwachtingen, de projectrealisatie en de ervaringswereld van de mensen die betrokken zijn bij het project vaak niet overeen. In dit type verantwoording staan beleidsdoelen, budgetlijnen en boekhouding centraal en niet de impact van project op de mens en samenleving. Soms kan het zelfs gebeuren dat een project als niet succesvol wordt gezien omdat de voorafgestelde doelen niet zijn gerealiseerd en is er weinig ook voor wat er dan wel aan successen heeft plaatsgevonden!

Deze manier van kijken naar verantwoording vanuit projectmanagement perspectief en het meten van succes, falen, risico's is betrouwbaar in sectoren waar materiële goederen worden geproduceerd en producten in hoeveelheden kunnen worden geteld. Op sociaal en cultureel gebied kan deze manier van verantwoording afleggen ook nadelen opleveren als niet wordt gekeken naar de ontwikkeling en het belang van voortschrijdend inzicht ten behoeve van de mensen waarom het gaat.

Verantwoording is dan niet alleen een kwestie van boekhouding, kosten en baten en het realiseren van wat daadwerkelijk beloofd is, maar is intrinsiek verbonden met de impact van projecten op het leven van mensen. Volgens de partners van het NACCS-project moet de gangbare opvatting van verantwoording worden bijgesteld en moet er rekening worden gehouden met de stemmen en de ervaringsverhalen van mensen, zodat zij zich kunnen uiten en kunnen meebeslissen over successen en mislukkingen van projecten die met openbare middelen zijn gerealiseerd.

Verantwoording en verantwoordelijkheid

Laten we wat dieper op de termen ingaan. In het Engels heeft (verantwoording) accountability aan de ene kant een betekenis van controle en macht, waarin cijfermatige principes een rol spelen. Je legt verantwoording af aan iemand anders (leidinggevende, overheidsinstantie). Aan de andere kant roept verantwoording (accountability) in het Engels ook op tot verantwoordelijkheid (responsibility) en verantwoordelijk zijn voor je eigen daden (being accountable). Verantwoordelijkheid als (responsibility) is gekoppeld aan een dynamiek van empowerment, want via het account (in de zin van rapportage) kun je je eigen verhaal uitdrukken en verantwoordelijkheid nemen voor wat er is gebeurd. Dit is een handeling die ontstaat van jezelf. Verantwoording (Accountability) in het Engels is wat anderen van je vragen, om dat wat je doet te onderbouwen, rekenschap te geven. Verantwoording (accountability) kan daarnaast worden opgevat als "een verklaring van iemands gedrag" of als "uiteenzetting" van redenen, oorzaken, motieven waarom iets is uitgevoerd, of als een beschrijving van feiten, omstandigheden, gebeurtenissen. Accountability heeft echter ook een zakelijke en juridische kant die te maken heeft met het opstellen van de financiële rekening (de kosten baten analyse) en het dragen van juridische verantwoordelijkheid. Als we verantwoording afleggen kunnen we ook afgerekend worden op de daden en kunnen we bij falen voor aansprakelijk worden gehouden.

Het begrip verantwoording (accountability) wordt vaak in verbinding gebracht met accountancy (boekhouding) om aan te tonen dat investeringen tot meetbare en deugdelijke resultaten hebben geleid en het effect hebben gehad dat we van tevoren hebben voorzien. Het begrip heeft een sterke binding met nieuw publiek management in sociale, culturele en educatieve context. In feite moesten sociale instellingen, culturele instellingen en kunstenaars en onderwijsinstellingen laten zien hoe hun budget werd besteed en wat de impact was van de gerealiseerde activiteiten. In deze sectoren is impact niet gemakkelijk meetbaar in cijfers en kwantitatieve resultaten. Gerealiseerde producten en activiteiten zijn vooral meetbaar op het gebied van verbetering van ontwikkelingsdoelen van individuen en groepen, gerelateerd aan leren, bewustwording, verbetering van menselijke relaties, werken aan persoonlijke ontwikkeling, omgaan met grote moeilijkheden zoals (psychische) ziekten, ouder worden, verslaving, echtscheidingen. Al deze zaken worden tegenwoordig vertaald in (meetbare) producten: scholen leveren diploma's af (of niet); ziekenhuizen leveren zorg aan patiënten en maken hen beter (of niet); culturele instellingen zoals theaters, concertzalen leveren entertainment, schilderijen (die verkocht kunnen worden), tentoonstellingen die bezocht (en verkocht) kunnen worden.

Het verhaal als verantwoording: naar gedeelde verantwoordelijkheid

We gebruiken ook verhalen om verslag te doen (make an account) van activiteiten, vanuit ons eigen persoonlijke perspectief. Op sociaal en systemisch niveau vertellen we over onze activiteiten, over de manier waarop we ons werk deden. Wat we hebben bereikt. Hoe het tot stand kwam. Wat de effecten waren van het werk en welke impact kunnen we hebben gemaakt. In feite moeten we ook verantwoording afleggen over onze activiteiten in onze sociale rollen als onderzoekers en beleidsmakers, als studenten, docenten, we moeten aan de wereld, aan ons management, de directie, de schoolinstelling, de gemeente laten zien hoe we voldeden aan de criteria van de plannen, de regels die waren gesteld. We moeten verantwoording afleggen over uitgaven en inkomsten en output. We moeten laten zien wat de impact van onze activiteiten is. Verantwoording wordt steeds meer geassocieerd met 'telbare' dingen en met materiële uitkomsten. Getallen, meetbaar en berekenbaar. Impact is echter ook te vinden in de onzichtbare en emotionele sfeer. Hoe kun je leren meten? Wat waren de effecten van leerprocessen op persoonlijke ontwikkeling en individueel bewustzijn? Alleen verhalen kunnen een dieper inzicht geven in hoe individuen deze activiteiten waarderen en wat het voor hen betekent in hun eigen leven en in hun gemeenschap. Verantwoording nemen voor deze processen, gaat over gedeelde verantwoordelijkheid voor het proces, voortschrijdend inzicht meenemen als onderdeel van het project, tussentijds afstemmen en alle deelnemers een stem geven in de loop van het project om op deze manier uiteindelijk de impact van een project of activiteit te vergroten en duurzaam te maken.

Ons standpunt vanuit NACCS is dat verhalen van doorleefde ervaringen (Geelhoed et al., 2021; Trowbridge et al.) een noodzakelijk zijn om resultaten en impact van activiteiten te laten zien. Vooral als het gaat om activiteiten die met menselijke relaties en menselijke ontwikkelingsactiviteiten te maken hebben. Dit noemen we narratieve verantwoording, een gedeelde verantwoordelijkheid voor het verloop van een project en het dragen verantwoordelijkheid voor de uitkomst ervan. Op deze manier draagt narratieve verantwoording bij een gedeelde verantwoordelijkheid van alle partijen. In plaats van een top-down verantwoordingsmechanisme wordt verantwoording dan een leerproces dat al start tijdens het ontwerp en uitvoering van een project.

Alleen door verhalen te verzamelen, uit te wisselen en ernaar te luisteren, is het mogelijk om betekenis te geven aan sociaal-culturele en educatieve activiteiten. Hoe ze invloed hebben op ons persoonlijke leven, maar ook om te onderhandelen over hoe activiteiten zo georganiseerd kunnen worden dat de perspectieven van alle soorten rollen en betrokkenen gehoord worden.

Narratieve representaties en narratieve democratie

Een nieuwe context vraagt om nieuwe democratische grondslagen en nieuwe opvattingen over representaties en beeldvorming. Manuel Castells laat zien dat onze wereld en menselijke verhoudingen ingrijpend zijn veranderd. De negentiende eeuw werd gekenmerkt door arbeidsdeling en de industriële samenleving en de tweede helft van de twintigste eeuw door de postindustriële samenleving. Castells beweert dat met de uitvinding van het internet een nieuw tijdperk is aangebroken, de communicatiesamenleving.

De industriële samenleving werd gekenmerkt door arbeid als kracht voor actie. De arbeidersklasse gebruikte haar arbeid als een machtsmiddel om verandering teweeg te brengen en streefde, tenminste in de Westerse wereld, naar een betere sociaaleconomische situatie. Zo ontstonden uiteindelijk de echte welvaartsstaten in de Westerse wereld. De periode na de tweede wereldoorlog en vooral 68 liet ons zien dat de maatschappij op een andere manier georganiseerd was. Touraine noemde dit de postindustriële samenleving. Niet sociale klasse was bepalend voor sociale relaties, maar andere soorten culturele identiteiten kwamen op (vrouwenbeweging, anti-nucleaire beweging, zorgden ervoor dat we in een postindustriële samenleving terechtkwamen, waarin opvattingen over arbeid geleidelijk aan slechts één factor werden voor de organisatie van de samenleving en menselijke relaties. (Touraine et al., 1981)

In onze huidige communicatiemaatschappij worden de interacties tussen mensen via het internet een echt machtsmiddel. In feite zijn grote nieuwe bedrijven zoals Google, Apple en Microsoft geïnteresseerd in interacties en communicatiegedrag tussen mensen. Ze vechten om de 'aandacht van de lezers' en pushen je om zoveel mogelijk online te zijn, zodat allerlei berichten, verhalen en publiciteit jou kunnen bereiken en jij de wereld. Door deze constante stroom van communicatie en gedeelde informatie zijn verhalen een bron geworden voor het verzamelen en analyseren van gegevens. Onze ervaringen zijn grondstoffen geworden in de platform-economie en zijn onderdeel van het verdienmodel voor Big Tech.

De communicatiesamenleving is gebaseerd op taal als fundament en het spreken van dezelfde taal. In onze geglobaliseerde wereld is Engels een universele communicatiemiddel geworden, via het internet en wereldwijd. De Swaan laat zien hoe de ontwikkeling van de Engelse taal uiteindelijk uitkomt op de positie van spin in het web binnen het systeem van wereldtalen. De rol is gericht op de menselijke behoefte naar onderlinge verbondenheid en uitwisseling. De uitvinding van het Internet en het wereldwijde communicatiesysteem dat daarmee samenhangt, is volgens Manuel Castells van groot belang als motor voor grote systemische verandering (sociale transformatie). Alle mensen worden erdoor geraakt. Het verandert ook de menselijke relaties. Dit wordt bevestigd door David Harvey die benadrukt dat onze huidige moderniteit wordt gekenmerkt door tijd-ruimtecompressie. We kunnen immers onmiddellijk, hier en nu, communiceren met mensen van over de hele wereld en samen met hen projecten realiseren op dezelfde tijd via internet. De geografische afstand valt weg: we kunnen ondanks verschillende ruimtelijke omgeving, op hetzelfde tijdstip samenwerken.

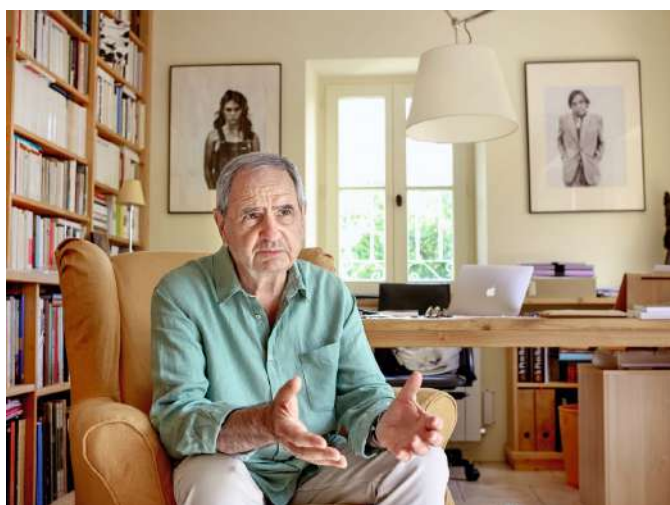
Narratieve democratie

Verhalen en de manier waarop mensen hun verhaal vertellen en een verhaal begrijpen als het hunne, zijn belangrijke vectoren voor de productie van gemeenschappelijke betekenis. In de huidige samenleving hebben politiek en beleidsvorming geen adequate antwoorden op de grote veranderingen in de samenleving.

Financiën en economie opereren op wereldschaal. Wereldwijd hebben de vooral nationaal georganiseerde politieke machten geen adequaat antwoord op de hegemoniale ontwikkeling van de wereldeconomie en het kapitaal. Het machtsevenwicht tussen de economische en politieke sferen is verstoord. Burgers over de hele wereld voelen zich niet meer vertegenwoordigd. Mensen zijn vervreemd van de politiek en vice-versa. Populisme, verhalen voor het volk en ideologisch discours zijn verhalen waarin de mensen die zich niet vertegenwoordigd voelen, willen geloven. De vraag is hoe de politiek weer een instantie kan worden die de stemmen van iedereen vertegenwoordigt? Hoe kunnen democratische waarden gebaseerd op de universele verklaring van de rechten van de mens opnieuw een waardevolle tegenmacht worden? Pierre Rosanvallon (2003) pleit voor een narratieve democratie, gebouwd vanonder.

Voor Rosanvallon is democratie een onvoltooid proces. De huidige crisis in de democratie is niet het einde van het systeem maar toont aan dat de democratie aan het veranderen is (2008). In 2014, introduceert hij het begrip *Narratieve Democratie* in een manifest genaamd: *The Parliament of the Invisible* (*Le Parlement des invisibles*) (2014), dat in 2020 opnieuw is uitgegeven. Het boek zette de sociale bewegingen in het hedendaagse Frankrijk in het licht. Rosanvallon benadrukte dat we naar elkaars verhaal moeten luisteren en op basis daarvan een (nieuw/ ander) democratisch systeem moeten opbouwen. Veel mensen hebben verhalen die niet zijn gehoord, waar niet naar is geluisterd. Rosanvallon zette als redacteur bij Le Seuil, een belangrijke Franse uitgeverij, een boekenreeks op genaamd *Raconter la vie* (Vertel het leven). In deze reeks worden mensen uitgenodigd om hun ervaringsverhaal te delen. Het idee was dat hij de verhalen in boekvorm zou publiceren en parallel daaraan zou ook een website met dezelfde naam *Raconter-la-vie* zou oprichten.

"Als we de democratie willen hervormen, moeten we beginnen met verhalen".



The Parliament of the Invisible
(2014)

Op dit moment gaat de *raconter-la-vie* website vooral over verhalen over werk. Rosanvallon stelde dat arbeiders tegenwoordig niet over werkomstandigheden praten zoals in de industriële samenleving (Touraine), maar dat arbeiders zich uitdrukken in termen van werksituaties. Wat voor veel mensen van de gele-jassenbeweging "les gilets-jaunes" in Frankrijk geldt, is dat ze hun ervaring over hun eigen werksituatie vertellen. Dit geeft inzicht in de persoonlijke en individuele situaties, waarbij gemeenschappelijke ervaringen zichtbaar worden. De observaties van Rosanvallon liggen dicht bij die van Francois Dubet (1995), die al een soortgelijke verschuiving liet zien. Hij merkt op dat in alle interviews die hij vanaf de late jaren 1980 en 1990 afnam, dat als hij mensen vroeg mensen wat ze in hun werk deden, bijvoorbeeld als leerkracht, de meeste leerkrachten niet ingingen op hun vaardigheden, op wat ze doen en of hoe ze hun werk doen, maar dat ze het hebben over hun ervaringen als leerkracht, hoe ze zich voelen over hun werk. De ervaring en de beleving van het werk werd belangrijker om te delen dan het vertellen over de details van het ambacht.

Dit was een belangrijk inzicht voor sociologen die geïnteresseerd waren in veranderingsprocessen. In feite was het object van studie niet alleen de menselijke handelingen, maar ook hun emoties, interpretaties, reflecties en percepties op deze handelingen. Deze ervaringssociologie (Dubet) laat zien dat de individuele verhalen en ideeën van mensen over hun werk gekoppeld aan grotere diversiteit aan interpretaties van hun eigen werk, gegeven door werknemers zelf, laten zien dat er in alle lagen van de samenleving een subjectiveringsproces aan de gang is, waarin alle mensen niet alleen betrokken zijn bij hun acties, maar waarin de reflectie op hun acties niet langer een intern en privéproces voor elke persoon afzonderlijk is, maar ook een kwestie is geworden om met anderen te delen. Het delen van ervaringen is een sociologisch fenomeen geworden.

Het delen van ervaringen door middel van (het lezen van gedeelde) publicaties is ook in ontwikkeling sinds de jaren 1990. In het begin van de jaren negentig, toen veel uitgeverijbedrijven mondiaal werden en multinationals werden, merkten we dat er op het gebied van het uitgeven van boeken ook een tegenverschijnsel plaatsvond. (Geelhoed, 2007) Door de ontwikkeling in technologie, desktop publishing, de ontwikkeling van internet, werden uitgeverijbedrijven in staat gesteld om zelfvoorzienend te worden. Daarnaast maakte de ontwikkeling in de drukkerijsector het fysiek produceren van boeken minder duur. Dit leidde tot een democratisering op het gebied van het delen van verhalen: niet alleen gevestigde schrijvers of uitgeverijbedrijven konden boeken maken, ook mensen die hun ervaringen, hun herinneringen wilden delen kregen de kans om hun eigen boeken te maken en te distribueren. Deze ontwikkelingen van het *self-publishing* en de mogelijkheid van micro-ondernemingen in het veld van boekenuitgeverij, openden mogelijkheden voor het publiceren van boeken voor een klein lezerspubliek.



In Frankrijk ontstonden vanaf de jaren 1980, naast de gevestigde uitgeverijen in Saint Germain des Prés in Parijs, veel kleine lokale en regionale uitgeverijen. Zij lieten een ander gezichtspunt zien met betrekking tot de meer op algemene en nationale beeldvorming gerichte verhalen.

Herinneringen aan koloniale oorlogen, collectieve herinneringen aan de aanpassing aan de Franse nationale identiteit werden gepubliceerd. Boeken in het Bretons werden niet uitgegeven om door een groot aantal mensen gelezen te worden, maar de cultuur verschillen te tonen, en uitdrukking te geven aan het bestaan van de cultuur uit het verleden in het heden: boeken werden hiermee gebruikt als zichtbare (politieke en identiteit) statements in de publieke sfeer. (Geelhoed, 2007). De uitgever als sociaal actor verschaft toegang tot de publieke sfeer van de collectieve representaties die leven bij (groepen) mensen, van hun herinneringen aan gebeurtenissen in het verleden tot wordt in dit perspectief een sociale actor die de toegang tot de publieke sfeer mogelijk maakte van collectieve voorstellingen, van herinneringen aan gebeurtenissen uit het verleden. Op deze manier vinden deze ervaringen en soms ook sociale trauma's uit het verleden hun weg van de binnenwereld naar de buitenwereld. In feite zien we hier "de sociologie van de ervaring" (Dubet) in actie. Via dit type subjectieve gerichte narratieven (counter narratives), werden historische gebeurtenissen gezien vanuit het gezichtspunt van de geleefde menselijke ervaring (subjectief) naast de algemeen geaccepteerde nationale geschiedschrijving, de verhalen van gevestigde intellectuelen of wetenschappers.

Narratieve verantwoording als verantwoordelijke professionaliteit

Verantwoording afleggen is gerelateerd aan professionaliteit.

Professionals leggen verantwoording af van hun daden. Ze worden verantwoordelijk gehouden voor de activiteiten die ze hebben gerealiseerd. Verantwoording afleggen is meestal een top-down term. Je moet verantwoording afleggen aan iemand die toezicht houdt op het project, of iemand die het project financiert, aan leidinggevenden. Zij oefenen de rol van management en controle uit. Doen professionals wat ze beloofd hebben? De vraag die wij willen stellen is: Zijn de personen die de controle uitoefenen zich nog steeds bewust van de behoeften en ervaringen van de mensen voor wie de projecten bedoeld zijn? New Public Management strategieën in het (openbaar) bestuur van de afgelopen 20 jaar, laten zien dat er in politieke sfeer steeds meer werkt volgens de (visie en) richtlijnen en doelen van de economische- en technocratische sfeer.

De notie van verantwoording is in deze context een management-actie geworden, waarbij de boekhouding, kosten en baten worden benadrukt.



In de context van de cultuur en de gemeenschap moet verantwoording (accountability) niet zozeer gezien worden als een controle gebaseerd op juridische, financiële of bestuurlijke zaken, maar juist als gemeenschappelijke verantwoordelijkheid, als een moreel en ethische handeling dat gebaseerd is op wederkerigheid. Hebben we het juiste gedaan, met en voor de juiste mensen op het juiste moment? Hoe voeren we hier het gesprek over en reflecteren we hier gemeenschappelijk om, vanuit een lerend perspectief?

Om een narratieve rapportage (account) te realiseren naast de bestuurlijke en financiële verantwoording, is het belangrijk om de kwaliteit van interventies te meten als een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid en als een gemeenschappelijk leerproces van alle betrokkenen, van financiers en opdrachtgevers tot deelnemers. We kunnen dit doen door ervaringsverhalen te vertellen en te verzamelen, en hiermee mensen ruimte te geven om hun stem te laten horen over de daadwerkelijke uitvoering en impact van projecten, over hun verwachtingen ten aanzien van toekomstige verbeteringen of over nieuwe behoeften of ideeën voor gemeenschappelijke activiteiten.

Verantwoording zou niet bedoeld moeten zijn om financiële of politieke successen en mislukkingen te meten (pragmatisch), maar zou vooral moeten gaan over verandering en ontwikkeling met en voor mensen in culturele en gemeenschapscontexten. Om dit type verantwoording vorm te geven, is het delen van eigen geleefde ervaringen cruciaal, om de balans te bewegen naar de impact van beleid, politiek en projecten/interventies op het leven van mensen. Verantwoording afleggen kan dan niet gezien worden als alleen een pragmatische kwestie die in meetbare resultaten (cijfers) moet worden uitgedrukt, maar ook in narratieve vormen, als een verhaal. Verantwoording wordt hiermee als een handeling van gedeelde verantwoordelijkheid.

Dit betekent dat de vragen die we zouden kunnen stellen, zijn: Hoe waarderen mensen de realisatie van een project? Beantwoordt het uitgevoerde idee, project, de interventie aan de behoeften van de mensen voor en met wie we werken? Wat is de sociale en culturele impact van projecten op de levens van mensen? Het afleggen van verantwoording als gedeelde verantwoordelijkheid is direct gekoppeld aan de notie van sociale impact van activiteiten. Hier samen voor zorgen, door samen te delen. Op deze manier samen aan het werk gaan, ook als trainer, betekent ook een machtsverschuiving, een perspectiefwisseling en het denken over onze eigen acties en onze eigen levensvisie.

2. Het NACCS-project

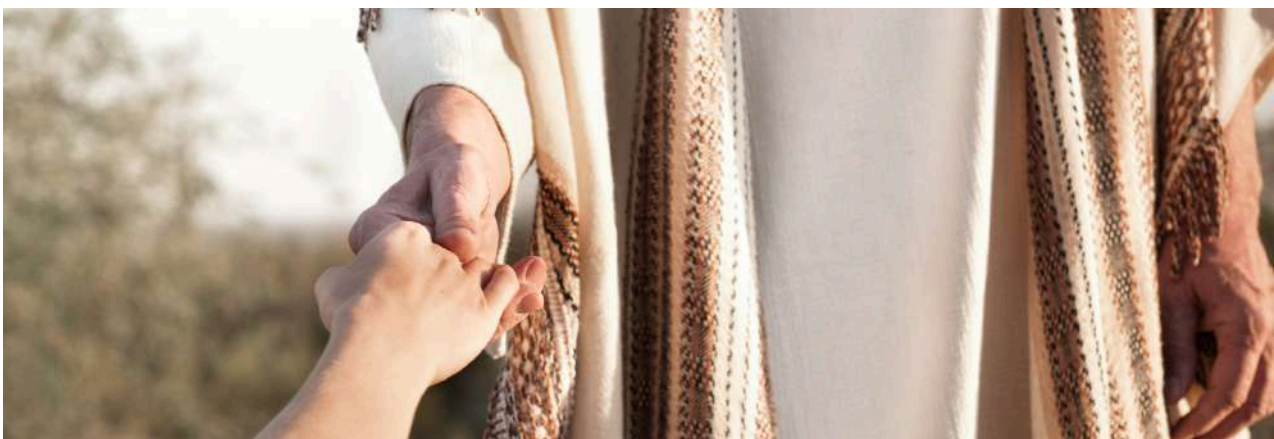
Wat het project NACCS voor ogen heeft, is om de ervaringsverhalen en de impact op het leven van mensen te valoriseren in verantwoordingsprocessen. Op deze manier krijgen de mensen voor wie projecten bedoeld zijn, inspraak en inzicht in de evaluatie van successen en mislukkingen van projecten. Het roept op om gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen en een machtsverschuiving, waarbij instellingen en (politieke en beleids)vertegenwoordigers rekening houden met ervaringskennis over de impact van beleid en van projecten op het leven van mensen.

Dit zou helpen om de focus van de huidige neoliberale ideologie en -systeem gebaseerd op kosten en baten balans, financiële controle, eeuwige groei, voordelen en efficiëntie te heroverwegen naar de noodzakelijke logica van zorg, van menselijke ontwikkeling, zorg voor het milieu, inclusief respect voor het leven op aarde en het delen van verantwoordelijkheid daarvoor.

Narratieve verantwoording: hoe breng je tot uitdrukking wat het betekenisproces van interventies/beleid was voor mensen? Hoe vertaal je dit naar nieuwe voorstellen voor toekomstig beleid en de productie van nieuwe democratische vormen?

De resultaten van de evaluatie van activiteiten zijn gebaseerd op de ervaringen van mensen, op hun stem en waardering voor de diensten die door de (lokale) overheid of organisaties worden geleverd. Hoe kunnen deze verhalen vertaald worden naar gedeelde beleidsvormingscycli? Hoe kunnen deze verhalen, verteld in de woorden van elke persoon, vertaald worden in een ander collectief verhaal van iedereen, maar ook in zo'n vorm dat niet alleen beleidsmakers en hoogopgeleide mensen kunnen begrijpen waar het over gaat.

Het project over narratieve verantwoording dat we voorstellen is gerelateerd aan de zoektocht naar andere manieren om weer te geven wat er gebeurt in de werkelijkheid, in het echte leven van mensen, via woorden, beeld, foto, film en tekeningen. Hoe kunnen we via een lerend traject komen tot onderzoeksrapporten, beleidsdocumenten en besluitvorming weergegeven op begrijpelijke manier? Hoe beschrijven we wat nodig is en wat de volgende stappen in het project zouden moeten zijn? In dit project stellen we een innovatieve manier van narratieve verantwoording voor, waarin alle belanghebbenden, alle groepen, alle betrokken mensen een bijdrage leveren. In feite zijn de teksten die we produceren een product en een machtsmiddel, omdat ze alleen begrijpelijk zijn voor degenen die de taal van de machtigen begrijpen, het wetenschappelijke jargon, het politieke jargon. Hoe kunnen gelaagde producten worden gemaakt om verslagen van beleid te produceren in een geleidelijk ontwikkelde toren van verhalen en collectieve betekenisgeving?



Urgentie

De huidige maatschappij zit vol verhalen, leugens en ervaringen. Populistisch discours, de gemeenschapsretoriek van antidemocratische leiders regeren de wereld. Ze hebben *common ground* gevonden in het aanwakken van het wantrouwen van de mensen in politieke- en beleidsvertegenwoordiging. Ze beloven een nieuwe ideale wereld. Ze gebruiken verhalen voor propagandadoeleinden en maken een verhaal ten behoeve van controle. Hun verhaal is helder, gebaseerd, maar slechts gebaseerd vereenvoudiging in een complexe wereld.

- 1 Narratieve verantwoording is eigenlijk wat nodig is in de huidige beleidsvormingscycli en verantwoordingsstructuren. Er worden pogingen gedaan om samen met gemeenschappen te werken aan beleidsontwikkeling, in de ontwerpfase en de evaluatiefase van beleidsvorming.
- 2 Narratieve verantwoording vraagt om een proces van subjectivering, menselijke waardigheid gebaseerd op dialoog. Het verwijst naar een reflexieve houding ten opzichte van het schrijven, vertellen van ervaringen in een (geschreven) document of andere verhaalvormen: Hoe houden we verhalen levend? Als we ze verzamelen en ze vastleggen, dan maakt de onderzoeker, beleidsmaker er vaak een eigen en nieuw verhaal van.
- 3 Narratieve verantwoording is een procesmatige activiteit, waarbij mensen worden betrokken om verandering teweeg te brengen vanuit de basis. Het vraagt om eigenaarschap van de groep/ gemeenschap in het proces van het gebruik van verhalen en ervaringen om de toekomst te tekenen, om een nieuwe gemeenschappelijke geschiedenis te schrijven.
- 4 Narratieve verantwoording is een proces waarin verhalen worden verzameld en gebundeld tot een gedeeld verhaal voor en over gemeenschappen. In deze zin werkt narratieve verantwoording via noties van gedeelde ervaring, gedeelde verbeelding, om gedeelde voorstellingen van het zelf en anderen te produceren, wat uiteindelijk leidt tot een rechtvaardige vertegenwoordiging van iedereen in politieke zin, en daarmee ook tot verandering van de grondslagen van democratie en menselijke ontwikkeling.
- 5 Narratieve verantwoording vraagt om een meervoudige benadering van taal, niet alleen in woorden, maar ook beelden (foto's, tekeningen, producten) en andere vormen van communicatie. Het verhaal dat wordt verteld door onderzoekers of beleidsmakers moet begrijpelijk/herkenbaar worden voor degenen die hun eigen persoonlijke verhaal hebben verteld. Op het gebied van beleidsvorming zou dit betekenen dat degenen voor wie het beleid bedoeld is, moeten kunnen begrijpen waar het document over gaat. Dit vraagt om nieuwe vormen van verslaglegging in eenvoudige taal, met gebruik van visuele middelen, foto, film, websites.

Binnen NACCS. Hebben alle partnerorganisaties dezelfde kijk op het belang van narratieve verantwoording en de begrippen verantwoording? We ontdekten binnen NACCS tijdens een van de bijeenkomsten in Nederland, een land met een sterk technocratische overheid in de openbare diensten en beleidsvorming, dat het afleggen van verantwoording over projecten wordt gestandaardiseerd, dat burgers wordt gevraagd om gedetailleerd bewijzen te leveren dat ze overheidssteun nodig hebben. In Italië was het controleren van burgers niet aan de orde.

Algemene bevindingen na 18 maanden project

Nu we 18 maanden aan het samenwerken zijn, hebben we ontdekt dat het project niet alleen gaat over het delen van nieuwe praktijken met mensen, maar dat het ook een introspectief proces is voor ieder van ons als professional en als trainer, en individu en van onze eigen organisaties over hoe we ons willen ontwikkelen en evolueren in de maatschappij. Hoe waarderen we de verhalen van mensen die het minder hebben, de have-nots, van degenen die niet gehoord of gezien worden in de samenleving, in ons eigen werk?

Realisaties

Om een waardevolle en innovatieve toolkit voor verantwoording te maken, hebben we gewerkt aan:

1 Een algemene inventarisatie over de manier waarop in onze landen van juni tot september 2022 verantwoording wordt afgelegd.

2 Verkenning van verschillende technieken voor digital storytelling, in LTTA in Rome in september en een online community reporting training in november.

3 Reflecteren en analyseren over de "Representaties in Narratieven". Over de ethische aspecten van storytelling en het analyseren van onze eigen verzamelde digitale community reports en digital stories verzameld? We hebben gewerkt aan letterlijk onze representaties in foto's te maken van begrippen waar we verantwoording over moeten afleggen zoals bijvoorbeeld inclusie. We hebben gekeken naar kunst (in museum) en lieten ons inspireren om ook zelf kunstvormen in te kunnen zetten, in februari 2023 in Amsterdam en Amstelveen.

4 Het delen van onze levensverhalen en het ontwikkelen van ideeën over de kracht van kwetsbaarheid in lijn met wat Nussbaum zei dat bepaalde morele waarheden het best uitgedrukt kunnen worden in de vorm van een verhaal: "We worden barmhartig als we ons gedragen als de "bezorgde lezer van een roman", die het leven van elke persoon begrijpt als een "complex verhaal van menselijke inspanningen in een wereld vol obstakels".

Hoe verhalen, verhalen en de doorleefde ervaring van mensen een rol spelen in verantwoordingsprocessen

Tijdens de uitvoering van het project gebruikt CRN soms specifieke tools met partners:

- project journey envisioning /Hero's Journey (aan het begin en aan het eind van het project).

Het is een vertelmethodiek om iedereen aan boord te krijgen, verwachtingen te begrijpen en een gemeenschappelijke visie te creëren. Dit kan ook in latere stadia van het project worden gedaan.

- Theory of Change is, een vooraf geconstrueerd verhaal bij de start van een project over hoe we denken dat het project impact gaat hebben (een verhaal dat vooruit kijkt) of hoe het project impact heeft gemaakt (een verhaal dat terugkijkt). Het is een causaal verhaal dat mensen aanspreekt.

In het Horizon 2020-project EUARENAS hebben we bijvoorbeeld een actieplanningsmethode geïmplementeerd die is gebaseerd op de Theory of Change. We moedigden de steden aan om hun actieplannen te creëren door een co-creatie-evenement te organiseren met hun belanghebbenden en teamleden, en om te proberen na te denken over hun pilots door te beginnen met het identificeren van de belangrijkste effecten die ze verwachten te bereiken.

Vervolgens werd hen gevraagd om op basis van de effecten uitkomsten, outputs en de acties en inputs te identificeren die nodig waren om deze te bereiken. Aan het eind identificeerden ze de verbanden tussen al deze elementen. Terwijl ze over de pilot discussieerden, creëerden ze samen de belangrijkste elementen van de actieplannen, die daarna op een meer gestructureerde manier werden beschreven met behulp van een sjabloon.

In een ander project, Narratives of Impact, neemt elke deelnemer (meestal een personeelslid of projectmanager) een videoverslag op over de bijeenkomst of training.

Deze verhalen worden dan op onze projectwebsite geplaatst (onder Vlog).



We hebben gewerkt met verhalen, (digital) storytelling en kritisch denken. We vinden dat een verhaal altijd een goede manier is om over het project te communiceren naar een extern publiek, omdat mensen zich betrokken voelen bij verhalen. Door het digitale element is het makkelijker te verspreiden via sociale media en internet in het algemeen. Dit is echter geen standaard verantwoordingsmethode, maar meer een "niet-formele" verantwoordingsmethode voor ons als organisatie en voor onze doelgroepen.

Heel vaak is ons partnerschap ook de doelgroep van onze projecten - de medewerkers, trainers, opvoeders. In die gevallen hebben we altijd een voortdurende reflectie tijdens de uitvoering van het project.

Voor een al eerder genoemd project Narratives of Impact (dat zich richt op het vertellen van verhalen als methode om sociale impact te creëren en te meten) hebben we bijvoorbeeld een vlog - na elke bijeenkomst maken partners kleine videoreflecties over het proces.

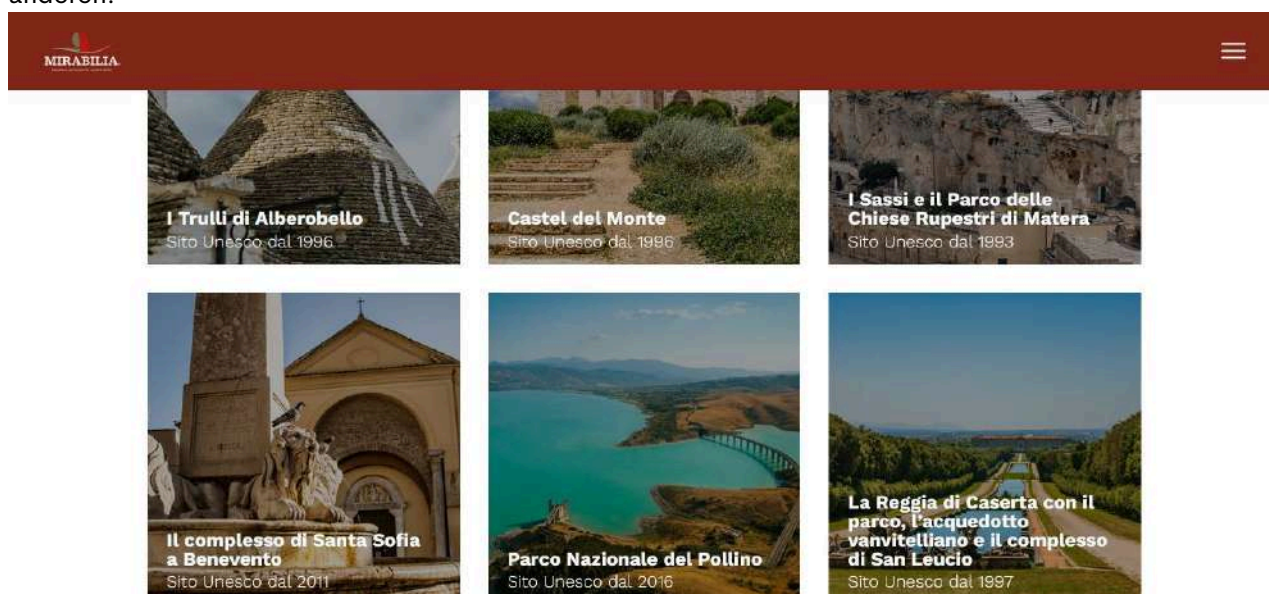
In andere gevallen waarin we met gemeenschappen werken of trainingen geven aan specifieke doelgroepen (bijv. jongeren, mensen met een migrantenachtergrond, enz.), voeren we evaluaties uit. Hiervoor kunnen verschillende methoden worden gebruikt.

Enkele voorbeelden:

- Kieztraum: als laatste stap van het project hielden we co-creatieworkshops om samen met leden van de gemeenschap actieplannen op te stellen op basis van de behoeftenevaluatie (informatie verzameld tijdens het project met behulp van verschillende vertelmethoden van de gemeenschap).
- In trainingen: leerlingdagboeken, vragenlijsten, comfy-groepen aan het einde van de dag.
- Voor behoeftenevaluatie: empathie-interviews

We vinden het erg waardevol om de doelgroep te betrekken bij de verantwoording en evaluatie van het project, omdat het ons realtime eerlijke feedback geeft. Als dit tijdens de implementatie gebeurt, geeft het ons de mogelijkheid om het proces opnieuw te evalueren en waar mogelijk veranderingen aan te brengen.

Het **Mirabilia**-project uitgevoerd door de Kamer van Koophandel van Basilicata, onderscheidt zich door het verbeteren en presenteren van innovatieve ideeën die zijn gerealiseerd of worden geïmplementeerd in alle betrokken sectoren van de regio (cultuur, toerisme, eten en wijn, artistiek vakmanschap en technologische innovatie). Het wil ook het belang benadrukken van de onderlinge verbondenheid tussen de verschillende contexten, zodat elke context voordeel en steun kan halen uit de bevestiging van anderen.



In deze context speelt de versterking van echte succesverhalen verteld door de deelnemers zelf, een fundamentele rol met betrekking tot verantwoordelijkheid. Succesverhalen dienen als gemakkelijk beschikbare informatie over de impact van het project. Daarnaast dienen ze ook als hulpmiddelen voor communicatie en marketing van de uitgevoerde activiteiten en de bereikte resultaten.

De Kamer van Koophandel van Basilicata volgde de weg van het Mirabilia-project om het cultureel erfgoed en het toerisme te verbeteren. Dit was gekoppeld aan de fantastische ervaring van Matera als Culturele Hoofdstad van Europa in 2019. Dit bevorderde - in het kielzog van de samenwerking met de Stichting Matera Basilicata 2019 - de oprichting van een breed netwerk met een reeks nationale actoren en internationale organisaties zoals muziek- en theaterstichtingen, parken, universiteiten, evenals met de 131 Lucaniaanse gemeenten, waardoor een proces van collectieve groei van de vaardigheden en kennis van het culturele ecosysteem van Matera en Basilicata werd gestimuleerd.

In deze context werden de volgende thema's gewaardeerd:

- de duizendjarige relatie van de mensheid met de ruimte;
- de verlossing van Matera tussen het verleden en de verre toekomst;
- de herontdekking van de waarde van de tijd en de traagheid van de bossen van het Pollino Park;
- de hefboom van het geheugen en het verstandig gebruik van technologieën;
- voedsel en wijn als identiteitsfactor van een gebied;
- gemeenschappen als protagonisten van een verandering

De start: Juli-augustus 2021. Inventariseren hoe we werken aan verantwoording en aan verhalen?

We zagen gelijkenissen en verschillen tussen de partners in het NACCS project.

Alle partners benadrukten de noodzaak van duidelijke interne processen met betrekking tot financiële stromen en boekhouding. Ook externe verantwoording aan publieke organisaties, lokale en nationale overheden en EU-financieringsprogramma's werden onderzocht.

Zoals een van de partners benadrukte in de online vragenlijst die we deelden:

Het is een nogal 'droge' en standaard manier van rapporteren die niet echt begrijpelijk zou is voor externe stakeholders zonder enige context.

Bijna alle rapporten bevatten standaardvragen over het management, de communicatie, de implementatie van de projectresultaten, urenstaten van het projectteam en het budget dat is geclaimd en uitgegeven.

Wat uit deze inventarisatie naar voren kwam is dat narratieve verantwoording makkelijker en logischer te realiseren is als de projectinhoud zelf gebaseerd is op participatieve doeleinden, empowerment en voicing. CRN gaf een interessant voorbeeld over Kieztraum, een buurtproject waarin "Het Comparative Research Network zichzelf in dit project zag als een moderator en initiator die, als een mentor, de bewoners ondersteunt in het vinden van hun eigen stem, het genereren van hun eigen oplossingen en deze direct te implementeren binnen het bereik van hun mogelijkheden".

Dit project was een voorbeeld van hoe impact, verhalen en verantwoording daadwerkelijk werden gerealiseerd in één project, aangezien het onderwerp ging over zelforganisatie en burgerbetrokkenheid van mensen in de buurt. De introductie van narratieve instrumenten hielp de gemeenschap strategieën te ontwikkelen om plaatsen met een negatief imago om te vormen tot positieve.

NACCS partner in Rome, Melting Pro, benadrukte dat de verantwoording over het droge gaat:

hoe krijg je het geld om de echte dingen in de praktijk te doen. De projectrealisatie en de narratieve kant daarvan gaat eigenlijk over de impact van een project in een sociale of culturele context. We zijn een gesprek aangegaan over het verschil tussen impact en verantwoording en wat de rol van narratieve verantwoording zou moeten zijn. We kwamen op het idee dat narratieve verantwoording eigenlijk beide elementen combineert, waarbij de impact op het leven van mensen wordt gewaardeerd in de droge processen van kosten-baten verantwoording enerzijds en de realisatie van contractuele afspraken, projecteisen zoals gesteld. Komt de agenda die we hebben opgesteld overeen met het project dat we hebben gerealiseerd?



Het verhaal veranderen: Een alternatieve benadering van systeemverandering bij innovatie van publieke dienstverlening

This article was published by Sciendo the Polish Political Science Review.

DOI: 10.2478/ppsr-2021-0012



Auteur

Dr. Sandra Geelhoed is docent en onderzoeker gespecialiseerd in sociale en culturele theorie, sociale verandering, sociale verbeelding, collectief geheugen en gemeenschapontwikkeling. Ze doceert aan de

School of Social Work, Master Community Development. Sandra was als onderzoeker betrokken bij vele internationale projecten, zoals Horizon 2020 onderzoek naar sociale innovatie (InnoSI) en naar cocreatie (CoSIE). Bij het lectoraat Sociale Innovatie werkt ze aan een groot onderzoeksproject over verhalen en beleidsvorming in Nederland. Ze werkt als verhalenverteller en kunstenaar met kinderen en volwassenen aan collectieve verbeelding en community art via Stichting Le Porte-Voix.

ORCID no. 0000-0002-8823-8157

e-mail: sandra.geelhoed@hu.nl

Hayley is een ervaren facilitator, projectmanager en onderzoeker op het gebied van sociale innovatie, sociale rechtvaardigheid, kunst, erfgoed & cultuur en onderwijs. Hayley heeft gewerkt met gemeenschappen in het Verenigd Koninkrijk en Europa om te onderzoeken, te leren en verandering te creëren. Ze is gespecialiseerd in het werken met mensen om hiërarchieën te ontmantelen en meer rechtvaardige manieren van werken te vinden, vaak met het gebruik van creatieve technologieën. Hayley is de CEO van People's Voice Media.

ORCID no. 0000-0002-6528-3190



Sandra Geelhoed
University of Applied Sciences



Hayley Trowbridge
People's Voice Media

Sarah's achtergrond is een mix van PR, marketing, copywriting en onderzoek. De ervaring die ze tot nu toe in haar 12-jarige carrière heeft opgedaan, heeft haar veel expertise opgeleverd op het gebied van schrijven en onderzoeken, maar ook op het gebied van verspreiding en communicatie in zowel de digitale als de traditionele arena.

Ze is een specialist in het analyseren en verpakken van informatie voor verschillende doelgroepen en is in staat om in de huid van haar lezer te kruipen om specifiek voor hen te schrijven. Sarah is projectmanager bij People's Voice Media en richt zich op sociale impact.

ORCID no. 0000-0002-9363-7785

Lauren is een freelance schrijfster en onderzoekster met specialisaties in onderwijs en de derde sector.

Naast het onderzoeken en schrijven van publicaties gericht op jongeren en ouders, heeft ze een bijzondere expertise ontwikkeld in coproductie en Community Reporting, waarbij ze de verhalen van mensen met een doorleefde ervaring bundelt in rapporten en artikelen om invloed uit te oefenen op veranderaars. Lauren is freelance medewerker bij People's Voice Media.

ORCID no. 0000-0003-2561-460X



Sarah Henderson
People's Voice Media



Lauren Wallace-Thompson
People's Voice Media

Abstract:

Verhalen vertellen is een krachtig instrument voor systeemverandering. Het vertellen van ervaringsverhalen, ernaar luisteren en ze delen draagt bij aan een cultuur van vertrouwen gebaseerd op waardigheid, wederzijds respect en gedeelde waarden. In dit artikel vestigen we de aandacht op innovatie van openbare diensten en co-creatie met de mensen voor wie de dienst bedoeld is. In de afgelopen jaren was innovatie in de openbare dienstverlening resultaat- en outputgericht, gericht op technologische en bestuurlijke innovatie. Verhalen van dienstgebruikers onthulden de onbedoelde negatieve gevolgen van dergelijk innovatiebeleid en openden nieuwe perspectieven voor gesprekken over verandering op basis van gedeelde waarden die leiden tot innovaties gebaseerd op menselijke ontwikkeling en waardigheid.

Trefwoorden:

Storytelling, systeemverandering, waardigheid, verhalen, actieonderzoek, gebruikersstem, sociale innovatie, diensteninnovatie, overheidsdiensten, personalisatie, menselijke ontwikkeling, vertrouwenscultuur, cocreatie

Inleiding

In dit artikel laten we zien hoe storytelling als alternatieve benadering bijdraagt aan een proces van systeemverandering en innovatie van publieke diensten. We stellen dat luisteren naar verhalen en ze zichtbaar maken, bijdraagt aan 1) mogelijkheden om problemen vanuit verschillende perspectieven te bekijken en onbedoelde negatieve uitkomsten van (publieke) sociale dienstverlening voor mensen die ervan afhankelijk zijn te vermijden en 2) het openen van gesprekken voor systeemverandering en het herontwerpen van publieke diensten met alle actoren, inclusief burgers voor wie de dienst bedoeld was.

In sectie 1, zullen we uitleggen hoe Community Reporting werd gebruikt in het kader van CoSIE project als een instrument om collectieve sensibilisering en participatief actieonderzoek vorm te geven binnen een groot experimenteel onderzoeks- en actieproject over innovatie van sociale dienstverlening dat vormgegeven werd via co-creatie.

In sectie 2, laten we zien hoe het huidige ontwerp van publieke dienstverlening, gebaseerd op doelgerichte en instrumentele rationaliteit (Weber, 1979) ondersteund door digitale technologieën, leidt tot - vaak onbedoeld - meer bureaucratie en de ontmenselijking van dienstverlening. Dit blijkt uit de depersonalisatie en stigmatisering (*othering*) van mensen voor wie de dienst in eerste instantie bedoeld was.

In sectie 3, beschrijven we, hoe verhalen - door mensen op empathisch niveau met elkaar te verbinden en persoonlijke ervaringen te delen - aanzetten tot verandering in mindset en gedrag. Actoren in verschillende rollen en posities werken een gemeenschappelijk bewustwording over de essentie van publieke dienstverlening, het doel en de waarden ervan: namelijk het ondersteunen van burgers op zinvolle manieren. De verhalen worden in dit geval ingezet als instrumenten voor de innovatie van diensten. De verhalen dragen bij aan identificatie en erkenning van de barsten in het systeem, die helaas ook sociale onrechtvaardigheid veroorzaken in plaats van verminderen.

In sectie 4, zullen we *Community Reporting* als storytellingtechniek binnen CoSIE in een breder perspectief toepassen en onze bevindingen verbinden aan het bredere belang van paradigmawisseling binnen het publieke bestuur zoals geïntroduceerd door Rosanvallon (2015, 2020) en Wieviorka (2020).

Via Storytelling worden alle actoren uitgenodigd om samen na te denken en te reflecteren. Het biedt mogelijkheden voor het reframen van innovatie van diensten en introduceert zo storytelling als narratieve interventie binnen publieke diensten (Tesselaar, 2018), en een instrument waarmee hier en nu verandering kan plaatsvinden.

Methodologie

Community Reporting is gebaseerd op het *Cynefin Decision making framework for complex environments* (Snowden en Boone, 2007) en is toegepast in het CoSIE Horizon 2020 project als een instrument voor het ondersteunen van co-creatie in het innovatieproces van publieke diensten in heel Europa. Van reclasseringsdiensten tot de gezondheidssector, heeft Community Reporting diensten ondersteund om een beter inzicht te krijgen in de wereld van de burgers die ze ondersteunen - door hen de ruimte te geven om de agenda te bepalen over wat belangrijk voor hen is, door een dialoog te starten tussen verschillende actoren en perspectieven en door reflectie mogelijk te maken van zowel de mensen die gebruik maken van de diensten als de mensen die er werken om voortdurend leren en de ontwikkeling van de diensten te ondersteunen.

In het kader van het CoSIE-project werden meer dan 250 verhalen van doorleefde ervaringen van mensen die gebruik maken van diensten en ambtenaren van verschillende soorten openbare diensten(1) verzameld, gecensureerd en geanalyseerd. Dit artikel is gebaseerd op deze dataset en geeft inzicht in de behoefte aan fundamentele systeeminnovatie gebaseerd op een paradigmaverschuiving van instrumentele rationaliteit naar waardenrationaliteit. Verder putten we uit observaties in verschillende professionele netwerken in Nederland (Narrative Accountability Network, DiVoSA network on Responsive Civil Servants) en verschillende projecten van de People's Voice Media en Community Reporters Movement.

Innovatief sociaal-wetenschappelijk onderzoek in CoSIE

Community Reporting ontstond in ~~2007 als een digitaal instrument om verhalen~~ te vertellen en de stem te laten horen van mensen die niet worden gehoord. Het is ontstaan uit gemeenschapsactie en ontwikkelde zich tot een nuttig en innovatief instrument in interpretatief en participatief actieonderzoek.

Zo ontwikkelde Community Reporting zich door de jaren heen in heel Europa als een gemengde methodologische benadering die enerzijds gebaseerd is op community development en actie en anderzijds op onderzoek in en over gemeenschappen. Via de organisatie van People's Voice Media droeg Community Reporting bij aan participatief (actie)onderzoek, coproductie van beleid, ontwikkeling van diensten en betrokkenheid van burgers bij besluitvormings- en bestuursprocessen. Gebruik van storytelling en Arts Based Research Methods (Leavy, 2007; Van Heijst et al. (2019); Geelhoed, 2019, Grieder, 2013) laten ook zien dat we kunnen spreken van een "narrative turn" in de sociale wetenschappen (Jackson, 2015). In feite worden academische kennis en praktische (professionele) kennis gecombineerd met ervaringskennis, waardoor verhalen van het hart worden opgenomen in de studie van de sociale werkelijkheid.

Zoals Glasby (2011) en Durose et al. (2013) hebben gesuggereerd, laat het vertellen van geleefde ervaringen - zoals Community Reporting - zien hoe ervaringen en op kennis gebaseerde praktijken kunnen worden gebruikt in de bovengenoemde omgevingen en kunnen bijdragen aan diepere en nauwkeurigere informatie over het leven van mensen. Verhalen vertellen op dit gebied, zoals Durose et al. (2013) stelt, maakt het mogelijk om "verschillende stemmen en ervaringen op een toegankelijke manier" weer te geven. Kennisproductie en -deling worden een praktijk voor iedereen en niet alleen voor onderzoekers of intellectuelen.

Deze mensgerichte benadering bij het doen van onderzoek was een van de basisdoelen van het CoSIE-project, via het integreren van praktische innovatie en leerstrategieën voor zowel burgers, professionals als onderzoekers.

Het vertellen van en luisteren naar verhalen door middel van Community Reporting en peer-to-peer dialoogtechnieken creëert de mogelijkheid om eerlijke en persoonlijke verhalen te delen. Het gebruik van audiovisuele media en *Arts Based* interventies zorgen ervoor dat de informatie via leesbare tekst wordt overgebracht. Audiovisuele technieken betrekken alle zintuigen bij het begrijpen en interpreteren van het verhaal (Geelhoed, 2019).

Binnen het CoSIE-project maakten we gebruik van peer-to-peer dialooggesprekstechnieken en collectieve zingeving activiteiten die in grote lijnen gebaseerd waren op discoursanalyse (Brown en Yule, 1983) en noties van grounded theory (Glaser en Strauss, 1967; Tummers en Karsten, 2012). Interpretatieve en betekenisgeving tradities in kwalitatief onderzoek werd gecombineerd met een emancipatorische en kritische onderzoekstraditie die gebaseerd was op actieonderzoek. In feite werd Community Reporting gebruikt om handelingen en gedrag te analyseren en aan te zetten tot actie, om zo manieren te verkennen voor positieve verandering voor zowel mensen die gebruik maken van diensten, professionals en de betrokken overheidsdiensten. Deze deze methode heeft een kader gecreëerd waarin uiteenlopende en diverse ervaringen met openbare diensten - zowel door de lens van professionals als van burgers - kunnen worden verzameld en samengevat in een reeks lessen en bevindingen. Deze dataset ondersteunt de bevindingen en argumenten van dit artikel.

(1) CoSIE consortium is composed of academic partners and professional organizations and social services in Estonia, Finland, Greece, Hungary, Italy, the Netherlands, Poland, Spain and the UK. For more information.

De onbedoelde gevolgen van instrumentele rationaliteit in openbare diensten

Het CoSIE-project werd ontwikkeld om innovatie van openbare diensten in gang te zetten op basis van co-creatie met de burgers voor wie de dienst bedoeld is. In feite is dit een op waarden gebaseerde experimentele benadering van innovatie en vraagt het van alle betrokken actoren om te luisteren, niet te oordelen en evenveel belang toe te kennen aan de perspectieven van iedereen. Het positioneert zich tegenover de gangbare perceptie van (smart/slimme) innovatie die gerelateerd is aan technologische toepassingen en data-gedreven oplossingen om de dienstverlening te verbeteren. CoSIE sluit aan bij de bevindingen van het Smart Urban Intermediaries project (Van Hulst et al. 2019; 2021) dat zich richt op innovatie en ontwikkeling van steden, buurten, diensten op basis van burgerinitiatieven, waarbij "slimme mensen", hun verhalen en acties worden gewaardeerd.

Het heeft te maken met het idee dat innovatie niet alleen gaat over *best practices*, maar ook over *best persons* (Van den Brink et al., 2012), die in staat zijn om mensen te verbinden en zo noodzakelijke gemeenschapsprojecten en gemeenschappelijke projecten te realiseren. Deze opvatting van innovatie impliceert een bottom-up benadering, waarbij de behoeften en energie van mensen op een bepaalde plaats en in een bepaalde periode worden gevolgd. Het laat ook zien hoe belangrijk het is om samen te evolueren, te groeien en te bouwen, de problemen aan te pakken wanneer ze zich voordoen en nieuwe technologieën te gebruiken wanneer dat nodig is om de levenskwaliteit van mensen te verbeteren.

De essentie van de publieke zaak, en dus van publieke dienstverlening, is gebaseerd op menselijke waarden en bedoeld om solidariteit, inclusie, sociale rechtvaardigheid en gelijkheid te organiseren voor alle burgers, rijk of arm, jong of oud, gevestigd, buitenstaander of nieuwkomer. Het komt neer op het idee dat politieke vertegenwoordigers en ambtenaren in dienst staan van de gemeenschap en aan hen verantwoording afleggen. Deze notie van publieke waarde stond centraal bij de ontwikkeling van nationale welvaartsstaten in de nasleep van de Tweede Wereldoorlog. Het was de leidende rationaliteit voor het opzetten van een zorgsysteem voor burgers binnen moderne nationale staten (De Swaan, 1988). Dit collectieve arrangement impliceerde een nieuw werkgebied, bureaucratie om het te organiseren en curatie door de staat.

Deze manier van kijken naar de verantwoordelijkheid van de staat en menselijke vooruitgang in termen van sociale gelijkheid en solidariteit is echter onder druk komen te staan. In feite is het westerse idee van vooruitgang gepaard gegaan met een groeiend belang van instrumentele rationaliteit (Zweckrational) boven waardenrationaliteit (Wertrational).(2) Flyvbjerg (2004) noemt dit "de Rationalistische wending, wat de vernauwing betekent van het rationaliteitsbegrip van de moderne samenleving tot een overwegend instrumentele rationaliteit" (Flyvbjerg, 2004:53). Dit specifieke idee van vooruitgang en modernisering heeft geleid tot technologische innovatie en economische en financiële groei, die winstgevend was en werd gezien als de beste manier voor toekomstige ontwikkeling. Door (economische) globaliseringsprocessen was dit nationale welvaartssysteem echter moeilijk te handhaven. Geleidelijk aan gleeed de waardenrationaliteit, eigen aan politieke en sociale acties, naar de achtergrond binnen publieke instellingen die geleid werden door liberale opvattingen gebaseerd op minimale staatsinmenging. Instrumentele rationaliteit, gebaseerd op meetbare doelen, efficiëntie, kosten- en batenanalyses, werd gaandeweg de manier om te handelen in de politieke sfeer en voor de manier waarop de staat en lokale autoriteiten zouden handelen. In de jaren 1980 en 1990 werden staatsbedrijven geprivatiseerd, zoals banken, postdiensten of openbaar vervoer. De logica van de staat en de overheid werd geleidelijk gedomineerd door instrumentele rationaliteit uit technologische en economische domeinen (Fox, 2017).

Deze ontwikkeling is ook zichtbaar in het gebruik van taal in politiek en beleidsvorming. Nicolina Montesano Montessori (2016, 2019) maakte een kritische analyse van beleidsdiscoursen. Ze stelde dat het gebruik van termen als *Human Capital* (menselijk kapitaal) om over EU-burgers te spreken, depersonalisering en instrumentalisering van de burger inhoudt ten behoeve van functionering van een systeem dat wordt aangedreven door kapitaal. Op lokaal niveau worden burgers die recht hebben op financiële steun geen burgers genoemd, maar begunstigden of gebruikers, een term die rechtstreeks is ontleend aan de ICT-sector. Ambtenaren noemen burgers die ze bijstaan klanten of cliënten, wat een relatie impliceert die gebaseerd is op financiële of economische transactie. Publieke instellingen die verantwoordelijk zijn voor het realiseren van publieke diensten of het realiseren van sociale bijstand of -zorg zijn verplicht om te reageren op *calls for proposals* en te reageren op aanbestedingen over de uitvoering van de dienstverlening met een gedetailleerd projectplan, een budget en een voorlopige kosten- en batenanalyse.

Zoals een Nederlandse ambtenaar al in 2015 benadrukte: "Lokale overheden opereren als sociale investeerders. We doen een aanbesteding voor de realisatie van sociale beleidsplannen" (Interview, 2015). Organisaties kunnen voorstellen doen. Als ze de aanbesteding winnen, hebben lokale overheden een controlerende rol door te vragen naar bewijzen van verantwoording en social return on investment. Alleen al de term verantwoording vraagt om meetbare bewijzen. Deze termen laten zien dat lokale en nationale overheden zich als bedrijven hebben georganiseerd (Geelhoed, 2017).

In lijn hiermee werd in een beleidsbriefing voor 2020 op basis van datasets van de Community Reporter Movement (Davies et al., 2020) van meer dan 350 ervaringsverhalen van burgers in heel Europa vastgesteld dat "het proces in de plaats is gekomen van het gezond verstand en het protocol in de plaats van menselijkheid" binnen de dienstverlening. Het proces waarnaar wordt verwezen is ontleend aan de verwerking en opsplitsing van taken die eigen zijn aan technische processen. De auteurs suggereren dat dit wordt veroorzaakt door drie intrinsiek met elkaar verbonden begrippen: bureaucratie, depersonalisatie en *othering* (Davies et al., 2020).

Deze drie kenmerken van hoe diensten zouden werken creëren een gat tussen dienst en burger. In feite leidt dit uitgedeelde proces uiteindelijk tot "besluitvorming zonder empathie", gebaseerd op instrumenten en evaluaties in plaats van op menselijke behoeften en menselijke waardigheid. Uiteindelijk is deze manier van werken, hoewel gebaseerd op een rationele benadering, meestal niet effectief. Deze conclusies, gebaseerd op de analyse van een dataset gebaseerd op ervaringsverhalen, laten zien dat overheidsdiensten zijn afgedreven van hun kernwaarde: het organiseren van solidariteit met mensen die steun nodig hebben om te kunnen bestaan.

Hiermee suggereren we niet dat er geen goede praktijken en goed werk bestaan in de dienstverlening of dat er geen goede ambtenaren of diensten bestaan. Het is eerder om te zeggen dat er, over het geheel genomen, een onvoorzien gevolg is van jarenlang instrumenteel denken en rationele keuzes ontleend aan het bedrijfsleven, consultancy en technologie. Deze trend laat zien dat menselijkheid en relaties minder gewaardeerd werden dan de bestuurlijke structuren die de diensten aansturen.

Hierna zullen we aan de hand van de verhalen in het CoSIE-project de negatieve impact van bureaucratie, depersonalisatie en 'othering' op de publieke dienstverlening belichten en waarom systeemverandering, op een fundamenteel niveau, nodig is. Ten tweede zullen we aantonen hoe storytelling als een waardengerichte praktijk een element kan zijn om systeemverandering te ondersteunen en om de rationaliteit van waarden terug te brengen in de openbare diensten en bovendien in de politieke sfeer.

(2) See Max Weber's classic study about *Economy and Society*, in which he outlines a classification of types of action, *Zweckrational* (instrumental rationality) and *Wertrational* (value rationality). We draw on the English Translation of *Economy and Society* by the University of Berkeley Press, 1978.

Verlies van persoonlijke verbinding. In Valencia werkte het CoSIE-project aan het creëren van een hub voor bedrijfsontwikkeling en ondernemers samen met en voor werklozen. Om dit nieuwe type dienst te ontwikkelen, werden verhalen verzameld van mensen die momenteel werkloos zijn om zo hun behoeften beter te begrijpen en om te weten te komen hoe de huidige voorzieningen voor hen werken.

Een van de mensen die hierbij betrokken was, zei dat "er online veel informatie te vinden dat niet als nuttig aanvoelt". Ze zit "momenteel vast door de bureaucratie". Ze vond dat de huidige diensten "empathie en verbinding missen" met de mensen die contact met hen opnemen. Het resultaat voor mensen zoals zij is het gevoel het runnen van succesvolle onderneming runnen een onbereikbare droom is. Dit citaat toont aan dat mensen zich niet aangemoedigd voelen om het project dat ze voor ogen hebben te realiseren. Ze verliezen niet alleen vertrouwen in de dienstverlening, maar ook zelfvertrouwen.

Anonimiteit. Bureaucratie in openbare diensten neemt verschillende vormen aan. Deze casus benadrukt het probleem van anonieme online administratieve processen die de effectieve werking van de dienst belemmeren. Hoewel toegankelijkheid van e-governance en internet in openbare diensten een van de Europese doelen van de lidstaten was, werd er door deze initiatieven geen werkelijk wederzijds interpersoonlijk contact tot stand gebracht, waardoor de dienst inefficiënt bleef.

Risicovolle voordelen. De pilot in de gemeente Houten in Nederland richtte zich op het koppelen van langdurig werklozen aan beschikbare banen. Bij de start van het CoSIE-project waren er veel banen beschikbaar in de gemeente. Langdurig werklozen met een bijstandsuitkering vonden echter niet de weg terug naar betaald werk. Verhalen uit de Community Reporting onthulden een "gebroken" systeem van uitkeringen en werkzoekenden. Uit de verhalen blijkt dat de werklozen bang, verward en boos waren. Ze belandden in ongeschikte banen of zelfs in de schulden door de organisatie van het systeem. Eén persoon beschrijft dat ze een beperkt aantal uren werkte en dat haar schaarse inkomen werd aangevuld door de staat, tot het niveau van de minimumuitkering was bereikt.

Deze uitkeringen zouden stoppen wanneer ze een andere baan en een hoger inkomen zou krijgen. Uiteindelijk had ze niet genoeg inkomen om auto te rijden - wat essentieel was voor de baan die ze had gevonden.

Daardoor moest ze veranderen naar een ongeschiktere baan dichterbij huis. Dit was jammer, want de baan die ze had, had meer uren kunnen bieden als ze had kunnen blijven en zes maanden had kunnen wachten. Deze persoon beschrijft de wetgeving als "ontmoedigend en contraproductief" en het systeem zelf als "een noodzakelijk kwaad" dat haar geen steun bood. Dit voorbeeld laat zien hoe de sociale diensten indicatoren toepassen die achter een bureau zijn opgesteld en gebaseerd op het ontvangen inkomen. Er wordt geen rekening gehouden met de ervaring van de persoon, die extra kosten heeft om naar het werk te gaan, waardoor ze minder inkomen heeft dan wanneer ze een sociale uitkering ontvangt.

Nieuwkomers in Houten zijn vaak langdurig werkloos. Integratie in de Nederlandse samenleving door te werken wordt sterk gestimuleerd. Toch beschreef een groep Eritrese vrouwen uit dezelfde dataset het systeem en de bureaucratie als verwarrend. Eén vrouw vertelde over haar ervaring toen ze 22 was. Nadat ze de vluchtelingenstatus had gekregen, kreeg ze een huis om in te wonen en een uitkering. Een jaar later ontving ze echter een brief van de belastingdienst waarin werd geëist dat ze €3.000 terugbetaalde, een bedrag dat ze niet had. Uiteindelijk lukte het haar om hulp te krijgen van een lokale welzijnsorganisatie, maar dit kostte veel tijd en moeite.

Ze hekelt het gebrek aan informatie aan het begin van het proces: "Je komt erachter omdat het je overkomt, maar je zou deze informatie eigenlijk van tevoren moeten hebben." Een andere vrouw in de groep suggereerde dat de taalbarrière een probleem is, omdat de informatie die online beschikbaar is alleen in het Nederlands is. De taalbarrière zorgt er ook voor dat het oplossen van het schuldenprobleem trager verloopt. Een andere vrouw voegde eraan toe dat ze steeds in angst afwacht wat er met hun uitkering zou kunnen gebeuren. Ze zei dat haar gemeenschap begrijpt dat je je rechten op bepaalde uitkeringen verliest als je een bepaald bedrag verdient, maar ze hebben geen idee wat dat bedrag is of hoe het in de praktijk werkt. Een andere Eritrese alleenstaande moeder vertelde een soortgelijk verhaal.

Na drie jaar elke dag gewerkt te hebben om met haar kinderen een onafhankelijk te kunnen leven, kreeg ze een brief waarin stond dat ze een enorm bedrag moest terugbetalen dat ze niet had - en dat allemaal omdat ze de regels niet goed uitgelegd had gekregen. Ze had het gevoel dat niemand bij de sociale dienst de verantwoordelijkheid nam voor de problemen die ze zelf veroorzaakten. Toen ze aan de belastingdienst uitlegde dat ze hierdoor de huur niet kon betalen of geen eten voor haar kinderen kon kopen, kreeg ze gewoon te horen dat ze naar de voedselbank moest gaan in plaats van dat ze praktische oplossingen kreeg aangeboden. Ze werd emotioneel toen ze zei: "Niemand heeft een stem in een vrij land. Alleen degenen die de macht hebben bij de werkloosheidsdienst. Met één pennenstreek verknoeien ze je leven." Ze gelooft nu dat het beter is om niet te werken. "Je blijft afhankelijk, maar je blijft ook uit de problemen." Dit gevoel dat het systeem kapot is, komt ook duidelijk naar voren in het verhaal van een andere persoon over het faillissement van zijn bedrijf, waardoor hij blut en dakloos werd. Hij had het gevoel dat het gebrek aan steun van het systeem in het begin zijn situatie verergerde. Hierdoor is hij een "spookburger" geworden. In het begin werd hem steun geweigerd omdat zijn situatie niet "erg genoeg" werd geacht, maar toen de situatie escaleerde, toen hij persoonlijke schulden kreeg en zijn huis verloor, kreeg hij geen toegang meer tot steun omdat hij niet in het systeem geregistreerd stond. Dit kwam omdat hij geen eigen postadres meer had. Uitkeringen aanvragen terwijl hij bij vrienden op de bank slaapt, zou de uitkering of sociale bijstand van hen verkorten.

Deze voormalige ondernemer werd door de arbeidsbemiddeling onder druk gezet om een baan in een fabriek te accepteren, ondanks het feit dat hij geen middelen had om naar de baan te reizen. Er werd hem verteld dat hij geen uitkering zou krijgen als hij de baan niet accepteerde. Hij bevond zich in een kafkaïese situatie.

Dit geval laat zien hoe het bureaucratische systeem autoritair wordt als het instrumentele oordeel de overhand krijgt en menselijke relaties en waarden buiten het besluitvormingsproces worden gehouden. De ambtenaar past de regels toe op basis van vooraf gedefinieerde criteria, maatregelen en regels.

Er wordt geen rekening gehouden met de context van de persoon. Deze persoon wil wel werken, maar kan dat niet vanwege het systeem en de negatieve spiraal waarin hij terecht is gekomen.

Dit type paradox geeft opnieuw aan hoe een systeem zichzelf tegen kan werken, waardoor individuen vergeten worden omdat ze niet netjes in één of ander hokje passen. De criteria en indicatoren van het systeem lijken onrechtvaardigheid te veroorzaken en het oorspronkelijke probleem te versterken in plaats van problemen op te lossen die zich in de levensloop van ieder mens kunnen voordoen.

Depersonalisering en verlies van waardigheid

Met zulke bureaucratische systemen is het niet verwonderlijk dat depersonaliseren optreedt. De verhalen hierboven laten zien dat er niet naar persoonlijke behoeften wordt geluisterd. In feite gaf de anonieme behandeling van mensen als gevallen mensen het gevoel dat ze hun waardigheid als mens verloren. De diensten die hen moesten ondersteunen waren grotendeels ineffectief en veroorzaakten zelfs meer problemen. Dit leidt tot verlies van vertrouwen in openbare diensten en in politieke vertegenwoordiging en uiteindelijk in het democratische systeem.

De Britse pilot probeerde de personalisering bij reclasseringsdiensten te verbeteren door middel van cocreatie. In veel van de verhalen kwam naar voren dat een persoonlijke aanpak nodig is en dat "one size doesn't fit all". Dit werd letterlijk getoond in het volgende verhaal. Een vrouw in de reclassering moest betaald werk doen met laarzen die te groot waren. In feite werd het soort onbetaald werk dat ze kreeg toegewezen meestal door mannen gedaan. Ze was de enige vrouw op de site voor onbetaald werk en voelde zich ongemakkelijk bij het "seksisme" dat ze ervoer. Ze beschrijft haar ervaring en zegt dat ze "heel bang was om eerlijk te zijn... het was echt moeilijk". Hoewel ze uiteindelijk laarzen van haar eigen maat kreeg en ze meer geaccepteerd werd in de groep met alleen mannen, was de vrouw niet zo positief over haar ervaring op de bouwplaats. Haar persoonlijke behoeften als vrouw - praktisch en sociaal - werden vanaf het begin niet vervuld.

Een andere vrouw in de reclassering vertelde dat het belangrijk is dat reclasseringswerkers begrijpen hoe oudere vrouwen in de reclassering zich voelen en dat ze hun behoeften erkennen. Ze wenste dat reclasseringswerkers "haar meer als een volwassene hadden behandeld, niet als een tiener" en begrip hadden gehad voor zaken als huiselijk geweld die een rol hadden gespeeld bij haar vervolging. Door de reclassering voelde ze zich "gekleineerd" en ze vond haar intelligentie erkend had moeten worden om de situatie te verbeteren. Dit laat ook zien dat het reclasseringssysteem in dit geval zo georganiseerd is dat er geen ruimte is voor subjectieve ervaring en persoonlijke capaciteiten. Dit schaadt persoonlijke waardigheid en zelfvertrouwen. Dit begrip is van essentieel belang om mensen in staat te stellen hun leven een nieuwe wending te geven.

Zoals een reclasseringswerker uitlegde: "Het gaat om eruit te laten komen wat er in het verleden is gebeurd om vooruit te komen". Voor hen moet het aanhoren van de verhalen van mensen gezien worden als een "voorrecht", omdat mensen hen vertrouwen met details over hun leven. Door deze vertrouwensrelaties op te bouwen en begrip te kweken voor de mensen die ze ondersteunen, zijn professionals in staat om mensen te helpen positieve veranderingen in hun leven aan te brengen.

Een aantal hulpverleners die hun ervaringen met werken in de reclassering deelden, vonden echter dat het systeem zelf de meer menselijke en relationele benadering vaak tegenwerkt. Ze geven aan dat ze te maken hebben met veel veranderingen bij de dienst als gevolg van systeemhervormingen. Soms hebben personeelsleden het gevoel dat ze in een constant veranderingsproces zitten dat moeilijk te hanteren is. Dit maakt hen onzeker over hun professionaliteit in de manier waarop ze mensen in de reclassering ondersteunen. Een medewerker zei dat het aantal zaken dat ze moeten behandelen en de automatisering van het proces negatieve gevolgen heeft voor de kwaliteit van de persoonlijke ondersteuning. Hij zei: "Er is veel te veel computerwerk".

Door de toename van het aantal zaken heeft hij het gevoel dat hij "niet weet of [ze] komen of gaan". Bovendien was het computersysteem in deze specifieke dienst vaak niet beschikbaar vanwege technische problemen. Omdat alle gegevens op het systeem zijn opgeslagen, was het voor de medewerkers moeilijk om hun werk te doen als ze er geen toegang toe hadden. Ze onthouden de gezichten van de mensen die ze ondersteunen niet en kunnen daardoor geen persoonlijke dienstverlening ontwikkelen voor de mensen die ervan afhankelijk zijn. Hoe kun je bijvoorbeeld een relatie met iemand opbouwen als je niet weet wie hij is? In dit geval voorkomt de computer dat de medewerker een echte interpersoonlijke relatie ontwikkelt.

Technische controle als zelf-controle

De Italiaanse pilot richt zich op het terugdringen van obesitas bij kinderen. Door middel van storytelling wilden ze meer inzicht krijgen in hoe gezinnen - ouders en kinderen - aankeken tegen hun gezondheid en welzijn. Een vrouwelijk kind vertelde over een fitnessarmband die ze omhad op het moment van *storytelling*. Ze toonde een hoge mate van bewustzijn over de functie van de armband en ook over het bedrog van haar ouders in de presentatie ervan. Er was haar verteld dat de armband een cadeautje van haar oma was. Ze wist echter dat ze hem had omdat ze deelnam aan "het programma" over obesitas. Ze wist ook dat de armband verbonden was met de telefoon van haar moeder. Ze onthulde de impact die de armband op haar gedrag had. Ze droeg hem de hele nacht door, zodat de armband haar stappen kan blijven tellen als ze 's nachts opstaat en 's ochtends vroeg.

Hoewel technologie eenvoudige oplossingen lijkt te bieden om gezondheid en beweging te monitoren in programma's tegen obesitas, herinnert dit verhaal aan de mogelijke onbedoelde gevolgen ervan. In feite kunnen we door middel van technologie nieuwe Panopticons (Foucault) produceren waarin mensen worden gedwongen tot zelfdiscipline en geleidelijk hun zelfvertrouwen verliezen. Het idee dat je bekeken wordt, leidt tot het internaliseren van ander gedrag, zelfdiscipline en uiteindelijk tot zelfcontrole. Uiteindelijk verandert het gedrag van mensen, maar het betekent ook een verlies van eigenwaarde en subjectief beoordelingsvermogen. E-health monitoring en controle beïnvloeden het gevoel van veiligheid en de psychologische staat van individuen, vooral van jongeren, die afhankelijk zijn van positieve aanmoediging om zich te ontwikkelen tot onafhankelijke en vrije volwassenen. Bovendien benadrukt het dat wat een oplossing is voor de ene persoon, niet noodzakelijk een oplossing is voor iemand anders en in feite een negatieve impact kan hebben. Naar aanleiding van dit verhaal werd de armband bij het kind weggehaald en werd er gewerkt aan het terugdraaien van de negatieve gevolgen van de aanvankelijke aanpak.

"Othering" in publieke dienstverlening

In het slechtste geval kan een gebrek aan personalisering in diensten leiden tot "othering"/"anderworden". Dit is wanneer de dienst, de mensen aan wie dienst worden verleend, niet langer als mensen ziet en de mensen nummers op een spreadsheet worden. Op dat moment houdt de menselijkheid, het mededogen en de empathie in een systeem op te bestaan. In de Zweedse pilot deelden asielzoekers - een groep die over het algemeen de minste macht heeft in de samenleving - hun ervaringen met openbare diensten. Een asielzoeker sprak over "zich machteloos voelen" met "het lot in handen van de autoriteiten".

Hij had te horen gekregen dat hij binnenkort terug moest naar Afghanistan. Hierdoor vreest hij geen familie te hebben, vreest hij voor zijn leven, maar heeft hij niets te zeggen over zijn situatie. Een andere asielzoeker had het gevoel dat hij "geen hoop meer had" en gebruikte zijn verhaal om de autoriteiten te vragen zich in hem te verplaatsen voordat ze een beslissing nemen over zijn zaak.

Bewustwording van zowel vroegere trauma's als de voortdurende mentale angst die gepaard gaat met de onzekerheid van de situatie van een asielzoeker is daarom van het grootste belang om effectieve en toegankelijke hulp te kunnen bieden.

Empathie komt naar voren als een belangrijke waarde die individuen zoeken en mogen verwachten van de publieke diensten die hen ondersteunen. Het wordt duidelijk uit bovenstaande dat in de manier waarop asielzoekers worden ondersteund, de instanties geen rekening houden met de gevolgen van hun beslissingen voor het huidige leven van de mensen (bv. negatieve impact op de mentale gezondheid van de mensen) of voor de toekomst (bv. vervolging in hun thuisland). Reflectie op de impact van besluiten op het leven van mensen lijkt afwezig te zijn.

Het algemene bezuinigingsbeleid, vastgestelde quota en begrotingslijnen zijn leidend. De besluitvorming over het levenslot van mensen wordt geanonimiseerd doordat zij administratieve besluiten worden. Kortom, de asielzoekers die hun ervaringen met ons deelden worden niet gezien als mensen. Ze zijn casusnummers geworden.

Wanneer mensen tot "ander", ("othered") worden gemaakt, voelen ze zich zo machteloos om tot verandering te komen dat ze de hoop verliezen. Een vrouw die haar ervaring deelde in de Nederlandse pilot, beschreef dat ze zo bazig behandeld werd door de sociale woningbouw dat ze uiteindelijk de hulp waar ze recht op had heeft afgewezen. Dit verhaal laat zien hoe de omgang met dienstverleners bestaande gevoelens van machteloosheid kan verergeren, waardoor dienstverlening ineffectief worden. Ze slagen er niet in om de mensen hulp te bieden, die zij geacht worden te ondersteunen.

Dit staat in direct verband met instrumentele en doelmatige organisatievormen binnen de publieke diensten zoals hierboven beschreven en het vraagt om aandacht te vragen voor een behandeling volgens mensenrechten principes als gelijkheid, empathie en menselijkheid. Een vrouw vertelde dat het vertrouwen in de publieke dienst ook samenhangt met een goede communicatie tussen medewerkers van die dienst, door het delen van informatie, zodat de juiste en relevante informatie bekend is op een bepaalde dag over een bepaalde zaak. Niet gehoord worden of niet gezien worden als een persoon binnen instellingen leidt tot wantrouwen in de openbare instellingen, die ontstaan zijn om de samenleving te besturen en te ondersteunen.

De verhalen hierboven tonen het belang van een mensgerichte benadering en gedeelde ethische waarden, gerelateerd aan wederkerigheid, waardigheid, erkenning van persoonlijke problemen. We zullen in de volgende paragraaf laten zien hoe storytelling kan bijdragen aan het veranderen van het systeem.

Het systeem veranderen: Terug naar het hart van publieke dienstverlening. Waardegerichte rationaliteit

De verzamelde Community Reporting-verhalen laten ook zien hoe publieke diensten op een menswaardige manier worden geboden (en kunnen worden). In de Finse pilot werd naar oplossingen gezocht voor jongeren die op een zijspoor zijn geraakt. In essentie ging het om jongeren die geen onderwijs of opleiding volgden en door het leven "dwaalden". Veel van de jongeren die we spraken als onderdeel van het storytelling proces, voelden zich buitenstaanders, zonder doel in het leven en schreeuwden om een gesprekspartner. Het storytelling proces door middel van Community Reporting was een eerste stap naar persoonlijke erkenning en waardigheid.

Zoals een jongeman die "een klote leven leidt" verwoordde: "Als ik iemand zou hebben om mee te praten en om iets mee te doen in mijn leven, dan zou dat helpen". Een andere jongeman die zich geïsoleerd voelde door sociale uitsluiting vanwege zijn uiterlijk en manier van zijn, suggereerde dat "het zou helpen om een organisatie te hebben waar iemand mensen met elkaar in contact brengt om elkaar te ontmoeten en te leren kennen". De verhalen van andere jongeren echoën dit gevoel en één van hen suggereerde dat het zou helpen om een "kopje koffie" te kunnen drinken met andere jongeren zoals hij of zij. Deze sociale of gemeenschapsgerichte vormen van ondersteuning bereiken mensen die doorgaans niet betrokken zijn bij de traditionele vormen van dienstverlening.

De sleutel zou zijn dat die publieke diensten informeler en minder als een "dienst" zouden aanvoelen. Een jongeman die als tiener vanuit Somalië naar Finland verhuisde, zei dat het gezinshuis waar hij terecht kwam niet aanvoelde als een instantie voor dienstverlening. Een andere Somalische man die verhuisde toen hij jong was, zei dat hoewel hij zelf ondersteuning aan immigranten geeft zodat ze toegang krijgen tot officiële dienstverlening, blijven mensen naar zijn winkel komen voor informeel advies en ondersteuning, in plaats van dat ze contact opnemen met formele diensten. Ondersteuning binnen een vertrouwde omgeving van bijvoorbeeld vanuit een gemeenschapsperspectief zou kunnen helpen om gemarginaliseerde (jonge) mensen te betrekken en te helpen om hun eigen behoeften te identificeren en vervolgens hiermee aan de slag te gaan.

In de Spaanse pilot lag de focus op het ondersteunen van werklozen - met name langdurig werklozen of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt - bij het opzetten van een eigen onderneming. Een van de betrokkenen stelt dat arbeidsbureaus ernaar moeten streven om mensen "mondiger" te maken en hen echt ondersteunen. Het is belangrijk dat deze diensten begrijpen dat "langdurig werklozen een emotionele last met zich meedragen en dat het belangrijk is om aan hun capaciteiten en vaardigheden te werken".

Dit inzicht is in de pilot uitgewerkt en heeft verschillende voordelen opgeleverd voor de mensen die gebruik maken van de nieuw opgezette organisatie (Create). De ondersteuning die de pilot biedt, draait voornamelijk om coaching van deelnemers. Zo legt één persoon uit: "We hebben enorm veel steun gehad van de coaches. Daardoor hebben we dingen bereikt die onmogelijk tot stand hadden kunnen komen zonder hen. De sfeer hier is heel prettig, rustig en collega's zijn altijd bereid om te helpen". Deze manier van werken creëert een stimulerende omgeving waarin zij zelf en hun bedrijfsideeën tot bloei kunnen komen.

De coaching wordt formeel gerealiseerd door de aangestelde bedrijfscoaches en informeel door het netwerk van collega's/ andere werkzoekenden dat de co-working space heeft gecreëerd. Beide initiatieven dragen bij aan de ondersteunende omgeving waar door bovenstaande persoon naar wordt verwezen. Dit heeft ertoe bijgedragen dat mensen zich binnen deze pilot zowel persoonlijk als professioneel hebben kunnen ontwikkelen.

Een belangrijk onderdeel hiervan is de "echte, praktische ondersteuning" die het mentorschap biedt, gaf een van de deelnemers aan. Het heeft haar een "basis" gegeven en het idee voor een eigen bedrijf "echt" en "haalbaar" gemaakt. Bovendien, zoals een ander vertelde, is het andere andere start dan alleen beginnen: "Voor mij is het een grote steun geweest. Ik heb geen ondernemer in de familie, dus om die mentoren te hebben was een enorme hulp om door te gaan en vooruitgang te boeken".

In wezen is het pilotproject succesvol in het bereiken van mensen die zich normaal gesproken niet inlaten met startersprojecten en ondersteuning en biedt hen kansen voor economische en persoonlijke ontwikkeling waartoe ze anders geen toegang zouden hebben gehad. Een sleutelinzicht hierin is dat de mensen weten dat de coaches die ondersteuning bieden om hen geven (net als de andere ondernemers om hen heen). Dit is de kern geweest voor het opbouwen van vertrouwensrelaties.

De kracht van Samen

Deze menselijke benadering van dienstverlening gericht op het opbouwen van relaties werd ook duidelijk in het Hongaarse pilotproject dat zich richtte op het ondersteunen van plattelandsgemeenschappen bij economische ontwikkeling. Zoals een lid van de sociale coöperatie Kunszentmárton aangeeft: co-creatie is een belangrijk onderdeel van het proces: "We bereiden het samen voor; we komen samen; ieder van ons heeft iets meegenomen; we doen het samen." Dit vat bondig de geest van veel van de verhalen samen, die laten zien hoe verschillende soorten gemeenschapsleden samenkomen zelfvoorzienende te worden. Dit doen ze door de tradities van de huishoudeconomie nieuw leven in te blazen.

Een andere Kunszentmárton-deelnemer, die tijdens een kookevenement georganiseerd door de sociale coöperatie voor het eerst noedels moest bereiden, zegt hierover: "Ik ben erg opgewonden en een beetje gespannen, want ik heb het gevoel dat ik er nog niet klaar voor ben. We hebben een gemeenschap. We maken het programma samen. Ik ben lid van een sociale coöperatie. Ik mag de andere leden van de coöperatie erg graag. Ik kan op hen vertrouwen en daarom heb ik er vertrouwen in dat het goed komt".

De steun van de gemeenschap binnen de gebieden die betrokken zijn bij de pilot is essentieel om mensen in staat te stellen nieuwe dingen te leren en nieuwe uitdagingen aan te gaan.

Een van de belangrijkste waarden in dit voorbeeld is het belang van saamhorigheid, van delen en de algemene veiligheid die de gemeenschap biedt. Mensen voelen zich aangemoedigd om te leren, om hulp te vragen en om te experimenteren met nieuwe activiteiten. Ze voelen zich gerespecteerd en erkend als individuele mensen met hun eigen subjectieve mogelijkheden, behoeften en kwetsbaarheden, die met anderen gedeeld kunnen worden.

Erkenning van persoonlijke kwaliteiten

In Nederland had een man met autisme eerder negatieve ervaringen opgedaan met de dienst Werk en Inkomen en het UWV, ten aanzien van werk en belastingen. Dit had ernstige gevolgen voor zijn geestelijke gezondheid en financiële situatie. Hij beschrijft echter dat een andere afdeling van dezelfde gemeente erg ondersteunend was geweest.

Hij vertelt over zijn werk in het archief van de gemeente, eerst in een participatiefunctie, die bedoeld was om mensen met een beperking aan werk te helpen, voordat hij een vaste functie kreeg.

"Sinds ik in 2017 terugkeerde bij de gemeente [in een participatiebaan] heb ik reuzenstappen gezet in mijn eigen ontwikkeling. De gemeente heeft ook veel van mij geleerd. Ze hebben veel aanpassingen gedaan. Ze gaven me bijvoorbeeld extra tijd en ruimte om te praten en om even buiten te lopen om te 'resetten'. Dat had ik in het begin nodig, maar nu gaat alles zo goed dat ik het niet meer nodig heb. [...]

De gemeente heeft me begin 2019 een vaste baan gegeven. Er is veel werk. Ik voel me erg op mijn gemak en vind het erg leuk. Werken en wonen gaan me nu goed af". Hij zegt dat de kans die hij kreeg van de gemeente "fantastisch" was: "Ik hoor hier thuis. Dat zagen ze ook." Dit verhaal laat opnieuw zien dat behandeld worden als een persoon, met persoonlijke behoeften en capaciteiten, en niet als een casus of geval, grote verschillen maakt voor mensen. De ambtenaren die hem in dienst namen, zagen verder dan zijn autisme en erkenden dat hij als persoon uitstekend paste bij de rol en de organisatie en gaven hem wat hij nodig had om te gedijen.

Publieke dienstverlening draait om menselijke waarden en waardigheid

Wat de voorbeelden en ideeën in deze verhalen laten zien, is dat het mogelijk is om als overheid diensten verlenen met een menselijk gezicht, gebaseerd op waarden zoals wederzijds respect, oprechte interesse en empathie, op basis van de capaciteiten van de mensen zelf. Om dat te doen, moeten we ervoor zorgen dat de dingen die ons mens maken - relaties met anderen, empathie, emotionele intelligentie enz. op de voorgrond staan. Zoals Davies et al. (2020) gaven al aan dat overheidsdiensten een cultuur van "de computer zegt nee" moeten bestrijden en zoeken naar genuanceerde oplossingen om de burgers die ze van dienst zijn te ondersteunen. Het vertellen van verhalen - en het waarderen van de beleefde ervaringen van mensen - speelt een rol in de ontwikkeling en behoud van individuele- en sociale waardigheid.

Publieke diensten zouden weer moeten werken volgens de lijnen van waarde rationaliteit, waarin elke persoon zich geaccepteerd voelt op zijn eigen en unieke manier en erkend wordt voor zijn persoonlijke set van capaciteiten en vaardigheden.

Storytelling als motor voor systeem verandering

Verhalen van doorleefde ervaringen in het hart van de besluitvorming. Binnen het CoSIE-project (en daarbuiten) is Community Reporting gebruikt als een instrument voor co-creatie in verschillende types van de publieke dienstverlening. Deze praktijk stelt verhalen - onze eigen persoonlijke ervaringen als burgers en als professionals - centraal in discussies en besluitvormingsprocessen. Zoals geïdentificeerd binnen het CoSIE-project, is de impact van Community Reporting vooral terug te vinden in het "gedrag en gedachtengoed van individuen en in aanbod en ruimte van diensten geleverd door organisaties" (Trowbridge en Willoughby, 2020). Zoals Trowbridge en Willoughby (2020) zeggen:

"Hoewel er enkele indicatoren zijn van bredere impact... is het niet verrassend dat impact op het systeem als geheel nauwelijks heeft plaatsgevonden. Dit komt omdat het vaak langer duurt voordat dit soort veranderingen en effecten tot stand komen en meestal pas duurzaam worden via onderling verbonden, genetwerkte en organische veranderingen stap voor stap op individueel- en op organisatieniveau".

In essentie vragen Community Reporting en het gebruik van storytelling als benadering voor systeemverandering om een "paradigmawisseling ten aanzien van de interne werking van maatschappelijke- en overheidsinstanties" en dit is geen snel proces (Trowbridge en Willoughby, 2020).

De werkcultuur van de openbare dienst veranderen ...

Een cultuur van luisteren. Dit betekent niet dat storytelling geen rol kan spelen in systeemverandering. Alleen al binnen het CoSIE-project kunnen we de kiemen hiervan zien in termen van hoe de pilots de benadering van individuen die in diensten werken hebben veranderd en hoe zij de waarde van narratief werken inzien. Een van de leiders van het pilotproject in het Verenigd Koninkrijk zei:

"Community Reporting is echt een andere manier om te weten te komen wat medewerkers en gebruikers denken over de dienst. Wat ik er echt leuk aan vind is dat je rechtstreeks luistert naar de stemmen van mensen in plaats van via het medium van raden en panels, wat mensen [voorheen] gewend zijn".

Een cultuur van personalisering en verbinding. Op basis van de verhalen verzameld in dit project, werd er samen met peer mentors in de reclassering en belangrijke personeelsleden een toolkit gemaakt, waarin de nadruk ligt op het gebruik van storytelling om zo personalisering in de werkcultuur te ontwikkelen - niet alleen personalisering binnen een dienst alleen-, maar juist via het aangaan van persoonlijke connecties. Zoals de toolkit aangeeft: dit verder dan het proces. Het erom mensen echt te leren kennen. In wezen kan dit worden bereikt door met mensen te praten, hun verhaal te horen.

Een cultuur van ruimte geven. Op dezelfde manier leidde in de Nederlandse pilot Community Reporting ertoe dat de beleidsadviseur nadacht over de manier waarop de gemeente haar burgers bedient:

"Het is een basisgegeven dat we als ambtenaar de neiging hebben om een agenda te hebben, een eigen plan - een goedbedoelde agenda, met doelstellingen, maar niettemin onze agenda. Community Reporting haalde ons weg van onze agenda en stelde mensen in staat om hun eigen agenda te maken.

Dit toont aan dat mensen de ruimte geven om te praten zonder een specifieke agenda, kansen biedt om zich daarvan bewust te worden en om andere denk- en werkwijzen te ontwikkelen. Dit proces is een teken van (of de kiem van) systeemverandering - het verlaat top-down, patriarchale opvattingen over dienstverlening en creëert ruimte voor bottom-up veranderingsprocessen, die meer in lijn zijn met asset-based ontwikkelingspraktijken en met opvattingen over inclusie.

Conclusie: Community Reporting als narratieve interventie voor systeemverandering

Community Reporting in het CoSIE-project kan gezien worden als een narratieve interventie. Alle verschillende stakeholders die betrokken zijn bij de publieke dienst, cliënten/gebruikers, ambtenaren, managers en beleidsmakers, wisselden met elkaar uit en ontwierpen een nieuw verhaal/ innovatie voor de betreffende publieke dienst. Community Reporting was zowel een instrument voor gemeenschappelijke analyse, gemeenschappelijke betekenisgeving als voor het ontwerpen van acties ten behoeve van innovatie en systeemverandering. In die zin kan storytelling of narratieve werken gezien worden als een instrument om verandering in gang te zetten, maar uiteindelijk wordt het instrument zelf de systeemverandering (Tesselaar, 2015). Door verhalen te delen en dieper inzicht te krijgen in de betekenis van individuele acties van mensen binnen publieke diensten, zullen mensen aangemoedigd worden om daadwerkelijk veranderingen door te voeren. Community Reporting/Storytelling als bottom-up benadering vraagt wel om professionele ruimte binnen publieke dienstverlening. Het vraagt van de medewerkers ook om ethische reflectie op het eigen werk en de relatie met anderen.

Actoren die betrokken zijn bij de totstandkoming van overheidsbeleid zouden zich bewust moeten zijn van de rol die ze spelen (in het leven van mensen). En ook dat dit relationele werken met anderen voortdurende reflectie over het eigen handelen met met zich meebrengt. In plaats van te spreken over verantwoording afleggen ten aanzien van sociaal beleid en publieke dienstverlening naar de overheid als de werkende elementen, is het belangrijk om ook narratieve verantwoordingstechnieken te introduceren, gebaseerd op verhalen vertellen en delen via visuele verslaglegging, het voeren van gesprekken, via foto's of films, zodat in alle fasen van beleidsvorming en besluitvormingsprocessen de ervaring van de mensen ze bedoeld zijn centraal staat binnen de dienst/ organisatie en het openbaar bestuur. In de volgende paragraaf zullen we oproepen tot het inzetten van narratieve technieken binnen het bureaucratische systeem van openbare diensten.

Naar een narratief democratisch systeem en een responsief bestuur

De bovenstaande ervaringen binnen het CoSIE-project en de impact van verhalen op de innovatie van publieke diensten sluit aan bij het groeiende besef dat openbaar bestuur niet alleen beheerst kan worden door een instrumentele rationaliteit en de bijbehorende kosten-baten-ideologie. Het is echter niet eenvoudig om narratieve en co-creatieve benaderingen te integreren in het huidige systeem.

Overheidsinstellingen en de meeste organisaties werken met plannen en doelen die vooraf zijn gedefinieerd op basis van prognoses en verwachtingen. Beschikbare middelen, tijd en geld vormen een vastomlijnd en vooraf bepaald kader. Het werken met verhalen en het betrekken van mensen vraagt echter tijd en ruimte om te ontwikkelen en te leren (Sarphatie en Geelhoed, 2020).

Het CoSIE-project liet zien dat de narratieve processen, die inherent aanwezig zijn in co-creatieve benaderingen van innovatie, een ander uitgangspunt hebben. Het begint bij de kern van de zaak, de gedeelde waarden, in plaats van bij de verdeling van de beschikbare middelen over precieze projecten en voorafgeformuleerde doelen. Vaak komen deze waarden niet direct overeen met geplande tijd, vereisten en beschikbare middelen. Het is belangrijk dat besluitvormers ruimte voorzien om open uitkomsten en onverwachte oplossingen te kunnen integreren in beleidsplannen en projecten.

Deze aanpak komt niet altijd overeen met de begrotingslijnen en de organisatiestructuur van lokale overheden die gericht zijn op zekerheden, controles en het mijden van risico's. Ons eerdere Horizon 2020 onderzoek naar Innovatieve Sociale Investerings (InnoSI - Innovative Social Investments) toonde echter aan dat de echt duurzame sociale innovaties gebaseerd waren op gedeelde verantwoordelijkheid, gemeenschapswaarden, veiligheid en respect voor verschillen, wat gepaard ging met flexibiliteit en heroverweging van vooraf bepaalde doelen als dat nodig was. Als deze doelen, binnen het gestelde financiële kader niet gehaald worden, betekent dit niet dat het project mislukt en een financieel verlies is. Het is een stap voorwaarts, met andere opbrengsten dan vooraf gedacht, een leerproces.

In overeenstemming met het werk van Pierre Rosanvallon (2008, 2011/2013) zijn deze nieuwe narratieve manieren van werken, tekens van verandering van de democratie zelf. Hij constateert een algemene behoefte aan "narratieve democratie", zoals hij het noemt (Rosanvallon, 2015). We moeten terug naar de basis en luisteren naar de verhalen van de mensen die niet zichtbaar zijn, van wier stemmen niet worden gehoord in de politieke arena en die geen toegang hebben tot communicatiemiddelen (Castells, 2013).

Luisteren wordt dan een kerndeugd in publieke dienstverlening en in de politiek. Door het delen van verhalen kan er een (nieuwe) gemeenschappelijke betekenis ontstaan van wat samenleven eigenlijk betekent. Zoals Rosanvallon benadrukt, zijn democratische systemen geen statische structuren. In feite kan DE democratie nooit worden bereikt - het is een doorlopend proces. Ook de democratie en haar structuur, moet zich aanpassen aan de grote sociale veranderingen en in overeenstemming komen met onze tijd. We moeten streven en vechten voor die democratie en de democratische grondslagen definiëren gebaseerd op verhalen van iedereen in hun eigen natuurlijke en sociale omgeving (Rosanvallon, 2011/2013, 2015; Wieviorka, 2020). Daarom is ons project over co-creatie en innovatie van publieke dienstverlening belangrijk. Het streeft ernaar om ruimte te geven aan de stemmen van hen die niet worden gehoord en is gebaseerd op luisteren. Op basis daarvan kunnen prioriteiten aan worden gepast aan de behoeften van de burger. Het biedt kortom een leertraject aan voor diegenen die willen bijdragen aan deze fundamentele cultuur verandering.(3)

(3) Zie ook CoSIE website <https://cosie.turkuamk.fi/results/> Hierop staan wetenschappelijke inzichten en artikelen, maar ook een praktische toolkit, een routekaart voor co-creatie en een MOOC online cursus om een start te maken met cultuur verandering in je eigen professionele context en dienstverlening.

Verstrengeling van handelingsrationaliteiten in het publieke bestuursstelsel

Waarom is het zo ingewikkeld? Dat is omdat het vraagt om een verandering van de organisatiecultuur van het bureaucratische systeem van publiek bestuur en administratie. Van der Steen (2011) laat zien dat het openbaar bestuur, zowel op nationaal als op lokaal niveau, werkt volgens verschillende rationaliteiten die tegelijkertijd operationeel zijn. Deze werken op elkaar kunnen in en zijn soms met elkaar in conflict. Het kwadrant van Van der Steen (zie hieronder) laat zien hoe de instrumentele - en de waardengerichte rationaliteiten deze vier belangrijke handelingsperspectieven van publieke instellingen en overheden sturen. Ten eerste is het handelingsperspectief van de overheid gerelateerd aan de notie van Openbaar Bestuur, de organisatie van het democratische systeem en het handhaven van rechten en plichten (zie linksonder), dat hij in verband brengt met de juridische dispositie en de rechtsstaat. Het tweede handelingsperspectief van de publieke overheid is gekoppeld aan administratie en management, ingegeven door de criteria van New Public Management. Prestaties en realisatie van beleid worden gekoppeld aan legitieme, efficiënte en controleerbare aanpakken, binnen het beschikbare budget. (Controle en verantwoording, door middel van de balans tussen kosten en baten) (zie linksboven). Deze twee perspectieven worden primair beheerst door instrumentele rationaliteit, gebaseerd op de juridische en administratieve en managerial instrumenten. Ten derde zijn nationale en lokale overheden ook gericht op netwerk-governance, waarbij uitgebreid wordt samengewerkt met externe groepen belanghebbenden en publiek-private partnerschappen worden aangegaan om de doelstellingen van governance en beleid te realiseren (zie rechtsboven). Ten slotte zijn nationale en lokale overheden zich bewust van de maatschappelijke veerkracht, van wat er gebeurt binnen de actieve gemeenschap. Dit is wat Van der Steen responsief bestuur noemt. Overheidshandelen, of het nu op nationaal of lokaal niveau is, heeft dus verschillende handelingskaders die op elkaar inwerken en die verschillende instrumentele rationaliteit en waardenrationaliteit als leidende principes hebben. De horizontale assen geven de relatie aan tussen de overheidsdienst/het bestuur en de samenleving, en de verticale as toont de relatie tussen resultaten en randvoorwaarden. Binnen publieke diensten en hun organisatie zijn de vier velden van het kwadrant tegelijkertijd actief.

From results to basic conditions

Performing governance	Cooperative governance
Legitimate governance	Responsive governance

De realiteit laat zien dat veel (overheids)instellingen via hun publieke diensten een netwerkende en responsieve autoriteit willen zijn. In de praktijk zijn legitimiteit en management echter dominante procedures binnen de feitelijke publieke dienstverlening, beleidsvorming en besluitvorming (Van der Steen, 2015).

Professionals binnen publieke organisaties moeten zich bewust worden van deze verschillende typen handeling. In deze situatie kunnen storytelling-technieken helpen om het begrip en bewustzijn van het werkelijke doel van publieke instellingen te vergroten. We pleiten daarom voor narratieve benaderingen binnen de publieke administraties en diensten, en binnen het besluitvormingsproces (beleidscyclus), zodat publieke en ambtenaren in staat zijn om een reflexief te kunnen werken en logica's van samenwerking en veerkracht te integreren binnen het dagelijkse werk.

Dit kan helpen om zicht te houden op de agenda van de gemeenschap, de personen voor wie de dienst bedoeld is. Huidig actieonderzoek naar narratieve verantwoording in Nederland (Geelhoed en Sarphatie, 2020; Geelhoed, Sarphatie en Sprinkhuizen, 2020) maar ook het netwerk voor responsieve ambtenaren dat in Nederland is opgezet (Bakker, 2019) laten zien dat er een groeiend bewustzijn is over de urgentie voor verandering. Uit de huidige onderzoeksresultaten wordt duidelijk hoe publieke dienstverlening in Nederland contraproductief is en zelfs onrecht oplevert (Frederik, 2021; Van Kampen et al. 2020; Knijn, 2021). Het feitelijke schandaal rond de frauderegeling op het gebied van kinderopvang resulteerde in onterechte beschuldigingen van fraude voor veel gezinnen, die door de belastingdienst verplicht werden om jarenlang toeslagen terug te betalen, waardoor ze zware schulden opliepen, soms dakloos werden (Frederik, 2021) of kinderen in de jeugdzorg werden geplaatst. De nadruk op legitiem bestuur en waarden van publiek management met betrekking tot burgers die afhankelijk zijn van publieke diensten en uitkeringen leiden tot fundamenteel onrecht, verlies van waardigheid en groeiend wantrouwen tussen bestuur en burgers (Van Kampen et al, 2020).

Zoals we hierboven hebben laten zien, kan Community Reporting dienen als narratieve interventie om enerzijds nieuwe inzichten te verschaffen en anderzijds wegen te openen voor daadwerkelijke verandering. In die zin wordt het "verhaal de verandering", zoals Suzanne Tesselaar (2015, 2017) stelt in haar vele boeken en interventies. In feite worden alle actoren zich door storytelling bewust van hun professionele rollen en vanuit dit bewustzijn kunnen ze nieuwe werkrelaties opbouwen op basis van menswaardigheid en wederzijds respect.

Zo kunnen ambtenaren, managers, wetgevers, organisaties en burgers samen een fatsoenlijke werkomgeving maken waarin publieke professionals en burgers zich beiden erkend voelen "in zijn unieke recht van zijn en doen" (Dijkers en De Bell, 2020). Tonkens (2020) pleit zelfs voor sociale waardigheid, wat te maken heeft met het zodanig transformeren van het systeem dat het bijdraagt aan het garanderen van een menswaardig bestaan voor ieder mens in lijn, ondanks alle individuele en groepsverschillen, met zijn eigen mogelijkheden en dromen. De werkelijke kracht van storytelling als narratieve interventie ligt in de mobilisatie van collectieve intelligentie en verbeelding, die bijdragen aan het opstellen en vormgeven van ons pad naar een gezamenlijke toekomst op deze planeet.

Referenties

- Castells, Manuel: *Communication Power*. 2nd edition. Oxford University Press, 2013
- Dijkers, Josje en Leendert De Bell: *Werken aan waarde. Praktijkgericht onderzoek naar het creëren en duurzaam organiseren van waardig werk*. Openbare les. Hogeschool Utrecht, 2020.
- Durose, C, Mangan, C, Needham, C, Rees, J, (2013). *Transforming local public servicethrough coproduction*, Birmingham: AHRC Connected Communities / Department for Communities and Local Government / University of Birmingham, p22.
- Fermin, Alfons, Sandra Geelhoed en Rob Gründeman: *The creation of a socially diverse neighbourhood in Utrecht, the Netherlands*. Chapter 9. In: Susan Baines, Andrea Bassi, Judit Csoba and Florian Sipos: *Implementing Innovative Social Investment : Strategic Lessons from Europe*. Pp. 147–165.
- Fermin, Alfons, Sandra Geelhoed en Rob Gründeman: *Sociale innovatie als voortdurend proces: 't Groene Sticht en De Volle Grond in Utrecht*. In: Dagevos, Hans, Philip Marcel Karré en Guido Walraven: *Sociale Innovatie*. Van Gorcum, 2018.
- Fenger, H., E van der Torre and M. van der Steen: *The Responsiveness of Social Policies in Europe. The Netherlands in comparative perspective*.
- Geelhoed, Sandra, Esther Sarphatie and Ard Sprinkhuizen: *Op verhaal komen. Bevindingen en observaties in de praktijk: Een handreiking*. Utrecht–Amsterdam, 2020.
- Geelhoed, Sandra: *Verhalen*. Hoofdstuk 2. In: Pim van Heijst, Sabrina Keinemans en Nico de Vos: *Arts Based Research voor het Sociale Domein*. 2019, pp. 37–61.
- Geelhoed, Sandra: *Après l'Etat social aux Pays-Bas, l'entrepreneur social*. In: Pleyers, Geoffrey (et al.) *Chapître 11: Subjectivation et désobjectivation*. Edition Maison des Sciences de l'Homme, Paris, 2017.
- Glasby, J, (2011). *Evidence, policy and practice: Critical perspectives in health and social care*. Bristol, Policy Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Hawthorne, NY: Aldine de Gruyter.
- Jansen, Erik: *From Capability approach to Capability-based social policy*. In: M.A Yerkes, J. Javornik and A. Kurowska (eds.): *Social Policy and the Capability Approach: Concepts, Measurements and Applications*. 2019.
- Leavy, Patricia: *Method meets Art*. Third Edition. New York, Guilford Press, 2020.
- Montesano Montessori, Nicolina: *Why complexity matters*. In: Cok Bakker and Nicolina Montessori Montessori (eds.) *Complexity in Education. From horror to passion*, pp.261–282, Rotterdam, Sense Publishers, 2016.
- Montesano Montessori, Nicolina, N. Farrelly and J. Mulderrig (2019): *Critical Policy Discourse Analysis*. Cheltenham/ Northhampton: Edward Elgar.
- Nussbaum, Martha: *Creating capabilities: human development approach*. Cambridge, Massachusetts, Belknap Press, Harvard University, 2011.
- Nussbaum, Martha: *Not for profit: why democracy needs humanities*, Princeton University Press, 2010.
- O Neil, Cathy: *Weapons of Math Destruction*, Random House, 2016.
- Rosanvallon, Pierre: *Counter-Democracy. Politics in the age of distrust*. Cambridge University Press, New York, 2008.
- Rosanvallon, Pierre: *La société des égaux*. Paris, Le Seuil, 2011 (translation by Arthur Goldhammer: *The Society of Equals*, Harvard University Press, 2013).

- Rosanvallon, Pierre; *Le parlement des invisibles*. Le Seuil, Raconter la vie, 2015/2020.
- Seidl, D. (2007). *The dark side of knowledge*. *Emergence: Complexity and Organization*, 9:1–12.
- Snowden, D and Boone, M. (2007) *A leader's framework for decision making*. *Harvard business review*, 85(11), p. 68.
- Trowbridge, Hayley and Michael, Willoughby (2020) '*Connecting Voices, Challenging Perspectives and Catalysing Change: Using storytelling as a tool for co-creation in public services across Europe*' in *CESCI Cross-Border Review Yearbook*, James Scott (ed). Central European Service For Cross-Border Initiatives.
- Tummers, L., & Karsten, N. (2012). *Reflecting on the Role of Literature in Qualitative Public Administration Research: Learning From Grounded Theory*. *Administration & Society*, 44(1), 64–86.
- Van Heijst, Pim, Nico de Vos and Sabrina Keinemans: *Arts-Based Research voor het sociaal domein*. 1e druk, Coutinho, 2019
- Kampen, T., M. Sebrechts, T. Knijn & E. Tonkens (red.): *Streng maar onrechtvaardig*. *De bijstand gewogen*. *Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, Amsterdam: Van Gennep, 2020.
- Van den Brink, Gabriël, Merlijn van Hulst, Laurens de Graaf, Ton van der Pennen: *Best Persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Den Haag: Boom Lemma, 2012.
- Van der Steen, Martijn, Jorren Scherpenisse, Maarten Hajer, Olav-Jan van Gerwen en Sonja Kruitwagen: *Leren door doen*. *Overheidsparticipatie in een energieke Samenleving*. NSOB, 2014.
- Tesselaar, Suzanne en Jacco Roodermond: *Narratief evalueren*. *De gids*. Eburon, 2017.
- Tesselaar, Suzanne: *Storytelling Atlas*. *Het landschap van verhalen en veranderen*. Amsterdam, Boom uitgevers, 2015.
- Van Nijendaal, G.A. (2014). *Drie decentralisaties in het sociale domein*. In: Donders J.H.M. & de Kam C.A. *Jaarboek Overheidsfinanciën 2014*, p. 85–100.
- Voorberg, W.H. V. Bekkers and L. Tummers: *A systematic review of co-creation and co-production*. *Embarking on the social innovation journey*. In: *Public management review*, volume 17, issue 9, pp. 1333–1357.
- Weber, Max: *Economy and Society I*. Edited by Günther Roth and Claus Wittichm University of California Pressm 1978.
- Wieviorka, Michel: *Du concept de sujet à celui de "subjectivation/ désobjectivation"*, FMSH, working paper, nr. 16, 2012.
- Wieviorka, Michel: *Pour une démocratie de combat*. Paris, Le Seuil, 2020.

4. Community Reporting & Identificatiemethode Case-Studies van narratieve verantwoording in alledaagse contexten

Analyse van geleefde ervaringen

Verantwoording afleggen over het belang van narratieve verantwoording bij het werken met mensen in achterstandsposities.

1

E-SCHOOL:

"Als ideaal, stel ik me mijn toekomst buiten Griekenland voor, je kunt hier niet leven en doelen en dromen hebben, je overleeft gewoon"

- Marilena

2

CRN:

"Als organisatie hebben we een grote verantwoordelijkheid voor de behandeling van de verhalen. Het is belangrijk voor ons dat de verhalen en de inhoud die de mensen ons vertellen zo min mogelijk veranderd worden, om een uniek, echt verhaal te hebben, om ons niet te bemoeien met het vertellen van het verhaal ansichtkaart of om vanuit vooronderstellingen onderzoek te doen.

- Martin Barthel

3

Le Porte-Voix:
Over de Kids van Amsterdam: "Nathalie zorgt er altijd voor dat ik werk aan het bereiken van mijn droom. En dat is dokter worden".

- Adiza

4

Le Porte-Voix:
Over de Kids van Amsterdam: "Deze plek betekent veel voor me. Ik heb hier veel mensen leren kennen. Het is hier altijd heel gezellig"

- Jade

4. Community Reporting & Identificatiemethode Case-Studies van narratieve verantwoording in alledaagse contexten

Analyse van geleefde ervaringen

Verantwoording afleggen over het belang van narratieve verantwoording bij het werken met mensen in achterstandsposities.

1

E-SCHOOL: Marilena's Quote

Dit citaat geeft de essentie van de doorleefde ervaring weer door de persoonlijke strijd en aspiraties van een gemarginaliseerd individu te illustreren. Het benadrukt de noodzaak van narratieve verantwoording door ervoor te pleiten dat verhalen op authentieke wijze de harde realiteit en het emotionele landschap van de situatie van de spreker weerspiegelen. Gemarginaliseerde individuen worden vaak geconfronteerd met systemische barrières die hen verhinderen om te gedijen en hun verhalen moeten bewaard blijven als onveranderd bewijs van deze uitdagingen.

In dit geval biedt Marilena's stem inzicht in de bredere maatschappelijke en structurele beperkingen zonder redactionele toevoegingen, waardoor ze de autonomie over haar verhaal behoudt.

2

CRN: Martin Barthel's Quote

Dit citaat gaat rechtstreeks in op de **principes** van narrative accountability door de **ethische verplichting** te benadrukken om de authenticiteit van de verhalen die door gemarginaliseerde individuen worden gedeeld te respecteren. **Door geen vooroordelen op te leggen of verhalen te veranderen**, proberen organisaties als CRN de verhalenverteller in zijn kracht te zetten en hun ervaringen te valideren.

De erkenning van verantwoordelijkheid impliceert ook bewustzijn over dat vervorming kan leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, waardoor het vertrouwen wordt aangetast en schadelijke stereotypen blijven bestaan.

3

Le Porte-Voix: Adiza's Quote

Het citaat van Adiza laat zien hoe **ondersteunende relaties mensen kunnen helpen om zeggenschap over hun verhalen te behouden**. Nathalie speelt hier een rol in het stimuleren van Adiza's zelfbeschikking en droom om dokter te worden, wat een daad is van narratieve verantwoordelijkheid.

In plaats van externe definities van succes op te leggen of Adiza's verhaal toe te eigenen, zorgt Nathalie ervoor dat Adiza de primaire auteur van haar aspiraties blijft, wat het belang van individuele empowerment in storytelling versterkt.

4

Le Porte-Voix: Jade's Quote

Jade's citaat benadrukt de persoonlijke en sociale dimensies van haar verhaal. Het gebruik van het Nederlandse woord "gezellig", dat een uniek cultureel concept van gezelligheid en gemeenschap uitdrukt, onderstreept het belang van het behoud van de specificiteit van individuele ervaringen.

Narratieve verantwoording betekent hier dat gemarginaliseerde stemmen de nuances van hun geleefde realiteit kunnen uitdrukken, inclusief hun culturele en emotionele context, zonder deze te verzwakken of te generaliseren voor een breder publiek.

4. Community Reporting & Identificatiemethode Case-Studies van narratieve verantwoording in alledaagse contexten

Analyse van geleefde ervaringen Verantwoording afleggen over het belang van narratieve verantwoording bij het werken met mensen in achterstandsposities.

5

Melting-Pro:
"Positieve verwachtingen van buitenaf kunnen mensen doen groeien in verantwoordelijkheid en persoonlijk bewustzijn." - Athena D'Orazio

6

Melting-Pro:
"Mijn collega's beschouwden me als betrouwbaar, dus ik voelde me daar goed. Het was iets dat van buitenaf kwam en me deed beseffen dat ik verantwoordelijk kon zijn." - Athena D'Orazio

7

Camera di commercio industria artigianato e agricoltura della Basilicata:

..."De mensen die nu bij ons werken zijn mensen die we in de loop der jaren hebben opgeleid, we houden er niet van om mensen weg te duwen, onze werknemers zijn als familie voor ons, ze maken deel uit van het bedrijf. Ons bedrijf is als een familie..."

Anna en Domenico Canario

8

Camera Di Commercio:
"Het is een baan waar we veel plezier aan beleven en ondanks de moeilijkheden willen we graag doorgaan en in onze stad blijven." Paola Samela

9

Melting-Pro:
"Accountability is empowerment en ethiek omdat mensen in mijn werk privé en persoonlijke gegevens en verhalen delen." - Margherita Apone

4. Community Reporting & Identificatiemethode Case-Studies van narratieve verantwoording in alledaagse contexten

5

Melting-Pro: Athena D'Orazio's Quote 1

Dit citaat onderstreept de **wederkerige relatie tussen externe steun en interne groei**. Wanneer gemarginaliseerde individuen positieve verwachtingen krijgen, worden ze vaak **empowered** in staat gesteld om hun verhaal en acties in eigen handen te nemen.

Narratieve verantwoording betekent hier **het creëren van een omgeving waarin gemarginaliseerde stemmen worden gevalideerd en aangemoedigd om na te denken over hun eigen agency**, in plaats van te worden beperkt door stereotypen of vooropgezette ideeën.

6

Melting-Pro: Athena D'Orazio's Quote 2

Athena's experience highlights the **critical role of trust in fostering accountability and belonging**. When marginalized individuals are trusted and treated as equal contributors, it enhances their **confidence** in their capacity to be responsible for their stories.

This trust is a key element of narrative accountability, as it shifts the power dynamic to ensure the storyteller feels valued and has control over how their narrative is shared.

7

Camera di Commercio: Employees as Family

Dit citaat weerspiegelt een **gemeenschapsgerichte benadering van verantwoording**, waarbij de nadruk ligt op **langdurige relaties en inclusiviteit**. Voor gemarginaliseerde individuen kan het deel uitmaken van een ondersteunende en consistente structuur - of dat nu een bedrijf of een gemeenschap is - **een veilige ruimte** bieden om hun verhalen te delen en zich er eigenaar van te voelen.

Narratieve verantwoording wordt hier versterkt door het idee van zorg en collectieve groei, waarbij ieders bijdrage en stem worden gerespecteerd als integraal onderdeel van het geheel.

8

Camera di Commercio: The Loom Story

Dit citaat benadrukt het belang van **plaatsgebonden identiteit en veerkracht in verhalen**. Voor gemarginaliseerde groepen weerspiegelt het blijven en gedijen op een plek ondanks uitdagingen vaak een diep gevoel van erbij horen en een doel.

Narratieve verantwoording houdt in dat deze connecties met plaats en gemeenschap worden behouden en gerespecteerd, zodat hun veerkracht niet wordt geromantiseerd maar authentiek wordt weergegeven als onderdeel van hun doorleefde ervaring.

9

Melting-Pro: Margherita Apone's Quote

Margherita's citaat gaat rechtstreeks in op de **ethische dimensie van narratieve verantwoording**. Bij het werken met persoonlijke verhalen is er een **dubbele verantwoordelijkheid**: mensen in staat stellen hun **visie te delen** en hun **vertrouwen beschermen** door ethisch om te gaan met hun verhalen.

Dit perspectief onderstreept dat verantwoording niet alleen over de verteller gaat, maar ook over het ethische gedrag van de luisteraar of facilitator, die ervoor moet zorgen dat verhalen niet worden gemanipuleerd of misbruikt.

4. Community Reporting & Identificatiemethode Case-Studies van narratieve verantwoording in alledaagse contexten

Analyse van geleefde ervaringen Verantwoording afleggen over het belang van narratieve verantwoording bij het werken met mensen in achterstandsposities.

Conclusion

De interviews en de citaten benadrukken het belang van narrative accountability op vele niveaus. Het is een **genuanceerd en kritisch kader** dat **de ethiek en empowerment** onderstreept van verhalen die gedeeld worden, in dit geval door mensen waarvan de stem niet wordt gehoord.

In de kern gaat het om het **behoud van de authenticiteit** van deze verhalen, om ervoor te zorgen dat ze een **getrouwe weerspiegeling** blijven van de doorleefde realiteit van de vertellers.

Door zich te verzetten tegen **vervorming, redactie of het opdringen van externe aannames, handhaaft narrative accountability de waardigheid en integriteit van gemarginaliseerde stemmen** en zorgt ervoor dat hun verhalen niet worden gecoöpteerd of verkeerd worden weergegeven.

Een centraal thema in de citaten is de rol van **vertrouwen en empowerment**. Wanneer gemarginaliseerde individuen positieve verwachtingen en oprechte bevestiging krijgen, worden ze aangemoedigd om eigenaarschap te behouden en een **gevoel van verantwoordelijkheid te ontwikkelen over hun verhalen**.

Vertrouwen bevordert het **zelfvertrouwen**, waardoor individuen zich realiseren dat ze in staat zijn om te groeien en bij te dragen.

Dit proces versterkt niet alleen de persoonlijke agency, maar verschuift ook de machtsdynamiek, waardoor de verteller in het middelpunt van zijn verhaal blijft staan.

Even belangrijk is het concept van **ethisch rentmeesterschap**. Facilitators, organisaties en gemeenschappen die werken met gemarginaliseerde groepen hebben de verantwoordelijkheid om zorgvuldig en invoelend om te gaan met verhalen, vooral als het gaat om persoonlijke of privégegevens.

Een ethische behandeling vereist de inzet om uitbuiting, romantisering of verkeerde voorstelling van deze verhalen te vermijden.

Door op te treden als stewards/rentmeester in plaats van redacteuren van verhalen, versterken degenen in machtsposities gemarginaliseerde stemmen zonder hun integriteit aan te tasten.

Daarnaast spelen **gemeenschap en erbij horen** een vitale rol in het bevorderen van verantwoordelijkheid. Gemarginaliseerde individuen putten vaak kracht en identiteit uit hun banden met plaats, cultuur en langdurige relaties. Of het nu gaat om ondersteunende werkomgevingen, familieachtige structuren of duurzame banden met de eigen gemeenschap, narratieve verantwoording zorgt ervoor dat deze aspecten van identiteit worden geëerd en behouden.

Deze benadering benadrukt **collectieve groei en inclusie** en laat zien dat de bijdrage van de verteller niet alleen wordt gewaardeerd, maar ook wordt gezien als essentieel voor het bredere verhaal van de gemeenschap.

Tot slot houdt narratieve verantwoording ook in dat **veerkracht en doelgerichtheid** in deze verhalen worden **erkend en gevierd**. Of het nu gaat om de vastberadenheid om te gedijen in uitdagende omgevingen of het nastreven van persoonlijke dromen, deze elementen moeten met respect worden behandeld, zodat ze niet worden gereduceerd tot clichés maar in plaats daarvan worden gecontextualiseerd binnen de unieke doorleefde ervaring van de verteller.

In essentie gaat narratieve verantwoording over veel meer dan het faciliteren van het vertellen van verhalen; het gaat over **het creëren van rechtvaardige structuren** die gemarginaliseerde stemmen valideren en mondig maken, **hun agency borgen en vertrouwen koesteren**.

Het vereist ethische toewijding om de authenticiteit, waardigheid en culturele rijkdom van deze verhalen te behouden en tegelijkertijd hun betekenis te vergroten om begrip, inclusie en wederzijds respect te bevorderen.

Webografie/ Hulpbronnen

- Appiah, Kwame Anthony: *The lies that bind. Rethinking identity.* Profile books, 2018.
- Beck, Ulrich (1992): *Risk Society: Towards a New Modernity.* New Delhi: Sage. (Translated from the German *Risikogesellschaft*) 1986.
- Castells, M. (2000) "The Rise of the Network Society: Economy, Society and Culture v. 1: The Information Age: Economy, Society and Culture" Wiley Blackwell Publishing
- Castells, M. (2002) "The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society" OUP Oxford Press
- Castells, M. (2003) "The Power of Identity: v. 2: The Information Age – Economy, Society and Culture" Wiley Blackwell Publishing
- Castells, Manuel (2007): *Communication, Power and Counter-power in the Network Society.* In: *International Journal of Communication* vol 1. 2007.
- Dubet, Francois (1995): *Sociologie de l'expérience.* Paris, Le Seuil.
- Flyvbjerg, Bent (2001): *Making Social Science Matter: Why Social Inquiry Fails and How It Can Succeed Again,* Cambridge University Press
- Gasper, Des (2002): "Is Sen's Capability Approach an Adequate Basis for Considering Human Development?" *Review of Political Economy* 14 (4): 435-461
- Geelhoed, Sandra (2007). *Editeurs, livres et passions en Alsace et en Bretagne. Imaginaires, subjectivités et créativité sociale.* Proefschrift. Paris: École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- Geelhoed, Sandra: *Verhalen. Hoofdstuk 2.* In: Pim van Heijst, Sabrina Keinemans en Nico De Vos: *Arts Based Research voor het Sociale Domein.* 2019. Pp. 37-61.
- Jackson, Michael (2013): *The Politics of Storytelling: Variations on a Theme by Hannah Arendt.* Museum Tusulanum Press.
- Kumar Giri, Ananta (2000): "Rethinking Human Well-being: A Dialogue with Amartya Sen." *Journal of International Development* 12 (7): 1003-1018.
- Montesano Montessori, N. (2016a). *Why complexity matters.* In: Bakker, C. & Montesano
- Montessori, N. (Eds.) (2016). *Complexity in Education. From Horror to Passion.* Rotterdam: Sense.
- Montesano Montessori, N. (2016b). *Montesano Montessori, N. (2016): A theoretical and methodological approach to social entrepreneurship as world-making and emancipation: social change as a projection in space and time.* In: *Entrepreneurship & Regional Development*, vol. 28, issue 7-8, pp. 536-562.
- Nussbaum, Martha (2011): *Creating Capabilities: The Human Development Approach* (Harvard University Press).
- Nussbaum, M. (2011). *Niet voor de winst: Waarom de democratie de geesteswetenschappen nodig heeft.* Amsterdam: AMBO.
- Rosanvallon, Pierre (2003): *La démocratie inachevée.* Paris, Gallimard, 2003.
- Rosanvallon, Pierre (2008), *Counter-Democracy. Politics in an Age of Distrust.* (Translation of *La contre-démocratie. La politique à l'âge de la défiance.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Rosanvallon, Pierre (2014/2020): *Le parlement des invisibles.* Paris, Le Seuil, *Raconter la Vie.*
- Sen, Amartya (1985): *Commodities and Capabilities.* North-Holland.
- Sen, Amartya (2004): "Capabilities, Lists, and Public Reason: Continuing the Conversation," *Feminist Economics* 10, no. 3: 77-80.