

## **Hoofdstuk 1 Verhalen over macht**

1	Inleiding	1
1.1	EEN PRAKTIJK VAN WOONRUIMTEVERDELING	1
1.2	Macht in de praktijk	4
2	Privaat of publiek, privaat en publiek	6
2.1	Een kwestie van etiketten plakken	6
2.2	Het etiket privaat	7
2.3	Het etiket publiek	8
2.4	Hoe privaat is privaat?	10
2.5	Privaat is soms publiek	12
3	Juridische literatuur over het onderscheid tussen publiek en privaat	13
3.1	Inleiding	13
3.2	De magische lijn	14
3.3	Voorbij de grenzen	16
3.4	Maatschappelijk organisatierecht	18
4	Het onderzoek	22
4.1	Het normatieve uitgangspunt	22
4.2	De onderzoeksvraag	23
5	Rechtsstatelijkheid van maatschappelijke organisaties	24
5.1	Enkele definitiekwesties	24
5.2	Inperking van het onderzoek	27
5.3	Plan van behandeling	27

## **Deel I 29**

## **Hoofdstuk 2 Praktijken en verhalen**

1	Op zoek naar een rechtsstatelijke voedingsbodem	31
1.1	INLEIDING	31
1.2	Doelstelling van het empirisch onderzoek	32
1.3	Het onderzoek van Selznick	33
2	Street-level medewerkers	33
2.1	Street-level bureaucratieën en medewerkers	33
2.2	Doelen	35
2.3	De relatie met de klant	36
2.4	Favoritisme	37
2.5	Morele regels	37
3	Onderzoek naar ambtelijke regeltoepassing	38
3.1	Onderzoek naar "stijlen van regeltoepassing"	38
3.2	De regels van het huis	39
3.3	Street-level leiderschap	41
4	Discoursanalyse als methode	43
4.1	De werkelijkheid is anders	43
4.2	Achtergronden van discoursanalyse	45
4.3	Praktijken en het discours	46
5	Story-telling	51
5.1	Narratieve analyse	51

5.2	De inhoudelijke analyse van verhalen	52
5.3	Tekstuele analyse	53
5.4	Inhoudelijke verhaalsanalyse	56
5.5	Zoeken naar rechtsstatelijkheid	58
6	Het interview	58
6.1	Leren van vreemden	58
6.2	Het verzamelen van verhalen	59
6.3	Leeswijzer	60

### **Hoofdstuk 3 Temperantia et Vigilantia**

1	Algemeen	61
2	Het verhaal van meneer Nieuwland	62
2.1	Karin: halverwege het socialisatieproces	62
2.2	Laura: de boodschap geïnternaliseerd	64
2.3	Nico: man met een missie	66
3	De medewerkers	67
3.1	Achtergrond	67
3.2	Nico	68
3.3	Een verhaal over kruiwagentjes	70
4	De gemeente	73
4.1	De rol van de gemeente	73
4.2	De luxe urgente	73
4.3	Waar is de wet?	75
4.4	De gemeente deugt niet	78
5	De relatie met de klant	78
5.1	De eigen verantwoordelijkheid van de klant	78
5.2	Kennis, macht en onmacht	80
5.3	Menselijkheid, klantgerichtheid en rechtvaardigheid	83
6	De organisatie	85
6.1	Taak en werkwijze	85
6.2	De visie	87
6.3	Commercieel of sociaal	88
7	Omgaan met de regels	89
7.1	Juridische regels voor de woonruimteverdeling	89
7.2	De informatie aan de klant	90
7.3	Onvrede over de bestaande regels	91
7.4	De weigerachtige echtgenoot	91
7.5	Een harmonieuze scheiding	93
7.6	De regels kloppen niet	95
8	Werkinstructies en ongeschreven regels	95
8.1	Eigen regels	95
8.2	Bescheidenheid siert de mens	96
8.3	De Haagse urgente	99
8.4	De meeste klanten zijn niet leuk	101

## Hoofdstuk 4 Prudentia et justitia

1	Inleiding	103
2	De medewerkers	104
2.1	Achtergrond	104
2.2	De afdeling Woondiensten	104
2.3	De motivatie van de medewerkers	105
3	De organisatie	106
3.1	Het imago van de organisatie	106
3.2	Interne contacten	107
3.3	De identiteit van de organisatie	109
3.4	De spanning tussen commercieel en sociaal	110
3.5	De tennissende directeur	112
4	De regels	114
4.1	Juridische regels met betrekking tot woonruimteverdeling	114
4.2	Passendheid	114
4.3	Regels over urgentie	115
4.4	Tweede-kansbeleid en beleid voor drugsoverlast	115
5	Ervaringen met het systeem en de regels	117
5.1	Voor- en nadelen van het nieuwe systeem	117
5.2	De kenbaarheid van de regels en de procedure	119
5.3	De toegankelijkheid van het systeem voor ouderen	120
5.4	Actieve benadering van cliënten	121
5.5	Achter de gordijntjes	122
5.6	De toewijzing	124
6	Opvattingen over de klant en de taak	125
6.1	Schriftelijke informatie	125
6.2	De klant	126
6.3	De lastige kinderen	127
6.4	Menselijkheid en rechtvaardigheid	129
6.5	De ex-collega	129
6.6	De beschaafde zwerver	132
6.7	Verantwoordelijkheid en macht	134
6.8	Eigen normen	136
6.9	De vakantieganger	136
7	Urgentie	138
	Beschrijving van de werkzaamheden	138
7.1	Uitleg van de procedure	139
7.2	Het omgaan met een dubbelrol	140
7.3	Omgaan met de mondige urgente	140
7.4	De kritische urgenten	142

## Hoofdstuk 5 Twee organisaties, twee werelden

1	Algemeen	147
1.1	Inleiding	147
1.2	De gebruikte methode	148

2	Temperantia et Vigilantia	149
2.1	Meneer Nieuwland	149
2.2	Leren onder leiding	151
2.3	De visie van de organisatie	152
2.4	Eigen verantwoordelijkheid als norm en mythe	153
2.5	Een gesloten praktijk	155
3	Rechtsstatelijkheid van Temperantia	157
3.1	Legaliteit	157
3.2	Responsiviteit	158
3.3	Rechtsstatelijke waarden	159
4	Prudentia et Justitia	162
4.1	Los zand	162
4.2	Vrijheid en verantwoordelijkheid	163
4.3	Verschillen en overeenkomsten	165
4.4	Een open praktijk	167
5	Rechtsstatelijkheid van Prudentia	168
5.1	Legaliteit	168
5.2	Responsiviteit	169
5.3	Rechtsstatelijke waarden	170
6	Twee werelden vergeleken	172
6.1	Temperantia en Prudentia	172
6.2	Legaliteit en responsiviteit	173
6.3	Rechtsstatelijke waarden	174
6.4	Toepasbaarheid van Lipsky's theorie	175
7	Naar een algemene theorie	177
7.1	Een gedachte-experiment	177
7.2	Verantwoordelijkheid en hulpvaardigheid als basisattitudes	178
7.3	Attitude, cultuur en rechtsstaat	179

**Deel 2** **183**

**Hoofdstuk 6 Rechtsstaat, macht en verantwoordelijkheid**

1	Rechtsstaat of rechtsstatelijkheid	185
2	Rechtsstaat als een beperking	187
2.1	Externe naleving van normen	187
2.2	Legalisme	188
2.3	De gevolgen van legalisme	190
3	Rechtsstatelijkheid als ideaal voor organisaties	191
3.1	Recht als geïnternaliseerde norm	191
3.2	De rechtsstaat als staatsrecht	192
3.3	De ideale overheid	194
4	Uitbreiding van het rechtsstaatbegrip	195
4.1	Zoeken naar een juridische vormgeving	195
4.2	De rechtsstaat als rechtsorde	196
4.3	Horizontale werking van grondrechten	197
4.4	De juridische en de sociologische rechtsstaat	199

5	Rechtsstaat en zelfbinding	201
5.1	Wie bindt wie?	201
5.2	Juridische zelfbinding: alleen de staat	202
5.3	Een historiserende benadering van zelfbinding	204
5.4	Alleen juridische zelfbinding?	206
5.5	De rechtsstaat als ethisch concept	207
5.6	Vier stappen van macht naar recht	208
6	Rechtsstatelijkheid als organisatiedeugd	210
6.1	Organisatie en deugdehiek	210
6.2	De verantwoordelijke organisatie	212
6.3	Verantwoordelijkheid en rechtsstaat	213

## **Hoofdstuk 8 Van macht naar verantwoordelijkheid**

1	Inleiding	255
2	Organisatie en leiding: onlosmakelijk verbonden	256
2.1	De verantwoordelijkheid van de organisatie	256
2.2	Een ontspoorde cultuur	257
2.3	De verantwoordelijkheid van de leiding	259
2.4	De folie a deux	260
3	Naar rechtsstatelijkheid als organisatiedeugd	263
3.1	Ideaal en realiteit	263
3.2	Van management naar government	265
3.3	Openheid van organisaties	267
3.4	Leren	270
3.5	Kwaliteit	272
4	De individuele medewerker	276
4.1	De verantwoordelijkheid van de medewerker(s)	276
4.2	Institutioneel burgerschap	279
4.3	Loyaliteit	280
4.4	De mogelijkheden van de medewerkers	281
5	Externe beïnvloeding	285
5.1	De verantwoordelijkheid van de overheid en de klant	285
5.2	De rechtsstaat Nederland	286
5.3	Wetgeving	289
5.5	Cliëntenparticipatie	291
6	Tot slot	293
	<b>Literatuur</b>	<b>295</b>
	<b>Register</b>	<b>311</b>