

Onderzoeksverslag

Wijzer over een samenspraakwijzer

*Een onderzoek naar de informatiesamenstelling van een samenspraakwijzer
van de gemeente Zoetermeer*



Definitieve versie - 21 januari 2015

Student

Maretta Jol
3660575
MA Communicatie en Organisatie
Universiteit Utrecht

Begeleider

Coen Helderman

Docent

Dr. M.H. Winnubst



gemeente

Zoetermeer



Universiteit Utrecht

Managementsamenvatting

Bij de gemeente Zoetermeer staat Samenspraak hoog op de politieke agenda. Het college van B&W heeft in de Kadernota Samenspraak (2013) toegezegd dat er een samenspraakwijzer wordt ontwikkeld, een praktisch instrument dat medewerkers moet helpen om samenspraak toe te passen in de dagelijkse werkzaamheden. Inmiddels is er nog geen samenspraakwijzer ontwikkeld, en uit de nulmeting Samenspraak (september 2014) blijkt dat de behoefte aan een samenspraakwijzer nog steeds groot is. Dit interventieonderzoek zal bijdragen aan de ontwikkeling van een samenspraakwijzer. Het doel van dit onderzoek is om vast te stellen welke informatie geschikt is voor een samenspraakwijzer en op welke wijze deze informatie het best kan worden gepresenteerd.

Dit onderzoek bestaat uit drie delen. In het eerste deel is aan de hand van literatuuronderzoek gekeken welke theorieën en eerdere onderzoeken er bestaan over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld wat deze kunnen betekenen voor de informatie in een samenspraakwijzer. Het tweede deel van het onderzoek bestaat uit een inhoudsanalyse waarin is gekeken naar de (presentatie van) informatie in samenspraakwijzers van andere gemeenten. In het derde deel is met behulp van een focusgroep en interviews vastgesteld welke (presentatie) van informatie geschikt is voor een samenspraakwijzer volgens medewerkers die met samenspraak te maken hebben.

Aan de hand van de resultaten van de drie deelonderzoeken zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- ❖ Besteed in een samenspraakwijzer aandacht aan informatie over de uitvoering van samenspraak (samenspraakmiddelen), doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, afwegingen/randvoorwaarden voor samenspraak en samenspraakniveaus.
- ❖ Laat in een samenspraakwijzer stappenplannen, checklisten en voorbeelden terugkomen.
- ❖ Zorg ervoor dat de informatie in een samenspraakwijzer niet alleen als een lopende tekst wordt gepresenteerd, maar ook in de vorm van stroomdiagrammen, tabellen en/of beslisbomen.
- ❖ Zorg ervoor dat de samenspraakwijzer geen blauwdruk wordt, maar een hulpmiddel dat handvatten en kaders biedt om het samenspraakproces zo goed mogelijk in te richten.
- ❖ Maak zowel een papieren als een online versie van de samenspraakwijzer (mediamix).
- ❖ Laat de (papieren en online) samenspraakwijzer van gemeente Utrecht als inspiratie dienen voor de ontwikkeling van een samenspraakwijzer voor gemeente Zoetermeer.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting.....	2
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.1.1 Kadernota Samenspraak	5
1.2 Aanleiding onderzoek.....	7
1.3 Relevantie onderzoek	7
1.4 Doelstelling en vraagstelling.....	8
1.5 Leeswijzer	8
2. Wetenschappelijke literatuur en een samenspraakwijzer.....	9
2.1 Methode.....	9
2.2 Resultaten	10
2.2.1 Mediakeuze	10
2.2.2 Instructieve documenten.....	15
2.2.3 Tekst en beeld.....	17
2.3 Conclusie	18
3. Samenspraakwijzers van andere gemeenten.....	20
3.1 Methode.....	20
3.1.1 Samenspraakwijzers	20
3.1.2 Analysevragen	21
3.2 Resultaten	22
3.2.1 Mediakeuze	22
3.2.2 Inhoudelijke informatie.....	23
3.2.3 Typen informatie.....	24
3.2.4 Presentatie informatie	26
3.3 Conclusie	26
4. De ideale samenspraakwijzer volgens medewerkers.....	27
4.1 Methode.....	27
4.1.1 Focusgroep en individuele interviews	27
4.1.2 Respondenten focusgroep en interviews.....	29
4.1.3 Topiclijsten.....	29
4.2 Resultaten	31
4.2.1 Focusgroep.....	31
4.2.2 Individuele interviews	34
4.3 Conclusie	39
5. Conclusie en aanbevelingen.....	40
5.1 Deelvraag 1.....	40
5.2 Deelvraag 2.....	41

5.3 Deelvraag 3.....	41
5.4 Algemene conclusie	41
5.5 Aanbevelingen.....	42
6. Discussie.....	43
6.1 Reflectie op onderzoeksproces	43
6.2 Betrouwbaarheid en validiteit	43
6.3 Vervolgonderzoek	44
Literatuurlijst.....	45
Bijlagen.....	47

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Zoetermeer is een stad met meer dan 123.000 inwoners en is daarmee de derde gemeente van de provincie Zuid-Holland. De gemeente Zoetermeer is een overheidsorganisatie waarbinnen mensen, middelen en systemen in samenspel zorgen voor de stad Zoetermeer en haar inwoners. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van wetten en voor het aanbieden van goede producten en diensten die bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de stad.

Participatie van burgers staat bij de gemeente Zoetermeer hoog op de politieke agenda. Al sinds 2005 wordt veel aandacht besteed aan burgerparticipatie. Sinds die tijd zijn er verschillende visies en verordeningen tot stand gebracht, en ook in de praktijk heeft de gemeente burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties benaderd om beleid en projecten mee vorm te geven. De diverse participatietrajecten hebben mooie opbrengsten opgeleverd. Zoals de trajecten rondom de Welstandsnota, de Stadsvisie, de Bezuinigingen, de Parkeernota en de jaarlijks terugkerende Wijkontwikkelingsplannen. Deze participatietrajecten hebben kennis, creativiteit, ideeën, draagvlak of alternatieven opgeleverd.

Toch heeft de gemeente ervaren dat de Participatievisie niet of niet goed bekend is bij de verschillende beleids- en uitvoerende afdelingen. Verwachtingen, rollen en werkwijze zijn niet helder (Kadernota Samenspraak, p. 3). Daarom heeft het college van burgemeester en wethouders in oktober 2013 de 'Kadernota Samenspraak' opgesteld (zie bijlage A). Met als doel 'handen en voeten' te geven aan de Participatievisie en Participatieverordening.

"Deze nota is de praktische vertaling van de 'kaders voor burgerparticipatie' uit de verordening en visie van Zoetermeer. De bedoeling van deze kadernota is de visie zodanig invulling te geven dat de stad weet wat we als gemeente wel en niet doen aan samenspraak en dat de raad erop kan sturen." (pp. 3-4)

1.1.1 Kadernota Samenspraak

Zoals de titel van de nota al aangeeft, is met het schrijven van de kadernota besloten om burgerparticipatie voortaan Samenspraak te noemen.

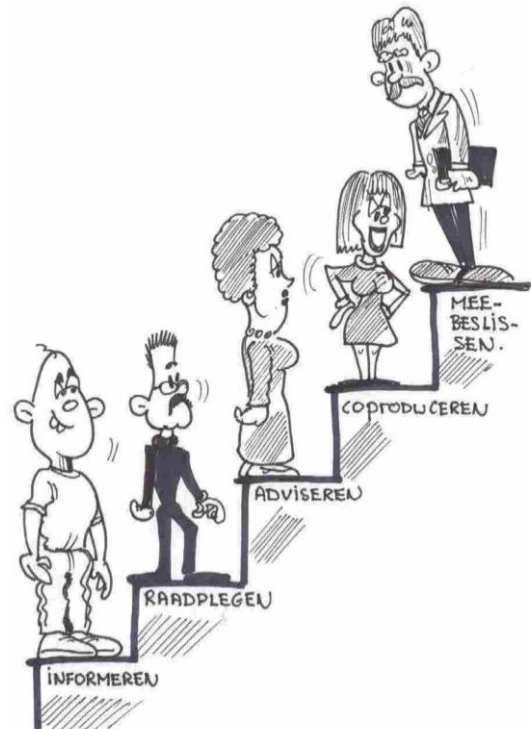
"Om wat meer energie en elan in te brengen noemen we participatie voortaan Samenspraak. Want participatie is een sleetse term geworden, die ook nogal eens tot spraakverwarring leidt. We gebruiken de term participatie voor activering, vrijwilligerstaken, (mantel)zorg, scholing, re-integratie, inburgering en burgerschap. Ook wordt de vraag opgeroepen wie er eigenlijk participeert met wie. In deze tijd van een terugtrekkende overheid en 'eigen kracht' van de burger is het veel passender om aan Samenspraak te doen!" (p. 3).

In de kadernota wordt uitgelegd wat Samenspraak inhoudt. De definitie luidt:

"Samenspraak is het door de gemeente betrekken van ingezetenen en belanghebbenden bij de ontwikkeling van gemeentelijk beleid en projecten, in de vorm van informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren (inclusief meebeslissen). Samenspraak is ook het ondersteunen en faciliteren door de gemeente van initiatieven die de samenleving zelf initieert, organiseert en uitvoert" (p. 4).

Samenspraak is dus niet hetzelfde als inspraak. Inspraak is wettelijk vastgelegd; het biedt de mogelijkheid aan ingezetenen en belanghebbenden om hun mening over beleidsvoornemens kenbaar te maken. Samenspraak wordt in veel gevallen toegepast voorafgaand aan de wettelijke procedure van inspraak die het sluitstuk is van het gehele proces. Samenspraak doet de gemeente vrijwillig en in een vroeg stadium van plan- en beleidsontwikkeling (Kadernota Samenspraak, p. 4).

Samenspraak kan verschillende doelen hebben, zoals de kwaliteit van beleid en plannen vergroten, wensen inventariseren, alternatieven laten aandragen, creativiteit uit de stad aanboren en het draagvlak vergroten. Om deze doelen te bereiken wordt het niveau van invloed voor de betrokkenen bepaald met behulp van de samenspraakladder. De ladder maakt per niveau duidelijk welke rollen en verantwoordelijkheden van de gemeente en samenleving verwacht worden. Op die manier helpt de samenspraakladder bij het bedenken welk samenspraakniveau het best past bij het onderwerp waarvoor Samenspraak georganiseerd wordt. De samenspraakniveaus zijn informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren (inclusief meebeslissen). Met elke stap hoger op de samenspraakladder neemt de verantwoordelijkheid van de samenleving toe en die van de gemeente af. Voor een uitgebreide uitleg van de verschillende samenspraakniveaus verwijs ik naar de Kadernota Samenspraak (bijlage A).



De ambitie van het college van burgemeester en wethouders is om bij het organiseren van samenspraak te streven naar de voor het onderwerp hoogste niveau op de samenspraakladder (Kadernota Samenspraak, p. 6). Het college en/of de gemeenteraad is verantwoordelijk voor de keuze op welk niveau samenspraak ingezet wordt. Zij maken deze keuze op basis van het voorbereidende en adviserende werk van het ambtelijk apparaat. De ambtenaar presenteert zijn/haar advies aan de hand van een startnotitie, waarin het gewenste samenspraakniveau en samenspraakproces beschreven wordt.

In de kadernota wordt ook een voorstel tot het ontwikkelen van een samenspraakwijzer beschreven. Deze wijzer zou opgesteld worden na het vaststellen van de kadernota. Een samenspraakwijzer beschrijft de betekenis van de Kadernota Samenspraak voor de rollen en werkprocessen bij de gemeente. "Hierin komen praktische instrumenten te staan waarmee projectleiders en beleidsambtenaren het proces van samenspraak kunnen ontwerpen" (p. 4). "De samenspraakwijzer helpt bij het ontwerpen van de samenspraak in het planproces en de keuze voor geschikte werkvormen" (p. 15). De samenspraakwijzer moet dus een praktische vertaling van de kadernota Samenspraak worden; een instructief hulpmiddel voor medewerkers die tijdens hun werkzaamheden met samenspraak te maken hebben. Dit zijn de medewerkers die bijdragen aan de ontwikkeling van beleid en dus met de inwoners, organisaties en stakeholders rekening moeten houden.

In de rest van de kadernota wordt aandacht besteed aan de randvoorwaarden van samenspraak; de actoren bij samenspraak; de positie van samenspraak in het beleidsproces; de rolverdeling bij samenspraak en de spelregels voor samenspraak. Voor meer informatie verwijst ik naar de kadernota zelf (bijlage A).

1.2 Aanleiding onderzoek

De kadernota Samenspraak is inmiddels al meer dan een jaar oud, maar er is nog geen Samenspraakwijzer ontwikkeld. Omdat het college van burgemeesters en wethouders heeft toegezegd dat er een samenspraakwijzer komt, is het van belang dat deze nu daadwerkelijk ontwikkeld gaat worden. Bovendien is de behoefte aan een samenspraakwijzer groot, blijkt uit de nulmeting naar de kwaliteit van samenspraakprocessen binnen de gemeente Zoetermeer die op 16 september 2014 plaatsvond (Rapportage en advies Nulmeting Deelnemers aan de samenspraak gemeente Zoetermeer, 2014). Medewerkers gaven door middel van een vragenlijst en discussie hun mening over de kwaliteit van samenspraak binnen de organisatie. De kwaliteit van de samenspraakprocessen werd in totaal gemiddeld beoordeeld met een 4,5 (op een schaal van 10). In de Balanced Score Card (bijlage B) staan de domeinen en indicatoren die zijn gemeten met behulp van een vragenlijst. Te zien is dat op veel domeinen een onvoldoende wordt gescoord. Zo ook op "de mate waarin het samenspraakbeleid heldere uitgangspunten voor de praktijk bevat", welke wordt beoordeeld met een 3,8. Medewerkers hebben grote behoefte aan een samenspraakwijzer, waarin duidelijk wordt aangegeven wat de richtlijnen zijn op het gebied van samenspraak, ten behoeve van ondersteuning in de praktijk. De respondenten gaven aan dat de huidige kadernota van een te hoog abstractieniveau is en niet één op één door te vertalen is naar de praktijk.

In het adviesrapport van de nulmeting zijn drie verbeterpunten (adviezen) geformuleerd om de kwaliteit van de samenspraakprocessen binnen de gemeente Zoetermeer te verbeteren. Het ontwikkelen van een samenspraakwijzer is daar één van. Het huidige onderzoek richt zich op dit verbeterpunt.

1.3 Relevantie onderzoek

Het ontwikkelen van een samenspraakwijzer heeft grote prioriteit binnen de gemeente Zoetermeer. Een samenspraakwijzer draagt bij aan het oplossen van het probleem dat medewerkers niet goed weten hoe zij in hun werkzaamheden om moeten gaan met samenspraak. Als zij beter weten hoe ze het samenspraakproces kunnen inrichten, zal het organisatiedoel op het gebied van samenspraak ook eerder worden bereikt. De samenspraakwijzer wordt een handleiding met instructies hoe het samenspraakproces moet worden doorlopen.

Op dit moment is er alleen een Kadernota Samenspraak en een concept Samenspraak- en Inspraakverordening. Deze documenten zijn omvangrijk (respectievelijk 30 en 11 pagina's) en bevatten abstracte, complexe informatie. Omdat er een grote hoeveelheid informatie beschikbaar is rondom het samenspraakproces, is het noodzakelijk om een keuze te maken welke informatie geschikt is om aan te bieden in een samenspraakwijzer en op welke wijze deze informatie gepresenteerd wordt. Het is dan ook belangrijk dat er onderzoek gedaan wordt naar de gewenste informatiesamenstelling van dit medium. Bovendien is nog niet vastgesteld of de samenspraakwijzer een papieren of een online handleiding moet worden. Ook hier is onderzoek voor nodig.

De interventie die dit onderzoek oplevert, is een aantal aanbevelingen over de geschikte (presentatie) van informatie in een samenspraakwijzer. Deze aanbevelingen worden gebruikt bij het ontwikkelen van een conceptversie van een samenspraakwijzer. Als de conceptversie is ontworpen, wordt deze vervolgens getest onder de doelgroep. Aan de hand van de resultaten van deze pretest wordt de samenspraakwijzer eventueel verder aangepast of verbeterd. De definitieve samenspraakwijzer wordt (op papier en/of online) verspreid in de organisatie en kan gebruikt worden door alle medewerkers die in hun werkzaamheden met samenspraak te maken hebben.

1.4 Doelstelling en vraagstelling

Het doel van dit onderzoek is om vast te stellen welke informatie geschikt is voor een samenspraakwijzer en op welke wijze deze informatie het best kan worden gepresenteerd. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

Welke (presentatie van) informatie rondom het samenspraakproces is geschikt voor een medium als een samenspraakwijzer?

De deelvragen die uit de hoofdvraag voortvloeien, luiden:

1. *Wat kan er geleerd worden uit wetenschappelijke literatuur over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld voor de (presentatie van) informatie in een samenspraakwijzer?*
2. *Welke (presentatie van) informatie zien we terug in samenspraakwijzers van andere gemeenten?*
3. *Welke (presentatie van) informatie is volgens medewerkers die met samenspraak te maken hebben geschikt voor een samenspraakwijzer?*

Deelvraag 1 wordt beantwoord met behulp van een literatuuronderzoek naar wetenschappelijke theorieën over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld. Om deelvraag 2 te beantwoorden, worden samenspraakwijzers van andere gemeenten geanalyseerd aan de hand van een inhoudsanalyse. Deelvraag 3 wordt beantwoord met behulp van kwalitatief onderzoek in de vorm van een focusgroep en individuele interviews met medewerkers. Met behulp van de antwoorden op deze drie deelvragen kan antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag en kunnen aanbevelingen worden gedaan over de informatiesamenstelling van een samenspraakwijzer.

1.5 Leeswijzer

Dit onderzoek bestaat uit drie delen. Het eerste deel bestaat uit het literatuuronderzoek, beschreven in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 wordt aandacht besteed aan het tweede onderzoeksdeel, de inhoudsanalyse. Het kwalitatieve onderzoek (deel 3) staat beschreven in hoofdstuk 4. In elk deel komen achtereenvolgens methode, resultaten en conclusie aan bod. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 (Conclusie en aanbevelingen) antwoord gegeven op de onderzoeksvraag en worden aanbevelingen gedaan. Tot slot worden in hoofdstuk 6 discussiepunten van dit onderzoek besproken.

2. Wetenschappelijke literatuur en een samenspraakwijzer

In wetenschappelijke literatuur is veel aandacht voor mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld. Theorieën en uitkomsten uit eerdere onderzoeken op deze gebieden kunnen van belang zijn voor het bepalen van de informatiesamenstelling van een samenspraakwijzer, het onderwerp van dit onderzoek. Op basis van dit hoofdstuk kan antwoord worden gegeven op de eerste deelvraag:

Wat kan er geleerd worden uit wetenschappelijke literatuur over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld voor de (presentatie van) informatie in een samenspraakwijzer?

2.1 Methode

Bij literatuuronderzoek wordt informatie verzameld en bestudeerd uit bronnen als boeken, artikelen en databestanden (Janssen, Van der Loo, Van den Hurk en Jansen, 2012). Dit literatuuronderzoek heeft zich gericht op drie gebieden, te weten mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld.

Er is nog geen keuze gemaakt of een samenspraakwijzer voor de gemeente Zoetermeer een papieren of een online handleiding (of een combinatie hiervan) wordt. Met behulp van theorieën over mediakeuze kan gesteld worden wat eigenschappen zijn van beide media en welke informatie volgens deze theorieën meer of minder geschikt is voor in deze media. Deze kennis kan helpen om de keuze voor een papieren en/of online samenspraakwijzer te maken. Een handleiding als een samenspraakwijzer is een instructief document. Uit theorieën en eerdere onderzoeken naar instructieve documenten is gebleken welke typen informatie in dit medium voorkomen. Bovendien zijn veel onderzoeken gedaan naar de presentatie van informatie in instructieve documenten. Kortom, uit theorieën en onderzoeken over instructieve documenten kan geleerd worden welke typen informatie geschikt zijn voor een samenspraakwijzer en hoe die informatie kan worden gepresenteerd in een samenspraakwijzer. Presentatie van informatie heeft ook alles te maken met de afstemming tussen tekst en beeld. Kan de informatie in een samenspraakwijzer beter in tekst of beeld gepresenteerd worden? Op deze vraag kan antwoord gegeven worden met behulp van theorieën en eerdere onderzoeken over tekst en beeld.

Op deze drie gebieden is wetenschappelijke literatuur gezocht. De meeste artikelen zijn verzameld via elektronische databases (zoals Google Scholar, Scopus en Kennisbank Begrijpelijke Taal). Ook zijn verschillende boeken uit de Universiteitsbibliotheek Utrecht geraadpleegd. Als uit de abstract bleek dat de literatuur met één of meer van bovengenoemde onderwerpen te maken had, is de literatuur geselecteerd. De geselecteerde literatuur is vervolgens grondig gelezen om te kunnen bepalen of de juiste selectie gemaakt was. Hierbij is gekeken of de theorieën en onderzoeken ook voor een handleiding als een samenspraakwijzer van belang zouden kunnen zijn. Zo zijn er bijvoorbeeld veel onderzoeken verricht naar hele specifieke instructieve documenten, zoals recepten. Deze onderzoeken waren niet geschikt om uitspraken te doen over een heel ander soort instructief document als een samenspraakwijzer.

In de rest van dit hoofdstuk worden de geselecteerde theorieën en onderzoeken over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld behandeld. Bij elk onderwerp wordt

aangegeven wat de theorieën en onderzoeken betekenen voor de samenstelling en presentatie van informatie in een samenspraakwijzer.

2.2 Resultaten

2.2.1 Mediakeuze

De 'Social Presence Theory' en 'Media Richness Theory' zijn de meest prominente theorieën op het gebied van mediakeuze.

Volgens de 'Social Presence Theory' verschillen media in de mate waarin zij 'social presence' (akoestisch, visueel en fysiek contact tussen communicatiepartners) kunnen uitdrukken. 'Social presence' wordt beïnvloed door de vertrouwelijkheid (interpersoonlijk of gemedieerd) en de onmiddellijkheid (synchroon of asynchroon) van het medium. De 'social presence' van gemedieerde communicatie (bijvoorbeeld een telefoongesprek) is lager dan de 'social presence' van interpersoonlijke communicatie (zoals een face-to-face gesprek). Bij asynchrone communicatie (zoals e-mail) is minder sprake van 'social presence' dan bij synchrone communicatie (bijvoorbeeld live chat). Media met weinig 'social presence' zijn geschikt om informatie over te brengen. Het gebruik van media met meer 'social presence' is belangrijk voor sociale taken zoals het opbouwen van een relatie. Hoe hoger de 'social presence', hoe groter de sociale invloed die communicatiepartners hebben op elkaars gedrag (Short, Williams en Christie, 1976).

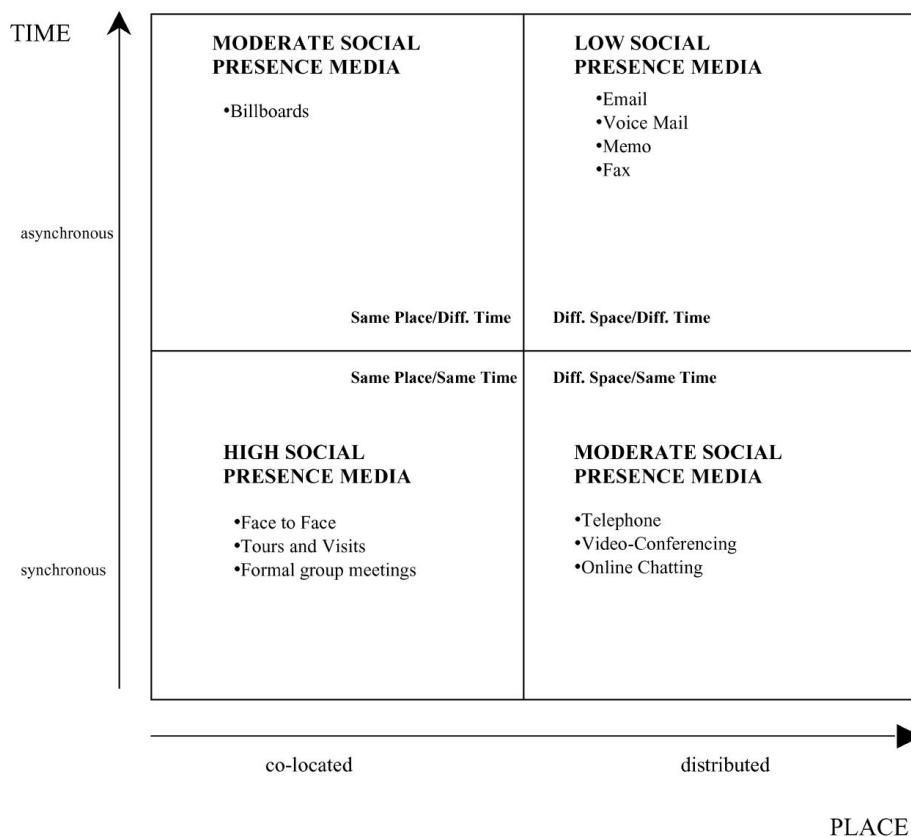
Een theorie die voortborduurt op de 'Social Presence Theory' is de 'Media Richness Theory' (MRT). De MRT gaat over het bepalen van het meest geschikte medium dat onzekerheid (afwezigheid van informatie) en dubbelzinnigheid (meerdere mogelijke interpretaties van informatie) kan voorkomen. Media worden ingedeeld van rijk naar arm op basis van hun informatierijkheid: de hoeveelheid informatie die een medium kan overdragen om het begrip van de ontvanger te veranderen binnen een bepaalde tijd. Het ene medium is hier meer geschikt voor dan het andere. Er zijn vier criteria vastgesteld om de rijkheid van een medium te bepalen:

- De mogelijkheid tot feedback.
- De mogelijkheid tot het gebruik van verschillende cues (zoals gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal).
- De persoonlijke focus van het medium (de mate waarin het medium wel of niet goed aansluit op de persoonlijke vaardigheden van mensen).
- De mogelijkheid tot taalvariatie (zoals intonaties).

Een rijk medium heeft de mogelijkheid tot dialoog, feedback en het uitwisselen van verbale en non-verbale cues en heeft hierdoor een grote persoonlijke focus. Een rijk medium is dan ook geschikt om dubbelzinnigheid te voorkomen. Voorbeelden van rijke media zijn face-to-face gesprekken, telefoon en videoconferenties. Een arm medium bevat geen mogelijkheid tot dialoog of feedback, geen verbale en non-verbale cues en is minder persoonlijk. Het heeft weinig tot geen mogelijkheden om dubbelzinnigheid in een boodschap te reduceren. Een arm medium is meer geschikt om onzekerheid (afwezigheid van informatie) te voorkomen. Het heeft namelijk de mogelijkheid om veel informatie over te brengen. Geschreven documenten zijn voorbeelden van arme media (Daft & Lengel, 1986).

Het belangrijkste punt van de MRT is dat individuen media moeten kiezen die passen bij het niveau van dubbelzinnigheid van de boodschap/taak om effectieve communicatie te bereiken. Rijke media bieden de mogelijkheid tot onderhandeling, verduidelijking, uitleg en uitwisseling van subjectieve gedachten. Arme media zijn geschikt voor het overbrengen van grote hoeveelheden, objectieve, kwantitatieve informatie (El-Shinnawy & Markus, 1997). Rijke media zijn geschikt om complexe taken te duiden, arme media meer voor routinematige taken (Koeleman, 2008).

Vanuit de gebruikers van een medium kan de sociale presentie worden bepaald aan de hand van twee dimensies: ruimtelijk en temporeel. Zender en ontvanger kunnen al dan niet in dezelfde ruimte zijn om te communiceren en kunnen al dan niet op een gelijktijdig tijdstip met elkaar communiceren. Media waarbij zender en ontvanger in dezelfde ruimte en op hetzelfde moment kunnen communiceren zijn rijker en hebben de meeste 'social presence'. Bijvoorbeeld een face-to-face gesprek of vergadering. Andersom geldt dat als zender en ontvanger niet op dezelfde plaats en hetzelfde moment kunnen communiceren, het betreffende medium armer is en de minste 'social presence' heeft. Dit is bijvoorbeeld het geval bij media zoals e-mail, voicemail en fax. Er zijn ook media waarbij zender en ontvanger wel op dezelfde plek zijn, maar niet op hetzelfde tijdstip of andersom. Dan is sprake van 'moderate social presence'. Bijvoorbeeld een billboard: de zender en ontvanger verwerken het billboard in dezelfde ruimte, maar ze hoeven niet op hetzelfde tijdstip in die ruimte te zijn. Bij een telefoongesprek geldt het omgekeerde: zender en ontvanger communiceren op een gelijktijdig moment met elkaar, maar zijn niet op dezelfde plaats (Daft, Lengel & Trevino, 1987). Figuur 1 toont de mate van sociale presentie van media in relatie tot tijd en plaats.



Figuur 1: Mate van sociale presentie van media, afhankelijk van tijd en plaats (Daft, Lengel & Trevino, 1987, in Robert & Dennis, 2005).

De 'Media Richness Theory' is vaak bekritiseerd omdat binnen deze theorie geen rekening wordt gehouden met situationele en sociale factoren. In reactie hierop ontwikkelden Carlson en Zmud (1999) de 'Channel Expansion Theory', waarin wordt uitgegaan dat specifieke ervaringen invloed hebben op hoe individuen de rijkheid van een medium beoordelen. De vier belangrijkste ervaringen zijn: ervaring met het kanaal, ervaring met het onderwerp van de boodschap, ervaring met de organisatiecontext en ervaringen van mededeelnemers. Hoe meer ervaring individuen hebben op deze vier gebieden, des te rijker zij het medium beschouwen (Carlson & Zmud, 1999).

Ook blijkt de 'Media Richness Theory' vaak niet geldend te zijn bij de keuze tussen nieuwere media. Zo vonden El-Shinnawy en Markus (1997) dat zenders liever voor e-mail (arm medium) dan voor voicemail (rijk medium) kiezen wanneer een dubbelzinnige boodschap overgedragen moet worden. Het bleek dat niet de rijkheid, maar communicatierollen (zender of ontvanger) en andere media-eigenschappen (mogelijkheid om meerdere mensen te bereiken, informatie te bewaren) bepalend waren voor de mediakeuze.

Kaplan en Haenlein (2010) passen de 'Social Presence Theory' en 'Media Richness Theory' toe op nieuwe media. Zoals te zien in figuur 2, scoren blogs en Wikipedia het laagst. Deze media zijn vaak op tekst gebaseerd en zijn geschikt voor relatief simpele uitwisselingen. Iets hoger scoren social networking sites (zoals Facebook) en content communities (zoals YouTube). Deze media kunnen niet alleen tekst overbrengen, maar hebben ook de mogelijkheid om foto's en video's te delen. Het hoogste niveau van rijkheid en sociale presentie wordt bereikt door 'virtual social worlds' en 'virtual game worlds', waarin alle dimensies van face-to-face interacties in een virtuele omgeving worden nagebootst.

		Social presence/ Media richness		
		Low	Medium	High
Self-presentation/ Self-disclosure	High	Blogs	Social networking sites (e.g., Facebook)	Virtual social worlds (e.g., Second Life)
	Low	Collaborative projects (e.g., Wikipedia)	Content communities (e.g., YouTube)	Virtual game worlds (e.g., World of Warcraft)

Figuur 2: Mate van sociale presentie en mediarijkheid van nieuwe media (Kaplan & Haenlein, 2010).

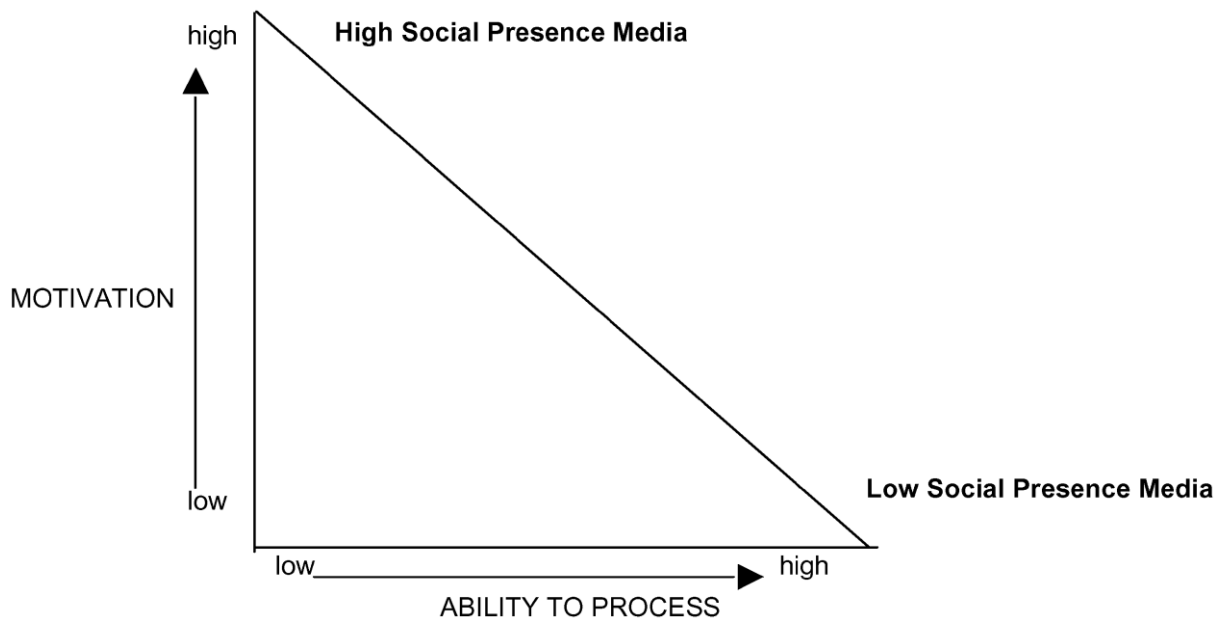
Trevino, Webster en Stein (2000) deden onderzoek naar mediakeuze, mediagebruik en media-attitudes. Uit het onderzoek blijkt dat individuen eerder rijke media dan arme media kiezen wanneer de dubbelzinnigheid van de boodschap hoog is; een resultaat dat wordt ondersteund door de 'Media Richness Theory'. Een ander onderdeel van het onderzoek was de invloed van rijkheidsperceptie (dus hoe rijk wordt het medium door de gebruiker beschouwd) op de media-attitude en het mediagebruik. De hypothese "hoe rijker een medium wordt beschouwd, hoe positiever de attitude tegenover dit medium is" werd bevestigd. Dit gold niet voor de hypothese "hoe rijker een medium wordt beschouwd, hoe vaker dit medium wordt gebruikt".

Robert en Dennis (2005) brengen met hun 'Cognitive Based View' (CBV) de 'social presence' van media in verband met een van de bekendste informatieverwerkingsmodellen, het 'Elaboration Likelihood Model' (ELM). Om het begrip of de attitude van iemand te veranderen, moet de ontvanger volgens het ELM gemotiveerd zijn om over de boodschap na te denken en de cognitieve vaardigheid hebben om de boodschap te verwerken. Robert en Dennis (2005) leggen uit hoe media afhankelijk van hun niveau van 'social presence' deze motivatie en vaardigheid ondersteunen dan wel hinderen.

Het is nodig om aandacht te trekken van de ontvanger om een begrips- en gedragsverandering te kunnen bewerkstelligen. Media met een lage sociale presentie trekken minder snel de aandacht, waardoor motivatie lastiger kan worden opgewekt dan bij media met hoge sociale presentie. Pas wanneer de aandacht is getrokken en motivatie is opgewekt, is de ontvanger in staat om de boodschap te gaan verwerken. Media met lage sociale presentie bieden een betere mogelijkheid om een boodschap te verwerken dan media met hoge sociale presentie. Bij media met lage sociale presentie heeft de ontvanger meer tijd om de boodschap te begrijpen en mogelijkheden om meerdere informatiebronnen te raadplegen. Deze media bieden de mogelijkheid om de informatie net zo lang te verwerken ('reprocessability') totdat het volledig begrepen wordt. Bij media met hoge sociale presentie is het tijdsbestek om een boodschap te verwerken veel kleiner. In de meeste gevallen moet gelijk gereageerd worden en is er geen tijd om de informatie meerdere malen te verwerken. Bovendien is het lastiger om voorkennis op te halen (Robert & Dennis, 2005).

Complexe boodschappen vergen een grotere vaardigheid om boodschappen te verwerken dan minder complexe boodschappen. Bij complexe boodschappen is daarom sneller sprake van een overload aan informatie. Als een complexe boodschap wordt overgedragen door een medium met hoge sociale presentie, kan er te weinig tijd en toegang tot informatie zijn om de boodschap te verwerken. In dit geval is een medium met lage sociale presentie dus meer geschikt. Deze bewering staat in contrast met de MRT, waarin wordt beweerd dat hoe complexer de boodschap is, hoe rijker en hoe meer sociale presentie het medium moet hebben (Robert & Dennis, 2005).

Volgens de 'Cognitive Based View' zorgen rijke media met hoge sociale presentie dus voor een hoge motivatie, maar voor een lage verwerkingsvaardigheid. Arme media met lage sociale presentie zorgen voor een lage motivatie, maar voor een hoge verwerkingsvaardigheid. Er is dus een omgekeerde relatie tussen motivatie en vaardigheid om de boodschap te verwerken, zoals te zien in figuur 3. Om ervoor te zorgen dat zowel de motivatie als de vaardigheid om de boodschap te verwerken hoog is, raden Robert en Dennis aan om als de zender te kiezen voor een mediamix (dus zowel media met hoge sociale presentie als media met lage sociale presentie).



Figuur 3: Mate van motivatie en verwerkingsvaardigheid bij media met hoge en lage sociale presentie (Robert & Dennis, 2005)

Samenspraakwijzer

Er is nog geen keuze gemaakt of een samenspraakwijzer voor de gemeente Zoetermeer een papieren of een online handleiding (of een combinatie hiervan) wordt. De hierboven behandelde wetenschappelijke literatuur kan helpen bij het maken van een mediumkeuze. Ongeacht of de samenspraakwijzer op papier of online komt, is een samenspraakwijzer een geschreven document. Een samenspraakwijzer kan volgens de 'Social Presence Theory' dan ook worden beschouwd als een medium met lage sociale presentie. Zender en ontvanger zijn namelijk niet op dezelfde plaats en tijd om de boodschap over te brengen.

De mediarijkeid van een papieren en online samenspraakwijzer kan wel verschillen. Een papieren samenspraakwijzer heeft geen mogelijkheid tot feedback, cues, taalvariatie en is niet erg persoonlijk. Daarom kan een papieren samenspraakwijzer volgens de 'Media Richness Theory' worden beschouwd als een arm medium. Bij een online samenspraakwijzer kunnen mogelijkheden worden gecreëerd om het medium rijker te maken. Op een website kan bijvoorbeeld door het toevoegen van een forum de mogelijkheid tot feedback gecreëerd worden. Ook kan op een website een filmpje met instructies geplaatst worden, waarin verschillende cues van de zender zichtbaar zijn.

Wanneer gemeente Zoetermeer kiest voor een papieren samenspraakwijzer, kan rekening gehouden worden met het feit dat dit een arm medium met lage sociale presentie is. Een samenspraakwijzer zou dan geschikt zijn voor het overbrengen van een grote hoeveelheid informatie om zo onzekerheid te kunnen voorkomen, maar is dan niet geschikt voor informatie waarbij meerdere interpretaties mogelijk zijn. Een papieren samenspraakwijzer zou dus geen dubbelzinnige informatie moeten bevatten. Routinematige taken zijn geschikt voor arme media en kunnen wel worden beschreven in een papieren samenspraakwijzer.

Wanneer gemeente Zoetermeer de keuze maakt voor een online samenspraakwijzer, kan rekening gehouden worden met het feit dat dit medium een grotere rijkheid heeft dan een papieren samenspraakwijzer. In dit geval zou een online samenspraakwijzer wel dubbelzinnige

informatie mogen bevatten. De vraag is dan wel wat onder dubbelzinnige informatie mag worden verstaan. Dat wordt niet duidelijk uit de theorieën over mediakeuze.

Als we uitgaan van de 'Cognitive Based View', is het bij een medium met lage sociale presentie, zoals bij een papieren en online samenspraakwijzer, mogelijk om de informatie net zo lang te verwerken ('reprocessability') totdat het volledig begrepen wordt. In dit geval zou een samenspraakwijzer complexe informatie kunnen bevatten. Een nadeel van een medium met lage sociale presentie is echter dat het weinig motivatie opwekt om aandacht te besteden aan de boodschap. Hieruit kunnen we concluderen dat de informatie in een samenspraakwijzer zo aantrekkelijk mogelijk moet zijn om motivatie op te wekken.

Volgens de 'Channel Expansion Theory' hangt de rijkheid van een medium echter ook af van de ervaring met het kanaal, ervaring met het onderwerp van de boodschap, ervaring met de organisatiecontext en ervaringen van mededeelnemers. Het zou dus per individu kunnen verschillen hoe rijk een samenspraakwijzer (offline of online) wordt beschouwd, wat het lastig maakt om met behulp van deze theorieën een keuze voor een medium te maken. Uiteraard kan er ook een keuze worden gemaakt voor zowel een papieren als een online samenspraakwijzer. Volgens Robert & Dennis (2005) is een mediamix de meest effectieve keuze.

2.2.2 Instructieve documenten

Bij instructies denkt men vaak aan gebruiksaanwijzingen, kookrecepten, bijsluiters, formulieren, producthandleidingen enzovoort. Maar ook werkinstructies kunnen beschouwd worden als instructieve documenten (Braet, 2000, p. 158). Een samenspraakwijzer is een werkinstructie/handleiding en kunnen we hier dus ook onder rekenen.

Er is veel geschreven over verschillende informatietypen in instructieve documenten. Aan de basis van bestaande onderzoeken ligt het besef dat een instructieve tekst geen monolithisch blok is, maar veeleer een blokkendoos, bestaande uit modules of informatietypen met telkens hun eigen functionaliteit, effect en gebruikswaarde (Braet, 2000, p. 163). In onderzoek naar instructieve documenten zijn vaak twee typen informatie te onderscheiden, namelijk declaratieve informatie en procedurele informatie. Onder declaratieve informatie valt informatie die bedoeld is om kennis te vergaren; 'wat en waarom' informatie. Procedurele informatie is bedoeld om taken uit te voeren; 'hoe doe ik het' informatie (Anderson, 1983, in Braet, 2000, p. 160). Een combinatie van beide informatietypen is vooral effectief bij beginnende gebruikers. Beginnende gebruikers hebben behoefte aan niet alleen pure instructies, maar ook aan achtergrondinformatie, oefenmateriaal, tips, enzovoort (Braet, 2000, p. 159). Andere informatietypen die (minder vaak) centraal staan zijn: probleemoplossingsinformatie (vooral in computerhandleidingen), waarschuwende informatie (vooral in bijsluiters), controle- en correctie-informatie (bijvoorbeeld in routebeschrijvingen), zoekinformatie (vooral in omvangrijke documenten) en visuele informatie.

Daarnaast is veel onderzoek gedaan naar de verschillende manieren waarop informatie in instructieve documenten kan worden gepresenteerd. Meerdere experimenten hebben al een tijd terug aangetoond dat instructies in de vorm van een stroomdiagram effectiever en efficiënter zijn bij het oplossen van problemen dan tekstuele instructies (Kamman, 1975; Holland & Rose, 1981; Krohn, 1983; Lagendijk-Swartbol & Driessens, 1987; Jansen & Steehouder, 1984, in Jansen & Steehouder, 1996). Boekelder en Steehouder (1998) deden onderzoek naar het effect van

verschillende vormgevingsvarianten van procedurele informatie. Instructies voor het bedienen van een controlepaneel werden gepresenteerd in vijf formaten: een stroomdiagram, boomdiagram, ja/nee-boom, beslissingstabel en een lijst. Proefpersonen kregen een van de instructieversies aangeboden en moesten daarmee verschillende taken uitvoeren. De resultaten lieten zien dat de beslissingstabel tot meer fouten leidde en dat de beslissingstabel en lijst een langere taaktijd opleverden.

Ook binnen het onderzoek naar instructieve documenten wordt aandacht besteed aan de combinatie van tekst en beeld. Van der Meij (1996) vergeleek een visuele handleiding (tekst en plaatjes) met een non-visuele handleiding (alleen tekst). Proefpersonen moesten een taak uitvoeren op een computer met behulp van een van de twee handleidingen. De visuele handleiding zorgde voor een snellere taakuitvoering dan de non-visuele handleiding. De visuele handleiding werd bovendien gemakkelijker en aantrekkelijker gevonden en zorgde voor meer motivatie om de handleiding te gebruiken. Het aantal taakfouten was echter bij de visuele handleiding niet lager dan bij de non-visuele handleiding.

Michas & Berry (2000) onderzochten in drie experimenten de effectiviteit van het presenteren van procedurele informatie door verschillende media. Voor het leren van procedurele informatie bleek een video-instructie erg effectief. Ook de combinatie van tekst en plaatjes is effectiever dan alleen tekst of alleen plaatjes. Dat laatste toonden ook Kools, Van de Wiel, Ruiters en Kok (2006) aan in hun experiment naar medische instructies. De instructies werden beter begrepen en onthouden door de toevoeging van plaatjes. De effecten van procedurele informatie in de vorm van tekst, plaatjes en video werden ook onderzocht in het experiment van Van Hooijdonk en Kraemer (2006). Een instructiefoto werd effectiever gevonden dan een instructietekst of instructievideo. Bovendien bleken multimodale instructies (combinatie van tekst en foto of video) niet effectiever te zijn dan unimodale (alleen tekst, foto of video) instructies.

Samenspraakwijzer

Uit de behandelde literatuur over instructieve documenten blijkt dat er onderscheid kan worden gemaakt tussen verschillende typen informatie. De meest voorkomende informatietypen in handleidingen zijn procedurele en declaratieve informatie. Een samenspraakwijzer kan beide soorten informatie bevatten. Het is bijvoorbeeld mogelijk om achtergrondinformatie te geven over wat samenspraak inhoudt, welke doelen samenspraak heeft en waarom samenspraak zo belangrijk is (declaratief). Daarnaast kan informatie gegeven worden over de stappen waaruit het samenspraakproces bestaat en worden uitgelegd wat je bij elke stap moet doen (procedureel). Dat een combinatie van beide typen informatie effectief is voor beginnende gebruikers, kan ook gelden voor een samenspraakwijzer. Voor medewerkers die nog minder goed bekend zijn met samenspraak is het aannemelijk dat zij niet alleen procedurele informatie willen krijgen over de stappen die zij moeten uitvoeren, maar ook declaratieve informatie bijvoorbeeld over wat samenspraak nu precies inhoudt.

Het is daarnaast mogelijk om andere, minder voorkomende informatietypen te gebruiken in een samenspraakwijzer, zoals

- Oefenmateriaal (bijvoorbeeld oefeningen voor het maken van een actorenanalyse).
- Probleemoplossingsinformatie (bijvoorbeeld het benoemen van problemen die je tijdens het proces kunt tegenkomen en het geven van mogelijke oplossingen).
- Waarschuwendende informatie (bijvoorbeeld het noemen van ongewenste gevolgen als je bepaalde stappen niet uitvoert).
- Controle- en correctie-informatie (bijvoorbeeld het invullen van een checklist om te controleren of je niets bent vergeten).

Uit de hierboven behandelde onderzoeken naar handleidingen is bovendien gebleken dat tekstuele instructies alleen vaak niet effectief zijn. Voor procedurele informatie werkt een stroomdiagram vaak beter. In een handleiding als een samenspraakwijzer kan daarom gedacht worden aan verschillende presentatievormen van de informatie. De instructies in een samenspraakwijzer kunnen niet alleen tekstueel worden gepresenteerd, maar ook in de vorm van een diagram, tabel, beslissingsboom et cetera.

2.2.3 Tekst en beeld

Informatie in een handleiding (zoals een samenspraakwijzer) kan zowel in de vorm van tekst als beeld worden aangeboden. Verschillende theorieën tonen aan dat het effectief is om informatie over tekst en beeld te verdelen. Een van de eerste theorieën op dit gebied is de 'Dual Coding Theory' van Paivio (1986). Volgens deze theorie worden linguïstische informatie en beeldinformatie tegelijkertijd en onafhankelijk van elkaar verwerkt in verschillende cognitieve subsystemen van het werkgeheugen. Tekst wordt verwerkt in het verbale systeem, terwijl afbeeldingen verwerkt worden in zowel het verbale als het non-verbale systeem. Als gevolg van deze dubbele codering van beeldinformatie dragen afbeeldingen volgens de 'Dual Coding Theory' bij aan het beter begrijpen en onthouden van de informatie.

De 'Cognitive Theory of Multimedia Learning' (Mayer, 2009) borduurt voort op de 'Dual Coding Theory' van Paivio. Mayer (2009) stelt dat informatieverwerking in verschillende cognitieve subsystemen ook resulteert in de parallele constructie van twee verschillende mentale modellen: een verbaal model voor tekst en een visueel model voor beeld. Omdat beide modellen tegelijkertijd in het werkgeheugen aanwezig zijn, kunnen de modellen met elkaar en met de aanwezige voorkennis worden geïntegreerd. Het resultaat van deze integratie is nieuwe kennis die wordt opgeslagen in het langetermijngeheugen. Ook Mayer (2009) stelt dus dat woorden en afbeeldingen op een andere manier verwerkt worden en daardoor een aanvulling kunnen zijn op elkaar.

Theorieën over tekst en beeld besteden ook vaak aandacht aan de 'Cognitive Load Theory' (Sweller, Van Merriënboer & Paas, 1998), een theorie waarin de beperkte capaciteit van het menselijk brein tijdens het verwerken van informatie centraal staat. Om iets te leren en onthouden, moeten we informatie verzameld in het werkgeheugen omzetten in schema's in het langetermijngeheugen. In het werkgeheugen kan maar een beperkte hoeveelheid informatie worden opgeslagen. Het is dus van belang dat het werkgeheugen zo min mogelijk onnodig belast wordt. Het werkgeheugen kan belast worden door 'intrinsic cognitive load' (de inhoud van de informatie) en 'extraneous cognitive load' (de manier waarop informatie is gepresenteerd). Bij het ontwerp van een handleiding kunnen we niet veel rekening houden met de 'intrinsic

cognitive load': aan de inhoud van de informatie zelf kunnen we weinig veranderen. Wel kan worden gezorgd voor een verlaging van de 'extraneous cognitive load': door een goede manier van presenteren, een goede afstemming van tekst en beeld, kan een onnodige belasting van het werkgeheugen worden voorkomen.

Sweller et al. (1998) noemen drie principes waar rekening mee kan worden gehouden tijdens het presenteren van informatie in tekst en beeld. Allereerst het 'split-attention effect'. Wanneer informatie apart van elkaar wordt aangeboden (bijvoorbeeld tekst op de ene pagina, bijbehorend beeld op de andere pagina) kost het veel moeite om deze informatie te integreren. Dit zorgt voor een hoge 'extraneous cognitive load'. Het is dus belangrijk dat bij elkaar horende informatie zo dicht mogelijk bij elkaar staat. Ten tweede het 'modality effect'. Het werkgeheugen bevat een 'phonological loop', waar auditieve informatie wordt verwerkt, en een 'visual-spatial scratch', waar visuele informatie wordt verwerkt. Het 'modality effect' houdt in dat het werkgeheugen beter presteert wanneer beide modaliteiten worden gestimuleerd. Om een lage 'extraneous cognitive load' te bereiken, is het dus effectief om een instructie zowel auditieve als visuele informatie te laten bevatten. Tot slot het 'redundancy' effect. Wanneer dezelfde informatie op meerdere manieren is gepresenteerd, terwijl dit ook op één manier kan, wordt dit redundantie genoemd. Bijvoorbeeld wanneer een afbeelding precies dezelfde informatie bevat als de tekst die erbij hoort. Het werkgeheugen wordt onnodig belast; er is een hoge 'extraneous cognitive load'. Het is dus beter om redundantie te voorkomen door dezelfde informatie niet op meerdere manieren te presenteren.

Samenspraakwijzer

Uit de hierboven behandelde theorieën over tekst en beeld kan eenvoudig geleerd worden dat het voor een samenspraakwijzer effectief kan zijn om de informatie zowel in de vorm van tekst als in de vorm van beeld te presenteren. Ook uit genoemde literatuur over instructieve documenten blijkt dat een visuele handleiding met plaatjes effectiever is dan een non-visuele handleiding met alleen tekst. Volgens Sweller et al. (1998) dient er wel rekening te worden gehouden met een goede afstemming tussen tekst en beeld zodat het werkgeheugen zo min mogelijk onnodig belast wordt (zo min mogelijk 'extraneous cognitive load'). Informatiedelen die bij elkaar horen, kunnen in een samenspraakwijzer zo dicht mogelijk bij elkaar geplaatst worden om een 'split-attention effect' te voorkomen. Dezelfde informatie dient maar op één manier te worden gepresenteerd in een samenspraakwijzer, zodat er geen 'redundancy effect' ontstaat. Een 'modality effect' (betere prestatie van het werkgeheugen door het aanbieden van zowel auditieve als visuele informatie) kan alleen worden gecreëerd bij een online versie van de samenspraakwijzer. Door middel van gesproken berichten of een filmpje kan de informatie auditief gepresenteerd worden.

2.3 Conclusie

In dit literatuuronderzoek is gekeken wat er geleerd kan worden uit wetenschappelijke literatuur over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld voor de (presentatie van) informatie in een samenspraakwijzer. Samenvattend kunnen er op vier onderwerpen conclusies worden getrokken.

Mediakeuze

Er is nog geen keuze gemaakt of een samenspraakwijzer voor de gemeente Zoetermeer een papieren of een online handleiding (of een combinatie hiervan) wordt. Uit theorieën over mediakeuze kunnen we afleiden wat de eigenschappen zijn van beide media. We kunnen stellen

dat een papieren samenspraakwijzer een arm medium is met lage sociale presentie. Wanneer een online samenspraakwijzer zou worden gemaakt, kan de mediarijkeid worden vergroot. Als een forum en filmpje(s) worden toegevoegd, is er namelijk mogelijkheid tot feedback en zijn meer cues van de zender zichtbaar. De sociale presentie blijft dan echter nog steeds laag. Met deze eigenschappen in het achterhoofd, kan een keuze gemaakt worden welk medium (offline of online) meer geschikt is voor een samenspraakwijzer. Een combinatie van een papieren en online samenspraakwijzer behoort ook tot de mogelijkheden; een mediamix is volgens de behandelde theorieën het meest effectief. We moeten echter niet vergeten dat de theorieën vaak bekritiseerd zijn en de perceptie van mediarijkeid per persoon kan verschillen.

Inhoudelijke informatie

Nu de mate van sociale presentie en rijkheid van een samenspraakwijzer bekend is, kan worden vastgesteld welke inhoudelijke informatie meer of minder geschikt is voor dit medium. Omdat een papieren samenspraakwijzer een arm medium is met lage sociale presentie, zou dit betekenen dat een samenspraakwijzer geschikt is om een grote hoeveelheid (complexe en routinematige) informatie over te brengen (onzekerheid/afwezigheid van informatie te voorkomen), maar minder geschikt is om dubbelzinnige informatie over te brengen (ambiguïteit te voorkomen). Een online samenspraakwijzer kan de rijkheid iets vergroten, wat zou betekenen dat een online samenspraakwijzer wel dubbelzinnige informatie kan bevatten.

Typen informatie

Bij de theorieën over sociale presentie en mediarijkeid draait het om inhoudelijke informatie. Literatuur over instructieve documenten leert ons meer over typen informatie die in een samenspraakwijzer kunnen voorkomen. Een samenspraakwijzer kan verschillende typen informatie bevatten, zoals procedurele informatie, declaratieve informatie, oefenmateriaal, probleemoplossingsinformatie, waarschuwende informatie en controle-correctie-informatie. Procedurele en declaratieve informatie zijn de meest voorkomende typen informatie in handleidingen, wat zou kunnen betekenen dat deze twee typen informatie het meest geschikt zijn voor een samenspraakwijzer.

Presentatie informatie

Uit de behandelde literatuur over instructieve documenten en over tekst en beeld hebben we geleerd dat de informatie in een samenspraakwijzer op verschillende manieren kan worden gepresenteerd. Bijvoorbeeld in de vorm van een lopende tekst, stroomdiagram, tabel en/of beslissingsboom. Bovendien blijkt dat het effectief is om de informatie in een samenspraakwijzer zowel in tekst als beeld (plaatjes/foto's) te presenteren. Ook is duidelijk geworden dat door een goede afstemming van tekst en beeld in een samenspraakwijzer, onnodige belasting van het werkgeheugen kan worden voorkomen. Zo kan bij elkaar horende informatie het best dicht bij elkaar worden geplaatst, dezelfde informatie maar op één manier worden gepresenteerd en (indien mogelijk) een combinatie van visuele en auditieve informatie worden aangeboden.

3. Samenspraakwijzers van andere gemeenten

Veel gemeenten houden zich bezig met samenspraak. Zo zijn er verschillende gemeenten die beschikken over een interne samenspraakhandleiding/wijzer voor medewerkers. Met behulp van een analyse van deze handleidingen kan worden vastgesteld welke informatie deze bestaande handleidingen bevatten en hoe deze informatie is gepresenteerd. Dit kan helpen om te bepalen welke (presentatie van) informatie geschikt is voor een samenspraakwijzer voor de medewerkers van gemeente Zoetermeer. Deelvraag 2 die in dit onderzoekdeel centraal staat, luidt:

Welke (presentatie van) informatie zien we terug in samenspraakwijzers van andere gemeenten?

3.1 Methode

Om antwoord te geven op de tweede deelvraag is een inhoudsanalyse uitgevoerd. Bij een inhoudsanalyse wordt gekeken hoe en hoe vaak er over een bepaald onderwerp geschreven wordt in teksten (Hogendoorn, 2011). Teksten kunnen breed geïnterpreteerd worden: van boeken en documenten tot aan speeches en interviews. Samenspraakwijzers vallen hier dus ook onder. Bij deze inhoudsanalyse zijn vier samenspraakwijzers van gemeenten geanalyseerd met behulp van vooraf opgestelde analysevragen. Door het opstellen van vaste analysevragen kan het onderzoek op eenzelfde manier worden herhaald, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot (Swanborn, 1987).

3.1.1 Samenspraakwijzers

De zoektocht naar samenspraakwijzers van andere gemeenten begon op internet. Op deze manier ontdekte ik het online platform en de papieren handleiding van gemeente Utrecht. Ook kwam ik op een website over participatie terecht van Instituut voor Publiek en Politiek, een website gemaakt voor (en door) medewerkers van gemeenten. Het bleek daarna al snel dat weinig andere gemeenten hun samenspraakwijzers delen op internet. Daarom ben ik binnen mijn netwerk nagegaan of iemand mij kon helpen. Carola de Vree (van organisatiebureau Pucliec) werkt voor veel gemeenten en kon me aan de samenspraakwijzers van gemeente Hengelo en gemeente Katwijk helpen. Zij tipte mij ook over gemeenten die veel aan samenspraak doen (Eindhoven, Amsterdam, Oude IJsselstreek). Deze drie gemeenten heb ik telefonisch en per e-mail benaderd, wat een samenspraakwijzer van gemeente Amsterdam opleverde.

Uiteindelijk zijn dus vier papieren en twee online handleidingen verkregen:

- De Utrechtse Participatiestandaard (gemeente Utrecht)
- Participatiewijzer gemeente Hengelo (gemeente Hengelo)
- Handleiding interactieve beleidsvorming (gemeente Katwijk)
- Gereedschapskist participatie (gemeente Amsterdam stadsdeel West)
- www.participedia.nl (gemeente Utrecht)
- www.participatiewijzer.nl (Instituut voor Publiek en Politiek)

Deze handleidingen zijn gebruikt voor de inhoudsanalyse. De papieren handleidingen zijn te zien in bijlage C. Zoals aan de titels van deze handleidingen al te zien is, wordt 'samenspraak' bij andere gemeenten 'participatie' of 'interactieve beleidsvorming' genoemd. Om te zorgen voor

een eenduidige terminologie in dit onderzoeksverslag, hanteer ik voor alle gemeenten de term 'samenspraak'.

3.1.2 Analysevragen

De samenspraakwijzers zijn geanalyseerd aan de hand van vooraf opgestelde analysevragen. Deze analysevragen zijn opgesteld aan de hand van de vier topics die uit het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen (mediakeuze, inhoudelijke informatie, typen informatie en presentatie informatie). Tabel 1 toont de analysevragen en de literatuur waar deze vragen uit zijn afgeleid.

Mediakeuze

In het literatuuronderzoek hebben we gezien dat met behulp van sociale presentie en mediarijkeid eigenschappen van een medium kunnen worden bepaald, welke uiteindelijk de mediakeuze kunnen bepalen. Per samenspraakwijzer is allereerst gekeken wat voor medium het is, om vervolgens uitspraken te doen over de sociale presentie en rijkheid van het medium.

Inhoudelijke informatie

Vanuit de behandelde literatuur over sociale presentie en mediarijkeid, zouden op het gebied van inhoudelijke informatie uitspraken gedaan kunnen worden over de complexiteit, dubbelzinnigheid en afwezigheid van informatie in de samenspraakwijzers. Echter, het is lastig vast te stellen of de samenspraakwijzers complexe en/of dubbelzinnige informatie bevatten. Wat voor de ene lezer complex en/of dubbelzinnig is, hoeft dat voor de andere lezer niet te zijn. Om deze reden is gekozen om alleen te kijken naar afwezigheid van informatie. Om te bepalen welke informatie mist, was een referentiekader nodig. Daarom is een lijst (checklist) opgesteld met informatieonderwerpen op het gebied van Samenspraak die bij gemeente Zoetermeer bekend zijn (zie bijlage D). De onderwerpen zijn afgeleid uit de Kadernota Samenspraak en de concept Samenspraak- en Inspraakverordening. Aan de hand van deze checklist kon worden vastgesteld welke onderwerpen die bij de gemeente Zoetermeer bekend zijn ook terugkomen in handleidingen van andere gemeentes en welke onderwerpen missen in de andere samenspraakwijzers (afwezigheid). En, misschien nog belangrijker, welke onderwerpen in de andere samenspraakwijzers aan bod komen die nog niet bij gemeente Zoetermeer bekend zijn.

Typen informatie

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat handleidingen verschillende typen informatie kunnen bevatten. Daarom is per samenspraakwijzer gekeken welke typen informatie (declaratieve informatie, procedurele informatie, oefenmateriaal, probleemoplossinginformatie, waarschuwendende informatie, controle-correctie-informatie) in welke mate voorkomen.

Presentatie informatie

Tot slot blijkt uit het literatuuronderzoek dat informatie op verschillende manieren kan worden gepresenteerd. Daarom is per samenspraakwijzer vastgesteld hoe de informatie is gepresenteerd (lopende tekst, diagram, tabel enzovoorts) en of er sprake is van een combinatie van tekst en beeld (foto's/afbeeldingen). Ook werd uit het literatuuronderzoek duidelijk dat er bij de presentatie van informatie rekening gehouden moet worden met een lage belasting van het werkgeheugen. Daarom is bij elke samenspraakwijzer gekeken of informatie bij elkaar staat (geen 'split-attention effect'), geen redundantie voorkomt (geen 'redundancy effect') en of er sprake is van auditieve informatie ('modality effect').

Analysevragen	Literatuur
Mediakeuze	
Wat voor medium is de samenspraakwijzer en welke mate van sociale presentie/rijkheid heeft het?	Short, Williams en Christie (1976) Daft & Lengel (1986)
Inhoudelijke informatie	
Welke inhoudelijke informatie bevat de samenspraakwijzer?	Kadernota Samenspraak (2013) en concept Samenspraak- en Inspraakverordening (2014)
In hoeverre is er sprake van afwezigheid van informatie in de samenspraakwijzer?	Daft & Lengel (1986)
Typen informatie	
Welk(e) type(n) informatie bevat de samenspraakwijzer (declaratief, procedureel, oefenmateriaal, probleemoplossing, waarschuwend, controle-correctie)?	Braet (2000)
Presentatie informatie	
Hoe is de informatie in de samenspraakwijzer gepresenteerd (lopende tekst, diagram, tabel enzovoorts)?	Jansen & Steehouder (1996)
Is er een combinatie van tekst en beeld (foto's/afbeeldingen) in de samenspraakwijzer?	Paivio (1986) Mayer (2009)
Wordt er rekening gehouden met een lage belasting van het werkgeheugen in de samenspraakwijzer?	Sweller, Van Merriënboer & Paas (1998)

Tabel 1: Analysevragen inhoudsanalyse, gebaseerd op literatuuronderzoek

3.2 Resultaten

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten per topic besproken.

3.2.1 Mediakeuze

Alle vier gemeenten gebruiken een papieren handleiding. Alle handleidingen hebben een A4-formaat. De samenspraakwijzers van gemeente Utrecht en Hengelo zijn compact (respectievelijk 5 en 8 pagina's). De samenspraakwijzers van gemeente Amsterdam en Katwijk zijn een stuk omvangrijker (respectievelijk 15 en 24 pagina's). Gemeente Utrecht is de enige die naast een papieren handleiding ook een online platform heeft (www.participedia.nl). Dit platform is voor iedereen toegankelijk en is dus behalve intern ook geschikt voor extern gebruik. Het Instituut Publiek en Politiek heeft ook een website ontwikkeld over samenspraak (www.participatiewijzer.nl), een website gemaakt voor (en door) medewerkers van gemeenten.

Alle papieren handleidingen zijn arm: geen mogelijkheid tot feedback, geen cues en taalvariatie van de zender zichtbaar en niet persoonlijk. De papieren handleidingen hebben bovendien een lage sociale presentie: zender en ontvanger zijn niet op dezelfde plaats en tijd. Hetzelfde geldt voor de website www.participatiewijzer.nl. Het online platform www.participedia.nl is wat

rijker. Er is namelijk de mogelijkheid tot feedback gecreëerd door het beschikbaar stellen van een forum. Hier kunnen vragen worden gesteld of reacties worden gegeven. De sociale presentie is hier echter even laag als bij de papieren handleidingen.

3.2.2 Inhoudelijke informatie

Aan de hand van de checklist met onderwerpen is gekeken welke inhoudelijke informatie de samenspraakwijzers bevatten. De checklist is voor de zes samenspraakwijzers ingevuld, zoals te zien in tabel 2.

	U1*	U2*	H*	K*	A*	P*
Definitie van samenspraak Wat houdt samenspraak in?	X			X		
Doelen van samenspraak Welke doelen kan samenspraak hebben?			X	X		X
Stappen waaruit het samenspraakproces bestaat Welke stappen moeten achtereenvolgens worden doorlopen?	X	X	X	X	X	X
Afwegingen/randvoorwaarden voor samenspraak Wanneer leent de situatie zich wel of niet voor samenspraak?			X	X		X
Samenspraakladder Uitleg samenspraakniveaus Wanneer kies je welk samenspraakniveau?	X X	X X	X X	X	X X	X
Samenspraak in fasen van het beleidsproces Uitleg beleidsfasen Wanneer (welke beleidsfase) zet je samenspraak in?				X		X
Rolverdeling bij samenspraak Wie (ambtenaar, burgemeester, college, raad) heeft welke rol?			X			
Actoren/krachtenveldanalyse Hoe maak je zo'n analyse?	X	X		X		
Startnotitie (samenspraakparagraaf) Wat moet hier in staan?	X	X	X		X	
Eindverslag Wat moet hier in staan?						
Uitvoering samenspraak Welke instrumenten/middelen zijn er en wat houden ze in? Welk instrument/middel past bij welk samenspraakniveau- en doel?		X X	X X	X X	X X	X X
Evaluatie samenspraak Wie, wanneer en hoe?			X			

Tabel 2: Inhoudelijke informatie in de zes samenspraakwijzers

*U1 = Papieren handleiding Utrecht, U2 = online platform Utrecht, H = Hengelo, K = Katwijk, A = Amsterdam, P = participatiewijzer.nl

Alle samenspraakwijzers bevatten een stappenplan met onderdelen waaruit het samenspraakproces bestaat en een beschrijving van verschillende samenspraakmiddelen. Bij gemeente Utrecht worden samenspraakmiddelen niet in de papieren handleiding beschreven, maar wel op het online platform. Er wordt bovendien in elke wijzer aangegeven welk samenspraakmiddel bij welk samenspraakniveau past. Wat we ook terug zien komen in alle

handleidingen, is de uitleg van de verschillende samenspraakniveaus. Gemeente Utrecht, Hengelo en Amsterdam besteden op dat punt ook nog aandacht aan de vraag wanneer je welk samenspraakniveau kiest. In geen enkele samenspraakwijzer wordt aandacht besteed aan het opstellen van een eindverslag waarin een overzicht van de gevolgde samenspraakprocedure staat.

Alleen op www.participatiewijzer.nl wordt een uitleg gegeven welke beleidsfasen er allemaal zijn en wat deze fasen inhouden. Gemeente Katwijk noemt kort dat je burgers kunt betrekken bij de probleemformulering, het formuleren van beleid, evaluatie van beleid of uitvoering van beleid, maar legt deze beleidsfasen niet uit. Gemeente Hengelo is de enige die kort aandacht besteedt aan de rolverdeling bij samenspraak en de evaluatie van het samenspraakproces. De rest van de onderwerpen (definitie, doelen, afwegingen, actorenanalyse, startnotitie) zijn wisselend terug te zien in twee, drie of vier van de zes samenspraakwijzers.

Als we de informatie uit de samenspraakwijzers vergelijken met de onderwerpen uit de checklist, zien we dat er in alle handleidingen sprake is van afwezigheid van informatie. Er is geen handleiding die aan alle punten van de checklist voldoet. Daarentegen komen we in de samenspraakwijzers van deze gemeenten ook informatie tegen die nog niet in de checklist staat. Bijvoorbeeld de informatie “Wat en hoe ga je communiceren” (gemeente Katwijk, p. 22) en een checklist voor het organiseren van een bijeenkomst (gemeente Amsterdam, p. 13). Op het online platform van gemeente Utrecht vinden we ook informatie die nog niet in de checklist staat, zoals voorbeelden van Utrechtse samenspraakprojecten (inclusief contactpersoon, documenten en tips) en een forum waar ambtenaren vragen kunnen stellen of kunnen discussiëren. Bovendien is er de mogelijkheid om het niveau van samenspraak te bepalen met behulp van de ‘participatiewizard’, een online tool waarmee je aan de hand van een aantal ingevulde vragen een advies krijgt over het gewenste samenspraakniveau. Deze informatie wordt in de papieren handleiding ook gegeven, maar dan in de vorm van een beslissingstabel. Op www.participatiewijzer.nl wordt bovendien verwezen naar onderzoeksverslagen en artikelen over samenspraak.

3.2.3 Typen informatie

In alle samenspraakwijzers vinden we grotendeels procedurele en declaratieve informatie. Zo worden in alle samenspraakwijzers procedurele stappen genoemd waaruit het samenspraakproces bestaat. Ook is in alle handleidingen declaratieve informatie te vinden, bijvoorbeeld over wat verschillende samenspraakmiddelen inhouden. Vaak worden procedurele en declaratieve informatie tezamen aangeboden. Bijvoorbeeld de stap om een samenspraakniveau te kiezen (procedureel) met daarbij een uitleg wat de verschillende niveaus inhouden (declaratief).

Het was lastiger om te bepalen wat precies onder controle-correctie-informatie valt. In principe kunnen alle stappenplannen in de samenspraakwijzers daar al onder gerekend worden, omdat de lezer kan controleren of hij alle stappen heeft doorlopen, en zo niet welke stappen hij dan nog moet nemen. Een ander voorbeeld van controle-correctie-informatie kan een checklist zijn, bijvoorbeeld ‘checklist participatie’ in de samenspraakwijzer van gemeente Hengelo en ‘checklist bijeenkomst’ in de handleiding van gemeente Amsterdam.

In twee samenspraakwijzers (van Amsterdam en Katwijk) vinden we waarschuwend informatie terug, in de vorm van het benoemen van risico's en nadelen. Zie onderstaande voorbeelden.

“Adviseren draagt het risico met zich mee dat burgers (te) hoge verwachtingen hebben van wat er met hun inbreng gaat gebeuren. Het stadsdeel haalt lokale kennis op, maar kan naar eigen inzicht besluiten wat daarmee wordt gedaan. Houd hier rekening mee: Schep realistische verwachtingen door helder te communiceren over de mogelijkheden van burgers in een proces van ‘adviseren’. Geef in voorkomende gevallen duidelijk aan waarom met (een deel van) de inbreng niets wordt gedaan.” (Gereedchapskist participatie, Gemeente Amsterdam, p. 8)

“Nadelen en risico's

Intensieve voorbereiding nodig: er moeten voldoende alternatieven voorhanden zijn en goed zijn uitgewerkt om ze als keuzemogelijkheid voor te kunnen leggen aan burgers. Deze methode wekt de verwachting bij burgers dat de meerderheid zijn zin zal krijgen. Dat strookt niet altijd met de uitkomsten van de politieke besluitvorming. Arbeidsintensief ten aanzien van de verwerking van reacties en het informeren van de deelnemers.” (Handleiding interactieve beleidsvorming, Gemeente Katwijk, p. 16)

Probleemoplossing informatie kan ook breed geïnterpreteerd worden. Expliciet genoemde problemen en bijbehorende oplossingen komen in geen van de samenspraakwijzers voor. Maar impliciet kunnen we wel dit type informatie herkennen. In bovenstaande waarschuwend informatie van de gemeente Amsterdam zien we bijvoorbeeld een probleem (burgers hebben te hoge verwachtingen van wat er met hun inbreng gebeurt) en mogelijke oplossingen (schep realistische verwachtingen en geef duidelijk aan waarom er met de inbreng niets wordt gedaan). Een ander voorbeeld van probleemoplossingsinformatie in de handleiding van gemeente Amsterdam is: “Als je twijfelt, peil het dan, bijvoorbeeld via de buurtcoördinator en/of op een buurtoverleg” (p. 5). Het probleem is dat je twijfelt, de oplossing is dat je het peilt via een buurtcoördinator/buurtoverleg.

In geen van de samenspraakwijzers is oefenmateriaal terug te vinden. Alleen gemeente Katwijk besteedt aandacht aan het expliciet geven van tips, zoals te zien in onderstaande voorbeelden.

“Tip

Vaak heb je te maken met vertegenwoordigers van doelgroepen. Hoe goed is hun contact met de achterban? Vertegenwoordigen ze de einddoelgroep wel? Je kunt ook deelnemers van de einddoelgroep betrekken.” (Handleiding interactieve beleidsvorming, Gemeente Katwijk, p. 10)

“Tip: Betrek altijd én in een vroeg stadium een communicatieadviseur voor een advies over jouw interactieve traject.” (Handleiding interactieve beleidsvorming, Gemeente Katwijk, p. 4)

3.2.4 Presentatie informatie

In alle samenspraakwijzers wordt het grootste deel van de informatie als lopende tekst gepresenteerd. De 'Handleiding interactieve beleidsvorming' van gemeente Katwijk bevat helemaal geen schema's, diagrammen of tabellen. De handleiding van gemeente Hengelo bevat een stroomschema waarmee het niveau van samenspraak kan worden bepaald. In de handleiding van gemeente Amsterdam zien we een stroomschema met de stappen van het samenspraakproces, met daarin ook een beslisboom waarmee het samenspraakniveau kan worden bepaald. In de 'Utrechtse Participatiestandaard' staat een beslissingstabel voor het bepalen van het samenspraakniveau. Op www.participatiewijzer.nl is een stroomschema te zien waarin het proces van samenspraak wordt uitgelegd. De 'Utrechtse Participatiestandaard' is de enige papieren handleiding die veel beeldmateriaal bevat: op elke pagina is wel een foto te vinden. De handleiding van gemeente Hengelo bevat slechts één kleine afbeelding van de samenspraakladder; de handleidingen van Katwijk en Amsterdam bevatten geen foto's of plaatjes. De twee websites bevatten wel veel foto's.

Er is slechts in één samenspraakwijzer een mogelijk 'split-attention effect' gevonden. Sommige informatie wordt in de Utrechtse Participatiestandaard namelijk ver uit elkaar aangeboden. Op de tweede pagina wordt uitgelegd dat tijdens stap 2 van het proces het niveau van samenspraak moet worden bepaald. De samenspraakniveaus worden echter pas op pagina 4 verder toegelicht. In de handleidingen van gemeente Hengelo, Utrecht en Katwijk en op de twee websites wordt dezelfde informatie niet op meerdere manieren (zowel in tekst als in beeld) gepresenteerd. Er is dus geen sprake van redundantie (geen 'redundancy effect'). Dit is wel gedeeltelijk het geval in de handleiding van gemeente Amsterdam, waarbij het stappenplan van het samenspraakproces zowel in lopende tekst als in een stroomdiagram wordt weergegeven. Alleen de online platforms zouden voor een 'modality effect' (lage belasting van het werkgeheugen door een combinatie van visuele en auditieve informatie) kunnen zorgen. Beide websites bevatten wel visuele informatie, maar geen auditieve informatie. Een mogelijk 'modality effect' is dus uitgesloten.

3.3 Conclusie

Met behulp van deze inhoudsanalyse is vastgesteld welke (presentatie) van informatie samenspraakwijzers van andere gemeenten bevatten.

We hebben gezien dat de samenspraakwijzers van de hierboven genoemde gemeenten op sommige punten met elkaar overeenkomen. Zo maken alle gemeenten gebruik van een papieren (A4) handleiding. In al deze handleidingen wordt benoemd uit welke stappen het samenspraakproces bestaat, welke samenspraakmiddelen er zijn en wat de samenspraakniveaus inhouden. In geen enkele handleiding wordt inhoudelijk aandacht besteed aan het maken van een eindverslag. Daarnaast bevatten alle handleidingen vooral procedurele en declaratieve informatie en is het grootste deel van de informatie als een lopende tekst gepresenteerd.

Op veel punten zien we ook verschillen tussen de samenspraakwijzers. Zo is er inhoudelijke informatie die in de ene handleiding wel voorkomt en in de andere handleiding niet. De ene handleiding bevat een stroomschema, de andere een beslissingstabel. Gemeente Utrecht besteedt veel aandacht aan de combinatie van tekst en beeld; andere gemeenten niet of nauwelijks. Gemeente Utrecht is bovendien de enige die naast een papieren handleiding ook een online platform heeft.

4. De ideale samenspraakwijzer volgens medewerkers

Een samenspraakwijzer heeft als doel om medewerkers te helpen het samenspraakproces zo goed mogelijk in te richten. De doelgroep van dit medium bestaat dus uit medewerkers die in hun dagelijkse werkzaamheden met samenspraak te maken hebben. Omdat zij de mensen zijn die straks de samenspraakwijzer gaan gebruiken, is het belangrijk dat zij er ook daadwerkelijk mee uit de voeten kunnen. Daarom is gekozen voor een kwalitatief onderzoek onder medewerkers die met samenspraak te maken hebben. Dit laatste onderzoekdeel zal antwoord geven op deelvraag 3:

Welke (presentatie van) informatie is volgens medewerkers die met samenspraak te maken hebben geschikt voor een samenspraakwijzer?

4.1 Methode

De laatste deelvraag is beantwoord met behulp van een kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is gericht op het begrijpen van situaties (Hogendoorn, 2011) en is vaak bedoeld om onderwerpen te verkennen en resultaten uit te drukken in tekst (Janssen et al., 2012). Bij kwalitatief onderzoek is men minder geïnteresseerd in het verkrijgen van cijfers/aantallen/hoeveelheden (Baarda, De Goede & Kalmijn, 2007).

Bij het beantwoorden van bovenstaande deelvraag, willen we niet weten hoe veel mensen bepaalde informatie geschikt vinden, maar wel wat bepaalde informatie volgens respondenten inhoudt. Deze vraag kan goed beantwoord worden met kwalitatief onderzoek, omdat er mogelijkheid is om open vragen te stellen, door te vragen en dus de diepte in te gaan.

Het kwalitatieve onderzoek bestond uit achtereenvolgens een focusgroep en individuele interviews. In de volgende paragraaf wordt beschreven wat deze vormen van kwalitatief onderzoek inhouden en wat voor- en nadelen zijn van deze methoden.

4.1.1 Focusgroep en individuele interviews

Een focusgroep bestaat uit een beperkt aantal individuen dat door in gesprek te gaan met elkaar informatie genereert over een bepaald onderwerp (Savin-Baden & Howell Major, 2012). Het is een groepsinterview waarin de onderzoeker het interview leidt en een kleine groep de onderwerpen die de interviewer aandraagt, bediscussieert (Morgan, 1998). Smithson (2000) beschrijft een focusgroep als een gecontroleerde groepsdiscussie.

Voordelen van een focusgroep zijn dat er meerdere respondenten tegelijk worden geïnterviewd en dat interactie tussen deze respondenten wordt gestimuleerd. Ideeën en meningen worden met elkaar gedeeld en vergeleken. Deelnemers reageren op elkaar, raken met elkaar in discussie. De reacties van verschillende respondenten op elkaar geven inzicht in de reeks van verschillende of overeenkomende ervaringen en meningen (Morgan, 1998). Een ander voordeel is dat het houden van een focusgroep kan helpen om vragen te ontwikkelen voor individuele interviews (Savin-Baden & Howell Major, 2012). Het gelijktijdig interviewen van meerdere respondenten is meteen ook een nadeel van een focusgroep. Er is namelijk geen tijd om veel onderwerpen te behandelen en heel diep op onderwerpen in te gaan. Dit nadeel is ondervangen door behalve een focusgroep ook individuele interviews te houden met de respondenten.

Voorafgaand aan de focusgroep is een semi-gestructureerde topiclijst vastgesteld met onderwerpen die in de focusgroep besproken konden worden (zie 4.1.3). Afhankelijk van de discussie konden ook andere onderwerpen aan bod komen. Mijn rol was die van onderzoeker/moderator: ik stelde vragen en leidde de discussie (Savin-Baden & Howell Major, 2012). Coen Helderma (projectleider Samenspraak) ondersteunde mij hierin en hielp bij het stellen van vragen. De focusgroep had als doel om een algemeen beeld te schetsen hoe medewerkers aankijken tegen samenspraak en een samenspraakwijzer, welke verwachtingen zij hebben van een samenspraakwijzer en hoe een samenspraakwijzer hen kan helpen bij dagelijkse werkzaamheden. Ook had de focusgroep als doel om input te leveren voor het samenstellen van de topiclijst voor de individuele interviews.

Met een interview verzamel je feiten, meningen en motieven van respondenten over een bepaald onderwerp door mondeling vragen te stellen (Janssen et al., 2012). De vragen zijn eventueel aan te passen als antwoorden in eerdere interviews daartoe aanleiding geven (Hogendoorn, 2011). Het voordeel van individuele interviews is dat er meer tijd en ruimte is om dieper in te gaan op onderwerpen en door te vragen op de antwoorden die één respondent geeft. Er kan persoonlijke aandacht worden besteed aan de respondent, wat minder het geval is bij een focusgroep. Een nadeel van een interview (en ook van een focusgroep) is dat respondenten geneigd kunnen zijn om sociaalwenselijke antwoorden te geven (Janssen et al., 2012). Dit heb ik geprobeerd te voorkomen door geen suggestieve vragen te stellen aan de respondenten en door respondenten de mogelijkheid te bieden om hun gegevens anoniem te verwerken.

Net zoals bij de focusgroep, is voorafgaand aan de interviews een semi-gestructureerde topiclijst vastgesteld. Deze topiclijst is verder aangevuld naar aanleiding van resultaten uit de focusgroep (zie 4.1.3). De individuele interviews hadden als doel om duidelijk te krijgen welke informatie de respondenten meer en minder geschikt achten voor een samenspraakwijzer, hoe zij deze informatie het liefst gepresenteerd zien en welk medium zij geschikt vinden voor een samenspraakwijzer.

De focusgroep vond plaats op 25 november 2014. Tussen 27 november en 4 december 2014 werden de individuele interviews afgenomen. Van zowel de focusgroep als de individuele interviews zijn geluidsopnames gemaakt met een mobiele telefoon. Deze geluidsopnames zijn na afloop beluisterd en de gesprekken zijn getranscribeerd. De transcripten zijn gebruikt voor analyse van de resultaten.

4.1.2 Respondenten focusgroep en interviews

De respondenten voor de focusgroep en individuele interviews waren medewerkers die in hun dagelijkse werkzaamheden te maken hebben met samenspraak. Zij hebben veel expertise en kennis op het gebied van samenspraak en kunnen dus naar verwachting goede adviezen geven over de informatie die in een samenspraakwijzer moet komen. Binnen de respondentengroep is bovendien gestreefd naar diversiteit in functie en afdeling zodat er vanuit verschillende perspectieven kennis wordt verzameld. Aan de hand van deze twee criteria heeft Coen Helderma (projectleider Samenspraak) de volgende respondenten geselecteerd:

- Martijn Noordam (projectmanager Stedelijke Ontwikkeling)
- Coranne Zwijnen (beleidsadviseur Openbare Ruimte en voorzitter Ondernemingsraad)
- Ilonka Wannee (adviseur bewonersbetrokkenheid Stadsbeheer)
- Hein Quist (senior beleidsmedewerker Werk, Zorg en Inkomen)
- Respondent X (communicatieadviseur)
- Marinka Klaassen (communicatieadviseur)

Het was de bedoeling om alle respondenten zowel te laten deelnemen aan de focusgroep als individueel te interviewen. Helaas kon Marinka Klaassen onverwacht niet bij de focusgroep aanwezig zijn. Met haar is alleen een individueel interview gehouden. Deze uitval kan een bedreiging vormen voor de validiteit van de onderzoeksresultaten, omdat de afname van het onderzoek dus niet voor alle respondenten gelijk was. Dit is geprobeerd te ondervangen door Marinka voorafgaand aan het interview zo goed mogelijk te informeren over hetgeen dat in de focusgroep besproken was.

4.1.3 Topiclijsten

Zowel voor de focusgroep als de individuele interviews is een topiclijst opgesteld. Uit de topics zijn vragen afgeleid die tijdens de focusgroep en individuele interviews zijn gesteld. In deze paragraaf wordt besproken hoe de topiclijsten tot stand zijn gekomen. De topiclijsten (inclusief vragen) worden getoond in bijlage E.

Focusgroep

De topics die centraal stonden in de focusgroep, zijn definitie samenspraak, attitude samenspraak, behoefte samenspraakwijzer, attitude samenspraakwijzer, verwachtingen samenspraakwijzer en samenspraakwijzers andere gemeenten.

Eerst is ingegaan op samenspraak in het algemeen, door de respondenten te bevragen wat zij onder samenspraak verstaan (**definitie**). Ook is respondenten gevraagd wat zij vinden van samenspraak. Door naar de **attitude** te vragen, kan worden vastgesteld hoe positief of negatief de respondenten denken over samenspraak. Volgens het 'Integrative model of behavioral prediction' wordt de intentie om gedrag te vertonen onder andere bepaald door de attitude. In dit geval zou een positieve attitude ten opzichte van samenspraak dus betekenen dat de respondent de intentie heeft om aan samenspraak te doen (Fishbein & Yzer, 2003, in Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2009).

Omdat de nulmeting naar de kwaliteit van samenspraak aanleiding was voor dit onderzoek (zie 1.2), en niet alle respondenten bij deze nulmeting betrokken waren, zijn vervolgens de resultaten van de nulmeting kort besproken. Dit gebeurde met behulp van de Balanced Score

Card (bijlage B), waarop te zien is welke domeinen voldoende en onvoldoende scoorden (blijkend uit de vragenlijst die tijdens de nulmeting is afgenomen). Vanaf dit moment kwam de samenspraakwijzer aan bod. Gevraagd werd of de respondenten zich konden herkennen in de uitkomst dat er **behoefte** is aan een samenspraakwijzer. Bovendien werd gevraagd om een aantal praktijkvoorbeelden te noemen waarin de ondersteuning van een samenspraakwijzer handig zou zijn geweest. Op die manier kon nogmaals worden vastgesteld of er inderdaad behoefte is aan een samenspraakwijzer.

Vervolgens werd ingegaan op de **attitude**: hoe kijken de respondenten aan tegen een samenspraakwijzer? Hier geldt ook dat een positieve attitude ten opzichte van een samenspraakwijzer leidt tot een grotere intentie om een samenspraakwijzer te gebruiken. Ook werd gevraagd welke **verwachtingen** de respondenten hebben van een samenspraakwijzer en hoe een samenspraakwijzer hen kan helpen bij het uitvoeren van werkzaamheden. In het vorige deelonderzoek zijn samenspraakwijzers van andere gemeenten geanalyseerd. Omdat ik graag wilde vaststellen wat medewerkers van deze bestaande samenspraakwijzers vinden, werden als laatst vier voorbeelden van **samenspraakwijzers van andere gemeenten** laten zien. Helaas konden niet alle voorbeelden behandeld worden, omdat daar tijdens de afname van de focusgroep te weinig tijd voor was. Daarom zijn de twee online platforms laten zien en twee papieren handleidingen, zodat in ieder geval twee verschillende soorten media aan bod kwamen. Bij de papieren handleidingen is gekozen voor die van de gemeente Katwijk en gemeente Utrecht, omdat deze in eerste oogopslag het meest van elkaar verschillen (wat betreft omvang en vormgeving). Wanneer twee keuzemogelijkheden erg van elkaar verschillen is het voor respondenten makkelijker om hun voorkeur aan te geven, dan wanneer de keuzemogelijkheden erg op elkaar lijken. De respondenten mochten aangeven welke (papieren/online) handleiding hen het meest aanspreekt en waarom.

Interviews

De topiclijst van de interviews is opgesteld aan de hand van de vier onderwerpen uit het literatuuronderzoek: mediakeuze, inhoudelijke informatie, typen informatie en presentatie informatie. Aan de hand van de resultaten uit de focusgroep zijn de volgende topics hieraan toegevoegd: praktijkvoorbeelden, onderscheid tussen domeinen en aanvullingen op een samenspraakwijzer.

Het eerste onderwerp dat uit het literatuuronderzoek naar voren kwam, is **mediakeuze**. Aan de respondenten is daarom gevraagd welk medium/welke media zij geschikt achten voor een samenspraakwijzer. Vinden zij een papieren handleiding geschikt, vinden ze het beter om een online handleiding te maken of zien zij het liefst een combinatie van beide mogelijkheden?

Het tweede onderwerp dat uit het literatuuronderzoek naar voren kwam, is **inhoudelijke informatie**. Daarom is aan de respondenten gevraagd welke informatie zij geschikt vinden voor een samenspraakwijzer. Om de respondenten enig idee te geven aan welke informatie ze konden denken, werd hen de checklist die gebaseerd is op de Kadernota Samenspraak en de concept Samenspraak- en Inspraakverordening voorgelegd (zie bijlage D). Deze checklist is ook gebruikt bij de inhoudsanalyse. De respondenten kregen de gelegenheid om de onderwerpen uit de checklist met behulp van cijfers te rangschikken op basis van geschiktheid. Ook konden de respondenten aangeven of zij nog onderwerpen misten in de checklist. Uit de ingevulde

checklisten en toelichtingen daarop is tijdens de analyse afgeleid welke onderwerpen de respondenten geschikt achten voor een samenspraakwijzer.

Een ander onderwerp uit het literatuuronderzoek was **typen informatie**. De respondenten is gevraagd welk(e) type(n) informatie zij geschikt vinden voor een samenspraakwijzer. De respondenten kregen een checklist voorgelegd met daarop de typen informatie die uit het literatuuronderzoek naar voren kwamen en bij elk type informatie een voorbeeld (zie bijlage F). Zij mochten de informatietypen met behulp van cijfers rangschikken op basis van geschiktheid. Uit de ingevulde checklisten en toelichtingen daarop is tijdens de analyse afgeleid welke typen informatie de respondenten geschikt achten voor een samenspraakwijzer.

Het laatste onderwerp afgeleid uit het literatuuronderzoek was **presentatie van informatie**. De respondenten gaven aan of zij tekstuele of visuele informatie meer geschikt vonden voor een samenspraakwijzer. Als voorbeeld werd een pagina uit de Utrechtse Participatiestandaard en een zelfgemaakt stroomdiagram hen voorgelegd (bijlage G). De pagina uit de Utrechtse handleiding bestond uit tekstuele informatie, en dezelfde informatie was omgezet in een stroomdiagram. Omdat op de Utrechtse pagina ook een foto te zien is, werd hierbij meteen gevraagd hoe de respondenten over de toevoeging van plaatjes of foto's denken.

Ook werd tijdens de interviews doorgevraagd op een aantal bevindingen dat in de focusgroep naar voren kwam. Uit de focusgroep blijkt dat er behoefte is aan **praktijkvoorbeelden** in een samenspraakwijzer. Aan de respondenten is daarom in het interview gevraagd of zij zelf een goed praktijkvoorbeeld wisten voor in een samenspraakwijzer. Daarnaast kwam in de focusgroep naar voren dat de procedure van samenspraak kan verschillen per domein en er dus in een samenspraakwijzer **onderscheid tussen domeinen** kan worden gemaakt. Tijdens het interview werd dan ook hoe dit kan worden gerealiseerd in een samenspraakwijzer. Tot slot vroeg ik de respondenten welke **aanvullingen op een samenspraakwijzer** zij nuttig vinden, wat zij denken dat medewerkers naast een samenspraakwijzer nog meer nodig hebben om samenspraak goed te kunnen toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden. Uit de focusgroep blijkt namelijk dat er grote behoefte is aan een samenspraakwijzer, maar dat respondenten ook vinden dat er nog meer nodig is om samenspraak verder in te bedden in de organisatie.

4.2 Resultaten

In de volgende twee deelparagrafen worden achtereenvolgens de belangrijkste resultaten van de focusgroep en van de individuele interviews besproken.

4.2.1 Focusgroep

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten van de focusgroep besproken. Deze zijn ingedeeld op basis van de topics die in 4.1.3 aan bod kwamen. Waar mogelijk wordt een relatie gelegd met de resultaten uit het literatuuronderzoek en de inhoudsanalyse.

Samenspraak: definitie en attitude

Op de vraag wat de respondenten onder samenspraak verstaan, werden verschillende antwoorden gegeven. Voor Martijn Noordam is samenspraak een containerbegrip voor alles wat we doen waarbij de mening van de burger meespeelt, en respondent X gaat het meer om het bewijs dat de gemeente daadwerkelijk bereid is serieus te luisteren naar de wensen en behoeften van bewoners van Zoetermeer. Hein Quist vindt dat samenspraak betekent dat beleid

door inwoners en bedrijven wordt gemaakt en dat wij dat proces begeleiden. Coranne Zwijnen en Ilonka Wannee verstaan onder samenspraak ook interne samenwerking tussen afdelingen binnen de gemeente.

De respondenten hebben over het algemeen een positieve attitude tegenover samenspraak. Dat wordt bijvoorbeeld duidelijk in het volgende citaat:

“Ik geloof in een overheid waarbij het beleid dat je maakt ook door burgers, professionals of partijen uit de stad is gemaakt en wij niet zo veel meer zijn dan mensen die dat proces moeten begeleiden. Dat lijkt mij heel leuk.” (Hein Quist)

Echter, het werd ook duidelijk dat de respondenten een negatieve attitude hebben ten opzichte van de manier waarop samenspraak op dit moment wordt ingezet. Dit blijkt onder andere uit de volgende uitspraken:

“Mijn beeld van samenspraak is dat wat we nu aan het doen zijn nog helemaal in de kinderschoenen staat. (...) Wij treden enorm op als inhoudsdeskundigen en bereiden de hele inhoud voor en bespreken dan een aantal elementen met inwoners.” (Hein Quist)

“Ik zie dat participatie vaak wordt gebruikt om een sausje te gooien over impopulaire besluiten.” (Martijn Noordam)

Kortom, respondenten geven verschillende definities van samenspraak. Samenspraak betekent voor elke respondent iets anders. De respondenten hebben een positieve attitude ten opzichte van samenspraak. Dit zou volgens het ‘Integrative model of behavioral prediction’ betekenen dat zij de intentie hebben om aan samenspraak te doen. Daarentegen hebben de respondenten een negatieve attitude ten opzichte van de manier waarop samenspraak op dit moment wordt ingezet. Dit zou de intentie om aan samenspraak te doen kunnen tegenwerken (Fishbein & Yzer, 2003, in Hoeken et al., 2009).

[Samenspraakwijzer: behoefte, attitude en verwachtingen](#)

Tijdens het bespreken van de resultaten van de nulmeting naar de kwaliteit van samenspraak kwam naar voren dat er inderdaad behoefte is aan een samenspraakwijzer. De respondenten noemden een aantal voorbeelden van eerdere ervaringen met samenspraak waarbij het hebben van een samenspraakwijzer handig zou zijn geweest. Zo noemde Hein Quist een voorbeeld over cliëntenraden die advies geven op alle beleidsstukken die naar de gemeenteraad gaan. Omdat beleidsmedewerkers hun plannen moeten laten toetsen aan deze cliëntenraden, hebben zij vervolgens niet veel gelegenheid meer om nog andere vormen van samenspraak te organiseren. In een samenspraakwijzer zou volgens hem verteld kunnen worden welke positie de cliëntenraden hebben en tips gegeven worden hoe je het best kunt omgaan met dat soort raden.

Ilonka Wannee en respondent X kaartten het project ‘Platanen’ aan, waarbij zij onverwachts te maken kregen met een actiegroep. Zij hebben behoefte aan een samenspraakwijzer waarin wordt uitgelegd hoe je het best kunt omgaan met actiegroepen. Verschillende respondenten noemden tot slot nog enkele voorbeelden van samenspraaktrajecten waarbij de gemeenteraad zoveel mogelijk draagvlak onder de burgers wenste. Zij hebben behoefte aan een

samenspraakwijzer waarin duidelijk wordt wat de gemeenteraad verwacht van een samenspraaktraject en hoe ver je op het gebied van draagvlak moet gaan.

Aangezien er behoefte is aan een samenspraakwijzer, kan gesteld worden dat de attitude tegenover een samenspraakwijzer positief is. De volgende uitspraken illustreren dit:

"Ik denk dat als het een handzaam stuk wordt, waarin de hele organisatie een duidelijke leidraad krijgt, zonder dat je er uren mee bezig bent wat je nu precies moet doen, dat het op heel veel van deze vlakken [Balanced Score Card] groener gaat kleuren." (Martijn Noordam)

"Ik denk dat die wijzer heel handig zou kunnen zijn, het zal in ieder geval het werken met Samenspraak stimuleren en mensen meer motiveren, het wordt fijner om op die manier je werk aan te sturen." (respondent X)

De respondenten verwachten dat de samenspraakwijzer een praktisch, makkelijk te gebruiken instrument wordt. Simpel in taalgebruik, visueel vormgegeven, aantrekkelijk om erbij te pakken en toe te passen. Door verschillende respondenten wordt het formaat van een 'spoorboekje' (A5) genoemd. De samenspraakwijzer moet compact zijn, vinden zij. Hoe groter de wijzer, hoe minder groot de kans dat 'ie gebruikt wordt. Het zou een handleiding kunnen zijn voor het dagelijkse werk, waarin je kunt checken of je de goede dingen doet en of je niet iets vergeet. Als reminder, als leidraad. De samenspraakwijzer moet volgens de respondenten geen blauwdruk worden, maar kaders en handvatten bieden. Een soort checklist met stappen die je niet moet vergeten. Dat de samenspraakwijzer een hulpmiddel en geen blauwdruk moet worden, wordt onder andere duidelijk door de volgende uitspraak:

"Het moet niet de Bijbel gaan worden. Je moet ook zeker de mogelijkheid hebben om zelf na te denken. Alleen een belangrijk hulpmiddel." (Respondent X)

Wat respondenten ook in een samenspraakwijzer verwachten zijn stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, doelstellingen (wat wil de medewerker met samenspraak bereiken?), rolverdelingen (wie heeft de medewerker hierbij nodig?) en voorbeelden van geslaagde en minder geslaagde samenspraaktrajecten. Bovendien denken de respondenten dat het handig is om in een samenspraakwijzer elementen en termen te laten terugkomen van de methode Factor C, omdat alle medewerkers hier een cursus over hebben gehad.

Samenvattend hebben de respondenten behoefte aan een samenspraakwijzer en een positieve attitude tegenover een samenspraakwijzer. Dit zou volgens het 'Integrative model of behavioral prediction' betekenen dat de respondenten de intentie hebben om een samenspraakwijzer te gebruiken wanneer deze ontwikkeld is (Fishbein & Yzer, 2003, in Hoeken et al., 2009). Het is wel belangrijk dat een samenspraakwijzer dan aan hun verwachtingen voldoet. De respondenten verwachten dat een samenspraakwijzer praktisch, simpel, aantrekkelijk, compact en geen blauwdruk wordt. Bij de inhoudsanalyse zagen we dat een aantal andere gemeenten geen compacte, maar een omvangrijke samenspraakwijzer hebben. Dit willen de respondenten juist niet.

[Samenspraakwijzers andere gemeenten](#)

Van de voorbeelden van samenspraakwijzers van andere gemeenten die werden laten zien, zijn de respondenten het meest enthousiast over die van de gemeente Utrecht. In de papieren handleiding vinden ze het lijstje van werkafspraken en de beslissingstabel over het samenspraakniveau heel handig. Bij de website (www.participedia.nl) is het vooral het complete overzicht van verschillende samenspraakmiddelen dat de respondenten aanspreekt. Wat bij de respondenten ook meespeelt in hun oordeel, is dat zowel de papieren handleiding als de website mooi zijn vormgegeven.

Over de papieren handleiding van gemeente Katwijk en de website www.participatiewijzer.nl zijn de respondenten niet enthousiast. Beide vinden ze te omvangrijk en onoverzichtelijk. Met pagina's achter elkaar ben je snel het overzicht/totaalbeeld kwijt, vinden zij.

De voorkeur voor een online of offline handleiding verschilt per respondent. De één vindt een papieren versie het fijnst, de ander wil graag een online versie waarbij je kunt klikken. Een combinatie van online en offline behoort ook tot de mogelijkheden. Kortom, de samenspraakwijzer van gemeente Utrecht wordt het beste beoordeeld door de respondenten. Omdat deze samenspraakwijzer uit zowel een papieren handleiding als een online platform bestaat, worden bovendien de verschillende voorkeuren van respondenten voor een online of offline handleiding bevredigd. In het literatuuronderzoek zagen we ook dat een mediamix volgens de 'Cognitive Based View' het meest effectief is (Robert & Dennis, 2005). De (offline en online) samenspraakwijzer van gemeente Utrecht zou als voorbeeld kunnen dienen bij de ontwikkeling van een Zoetermeerse Samenspraakwijzer.

4.2.2 Individuele interviews

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten van de individuele interviews besproken. Deze zijn ingedeeld op basis van de topics die in 4.1.3 aan bod kwamen. Waar mogelijk wordt een relatie gelegd met de resultaten uit het literatuuronderzoek en de inhoudsanalyse.

[Mediakeuze](#)

Zoals in de focusgroep ook al naar voren kwam, denken veel respondenten bij een samenspraakwijzer aan een klein (A5) boekje met eventueel een ringband. Een online versie van de samenspraakwijzer dient volgens hen ook op ENZO (intranet) gepubliceerd te worden. Medewerkers moeten naar hun eigen voorkeur de mogelijkheid hebben om de handleiding zowel op papier als online te kunnen raadplegen. Over de verspreiding van een papieren handleiding zijn verschillende ideeën ontstaan, zoals aan medewerkers uitdelen, op elke afdeling een paar neerleggen of de medewerkers zelf een papieren versie laten aanvragen of uitprinten.

Andere vormen voor een samenspraakwijzer die nog verzonnen werden, zijn een kaartenbakje, placemat en een app. Martijn Noordam heeft de voorkeur voor een aparte website, een online platform waar ook mensen van buiten gemeente Zoetermeer van gebruik kunnen maken (zoals www.participedia.nl van gemeente Utrecht) en vindt dat een papieren handleiding alleen een korte samenvatting van de informatie op zo'n website zou moeten zijn.

Kortom, respondenten zien graag dat verschillende media worden gebruikt voor een samenspraakwijzer. Een papieren A5 handleiding en een online platform/website. Een mediamix is ook volgens de 'Cognitive Based View' effectiever dan de inzet van één medium

(Robbert & Dennis, 2005). Gemeente Utrecht is de enige andere gemeente die ook een mediamix gebruikt voor haar samenspraakwijzer. Zowel een papieren handleiding als een website zijn media met een lage sociale presentie, volgens de 'Sociale Presence Theory' (Short et al., 1976) en 'Media Richness Theory' (Daft & Lengel, 1986). Een papieren handleiding is een arm medium, wat zou betekenen dit medium meer geschikt is om grote hoeveelheden informatie over te brengen en minder geschikt om dubbelzinnige informatie over te brengen. Een online handleiding is een iets rijker medium en is daardoor meer geschikt voor dubbelzinnige informatie.

Inhoudelijke informatie

De meeste respondenten vinden vier onderwerpen het meest geschikt voor een samenspraakwijzer, namelijk de uitvoering van samenspraak, doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat en afwegingen/randvoorwaarden voor samenspraak. De respondenten willen graag een overzicht van verschillende samenspraakmiddelen en willen dan ook graag weten welk middel bij welk samenspraakniveau- of doel past. Het noemen van de doelen van samenspraak vinden zij ook erg belangrijk. Wanneer medewerkers het doel van samenspraak voor ogen hebben, weten ze beter waar ze het voor doen en wat ze er mee willen bereiken. De stappen van het samenspraakproces moeten regelmatig herhaald worden, zodat medewerkers telkens in de gaten kunnen houden in welke stap van het proces zij zich bevinden en welke stappen nog moeten worden doorlopen. Tot slot vinden de respondenten dat afwegingen/randvoorwaarden voor samenspraak niet mogen ontbreken. Medewerkers moeten goed voor ogen hebben wanneer de situatie zich wel of niet leent voor samenspraak, voordat ze aan het hele samenspraakproces beginnen. Een onderwerp dat respondenten niet geschikt maar ook niet ongeschikt vinden, is de definitie van samenspraak. Het maakt respondenten niet zoveel uit of dit wel of niet in een samenspraakwijzer wordt opgenomen. De respondenten besteedden in de toelichtingen op de checklisten weinig aandacht aan dit onderwerp. De meeste respondenten vinden het onderwerp 'samenspraak in fasen van het beleidsproces' minder geschikt voor een samenspraakwijzer. Het onderscheid in beleidsfasen is in de praktijk namelijk niet altijd aanwezig volgens hen, blijkt uit de volgende uitspraken:

"Samenspraak in fasen is goed, maar heel vaak lopen die fasen dwars door elkaar heen. Het is in de praktijk niet zo makkelijk te knippen." (Martijn Noordam)

"In die fasen geloof ik niet echt, dat is een beetje ouderwets denken, dat je die cyclus hebt, maar dat loopt altijd helemaal door elkaar heen." (Hein Quist)

De overige onderwerpen (samenspraakniveaus, actoren/krachtenveldanalyse, eindverslag, evaluatie en rolverdeling bij samenspraak) worden wisselend beoordeeld. Sommige respondenten vinden het belangrijk om een actoren/krachtenveldanalyse op te nemen in een samenspraakwijzer, terwijl andere respondenten van mening zijn dat dit al voldoende aan bod is gekomen tijdens een eerdere cursus over 'omgevingsbewust werken'. Respondent X en Martijn Noordam vinden evaluatie en eindverslag hele geschikte onderwerpen voor een samenspraakwijzer, omdat zij het evalueren en maken van een eindverslag als een belangrijk leermoment zien. Marinka Klaassen gaf aan dat er in de praktijk zelden tijd is voor een evaluatie en Coranne Zwijnen en Ilonka Wannee weten niet wat een eindverslag inhoudt. De volgende uitspraken laten de verschillen in beoordeling van het onderwerp 'evaluatie' zien:

“De evaluatie vind ik héél belangrijk. Misschien wel een van de belangrijkste, dat wordt ook vaak vergeten, waaruit je weer input krijgt voor een beter vervolg. Ik vind dat leermoment heel belangrijk voor de langere termijn.” (Respondent X)

“Zo’n evaluatie, ik snap het wel, maar we maken er eigenlijk geen tijd voor want het is ‘hup door naar de volgende’. Echt tijdgebrek.” (Marinka Klaassen)

Coranne Zwijnen en Ilonka Wannee misten in de checklist nog het interne aspect van samenspraak. Volgens hen is het ook belangrijk om intern, met collega’s, aan samenspraak te doen. Op dit moment wordt er nog teveel op eigen eilandjes gewerkt en ontstaan irritaties wanneer bepaalde afdelingen niet of te laat betrokken worden. Volgens hen moet dit onderwerp ook aandacht krijgen in een samenspraakwijzer. Het noemen van contactpersonen waar medewerkers met vragen terecht kunnen en afdelingen die zij kunnen inschakelen, is volgens twee respondenten (Coranne Zwijnen en Marinka Klaassen) ook belangrijk.

Samengevat vinden de respondenten een samenspraakwijzer geschikt voor informatie over de uitvoering van samenspraak (overzicht van samenspraakmiddelen), doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, afwegingen voor samenspraak, interne samenspraak en contactpersonen voor samenspraak. Als deze resultaten vergeleken worden met de resultaten uit de inhoudsanalyse, zijn er zowel overeenkomsten als verschillen. Ook in alle geanalyseerde samenspraakwijzers van andere gemeenten worden de stappen waaruit het samenspraakproces bestaat en verschillende samenspraakmiddelen beschreven. Bij gemeente Utrecht worden samenspraakmiddelen niet in de papieren handleiding beschreven, maar wel op het online platform. In de helft van de geanalyseerde samenspraakwijzers wordt aandacht besteed aan de doelen van samenspraak en afwegingen van samenspraak. In geen van de samenspraakwijzers is informatie te vinden over interne samenspraak en contactpersonen.

Typen informatie

De respondenten vinden controle-correctie-informatie één van de meest geschikte typen informatie voor een samenspraakwijzer. Ze doelden hierbij vooral op een checklist waarin medewerkers kunnen controleren of zij niets vergeten zijn. Hein Quist wil in dit kader weten wat écht moet, wat is afgesproken en welke punten van de checklist er in ieder geval moeten worden afgevinkt. De meeste respondenten vinden ook procedurele informatie het meest geschikt voor een samenspraakwijzer. Dit hangt samen met het eerdere positieve oordeel dat respondenten gaven aan het onderwerp ‘stappen in het samenspraakproces’. Probleemoplossingsinformatie en waarschuwendende informatie scoren middelhoog: niet heel geschikt maar ook niet ongeschikt voor een samenspraakwijzer. Volgens Martijn Noordam zou het ervaren van een probleem de voornaamste reden zijn om een samenspraakwijzer erbij te pakken. Dit type informatie zou benoemd kunnen worden als ‘tips en trucs’. Waarschuwendende informatie zou toegepast kunnen worden door aandachtspunten te noemen, zoals ‘let op’. Declaratieve informatie en oefenmateriaal vinden respondenten minder geschikt voor een samenspraakwijzer. Zij zien oefenmateriaal liever op een andere plek, bijvoorbeeld op het intranet. Ook voor het overdragen van declaratieve informatie, bijvoorbeeld het ‘wat’ en ‘waarom’ van samenspraak, vinden zij een samenspraakwijzer minder geschikt. Een van de respondenten geeft daarvoor het volgende argument:

“Declaratieve informatie is hele belangrijke informatie, maar dat moet eigenlijk meer vanuit het management komen. (...) Dat moet de organisatie organiseren, dat moet in het teamoverleg voorbij komen, bij mensen langskomen om te zeggen dat het echt belangrijk is omdat er anders ‘dit en dat’ gebeurt.” (Martijn Noordam)

Hein Quist gaf aan dat hij nog iets mistte in het lijstje van typen informatie, namelijk ‘voorbeelden’. Voorbeelden van eerdere succesvolle samenspraaktrajecten waar medewerkers inspiratie uit kunnen putten voor een eigen samenspraaktraject. Dat er behoefte is aan praktijkvoorbeelden kwam uit de resultaten van de focusgroep ook al naar voren.

Kortom, de respondenten vinden vooral controle-correctie-informatie (checklisten), procedurele informatie (stappenplannen) en voorbeelden het meest geschikt voor een samenspraakwijzer. Alleen wat betreft procedurele informatie zien we een overeenkomst met de vorige twee deelonderzoeken. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat handleidingen vooral declaratieve en procedurele informatie bevatten (Braet, 2000). Ook in samenspraakwijzers van andere gemeenten komt vooral declaratieve en procedurele informatie voor, blijkt uit de inhoudsanalyse. De respondenten vinden declaratieve informatie juist minder geschikt voor een samenspraakwijzer.

Presentatie informatie

De respondenten zijn het er over eens dat een samenspraakwijzer geen lange lappen tekst moet bevatten. Toen het voorbeeld van de tekst uit de Utrechtse Participatiestandaard en het stroomdiagram hen werd voorgelegd, gaf iedereen de voorkeur aan het stroomdiagram. Een beslissingstabel of beslissingsboom vinden de respondenten ook prettig. Een combinatie met tekst zou kunnen, maar de hoeveelheid tekst zou wel beperkt moeten blijven. De volgende uitspraak illustreert dit:

“Als refresher is een stroomdiagram goed, als je wat dieper op de theorie in wilt gaan zit je toch vast aan tekst. Dus niet in het algemeen kiezen voor stroomdiagram of tekst, maar dat als je het totaal bekijkt dat het niet alleen tekst is, maar het ook een tabel heeft, stroomdiagram, en dan maar kijken wat voor welk onderdeel zich het beste leent.” (Martijn Noordam)

Over het toevoegen van foto's en/of plaatjes in een samenspraakwijzer zijn de meningen verdeeld. Het grootste deel van de respondenten vindt beeldmateriaal niet veel toevoegen. Als er ruimte over is om een aantal kleine foto's of plaatjes toe te voegen is dat leuk, maar niet noodzakelijk. Een klein deel van de respondenten vindt dat een combinatie van tekst en beeld wel belangrijk is. De foto's of plaatjes moeten dan wel passen bij de inhoud van de tekst en de gegeven informatie ondersteunen.

Een andere manier om een samenspraakwijzer aantrekkelijk te maken, is volgens de respondenten een goede vormgeving. Kleurrijk, met kaders en symbolen. Daarnaast denken de respondenten dat een aansprekende, simpele schrijfstijl ook bijdraagt aan de aantrekkelijkheid.

Samengevat vinden de respondenten presentatievormen als diagrammen, tabellen en bomen geschikt voor een samenspraakwijzer. Grote hoeveelheden tekst vinden zij minder geschikt. Deze bevinding komt overeen met resultaten uit het literatuuronderzoek, waaruit blijkt dat het effectiever is om informatie in een handleiding in een stroomdiagram, tabel of beslissingsboom

te presenteren dan informatie alleen tekstueel te presenteren (Jansen & Steehouder, 1996). Als we dit resultaat vergelijken met de uitkomsten van de inhoudsanalyse is een verschil te zien. In de samenspraakwijzers van andere gemeenten is de meeste informatie namelijk tekstueel gepresenteerd. De respondenten vinden afbeeldingen niet noodzakelijk voor een samenspraakwijzer. In weinig samenspraakwijzers van andere gemeenten (behalve bij gemeente Utrecht) zijn afbeeldingen toegevoegd. Dit staat in contrast met de bevindingen uit het literatuuronderzoek, waarin duidelijk werd dat het effectief is om een combinatie van tekst en beeld te gebruiken (Paivio, 1986; Mayer, 2009).

Praktijkvoorbeelden

Tijdens de focusgroep bleek dat er behoefte is aan 'praktijkvoorbeelden' in een samenspraakwijzer. In de interviews werd aan de respondenten gevraagd om zelf een goed voorbeeld aan te dragen. De respondenten vonden dit erg lastig. Er is een aantal voorbeelden van projecten genoemd, zoals de Bezuinigingsronde, Stadvisie, Meerzichtlaan, Platanen, Perenboomgaard en nieuwe inrichting van het park. De respondenten konden echter niet heel diep ingaan op deze voorbeelden en vonden het ook niet bepaald de beste succesvoorbeelden. Hein Quist kwam met het idee om succesvoorbeelden van andere gemeenten te gebruiken en Coranne Zwijnen vond het beschrijven van een fictief voorbeeld ook een optie.

Kortgezegd, de respondenten vinden voorbeelden geschikt voor een samenspraakwijzer, maar beschikken zelf niet over goede voorbeelden die in een samenspraakwijzer beschreven kunnen worden. Hier zou dus verder naar op zoek moeten worden gegaan. Uit de inhoudsanalyse blijkt dat op het online platform van gemeente Utrecht voorbeelden van Utrechtse samenspraaktrajecten staan beschreven. Wellicht dat een of meerdere van deze voorbeelden geschikt is/zijn voor een samenspraakwijzer van gemeente Zoetermeer.

Onderscheid tussen domeinen

Respondenten gaven aan dat zij geen aparte instructies willen voor verschillende domeinen. Zij beseffen dat samenspraak in het fysieke domein anders kan zijn dan in het sociale domein, wat bijvoorbeeld invloed kan hebben op de keuze voor samenspraakmiddelen. Echter, zij vinden dat het proces voor elk domein hetzelfde is. In een samenspraakwijzer kunnen wel aandachtspunten worden gegeven die betrekking hebben op de verschillende domeinen of praktijkvoorbeelden die afkomstig zijn uit verschillende domeinen. Hoe respondenten dit het liefst zien, illustreert de volgende uitspraak:

"Het moet niet worden 'fysiek domein hoofdstuk 1 en sociaal domein hoofdstuk 2'. Het moet een mix zijn. Maar voor de verschillende soorten trajecten die er bestaan zou wel aandacht moeten zijn. Dus niet alleen voorbeelden dat er een park wordt aangelegd (...) maar ook dat er een nieuwe kadernota moet worden vastgesteld over X." (Hein Quist)

Oftewel, de respondenten willen geen procesinstructies die verschillen per domein. Inhoudelijk kan er wel ingegaan worden op verschillen tussen domeinen, bijvoorbeeld door voorbeelden aan te dragen die betrekking hebben op verschillende domeinen. In samenspraakwijzers van andere gemeenten is geen onderscheid tussen of aandacht voor verschillende domeinen geconstateerd.

Aanvullingen op een samenspraakwijzer

In de focusgroep werd duidelijk dat alle respondenten zich realiseren dat de gemeente Zoetermeer er met alleen een samenspraakwijzer nog niet is. Daarom werd hen in de interviews gevraagd welke aanvullingen op een samenspraakwijzer nuttig zouden zijn.

Volgens de respondenten zou het helpen als er veel aandacht wordt besteed aan de lancering van de samenspraakwijzer, zodat medewerkers de nut en noodzaak van het gebruik van dit middel in gaan zien. Dat kan bijvoorbeeld door de samenspraakwijzer uit te reiken, iemand er iets over te laten vertellen of een workshop te geven waarin medewerkers kunnen oefenen met de wijzer. Zo kunnen medewerkers ontdekken wat zij er zelf aan hebben.

Volgens de respondenten is een training over samenspraak niet de manier om samenspraak verder te brengen. Alle medewerkers hebben vorig jaar al een tweedaagse training 'omgevingsbewust werken' gevolgd. De respondenten hebben verschillende ideeën die wellicht wel een bijdrage kunnen leveren, zoals meer aandacht voor samenspraak vanuit het management, samenspraak als terugkerend onderwerp in het werkoverleg en een wekelijks spreekuur waar je met vragen over samenspraak terecht kunt. Daarnaast hechten de respondenten veel waarde aan succesverhalen en voorbeelden over samenspraak. Die kunnen bijvoorbeeld worden verteld in workshops, rondes langs afdelingen of op intranet. Er zouden ambassadeurs aangesteld kunnen worden om deze taak op zich te nemen.

Kortom, de respondenten hebben verschillende ideeën om een samenspraakwijzer te promoten als deze eenmaal ontwikkeld is. Ook hebben zij genoeg ideeën voor aanvullingen op een samenspraakwijzer om samenspraak meer bekendheid te geven binnen de organisatie.

4.3 Conclusie

In dit deelonderzoek is gekeken welke (presentatie van) informatie geschikt is voor een samenspraakwijzer volgens medewerkers die met samenspraak te maken hebben. Er kan geconcludeerd worden dat medewerkers die met samenspraak te maken hebben een samenspraakwijzer geschikt vinden voor informatie over de uitvoering van samenspraak (overzicht van samenspraakmiddelen), doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, afwegingen voor samenspraak, interne samenspraak en contactpersonen voor samenspraak. Zij vinden vooral controle-correctie-informatie (checklisten), procedurele informatie (stappenplannen) en voorbeelden geschikt voor een samenspraakwijzer. Bovendien vinden ze presentatievormen als diagrammen, tabellen en bomen meer geschikt dan grote hoeveelheden tekst. Foto's en plaatjes vinden zij niet noodzakelijk voor een samenspraakwijzer. Ten slotte zien medewerkers die met samenspraak te maken hebben graag dat verschillende media worden gebruikt voor een samenspraakwijzer: een papieren A5 handleiding en een online platform/website.

5. Conclusie en aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek is om vast te stellen welke informatie geschikt is voor een samenspraakwijzer en op welke wijze deze informatie het best kan worden gepresenteerd. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

Welke (presentatie van) informatie rondom het samenspraakproces is geschikt voor een medium als een samenspraakwijzer?

De antwoorden op de deelvragen vormen het antwoord op de onderzoeksvraag. In dit hoofdstuk worden daarom de deelvragen nogmaals benoemd en kort samengevat beantwoord om vervolgens antwoord te geven op de onderzoeksvraag. Het hoofdstuk sluit af met een aantal aanbevelingen.

5.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidt: *Wat kan er geleerd worden uit wetenschappelijke literatuur over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld voor de (presentatie van) informatie in een samenspraakwijzer?*

Uit wetenschappelijke literatuur over mediakeuze, instructieve documenten en tekst en beeld blijkt dat er op vier onderwerpen iets geleerd kan worden voor de (presentatie van) informatie in een samenspraakwijzer.

Het eerste onderwerp is mediakeuze. Uit theorieën over sociale presentie en mediarijkeid kan afgeleid worden dat een papieren samenspraakwijzer een arm medium is met lage sociale presentie. Wanneer een online samenspraakwijzer zou worden gemaakt, kan de mediarijkeid worden vergroot. Wanneer een forum en filmpje(s) worden toegevoegd, is er namelijk mogelijkheid tot feedback en zijn meer cues van de zender zichtbaar. De sociale presentie blijft dan echter nog steeds laag. Een combinatie van een papieren en online samenspraakwijzer behoort ook tot de mogelijkheden; een mediamix is volgens de behandelde theorieën de meest effectieve keuze. Met deze bevindingen in het achterhoofd, kan een keuze gemaakt worden welk(e) medium/media geschikt is (zijn) voor een samenspraakwijzer.

Het tweede onderwerp is inhoudelijke informatie. Als de mate van sociale presentie en rijkheid van een samenspraakwijzer is bepaald, kan vastgesteld worden welke inhoudelijke informatie meer of minder geschikt is voor dit medium. Omdat een papieren samenspraakwijzer een arm medium is met lage sociale presentie, zou dit betekenen dat een samenspraakwijzer geschikt is om een grote hoeveelheid (routinematige) informatie over te brengen, maar minder geschikt is voor dubbelzinnige informatie. Een online samenspraakwijzer kan de mediarijkeid iets vergroten, wat zou betekenen dat een online samenspraakwijzer wel dubbelzinnige informatie kan bevatten.

Literatuur over instructieve documenten heeft ons meer geleerd over typen informatie die in een samenspraakwijzer kunnen voorkomen. Dit is dan ook het derde onderwerp. Een samenspraakwijzer kan verschillende typen informatie bevatten, zoals procedurele informatie, declaratieve informatie, oefenmateriaal, probleemoplossingsinformatie, waarschuwende informatie en controle-correctie-informatie. Procedurele en declaratieve informatie zijn de

meest voorkomende typen informatie in handleidingen. Onder declaratieve informatie valt informatie die bedoeld is om kennis te vergaren; ‘wat en waarom’ informatie. Procedurele informatie is bedoeld om taken uit te voeren; ‘hoe doe ik het’ informatie.

Het laatste onderwerp was presentatie van informatie. Uit de behandelde literatuur over instructieve documenten en over tekst en beeld is geleerd dat de informatie in een samenspraakwijzer tekstueel of visueel (in een diagram/tabel/boom) kan worden gepresenteerd. Bovendien blijkt dat het effectief is om de informatie in een samenspraakwijzer zowel in tekst als beeld (plaatjes/foto’s) te presenteren. Ook is duidelijk geworden dat door een goede afstemming van tekst en beeld in een samenspraakwijzer, onnodige belasting van het werkgeheugen kan worden voorkomen.

5.2 Deelvraag 2

De tweede deelvraag luidt: *Welke (presentatie van) informatie zien we terug in samenspraakwijzers van andere gemeenten?*

In alle geanalyseerde samenspraakwijzers van andere gemeenten is informatie te vinden over de stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, de uitvoering van samenspraak (samenspraakmiddelen) en de samenspraakniveaus. Bovendien bevatten deze samenspraakwijzers vooral procedurele en declaratieve informatie. Het grootste deel van de informatie wordt als een lopende tekst gepresenteerd en afbeeldingen worden nauwelijks gebruikt. Alleen gemeente Utrecht besteedt veel aandacht aan een visuele presentatie van informatie. Gemeente Utrecht is bovendien de enige gemeente die behalve een papieren handleiding ook een online platform heeft.

5.3 Deelvraag 3

De derde deelvraag luidt: *Welke (presentatie van) informatie is volgens medewerkers die met samenspraak te maken hebben geschikt voor een samenspraakwijzer?*

Medewerkers die met samenspraak te maken hebben vinden een samenspraakwijzer geschikt voor informatie over de uitvoering van samenspraak (samenspraakmiddelen), doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, afwegingen voor samenspraak, interne samenspraak en contactpersonen voor samenspraak. Zij vinden vooral controle-correctie-informatie (checklisten), procedurele informatie (stappenplannen) en voorbeelden geschikt voor een samenspraakwijzer. Bovendien vinden ze presentatievormen als diagrammen, tabellen en bomen meer geschikt dan grote hoeveelheden tekst. Foto’s en plaatjes vinden zij niet noodzakelijk voor een samenspraakwijzer. Ten slotte zien medewerkers die met samenspraak te maken hebben graag dat verschillende media worden gebruikt voor een samenspraakwijzer: een papieren A5 handleiding en een online platform/website.

5.4 Algemene conclusie

Nu de drie deelvragen beantwoord zijn, is ook de onderzoeksvraag beantwoord. Als we de resultaten van de drie deelonderzoeken samen nemen, kan in het algemeen gezegd worden dat een samenspraakwijzer vooral geschikt is voor informatie over de uitvoering van samenspraak (samenspraakmiddelen), doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, afwegingen voor samenspraak en de samenspraakniveaus. De typen informatie die vooral geschikt zijn voor een samenspraakwijzer, zijn procedurele informatie (stappenplannen), controle-correctie-informatie (checklisten) en voorbeelden.

De informatie kan het best gepresenteerd worden in diagrammen, tabellen of bomen, en niet alleen als een lopende tekst. Daarnaast is het belangrijk om de informatie zodanig te presenteren dat de samenspraakwijzer geen blauwdruk wordt, maar een hulpmiddel dat handvatten en kaders biedt. Medewerkers moeten zelf nog kritisch kunnen blijven nadenken over de inrichting van het samenspraakproces.

Tot slot is een combinatie van een papieren handleiding en een online website het meest geschikt voor een samenspraakwijzer. Deze combinatie wordt door gemeente Utrecht al gehanteerd. Medewerkers die met samenspraak te maken hebben, zijn bovendien enthousiast over deze offline en online samenspraakwijzer van gemeente Utrecht. De samenspraakwijzer van gemeente Utrecht kan dus goed als voorbeeld gebruikt worden tijdens de ontwikkeling van een samenspraakwijzer voor gemeente Zoetermeer.

5.5 Aanbevelingen

Nu we antwoord hebben gegeven op de onderzoeksvraag, kunnen we uit dit antwoord ook de belangrijkste aanbevelingen afleiden. Deze aanbevelingen kunnen meegenomen worden tijdens het daadwerkelijke ontwerp van een samenspraakwijzer. De aanbevelingen luiden als volgt:

- ❖ Besteed in een samenspraakwijzer aandacht aan informatie over de uitvoering van samenspraak (samenspraakmiddelen), doelen van samenspraak, stappen waaruit het samenspraakproces bestaat, afwegingen/randvoorwaarden voor samenspraak en samenspraakniveaus.
- ❖ Laat in een samenspraakwijzer stappenplannen, checklisten en voorbeelden terugkomen.
- ❖ Zorg ervoor dat de informatie in een samenspraakwijzer niet alleen als een lopende tekst wordt gepresenteerd, maar ook in de vorm van stroomdiagrammen, tabellen en/of beslisbomen.
- ❖ Zorg ervoor dat de samenspraakwijzer geen blauwdruk wordt, maar een hulpmiddel dat handvatten en kaders biedt om het samenspraakproces zo goed mogelijk in te richten.
- ❖ Maak zowel een papieren als een online versie van de samenspraakwijzer (mediamix).
- ❖ Laat de (papieren en online) samenspraakwijzer van gemeente Utrecht als inspiratie dienen voor de ontwikkeling van een samenspraakwijzer voor gemeente Zoetermeer.

6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt allereerst een reflectie op het onderzoeksproces gegeven. Daarbij wordt antwoorden gegeven op vragen als: wat ging goed, wat ging minder goed, wat zou ik in het vervolg anders doen? Daarna wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van het huidige onderzoek en doe ik suggesties voor vervolgonderzoek.

6.1 Reflectie op onderzoeksproces

Dit onderzoek bestond uit drie deelonderzoeken. Het eerste deelonderzoek (literatuuronderzoek) heeft voor mij de meeste problemen opgeleverd. Ik vond het moeilijk om vanuit een praktijkvraag vanuit de gemeente Zoetermeer een wetenschappelijk ingebed onderzoek op te zetten. Toen ik eenmaal die wetenschappelijke basis had, was het wel makkelijker om de andere twee deelonderzoeken op te zetten. De topics uit de inhoudsanalyse en het kwalitatieve onderzoek kon ik baseren op het literatuuronderzoek. Zo werd het gehele onderzoek ook een samenhangend geheel.

Op deelonderzoek 2 en 3 kijk ik positief terug. Het was interessant om te zien hoe andere gemeenten hun samenspraakwijzer inrichten en leuk om medewerkers te interviewen. Het viel wel tegen om aan samenspraakwijzers van andere gemeenten te komen; ik had verwacht dat dit makkelijker was en ik een stuk meer samenspraakwijzers zou kunnen analyseren. De afname van de focusgroep verliep goed, ondanks dat ik hier nog geen ervaring mee had. Ook de individuele interviews verliepen goed, op één punt na. Zoals eerder besproken moesten de respondenten met behulp van een checklist onderwerpen rangschikken op volgorde van geschiktheid. De respondenten vonden dit een moeilijke opdracht. De ene respondent rangschikte de onderwerpen in een top drie, de andere respondent gebruikte de cijfers 1 tot en met 12 en weer een andere respondent besprak de onderwerpen alleen mondeling. Deze verschillende manieren van invullen maakte het achteraf moeilijk om de checklisten met elkaar te vergelijken en analyseren. De volgende keer moet ik er dus voor zorgen dat alle checklisten op eenzelfde manier worden ingevuld.

Waar ik de volgende keer ook meer rekening mee wil houden, is de tijd die nodig is om respondenten te werven en interviews in te plannen. Het was lastiger dan ik dacht om aan voldoende respondenten te komen. Een groot deel van de respondenten die ik benaderde, gaf namelijk aan dat zij geen tijd had om mee te werken aan het onderzoek. Ook het inplannen van de afname van het onderzoek ging moeizaam vanwege de drukke agenda's van de medewerkers. Daardoor vond de afname een stuk later plaats dan dat ik vooraf had gepland.

6.2 Betrouwbaarheid en validiteit

Wanneer een onderzoek wordt herhaald en dat stabiele resultaten oplevert, kan gesproken worden van een betrouwbaar onderzoek (Swanborn, 1987). De betrouwbaarheid van het huidige onderzoek is geprobeerd te waarborgen door een structurering van het onderzoeksproces. Zo is tijdens de inhoudsanalyse elke samenspraakwijzer aan de hand van dezelfde analysevragen geanalyseerd. Ook het kwalitatieve onderzoek is gestructureerd door vooraf opgestelde interviewvragen die aan elke respondent gesteld zijn. De betrouwbaarheid is bovendien vergroot door de methode van elk deelonderzoek zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven in dit onderzoeksverslag.

Toch kan het zo zijn dat wanneer dit onderzoek herhaald wordt door een andere onderzoeker, er verschillende resultaten waarneembaar zijn. Dit heeft grotendeels te maken met interpretaties van de onderzoeker, die bij een kwalitatief onderzoek grote invloed hebben. Ook al levert een herhaling van het onderzoek dezelfde gegevens op, dan kunnen deze gegevens anders geïnterpreteerd worden dan hoe in het huidige onderzoek is gebeurd. Bovendien kan het zo zijn dat een andere onderzoeker tijdens interviews andere aanvullende vragen stelt, wat andere gegevens oplevert. Ook wanneer ik zelf het onderzoek zou herhalen, kunnen andere resultaten naar boven komen. De respondenten kunnen bijvoorbeeld in de tussentijd veranderd zijn van mening of attitude. Ook kunnen er toevallige verschillen tussen onderzoekssituaties zijn: de plek en tijdstip waar respondenten worden geïnterviewd kunnen verschillen en respondenten kunnen in een andere stemming zijn, wat wellicht andere resultaten oplevert.

Bij validiteit draait het om de geldigheid van de getrokken conclusies. Bij het huidige onderzoek kunnen uitspraken worden gedaan over begripsvaliditeit en externe validiteit. Begripsvaliditeit is de mate waarin de operationalisering een adequate afspiegeling zijn van theoretische begrippen (Swanborn, 1987). Op dit gebied is het huidige onderzoek valide: de operationalisering in de inhoudsanalyse en het kwalitatieve onderzoek zijn gebaseerd op de theoretische begrippen die uit het literatuuronderzoek voortkwamen. Externe validiteit is de mate waarin de resultaten of conclusies generaliseerbaar zijn (Swanborn, 1987). Het huidige onderzoek heeft een beperkte externe validiteit. Omdat er maar een beperkt aantal samenspraakwijzers van andere gemeenten zijn onderzocht, kunnen de resultaten van dit deelonderzoek niet worden gegeneraliseerd naar samenspraakwijzers van gemeenten in het algemeen. De resultaten van het kwalitatieve onderzoek kunnen niet gegeneraliseerd worden naar de gehele populatie van medewerkers van de gemeente Zoetermeer, omdat er slechts zes medewerkers aan het deelonderzoek hebben deelgenomen en omdat deze zes medewerkers over meer kennis van samenspraak beschikken dan de meeste andere medewerkers.

6.3 Vervolgonderzoek

Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op een groter aantal samenspraakwijzers van andere gemeenten, om meer generaliserende uitspraken hierover te kunnen doen. Wanneer in het vervolg nog een onderzoek plaats vindt op het gebied van samenspraak, is het wat betreft generaliseerbaarheid nuttig om meer medewerkers te laten deelnemen. Ook is het dan verstandig om medewerkers te vragen die nog niet zo veel kennis hebben op het gebied van samenspraak, om zo ook hun informatiebehoefte in kaart te brengen. Als de samenspraakwijzer eenmaal ontwikkeld is, kan deze in een vervolgonderzoek worden gepretest onder een grotere groep medewerkers die het instrument waarschijnlijk gaat gebruiken. Op die manier kunnen nog allerlei problemen die medewerkers ervaren met het instrument worden opgespoord. Aan de hand van resultaten uit de pretest kan de samenspraakwijzer verder worden aangepast. Zo heeft het instrument een grotere kans van slagen. Tot slot zou vervolgonderzoek zich kunnen richten op de ideeën over aanvullingen op een samenspraakwijzer die de respondenten hebben (zie 4.2.2). Het zou mooi zijn als deze ideeën verder kunnen worden uitgewerkt en uiteindelijk ook een bijdrage kunnen leveren aan een betere inbedding van samenspraak in de organisatie.

Literatuurlijst

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Kalmijn, M. (2007). *Basisboek enquêteren. Handleiding voor het maken van een vragenlijsten het voorbereiden en afnemen van enquêtes*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Boekelder, A. & Steehouder, M. (1998). Selecting and switching: some advantages of diagrams over tables and lists for presenting instructions. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 41, 229-241.

Braet, A. (2000). *Taalbeheersing als communicatiewetenschap*. Bussum: Coutinho.

Carlson, J.R. & Zmud, R.W. (1999). Channel expansion theory and the experiential nature of media richness perception. *Academy of Management Journal*, 42 (2), 153-170.

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness, and structural design. *Management Science*, 32(5), 554-571.

Daft, R.L., Lengel, R.H. & Trevino, L.K. (1987). Message equivocality, media selection and manager performance. *MIS Quarterly*, 11 (3), 355-366.

El-Shinnawy, M. & Markus, M. L. (1997). The poverty of media richness theory: explaining people's choice of electronic mail vs. voice mail. *International Journal for Human-Computer Studies*, 46, 443-467.

Hoeken, H., Hornikx, J. & Hustinx, L. (2009). *Overtuigende teksten. Onderzoek en ontwerp*. Bussum: Coutinho.

Hogendoorn, M. (2011). *Communicatieonderzoek. Een strategisch instrument*. Bussum: Coutinho.

Hooijdonk, C. van & Krahmer, E. (2006). De invloed van unimodale en multimodale instructies op de effectiviteit van RSI-preventieoefeningen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 28(2), 73-87.

Jansen, C. & Steehouder, M. (1996). The sequential order of procedural instructions: some formal methods for designers of flow charts. *Journal of Technical Writing and Communication*, 26(4), 453-473.

Janssen, C. (2014). *Rapportage en advies Nulmeting Deelnemers aan de samenspraak gemeente Zoetermeer*. Adviesrapport. Gemeente Zoetermeer: Zoetermeer.

Janssen, D., Loo, M. van der, Hurk, J. van den & Jansen, F. (2012). *Zakelijke communicatie voor professionals*. Noordhoff: Groningen.

Kaplan, A.M. & Haenlein, M. (2010) Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53, 59-68.

Koeleman, H. (2008). *Interne communicatie als managementinstrument*. Deventer: Kluwer.

- Kools, M., Wiel, M., van de, Ruiter, R. & Kok, G. (2006). Pictures and text in instructions for medical devices: Effects on recall and actual performance. *Patient Education and Counseling*, 64(1), 104-111.
- Mayer, R.E. (2009). *Multimedia Learning. Second Edition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Meij, H. van der (1996). A closer look at visual manuals. . *Journal of Technical Writing and Communication*, 26(4), 371-383.
- Michas, I., & Berry, D. (2000). Learning a procedural task: Effectiveness of multimedia presentations. *Applied Cognitive Psychology*, 14(6), 555-575.
- Morgan, D.L. (1998). *The Focus Group Guidebook*. SAGE publications.
- Paivio, A. (1986). *Dual coding theory. Mental representations: A dual coding approach* (pp. 53-83). New York: Oxford University Press.
- Robert, L.P. & Dennis, A.R. (2005). Paradox of Richness: A Cognitive Model of Media Choice. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 48 (1), 10-21.
- Savin-Baden, M. & Howell Major, C. (2012). *Qualitative Research. The essential guide to theory and practice*. Routledge.
- Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Ltd.
- Smithson, J. (2000). Using and analysing focus groups: limitations and possibilities. *International Journal of Social Research Methodology*, 3 (2), 103-119.
- Swanborn, P.G. (1987). *Methoden van sociaalwetenschappelijk onderzoek*. Meppel/Amsterdam: Boom.
- Sweller, J., Merrienboer, J. van & Paas, F. (1998). Cognitive Architecture and Instructional Design. *Educational Psychology Review*, 10(3), 251-292.
- Trevino, L.K., Webster, J. & Stein, E.W. (2000). Making Connections: Complementary Influences on Communication Media Choices, Attitudes, and Use. *Organization Science*, 11 (2), 163-182.

Bijlagen

Bijlage A: Kadernota Samenspraak (niet in dit verslag; los bijgevoegd)

Bijlage B: Balanced Score Card nulmeting samenspraak

Bijlage C: Samenspraakwijzers gemeente Utrecht, Amsterdam, Hengelo en Katwijk (niet in dit verslag; los bijgevoegd)

Bijlage D: Checklist inhoudelijke informatie

Bijlage E: Topiclijsten

Bijlage F: Checklist typen informatie

Bijlage G: Stroomdiagram

< 4,5	onvoldoende
4,5 – 5,5	matig
≥ 5,5	voldoende

Bijlage B: Balanced Score Card nulmeting Samenspraak

	Deelnemers aan de samenspraak	Samenspraakbeleid	Interne organisatie	Organisatie van de samenspraak
Duidelijkheid	Heldere definitie en doelgroepbepaling, duidelijke communicatie, ruime beschikbaarheid informatie	Duidelijk beleid, heldere uitgangspunten voor uitvoering in de praktijk	Medewerkers bekend met samenspraakbeleid en prioriteiten, samenhang omgevingsbewust werken, actieve ondersteuning	Heldere visie op samenspraak, duidelijkheid over inzet samenspraak, management draagt visie uit
Omgevingsgerichtheid	Openstaan voor initiatieven, kennisdeling, actief relatieonderhoud, beschikbaarheid centraal informatiepunt	Aandacht voor wetgeving, gebruik omgevingsanalyses, oog voor verschillende doelgroepen	Betrekken medewerkers bij samenspraak-processen, bekendheid met projecten en beleid, aandacht voor open, omgevingsbewuste houding	Belang samenspraak erkend, inbedding samenspraak in organisatie, medewerkers inzicht in bestuurlijke verhoudingen
Consistentie	Gemeenschappelijke uitgangspunten voor samenspraak, toetsing, beschikbaarheid communicatieaanpak	Samenspraak is integraal onderdeel beleid, overleg over prioriteiten, samenspraakparagraaf in bestuursadviezen en raadsvoorstellen	Duidelijkheid interne rollen mbt samenspraak, afstemming in- en externe informatie, beschikbaarheid intern informatiesysteem	Samenspraakbeleid sluit aan bij organisatiebeleid, gemeenschappelijke vertrekpunten en werkwijzen
Responsiviteit	Betrekken doelgroepen bij stadsvisie, monitoring gericht op issue management tbv samenspraakprocessen, ondersteuning initiatieven	Actieve toepassing van samenspraak in beleidsvorming, participatie gemeente in initiatieven door derden, klantvriendelijke reactie	Bijdrage interne communicatie aan inzicht ontwikkelingen samenspraak, onderzoek intern draagvlak voor samenspraak	De werkwijze bevordert de professionalisering van de samenspraak, medewerkers maken gebruik van feedback (lerende organisatie)
Effectiviteit en efficiency	Toepassen planning en onderzoek, meting tevredenheid, effectieve capaciteitsplanning en inkoop	Onderzoek effectiviteit samenspraakbeleid, financiële consequenties worden onderzocht	Onderzoek effectiviteit in interne organisatie, evaluatie en onderzoek interne communicatie in samenspraakprocessen	Prioritering wordt verantwoord, aandacht voor efficiency dmv planning en budgettering, onderzoek naar investering in samenspraak ¹

¹ Rapportage en advies Nulmeting Deelnemers aan de samenspraak gemeente Zoetermeer, 2014

Bijlage D: Checklist inhoudelijke informatie

Checklist: welke onderwerpen zijn geschikt voor een samenspraakwijzer

Gebaseerd op Kadernota Samenspraak en Samenspraak- en inspraakverordening

Definitie van Samenspraak Wat houdt Samenspraak concreet in?	
Doelen van Samenspraak Welke doelen kan Samenspraak hebben?	
Stappen waaruit het samenspraakproces bestaat Welke stappen moeten achtereenvolgens worden doorlopen?	
Afwegingen/randvoorwaarden voor Samenspraak Wanneer leent de situatie zich wel of niet voor Samenspraak?	
Samenspraakladder Uitleg vier niveaus: Informeren, Raadplegen, Adviseren, Coproduceren Wanneer kies je welk niveau?	
Samenspraak in fasen van het beleidsproces Uitleg fasen: Agendavorming, Planvorming, Besluitvorming, Uitvoering, Evaluatie Wanneer (welke beleidsfase) zet je Samenspraak in?	
Rolverdeling bij Samenspraak Wie (ambtenaar, burgemeester, college, raad) heeft welke rol?	
Actoren/krachtenveldanalyse Hoe maak je zo'n analyse?	
Startnotitie (samenspraakparagraaf) Wat moet hier in staan?	
Eindverslag Wat moet hier in staan?	
Uitvoering Samenspraak Welke instrumenten/middelen zijn er en wat houden ze in? Welk instrument/middel past bij welk samenspraakniveau- en doel?	
Evaluatie Samenspraak Wie, wanneer en hoe?	

Bijlage E: Topiclijsten focusgroep en interviews

Topiclijst focusgroep

Topics	Vragen
Definitie samenspraak	Wat verstaan jullie onder samenspraak?
Attitude samenspraak	Hoe kijken jullie aan tegen samenspraak?
Behoeftesamenspraakwijzer	Uit de nulmeting blijkt dat er behoefte is aan een samenspraakwijzer. Herkennen jullie je hierin? Kunnen jullie een voorbeeld noemen van een eerdere ervaring met samenspraak waarbij het gebruik van een samenspraakwijzer handig zou zijn geweest?
Attitude samenspraakwijzer	Hoe kijken jullie aan tegen een samenspraakwijzer?
Verwachtingen samenspraakwijzer	Welke verwachtingen hebben jullie van een samenspraakwijzer? Hoe zou een samenspraakwijzer kunnen helpen bij het uitvoeren van werkzaamheden?
Samenspraakwijzers andere gemeenten	Welke samenspraakwijzer spreekt jullie het meest aan en waarom?

Topiclijst interviews

Topics	Vragen
Geschiktheid medium	Welk(e) medium/media is/zijn het meest geschikt voor een samenspraakwijzer?
Inhoudelijke informatie	Welke informatie is geschikt voor een samenspraakwijzer? Welke informatie mist nog in de checklist?
Typen informatie	Welk(e) type(n) informatie is/zijn geschikt voor een samenspraakwijzer?
Presentatie informatie	Welke presentatie van informatie is meer geschikt voor een samenspraakwijzer: tekstueel of visueel (diagram, tabel, boom)? Moet een samenspraakwijzer beeldmateriaal (foto's, plaatjes, tekeningen) bevatten?
Praktijkvoorbeelden	Uit de focusgroep blijkt dat er een wens is om

	praktijkvoorbeelden te laten terugkomen in de samenspraakwijzer. Welk voorbeeld zou je kunnen aanraden?
Onderscheid tussen domeinen	In de focusgroep kwam naar voren dat het handig is om in de samenspraakwijzer onderscheid te maken tussen verschillende domeinen. Op welke manier kunnen we dat doen in de samenspraakwijzer?
Aanvullingen op een samenspraakwijzer	Welke aanvullingen op een samenspraakwijzer zou je nuttig vinden? Wat heb je nog meer nodig (bijvoorbeeld intervisie, training, presentatie)?

Bijlage F: Checklist typen informatie

Checklist typen informatie

Procedurele informatie Bijv. stappen waaruit het samenspraakproces bestaat.	
Declaratieve informatie Bijv. achtergrondinformatie over het 'wat' en 'waarom' van Samenspraak.	
Oefenmateriaal Bijv. oefeningen voor het maken van een actorenanalyse.	
Probleemoplossingsinformatie Bijv. het benoemen van problemen die je tijdens het proces kunt tegenkomen en het geven van mogelijke oplossingen.	
Waarschuwendende informatie Bijv. het noemen van ongewenste gevolgen als je bepaalde stappen niet uitvoert.	
Controle- en correctie-informatie Bijv. het invullen van een checklist om te controleren of je niets bent vergeten.	

Bijlage G: Stroomdiagram

