



PARTICIPATIE IN CO-CREATIE

Een kwalitatief onderzoek naar Mooi
Mooier Middelland in Rotterdam
Masterscriptie



**Faculteit Geowetenschappen
Universiteit Utrecht**

Naam:	Shannon Kik
Studentnummer:	5662109
Begeleider:	Ilse van Liempt
Studie:	Master Human Geography
Datum:	3 juli 2019

Afbeelding voorpagina verkregen van: <https://www.psafinancials.nl/samenwerken/>

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie 'Participatie in co-creatie' die ik heb geschreven ter afsluiting van de master 'Human Geography' aan de Universiteit Utrecht. Ik heb voor het onderwerp co-creatie gekozen omdat ik altijd al interesse heb gehad in de kracht van de wijk. Daarnaast heb ik tijdens mijn Bachelor en Master in de Sociale Geografie meerdere vakken gevolgd waarbij inclusiviteit een rol heeft gespeeld. Ook hier ligt mijn interesse. Het leek me dan ook interessant om deze twee onderwerpen met elkaar te combineren. Toen ik een artikel aan het lezen was over burgerparticipatie kwam ik een uniek project tegen op het gebied van co-creatie, Mooi Mooier Middelland in Rotterdam. Dit bleek door zijn uniekheid een ideale casestudy voor deze onderwerpen te zijn. Dit project sprak me extra aan doordat mijn hele familie uit Rotterdam komt en ik hierdoor een binding voel met de stad.

Mijn interesse voor Mooi Mooier Middelland groeide helemaal toen ik met Niels Hoogwerf van de gemeente Rotterdam had gesproken over het project. Hij was de eerste persoon die ik sprak over Mooi Mooier Middelland en zijn kracht ligt in het enthousiast maken van anderen voor het project. Dankzij Niels heb ik me helemaal vastgebeten in het project en niet meer losgelaten. Ik ben geen moment mijn enthousiasme verloren en hiervoor wil ik Niels graag bedanken.

Ook de anderen die ik heb mogen spreken voor het onderzoek, mensen van de gemeente, betrokken bewoners en niet betrokken bewoners wil ik bedanken voor het vrij maken van hun tijd en voor het creëren van een netwerk in de wijk. Daarnaast wil ik de bewoners van de werkgroep Leefbaarheid bedanken dat ik een keer bij hun vergadering aan mocht sluiten om zo een beter inzicht in de praktijk te kunnen krijgen. Zonder al deze mensen die op de een of andere manier hebben meegeholpen had ik dit onderzoek nooit uit kunnen voeren.

Daarnaast wil ik Kees Stob, begeleider vanuit mijn stagebedrijf Public Result, bedanken voor de kans om te leren hoe het er in de praktijk aan toe gaat, maar ook voor het feit dat ik altijd genoeg tijd aan mijn scriptie heb kunnen besteden.

Verder wil ik mijn familie bedanken voor hun steun tijdens de afgelopen jaren dat ik met studeren bezig ben geweest en dan in het bijzonder mijn moeder, Karin van Noort. Bij jou kon ik altijd mijn ei kwijt en je hebt me altijd onvoorwaardelijk gesteund. Dank hiervoor.

Tenslotte wil ik mijn begeleider vanuit de universiteit, Ilse van Liempt, bedanken voor haar vertrouwen, flexibiliteit en betrokkenheid. Ilse heeft altijd ruim de tijd genomen om mijn werk van feedback te voorzien en alle vragen te beantwoorden die ik op dat moment had. Nu mijn scriptie af is, kan ik met veel plezier en trots terugkijken op het onderzoek en is dit de afsluiting van mijn studietijd.

Veel leesplezier,

Shannon Kik
Utrecht, 27 juni 2019

Samenvatting

Burgers hebben weinig vertrouwen in de overheid en willen daarom steeds meer betrokken worden bij de plannen van de overheid. Om deze reden is er een participatievorm die steeds meer opkomt, namelijk co-creatie. Het wetenschappelijke onderzoek hiernaar staat nog in de kinderschoenen waardoor belangrijke vragen zoals hoe inclusief de co-creatie is nog niet zijn onderzocht. Het doel van dit onderzoek is dan ook inzicht verkrijgen in de inclusiviteit van co-creatie en wat hiervoor de redenen zijn bij het unieke co-creatie project Mooi Mooier Middelland in Rotterdam. Om dit te kunnen onderzoeken is er gekeken naar het begrip co-creatie, de evaluatie van co-creatie, co-creatie en ongelijkheid en de rol van ICT bij de inclusiviteit van co-creatie.

Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag is er in dit onderzoek een kleine content analyse uitgevoerd bij documenten van de gemeente waarin het begrip co-creatie naar voren is gekomen, is er een observatie van een werkgroep geweest en zijn er 12 interviews gehouden. Uniek aan dit onderzoek is dat hierbij specifiek aandacht is besteed aan de verschillen tussen drie groepen rondom de co-creatie: de gemeente, betrokken bewoners en niet betrokken bewoners.

Uit de resultaten van dit onderzoek en uit de wetenschappelijke literatuur is gebleken dat er allereerst veel onduidelijkheid is over het begrip co-creatie. Het begrip is door alle groepen en in de documenten anders omschreven. Verder zijn er groepen over- en ondervertegenwoordigd bij de co-creatie. Dit betekent dus dat het niet inclusief genoemd kan worden. Dit komt onder andere door de manier van werven. Een selecte groep mensen is gevraagd om een actieve rol op zich te nemen bij de co-creatie. Daarnaast is ontoegankelijkheid de belangrijkste beperking gebleken in de vorm van: de tijdstippen van bijeenkomsten, het feit dat het proces tijdrovend is en er veel onduidelijkheid bestaat rondom de co-creatie. Deze beperkingen wegen zo zwaar dat de belangrijkste drijfveren, de onderwerpen die worden besproken en de mogelijkheid om verandering teweeg te kunnen brengen, niet tegen de beperkingen op kunnen. Om de inclusiviteit te verbeteren zou er gekeken kunnen worden naar ICT voorzieningen wat nu nog nauwelijks wordt gebruikt in de praktijk, maar wat in dit onderzoek prominent naar voren is gekomen als middel om de inclusiviteit te vergroten.

Inhoudsopgave

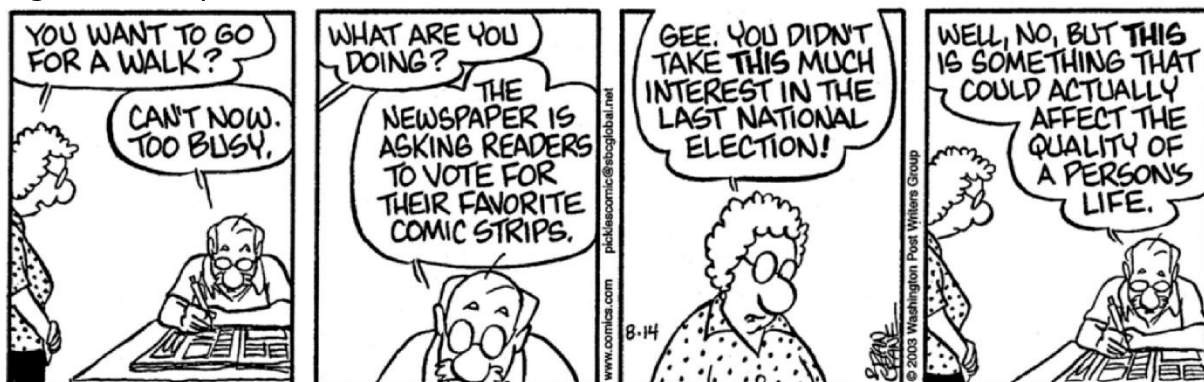
Inleiding	5
Probleemstelling.....	6
Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie.....	6
Leeswijzer.....	7
1. Theoretisch Kader.....	8
1.1 Begrip co-creatie.....	8
1.2 Evaluatie co-creatie	9
1.3 Co-creatie en (on)gelijkheid in participatie.....	13
1.4 ICT en participatie.....	15
2. Gebiedsbeschrijving en context	17
2.1 Omschrijving onderzoeksgebied	17
2.2 Programma Mooi Mooier Middelland.....	18
3. Methode.....	19
3.1 Keuze onderzoeksmethoden.....	19
3.2 Respondenten.....	20
3.3 Operationalisatie	20
3.4 Analyseren van de interviews	23
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit.....	23
4. Resultaten	25
4.1 Het begrip co-creatie	25
4.2 Co-creatie in de praktijk.....	29
4.3 Evaluatie van de co-creatie	34
5. Conclusie en discussie.....	41
5.1 Conclusie	41
5.2 Discussie en aanbevelingen.....	42
Literatuur	44
Bijlage 1: Werkgroep bijeenkomst	49
Bijlage 2: Vragenlijst interview betrokken bewoners	50
Bijlage 3: Vragenlijst interview gemeente.....	52
Bijlage 4: Vragenlijst interview niet betrokken bewoners	54
Bijlage 5: Overzicht respondenten	56
Bijlage 6: Codeboom.....	57

Inleiding

'Burgers vragen meer van het lokaal bestuur dan eens in de vier jaar te worden gehoord, ze willen permanent bij het lokaal beleid worden betrokken.' (Binnenlands Bestuur, 2018).

Zoals deze quote van Binnenlands Bestuur aangeeft, willen burgers tegenwoordig meer betrokken worden bij de plannen van de overheid. Dit begon al halverwege de vorige eeuw. Sinds deze tijd is er steeds een beetje meer verantwoordelijkheid overgeheveld naar de burger als het aankomt op burgerparticipatie. In de jaren '60 en '70 van de vorige eeuw kwam er een democratiseringsbeweging van de grond waardoor de 1^e generatie burgerparticipatie ontstond. Hierbij kregen burgers het recht op inspraak. In de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw kwam de 2^e generatie burgerparticipatie op, interactieve beleidsvorming. Burgers mochten toen meepraten en meedenken over projecten van de overheid. Aan het begin van de 21^e eeuw werd gedeelde verantwoordelijkheid als belangrijk gezien waarbij van zowel de overheid als burgers inzet wordt verwacht. De 3^e generatie burgerparticipatie ontstond daarbij, het burgerinitiatief. Nu is er langzaam een 4^e generatie aan het opkomen als het aankomt op burgerparticipatie, vormen van burgerbestuur (Van der Heijden, Meiresonne & Van Zuylen, 2007). Hieronder valt het opkomende co-creatie/coproductie wat volgens Voorberg, Bekkers & Tummers (2015) beiden gebruikt kan worden voor hetzelfde fenomeen van burgerbestuur. Onder co-creatie wordt verstaan: actieve participatie van inwoners in verschillende stadia van het productieproces (Voorberg et al., 2015). Burgers willen hierbij meedoen met het bedenken en uitvoeren van plannen. Het meedoen met het uitvoeren van de plannen is nieuw ten opzichte van de 3^e generatie burgerparticipatie, het burgerinitiatief. Dat burgers in verschillende stadia van het proces mee willen doen komt onder andere doordat ze weinig vertrouwen hebben in de overheid dat deze zal doen wat het beste is voor haar inwoners. Dit komt ook naar voren in figuur 1.

Figuur 1. Strip over vertrouwen in de overheid



Bron: Innes & Booher, 2004

Dit figuur laat zien dat alleen stemmen of meebeslissen niet voldoende is. Burgers willen niet alleen meer meebeslissen maar willen ook de plannen co-creëren, ook wel coproduceren genoemd. Bij coproductie wordt ervan uitgegaan dat de gebruikers van de services en de gemeenschap zelf onderdeel zijn van de planning en uitvoering van de services. Voor de publieke ruimte is dit een geheel nieuwe aanpak wat veel invloed heeft op de democratische praktijken van de lokale

overheid, omdat de inwoners en gemeenschappen meer centraal komen te staan in lokale processen (Osborne, Radnor & Strokosch, 2016).

Onderzoek doen naar deze nieuwe vorm van burgerparticipatie is steeds populairder geworden. Het onderzoek is nog in de beginnende fase dus wordt er voornamelijk gekeken naar wat coproductie/co-creatie is en hoe het precies in zijn werk gaat (Ansell & Gash, 2008; Torfing, Sørensen & Røiseland, 2016; Verschuere, Brandsen & Pestoff, 2012; Voorberg et al., 2015). Daarnaast wordt er vooral gekeken in de wetenschappelijke literatuur naar wat de voor- en nadelen zijn van co-creatie aan de hand van casestudies en wat er geleerd kan worden van deze casestudies (Bovaird, 2007; Frieling, Lindenberg & Stokman, 2014; Sørensen & Torfing, 2018).

Doordat het thema van co-creatie en coproductie pas recentelijk naar voren is gekomen zijn er dus nog een hoop vragen onbeantwoord. Een belangrijke vraag die uit het onderzoek van Bovaird (2007) naar voren is gekomen is: 'wie doet er mee aan de coproductie?'. Ook in het rapport van Van der Heijden et al. (2007) voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties komt naar voren dat representatie een moeilijk punt is. Bepaalde bevolkingsgroepen zijn vaak oververtegenwoordigd als het aankomt op participatie. Over inclusiviteit van co-creatie is sindsdien nog weinig onderzoek gedaan en in Nederland nog helemaal niet. Wat de drijfveren of beperkingen zijn om mee te doen en vandaaruit wie er wel en niet mee zullen doen aan co-creatie is nog niet onderzocht (Van Eijk, Steen & Verschuere, 2017). Dit wordt in dit onderzoek uitgezocht aan de hand van het unieke co-creatie project Mooi Mooier Middelland. Dit project, waar de gemeente Rotterdam zeven miljoen euro voor heeft uitgetrokken, is het enige co-creatie project in Nederland op deze schaal. Daarnaast heeft Middelland op verschillende vlakken zoals inkomen, opleiding en achtergrond een diverse groep bewoners (Desmet, 2016). Deze condities maken het een goede casestudy om inclusiviteit te onderzoeken. Er wordt in dit onderzoek dan ook specifiek gekeken hoe inclusief co-creatie is, dus wie er wel en niet meedoen, en wat hiervoor de redenen zijn bij deze populaire opkomende participatievorm in Middelland in Rotterdam.

Probleemstelling

Het doel van dit onderzoek is dan ook inzicht verkrijgen in de inclusiviteit van co-creatie en wat dit betekent voor de ervaringen van de gemeente en bewoners met co-creatie. Dit is onderzocht aan de hand van een casestudy in een wijk waar co-creatie plaatsvindt. De onderzoeksvraag die bij dit onderzoek hoort luidt als volgt: *'In hoeverre is co-creatie zoals voorgesteld in het Mooi Mooier Middelland project inclusief en wat zijn hiervoor de redenen volgens de gemeente, participerende bewoners en niet-participerende bewoners?'*.

Er zijn om deze vraag te beantwoorden vier deelvragen opgesteld:

1. Wat verstaat de gemeente onder co-creatie?
2. Wat verstaan de participerende en niet-participerende bewoners onder co-creatie?
3. Hoe gaat de co-creatie in de praktijk in zijn werk?
4. Hoe wordt de co-creatie ervaren door de gemeente, de participerende bewoners en niet-participerende bewoners?

Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

Het onderzoek is wetenschappelijk relevant omdat er een kennis gat is in de wetenschappelijke literatuur als het aankomt op ervaringen van co-creatie door

zowel participerende als niet-participerende inwoners. Er is inmiddels wel onderzoek gedaan naar participatie en inclusiviteit (Quick & Feldman, 2011), maar dit gaat in op participatie in het algemeen en niet specifiek op co-creatie en inclusiviteit. Het gat, hoe inclusief co-creatie is en wat de drijfveren of juist beperkingen zijn om mee te doen, is volgens Bovaird (2007) en Van Eijk et al. (2017) tot op heden nog niet opgevuld, terwijl uit deze onderzoeken naar voren is gekomen dat dit wel belangrijke vraagstukken zijn. Dit onderzoek is verder wetenschappelijk relevant omdat het kijkt naar de ervaringen van niet alleen de mensen die participeren maar ook naar de ervaringen van de mensen die niet participeren en de gemeente. Deze groepen zijn nog niet eerder in een onderzoek samen onderzocht. Aangezien deze verschillende actoren allemaal een rol spelen in het goed verlopen van het co-creatie proces is het van belang om deze ervaringen naast elkaar te zetten, wat in dit onderzoek wordt gedaan. Ook wordt er bij co-creatie slechts door een aantal onderzoekers gekeken naar de Nederlandse context (Frieling et al., 2014; Voorberg, Bekkers & Tummers, 2014). Een hoop onderzoeken naar co-creatie zijn in de Amerikaanse of Engelse context (Ansell & Gash, 2008; Quick & Feldman, 2011) of in de Deense context gesitueerd (Jakobsen & Andersen, 2013; Sørensen & Torfing, 2018; Voorberg et al., 2014). Daarom is er voor gekozen om in dit onderzoek specifiek te kijken naar de Nederlandse context, wie er wel/niet participeren en waarom, om een bijdrage te leveren aan de bestaande wetenschappelijke literatuur rondom co-creatie.

Daarnaast is het onderzoek maatschappelijk relevant. Wie er wel en vooral ook wie er niet betrokken zijn bij de co-creatie is van belang voor de gebruikers van co-creatie in de publieke sector. Het is daarnaast voor de publieke sector ook handig om te weten wat de drijfveren zijn om wel/niet te participeren in co-creatie of wat de beperkingen zijn die het participeren vermoeilijken. Op basis van de resultaten van het onderzoek kan de gemeente van de casestudy rekening houden in het proces met de ervaringen van zowel de gemeente als de participerende bewoners als de niet-participerende bewoners. Ook de ervaringen van de bewoners die niet kunnen/willen participeren zijn van belang voor dit proces zodat de maatschappij gelijkheid en eerlijkheid in het democratisch proces voor ogen kan houden (Fainstein, 2014). Naast het nut voor de gemeente van de casestudy kan het onderzoek ook nuttig zijn voor andere gemeenten die co-creatie gebruiken of ernaar streven om dit te gebruiken zodat zij kunnen leren van de resultaten van dit onderzoek.

Leeswijzer

In dit hoofdstuk zijn de aanleiding, de doelstelling en de probleemstelling van het onderzoek besproken. Daarnaast is de relevantie van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 1 wordt de belangrijkste bestaande literatuur besproken over het onderwerp, namelijk de definitie van co-creatie, ervaringen bij co-creatie, verschillende kenmerken die ongelijkheid in participatie bij co-creatie veroorzaken en tot slot de relatie tussen ICT en participatie. In het tweede hoofdstuk wordt de gebruikte casestudy besproken. In hoofdstuk 3 worden de gebruikte methoden en de keuzes die hierbij zijn gemaakt uitgebreid besproken. In hoofdstuk 4 worden de resultaten afkomstig uit de interviews, de content analyse en de observatie besproken en gekoppeld aan de bestaande literatuur zoals besproken in hoofdstuk 1. Tenslotte wordt in hoofdstuk 5 aan de hand van de resultaten een antwoord gegeven op de hoofdvraag, wordt er gereflecteerd op het onderzoeksproces en worden er aanbevelingen gedaan.

1. Theoretisch Kader

In het theoretisch kader wordt de context geschetst waarbinnen dit onderzoek plaatsvindt. In dit hoofdstuk wordt eerst het begrip co-creatie uitgelegd. Daarna worden de verschillende voordelen, nadelen, drijfveren en beperkingen van co-creatie beschreven voor de evaluatie van de co-creatie. Dan wordt er gekeken naar hoe (on)gelijkheid in participatie bij co-creatie een rol speelt. Tot slot wordt er gekeken welke relatie er bestaat tussen ICT, co-creatie en inclusiviteit.

1.1 Begrip co-creatie

Over de definitie van co-creatie en coproductie bestaan verschillende ideeën (Verschuere et al., 2012). De ene auteur is specifiek in de definitie van co-creatie en coproductie dan de ander. De begrippen co-creatie en coproductie zoals hier gebruikt worden kunnen volgens verschillende wetenschappelijke onderzoeken door elkaar gebruikt worden omdat ze empirisch gezien dezelfde betekenis hebben (Payne, Storbacka & Frow, 2008; Voorberg et al., 2015). Dit wordt daarom hier ook gedaan.

Het begrip co-creatie werd voor het eerst gebruikt door Prahalad en Ramaswamy in 2004 in relatie tot management (Bason, 2018). Co-creatie betekende hier: een proces van creatie waarbij nieuwe oplossingen samen met en niet voor mensen zijn ontworpen. Het is hierbij belangrijk dat mensen van zowel binnen als buiten de organisatie betrokken worden bij het proces (Bason, 2018). Het idee van co-creatie komt officieel bij de private sector en dus bij management vandaan. Hier ontstond de vraag hoe klanten kunnen bijdragen aan de creatie van de service die ze aan willen schaffen. Klanten kunnen bijdragen leveren aan het productieproces door aan te geven wat ze nodig hebben of zouden willen, door actief deel te nemen aan de productie van de service en uiteindelijk door de service die ze hebben aangeschaft te evalueren. Het concept is nu ook overgenomen door de publieke sector. In de publieke sector gaat het namelijk ook om het leveren van services waarbij de eindgebruiker een centrale rol speelt (Torfing et al., 2016). De eerste definitie van co-creatie zoals hierboven besproken is zeer beknopt. Een uitgebreidere definitie van co-creatie, specifiek in de publieke sector, wordt door Torfing et al. (2016) als volgt omschreven:

A process through which two or more public and private actors attempt to solve a shared problem, challenge, or task through a constructive exchange of different kinds of knowledge, resources, competences, and ideas that enhance the production of public value in terms of visions, plans, policies, strategies, regulatory frameworks, or services, either through a continuous improvement of outputs or outcomes, or through innovative step-changes that transform the understanding of the problem or task at hand and lead to new ways of solving it. (p. 802)

Een meer gangbare definitie die in de meeste artikelen over co-creatie en coproductie wordt aangehouden is als volgt: 'Co-creation refers to the active involvement of end-users in various stages of the production process' (Voorberg et al., 2015, p. 1335). Deze definitie kan worden gebruikt voor zowel de private sector als publieke sector en is zowel beknopt als uitgebreid vergeleken met de eerdergenoemde definities. Deze vorm van participatie gaat verder dan algemene participatie omdat hieronder ook passieve betrokkenheid wordt gerekend, terwijl bij co-creatie de actieve betrokkenheid centraal staat. Een van de belangrijkste elementen die naar voren komt in de literatuur over co-creatie en coproductie qua

definitie is dat de burger wordt gezien als een waardevolle partner in verschillende onderdelen van het proces. De burger is dus niet alleen een waardevolle partner voor inspraak maar ook voor de uitvoering (Marschall, 2004; Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

1.1.1 Typen:

Verschillende wetenschappelijke artikelen houden verschillende 'typen' aan als het aankomt op co-creatie en coproductie. Drie typen zijn uiteengezet in het artikel van Voorberg et al. (2015): de burger als co-implementator, als co-designer en als initiatiefnemer. Bij co-implementatie voert de burger alleen taken uit die zijn bedacht door de overheid. Als co-designer helpt de burger mee met het maken van een design voor het uit te voeren plan dat meestal door de overheid is bedacht. Bij de burger als initiatiefnemer werkt de burger een plan uit en volgt de overheid. Het type wat bij beide begrippen het meest wordt genoemd vanuit de literatuur is de burger als co-implementator, gevolgd door co-designer en als laatste als initiatiefnemer (Voorberg et al., 2015).

Een andere kijk op verschillende typen van co-creatie komt naar voren in het artikel van Torfing et al. (2016) waar verschillende typen co-creatie uiteen worden gezet aan de hand van een ladder van co-creatie met vijf verschillende treden. De laagste trede van de ladder van co-creatie is co-creatie waarbij openbare instanties proberen burgers te laten co-creëren in de services van de publieke sector die hen persoonlijk vooruit kunnen helpen. De tweede trede van de ladder is co-creatie waarbij burgers niet alleen co-creëren voor hun eigen services, maar ook helpen bij het creëren van services voor andere burgers. De derde trede is co-creatie waarbij burgers, alleen of in georganiseerde groepen, input leveren door verschillende methoden zoals focusgroepen te gebruiken waarbij slechts een beperkt dialoog wordt toegestaan. Bij de vierde trede van co-creatie is er geen beperkt dialoog maar is er een goed dialoog tussen de betrokken partijen bij vergaderingen waar het ontwerpen van services en de coördinatie van de uitvoering van de services wordt besproken. De laatste trede van co-creatie is bereikt wanneer mensen die beïnvloed worden door de maatregelen en andere relevante actoren samenwerken op alle mogelijke onderdelen van het proces. Dus samenwerken op het gebied van agendasetting, het definiëren van de problemen die spelen, samen een ontwerp maken van oplossingen voor het probleem en samenwerken aan de uitvoering ervan (Torfing et al., 2016). Deze laatste trede komt overeen met de definitie van co-creatie zoals gesteld wordt in Osborne et al. (2016) en Voorberg et al. (2015). De gangbaarheid van de definitie en het grotendeels overeenkomen van de definitie in meerdere artikelen, is de reden dat in dit onderzoek voor de eenduidigheid deze definitie aangehouden wordt.

1.2 Evaluatie co-creatie

Over hoe co-creatie het beste geëvalueerd kan worden zijn de meningen verdeeld. Er wordt niet vaak gekeken naar evaluatie van de uitkomsten van de co-creatie. Wat uit de literatuur naar voren komt is dat het in ieder geval van belang is om te kijken naar wat de voordelen en nadelen van het gebruik van co-creatie zijn en wat de factoren zijn die het gebruik van co-creatie beïnvloeden (Voorberg et al., 2015).

1.2.1 Voordelen

Er zitten verschillende voordelen aan co-creatie. Zo zorgt co-creatie voor meer democratische participatie en meer overleg in tijden waarin burgers een actievere

rol willen in de publieke besluitvorming. Deze actievare rol die de burgers krijgen heeft als voordeel dat de burger de overheid meer vertrouwt door de invloed die ze zelf uit kunnen oefenen (Fledderus, Brandsen & Honingh, 2014; Torfing et al., 2016).

Een ander voordeel van co-creatie is dat meerdere actoren betrokken zijn dus dat er meer ideeën en suggesties zijn om mee te werken (Bason, 2018). Door verschillende perspectieven van verschillende actoren kunnen er creatieve oplossingen worden bedacht voor problemen. Op die manier stimuleert co-creatie innovatie (Bason, 2018). Ook zorgt co-creatie met meerdere actoren voor efficiëntere en effectievere oplossingen (Jakobsen, 2012; Needham, 2008; Torfing et al., 2016). Gesprekken op de plaats waar de ideeën worden geïmplementeerd zijn van belang voor effectiviteit (Needham, 2008). De wensen en behoeften van de lokale bevolking worden door deze gesprekken meegenomen in bestaande oplossingen of worden meegenomen door samen te werken met de lokale bevolking aan nieuwe oplossingen (Torfing et al., 2016). Door het combineren van de kennis van de overheid over de problemen die spelen bij de lokale bevolking en de inspraak van de lokale burgers kunnen er effectieve strategieën worden bedacht om de problemen aan te pakken (Fischer, 2006). Doordat de mensen wie het aangaat niet alleen betrokken zijn bij het opperen van ideeën maar ook bij de uitvoering is de realisatie vaak succesvol. De actoren die betrokken zijn voelen zich namelijk verantwoordelijker voor het eindresultaat wat een belangrijke drijfveer is om het succesvol te laten verlopen (Bason, 2018). Het feit dat dit samenwerken met andere groepen tijd kost in de overleggende fase zorgt er juist voor dat het in latere delen van het proces tijd zal schelen. Als er tijd wordt geïnvesteerd in het eerste gedeelte van het proces zullen burgers sneller geneigd zijn om de uitvoering van de plannen te ondersteunen (Frieling et al., 2014). Dit komt dus doordat ze zich meer betrokken en verantwoordelijker voelen voor het eindresultaat (Bason, 2018; Needham, 2008).

Daarnaast zorgt co-creatie voor sterkere sociale cohesie en voor veerkrachtigere gemeenschappen door de lokale bevolking meer zeggenschap te geven, wederzijds vertrouwen te laten groeien en sociaal kapitaal te versterken door de samenwerking tussen publieke en private actoren (Jakobsen, 2012; Needham, 2008; Torfing et al., 2016). Ook groeit het sociaal kapitaal door de samenwerking tussen verschillende inwoners van een wijk (Needham, 2008).

Verder zijn momenten van face-to-face contact een vereiste bij co-creatie. Dit face-to-face contact zorgt ervoor dat co-creatie verschillende voordelen heeft ten opzichte van minder intensieve vormen van samenwerken. Door het face-to-face contact worden stereotypen afgebroken en worden andere barrières weggenomen. Het onderling vertrouwen en respect naar elkaar toe wordt hierdoor vergroot, wat er weer toe leidt dat er effectief samengewerkt kan worden (Ansell & Gash, 2008).

1.2.2 Nadelen

Er zitten ook verschillende nadelen aan co-creatie. Een voordeel maar tegelijkertijd ook een nadeel van co-creatie is dat het open hoort te zijn voor iedereen. Waar in paragraaf 1.2.1. naar voren is gekomen dat face-to-face contact belangrijk is bij co-creatie, is dat moeilijk om te waarborgen wanneer het om een grote groep mensen gaat. Wanneer een grote groep mensen wil participeren is er minder tijd per persoon beschikbaar om bij vergaderingen dingen bij te dragen en is er minder tijd om te discussiëren (Frieling, et al., 2014).

Daarnaast is een veelvoorkomend probleem bij co-creatie de verschillen in macht tussen actoren. Co-creatie kan leiden tot gedeeltelijke participatie ten

gunste van de meest bevoorrechte groepen van de samenleving die tijd en energie hebben om te participeren (Torfing et al., 2016). Ook professionals hebben een streep voor omdat zij de kennis over het onderwerp hebben en betere toegang hebben tot belangrijke informatie (Frieling et al., 2014). Sterkere actoren zullen dan ook het voortouw nemen op het moment dat andere actoren niet de capaciteit, status of middelen hebben om te participeren of niet op gelijke hoogte kunnen participeren met de sterkere actoren (Ansell & Gash, 2008). De sterke actoren hebben wel de kennis en de middelen om invloed uit te oefenen op gezamenlijke beslissingen en nemen hierin daarom het voortouw (Torfing et al., 2016). Het probleem van een machtsverschil kan dus ontstaan doordat sommige actoren gewoonweg niet de tijd, energie of vrijheid hebben om mee te kunnen doen in tijdrovende co-creatie en doordat bepaalde actoren niet de kennis en vaardigheden hebben om zich te kunnen mengen in een discussie over de bestaande problemen. Zulke machtsverschillen zorgen uiteindelijk voor wantrouwen tussen sterke en zwakkere actoren en een zwakke toewijding van de zwakkere actoren (Ansell & Gash, 2008).

Tenslotte is democratische verantwoordelijkheid een probleem. Dit komt doordat men bij co-creatie te maken heeft met betrokkenen die niet verkozen zijn en door het gebrek aan formele en transparante besluitvorming. Daarnaast kan co-creatie qua middelen erg duur zijn om samenwerking tot stand te laten komen tussen actoren met verschillende verwachtingen, verschillende toewijding en verschillende wereldbeelden wat moeilijk te overbruggen is. De grootste uitdaging ontstaat wanneer de co-creatie gereduceerd wordt tot het dumpen van overheidsbezuinigingen op lokale gemeenschappen waarbij de lokale gemeenschappen taken van de gemeente uit mogen voeren of wanneer het slechts een plichtmatig gebaar is om burgers en private organisaties te betrekken terwijl de impact van de co-creatie beperkt blijft (Torfing et al., 2016).

1.2.3. Drijfveren

Er zijn daarnaast verschillende drijfveren voor co-creatie. Een belangrijke drijfveer om mee te doen aan co-creatie is dat de actoren verwachten dat het belangrijke resultaten oplevert die het de tijd en energie die het kost om te participeren de moeite waard maken (Verschuere et al., 2012). De wil om te participeren wordt dan ook groter als actoren de directe relatie kunnen zien tussen hun participatie en concrete en tastbare beleidsresultaten (Ansell & Gash, 2008; Osmani, 2008; Verschuere et al., 2012). Als burgers het idee hebben dat ze daadwerkelijk een impact maken, zullen ze eerder willen participeren dan wanneer het slechts symbolische participatie blijkt te zijn (Bovaird, Stoker, Jones, Loeffler & Pinilla Roncancio, 2016; Fledderus et al., 2014). Deze wil om te participeren neemt dus af wanneer actoren slechts een adviserende rol hebben (Ansell & Gash, 2008).

Een andere belangrijke drijfveer voor co-creatie kan zijn dat verschillende actoren zeer afhankelijk van elkaar zijn. Een hoge mate van conflict tussen deze afhankelijke actoren kan er juist voor zorgen dat co-creatie plaatsvindt. In veel succesvolle gevallen van co-creatie zijn actoren die tegenovergestelde opinies hadden samen gaan werken omdat ze erachter kwamen dat ze zonder samenwerking niet tot een goede oplossing zouden komen (Ansell & Gash, 2008).

Daarnaast is eerdere succesvolle samenwerking tussen actoren een drijfveer voor co-creatie. Dit creëert sociaal kapitaal en hoge mate van begrip voor elkaar en onderling vertrouwen waardoor co-creatie als een goede optie wordt gezien (Ansell & Gash, 2008; Voorberg et al., 2014).

Ook zullen actoren willen participeren om er zeker van te zijn dat hun visie gehoord wordt. Een risico is dat hun visie niet altijd de precieze uitkomst zal zijn

van de co-creatie. Dit wordt echter gezien als een klein risico aangezien een voorwaarde van goede co-creatie is dat de visies van alle partijen zullen worden gerespecteerd en meegenomen (Ansell & Gash, 2008).

Tot slot hebben verschillende groepen, verschillende samenhangende drijfveren om te co-creëren. Voor politici is co-creatie een handige tool om hun politieke leiderschap te versterken aangezien dit goede gesprekken met burgers en private belanghebbenden vereist die input kunnen leveren over maatschappelijke problemen, nieuwe oplossingen kunnen bedenken en de realisatie van projecten kunnen steunen. Publieke managers en werknemers realiseren zich steeds meer dat ze niet de ideeën en middelen hebben om moeilijke problemen alleen op te lossen, maar dat ze de kennis, middelen en ideeën van externe actoren goed kunnen gebruiken. Burgers zijn steeds meer op zoek naar een doel en willen meer actief betrokken zijn bij beslissingen en projecten die hun kwaliteit van leven bepalen in plaats van alleen inspraak hebben. Tenslotte willen private organisaties steeds meer controle hebben over hun omgeving en willen ze vernieuwend zijn door middel van samenwerken met andere partijen die hen kunnen voorzien van kennis, invloed en nieuwe mogelijkheden (Torfing et al., 2016).

1.2.4 Beperkingen

Er zijn naast drijfveren ook beperkingen voor co-creatie. Zo zijn er een aantal beperkingen voor co-creatie in de publieke sector die te maken hebben met nationale veiligheid. Voor de nationale veiligheid is geheimhouding voor bepaalde onderwerpen belangrijk, zijn er crisissituaties die een snelle en standaard actie vereisen en kunnen politieke en ideologische conflicten samenwerking verhinderen. Dit betekent echter niet dat co-creatie alleen bij 'low-risk' onderwerpen gebruikt zou moeten worden omdat dat makkelijker is voor politieke besluitvormers (Torfing et al., 2016).

Een moeilijke barrière om te overkomen is wanneer het de relevante publieke en private actoren niet lukt om het eens te worden over een rolverdeling die bevorderlijk is voor alle partijen om betrokken te worden bij de processen van co-creatie. De identiteit en de rol van publieke en private actoren veranderen is veel moeilijker dan dat van instellingen en organisaties (Torfing et al., 2016). Politici die zichzelf zien als de soevereine besluitvormers met alle macht en verantwoordelijkheden vinden het vaak moeilijk om deze macht te delen zoals bij co-creatie het geval is (Torfing et al., 2016; Voorberg et al., 2014).

Ook hebben deze politici vaak sterke banden met het rechtstelsel. Actoren die sterke banden hebben met het rechtstelsel hebben vaak andere voorkeuren dan co-creatie. Zelfs als deze actoren wel kiezen voor co-creatie, kunnen ongunstige processen of uitkomsten ertoe leiden dat ze alsnog kiezen voor andere opties. Hoe meer actoren afhankelijk zijn van elkaar en hoe minder afhankelijk ze zijn van het rechtstelsel, hoe minder groot de barrière is voor co-creatie (Ansell & Gash, 2008).

Daarnaast werkt het hebben van conflicten, zoals eerder besproken in paragraaf 1.2.3., niet alleen als drijfveer maar ook als beperking. Wanneer er vaker conflicten zijn geweest tussen de verschillende actoren zal er sprake zijn van weinig onderling vertrouwen. Er ontstaat dan een wij versus zij gevoel wat co-creatie in de weg staat (Ansell & Gash, 2008).

Inadequaat leiderschap kan ook een beperking voor co-creatie vormen. Wanneer er geen (juiste) leiderschap is, worden de actoren niet effectief bij elkaar gebracht. Faciliterend leiderschap is van belang om actoren te betrekken en alle actoren evenveel kansen te geven zodat een succesvolle samenwerking plaats kan

vinden. Wanneer er meer een manager rol wordt aangenomen door de leider kan er een machtsprobleem ontstaan omdat de leider het laatste woord heeft (Ansell & Gash, 2008). Het is dus van belang dat leiderschap op de juiste manier wordt uitgevoerd om geen beperking voor het democratische proces te vormen (Osmani, 2008).

Tenslotte kan toegankelijkheid voor inwoners een grote beperking zijn. Er moet informatie beschikbaar zijn, de afstand die afgelegd moet worden en het hebben van een beperkte hoeveelheid tijd kunnen een beperking vormen om mee te doen (Verschuere et al., 2012). De hoeveelheid tijd die beschikbaar is wordt beperkt door bijvoorbeeld het hebben van kinderen en/of het hebben van werk (Jakobsen, 2012). Hoe makkelijker het is om deel te nemen, hoe minder groot de barrière zal zijn (Jakobsen, 2012; Verschuere et al., 2012).

1.3 Co-creatie en (on)gelijkheid in participatie

Er is bij co-creatie kritiek op het gebrek aan diversiteit bij deelnemers als het aankomt op verschillende persoonskenmerken en persoonlijke eigenschappen. Er zijn bepaalde groepen die buitengesloten worden of die systematisch ondervertegenwoordigd worden in co-creatie (Frieling et al., 2014). Ondervertegenwoordigd zijn vaak de bewoners die minder tijd en energie hebben om deel te kunnen nemen of minder kennis en informatie hebben om invloed uit te oefenen bij co-creatie (Torfing et al., 2016).

1.3.1 Persoonskenmerken

Hoewel de verschillen tussen mannen en vrouwen in het Westen afnemen blijft geslacht een belangrijke factor die beïnvloed of men wel of niet participeert (Marien, Hooghe & Quintelier, 2010). Vrouwen participeren over het algemeen minder dan mannen (Marien et al., 2010; Osmani, 2008). Dit komt door de 'triple burden' wat inhoudt dat vrouwen zowel voor de kinderen zorgen, als werken, als participeren in publieke vraagstukken. In de traditionele zin hebben mannen hier minder last van dan vrouwen (Osmani, 2008).

Daarnaast heeft leeftijd ook invloed op het wel of niet participeren van een individu. Zo laat de studie van Marien et al. (2010) zien dat met name de protest generatie, de 35-50 jaar bracket, participeren. De jongere generatie houdt zich minder bezig met politiek (Marien et al., 2010; Michels, 2011). Als jongeren participeren dan is dit voornamelijk via het internet (Marien et al., 2010). Ook de levensfase waarin men zich bevindt bepaalt de hoeveelheid tijd die men beschikbaar heeft om te co-creëren. Het hebben van kinderen en/of het hebben van werk beperkt de tijd die overblijft in een dag, waardoor er weinig tijd overblijft om te participeren (Jakobsen, 2012). Om deze reden doen inwoners die geen werk hebben of met pensioen zijn juist vaker mee aan co-creatie in de wijk (Bovaird, Van Ryzin, Loeffler & Parrado, 2015).

Ook blijkt uit het onderzoek van Michels (2011) dat minderheidsgroepen minder snel participeren. Minderheidsgroepen hebben nog steeds last van barrières zoals racisme en discriminatie wat er dus toe leidt dat ze minder participeren (Zani & Barrett, 2012). Wel zijn hierbij ook andere factoren van belang. Het vaker hebben van een lagere sociaaleconomische status en het niet vloeiend spreken van de taal kan er voor zorgen dat minderheidsgroepen minder participeren. Verder hangt dit ook af van de factoren zoals leeftijd en geslacht zoals dat bij meerderheidsgroepen ook het geval is (Quintelier, 2009; Zani & Barrett, 2012).

Het hebben van een hoog of laag inkomen, het hebben van een baan en het hebben van een hoge of lage opleiding hebben invloed op elkaar en beïnvloeden op die manier het wel of niet participeren van een persoon. Het onderzoek van John (2009) heeft aangetoond dat deze sociaaleconomische status en, nog belangrijker, de hoogte van de genoten opleiding het belangrijkste zijn als het aankomt op persoonlijke kenmerken die participatie beïnvloeden. Ook uit het onderzoek van Marien et al. (2010) blijkt dat educatie de belangrijkste invloed is op het wel of niet participeren van een persoon.

Uit het onderzoek van Bovaird et al. (2015) blijkt dat lager opgeleiden eerder geneigd zijn om te co-creëren dan inwoners met een hogere opleiding. Andere auteurs spreken Bovaird et al. (2015) echter tegen. Uit onder meer het onderzoek van Marien et al. (2010) kan geconcludeerd worden dat mensen met een hogere opleiding vaker participeren dan mensen met een lagere opleiding. Volgens Voorberg et al. (2014) zijn mensen met een hogere opleiding zich namelijk meer bewust van wat de buurt nodig heeft en zijn beter in staat om duidelijk te maken wat ze nodig hebben, waardoor ze eerder zullen co-creëren. Dit blijkt ook uit het onderzoek van Osmani (2008). Vaak ontstaat er een ongelijkheid in betekenisvolle participatie doordat bepaalde kennis en vaardigheden nodig zijn die mensen uit achtergestelde groepen en met een lagere opleiding vaak niet bezitten. Mensen met een hogere opleiding zijn vaak beter in staat om hun mening over een onderwerp te vertellen op een manier waarop anderen overtuigd worden van hun mening. Ook hebben hoger opgeleiden vaker de kennis die bepaalde onderwerpen vereisen om erover mee te kunnen praten (Osmani, 2008).

Uit het onderzoek van Jakobsen & Anderson (2013) is daarnaast gebleken dat groepen met een lagere sociaaleconomische status vaak beperkt zijn in hun kennis over onder andere co-creatie en over hoe belangrijk hun deelname is. Mensen met een lagere sociaaleconomische status hebben minder mogelijkheden qua tijd, kennis en faciliteiten om te kunnen participeren, hoewel dit vaak de mensen zijn die dit het hardst nodig hebben (Jakobsen, 2012).

1.3.2 Persoonlijke eigenschappen

Naast persoonskenmerken zijn er nog een aantal persoonlijke eigenschappen die invloed hebben op participatie bij co-creatie. De inwoners die het gevoel hebben dat ze daadwerkelijk invloed uit kunnen oefenen door middel van co-creatie zijn eerder geneigd om mee te doen aan co-creatie dan de inwoners die dat gevoel niet hebben (Bovaird et al., 2015; Zani & Barrett, 2012). Ook zijn inwoners sneller geneigd te participeren op het moment dat ze tevreden zijn met hoeveel de overheid de mening van de inwoners vraagt over problemen die zich voordoen (Bovaird et al., 2015). Daarnaast zal iemand die zich meer verbonden voelt met de buurt en de gemeenschap sneller participeren dan iemand die zich niet verbonden voelt (Zani & Barrett, 2012). Andere persoonlijke eigenschappen die zorgen dat inwoners bereid zijn te participeren zijn: loyaal zijn, het gevoel hebben dat het de plicht van de burger is en de wil om de overheid positief te beïnvloeden (Voorberg et al., 2014). Tenslotte is een persoonlijke eigenschap die ervoor zorgt dat mensen participeren het hebben van zelfvertrouwen. Voor mensen die dit zelfvertrouwen niet hebben is het vaak lastig om te spreken in of voor een groep mensen wat ervoor zorgt dat deze groep minder vaak participeert (Osmani, 2008).

1.3.3 Werving van participanten

Wat ook van invloed is op wie er participeren is de manier waarop participanten worden geworven. De meest voorkomende manier is het aankondigen via de

media. Deze manier wordt meestal gebruikt als het gaat om een bijeenkomst die open is voor iedereen. Het gaat hierbij om het plaatsen van berichten in kranten, aankondigingen via de radio en op websites en soms wordt er ook geflyerd. Deze manier van het werven van participanten heet ook wel 'vrijwillige zelfselectie' aangezien mensen aan de hand van de aankondiging zelf besluiten of ze zullen participeren of niet (Nabatchi & Leighninger, 2015). De nadelen hiervan zijn dat bij een onderwerp waarbij weinig op het spel staat er weinig mensen op komen dagen. De mensen die wel op komen dagen zijn voornamelijk oudere autochtone inwoners met een hoge sociaaleconomische status (Nabatchi & Leighninger, 2015) en die voornamelijk hoger opgeleid zijn (Fung, 2006). Wanneer er wel veel op het spel staat komen mensen opdagen die een sterke mening hebben over het onderwerp. Er ontstaat op deze manier hoe dan ook een participatie bias (Fung, 2006; Nabatchi & Leighninger, 2015).

Er zijn om deze participatie bias te verkleinen een aantal alternatieve methoden voor de werving van participanten die gebruikt kunnen worden. Zo kan er een steekproef genomen worden uit de populatie om de beste representativiteit te krijgen. Echter kan het ook zijn dat het onderwerp voornamelijk bepaalde groepen aangaat en dit niet de meest voor de hand liggende manier is (Fung, 2006). Op dat moment kan er ook actief gezocht worden naar participanten uit groepen die minder snel zullen participeren. Projectleiders gebruiken of leggen relaties met mensen die belangrijk zijn binnen de netwerken van deze specifieke groepen. Hierdoor is er sneller sprake van vertrouwen en zullen mensen eerder geneigd zijn om te participeren (Nabatchi & Leighninger, 2015). Ook kan er bij deze groepen gebruik gemaakt worden van bepaalde stimulansen om participeren aantrekkelijker te maken (Fung, 2006).

1.4 ICT en participatie

In Europa worden samenwerkingen met behulp van ICT steeds meer geaccepteerd en steeds meer burgers verwachten dat ICT wordt gebruikt om te communiceren met overheden en voor andere politieke doeleinden. ICT wordt gezien als een tool voor makkelijkere, betere en inclusievere participatie (Khan, Ludlow, Loibl & Soomro, 2014).

Technologie maakt het voor de inwoners makkelijker om hun zorgen te delen met de gemeente. Via internet kunnen inwoners makkelijker met elkaar communiceren via maillijsten en online platforms. Als dit een tijd succesvol blijkt te zijn, dan gaan steeds meer mensen meedoen en hoe meer mensen er meedoen en meepraten via internet, hoe beter de gemeente reageert op aangedragen zorgen (Erete & Burrell, 2017). Via het internet kunnen deze grote groepen met elkaar in gesprek over hun standpunten, wat moeilijker te organiseren is in de fysieke ruimte (Zani & Barrett, 2012). De hoeveelheid mensen die samen kunnen komen met behulp van ICT is veel groter dan dat er face-to-face bij elkaar zouden kunnen komen (Paletti, 2016). De gemeente kan door de participatie via het internet zien dat een groot aantal mensen zich zorgen maakt, ook al is daarvan maar klein deel aanwezig op de face-to-face bijeenkomst. Verder kunnen afspraken die gemaakt worden bij deze bijeenkomsten vastgelegd worden en gedeeld worden met de rest van de gemeenschap via het internet. Zo kunnen de gemaakte afspraken makkelijker worden gecontroleerd (Erete & Burrell, 2017).

Het internet faciliteert daarnaast het creëren en behouden van netwerken van inwoners en netwerken met bestuurders. Het is een makkelijke manier om contact te houden als regelmatige face-to-face afspraken niet mogelijk zijn door werk, kinderen of andere beperkingen (Bovaird & Loeffler, 2010; Leighninger,

2011; Paletti, 2016). Deze face-to-face afspraken blijven wel nodig om niet alleen zwakke banden te behouden. Het is de combinatie van face-to-face afspraken en online contact wat een makkelijke en duurzame samenwerking mogelijk maakt (Leighninger, 2011).

Technologie is dus geen vervanging van de face-to-face vergaderingen maar een goede aanvulling hierop (Erete & Burrell, 2017; Leighninger, 2011). Het laat ook de mening zien van de mensen die niet face-to-face aanwezig kunnen zijn. Het is door het gebruik van technologie en het internet niet meer zo dat degene die niet persoonlijk aanwezig kan zijn niets bij kan dragen. Dit neemt voor een hoop minderheidsgroepen die beperkingen ervaren voor participatie wat barrières om te participeren weg (Erete & Burrell, 2017).

1.4.1 ICT, politiek en verschillende groepen

Het internet wordt vaak gezien als een goede tool om buitengesloten groepen te betrekken. Het neemt een aantal barrières weg om te participeren. Mensen met een lager inkomen kunnen door het gebruik van internet voor participatie geld en kostbare tijd voor onder andere transport uitsparen (Twinomurizi, Phahlamohlaka & Byrne, 2012). Wel blijkt dat mensen met een hoger inkomen (Leighninger, 2011) en een hoge opleiding het meest gebruik maken van het internet als het aankomt op politiek (Marien et al., 2010). Er zijn voor het internet bepaalde cognitieve vaardigheden nodig om met de grote hoeveelheid politieke informatie die beschikbaar is om te kunnen gaan (Marien et al., 2010). Uit het onderzoek van Morris & Morris (2013) is daarentegen gebleken dat mensen met een lagere sociaaleconomische status meer terugkrijgen uit het gebruik van participatie via het internet. Juist door de grote hoeveelheid informatie die te vinden is op internet wordt het kennisgat over politiek tussen mensen met een hoge sociaaleconomische status en mensen met een lage sociaaleconomische status verkleind. Hierdoor wordt er meer geparticipeerd in de politiek door mensen met een lage sociaaleconomische status. Gebruik van het internet bij participatie verkleint het gat in mogelijkheden voor participatie tussen deze groepen (Morris & Morris, 2013). Tussen groepen met een verschillende etniciteit en tussen verschillende leeftijdsgroepen is er niet langer een verschil te zien als het aankomt op toegang tot en gebruik van internet voor politieke doeleinden (Leighninger, 2011).

Er is naast wie het gebruikt een verschil te zien in hoe het internet voor participatie wordt gebruikt door verschillende groepen. Waar voornamelijk autochtonen en ouderen meer gebruik maken van e-mail en traditionele websites voor politieke betrokkenheid, gebruiken etnische groepen en jongeren voornamelijk sociale media zoals Facebook en Twitter voor hun politieke betrokkenheid (Leighninger, 2011). Daarnaast maken mensen met een lager inkomen eerder gebruik van de telefoon om online in politiek te participeren dan de computer ten opzichte van mensen met een hoger inkomen (Clark, Brudney & Jang, 2013; Leighninger, 2011). Het gebruik van de mobiele telefoon kost minder geld en is daardoor toegankelijker voor mensen met een lager inkomen (Höffken & Streich, 2013). Ook jongeren maken eerder gebruik van hun telefoon om te participeren in de politiek dan de computer (Clark et al., 2013). Via het internet kunnen jongeren participeren op een laagdrempelige manier zonder aan veel eisen vast te zitten (Zani & Barrett, 2012). Voor deze groepen zijn apps waarbij men kan co-creëren een mobiele, makkelijke, toegankelijke en goedkope manier om te kunnen participeren. Ook hier geldt dat participatie via de telefoon geen vervanging van de face-to-face participatie is maar dat het een goede aanvulling is hierop (Höffken & Streich, 2013).

2. Gebiedsbeschrijving en context

In dit hoofdstuk wordt er een korte omschrijving gegeven van het onderzoeksgebied Middelland en wordt kort het programma Mooi Mooier Middelland besproken.

2.1 Omschrijving onderzoeksgebied

Middelland is een stadswijk in Rotterdam-West met veel diversiteit. Door middel van de Nieuwe Binnenweg en de Middellandstraat is de wijk verbonden met het centrum van Rotterdam, zie figuur 2.

Figuur 2. Ligging van Middelland in Rotterdam
Middelland in Rotterdam



Bron: ESRI topographic basemap (2019)

Middelland heeft een winkelgebied, open pleinen, brede en smalle straten afgewisseld met singels. Daarnaast is er in Middelland voor alle inkomensklassen een huis, van sociale huurwoning tot chique stadsvilla's. Hierdoor is er grote diversiteit te zien in de inwoners van Middelland (Desmet, 2016).

In Middelland wonen bijna 12.000 inwoners waarvan ongeveer de helft man en de helft vrouw is. De grootste leeftijdsgroep is de groep 25 tot 44 jarigen. Qua nationaliteiten is er een grote diversiteit te zien. 58,1% van de inwoners hebben een migratieachtergrond ten opzichte van 50,9% in geheel Rotterdam. Het gaat hierbij om eerstegraads migranten en mensen waarvan tenminste een ouder niet in Nederland is geboren (CBS, 2019). Ook heeft een hoog percentage van de inwoners op het laatste meetmoment op dit schaalniveau in 2011 een laag

inkomen, namelijk 58,1% ten opzichte van 51% in geheel Rotterdam (Gemeente Rotterdam, 2019a; Gemeente Rotterdam 2013). Wat verder nog opvalt is dat sinds 2014, de start van het programma Mooi Mooier Middelland, het aantal misdrijven per jaar af is genomen van 1116 naar 787 in 2018 (Gemeente Rotterdam, 2019a).

2.2 Programma Mooi Mooier Middelland

Het aantal misdrijven zoals hierboven is beschreven was een van de aanleidingen om in Middelland aan de slag te gaan. Er waren een aantal hardnekkige veiligheidsproblemen waarvoor Middelland op het programma kwam te staan om veranderingen aan te brengen. Er werd een budget gereserveerd van zeven miljoen euro voor de jaren 2016, 2017 en 2018 (Desmet, 2016).

In 2014 is het project opgestart om de problemen in Middelland aan te pakken. Het was op dat moment een top-down project waarbij iemand van de gemeente in een huisje in Middelland de projecten aan het bedenken was. Inwoners van de wijk Middelland waren het niet eens met het feit dat de plannen zonder hen werden bedacht. Ze besloten daarop het 'recht om zelf te besturen' te eisen van de gemeente en riepen de Republiek Middelland uit. De gemeente zag dit echter niet zitten. De gemeente wilde wel samenwerken maar met leiding vanuit de gemeente. De Republiek Middelland ging hier niet mee akkoord. De gemeente stelde dit samenwerkingsvoorstel voor aan de rest van de wijk. Die zagen deze samenwerking wel zitten waardoor het programma Mooi Mooier Middelland is ontstaan (N. Hoogwerf, persoonlijke communicatie, 20 maart 2019).

In 2015 zijn er een aantal bijeenkomsten geweest waar zoveel mogelijk Middellanders gevraagd zijn om mee te komen denken aan de invulling van het programma om het draagvlak zo groot mogelijk te maken (Desmet, 2016). In drie maanden tijd heeft de gemeente een programmaboekje opgesteld in samenwerking met de inwoners van de wijk. Bij de eerste bijeenkomst hierover waren ongeveer 150 inwoners aanwezig. Na het opstellen van het programmaboekje zijn inwoners verdeeld in werkgroepen met ieder een eigen thema. Er zijn ongeveer 12 thema's (bijvoorbeeld leefbaarheid) met ieder een eigen begroting (N. Hoogwerf, persoonlijke communicatie, 20 maart 2019). Het programma staat dus in eerste instantie niet in het teken van veiligheid, wat de aanleiding voor het hele programma was. De werkgroepen staan allemaal wel in het teken van een onderwerp dat indirect meehelpt aan het verbeteren van de veiligheid. Door Middelland mooier te maken wordt de leefbaarheid en de veiligheid van de buurt ook vergroot (Desmet, 2016).

Het huidige programma Mooi Mooier Middelland loopt af in september 2019. Eind 2018 en begin 2019 zijn er gesprekken en bijeenkomsten geweest om te kijken naar Mooi Mooier Middelland 2.0 voor 2019-2024. Er is gekeken naar alle behaalde resultaten tot nu toe en er is besloten verder te gaan met de co-creatie tussen de gemeente, burgers en andere betrokken partijen. Bij het co-creatie proces wordt uitgegaan van gelijkwaardigheid tussen de verschillen partijen. Een hiermee samenhangend doel van fase twee is dat de organisatie van het proces duidelijker een samenwerking tussen de gemeente, bewoners, ondernemers en andere betrokkenen is (Dingemans et al., 2019).

3. Methode

In dit hoofdstuk worden de methodologische keuzes voor dit onderzoek toegelicht. Dit onderzoek richt zich op het beantwoorden van de hoofdvraag: *'In hoeverre is co-creatie zoals voorgesteld in het Mooi Mooier Middelland project inclusief en wat zijn hiervoor de redenen volgens de gemeente, participerende bewoners en niet participerende bewoners?'*. Deze vraag wordt behandeld aan de hand van kwalitatief onderzoek.

3.1 Keuze onderzoeksmethoden.

In dit onderzoek wordt er in de casestudy Mooi Mooier Middelland gekeken naar de inclusiviteit van de co-creatie en wat de redenen zijn die ervoor zorgen dat iemand wel of niet mee doet. Achterliggende redenen en ervaringen kunnen het best onderzocht worden met kwalitatief onderzoek. In dit onderzoek staat de ervaring van de respondent en de redenen om wel of niet mee te doen aan co-creatie centraal. Er is daarom gekozen voor kwalitatief onderzoek (Boeijs, 't Hart & Hox, 2009). Er worden verschillende kwalitatieve methoden gebruikt die hieronder worden toegelicht.

Allereerst wordt de vraag gesteld hoe de gemeente in haar documenten co-creatie omschrijft. Dit kan het beste onderzocht worden aan de hand van een kleine kwalitatieve content analyse. Allereerst omdat content analyse een goede methode is om verschillende teksten te vergelijken en de keuze voor een kwalitatieve content analyse is gemaakt omdat het er niet om gaat hoe vaak iets voorkomt maar hoe het opgeschreven is. Er is met deze content analyse alleen gefocust op hoe het begrip co-creatie wordt gepresenteerd in de beleidsdocumenten en welke verschillen er zichtbaar zijn tussen de verschillende documenten (Boréus & Bergström, 2017). Later is er dankzij verschillende onderzoeksmethoden ook gekeken naar het verschil met het beeld wat de gemeente en bewoners er in de praktijk van hebben.

Om een beeld te kunnen krijgen van de ervaringen in het co-creatie proces kan er het best gebruik gemaakt worden van observaties. Om een beeld te krijgen van het proces bij de co-creatie is er daarom een observatie gedaan bij een werkgroep bijeenkomst. Er is door de onderzoeker niet-participerend geobserveerd zodat de werkgroep zonder onderbrekingen of afwijkingen van de normale gang van zaken plaats kon vinden. Zo heeft de onderzoeker de werkgroep bijeenkomst niet beïnvloed. Aan de hand van de observatie weet de onderzoeker meer over het proces van co-creatie van de casestudy (Flick, 2018).

Bij dit proces ervaren mensen bepaalde gevoelens of hebben ze een achterliggende reden om wel of niet te participeren. Hiervoor zijn interviews de beste methode om te gebruiken. Het voordeel van interviews is dat er doorgevraagd kan worden naar de redenen voor bepaalde keuzes die gemaakt worden (Baarda, De Goede & Teunissen, 2013). Er is in dit onderzoek gewerkt met semigestructureerde interviews. Er is een vragenlijst opgesteld met de belangrijkste onderwerpen die in het theoretisch kader zijn besproken en die tijdens de observatie van de werkgroep zijn opgevallen. Voor ieder interview is de vragenlijst hetzelfde zodat de interviews goed te vergelijken zijn. Er is hier en daar afgeweken van de vragenlijst indien het volgens de onderzoeker van belang was om dieper op persoonlijke ervaringen van respondenten in te gaan. Zo zijn de belangrijkste onderwerpen wel behandeld maar was er wel ruimte voor de respondenten om in te gaan op hun persoonlijke ervaringen (Flick, 2018). Dit zou bij een gestructureerd interview niet mogelijk zijn. Bij een open interview zou de kans bestaan dat niet alle onderwerpen worden behandeld die van belang zijn om

de hoofdvraag te kunnen beantwoorden (Baarda et al., 2013). Daarom is er gebruik gemaakt van de semigestructureerd interviews. Daarnaast is er voor gekozen om individuele interviews te houden en geen focusgroep. Als het aankomt op drijfveren en beperkingen verschilt dit zeer per persoon en zou sociale wenselijkheid een rol kunnen spelen. Sociale wenselijkheid speelt in individuele interviews minder een rol dan in groepsinterviews (Baarda et al., 2013).

3.2 Respondenten

De onderzoekseenheden in dit onderzoek, in dit geval respondenten, zijn drie verschillende groepen. Het gaat om mensen van de gemeenten die betrokken zijn bij de co-creatie, bewoners die betrokken zijn bij de co-creatie en bewoners die niet betrokken zijn bij de co-creatie. Betrokken bewoners in dit onderzoek zijn bewoners die meedoen aan een van de werkgroepen. De niet-betrokken bewoners zijn in dit onderzoek bewoners die niet deelnemen aan de werkgroepen en niet of nauwelijks naar bijeenkomsten gaan. Er is bij de selectie van de respondenten niet bewust geselecteerd op basis van persoonskenmerken. De mensen van de gemeenten en de betrokken bewoners zijn gekozen door middel van een toevallige steekproef. De mensen die voorhanden waren zijn geïnterviewd. Het grootste gedeelte van de betrokken mensen van de gemeenten en een groot gedeelte van de betrokken bewoners van de casestudy heeft meegewerkt aan het onderzoek waardoor de bias klein is. Voor de niet betrokken bewoners is er gebruik gemaakt van een vindplaatsgerichte steekproef. Aangezien het niet bekend was van te voren wie er wel en wie er niet participeren in Middelland is er op straat gezocht naar respondenten die niet participeren in de co-creatie. Dit was de plek waar de grootste kans was om de mensen te ontmoeten die nodig waren voor het onderzoek. Er is daarnaast gebruik gemaakt van een sneeuwbalsteekproef ter aanvulling van de vindplaatsgerichte steekproef om de kans op voldoende respondenten te vergroten (Baarda et al., 2013).

3.3 Operationalisatie

Voor de content analyse en de observatie zijn codes en vragen opgesteld voor de analyse. Voor de interviews is er aan de hand van de besproken literatuur in het theoretisch kader en de observatie van de werkgroep bijeenkomst (bijlage 1) een vragenlijst voor de betrokken bewoners (bijlage 2) en een vragenlijst voor de gemeente opgesteld (bijlage 3). Deze vragenlijsten verschillen op een aantal vlakken maar er is geprobeerd de vragen zo veel mogelijk overeen te laten komen voor latere vergelijkingen. Voor de bewoners die niet betrokken zijn is een vragenlijst opgesteld, zie bijlage 4, die meer afwijkt van de andere twee vragenlijsten aangezien een aantal onderwerpen en vragen voor hen niet relevant zijn.

3.3.1 Content analyse

Om te kijken hoe het begrip co-creatie wordt omschreven in publicaties van de gemeente is er een selectie van documenten gemaakt. Er is gezocht op de gemeentelijke site naar documenten met daarin het woord co-creatie wat met Middelland te maken heeft en er is gekeken naar publicaties van Mooi Mooier Middelland zelf.

Op de site van de gemeente stonden 62 documenten die ingaan op co-creatie waarvan er zes documenten ingaan op co-creatie in Middelland (Gemeente Rotterdam, 2019b). In twee van de zes documenten wordt het begrip co-creatie wel besproken maar wordt er niet uitgelegd wat dit begrip inhoudt (Gemeente

Rotterdam, 2015; Gemeente Rotterdam, 2018). In de overige vier documenten wordt het begrip wel uitgelegd (Bureau binnenstad, 2008; Gebiedscommissie Delfshaven, 2016; Gebiedscommissie Delfshaven, 2018; Gemeente Rotterdam, 2015).

Op de site van Mooi Mooier Middelland zijn er ook een aantal publicaties te vinden namelijk: Buurtpower Gereedchapskist, Mooi Mooier Middelland jaarverslag 2016, Presentatie Werkgroep Leefbaar Mid Term 2017, Mooi Mooier Middelland: Bewoners, ondernemers en gemeente bundelen krachten in co creatie en Pamflet/Reisgids wijkbijeenkomst 13 maart 2019 'Middelland in beweging', Onderweg naar een nieuw programma voor Mooi, Mooier, Middelland 2019-2024. In de eerste twee publicaties komt het begrip co-creatie regelmatig terug maar wordt er geen omschrijving van gegeven (Dingemanse, 2017; Ten Boden, 2016). In de derde publicatie over de werkgroep Leefbaarheid wordt het begrip co-creatie helemaal niet benoemd (Werkgroep Leefbaarheid, 2017). In de laatste twee publicaties wordt het begrip co-creatie wel gedefinieerd (Desmet, 2016; Dingemanse et al., 2019). Daarnaast worden op de site van Mooi Mooier Middelland ook de verschillende edities van de Middelland Post gepubliceerd. In totaal zijn er 16 opgaven verschenen van de Middelland post (Mooi Mooier Middelland, 2019). Alleen in de eerste editie van deze Middelland post wordt het begrip co-creatie uitgelegd door middel van een klein interview met burgemeester Aboutaleb (Mooi Mooier Middelland, 2015).

In zeven publicaties is het begrip co-creatie dus uitgelegd (Bureau binnenstad, 2008; Desmet, 2016; Dingemanse et al., 2019; Gebiedscommissie Delfshaven, 2016; Gebiedscommissie Delfshaven, 2018; Gemeente Rotterdam, 2015; Mooi Mooier Middelland, 2015). De omschrijvingen uit deze documenten zijn meegenomen in de content analyse.

Voor het analyseren van de stukken uit de geselecteerde beleidsdocumenten is er een klein codeerschema opgesteld. Uit de literatuur is gebleken dat er verschillende definities zijn voor co-creatie. In deze definities komen vaak antwoorden terug over wie er mee doen, hoe ze meedoen en wie het voortouw neemt (Osborne, et al., 2016; Torfing et al., 2016; Voorberg et al., 2015). Aan de hand van deze drie codes zijn de definities in de beleidsdocumenten geanalyseerd.

3.3.2 Observatie

Voor het analyseren van de observatie zijn er drie vragen opgeschreven om op te letten. Om te kijken naar de vraag wie er mee doen aan de participatie is er gekeken naar het type betrokkene wat aanwezig was. Om een beter beeld te krijgen van de werking van co-creatie in de casestudy is er daarnaast gekeken naar hoe het proces verliep tijdens de bijeenkomst en hoe de sfeer onderling tijdens de vergadering was. Aan de hand van deze observaties zijn er in de interviews hierover vragen gesteld.

3.3.3 Algemene vragen

Voor de interviews van start gingen is er een kleine introductie gegeven over het onderzoek en zijn een aantal belangrijke zaken behandeld zoals het akkoord gaan van de respondent met het opnemen van het interview en dat de respondent op de hoogte is gesteld van het anoniem en vertrouwelijk gebruiken van de gegevens.

Hierna zijn een aantal introducerende vragen gesteld om de algemene situatie van de respondent te leren kennen. Voor de gemeente was dit hoe de respondent betrokken is geraakt bij het project en wat zijn of haar rol hierin is. Van de bewoners is er meer introductie gevraagd. Zo zijn de respondenten

gevraagd naar hun leeftijd en thuissituatie omdat dit beiden te maken heeft met het participeren bij co-creatie volgens de onderzoeken van Bovaird et al. (2015), Jakobsen (2012), Marien et al. (2010) en Michels (2011). Ook zijn de respondenten gevraagd om hun hoogst genoten opleiding en of ze in vergelijking met de rest van Middelland een gelijk, hoger of lager inkomen hebben dan gemiddeld. Dit zijn volgens onder andere John (2009) de belangrijkste invloeden om wel of niet mee te doen aan co-creatie. Na deze inleidende vragen zijn er onderwerpen aan bod gekomen die dieper ingaan op het begrip co-creatie, de voor- en nadelen van co-creatie, de drijfveren en beperkingen van co-creatie, het gebruik van ICT en het proces van de co-creatie. Deze onderwerpen worden in de volgende paragrafen besproken.

3.3.4 Vragen over het begrip co-creatie

Het eerste onderwerp van de interviews, het begrip co-creatie, komt voort uit de eerste en tweede deelvraag: 'Wat verstaat de gemeente onder co-creatie?' en 'Wat verstaan de participerende en niet-participerende inwoners onder co-creatie?'. Het begrip co-creatie is in paragraaf 1.1 behandeld. Hieruit is gebleken dat het begrip co-creatie verschillende definities kan hebben (Verschuere et al., 2012). Een belangrijke vraag die is gesteld is dan ook wat de respondent verstaat onder co-creatie. Een andere vraag die daarom is gesteld is welke taak de verschillende groepen hebben en hoe zelfstandig de groepen zijn in het bedenken, implementeren en initiëren van ideeën. Daarnaast was het van belang om te kijken welke groepen er mee zouden moeten doen aan co-creatie dus bewoners, organisaties en overheden. Hierbij is ook gevraagd of er bepaalde groepen ondervertegenwoordigd zijn, hoe dit komt en wat hier mogelijk aan gedaan zou kunnen worden. Ook de derde deelvraag 'Hoe gaat de co-creatie in de praktijk in zijn werk?' is bevestigd in dit onderdeel. Deze deelvraag wordt verder behandeld in paragraaf 3.3.7 en paragraaf 3.3.8.

3.3.5 Vragen over de voor- en nadelen

Het tweede onderwerp van de interviews, de voor- en nadelen van co-creatie, geeft gedeeltelijk antwoord op de laatste deelvraag: 'Hoe wordt de co-creatie ervaren door de gemeente, de participerende bewoners en niet-participerende bewoners?'. De voor- en nadelen zijn behandeld in paragraaf 1.2.1 en paragraaf 1.2.2. Om een algemeen beeld te krijgen zonder te sturen is er eerst algemeen gevraagd naar welke voordelen de respondent vindt dat co-creatie heeft. Hierna is er specifiek gevraagd naar de voordelen die naar voren zijn gekomen uit de literatuur met de ruimte om hier verder op in te gaan. Daarna is dezelfde structuur aangehouden voor de nadelen door eerst algemeen hiernaar te vragen en daarna er dieper op in te gaan.

3.3.6 Vragen over de drijfveren en beperkingen

Het derde onderwerp van de interviews, de drijfveren en beperkingen van co-creatie, geeft ook gedeeltelijk antwoord op de laatste deelvraag: 'Hoe wordt de co-creatie ervaren door de gemeente, de participerende bewoners en niet-participerende bewoners?'. De drijfveren en beperkingen zijn behandeld in paragraaf 1.2.3 en paragraaf 1.2.4. De vragen wijken bij dit onderwerp voor de vragenlijsten van de gemeente en betrokken bewoners iets af. Om een algemeen beeld te krijgen zonder te sturen is er eerst algemeen gevraagd naar welke drijfveren het belangrijkste zijn geweest voor de respondent om deel te nemen aan de co-creatie. Hierna is er specifiek gevraagd naar de drijfveren die naar voren

zijn gekomen uit de literatuur met de ruimte om hier verder op in te gaan. Daarna is dezelfde structuur aangehouden voor de beperkingen door eerst algemeen hiernaar te vragen en daarna er dieper op in te gaan.

3.3.7. Vragen over het gebruik van ICT

Het vierde onderwerp van de interviews, het gebruik van ICT, is in het kader van co-creatie in de praktijk bevraagd. Uit de literatuur over ICT, besproken in paragraaf 1.4, is naar voren gekomen dat ICT een steeds grotere rol gaat spelen in het co-creatie proces en dat het zorgt voor makkelijkere, betere en inclusievere participatie (Khan et al., 2014). Vandaar dat er is gevraagd of dit in het proces een rol speelt en of dit eventueel van toegevoegde waarde zou zijn voor het proces.

3.3.8 Vragen over het proces

Het laatste onderwerp van de interviews, het proces van co-creatie, geeft ook gedeeltelijk antwoord op de deelvraag: 'Hoe gaat de co-creatie in de praktijk in zijn werk?'. De vragen hierin zijn gebaseerd op de werkgroep bijeenkomst zoals te zien is in bijlage 1. Hieruit zijn bepaalde sfeer en proces impressies gekomen wat vergeleken wordt met de visie hierop van de betrokken respondenten. Deze vragen zijn niet gesteld bij de bewoners die niet betrokken zijn.

3.4 Analyseren van de interviews

Voordat de interviews geanalyseerd konden worden, zijn de interviews letterlijk getranscribeerd. Met de respondenten is afgesproken dat de namen uit het interview gehouden worden. Bij de analyse heeft daarom iedere respondent een eigen nummer gekregen waarbij zijn of haar functie, het geslacht, de leeftijd, de opleiding en het inkomen benoemd zijn zoals in een overzicht in bijlage 5 te zien is. Het analyseren van de interviews is daarna gedaan door middel van een codeboom. Allereerst is er open gecodeerd, door middel van gericht coderen. Hierbij is steeds een deelvraag in gedachten gehouden en is er gezocht naar uitspraken die helpen bij het beantwoorden van die deelvraag. Hierna is axiaal gecodeerd, waarbij de open codes onderverdeeld zijn in categorieën om een betere vergelijking te kunnen maken (Baarda et al., 2013). De uiteindelijke codeboom is te zien in bijlage 6.

3.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Bij kwalitatief onderzoek, zoals hier het geval is, kan betrouwbaarheid van het onderzoek in het geding komen. Vaak worden in interviews niet precies dezelfde vragen gesteld, waardoor vergelijken lastig is (Boeije et al., 2009). Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten is geprobeerd de vragen zo veel mogelijk hetzelfde te houden per groep door het vooraf opstellen van een vragenlijst. Ook is het goed opschrijven van gemaakte keuzes een manier om het onderzoek betrouwbaarder te maken. Vandaar dat er in dit onderzoek gewerkt is met een uitgebreide methodologische verantwoording, is de vragenlijst gebaseerd op het theoretisch kader en is er besproken hoe de respondenten geselecteerd zijn. Deze maatregelen zorgen ervoor dat het onderzoek controleerbaar en repliceerbaar is (Boeije et al., 2009). Tot slot zijn de vragenlijsten en transcripten van de interviews bijgevoegd om de transparantie en de daarbij komende betrouwbaarheid te vergroten.

Ook validiteit is belangrijk. Dit heeft betrekking op de juistheid van de interpretaties van de verzamelde data en het correcte gebruik van bewijs voor deze interpretaties (Boeije et al., 2009). Om dit te vergroten is er gebruik gemaakt

van een content analyse, een observatie en interviews. Op deze manier komen er bewijzen uit verschillende bronnen. Daarnaast heeft er aan het eind van het onderzoek een terugkoppeling van de resultaten plaats gevonden aan de respondenten die mee hebben gewerkt waardoor de juistheid van de interpretaties nog een keer getoetst zijn.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit de content analyse, de observatie en de 12 afgenomen interviews met de gemeente, de betrokken bewoners en niet betrokken bewoners gepresenteerd. Het hoofdstuk bestaat uit drie paragrafen waarin achtereenvolgens het begrip co-creatie, co-creatie in de praktijk en de evaluatie van co-creatie worden besproken. Aan de hand van deze onderwerpen zullen de deelvragen worden beantwoord.

4.1 Het begrip co-creatie

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk wordt gefocust op de eerste twee deelvragen: 'Wat verstaat de gemeente onder co-creatie?' en 'Wat verstaan de participerende en niet-participerende bewoners onder co-creatie?'. Er wordt allereerst gekeken naar hoe de gemeente in haar documenten het begrip co-creatie definieert aan de hand van drie elementen: wie doen er mee, hoe doen ze mee en wie neemt het voortouw. Daarna wordt er aan de hand van dezelfde elementen gekeken hoe de gemeente in de praktijk het begrip co-creatie definieert en wordt er met dezelfde elementen gekeken hoe de betrokken en niet betrokken bewoners het begrip co-creatie definiëren. Tenslotte wordt er aan het einde van de paragraaf een korte samenvatting gegeven van de verschillen en overeenkomsten tussen de groepen in de vorm van een tabel.

4.1.1 Het begrip co-creatie in documenten

In deze paragraaf wordt er gekeken hoe het begrip co-creatie omschreven wordt in de documenten van de gemeente, zoals geselecteerd en beschreven in paragraaf 3.3.1 aan de hand van de drie elementen: wie doen er mee, hoe doen ze mee en wie neemt het voortouw.

4.1.1.1 *Het begrip co-creatie: wie doen er mee*

Als er naar de omschrijvingen wordt gekeken van co-creatie wordt duidelijk dat er geen consistentie is in de documenten over wie er mee doen aan de co-creatie. In de verschillende documenten worden verschillende partijen genoemd.

In de documenten van Mooi Mooier Middelland is wel een vorm van consistentie te zien. In deze documenten worden de volgende partijen benoemd: bewoners, ondernemers en de gemeente (Desmet, 2016; Dingemanse et al., 2019; Mooi Mooier Middelland, 2015). In het laatst gepubliceerde document van Dingemanse et al. (2019) wordt hiernaast ook nog 'andere betrokken partijen' benoemd.

Deze consistentie is niet terug te zien in de documenten die voor een groter gebied van Rotterdam gelden. Alleen in het document van de Gebiedscommissie Delfshaven (2018) komen dezelfde partijen naar voren. In het document van de Gemeente Rotterdam (2017) komen ook de eerder genoemde partijen naar voren maar wordt hier nog de partij 'woningcorporatie' aan toegevoegd. In de eerdere publicaties worden de betrokken partijen benoemd als: alle Middellanders, verschillende partijen, betrokkenen, particulieren en overheid (Bureau binnenstad, 2018; Gebiedscommissie Delfshaven, 2016).

Over het algemeen genomen is er de afgelopen jaren meer consistentie te zien in wie er betrokken zijn en wordt met name in de publicaties van Mooi Mooier Middelland consistentier duidelijker gemaakt wie erbij betrokken zijn of zouden moeten zijn. In de meeste omschrijvingen zijn de betrokken partijen bij co-creatie de gemeente, wijkbewoners en ondernemers. Dit komt overeen met de eerder

besproken meest gangbare definitie van co-creatie waarin staat dat het met name gaat om actieve betrokkenheid van de eindgebruikers (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015). De betrokkenheid van wijkbewoners en ondernemers past hier goed bij.

4.1.1.2 Het begrip co-creatie: hoe doen ze mee

Als er naar de omschrijvingen wordt gekeken van co-creatie wordt duidelijk dat hoe de verschillende partijen meedoen ook niet afgestemd is op elkaar. In het document van de Gebiedscommissie Delfshaven (2016) wordt niet eens omschreven hoe de verschillende partijen mee doen aan de co-creatie. In de overige documenten komt in elk van de documenten het woord 'samen' terug. In de meeste documenten gaat het erom dat de partijen samen een plan maken en samen werken aan de uitvoering ervan. In de documenten van Bureau binnenstad (2008) en Desmet (2016) is het echter omslachtig opgeschreven. Zo gaat het bij de eerstgenoemde verder dan samenwerken, het gaat om het hebben van gedeelde waarden. In het document van Desmet (2016) wordt het omschreven als samenwerken aan een gemeenschappelijk doel. In het laatste gepubliceerde document wordt de manier van meedoen het meest concreet en uitgebreid opgeschreven: thema's aandragen, plannen, besluiten nemen en samenwerken in de uitvoering (Dingemanse et al., 2019).

In de eerdere documenten wordt er voornamelijk nog gesproken van samen plannen maken, waar de latere documenten ook spreken over het uitvoeren van de plannen door de verschillende betrokkenen. Dit komt ook het meest overeen met de omschrijvingen van co-creatie die in de wetenschappelijke literatuur worden gehanteerd (Marschall, 2004; Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

4.1.1.3 Het begrip co-creatie: wie neemt het voortouw

Als er wordt gekeken naar wie het voortouw neemt in de co-creatie is er een verschil zichtbaar tussen de documenten van de site van de gemeente en de documenten van de site van Mooi Mooier Middelland. Bij beiden was er een document waarin niet werd gesproken over wie het voortouw neemt (Gemeente Rotterdam, 2017; Mooi Mooier Middelland, 2015).

In de overige documenten van Mooi Mooier Middelland wordt er gesproken over gelijkwaardigheid als het aankomt op het voortouw nemen in de co-creatie. Dit is afgezien van het document van Bureau binnenstad (2008) bij de documenten van de gemeente Rotterdam niet het geval. In de documenten van de Gebiedscommissie Delfshaven (2016, 2018) wordt er gesproken over het feit dat bewoners het initiatief moeten hebben en het voortouw moeten nemen.

De gelijkwaardigheid waarover wordt gesproken in met name de documenten van Mooi Mooier Middelland komt overeen met de definitie van co-creatie zoals eerder benoemd in paragraaf 1.1 waarbij de burger wordt gezien als een waardevolle partner (Marschall, 2004; Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

4.1.2 Het begrip co-creatie volgens de gemeente

Op de vraag wie er mee moeten doen aan de co-creatie geven de respondenten van de gemeente hetzelfde antwoord. Iedereen die iets in de wijk doet zou betrokken moeten zijn. Alle lagen van de wijk moeten aan de co-creatie deelnemen. Dit komt overeen met het meest recente document over de co-creatie van Dingemanse et al. (2019) waar naast bewoners, de gemeente en ondernemers ook 'andere betrokken partijen' nog benoemd worden. Ook komt het overeen met

de eerder besproken meest gangbare definitie van co-creatie waarin staat dat het met name gaat om actieve betrokkenheid van de eindgebruikers (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

Als gekeken wordt naar hoe de groepen mee moeten doen aan de co-creatie komt naar voren dat volgens de respondenten van de gemeenten de ideeën en plannen door de bewoners bedacht moeten worden. Een van de respondenten geeft daarnaast aan dat de bewoners ook betrokken moeten worden en ook betrokken zijn bij het creëren van een gezamenlijk programma voor de co-creatie. Het initiatief in de co-creatie is volgens de respondenten van de gemeente een wisselwerking tussen aan de ene kant de gemeente en de andere kant de bewoners en andere partijen. Dit is ook te zien in onderstaand citaat:

Het is een spel van trekken en duwen. De ene keer trek je als gemeente. De andere keer duw je een beetje. Soms word je geduwd en soms wordt je meegetrokken. Idealiter wordt je alleen nog maar meegetrokken en laat je op een gegeven moment gewoon los. (Respondent 2: man, 38 jaar, gemeentemedewerker)

Hiermee geeft de respondent aan dat het op dit moment nog een wisselwerking is maar dat het in de toekomst zo zou moeten zijn dat bewoners het initiatief hebben en de gemeente slechts faciliteert. Deze mening wordt door beide respondenten gedeeld.

In de definitie die de respondenten van de gemeente geven over co-creatie, wordt ook aangegeven dat samenwerken op basis van gelijkwaardigheid de kern van het begrip is. Dit komt overeen met wat er in de documenten van Mooi Mooier Middelland staat en met de definitie van co-creatie zoals benoemd in paragraaf 1.1 waarbij de burger wordt gezien als een waardevolle partner (Marschall, 2004; Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

4.1.3 Het begrip co-creatie volgens betrokken bewoners

Over de vraag wie er mee moeten doen aan de co-creatie zijn de meningen verdeeld onder de betrokken respondenten. Het merendeel van de respondenten vindt dat iedereen die iets doet in de wijk moet meedoen aan de co-creatie. Het gaat dan om bewoners, de gemeente, ondernemers maar ook andere partijen zoals Woonstad en zorginstellingen. Dit komt overeen met het meest recente document over de co-creatie van Dingemanse et al. (2019), met de uitspraken van de respondenten van de gemeente en met de eerder besproken meest gangbare definitie van co-creatie waarin staat dat het met name gaat om actieve betrokkenheid van de eindgebruikers (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015). Een van de respondenten is het daar niet mee eens, zoals blijkt uit onderstaand citaat:

Persoonlijk heb ik in het begin gezegd, het is geld voor de bewoners, het geld moet ook voor bewoners zijn. En ik vind het niet terecht als de ondernemers en adviesbureaus allemaal komen vertellen hoe we het moeten besteden. Dat moeten we als bewoners zelf bepalen. (Respondent 5: man, 52 jaar, betrokken bewoner)

De respondent geeft hier mee aan dat de co-creatie plaats zou moeten vinden tussen de bewoners en de gemeente. Andere partijen zoals ondernemers zouden

niet betrokken moeten worden. Deze mening wordt niet door de gemeente of door andere respondenten gedeeld.

Op de vraag hoe de groepen mee moeten doen aan de co-creatie hebben de betrokken respondenten grotendeels hetzelfde geantwoord. Bewoners moeten met ideeën en plannen komen, die de gemeente dan moet faciliteren. Ook zijn er drie respondenten die aangeven dat de bewoners degene zijn die de plannen moeten uitvoeren bij de co-creatie. De andere twee vinden wel dat de gemeente de plannen van de bewoners op moet pakken en uit moet voeren omdat de bewoners nog niet alles kunnen wat de gemeente kan.

Het initiatief in de co-creatie moet volgens de meerderheid van de betrokken respondenten komen vanuit de bewoners, waarbij de gemeente slechts een faciliterende rol heeft. Dit komt dus overeen met documenten van de gemeente Rotterdam (Gebiedscommissie Delfshaven 2016; Gebiedscommissie Delfshaven, 2018) en de toekomstambitie van de respondenten van de gemeente. Dit komt dus niet overeen met de documenten over Mooi Mooier Middelland en de definitie van co-creatie zoals eerder benoemd in paragraaf 1.1 waarbij de burger wordt gezien als een waardevolle partner (Marschall, 2004; Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

4.1.4 Het begrip co-creatie volgens niet betrokken bewoners

In tegenstelling tot de respondenten van de gemeente en de betrokken respondenten, kunnen de niet betrokken respondenten geen echte definitie van co-creatie geven. Een van de respondenten komt het dichtst bij een definitie: "samenwerken om iets te creëren." (Respondent 12: man, 32 jaar, niet betrokken bewoner). Een andere respondent is wel bekend met het project Mooi Mooier Middelland maar heeft geen idee wat het woord co-creatie betekent.

Op de vraag wie er betrokken zouden moeten zijn geven twee niet betrokken respondenten aan dat de bewoners en de gemeente betrokken zouden moeten zijn. De overige drie niet betrokken respondenten vinden dat iedereen die iets in de wijk doet betrokken zou moeten zijn. Dit komt overeen met het meest recente document over de co-creatie van Dingemans et al. (2019), met de uitspraken van de respondenten van de gemeente, met de uitspraken van de betrokken respondenten en met de eerder besproken meest gangbare definitie van co-creatie waarin staat dat het met name gaat om actieve betrokkenheid van de eindgebruikers (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

Slechts drie van de respondenten hebben aangegeven hoe de groepen mee moeten doen aan de co-creatie. Een van de niet betrokken respondenten zag het als partijen die inspraak hebben op al bedachte ideeën, een andere niet betrokken respondent geeft aan dat iedereen wat in moet kunnen dienen, terwijl de andere respondent een samenwerking op verschillende vlakken met verschillende partijen voor ogen heeft. Deze ideeën zijn minder concreet dan hoe het in de documenten staat omschreven en hoe de respondenten van de gemeente en de betrokken respondenten er over denken.

Tenslotte geven alle niet betrokken respondenten, op één respondent na die vindt dat het initiatief bij iedereen zou moeten liggen, aan dat het initiatief bij de gemeente moet liggen. Dit komt ook niet overeen met de documenten van de gemeente, de respondenten van de gemeente en de betrokken respondenten die stellen dat het initiatief bij de bewoners zou moeten liggen of op basis van gelijkwaardigheid.

4.1.5 Verschillen rondom het begrip co-creatie

In bovenstaande paragrafen is het begrip co-creatie uiteengezet zoals omschreven in de documenten van de gemeente en zoals besproken in de interviews met de gemeente, de betrokken respondenten en niet betrokken respondenten. Hieruit blijkt dat er verschillen en overeenkomsten bestaan wat betreft het begrip co-creatie. Deze worden in figuur 3 samengevat. In figuur 3 worden de meest genoemde antwoorden weergegeven per groep, per code.

Figuur 3. Samenvattende tabel over het begrip co-creatie

	Documenten gemeente	Gemeente	Betrokken bewoners	Niet betrokken bewoners
Wie doen er mee	De gemeente, wijkbewoners en ondernemers	Iedereen die iets in de wijk doet	Iedereen die iets in de wijk doet	Iedereen die iets in de wijk doet, maar in ieder geval bewoners en gemeente
Hoe doen ze mee	Samenwerken aan de plannen en de uitvoering	Plannen en ideeën moeten komen vanuit de bewoners	Plannen en ideeën moeten komen vanuit de bewoners, de gemeente faciliteert	Inspraak op bedachte ideeën, ideeën bedenken en samenwerking op verschillende vlakken
Wie neemt het voortouw	Gelijkwaardig heid/ initiatief bij de bewoners	Wisselwerking tussen gemeente, bewoners en andere partijen	Initiatief bij de bewoners	Initiatief bij de gemeente

Uit figuur 3 blijkt dus dat in de documenten van de gemeente en door de respondenten van de gemeente, het begrip co-creatie uiteen wordt gezet op een vergelijkbare manier als in de onderzoeken van Marschall (2004), Osborne et al. (2016) en Voorberg et al. (2015). Hoe de betrokken bewoners het omschrijven lijkt het meer op de participatievorm genaamd burgerinitiatief uit het onderzoek van Van der Heijden et al. (2007) en de omschrijving van de niet betrokken bewoners lijkt zelfs meer op interactieve beleidsvorming uit datzelfde onderzoek, in plaats van op de definitie van co-creatie.

4.2 Co-creatie in de praktijk

In de tweede paragraaf van dit hoofdstuk wordt gefocust op de derde deelvraag: 'Hoe gaat de co-creatie in de praktijk in zijn werk?'. Er wordt gekeken welk type bewoners er wel en niet meedoen aan het co-creatie proces en hoe bewoners betrokken raken bij het proces. Ook wordt er gekeken naar hoe de ondervertegenwoordigde groepen beter betrokken zouden kunnen worden bij het proces, welke rol ICT kan spelen hierin, hoe de uitvoering van de onderwerpen gaat en hoe de bijeenkomsten worden ervaren.

4.2.1 Afspiegeling van de wijk

De respondenten van de gemeente geven beiden aan dat er groepen ondervertegenwoordigd zijn bij de co-creatie. De ene respondent geeft aan dat de bewoners die meedoen mensen zijn die zich willen inzetten en enthousiast zijn om er tijd voor vrij te maken. Daardoor is het geen representatieve afspiegeling van de wijk. Ook de andere respondent van de gemeente geeft aan dat de betrokken bewoners geen goede afspiegeling zijn van de wijk. Deze respondent gaat verder in op het feit dat het een multi-etnische wijk is met veel sociaaleconomische klassen. Volgens deze respondent is het voornamelijk de multi-etniciteit wat mist bij het co-creatie proces. De mensen die meedoen zijn "over het algemeen blanken en redelijk hoog opgeleid." (Respondent 2: man, 38 jaar, gemeente medewerker).

De betrokken respondenten waar mee is gesproken zijn zelf allen tussen de 38 en 63 jaar. De betrokken respondenten zijn ongeveer gelijk qua man/vrouw verhouding, qua autochtoon/allochtoon¹ verhouding en qua verdeling van een hoog of laag opleidingsniveau. Ze hebben allen een inkomen wat gelijk is aan het gemiddelde van de wijk of hoger. Deze betrokken respondenten geven, net als de respondenten van de gemeente, allen aan dat de mensen die betrokken zijn bij het co-creatie project geen goede afspiegeling zijn van de wijk. De betrokken respondenten geven aan dat in de werkgroepen voornamelijk autochtone Nederlanders aanwezig zijn en dat dit gezien de etnische mix in de wijk geen goede afspiegeling is. De meerderheid van de betrokken respondenten geeft aan dat de ondervertegenwoordiging van etnische groepen mogelijk komt door een taalbarrière en ook het opleidingsniveau wordt door zowel een respondent van de gemeente als een betrokken respondent genoemd als beperking voor groepen om mee te doen aan de co-creatie. Dit komt overeen met de onderzoeken van Quintelier (2009) en Zani & Barrett (2012), waaruit blijkt dat minderheidsgroepen minder snel participeren onder andere door het niet vloeiend spreken van de taal. Ook komt dit overeen met het onderzoek van Osmani (2008) waarin gesteld wordt dat mensen met een hogere opleiding vaker meedoen doordat zij bepaalde kennis en vaardigheden hebben die nodig zijn om te kunnen participeren. Dit komt ook terug in onderstaand citaat waarin antwoord wordt gegeven op de vraag of de mensen die betrokken zijn een representatieve afspiegeling zijn van de wijk:

In het bovenste gedeelte niet. Hoe verder je naar onder komt wel. Dus de betrokkenheid van mensen die koken in de wijk, mensen die werken met kinderen in de wijk. Bij dat soort dingen zie je de diversiteit goed vertegenwoordigd. Maar de mensen die echt die klik hebben met mensen van de gemeente, dat is toch op een bepaalde manier praten, op een bepaalde manier projecten inleveren, je moet bijna een heel businessplan schrijven om dingen voor elkaar te krijgen en dat is gewoon heel moeilijk voor bepaalde mensen. Kijk, als je een taalbarrière hebt of je hebt een bepaald opleidingsniveau, dan wordt het steeds moeilijker. (Respondent 4: man, 38 jaar, betrokken bewoner)

Ook blijkt uit dit citaat dat als het aankomt op de laagdrempelige activiteiten die worden georganiseerd dat dat over het algemeen wel een beter afspiegeling van de wijk is. Een andere betrokken respondent geeft ook aan dat bij een laagdrempeligere bijeenkomst er een betere afspiegeling is van de wijk.

¹ Volgens de WWR kan er het beste gesproken worden van mensen met een migratie- of Nederlandse achtergrond. In dit onderzoek is besloten om aan te houden hoe de respondenten het hebben omschreven (autochtoon/allochtoon) om dichter bij de bewoording van de respondenten te blijven.

De niet betrokken respondenten waar mee is gesproken zijn zelf jonger dan 32 of ouder dan 64. De niet betrokken respondenten zijn ongeveer gelijk qua man/vrouw verhouding en qua verdeling van een hoog of laag opleidingsniveau. Op een respondent na zijn alle niet betrokken respondenten van allochtone afkomst. Verder hebben ze zowel een hoger, lager als gelijk inkomen in vergelijking met het gemiddelde van de wijk. Van deze niet betrokken respondenten geven er twee aan dat ze niet weten wie er mee doen aan de co-creatie en dus durven ze ook geen uitspraken te doen over de afspiegeling van de wijk. De andere drie niet betrokken respondenten geven aan dat het geen representatieve afspiegeling is van de wijk. Volgens deze niet betrokken respondenten zijn het voornamelijk autochtone Nederlanders die meedoen. Een van de respondenten zegt dit als volgt: "En dan draait het echt puur om de Nederlanders. Alsof wij er niet bij horen in de straat." (Respondent 8: vrouw, 64 jaar, niet betrokken bewoner). Deze respondent heeft het gevoel alsof de co-creatie niet open is voor de allochtone buurtbewoners. Dit betekent dat de co-creatie niet als inclusief gezien kan worden. Daarnaast geven twee van de respondenten aan dat het voornamelijk de nieuwe generatie bewoners zijn in de leeftijdscategorie van 30 en 40 jaar die mee doen aan de co-creatie. Dit komt overeen met het onderzoek van Marien et al. (2010) waaruit is gebleken dat voornamelijk de mensen tussen de 35 en 50 jaar participeren, de zogenaamde protest generatie.

4.2.2 Werving van bewoners

Een van de respondenten van de gemeente is later in het traject er pas bijgekomen, waardoor hij de werving niet heeft meegekregen. Volgens de andere respondent van de gemeente heeft de gemeente geprobeerd mensen te werven op de eerste grote bijeenkomsten die in de wijk gehouden zijn. De gemeente heeft vervolgens de mensen die daar aanwezig waren geprobeerd over te halen om een actieve rol op zich te nemen. Daarvanuit zijn er netwerken en groepen ontstaan die nu betrokken zijn bij het project.

De betrokken respondenten zijn allemaal benaderd om mee te doen aan het project. Dit komt overeen met de uitspraak van de respondent van de gemeente dat mensen geworven zijn door ze te vragen en door te netwerken. Van de betrokken respondenten zijn er twee benaderd door buurtgenoten, met de vraag of ze deel wilden nemen aan het project. De andere drie betrokken respondenten zijn benaderd door iemand van de gemeente of door een van de projectleiders van de werkgroepen met de vraag of ze mee zouden willen doen aan het project.

Dit actief benaderen van de participanten komt overeen met het onderzoek van Nabatchi & Leighninger (2015) waarin wordt gesteld dat projectleiders relaties leggen met mensen die belangrijk zijn binnen netwerken waardoor er sneller sprake is van vertrouwen. Echter is er wel een verschil met het onderzoek van Nabatchi & Leighninger (2015). Waar in hun onderzoek gesproken wordt over actief zoeken naar mensen die minder snel zullen participeren om de inclusiviteit te vergroten, is er in dit project gezocht naar mensen die betrokken zijn met hun wijk. Hierdoor worden de representativiteit van de groep en de inclusiviteit niet vergroot zoals in het onderzoek van Nabatchi & Leighninger (2015) het doel was.

4.2.3 Betrekken ondervertegenwoordigde groepen

Volgens de respondenten van de gemeente is het lastig om de groepen die ondervertegenwoordigd zijn te betrekken. Voornamelijk laagdrempelig contact zoeken met mensen wordt gezien als een goede manier om deze groepen te

betrekken. Daarnaast is er door een van de respondenten van de gemeente gezegd dat het organiseren van andere vormen en manieren van participatie en gebruik maken van verschillende tijdstippen kunnen helpen om de co-creatie inclusiever te maken. De respondent geeft echter wel aan dat er opgepast moet worden dat het geen diskwalificatie wordt van de mensen die wel al betrokken zijn bij het project.

Ook de betrokken bewoners geven aan dat het lastig is om mensen te betrekken die op dit moment ondervertegenwoordigd zijn. Toch hebben de betrokken respondenten wel ideeën. De meerderheid geeft aan dat het persoonlijk benaderen van mensen de beste manier is om ondervertegenwoordigde groepen te betrekken. Ook briefjes met informatie in de bus of flyer worden door de betrokken respondenten meerdere malen genoemd. Wat verder nog wordt benoemd door de respondenten als manieren om ondervertegenwoordigde groepen te betrekken zijn: avonden of informatie in de moedertaal van bewoners, interviews met mensen houden om te kijken waarom mensen niet mee doen, hulp bieden voor de participatie en informatie verstrekken via andere kanalen zoals door middel van ICT voorzieningen. Op die manier kan de co-creatie toegankelijker gemaakt worden voor ondervertegenwoordigde groepen en kan de inclusiviteit vergroot worden.

Twee van de niet betrokken respondenten geven aan dat zij en andere mensen die op dit moment niet meedoen aan de co-creatie simpelweg gevraagd zouden moeten worden om mee te doen. Eventueel dat de gemeente langs de deuren gaat om mensen te betrekken. Een andere niet betrokken respondent geeft aan dat als het gevoel gegeven wordt dat mensen echt een stem hebben dat ze eerder actief mee zullen doen, zoals ook uit de onderzoeken van Bovaird et al. (2016) en Fledderus et al. (2014) naar voren is gekomen. Dit gevoel zou vergroot kunnen worden door stemrecht te geven bij grote veranderingen in de wijk. De overige niet betrokken respondenten zijn niet op dit onderwerp in gegaan.

4.2.4 Rol ICT in co-creatie

Volgens de respondenten van de gemeente wordt er wel gebruik gemaakt van ICT voorzieningen bij het co-creatie proces maar slechts in beperkte mate. Als ICT voorzieningen zijn genoemd: Social Media, de website en de digitale nieuwsbrief. Beide respondenten van de gemeente hebben het gevoel alsof er nog kansen liggen in het inclusiever maken van co-creatie door middel van ICT gebruik. Zo geeft de ene respondent van de gemeente aan dat het gebruik van een app een goede toevoeging zou zijn. De andere respondent van de gemeente sluit zich hierbij aan. Met name voor het betrekken van jongeren ziet hij kansen zoals onderstaand citaat laat zien:

Als je heel veel mensen weet te activeren en er zijn 1000 mensen die filmen dat ze een tegel weghalen en ze editen dit naar een soort instafilm 'tegel eruit', dan kun je heel tof communicatie en Social Media inzetten om de community te activeren om kleinschalig met elkaar dingen te doen. Dan kan je een hele andere groep bereiken die denkt: pffff 2,5 uur vanavond? Hell no. Ik ga gewoon lekker voetbal kijken. Ik vind het best. Maar als je natuurlijk een hele groep jongeren weet te activeren, in 10 minuten draag je bij aan wijkverbetering en maak er een leuk insta filmpje van dan gaan veel meer mensen denken dat is best wel dope man. (Respondent 2: man, 38 jaar, gemeentemedewerker)

Zoals uit dit citaat naar voren komt, lijkt een bestaand platform gebruiken zoals Instagram, wat niet apart gedownload hoeft te worden, de beste optie. Het moet met name volgens de respondenten van de gemeente makkelijk te gebruiken zijn. Dit komt overeen met de onderzoeken van Höffken & Streich (2013) en Zani & Barrett (2012), waarin ook aangegeven wordt dat het gebruiken van apps een laagdrempelige manier is om jongeren te kunnen betrekken.

Ook de betrokken respondenten geven aan dat er nauwelijks gebruik gemaakt wordt van ICT voorzieningen. Als ICT voorzieningen waar wel gebruik van wordt gemaakt zijn Social Media en maillijsten genoemd. Twee van de respondenten zien geen verdere kansen liggen in de ICT omdat mensen toch geen interesse tonen of omdat er door het gebruik van ICT eilandjes kunnen ontstaan, wat als negatief wordt gezien. De overige drie betrokken respondenten zien nog wel kansen liggen in de ICT om de co-creatie inclusiever te maken. Een van deze respondenten geeft net als de respondenten van de gemeente aan dat het een goede manier is om met name jongeren erbij te betrekken, zoals ook uit het onderzoek van Zani & Barrett (2012) naar voren is gekomen. Een andere betrokken respondent geeft net als de respondenten van de gemeente aan dat het gebruik van ICT voornamelijk makkelijk moet zijn en dat dit in de huidige tijd niet ingewikkeld hoeft te zijn. Tenslotte geven twee van de betrokken respondenten aan dat het live streamen van bijeenkomsten nog een goede kans zou zijn om het toegankelijker te maken. Dit komt overeen met het onderzoek van Erete & Burrell (2017) waarin wordt gesteld dat het gebruik van ICT een goede manier is om mensen te betrekken die niet face-to-face bij bijeenkomsten kunnen zijn.

Alle niet betrokken respondenten geven aan dat in het gebruik van ICT voorzieningen nog kansen liggen om de co-creatie inclusiever te maken. De meerderheid van de niet betrokken respondenten geeft aan dat het een makkelijke manier is om mee te doen. Daarnaast geeft een van de niet betrokken respondenten, net als de andere groepen respondenten, aan dat het een goede manier is om jongeren te kunnen betrekken, zoals ook is gebleken uit het onderzoek van Zani & Barrett (2012).

4.2.5 Uitvoering van de onderwerpen

De uitvoering van de onderwerpen in het project Mooi Mooier Middelland gaat volgens de respondenten van de gemeente wisselend goed en minder goed. Dit ligt volgens beide respondenten van de gemeente voor een deel aan het gemeentelijk systeem. Als er iets wordt besloten door de bewoners willen zij dat dit direct uitgevoerd wordt. Alleen dan moeten de processen van de gemeente nog gestart worden en is men zo een paar maanden verder. Toewerken naar de uitvoering in het gemeentelijk systeem duurt lang volgens beide respondenten. Daarnaast geeft een van de respondenten van de gemeente aan dat bewoners ook effectiever zouden kunnen vergaderen en hierdoor zou de uitvoering van de onderwerpen ook sneller kunnen gaan.

Ook het merendeel van de betrokken respondenten geeft aan dat de uitvoering van besproken onderwerpen wisselend gaat. Bij de ene werkgroep gaat de uitvoering beter dan bij de andere werkgroep. Meerdere respondenten geven aan dat de wijk al een stuk schoner en netter is geworden dus dat er wel veel gebeurt maar dat het nog beter kan. De betrokken respondenten geven daarnaast, net als de respondenten van de gemeente, aan dat processen bij de gemeente vaak lang duren waardoor de uitvoering minder goed gaat als gehoopt. Dit komt overeen met de observatie van de werkgroep vergadering van de groep Leefbaarheid waarin meerdere malen naar voren kwam dat een aantal zaken lang duren.

4.2.6 Sfeer bijeenkomsten

De sfeer bij vergaderingen en bijeenkomsten wordt door de respondenten van de gemeente gezien als een goede balans tussen gezellig en serieus. Het is een 'relaxte sfeer' maar er wordt genoeg besproken. Dit komt overeen met de observatie van de werkgroep vergadering van de groep Leefbaarheid, waar een informele sfeer waargenomen is.

Deze balans tussen gezelligheid en serieusheid, zoals aangegeven door de respondenten van de gemeente en zoals ervaren bij de observatie, wordt ook door meerdere van de betrokken respondenten herkend. Een van de respondenten geeft wel aan dat het per groep verschilt. Indien het gaat om moeilijke onderwerpen is er weleens een gevoel van onmacht waardoor de sfeer wat minder is.

4.3 Evaluatie van de co-creatie

In de derde paragraaf van dit hoofdstuk wordt gefocust op de vierde deelvraag: 'Hoe wordt de co-creatie ervaren door de gemeente, de participerende bewoners en niet-participerende bewoners?'. Er wordt gekeken naar wat de verschillende groepen zien als voordelen van de co-creatie en wat zij zien als nadelen van de co-creatie. Daarnaast wordt er gekeken naar wat de verschillende groepen als drijfveren hebben ervaren om wel mee te doen of te willen doen en wordt er gekeken naar welke beperkingen zijn ervaren om mee te doen aan de co-creatie.

4.3.1 Voordelen van co-creatie

De respondenten van de gemeente zien beiden het creëren van saamhorigheid als een voordeel van co-creatie. Dit komt overeen met de onderzoeken van Jakobsen (2012), Needham (2008) en Torfing et al. (2016) waaruit is gebleken dat het sociaal kapitaal en de saamhorigheid tussen bewoners wordt vergroot bij co-creatie. Ook het creëren van draagvlak wordt door beide respondenten van de gemeente gezien als een groot voordeel van co-creatie. In onderstaand citaat wordt het voordeel van draagvlak creëren omschreven:

Nou dat het een manier is waarop je heel snel draagvlak hebt. En je kan als gemeente wel inzetten op bepaalde oplossingen omdat je weet dat de oplossing al vanuit de wijk zelf komt. Dat je heel snel mensen, de neuzen dezelfde kant op hebt. Dat gaat anders dan als je je eigen medewerkers er op af stuurt en oplossingen laat verzinnen en dan briefjes door de bus doet met dit wordt de oplossing. Dan krijg je inspraakavonden en mensen die het er niet mee eens zijn en dan krijg je meteen weerstand. (Respondent 3: man, 23 jaar, gemeentemedewerker)

Uit dit citaat blijkt dat door te co-creëren de bewoners sneller de uitvoering van de plannen zullen ondersteunen, wat overeenkomt met het onderzoek van Frieling et al. (2014). Verder zijn de volgende voordelen genoemd door een van beide respondenten: het is leerzaam, er is meer geld beschikbaar, het is meer het verhaal van het midden in plaats van het verhaal van uitersten en mensen krijgen meer een gevoel van eigenaarschap. Dit laatste komt overeen met het onderzoek van Bason (2018) waarin naar voren komt dat de betrokkenheid van bewoners ze een gevoel van eigenaarschap geeft.

Voor de betrokken respondenten is saamhorigheid ook een belangrijk voordeel. Dit komt opnieuw overeen met de onderzoeken van Jakobsen (2012), Needham (2008) en Torfing et al. (2016). Samen met het voordeel dat men

gehoord wordt, is saamhorigheid door vier van de vijf respondenten genoemd. Daarnaast wordt het creëren van betrokkenheid en het daarbij komende gevoel van eigenaarschap door de meerderheid van de respondenten als voordeel genoemd. Dit komt overeen met wat de respondenten van de gemeenten benoemd hebben en met het onderzoek van Bason (2018) waarin naar voren komt dat de betrokkenheid van bewoners ze een gevoel van eigenaarschap geeft. Uit datzelfde onderzoek van Bason (2018) is naar voren gekomen dat het samenwerken van meerdere actoren een voordeel is van co-creatie, wat door twee van de respondenten wordt beaamd. Dit is te zien in het volgende citaat:

Het voordeel is: je hebt mensen uit het bedrijfsleven, je hebt mensen uit de sociale sector, je hebt mensen van de gemeente die elkaar allemaal moeten vinden op dit moment. Als je geen co-creatie hebt wordt er een mailtje rondgestuurd met dit wordt het, klaar. Nou zit je met elkaar aan tafel. Alle voor- en nadelen worden met elkaar besproken dus er wordt veel dieper in de materie gegaan. Dan kan je ook veel beter passende oplossingen vinden voor problemen en projecten die komen. (Respondent 6: man, 39 jaar, betrokken bewoner)

Uit dit citaat komt naar voren dat door het hebben van verschillende groepen en perspectieven bij co-creatie er betere oplossingen bedacht kunnen worden, net als wat de onderzoeken van Jakobsen (2012), Needham (2008) en Torfing et al. (2016) hebben uitgewezen. Daarnaast wordt door twee van de respondenten aangegeven dat het leerzaam is en wordt de beschikbaarheid van geld als voordeel genoemd. Ook wordt het creëren van meer vertrouwen door twee van de betrokken respondenten benoemd als voordeel van de co-creatie. Dit komt overeen met de onderzoeken van Fledderus et al. (2014) en Torfing et al. (2016) waarin wordt gesteld dat de actieve rol in de co-creatie ervoor zorgt dat bewoners meer vertrouwen krijgen in de overheid door de invloed die ze zelf uit kunnen oefenen. Slechts door één van de respondenten zijn benoemd: de ruimte om te ondernemen en het creëren van draagvlak, waarbij dat laatste juist als belangrijk werd gezien door de respondenten van de gemeente.

Bij de niet betrokken respondenten is saamhorigheid een voordeel wat meerdere keren wordt benoemd. Dit komt opnieuw overeen met de onderzoeken van Jakobsen (2012), Needham (2008) en Torfing et al. (2016) en met de andere groepen respondenten. Ook wordt als voordeel genoemd door twee van de niet betrokken respondenten dat de reputatie van de wijk door de co-creatie verbeterd. Andere voordelen die zijn genoemd door een van de respondenten zijn: de beschikbaarheid van geld, de ruimte om te ondernemen en eigenaarschap. Deze voordelen werden ook door de betrokken respondenten genoemd, en eigenschap zelfs door alle groepen respondenten en in het onderzoek van Bason (2018). Tenslotte geven twee van de niet betrokken respondenten aan dat de huidige vorm van co-creatie geen voordelen heeft, in ieder geval niet voor de gemiddelde bewoner. Dit hangt samen met het gevoel dat de co-creatie in zijn huidige vorm niet inclusief en representatief is.

4.3.2 Nadelen van co-creatie

Beide respondenten van de gemeente zien als nadeel het moeten werken met het gemeentelijk systeem. In het volgende citaat wordt dit aan de hand van een voorbeeld uitgelegd:

Op een gegeven moment waren mensen in Middelland het even zat. Er was weer veel overlast en zwerfvuil en hangjongeren. Die meldingen zijn allemaal via de werkgroep binnengekomen. Die hebben we netjes gedocumenteerd. Daarmee zijn we naar de gemeente gegaan. Naar de directie veiligheid met dit is het probleem. De directie veiligheid zei toen maar wij zien eigenlijk helemaal niet zo'n groot verschil in meldingen. Dan snappen ze niet goed wat er gebeurt hier. (Respondent 3: man, 23 jaar, gemeentemedewerker)

Uit dit citaat blijkt dat het gemeentelijk systeem niet ingesteld is op het werken met co-creatie. Dat het gemeentelijk systeem nog achterloopt op de co-creatie maar dat hier wel nauw mee samen gewerkt moet worden, wordt door de respondenten van de gemeente als nadeel gezien. Wat ook door beide respondenten als nadeel is genoemd van co-creatie, is dat er sprake is van dominante personen. Het gaat dan om personen die beter hun stempel ergens op kunnen drukken ongeacht of ze hier het beste geschikt voor zijn. Dit komt overeen met de onderzoeken van Ansell & Gash (2008) en Torfing et al. (2016) waaruit blijkt dat sterkere actoren het voortouw nemen omdat zwakkere actoren niet de capaciteit of middelen hebben om invloed uit te oefenen. De zwakkere actoren krijgen hierdoor minder kansen in de co-creatie wat ten koste gaat van de inclusiviteit. Verder worden door een van de respondenten de volgende nadelen genoemd: het kost veel tijd, er ontstaat gelaagdheid, er is goede begeleiding nodig om het te laten slagen zoals ook uit het onderzoek van Osmani (2008) naar voren is gekomen, er kan wantrouwen ontstaan tussen de gemeente en bewoners en de hoeveelheid mensen die mee doen kan een nadeel zijn. Dit laatste komt overeen met het onderzoek van Frieling et al. (2014) waarin wordt gesteld dat er door grote groepen die participeren er minder tijd beschikbaar is per persoon om iets bij te kunnen dragen en er minder tijd is om discussies te voeren.

De betrokken respondenten zien het moeten werken met het gemeentelijk systeem ook als een nadeel. Net als in het eerdergenoemde citaat in deze paragraaf van de gemeentemedewerker geven ze aan dat het gemeentelijk systeem nog niet is ingesteld op de co-creatie. Daarnaast geeft het merendeel van de betrokken respondenten aan dat het een nadeel is om zo afhankelijk van de gemeente te zijn. Dit hangt voor een gedeelte samen met de gelaagdheid die door het merendeel van de betrokken respondenten wordt ervaren. Dit is opvallend aangezien dit niet overeen komt met wat de respondenten als definitie van co-creatie hebben gegeven in paragraaf 4.1.3. De meerderheid van de betrokken respondenten wil dus meer gelijkwaardigheid en meer zelfstandigheid. Daarnaast wordt door vier van de betrokken respondenten aangegeven dat het een nadeel is dat er wantrouwen tussen de gemeente en bewoners is. Dit komt niet overeen met de onderzoeken van Fledderus et al. (2014) en Torfing et al. (2016) waaruit blijkt dat bewoners juist meer vertrouwen in de overheid zouden moeten krijgen. Dit wantrouwen wordt met name benoemd door de betrokken respondenten in combinatie met het nadeel dat er miscommunicatie plaatsvindt, dat er te weinig transparantie is en dat er regelmatig onduidelijkheid in het proces is. Dit zijn redenen waarom er wantrouwen is ontstaan in plaats van vertrouwen. Hiernaast wordt er door twee respondenten aangegeven dat het een nadeel is dat co-creatie zo tijdrovend is. Ook geeft een van de betrokken respondenten aan dat het een nadeel is dat er dominante personen zijn, zoals ook naar voren kwam bij de respondenten van de gemeente en uit het onderzoek van Ansell & Gash (2008) en Torfing et al. (2016). Daarnaast geeft een van de betrokken respondenten, net als bij de respondenten van de gemeente en uit het onderzoek van Frieling et al.

(2014) naar voren kwam, aan dat het een nadeel kan zijn dat er een grote hoeveelheid mensen aan de co-creatie meedoet. Tenslotte geeft een van de betrokken respondenten aan dat het een nadeel is dat de groep die meedoet aan de co-creatie geen goede afspiegeling is van de wijk.

Van de niet betrokken respondenten zijn er drie respondenten die weinig nadelen zien zitten aan de co-creatie. Een van de respondenten heeft zelfs het idee dat er helemaal geen nadelen aan zitten, maar dat het een win-win situatie is voor de gemeente en bewoners. De meerderheid van de niet betrokken respondenten zien als nadeel dat de co-creatie tijdrovend is. Ook zien twee van de niet betrokken respondenten als nadeel dat er vaak miscommunicatie en onduidelijkheid is, zoals onderstaand citaat laat zien:

Ik bedoel dat ze een briefje in de bus doen met dit willen we doen. Wat is jouw mening? Daar hebben we nooit wat van meegekregen. Ineens werd er gebouwd en werden er dingen geplaatst. Weet je. Je moet het maar op de koop toenemen. (Respondent 8: vrouw, 64 jaar, niet betrokken bewoner)

Er is dus, zoals bovenstaand citaat laat zien, niet altijd goede communicatie over wat er gebeurt bij de co-creatie. Daarnaast wordt er aangegeven dat er dominante personen zijn bij de co-creatie, zoals ook door de andere groepen respondenten aangegeven is en uit de onderzoeken van Ansell & Gash (2008) en Torfing et al. (2016) naar voren is gekomen. Tenslotte zien de niet betrokken respondenten als nadelen dat er sprake is van wantrouwen tussen de gemeente en bewoners, dat de bewoners nog heel afhankelijk zijn van de gemeente, dat er geen goede afspiegeling is van de wijk en er wordt gedacht dat de gemeente het beter kan doen dan bewoners.

4.3.3 Drijfveren voor co-creatie

De respondenten van de gemeente noemen allebei verschillende drijfveren om mee te doen aan de co-creatie. De ene respondent van de gemeente zag het feit dat er minder gelaagdheid bij co-creatie speelt als een goede reden om aan de co-creatie mee te doen omdat het makkelijker is om met zijn allen tot een oplossing voor problemen te komen. Dit komt overeen met het onderzoek van Torfing et al. (2016) waarin als drijfveer naar voren komt dat men de kennis, middelen en ideeën van externe actoren goed kan gebruiken. De andere respondent van de gemeente die had als drijfveer simpelweg de mogelijkheid om het te doen. Ook de kans om verandering teweeg te brengen werd als een belangrijke drijfveer gezien. Dit komt overeen met de onderzoeken van Bovaird et al. (2016), Fledderus et al. (2014) en Zani & Barrett (2012) waaruit is gebleken dat men eerder mee zal doen indien men het gevoel heeft dat er een kans is om daadwerkelijk een impact te maken. Het was voor deze respondent van de gemeente een extra motivatie om het gemeentelijk systeem aan te passen om het goede te doen voor de wijk.

De belangrijkste drijfveer voor de betrokken respondenten is welk onderwerp er op tafel ligt. Alle betrokken respondenten hebben aangegeven dat het onderwerp een rol heeft gespeeld in de keuze om mee te doen aan de co-creatie. Ook geven vier van de betrokken respondenten aan dat het creëren van saamhorigheid of het vergroten hiervan een belangrijke drijfveer was. De meerderheid van de respondenten geeft ook aan dat het voor hen vanzelfsprekend was om mee te doen. Zo zegt een van de respondenten op de vraag waarom ze mee doet aan de co-creatie: "Dat is vanzelfsprekend. Tot we een beetje alles voor elkaar hebben in de wijk en dat we een rustige wijk hebben." (Respondent 7:

vrouw, 63 jaar, betrokken bewoner). Het gevoel wat uit dit citaat naar voren komt, alsof het de plicht van de burger is om mee te doen, komt overeen met het onderzoek van Voorberg et al. (2012) waarin wordt gesteld dat men eerder geneigd is om te participeren als men dit plichtmatige gevoel heeft. Ook geven twee van de respondenten aan dat simpelweg de mogelijkheid hebben om mee te doen en de kans om verandering teweeg te brengen als drijfveren werden ervaren om mee te doen. Dit laatste komt overeen met de onderzoeken van Bovaird et al. (2016), Fledderus et al. (2014) en Zani & Barrett (2012) waaruit is gebleken dat men eerder mee zal doen indien men het gevoel heeft dat er een kans is om daadwerkelijk een impact te maken. Tenslotte geeft een van de respondenten aan dat de zelfstandigheid van bewoners hem aantrok aan de co-creatie, wat een drijfveer werd om mee te doen.

Door de niet betrokken respondenten zijn weinig drijfveren genoemd om mee te doen aan de co-creatie. Twee van de respondenten hebben helemaal geen drijfveren om mee te doen aan de co-creatie ervaren. De andere niet betrokken respondenten geven aan dat de onderwerpen van de co-creatie nog een rol spelen en dat een verandering teweeg kunnen brengen een drijfveer zou zijn om mee te doen. Dit laatste is ook aangegeven door de andere groepen respondenten en komt overeen met de onderzoeken van Bovaird et al. (2016), Fledderus et al. (2014) en Zani & Barrett (2012) waaruit is gebleken dat men eerder mee zal doen indien men het gevoel heeft dat er een kans is om daadwerkelijk een impact te maken. Ook de betrokkenheid met de wijk wordt als drijfveer ervaren zoals ook uit het onderzoek van Zani & Barrett (2012) is gebleken, maar de beperkingen om mee te doen aan de co-creatie wegen voor de niet betrokken respondenten zwaarder dan de drijfveren.

4.3.4 Beperkingen voor co-creatie

Opvallend is dat een van de respondenten van de gemeente helemaal geen beperkingen heeft ervaren om mee te doen aan de co-creatie. De andere respondent van de gemeente heeft wel een beperking ervaren, namelijk het werken met het gemeentelijk systeem. Binnen de gemeente liepen ze elke keer tegen hindernissen aan. Dit is echter goed gekomen door de steun van de burgemeester. Verder werden er door de respondenten van de gemeente geen beperkingen ervaren.

Onder de betrokken respondenten zijn er geen overeenkomsten te vinden als het aankomt op de ervaren beperkingen. Een van de betrokken respondenten geeft aan dat de beperkingen niet opwegen tegen de voordelen dus dat hij niet zozeer beperkingen heeft ervaren. Een andere respondent geeft aan dat een eerdere negatieve ervaring met de gemeente ervaren werd door haarzelf als beperking om mee te doen aan de co-creatie. Dit komt overeen met het onderzoek van Ansell & Gash (2008) waaruit blijkt dat als er conflicten tussen verschillende actoren zijn geweest er een beperking om mee te doen kan ontstaan. Daarnaast wordt door een van de respondenten genoemd dat de input van energie een beperking vormt om mee te doen aan de co-creatie. Dit komt overeen met de onderzoeken van Jakobsen (2012) en Verschuere et al. (2012) waaruit blijkt dat de tijd en energie die het kost om mee te doen een beperking kan vormen. Een andere respondent geeft, net als de respondenten van de gemeente, aan dat het werken met het gemeentelijk systeem ervaren wordt als een beperking. Ook geeft een van de respondenten aan dat de onduidelijkheid over het inzetten van geld een beperking om mee te doen vormt. Daarnaast hebben een aantal respondenten ook aangegeven dat ze zich kunnen voorstellen dat de mensen die niet mee doen, taal als een beperking ervaren om mee te doen.

Zoals te verwachten zijn er door de niet betrokken respondenten verschillende beperkingen ervaren om mee te doen aan de co-creatie. De meerderheid van de niet betrokken respondenten geeft aan dat de onduidelijkheid over de inzet van het geld een beperking is om mee te doen, maar ook het tijdstip waarop bijeenkomsten worden gehouden wordt ervaren als een beperking. Daarnaast wordt er door een van de respondenten aangegeven dat de samenstelling van betrokkenen een beperking vormt om mee te doen en dat dit ook komt door de levensfase van de persoon zelf. Dit is te zien in onderstaand citaat:

Wat dus denk ik wel een rol speelt is dat de momenten dat die hele beweging begon met die nieuwe gezinnen onze kinderen min of meer het huis uit waren. Het is een heel bekend gegeven dat kinderen in een wijk allerlei contacten tussen ouders doen opleven. Kinderen gaan bij elkaar. Toen ze jong waren, kwamen we overal. Maar op een gegeven moment waren ze allemaal het huis uit. We werkten toen ook nog allebei. Niet omdat we dan wat ingesuft zijn. Je komt dan toch wel weer minder snel in de dynamiek van de buurt, van de straat en wat er dan allemaal weer gebeurt. (Respondent 10, man, 73 jaar, niet betrokken bewoner)

Uit dit citaat komt naar voren dat door de fase van het leven waarin de respondent zich bevindt, hij minder snel geneigd is om mee te doen aan de co-creatie. Een andere respondent heeft hetzelfde gevoel. Dit komt overeen met de onderzoeken van Bovaird et al. (2015) en Jakobsen (2012) waarin naar voren komt dat de levensfase waarin men zich bevindt een beperking kan vormen. Echter zouden mensen zonder kinderen volgens deze onderzoeken juist eerder participeren, wat hier dus niet het geval is. Verder vormt voor twee van de niet betrokken respondenten de input van energie een beperking om mee te doen. Dit komt overeen met de uitspraak van een van de betrokken respondenten en met de onderzoeken van Jakobsen (2012) en Verschuere et al. (2012) waaruit is gebleken dat de tijd en energie die het kost om mee te doen een beperking kan vormen. Ook wantrouwen naar het project toe wordt door twee van de niet betrokken respondenten genoemd als beperking om mee te doen. Tenslotte benoemt een van de niet betrokken respondenten taal voor met name oudere allochtone bewoners en onenigheid onder buurtbewoners als beperkingen om mee te doen aan de co-creatie.

4.3.5 Verbeteringen co-creatie proces

Beide respondenten van de gemeente denken dat het inclusiever maken van het co-creatie proces een goede verbetering zou zijn zodat het niet meer aankomt op een beperkt aantal mensen in de wijk. Ook denken ze allebei dat het gemeentelijke systeem moet leren hoe het om moet gaan met co-creatie. Verder zou een van de respondenten van de gemeente nog meer gebruik van ICT willen zien en meer transparantie over wat er precies gebeurt. Dat zou volgens hem hand in hand kunnen gaan en zou de inclusiviteit kunnen vergroten. Tenslotte geeft de andere respondent aan dat het hele co-creatie proces eigenlijk geëvalueerd moet worden om te kijken of het proces van co-creatie succesvol is geweest.

Voor de betrokken respondenten zijn er twee verbeteringen die de meerderheid van de respondenten heeft aangegeven: meer inclusiviteit en daarnaast willen ze serieuzer genomen worden door de gemeente. Ook wordt er

door twee van de respondenten aangegeven dat er meer samenwerking binnen de co-creatie plaats zou moeten vinden. Dit is te zien in onderstaand citaat:

Ik zou ook de samenwerking tussen de werkgroepen willen zien want iedere werkgroep is bezig met zijn eigen plan. Los van elkaar. Terwijl je moet zorgen dat al die plannen in zijn geheel onderdeel worden van de co-creatie. (Respondent 5, man, 52 jaar, betrokken bewoner)

Uit dit citaat blijkt dat er eilandjes ontstaan terwijl meerdere respondenten juist willen dat er samengewerkt wordt. Daarnaast vinden twee betrokken respondenten dat het gemeentelijk systeem aangepast zou moeten worden om de co-creatie beter te faciliteren. Dit komt overeen met de verbeterpunten van de respondenten van de gemeente. Tenslotte worden de volgende verbeterpunten door een van de respondenten genoemd: meer transparantie, meer gelijkwaardigheid, meer geldstromen naar de co-creatie en bewoners moeten zelfstandiger worden binnen de co-creatie.

Voor de niet betrokken respondenten is er één belangrijke verbetering die door de meerderheid wordt aangegeven, namelijk een andere invulling van of toevoegingen aan de bijeenkomsten die worden gehouden. Zo geven de niet betrokken respondenten aan dat men wellicht gespreid over de dag binnen kan lopen in plaats van op een vast tijdstip. Daarnaast kan er wellicht een andere vorm gevonden worden zoals persoonlijker de meningen vragen van bewoners en vooral als er iets bedacht is nog één keer de mening van alle bewoners vragen. Deze verbetering komt neer op het toegankelijker maken om mee te doen voor verschillende groepen en dus op het inclusiever maken van de co-creatie. Dit komt overeen met de onderzoeken van Jakobsen (2012) en Verschuere et al. (2012) waaruit is gebleken dat als het makkelijk gemaakt wordt om mee te doen, er minder beperkingen worden ervaren voor verschillende groepen om mee te doen. Een van de respondenten voegt daar nog aan toe dat meer duidelijkheid en transparantie de co-creatie toegankelijker zou kunnen maken. Tenslotte vindt een van de niet betrokken respondenten het goed gaan zoals het nu gaat en heeft daarom geen verdere verbeteringen.

5. Conclusie en discussie

In dit onderzoek is er gezocht naar een antwoord op de vraag: *'In hoeverre is co-creatie zoals voorgesteld in het Mooi Mooier Middelland project inclusief en wat zijn hiervoor de redenen volgens de gemeente, participerende bewoners en niet participerende bewoners?'*. In dit hoofdstuk wordt de conclusie van het onderzoek besproken en hoe dit zich verhoudt tot de bestaande wetenschappelijke literatuur. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt er een reflectie op het onderzoeksproces gegeven en worden er aanbevelingen gedaan.

5.1 Conclusie

Uit de resultaten is allereerst gebleken dat het begrip co-creatie een onduidelijk begrip is. In de documenten van de gemeente is geen eenduidige omschrijving te vinden, de betrokken bewoners hebben verschillende ideeën bij het begrip co-creatie en ook onder de niet betrokken bewoners is er geen duidelijkheid over wat het begrip co-creatie precies inhoudt. Dit komt overeen met de bestaande wetenschappelijke literatuur waar ook verschillende definities zijn en waar co-creatie zelfs wordt uitgesplitst naar verschillende typen (Torfing et al., 2016; Voorberg et al., 2015). Dit leidt tot veel onduidelijkheid onder bewoners. De meest beschreven en genoemde omschrijving van het begrip co-creatie komt grotendeels overeen met de definitie zoals gegeven in Marschall (2004), Osborne et al. (2016) en Voorberg et al. (2015) waarin co-creatie wordt omschreven als de actieve betrokkenheid van de eindgebruikers in verschillende stadia van het productieproces. Deze omschrijving is dus zowel in de literatuur als in de praktijk het meest bruikbaar.

De resultaten hebben verder uitgewezen dat bij de co-creatie een aantal groepen wel mee doen en een aantal groepen ondervertegenwoordigd zijn. Er zijn voornamelijk autochtone, hoger opgeleide bewoners tussen de 35 en 50 jaar die betrokken zijn. Dit zijn groepen die het makkelijkst toegang hebben tot de co-creatie. Dit komt overeen met de onderzoeken van Jakobsen & Anderson (2013), Marien et al. (2010), Michels (2011), Osmani (2008), Voorberg et al. (2014) en Zani & Barrett (2012). Opvallend is wel dat het inkomen geen rol lijkt te spelen, zoals in het onderzoek van John (2009) wel heel belangrijk bleek te zijn. Dat bepaalde groepen minder participeren komt mede doordat bij de werving niet actief gezocht is naar de ondervertegenwoordigde groepen. Hierdoor wordt de representativiteit en inclusiviteit niet vergroot zoals bij het onderzoek van Nabatchi & Leighninger (2015) wel het geval was. Hier liggen volgens de niet-betrokken bewoners nog kansen. Het inclusiever maken van de co-creatie kan daarnaast door de co-creatie laagdrempeliger te maken. Hierin liggen volgens de gemeente, de betrokken en niet betrokken bewoners nog kansen voor de ICT, wat overeenkomt met de onderzoeken van Höffken & Streich (2013) en Zani & Barrett (2012).

Ook hebben de resultaten uitgewezen dat de co-creatie over het algemeen als positief wordt ervaren maar dat er ook nadelen zijn. Zo zijn de voordelen van de co-creatie voornamelijk de vergroting van de saamhorigheid en komen ook de beschikbaarheid van extra geld en het gevoel van eigenschap telkens terug. Dit komt overeen met de onderzoeken van Bason (2018), Jakobsen (2012), Needham (2008) en Torfing et al. (2016). Verder zijn er een aantal betrokken bewoners die het idee hebben dat het vertrouwen tussen de gemeente en bewoners door de co-creatie groeit terwijl er ook door iedere groep aangegeven wordt dat het een nadeel is dat er juist wantrouwen is tussen de gemeente en bewoners. Dit komt dus niet overeen met de onderzoeken van Fledderus et al. (2014) en Torfing et al. (2016) waaruit blijkt dat bewoners juist meer vertrouwen in de overheid zouden

moeten krijgen. Dit is opvallend gezien het feit dat het idee van co-creatie, zoals besproken in de inleiding, juist ontstaan is uit het idee dat het juist het wantrouwen wat er van te voren tussen de burger en de overheid was weg zou nemen (Voorberg et al., 2015). Als reden voor het wantrouwen komt uit de resultaten naar voren dat er veel onduidelijkheid is binnen de co-creatie. Verder wordt de co-creatie als tijdrovend ervaren en zijn er dominante personen wat overeenkomt met de onderzoeken van Ansell & Gash (2008) en Torfing et al. (2016). Hierdoor is het voor sommige groepen moeilijker om mee te doen aan de co-creatie, wat het dus minder inclusief maakt.

Daarnaast is uit de resultaten gebleken dat er verschillende drijfveren zijn om mee te doen aan de co-creatie. Zo spelen de onderwerpen die op de agenda staan een belangrijke rol, wat niet in de bestaande literatuur naar voren komt. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat het gevoel dat men daadwerkelijk een verandering teweeg kan brengen een belangrijke drijfveer is, wat wel overeenkomt met onderzoeken van Bovaird et al. (2016), Fledderus et al. (2014) en Zani & Barrett (2012). Echter wegen voor de niet betrokken bewoners de beperkingen niet op tegen de drijfveren. Zo is de onduidelijkheid rondom het project een belangrijke beperking om mee te doen. Verder speelt de tijd van de bijeenkomsten een belangrijke rol in de keuze om niet mee te doen. Deze zijn vaak op een onhandige tijd voor de niet betrokken bewoners en daarnaast kost het veel energie om er aan mee te doen. De toegankelijkheid van de co-creatie is de grootste beperking zoals al in de onderzoeken van Jakobsen (2012) en Verschuere et al. (2012) naar voren is gekomen als grote beperking.

Met deze resultaten kan er een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. Uit dit onderzoek is dus gebleken dat er slechts een selecte groep bewoners meedoet aan de co-creatie, waardoor het niet als inclusief gezien kan worden. Dit heeft een aantal redenen. Zo komt het door de manier waarop mensen geworven worden, wat nu op een exclusieve manier gebeurt. Daarnaast komt het door drijfveren zoals het type onderwerpen en een verandering teweeg kunnen brengen, wat voor alle bewoners een stimulatie is om mee te doen. Dit is echter niet voldoende om de ervaren beperkingen, die in het kort neer komen op de ontoegankelijkheid van de co-creatie, teniet te doen. Wat de co-creatie vooral inclusiever zou kunnen maken is het gebruik van ICT. Hierdoor kan er wel minder diep op onderwerpen ingegaan worden, maar wordt het toegankelijker voor een bredere groep mensen en dus inclusiever.

5.2 Discussie en aanbevelingen

In dit onderzoek zijn bepaalde methodologische keuzes gemaakt die de resultaten hebben beïnvloed. Zo is ervoor gekozen om een casestudy onderzoek te doen. Dit onderzoek heeft dan ook alleen inzicht gegeven in het co-creatie project Mooi Mooier Middelland. Dit komt doordat dit het enige project op deze schaal is. De resultaten van dit onderzoek kunnen dan ook niet direct gegeneraliseerd worden voor andere toekomstige co-creatie projecten. Toch zijn deze resultaten van belang met het oog op toekomstige projecten om lering te kunnen trekken uit de resultaten van dit project. Uit een vervolgonderzoek naar een toekomstig vergelijkbaar project zou moeten blijken in hoeverre deze resultaten ook gelden voor andere co-creatie projecten.

Daarnaast is er in dit onderzoek geprobeerd een eerste inzicht te geven hoe verschillende groepen rondom co-creatie er tegenover staan. De verschillende groepen hebben redelijk wat overeenkomsten, maar er zijn ook duidelijke verschillen zichtbaar. Het is daarom van belang om in onderzoeken naar co-creatie

te kijken naar alle groepen die betrokken zijn of juist niet betrokken zijn om een goed beeld te kunnen krijgen. In dit onderzoek is er al naar meerdere groepen gekeken maar in verband met een beperkte tijd om het onderzoek uit te voeren zijn nog niet alle groepen rondom de co-creatie meegenomen in dit onderzoek. Uit een vervolgonderzoek zou moeten blijken hoe andere groepen rondom de co-creatie, zoals ondernemers en betrokken instanties, er tegenover staan.

Verder is er in dit onderzoek een lastig begrip gebruikt, namelijk co-creatie. Uit dit onderzoek is gebleken dat er zowel theoretisch als in de praktijk nog geen eenduidige definitie voor co-creatie is. Dit komt doordat het begrip vanuit de private sector is overgenomen en nu ook wordt gebruikt in de publieke sector, waaronder in de geografie. Echter blijkt het lastig om dit begrip te implementeren in de praktijk aangezien er geen eenduidige definitie is voor de geografische betekenis van het woord co-creatie. Het is daarom van belang dat er in de toekomst voor de geografie één definitie van co-creatie wordt vastgesteld wat is afgestemd op zowel de theorie als de praktijk.

Tenslotte kunnen er op basis van dit onderzoek een aantal aanbevelingen gedaan worden voor de gemeente. Allereerst is uit dit onderzoek gebleken dat het niet voor iedereen duidelijk is wat het concept co-creatie precies inhoudt. Aanbevolen wordt om duidelijk naar de gehele wijk te communiceren wat het concept co-creatie precies inhoudt en welke vorm het aan neemt zodat daar geen miscommunicatie of onduidelijkheid over kan ontstaan. Daarnaast is uit dit onderzoek gebleken dat de manier van werven samen met de toegankelijkheid van de co-creatie een belangrijke rol spelen in de inclusiviteit van co-creatie. Om de groepen die nu ondervertegenwoordigd zijn te kunnen betrekken wordt er aanbevolen om te kijken naar alternatieven voor de bijeenkomsten die er plaatsvinden om de co-creatie voor een grotere groep toegankelijker te maken. Hierbij kan gedacht worden aan het gebruik van ICT als aanvulling op de bijeenkomsten, waarbij het van belang is dat het geen vervanging van face-to-face gesprekken wordt. Als laatste wordt er aanbevolen om een evaluatie plaats te laten vinden binnen de gemeente om te kijken waar het gemeentelijk systeem beter in kan spelen op de co-creatie, aangezien dit nu nog als een heikel punt wordt gezien door meerdere betrokkenen.

Literatuur

- Ansell, C. & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of public administration research and theory*, 18(4), 543-571.
- Baarda, D. B., Goede, M. P. M. de & Teunissen, J. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff.
- Bason, C. (2018). *Leading public sector innovation: Co-creating for a better society*. Policy Press.
- Binnenlands Bestuur. (2018, 4 december). Estafette Vernieuwing lokaal bestuur - Veiligheid en leefbaarheid als coproductie. Geraadpleegd op 29 januari 2019, van <https://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/kennispartners/estafette-vernieuwing-lokaal-bestuur/estafette-vernieuwing-lokaal-bestuur-veiligheid.9602641.lynkx>
- Boden, N. ten (2016). Gereedchapskist Buurtpower. Geraadpleegd op 10 april 2019, van <http://www.mooimooiermiddelland.nl/wp-content/uploads/2017/06/gereedchapskist-buurtpower-mooi-mooier-middelland.pdf>
- Boeijs, H., 't Hart, H. & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Boréus, K. & Bergström, G. (2017). *Analyzing text and discourse: Eight approaches for the social sciences*. Sage.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public administration review*, 67(5), 846-860.
- Bovaird, T. & Loeffler, E. (2010). User and community co-production of public services and public policies through collective decision-making: the role of emerging technologies. *The future of governance*, 231-251.
- Bovaird, T., Stoker, G., Jones, T., Loeffler, E. & Pinilla Roncancio, M. (2016). Activating collective co-production of public services: influencing citizens to participate in complex governance mechanisms in the UK. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 47-68.
- Bovaird, T., Ryzin, G. G. van, Loeffler, E. & Parrado, S. (2015). Activating citizens to participate in collective co-production of public services. *Journal of Social Policy*, 44(1), 1-23.
- Bureau binnenstad. (2008). Binnenstad als city lounge. Binnenstadsplan 2008-2020. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/binnenstad/BinnenstadsvisieDEF.pdf>

- CBS. (2019). Kerncijfers wijken en buurten 2018 [Dataset]. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2018/30/kerncijfers-wijken-en-buurten-2018>
- Clark, B. Y., Brudney, J. L. & Jang, S. G. (2013). Coproduction of government services and the new information technology: Investigating the distributional biases. *Public Administration Review*, 73(5), 687-701.
- Desmet, E. (2016). Mooi, Mooier Middelland. Bewoners, ondernemers en gemeente bundelen krachten in co creatie. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van <http://www.mooimooiermiddelland.nl/wp-content/uploads/2017/05/Mooi-Mooier-Middelland-Bewoners-ondernemers-en-gemeente-bundelen-krachten-in-co-creatie.pdf>
- Dingemanse, B. (2017). Jaarverslag 2016. Het verhaal van Mooi Mooier Middelland. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <http://www.mooimooiermiddelland.nl/wp-content/uploads/2017/05/Mooi-Mooier-Middelland-jaarverslag-2016.pdf>
- Dingemanse, B., Scagliola, D., Overkamp, R., Kaya, Y., Touw, E. van der, Bouwhuis, N., . . . Pennings, T. (2019). Onderweg naar een nieuw programma voor Mooi, Mooier, Middelland 2019-2024. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van http://www.mooimooiermiddelland.nl/wp-content/uploads/2019/03/Pamflet_13-maart_digitiaal.pdf
- Eijk, C. van, Steen, T. & Verschuere, B. (2017). Co-producing safety in the local community: A Q-methodology study on the incentives of Belgian and Dutch members of neighbourhood watch schemes. *Local Government Studies*, 43(3), 323-343.
- Erete, S. & Burrell, J. O. (2017). Empowered participation: How citizens use technology in local governance. In *Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 2307-2319). ACM.
- Fainstein, S. S. (2014). The just city. *International Journal of Urban Sciences*, 18(1), 1-18.
- Fischer, F. (2006). Participatory governance as deliberative empowerment: The cultural politics of discursive space. *The American review of public administration*, 36(1), 19-40.
- Fledderus, J., Brandsen, T. & Honingh, M. (2014). Restoring trust through the co-production of public services: A theoretical elaboration. *Public Management Review*, 16(3), 424-443.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. Sage Publications Limited.
- Frieling, M. A., Lindenberg, S. M. & Stokman, F. N. (2014). Collaborative communities through coproduction: Two case studies. *The American Review of Public Administration*, 44(1), 35-58.

- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public administration review*, 66(1), 66-75.
- Gebiedscommissie Delfshaven. (2016). Herijkt Gebiedsplan Delfshaven 2016-2018. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/delfshaven/20160420-Gebiedsplan-Delfshaven-2016-2018.pdf>
- Gebiedscommissie Delfshaven. (2018). Lokaal Memorandum 2018. Geraadpleegd op 10 april 2019, van https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/delfshaven/1718_7015-boekje_kwartet-Delfshaven_01-03.pdf
- Gemeente Rotterdam. (2013). Feitenkaart Inkomensgegevens Rotterdam op deelgemeente- en buurniveau 2011. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van <https://rotterdam.incijfers.nl/handlers/ballroom.ashx?function=download&id=230>
- Gemeente Rotterdam. (2015). Ontwikkelagenda Kansrijke Wijken voortgang 2015. Geraadpleegd op 10 april 2019, van <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/kansrijke-wijken/151117-bijlage-1-Ontwikkelagenda-2015.pdf>
- Gemeente Rotterdam. (2017). Vergroening. Tweede rapportage Vergroeningsopgave 2016-2018 voor 5 stenige wijken. Geraadpleegd op 10 april 2019, van <https://www.rotterdam.nl/nieuws/kerstbomenbos/Bijlage-Rapportage-Vergroening-2016-2018.pdf>
- Gemeente Rotterdam. (2018). Veiligheidsprogramma 2018-2023. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.persberichtenrotterdam.nl/uploads/Veiligheidsprogramma2018-2023.pdf>
- Gemeente Rotterdam. (2019a). Zoekresultaten. Geraadpleegd op 10 april 2019, van <https://www.rotterdam.nl/zoeken/?query=co-creatie>
- Gemeente Rotterdam. (2019b). Rotterdam in Cijfers [Dataset]. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van <https://rotterdam.buurtmonitor.nl/jive>
- Heijden, J. van der, Meiresonne, A., & Zuylen, J. van (2007). *Help! een burgerinitiatief*. Den Haag: InAxis, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Höffken, S. & Streich, B. (2013). Mobile participation: Citizen engagement in urban planning via smartphones. In *Citizen E-participation in urban governance: Crowdsourcing and collaborative creativity* (pp. 199-225). IGI Global.
- Innes, J. E. & Booher, D. E. (2004). Reframing public participation: strategies for the 21st century. *Planning theory & practice*, 5(4), 419-436.

- Jakobsen, M. (2012). Can government initiatives increase citizen coproduction? Results of a randomized field experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 27-54.
- Jakobsen, M. & Andersen, S. C. (2013). Coproduction and equity in public service delivery. *Public Administration Review*, 73(5), 704-713.
- John, P. (2009). Can citizen governance redress the representative bias of political participation?. *Public Administration Review*, 69(3), 494-503.
- Khan, Z., Ludlow, D., Loibl, W. & Soomro, K. (2014). ICT enabled participatory urban planning and policy development: The UrbanAPI project. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(2), 205-229.
- Leighninger, M. (2011). Citizenship and governance in a wild, wired world: How should citizens and public managers use online tools to improve democracy?. *National Civic Review*, 100(2), 20-29.
- Marien, S., Hooghe, M. & Quintelier, E. (2010). Inequalities in non-institutionalised forms of political participation: A multi-level analysis of 25 countries. *Political Studies*, 58(1), 187-213.
- Marschall, M. J. (2004). Citizen participation and the neighborhood context: A new look at the coproduction of local public goods. *Political Research Quarterly*, 57(2), 231-244.
- Michels, A. (2011). Innovations in democratic governance: how does citizen participation contribute to a better democracy?. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 275-293.
- Mooi Mooier Middelland. (2015). Drie vragen aan: burgemeester Aboutaleb. *Mooi Mooier Middelland Post*, p. 1.
- Mooi Mooier Middelland. (2019). Middellandpost. Geraadpleegd op 10 april 2019, van <http://www.mooimooiERMiddelland.nl/downloads/>
- Morris, D. S. & Morris, J. S. (2013). Digital inequality and participation in the political process: Real or imagined?. *Social Science Computer Review*, 31(5), 589-600.
- Nabatchi, T. & Leighninger, M. (2015). *Public participation for 21st century democracy*. John Wiley & Sons.
- Needham, C. (2008). Realising the potential of co-production: Negotiating improvements in public services. *Social policy and society*, 7(2), 221-231.
- Osborne, S. P., Radnor, Z. & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: a suitable case for treatment?. *Public Management Review*, 18(5), 639-653.

- Osmani, S. (2008). Participatory governance: An overview of issues and evidence. *asdf*, 1.
- Paletti, A. (2016). Co-production through ICT in the Public Sector: when citizens reframe the production of public services. In *Digitally Supported Innovation* (pp. 141-152). Springer, Cham.
- Payne, A. F., Storbacka, K. & Frow, P. (2008). Managing the co-creation of value. *Journal of the academy of marketing science*, 36(1), 83-96.
- Quick, K. S. & Feldman, M. S. (2011). Distinguishing participation and inclusion. *Journal of Planning Education and Research*, 31(3), 272-290.
- Quintelier, E. (2009). The political participation of immigrant youth in Belgium. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 35(6), 919-937.
- Sørensen, E. & Torfing, J. (2018). Co-initiation of collaborative innovation in urban spaces. *Urban Affairs Review*, 54(2), 388-418.
- Torfing, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2016). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Administration & Society*, 51(5), 795-825.
- Twinomurizi, H., Phahlamohlaka, J. & Byrne, E. (2012). The small group subtlety of using ICT for participatory governance: A South African experience. *Government Information Quarterly*, 29(2), 203-211.
- Verschuere, B., Brandsen, T. & Pestoff, V. (2012). Co-production: The state of the art in research and the future agenda. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1083-1101.
- Voorberg, W., Bekkers, V. & Tummers, L. (2014). *Co-creation in social innovation: A comparative case-study on the influential factors and outcomes of co-creation*. Ottawa: IRSPM
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.
- Werkgroep Leefbaarheid. (2017). Werkgroep Leefbaarheid presentatie. Geraadpleegd op 10 april 2019, van <http://www.mooimooiermiddelland.nl/wp-content/uploads/2017/05/Presentatie-Werkgroep-Leefbaarheid-Website.pdf>
- Zani, B. & Barrett, M. (2012). Engaged citizens? Political participation and social engagement among youth, women, minorities, and migrants. *Human affairs*, 22(3), 273-282.

Bijlage 1: Werkgroep bijeenkomst

Aanwezig bij de werkgroep vergadering van de groep Leefbaarheid op 20/03/2019
16:30-18:30

Profiel schets aanwezigen:

- Alle aanwezigen 40+, waarvan twee met pensioen.
- Ongeveer evenveel mannen als vrouwen aanwezig
- Aantal afwezigen i.v.m. werk en ander oponthoud waaronder ook jongere deelnemers.
- Etnische mix, wel allen Nederlandstalig.
- Een aantal experts in de werkgroep (bijv. gemeente ambtenaar, wijk conciërge etc.) en de rest zijn bewoners.

Proces in werkgroep:

- Er is een "vrijwillige" voorzitter (bewoner) die de agenda af gaat en het woord geeft aan de mensen die informatie hebben over het onderwerp.
- In de uitvoering van de werkzaamheden van de werkgroep zijn veel externen betrokken waar men moet zijn voor verschillende onderwerpen (denk hierbij aan organisaties in de wijk die budget van de werkgroep willen, of iemand die de subsidies van de werkgroep regelt d.m.v. een stichting).
- Leden en niet-leden worden uitgenodigd om te spreken over onderwerpen waar zij verstand van hebben of mee bezig zijn.
- Per domein wordt besproken: het probleem, de gewenste maatregelen uitgesplitst naar korte en lange termijn en een einddoel met een eindjaar er aan vast.
- Iedereen kan aan het woord komen indien iemand iets in wil brengen.
- Er wordt geprobeerd projecten/werkgroepen met elkaar te verbinden.
- Iedereen wordt persoonlijk om zijn of haar mening gevraagd als er besluiten genomen moeten worden.
- Er wordt geprobeerd om een compromis te sluiten bij belangrijke besluiten.
- Uiteindelijk is het de meerderheid die doorslaggevend is; besluiten zijn niet unaniem.
- Als dingen uitgezocht moeten worden of als er iets opgesteld moet worden wordt dit de ene keer gedaan door een inwoner en de andere keer door een van de experts.
- De inwoners vinden dat een aantal zaken lang duren.

Sfeer:

- Informele sfeer onderling.
- Er kan gelachen worden met elkaar.
- Werkgroep leden hebben koekjes mee om uit te delen aan de groep.
- Een aantal leden zijn dominanter aanwezig door hun open persoonlijkheid.
- Niet altijd plenair; sommige leden praten door de voorzitter of degene die aan het woord is heen over niet-gerelateerde onderwerpen.

Bijlage 2: Vragenlijst interview betrokken bewoners

Introductie interview:

- Introductie van de onderzoeker, het onderzoek en het doel van het onderzoek
- Praktische zaken mededelen: geschatte tijdsduur van het interview, onderwerpen die zullen worden besproken, akkoord met opname en later transcriberen, anoniem en vertrouwelijk behandelen gegevens

Introductie respondent:

- Wat is uw leeftijd?
- Hoe ziet uw thuissituatie eruit?
 - Met wie woont u in Middelland?
 - Bent u aan het werk?
- Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?
- Zou u zeggen dat uw inkomen gelijk, hoger of lager is dan het gemiddelde inkomen in Middelland?
- Hoe lang woont u al in Middelland?
- Voelt u zich verbonden met de buurt?
- Hoe bent u betrokken geraakt bij dit project?
 - Heeft u eerder meegedaan aan een co-creatie project?
 - Gaat u weleens naar inspraakavonden in de buurt?
 - Wat doet u verder nog allemaal in de buurt?

Vragen begrip co-creatie

- Hoe zou u het begrip co-creatie omschrijven?
- Wie moeten er volgens u betrokken zijn bij co-creatie?
 - Organisaties, burgers, overheden?
 - Heeft u het idee dat er bepaalde groepen ondervertegenwoordigd zijn?
 - Hoe denkt u dat dit komt?
 - Wat denkt u wat daaraan gedaan zou kunnen worden?
- Welke taken vindt u dat de verschillende betrokkenen zouden moeten hebben?
- Hoe zelfstandig moeten de verschillende groepen zijn in het bedenken, implementeren en initiëren van ideeën?
- Kunt u kort omschrijven hoe co-creatie in zijn werk gaat bij het project waar u bij betrokken bent?
 - Wat gaat er naar uw idee goed?
 - Wat gaat er naar uw idee minder goed?

Vragen voor- en nadelen

- Welke voordelen vindt u dat co-creatie heeft?
 - Heeft u het gevoel dat u een actieve rol heeft dankzij de co-creatie?
 - Kunt u dit toelichten?
 - Wat vindt u van het samenwerking met veel verschillende personen en groepen?
 - Denkt u dat de saamhorigheid vergroot wordt door op deze manier samen te werken?
 - Kunt u toelichten waarom u dit denkt?
- Welke nadelen vindt u dat co-creatie heeft?
 - Vindt u dat u genoeg de kans krijgt om in vergaderingen dingen in te brengen?

- Heeft u het gevoel dat naar iedereen even goed geluisterd wordt?
 - Zijn er bepaalde personen wiens mening als belangrijker wordt gezien?
 - Waardoor komt dit denkt u?
- Denkt u dat de groep die mee doet een representatieve afspiegeling is van de wijk?
 - Kunt u dit toelichten?

Vragen over drijfveren en beperkingen

- Wat zijn voor u de belangrijkste drijfveren geweest om mee te doen aan co-creatie?
 - Heeft u het idee dat de impact die u kunt maken hierin een rol speelt?
 - Speelt het voor u mee dat de gemeente en inwoners afhankelijk zijn van elkaar voor de wijk?
 - Kunt u dit toelichten?
 - Hebben de onderwerpen die op de agenda staan nog een rol gespeelt in uw motivatie om mee te doen?
 - Kunt u dit toelichten?
- Wat waren voor u beperkingen om mee te doen aan co-creatie?
 - Heeft de toegankelijkheid tot co-creatie hierin een rol gespeelt, dus denk hierbij aan de tijd die het kost om mee te doen en de hoeveelheid informatie die beschikbaar is?
 - Kunt u dit toelichten?
 - Heeft u het idee dat iedereen een passende rol heeft gevonden in de co-creatie?
 - Had u van te voren vertrouwen in een goede samenwerking met de andere partijen?
 - Waarom had u van tevoren dit gevoel?

Vragen over het gebruik van ICT

- Wordt er gebruik gemaakt van ICT bij de co-creatie?
 - Waarvan wordt gebruik gemaakt?
- Heeft u het idee dat ICT een goede toevoeging zou zijn?
 - Kunt u dit toelichten?
- Wat vindt u van het idee om een gedeelte van de co-creatie via ICT te laten verlopen om groepen te betrekken die niet makkelijk aanwezig kunnen zijn bij vergaderingen?
 - Kunt u dit toelichten?

Vragen over het proces

- Hoe vindt u de sfeer tijdens de vergaderingen?
 - Is er volgens u een balans tussen gezelligheid en serieusheid?
- Hoe vindt u dat de uitvoering van besproken onderwerpen gaat?
- Welke verbeteringen zou u nog willen zien ten aanzien van het co-creatie proces?

Afsluiting interview

- Heeft u nog iets toe te voegen wat ik nog niet heb gevraagd maar wat wel van belang zou kunnen zijn voor mijn onderzoek?
- Heeft u nog vragen voor mij?
- Herhaling anoniem en vertrouwelijk behandelen van de gegevens
- Mochten er nog vragen zijn of iets te binnenschieten: s.kik@students.uu.nl
- Bedanken voor zijn of haar tijd

Bijlage 3: Vragenlijst interview gemeente

Introductie interview:

- Introductie van de onderzoeker, het onderzoek en het doel van het onderzoek
- Praktische zaken mededelen: geschatte tijdsduur van het interview, onderwerpen die zullen worden besproken, akkoord met opname en later transcriberen, anoniem en vertrouwelijk behandelen gegevens

Introductie respondent:

- Hoe bent u betrokken geraakt bij dit project?
- Wat is uw rol binnen het project?

Vragen begrip co-creatie

- Hoe zou u het begrip co-creatie omschrijven?
- Wie moeten er volgens u betrokken zijn bij co-creatie?
 - Organisaties, burgers, overheden?
 - Heeft u het idee dat er bepaalde groepen ondervertegenwoordigd zijn?
 - Hoe denkt u dat dit komt?
 - Wat denkt u wat daaraan gedaan zou kunnen worden?
- Welke taken vindt u dat de verschillende betrokkenen zouden moeten hebben?
- Hoe zelfstandig moeten de verschillende groepen zijn in het bedenken, implementeren en initiëren van ideeën?
- Kunt u kort omschrijven hoe co-creatie in zijn werk gaat bij het project waar u bij betrokken bent?
 - Hoe zijn de betrokken partijen geworven?

Vragen voor- en nadelen

- Welke voordelen vindt u dat co-creatie heeft?
 - Heeft u het gevoel dat u een actieve rol heeft dankzij de co-creatie?
 - Kunt u dit toelichten?
 - Wat vindt u van het samenwerking met veel verschillende personen en groepen?
 - Denkt u dat de saamhorigheid vergroot wordt door op deze manier samen te werken?
 - Kunt u toelichten waarom u dit denkt?
- Welke nadelen vindt u dat co-creatie heeft?
 - Vindt u dat u genoeg de kans krijgt om in vergaderingen dingen in te brengen?
 - Heeft u het gevoel dat naar iedereen even goed geluisterd wordt?
 - Zijn er bepaalde personen wiens mening als belangrijker wordt gezien?
 - Waardoor komt dit denkt u?
 - Denkt u dat de groep die mee doet een representatieve afspiegeling is van de wijk?
 - Kunt u dit toelichten?

Vragen over drijfveren en beperkingen

- Wat zijn voor u de belangrijkste drijfveren geweest om mee te doen aan co-creatie?
 - Speelt het voor u mee dat de gemeente en inwoners afhankelijk zijn van elkaar voor de wijk?
 - Kunt u dit toelichten?

- Wat waren voor u beperkingen om mee te doen aan co-creatie?
 - Heeft u het idee dat iedereen een passende rol heeft gevonden in de co-creatie?
 - Had u van te voren vertrouwen in een goede samenwerking met de andere partijen?
 - Waarom had u van tevoren dit gevoel?

Vragen over het gebruik van ICT

- Wordt er gebruik gemaakt van ICT bij de co-creatie?
 - Waarvan wordt gebruik gemaakt?
- Heeft u het idee dat ICT een goede toevoeging zou zijn?
 - Kunt u dit toelichten?
- Wat vindt u van het idee om een gedeelte van de co-creatie via ICT te laten verlopen om groepen te betrekken die niet makkelijk aanwezig kunnen zijn bij vergaderingen?
 - Kunt u dit toelichten?

Vragen over het proces

- Hoe vindt u de sfeer tijdens de vergaderingen?
 - Is er volgens u een balans tussen gezelligheid en serieusheid?
- Hoe vindt u dat de uitvoering van besproken onderwerpen gaat?
- Welke verbeteringen zou u nog willen zien ten aanzien van het co-creatie proces?

Afsluiting interview

- Heeft u nog iets toe te voegen wat ik nog niet heb gevraagd maar wat wel van belang zou kunnen zijn voor mijn onderzoek?
- Heeft u nog vragen voor mij?
- Herhaling anoniem en vertrouwelijk behandelen van de gegevens
- Mochten er nog vragen zijn of iets te binnenschieten: s.kik@students.uu.nl
- Bedanken voor zijn of haar tijd

Bijlage 4: Vragenlijst interview niet betrokken bewoners

Introductie interview:

- Introductie van de onderzoeker, het onderzoek en het doel van het onderzoek
- Bent u bekend met het co-creatie project Mooi Mooier Middelland?
 - Bent u hierbij betrokken?
- Praktische zaken mededelen: geschatte tijdsduur van het interview, onderwerpen die zullen worden besproken, akkoord met opname en later transcriberen, anoniem en vertrouwelijk behandelen gegevens

Introductie respondent:

- Wat is uw leeftijd?
- Hoe ziet uw thuissituatie eruit?
 - Met wie woont u in Middelland?
 - Bent u aan het werk?
- Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?
- Zou u zeggen dat uw inkomen gelijk, hoger of lager is dan het gemiddelde inkomen in Middelland?
- Hoe lang woont u al in Middelland?
- Voelt u zich verbonden met de buurt?

Vragen begrip co-creatie

- Hoe zou u het begrip co-creatie omschrijven?
- Wie moeten er volgens u betrokken zijn bij co-creatie?
 - Organisaties, burgers, overheden
- Welke taken vindt u dat de verschillende betrokkenen zouden moeten hebben?
- Hoe zelfstandig moeten de verschillende groepen zijn in het bedenken, implementeren en initiëren van ideeën?

Vragen over drijfveren en beperkingen

- Wat waren voor u beperkingen om mee te doen aan co-creatie?
 - Hebben de onderwerpen die op de agenda staan nog een rol gespeelt in uw motivatie om niet mee te doen?
 - Kunt u dit toelichten?
 - Heeft de toegankelijkheid tot co-creatie hierin een rol gespeelt, dus denk hierbij aan de tijd die het kost om mee te doen en de hoeveelheid informatie die beschikbaar is?
 - Kunt u dit toelichten?
 - Heeft u vertrouwen in een goede samenwerking met de andere partijen?
 - Waarom heeft u dit gevoel?
- Wat zouden voor u de belangrijkste drijfveren zijn om wel mee te doen aan co-creatie?
 - Heeft u het idee dat de impact die u kunt maken hierin een rol speelt?
 - Speelt het voor u mee dat de gemeente en inwoners afhankelijk zijn van elkaar voor de wijk?
 - Kunt u dit toelichten?

Vragen voor- en nadelen

- Welke voordelen vindt u dat co-creatie heeft?
 - Wat vindt u van het samenwerking met veel verschillende personen en groepen?
 - Denkt u dat de saamhorigheid vergroot wordt door op deze manier samen te werken?
 - Kunt u toelichten waarom u dit denkt?
- Welke nadelen vindt u dat co-creatie heeft?
 - Denkt u dat de groep die mee doet een representatieve afspiegeling is van de wijk?
 - Kunt u dit toelichten?

Vragen over het gebruik van ICT

- Heeft u het idee dat ICT een goede toevoeging zou zijn?
 - Kunt u dit toelichten?
- Wat vindt u van het idee om een gedeelte van de co-creatie via ICT te laten verlopen om groepen te betrekken die niet makkelijk aanwezig kunnen zijn bij vergaderingen?
 - Kunt u dit toelichten?

Afsluiting interview

- Heeft u nog iets toe te voegen wat ik nog niet heb gevraagd maar wat wel van belang zou kunnen zijn voor mijn onderzoek?
- Heeft u nog vragen voor mij?
- Herhaling anoniem en vertrouwelijk behandelen van de gegevens
- Mochten er nog vragen zijn of iets te binnenschieten: s.kik@students.uu.nl
- Bedanken voor zijn of haar tijd

Bijlage 5: Overzicht respondenten

Respondent	Functie	Leeftijd	Geslacht	Opleiding	Inkomen
Respondent 1	Betrokken bewoner	44	Vrouw	Hoog	Hoger dan gemiddelde
Respondent 2	Medewerker gemeente	38	Man	-	-
Respondent 3	Medewerker gemeente	23	Man	-	-
Respondent 4	Betrokken bewoner	38	Man	Hoog	Hoger dan gemiddelde
Respondent 5	Betrokken bewoner	52	Man	Hoog	Gemiddeld
Respondent 6	Betrokken bewoner	39	Man	Laag	Gemiddeld
Respondent 7	Betrokken bewoner	63	Vrouw	Laag	Gemiddeld
Respondent 8	Niet betrokken bewoner	64	Vrouw	Laag	Gemiddeld
Respondent 9	Niet betrokken bewoner	71	Vrouw	Laag	Lager dan gemiddelde
Respondent 10	Niet betrokken bewoner	73	Man	Hoog	Hoger dan gemiddelde
Respondent 11	Niet betrokken bewoner	25	Man	Hoog	Gemiddeld
Respondent 12	Niet betrokken bewoner	32	Man	Hoog	Hoger dan gemiddeld

Bijlage 6: Codeboom

- Kenmerken respondent
 - Functie
 - Opleidingsniveau
 - Inkomen
 - Verbonden met wijk
- Begrip co-creatie
 - Definitie co-creatie
 - Betrokken groepen
 - Zelfstandigheid groepen
- Proces co-creatie
 - Betrokkenheid project
 - Werving participanten
 - Afspiegeling van de wijk
 - Betrekken ondervertegenwoordigde groepen
 - Gebruik ICT
 - Kansen ICT
 - Sfeer bijeenkomsten
 - Uitvoering onderwerpen
 - Verbeteringen proces
- Ervaring co-creatie
 - Voordelen
 - Gehoord worden
 - Betrokkenheid
 - Leerzaam
 - Saamhorigheid
 - Beschikbaarheid geld
 - Draagvlak
 - Eigenaarschap
 - Meer vertrouwen
 - Ruimte om te ondernemen
 - Verschillende groepen
 - Betere reputatie wijk
 - Nadelen
 - Gemeentelijk systeem
 - Gelaagdheid
 - Dominante personen
 - Wantrouwen gemeente bewoners
 - Transparantie
 - Miscommunicatie
 - Afhankelijk van gemeente
 - Hoeveelheid mensen
 - Tijdrovend
 - Juiste begeleiding nodig
 - Geen goede afspiegeling
 - Onduidelijkheid

- Gemeente beter
- Drijfveren
 - Rol onderwerpen
 - Vanzelfsprekend meedoen
 - Mogelijkheid
 - Geen gelaagdheid
 - Saamhorigheid
 - Zelfstandigheid bewoners
 - Verandering teweeg brengen
 - Betrokkenheid wijk
- Beperkingen
 - Eerdere ervaring gemeente
 - Input energie
 - Gemeentelijk systeem
 - Onduidelijkheid inzet geld
 - Taal
 - Wantrouwen bewoners project
 - Onenigheid buurtbewoners
 - Tijdstip bijeenkomsten
 - Samenstelling betrokkenen
 - Levensfase persoon