

# Burgerschap in de online-wereld

Digitale dynamiek op e-participatie tools tussen spraakzame burgers en toezien-  
de bestuurders



# Burgerschap in de online-wereld: Digitale dynamiek op e-participatie tools tussen spraakzame burgers en toezieende bestuurders

Een onderzoek naar het type burgerschap op digitale participatieplatforms.

<b>Auteur:</b>	Bart Gulden
<b>Studentnummer:</b>	3904202
<b>Universiteit:</b>	Universiteit Utrecht
<b>Opleiding:</b>	Master Bestuur & Beleid
<b>Begeleider:</b>	dr. Rianne Dekker
<b>Tweede lezer:</b>	dr. Ank Michels
<b>Datum:</b>	10 augustus 2020

## Woord vooraf

Het schrijven van dit voorwoord gebeurt ten tijde van een pandemie waardoor niet alleen de halve wereld ontoegankelijk is, maar ook grotendeels mijn directe leefwereld; een wereld waarin de anderhalve metersamenleving alomtegenwoordig is. Dat heeft zijn nodige consequenties gehad op de uitvoering van dit onderzoek, maar ook met mijn affiniteit voor het onderwerp.

Met ingang van de *lockdown* in Nederland sloten ook de deuren van de universiteitsgebouwen. Een totale digitalisering van zowel het onderwijs als de begeleiding van dit onderzoek was het gevolg. Het (groeiende) gebruik van digitale communicatietechnologie werd zo nogmaals benadrukt. De tijd zal leren of dit alles de relevantie van dit onderzoek ten goede komt. Voor mijzelf benadrukt het in ieder geval het belang van een analyse die zich toespitst op de kruisbestuiving tussen technologie en maatschappelijke ontwikkelingen, waar ik mijzelf in dit onderzoek naar burgerschap in het digitale domein heb proberen toe te leggen.

Daarbij zijn een aantal woorden van lof op hun plek. Om te beginnen gaat mijn dank uit naar mijn ouders, die mij na een periode van acht jaar weer hebben opgevangen op het ouderlijk nest. Daar heb ik tijdens deze uitzonderlijke omstandigheden in alle rust kunnen werken. Zonder hen waren dit niet de laatste woorden geweest die ik op dit moment op papier zet. Ook moet ik mijn begeleider, Rianne Dekker, enorm bedanken. Haar toewijding, vertrouwen en kritische doch constructieve blik hebben deze scriptie gebracht tot waar het nu is. Ik durf te zeggen dat ik zonder haar begeleiding niet het eindproduct had afgeleverd in de hoedanigheid die het nu heeft. Ook wil ik mijn vriendin en vrienden bedanken die mij zelfs in mijn bestaan als academisch kluizenaar zijn blijven steunen en – voor zover dat mogelijk was – toch de nodige ontspanning hebben geboden. Door hun nabij- en betrokkenheid weet ik mij een rijker mens.

Bart Gulden

Utrecht, augustus 2020.

## Samenvatting

Burgerparticipatie speelt al jaren een grote rol in overheidsbeleid – mede om de kloof tussen en burger en bestuurder te verkleinen. De nieuwste ontwikkeling is het digitaliseren van burgerparticipatie. Dit zou een aantal voordelen moeten hebben, zoals het versnellen van het participatieproces en het vergroten van de toegankelijkheid van burgerparticipatie. Onduidelijk is echter nog wat voor soort burgerschap op digitale participatieplatforms wordt bewerkstelligd en op wat voor manier dit de burger mogelijk nauwer bij het bestuur betreft.

Dit onderzoek tracht het soort burgerschap in kaart te brengen. Door in de analyse het verschillende functionaliteiten van e-participatietools, de rol van burgers en niveau van de besluitvorming te koppelen, wordt geprobeerd tot een ‘digitaal’ burgerschapsbegrip te komen. Uit de resultaten blijkt dat burgers worden gestimuleerd om deel te nemen aan het participatieplatform door informatievoorziening zoals ‘spelregels’ en terugkoppeling over het resultaat van andere voorstellen. Participatie krijgt de vorm van het plaatsen van voorstellen en/of ideeën over het verbeteren van de eigen buurt of wijk. Daarbij is het voor de gemeente belangrijk dat burgers inhoudelijk met elkaar in discussie treden over deze voorstellen, om zo onderling tot consensus te komen. Het idee is dat burgers op deze wijze zelf draagvlak creëren voor lokaal beleid. Hiermee vervullen zij binnen de besluitvorming een raadgevende of adviserende functie, Lokale overheden hanteren een vorm van burgerschap dat eigenverantwoordelijkheid wil stimuleren, maar burgers tegelijkertijd ook niet volledig in staat stelt om het heft in eigen handen te nemen.

Het is echter maar de vraag of deze burgerschapsvorm een brug kan vormen tussen burger en bestuurder. Binnen het gehele participatie rondom de onlinetools lijkt er namelijk sprake te zijn van een getrapte participatie: online deliberatie en offline uitvoering. Van een ander soort burgerschap dan bij conventionele offline participatie lijkt dan ook geen sprake. Ook daar ligt de nadruk op actief, zelfredzaam burgerschap dat door middel van overleg naar consensus streeft. Digitale participatieplatforms bieden vanwege hun technologische functies mogelijkheden voor een vernieuwing van burgerschap, maar vooralsnog lijkt daar geen sprake van te zijn.

## Inhoudsopgave

Burgerschap in de online-wereld.....	1
<b>Digitale dynamiek op e-participatie tools tussen spraakzame burgers en toezienende bestuurders .....</b>	<b>1</b>
<i>Burgerschap in de online-wereld: Digitale dynamiek op e-participatie tools tussen spraakzame     burgers en toezienende bestuurders.....</i>	<i>2</i>
Woord vooraf .....	3
Samenvatting.....	4
<b>1. Aanleiding en introductie op thema.....</b>	<b>7</b>
1.1 Inleiding.....	7
1.2 Onderzoeksvragen .....	10
1.2.1. Hoofdvraag .....	10
1.2.2. Deelvragen.....	11
1.3 Maatschappelijke relevantie .....	12
1.4 Wetenschappelijke relevantie .....	14
1.2.3. Leeswijzer.....	15
<b>2. Locus.....</b>	<b>16</b>
2.1 Beschrijving van het terrein van e-participatie.....	16
<b>3. Focus: theoretisch kader .....</b>	<b>18</b>
3.1. E-democratie en e-participatie .....	18
3.2 Soorten e-participatietools.....	19
3.2.1. <i>Operationalisering deelvraag 1: Welke functionaliteiten bieden e-participatietools die     door Nederlandse gemeenten worden ingezet? .....</i>	<i>20</i>
3.3. Participatievormen binnen e-participatie .....	22
3.4. Digitaal burgerschap .....	24
3.4.1. <i>Operationalisering deelvraag 2: Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-     participatietools? .....</i>	<i>26</i>
3.5. Besluitvormingsniveaus binnen de beleidsvorming van e-participatie .....	27
3.5.1. <i>Operationalisering deelvraag 3: Wat wordt er met de input van burgers via e-participatie     gedaan?.....</i>	<i>28</i>
<b>H4. Onderzoeksopzet .....</b>	<b>29</b>
4.1. Methodologie.....	29
4.2. Case-selectie: .....	30
4.3. Data .....	41
4.3.1. <i>E-tools.....</i>	<i>41</i>
4.3.2. <i>Documenten.....</i>	<i>42</i>
4.3.3. <i>Interview .....</i>	<i>42</i>
4.3.4. <i>Ethische verantwoording.....</i>	<i>44</i>
4.4. Analyse .....	46
4.4.1. <i>Codering .....</i>	<i>47</i>
4.4.2. <i>Interpretatie interview .....</i>	<i>47</i>
4.5. Betrouwbaarheid en validiteit.....	48
<b>5. Resultaten.....</b>	<b>49</b>
5.2. Digitale betrokkenheid .....	49

5.2.1. <i>E-informing</i> .....	50
5.2.2. <i>E-consulting</i> .....	52
5.2.3. <i>E-involving</i> .....	54
5.2.4. <i>E-collaborating</i> .....	56
5.2.5. <i>E-empowering</i> .....	59
5.2.6. <i>Tussenconclusie deelvraag 1: Welke e-participatietools worden door Nederlandse gemeenten gekozen?</i> .....	59
5.3. <i>Burgerschapsvormen op de e-tools</i> .....	61
5.3.1. <i>Non-participatie: lijdzaam liberaal burgerschap</i> .....	62
5.3.2. <i>Tokenisme: spraakzame neo-republikeinen</i> .....	64
5.3.3. <i>Citizen power: Emancipatie-communitarisme</i> .....	67
5.3.4. <i>Tussenconclusie deelvraag 2: Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?</i> .....	68
5.4. <i>Besluitvormingsniveau</i> .....	70
5.4.1. <i>Transparantie</i> .....	70
5.4.2. <i>Consultatie &amp; raadplegen</i> .....	71
5.4.3. <i>Meebeslissen</i> .....	72
5.4.4. <i>Tussenconclusie deelvraag 3: Wat wordt er met de input van burgers via e-participatie gedaan?</i> .....	73
5.4.5. <i>Tussenconclusie</i> .....	74
<b>6. Conclusie</b> .....	<b>76</b>
6.1. <i>Algemene conclusie</i> .....	76
6.1.1. <i>Beantwoording deelvraag 1: Welke functionaliteiten bieden e-participatietools die door Nederlandse gemeenten worden ingezet?</i> .....	76
6.1.2. <i>Beantwoording deelvraag 2: Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?</i> .....	76
6.1.3. <i>Beantwoording deelvraag 3: Wat wordt er met de input van burgers via e-participatie gedaan?</i> .....	77
6.1.4. <i>Beantwoording hoofdvraag: Welk/welke typen burgerschap bewerkstelligen de e-participatietools die lokale overheden in Nederland gebruiken?</i> .....	77
6.2. <i>Wetenschappelijke relevantie en maatschappelijke relevantie</i> .....	78
6.2.1. <i>Wetenschappelijke relevantie: bijdrage aan de literatuur</i> .....	78
6.2.2. <i>Beperkingen van het onderzoek</i> .....	80
6.2.3. <i>Maatschappelijke relevantie: deliberatieve democratie en de kloof tussen bestuur en burger</i> .....	81
6.2.4. <i>Aanbevelingen</i> .....	82
Literatuur:.....	83
<b>Bijlage 1. Codeboeken</b> .....	<b>89</b>

# 1. Aanleiding en introductie op thema

## 1.1 Inleiding

Sinds 2015 heeft de gemeente Utrecht het voornemen om de Maliebaan en haar kruispunten aan weerszijde te verbeteren. Om in een vroeg stadium draagvlak te creëren en *input* te verzamelen, is de gemeente een overleg gestart met klankbordgroepen bestaande uit belanghebbenden (Twee kolommenstuk Maliebaan, 2016). Bewoners en partijen zoals de fietsersbond konden meedenken over verschillende varianten voor de herindelings van deze drukke straat (Gemeente Utrecht, 2020). Desondanks werd consensus niet bereikt. In 2017 werd ook een digitale peiling ingezet: de gemeente Utrecht maakte gebruik van online discussieforum Argu om een vier varianten voor de herinrichting van de Maliebaan voor te leggen aan burgers. Burgers konden hun voorkeur geven over de voorgelegde varianten en daar met elkaar daarover in discussie treden. De uitkomst van dit proces was echter niet bindend: het doel was ‘de raad een indruk te geven van wat er leeft over de Maliebaan’ (Argu, 2020). De gemeente sprak dan ook van een digitale peiling.

De inzet van een dergelijk digitale discussie-, peiling- en *votingplatform* binnen het kader van besluitvorming is een voorbeeld van wat men *e-participatie* noemt: het gebruik van digitale media om de relaties tussen burgers, regeringen en openbare besturen in de richting van meer participatie van burgers te transformeren (Slaviero et al., 2011; van Dijk, 2012). Deze digitalisering van democratische interactie met burgers in bredere zin noemt men ook wel *e-democracy* (Palvia & Sharma, 2007; D’agostino et al., 2011). Het gebruik van digitale middelen past binnen een bredere ontwikkeling op lokaal bestuurlijk niveau waar steeds vaker gebruikt wordt gemaakt van digitale tools (naast traditionele middelen) om burgers te betrekken in de besluitvorming (Conroy & Evans-Cowley, 2006). Niet alleen in Utrecht wordt geëxperimenteerd met digitale participatietools, ook de gemeentes Amsterdam (De stem van West), Rotterdam (Gemeentepeiler Rotterdam), den Haag (digitale wijkchats) en Nijmegen (Mijn Wijkplan) wordt of werd er geëxperimenteerd (Movisie, 2020). Het lokale bestuursniveau in Nederland is een interessante casus voor onderzoek vanwege de hoge digitale bezettingsgraad in Nederland (Billon et al., 2010) en de verscheidenheid aan initiatieven in verschillende steden.

Overheidsparticipatie via *e-participatie* wordt niet door burgers zelf geïnitieerd, maar is een toenadering van de overheid naar de burgers om zo – zoals in het geval van de Maliebaan – een breder draagvlak te creëren in de besluitvorming omtrent beleid, evenals met deze *input* van burgers

het beleid te verbeteren. De vorm die het digitale kanaal tussen overheid en burger krijgt is de e-participatietool (Slaviero et al. 2011). Deze e-participatietools kunnen dan ook verschillende vormen hebben: van digitale vragenlijsten om informatie in te winnen, tot deliberatieve fora waar discussie kan plaatsvinden (Tambouris et al., 2007; Macintosh, 2008). Al deze participatievormen hebben de overeenkomst dat burgers worden uitgenodigd bij te dragen aan beleid. Wanneer burgers deelnemen aan het vormgeven van beleid is er sprake van co-creatie. (Voorberg, Bekkers & Tummers, 2015; Clark, Brudney & Yang, 2013; Linders, 2012). Co-creatie is vaak gebaseerd op een conventionele wijze van burgerparticipatie. Een kernaspect van dit soort participatie is het feit dat de overheid bepaalt wanneer en onder welke voorwaarden burgers kunnen participeren (Edelenbos, van Meerkerk & Schenk, 2016). Daartegenover staan vormen burgerparticipatie waarbij burgers volledig zelfstandig tot besluitvorming komen. Een voorbeeld hiervan is participatief budgetteren (zoals West Begroot in Amsterdam). Burgers beslissen hier zelf over een hoe (een deel van) gemeentelijk budget wordt gependend (West Begroot, 2020).

Het idee van burgerparticipatie is echter niet iets dat pas in de afgelopen jaren opkomt. Michels & de Graaf (2010) beschrijven twee democratische stromingen die burgerparticipatie voorstaan. Zo stellen participatiedemocraten dat burgerparticipatie burgers de mogelijkheid geeft om nieuwe democratische ervaringen op te doen. Zo krijgen ze een beter inzicht in de lokale beleidsvorming, wat uiteindelijk de legitimiteit van de lokale overheid en het gemeenschapsgevoel ten goede moet komen. Eenzelfde soort motivatie wordt vaak gegeven bij de introductie van digitale participatietools (Michels & Binnema, 2016; Netwerk Democratie, 2019).

Daarnaast is er een andere motivatie voor het toepassen van burgerparticipatie. Het vermogen om deel te nemen aan het beraadslagen van een collectief besluit door alle betrokkenen zou de essentie zijn van democratische legitimiteit (Dryzek & List, 2003 in Michels & de Graaf, 2010). Deliberatie houdt in dat participanten in overleg met elkaar treden door middel van het uitwisselen van argumenten en op deze manier hun mening onderbouwen. Daarnaast zijn deelnemers bereid om van gedachte dan wel voorkeuren te veranderen op basis van deze argumenten (Michels & de Graaf, 2010). Met deze optimistische houding ten opzichte van burgerparticipatie wordt actief burgerschap in verschillende vormen ingezet om de burger te bekrachtigen en democratische legitimiteit te borgen.

Vormen van interactieve besluitvorming worden daarom veelal geprezen omdat het een tegenwicht kan bieden voor het democratische tekort en een weg is naar meer actief burgerschap



(Osborne et al., 2016). Dit democratische tekort bestaat uit dalende opkomstcijfers bij verkiezingen, een teruglopend aantal van lidmaatschappen van politieke partijen en een dalend vertrouwen in de politiek (Stapelkamp, 2018; SCP, 2018). Op lokaal niveau is een soortgelijke trend te zien: ook daar geven burgers aan dat ze het idee hebben dat bestuurders niet betrokken zijn (SCP, 2018). Dit is terug te zien in de nauwelijks gevulde publiekstribune bij raadsvergaderingen (Stapelkamp, 2018).

Co-creatie zou de brug tussen burgers en bestuurders versterken door burgerschap te revitaliseren, en zo de afstand tussen burger en bestuurder kunnen dichten (Clark, Brudney & Yang, 2013). Het zou kunnen leiden tot een responsievere overheid en een hogere mate van kennis, toewijding en tevredenheid (Evans-Cowley & Hollander, 2010). Inmiddels zijn er tal van verschillende *tools* en initiatieven, elk met hun eigen vorm daarbij aansluitend wijze van burgerbetrokkenheid. In het verlengde daarvan worden onlineplatforms – waar deze interactie tussen burgers en bestuurders of burgers onderling digitaal kan plaatsvinden – dan ook vaak optimistisch beschouwd. Burgers kunnen steeds meer zelf doen, zonder hulp van traditionele instituties. Er kan dus een weg worden ingezet naar meer actief burgerschap: burgerschap dat verantwoordelijkheid neemt voor de publieke zaak (Wijdeven, de Graaf & Hendriks, 2013). De verbondenheid en connectiviteit die digitale technologie teweegbrengt, zou automatisch leiden tot meer collectiviteit (van Dijck, Poell & de Waal, 2016): het zou burgers de weg wijzen naar meer spontane samenwerking in maatschappelijke kwesties, zonder dat zij daarbij gestuurd worden.

Toch is er ook kritiek op de wijze waarop actief burgerschap wordt ingezet. Van Houdt en Schinkel (2009, p.57) merken bijvoorbeeld op dat “... [actief burgerschap] zeker geen panacee [is] voor vastgelopen beleidsterreinen.” Door het toevoegen van sociaaleconomische, politieke en culturele dimensies wordt burgerschap als concept mogelijk overladen; door actief burgerschap in elk beleidsterrein in te zetten als beleidsinstrument, betekent burgerschap alles en juist daardoor verliest het haar betekenis en kracht. Dit past binnen een neoliberale trend binnen de Nederlandse politiek waarbij de overheid steeds meer terugtreedt (Bokhorst, et al. 2015; van Houdt & Schinkel, 2009).

Hoewel Van Houdt & Schinkels (2009) kritiek op actief burgerschap voornamelijk betrekking heeft op conventioneel, offline actief burgerschap, komt deze kritiek enigszins overeen met kritiek op ‘online’ burgerschap. Cardullo & Kitchin (2019) merken op dat de ontwikkeling naar de *smart city* – steden waarbij op basis van informatie en communicatietechnologie bestuurd wordt – ook gepaard gaat met een neoliberale logica. Cardullo & Kitchin (2019) stellen dat dit mogelijk

uitmondt in een soort burger als passieve gebruiker van digitale beleidsmiddelen, met een bestuursklimaat waarin pragmatisme, instrumentalisme en paternalisme ten opzichte van de burger centraal staan.

Deze duiding van de verhouding tussen burger en bestuurder lijkt tevens overeen te komen met kritiek vanuit populistische hoek. Deze richt zich bijvoorbeeld op het gedepolitiseerde technocratische karakter van de hedendaagse besluitvorming en de kloof tussen bestuurders en burgers die daardoor zou ontstaan (Brubaker, 2017). Bovendien blijkt uit de kritiek van Cardullo & Kitchin (2019) dat met de inzet van nieuwe technologie ook mogelijk een ander soort burgerschap de kop op steekt. In het geval van de Maliebaan was het voor burgers alleen mogelijk om een niet-bindend advies geven. Daarin schuilt een ander concept van burgerschap dan wanneer burgers door middel van co-creatie door de overheid in staat worden geacht om actief bij te dragen aan de vormgeving van het beleid. De vorm die e-participatie aanneemt (een digitale stemming, co-creatie of participatief budgetteren) en het gebruik van deze *output* zegt dan ook iets over hoe lokale overheden over burgers en de gewenste rol in de besluitvorming denken.

Bij de inzet van e-participatie door lokale overheden is er sprake van een herwaardering van burgerschap. Het is interessant om te onderzoeken welk soort burgerschap naar voren komt om de digitale participatietools van lokale overheden. Is daar sprake van actief burgerschap dat zich inzet voor de publieke zaak, zoals de positieve verwachting schetst? Of is er juist eerder sprake van een burger die passief gebruiker is van overheidsdiensten? Het is dus de vraag wat voor soort burgerschap in verschillende soorten e-participatie wordt gehanteerd. De volgende paragraaf wordt duidelijk aan de hand van welke onderzoeksvraag en deelvragen dit onderzoek zal worden uitgevoerd.

## 1.2 Onderzoeksvragen

### 1.2.1. Hoofdvraag

Dit onderzoek gaat na welke vormen van burgerschap worden gefaciliteerd in lokale initiatieven van digitale burgerparticipatie. Door dit empirisch te onderzoeken kan vastgesteld worden of e-participatietools een bekrachtigend burgerschap tot gevolg heeft dat in staat is de kloof tussen burger en bestuur te dichten, of juist leidt tot een herwaardering van burgerschap die meer passief van aard is. Het primaire doel van dit onderzoek blijft daarmee descriptief. De focus ligt op karakteristieken

die de activiteit van burgers op digitale participatietools kenmerken. Door deze karakteristieken empirisch vast te stellen wordt nagegaan van wat voor soort burgerschapsbegrip sprake is. Dit onderzoeksdoel komt in de volgende hoofdvraag tot uiting:

Welk/welke typen burgerschap bewerkstelligen de e-participatietools die lokale overheden in Nederland gebruiken?

### 1.2.2. Deelvragen

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden wordt er onderscheid gemaakt in een aantal te onderzoeken karakteristieken. De eerste betreft de e-participatietools waar lokale overheden voor kiezen. Wat de mogelijkheden en functies die op een tool beschikbaar zijn bepalen vanzelfsprekend het gebruik van de tool, en daarmee het soort activiteit van burgers. De eerste deelvraag luidt dan ook als volgt:

1. Welke functionaliteiten bieden e-participatietools die door Nederlandse gemeenten worden ingezet?

Een ander aspect dat wordt meegenomen in dit onderzoek is de rol burgers die burgers innemen op de digitale participatietools. Eerder werd al aangeven dat participatievormen kunnen verschillen: van peilingen tot aan burgers die zelf ideeën aandragen. De wijze waarop burgers gebruik dienen te maken van de *e-tools* zegt dus iets over het type burgerschap wat er tot uiting komt. Dit leidt tot de volgende deelvraag:

2. Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?

Bovendien is het interessant om te kijken naar wat er uiteindelijk met deze inbreng van burgers wordt gedaan. Een belangrijk aspect van de inzet van actieve burgerparticipatie – zeker binnen het kader van afstand tussen burger en bestuurder – is het feit of burgerparticipatie daadwerkelijk inhoudelijk bijdraagt aan de beleidsvorming. Het is makkelijk voorstelbaar dat wanneer blijkt dat

burgerbijdrage voor de Bühne is, dit niet snel een brug zal slaan tussen burger en bestuur. Vandaar deelvraag 3:

3. Wat wordt er met de *input* van burgers via e-participatie gedaan?

Met behulp van deze deelvragen wordt geprobeerd de hoofdvraag te beantwoorden. Door deze drie deelvragen is het mogelijk om de functionaliteiten van verschillende e-participatietools, de wijze waarop burgers deelnemen aan de besluitvorming en het niveau van de besluitvorming aan elkaar te relateren. Hierdoor ontstaat er een driedimensionaal burgerschapsbegrip dat gestoeld is op een begrip van e-participatietools, en twee kenmerken van burgerschap (wijze van deelname en besluitvorming). Zo kan worden nagegaan of bepaalde digitale functionaliteiten invloed hebben op de wijze waarop burgers zichzelf houding geven en of dat noodzakelijk in relatie staat met een bepaald besluitvormingsniveau binnen de beleidsvorming. Uiteindelijk moet deze driedelige operationalisering het antwoord kunnen vormen op de hoofdvraag: welk/welke typen burgerschap bewerkstelligen de e-participatietools die lokale overheden in Nederland gebruiken?

### 1.3 Maatschappelijke relevantie

Het rapport 'Verschil in Nederland' dat het SCP in 2014 uitbracht, had destijds grote invloed op het publieke debat. Haar bevinding: de politiek bestuurlijke elite staat op afstand van de burger; een kwart van de respondenten onderschreef de stelling dat deze elite zou niets van de burger begrijpen. Meer dan de helft van de respondenten was het eens met de stelling dat de bestuurlijke elite vooral oog heeft voor haar eigen belangen (SCP, 2014). Vier jaar later bleek in het rapport 'Burgerperspectieven 2018' (SCP, 2018) dat de burger de politiek nog steeds met een cynische blik aanschouwt. Een meerderheid van de respondenten is van mening dat nationale politici niet veel geven om de mening van burgers. Op lokaal niveau schat men over het algemeen het bestuur hoger in, maar eenzelfde jammerklacht als op nationaal niveau klinkt ook hier: het bestuur maakt niet waar wat het belooft, en/of "*...men had de ervaring of indruk dat het bestuur niet betrokken is bij burgers en te ver van de burger afstaat, niet luistert of geen oog heeft voor (financieel) zwakkere en kwetsbare burgers*" (SCP, 2018, pp. 32).

Er is dan ook de afgelopen jaren een trend te zien waarin de overheid tracht deze afstand te dicht en burgers meer te betrekken bij het bestuurlijke spel. Door interactief te besturen hopen (lokale) overheden meer draagvlak te creëren. Interactief besturen behelst een vorm van besturen waarbinnen beleid wordt ontwikkeld in samenspraak en samenwerking met belanghebbenden, waaronder burgers (Boedeltje, 2009). Door het gebruik van meer directe vormen van politieke participatie (zoals burgerfora), hopen bestuurders de tekortkomingen van de representatieve democratische instellingen aan te vullen (Michels, 2011). Deze toenadering van de overheid naar de burger gaat gepaard met een welwillende burger die zelf ook meer betrokkenheid bij politiek en besluitvorming wenst. De burger geeft namelijk aan graag mee te willen beslissen over 'belangrijke politieke kwesties' (Korthagen & van Keulen, 2016).

Simultaan met het verlangen van burgers om te willen participeren in beleidskwesties, ontstond de digitale revolutie. Met de opkomst van het internet en daarmee de mogelijkheid om via het internet interactief te communiceren, kwam de utopische verwachting dat burgers op allerlei manieren zouden kunnen bijdragen aan beleidsvorming (van Dijk, 2012). In razendsnel tempo zou door gebruik van digitale functionaliteiten zoals online petitie's, weblogs, burgerjournalistiek, wiki's (collectieve intelligentie) vertrouwen in de overheid herwonnen kunnen worden. Online participatie zou burgers de mogelijkheid bieden om op hun gemak en vanuit hun eigen huis te participeren, waardoor de belemmeringen voor deelname worden verlaagd.

Overheden hebben deze verwachtingen geprobeerd te institutionaliseren door digitale participatietools (ook wel *e-tools*) op te stellen. Het is echter onduidelijk welke vorm van e-participatie het beste aansluit bij de wensen van gemeenten en/of bij de wensen van burgers. Door vast te stellen wat voor soort burgerschap naar voren komt bij e-participatie is het wellicht ook mogelijk dit beter in kaart te brengen.

Een belangrijke vraag in het geval van e-participatie is dan of e-participatie het soort actief burgerschap behelst dat van invloed is op lokale besluitvorming. Daartegenover staat het risico dat de bijdrage van burgers slechts symbolisch van aard is, en daarmee mogelijk juist de kloof tussen burger en bestuurder vergroot. Door inzicht te bieden in welk burgerschapsbegrip lokale overheden in e-participatie hanteren in geeft dit onderzoek ook inzicht in hoe gemeenten omgaan met de kloof tussen burger en bestuurder.

## 1.4 Wetenschappelijke relevantie

De vraag welk type burgerschap wordt bewerkstelligd met e-participatietools die lokale overheden gebruiken is ook bestuurskundig relevant. Bestaand onderzoek richt zich veelal op de functionaliteit en effectiviteit van e-participatie. Het type onderzoek dat zich richt op effectiviteit, houdt zich voornamelijk bezig met effectiviteit van e-participatie in termen van vertrouwen in de overheid (Kim & Lee, 2012) of deelname van burgers aan digitale participatie (Vicente & Novo, 2014). In het eerste geval is de locus voornamelijk *e-government*: het digitaliseren van processen binnen de overheid zoals informatievoorziening en dienstverlening (van Dijk, 2012). In het tweede geval wordt voornamelijk onderzoek gedaan naar sociaaleconomische factoren zoals inkomen en opleidingsniveau die burgerparticipatie kunnen voorspellen. Zo is het hebben van digitale vaardigheden een belangrijke voorspeller van deelname aan e-participatie (Vicente & Novo, 2014; van Dijk, 2011).

In het verlengde daarvan wordt ook onderzoek verricht naar de eigenschappen van burgers die deelnemen aan e-participatie. Door bijvoorbeeld te kijken naar demografische kenmerken of digitale vaardigheden wordt de inclusiviteit van dergelijke e-tools geanalyseerd (van den Berg, Giest, Groeneveld & Kraaij, 2020). Binnen het kader van traditionele offline participatie is er namelijk sprake van '*the usual suspects*' die deelnemen aan burgerparticipatie. Dit zijn mensen die ontvankelijk zijn voor participatie, hun stem gemakkelijk laten horen en geen problemen hebben om dit in een publieke ruimte te doen (van den Berg et al., 2020). Deze '*usual suspects*' vertonen vaak dezelfde demografische kenmerken: in Nederland zijn participerende burgers vaak autochtone Nederlanders, waarbinnen er een oververtegenwoordiging van ouderen in verhouding tot jongeren bestaat (Michels & de Graaf, 2010). Onderzoek wijst uit dat offline sociaaleconomische en culturele verhoudingen in de onlinewereld worden weerspiegeld. Het is dus voorstelbaar dat de offline '*usual suspects*' zich ook voornamelijk online participatie zullen roeren (van den Berg et al., 2020).

Nauw verwant met het onderzoek naar effectiviteit en inclusiviteit is het onderzoek naar de functionaliteit van e-participatie. Veel onderzoek richt zich binnen dit kader op wat succesvolle vormen van e-participatie zijn, dus hoe e-participatietools vormgegeven dienen te worden om beleidsdoelen zoals draagvlak en legitimiteit te behalen (Åström, Hinsberg, Jonsson, & Karlsson, 2013). Zo dragen helderheid, duidelijkheid over de bijdrage van participatie en daadwerkelijke impact op het genomen beleid bij aan het succes van digitale instrumenten om burgerbetrokkenheid te bevorderen (Korthagen et al., 2019; van Keulen, Korthagen & Diederens, 2019). In het verlengde

daarvan wordt ook onderzoek gedaan naar de implementatie van e-participatie; welke vormen van e-participatie worden ingezet en op welke plekken in het besluitvormingsproces (van Dijk, 2012). Hieruit komt naar voren dat e-participatie voornamelijk plaatsvindt als in de eerste fases van dit proces: in de *agendasetting* en beleidsverkenning.

Over de rol van gebruikers op e-participatietools ontbreekt echter een scherpe invulling. Simonofski, Vanderose, Snoeck & Crompvoets (2017) stellen dat er in het geval van e-participatie een aantal belanghebbers te onderscheiden zijn: ambtenaren, verkozen vertegenwoordigers, softwareontwikkelaars en burgers. Van deze laatste stellen zij in hun literatuuronderzoek dat de term 'burger' juist vaak zonder strakke definitie wordt gebruikt. Rowley (2011) stelt dat dit wellicht te verklaren valt door een eenzijdige focus op de implementatie van e-participatietools, in plaats van een focus op de relevante partijen die gebruik maken van deze e-participatietools.

Dit onderzoek tracht daarom aan dat wetenschappelijke corpus een burgerschapsperspectief toe te voegen. Het bestaande onderzoek gaat veelal voorbij aan de herwaardering van burgerschap die ten grondslag ligt aan de invulling die e-participatie in veel gevallen krijgt. Het is belangrijk deze waardering van burgerschap door gemeenten te onderzoeken omdat burgerschap op een zekere wijze ingezet wordt om de afstand tussen bestuurders en burgers te verkleinen (e.g. draagvlak, legitimiteit en responsiviteit bewerkstelligen). Als de lokale overheid de burger een actievere rol in besluitvorming gunt, welke rol is dat dan?

### 1.2.3. Leeswijzer

In het theoretisch kader zal de theoretische focus van dit onderzoek uiteengezet worden. Deze betreft een focus op functionaliteiten van e-participatietools, verschillende besluitvormingsniveaus binnen digitale participatie en verschillende burgerschapsbegrippen. Vervolgens wordt besproken wat de *status quo* is met betrekking tot de inzet van e-participatie. Dit leidt tot de methodologie van dit onderzoek, waarin de onderzoeksopzet en operationalisering van de deelvragen worden beschreven. Hierna volgen de resultaten. Ten slotte wordt antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen, waarna een reflectie op deze conclusie het onderzoek afsluit.

## 2. Locus

### 2.1 Beschrijving van het terrein van e-participatie

Sinds begin van deze eeuw wordt er geëxperimenteerd met digitale democratie en e-participatie (Macintosh, 2008). Het OECD onderscheidde in 2001 al drie verschillende vormen van e-participatie: het voorzien van informatie, consultatie en actieve participatie. In de loop der jaren is te zien dat verschillende landen zijn gaan experimenteren met e-participatietools (Korthagen et al. 2018). Hierbij is er vooral een verschuiving te zien van e-participatietools die zich richten op informatievoorziening naar *e-tools* die betrekking hebben op consultatie, feedback, besluitvorming en agendavorming. Vooral in Europa is een snelle ontwikkeling te zien in de inzet van e-participatietools (Le Blanc, 2020). Landen zoals IJsland, Italië en Slovenië kennen ook een aantal overheidsinitiatieven op nationaal niveau. Deze betreffen vaak tools die betrekking hebben op de agendavorming (Korthagen et al., 2018).

Op supranationaal niveau is er ook sprake van het gebruik van e-participatietools. De EU heeft met verschillende e-participatietools geëxperimenteerd, welke allemaal betrekking hadden op de agendavorming. Zo ging het om verschillende portalen waarop burgers suggesties en feedback konden geven (Korthagen et al., 2018). De afgelopen jaren is echter de financiering van zulke projecten door de EU sterk gedaald (le Blanc, 2020). Er is daarom momenteel minder ontwikkeling van e-participatietools vanuit de EU. Het Europees beleid dat zich richt op de digitale wereld (European Digital Strategy) heeft haar eerdere focus op *e-democracy* en *e-participation* inmiddels verschoven naar de *single digital market*; naar het creëren van een eengemaakte digitale Europese markt die het produceren en leveren van onlinediensten versterkt en verbetert en zo de groei van de digitale economie stimuleert (European Commission, 2020).

De digitale revolutie is ook Nederland niet ontgaan. Rond 2006 begon de Nederlandse overheid een aantal van hun diensten te digitaliseren. In eerste instantie werden diensten die de overheid aan burgers aanbod gedigitaliseerd, zoals informatievoorziening en transactiediensten (Van Dijk, Peters & Ebbers, 2007). Een aantal jaar later zijn ook de eerste e-participatieplatforms te zien. Het digitale platform voor wetgevingsconsultatie bijvoorbeeld bestaat sinds 2009. Via deze site kunnen burgers en belanghebbende organisaties kritiek uiten op concept wet- en regelgeving voordat het naar de Tweede Kamer wordt gestuurd (Korthagen & van Keulen, 2016). Ook is het tegenwoordig mogelijk om inzage te krijgen in stukken van de Tweede kamer en debatten live te



volgen. Tevens is inmiddels een landelijke digitale peiling gehouden: het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) hield in samenwerking met Synthetron een digitale burgerpeiling (Syntetron, 2020) in Nederland. Het VROM werkte aan een visie voor de ontwikkeling van de randstad tot aan 2040. Als onderdeel van het ontwikkelen van deze visie werden 400 burgers uitgenodigd om hun idee van een ideale randstad in 2040 in online discussies te delen.

Deze nationale e-participatie behoeft echter ook nog veel verbetering – of zoals Korthagen & van Keulen (2016) stellen – professionalisering. Zo is in het geval van de wetgevingsconsultatie niet duidelijk wat precies met de *input* van burgers wordt gedaan. Dit verbeterpunt is in 2011 al naar voren gebracht in een evaluatie, maar nog steeds niet goed doorgevoerd. Ook het VROM heeft zijn samenwerking met Synthetron geen vervolg gegeven.

Ontwikkeling en innovatie van e-participatietools vindt dan ook voornamelijk plaats op decentraal, lokaal niveau (le Blanc, 2020). Ook nu wordt op dat niveau nog veel geëxperimenteerd met e-participatietools. Dat heeft een aantal redenen. Ten eerste is het op lokaal niveau makkelijker om e-participatie te stimuleren omdat de onderwerpen vaak onderwerpen zijn die burgers direct aangaan. Zo wordt er gebruikt gemaakt van participatief budgetteren en digitale petitieën om de politieke agenda op lokaal niveau te bepalen (le Blanc, 2020). Ten tweede zorgt de veelheid van lokale besturen voor veel verschillende initiatieven, wat de vergaring kennis en daarmee innovatie van digitale participatie ten goede komt. Ten derde is het op lokaal niveau het makkelijkst om technologieën in te zetten die betrekking hebben co-creatie en productie; lokale beleidsterreinen zoals ruimtelijke ordening lenen zich goed voor (digitale) samenwerking tussen burgers en overheden (le Blanc, 2020).

Dit onderzoek zal zich dan ook richten op het gebruik van e-participatietools door lokale gemeenten. Het gaat daarbij specifiek om digitale platforms die door gemeentes zelf zijn opgezet (overheidsparticipatie) om burgerparticipatie te bevorderen in lokale besluitvorming. Zij hebben daarbij voornamelijk betrekking op online petitieën, burgerinitiatieven en digitale burgerpanels (in de vorm van deliberatieve fora), maar er zijn ook andere vormen van e-participatie. De gebruikte cases betreffen de inzet van e-participatie bij de gemeenten Utrecht, Amsterdam, Rotterdam en Nijmegen. Er wordt gekozen voor deze cases omdat het een heterogene set betreft. Zo kan het burgerschapsconcept gedifferentieerd worden naar gemeente, type e-participatie, plek in het besluitvormingsproces en vorm van het gebruikte platform.

## 3. Focus: theoretisch kader

### 3.1. E-democratie en e-participatie

E-democratie is de term die gebruikt wordt om een geïnstitutionaliseerde digitale verhouding tussen burger en overheden of politieke vertegenwoordigers te duiden om de democratische besluitvorming te ondersteunen (Macintosh, 2004). Binnen het kader van e-democratie wordt e-participatie als begrip gehanteerd om de invloed van burgers in de besluitvorming met betrekking tot beleid via de digitale weg te duiden. E-participatie kan gedefinieerd worden als ‘het gebruik van digitale media om de relaties tussen burgers, overheden en openbaar bestuur te mediëren en transformeren in de richting van meer participatie door burgers’ (Slaviero et al., 2011; van Dijk, 2012).<sup>1</sup>

Deze verschillende participatievormen staan in een bredere traditie van co-creatie (Linders, 2012), waarin de burger niet als passieve consument wordt gezien, maar als actieve betrokkene die als partner kan bijdragen aan de oplossing van maatschappelijke problemen. Bovendien stelt Linders (2012) dat de digitalisering van co-creatie, bijvoorbeeld door middel van bovenstaande e-participatietools, de levensvatbaarheid van en de capaciteit voor coproductie van burgers kan vergroten en uitbreiden. Linders (2012) spreekt dan ook wel van een transitie van *e-government* naar ‘*we-government*’.

E-participatie wordt daarom ook wel als onderdeel gezien van een bredere trend waarin informatie en communicatietechnologie (ICT) wordt ingezet om burgerparticipatie te bevorderen. De gedachte is dat tekortkomingen van traditionele (fysieke) participatie zoals toegankelijkheid in termen van tijdskosten en fysieke aanwezigheid overbrugd kunnen worden (Ertiö, 2015). Ook werd aanvankelijk aangenomen dat e-participatie de verslechterde verhouding tussen burger en overheid zou kunnen verbeteren door een betere toegang tot informatie en transparantie. Daarnaast zou e-participatie ook leiden tot een responsievere overheid en zou een technologische benadering leiden tot een hogere mate van kennis, toewijding en tevredenheid (Evans-Cowley & Hollander, 2010).

<sup>1</sup> De term burgerparticipatie kan hierbij wellicht verwarrend zijn. Merk op burgerparticipatie hier veelal *geïnitieerd* wordt door de door de overheid en niet de burger zelf.

Al deze verschillende kenmerken maakt het mogelijk om burgers in een centrale positie te stellen om politieke agenda's te hervormen en burgers over allerlei beslissingen te informeren en raadplegen (Agostino, 2013). Potentieel kunnen burgers dus worden bekrachtigd door de implementatie van eerdergenoemde digitale middelen. De wijze waarop deze digitale functionaliteiten burgerschap inrichten blijft daarom een interessante vraag; hoe ziet e-participatie binnen e-democratie er nu precies uit?

### 3.2 Soorten e-participatietools

Er bestaan verschillende soorten participatietools die verschillende doelen van e-participatie dienen (MacIntosh, 2008; Slaviero et al., 2011; Al-Dalou & Abu-Shanab, 2013). Tambouris et al. (2007) onderscheiden verschillende e-participatietools op basis van de manier waarop burgers worden betrokken: *e-informing*, *e-consulting*, *e-involving* en *e-collaborating*. **E-informing** betreft een eenzijdige online informatievoorziening van de overheid naar burgers over beleid en burgerschap. **E-Consulting** is een beperkt tweerichtingskanaal dat als doel heeft openbare feedback en alternatieven te verzamelen. **E-involving** houdt een online-samenwerking in met burgers. Deze samenwerking heeft als doel om ervoor te zorgen dat publieke zorgen worden begrepen en worden meegenomen in de besluitvorming. **E-collaborating** is een versterkte tweerichtingscommunicatie tussen burgers en overheid. Er is dan sprake van een volledig partnerschap dat burgers in staat stelt actief deel te nemen aan de ontwikkeling van alternatieven in de besluitvorming van beleid. **E-empowerment** is de delegatie van de definitieve besluitvorming aan burgers. De uitvoering staat dan in het teken van wat burgers beslissen.

De focus van burgerparticipatie ligt in Nederland vaak bij 'deliberatieve democratie' (Michels, 2011). Dit houdt in dat de uitwisseling van informatie en argumenten centraal staat om tot een besluit te komen (Michels, 2011; Netwerk Democratie, 2019b). E-participatietools die door deliberatie gekenmerkt worden, worden ook wel *e-consultationtools* genoemd. Deze hebben als kenmerk een eigen digitale omgeving in de vorm van een forum. Op dit platform wordt er op verschillende wijze informatie uitgewisseld (denk aan 'spelregels' vanuit de gemeente en ideeën van burgers) om zo actieve participatie van burgers in discussies omtrent beleidsplannen te bewerkstelligen (Ergazakis et al., 2011).

Deelvraag 1 spitst zich dan ook toe op dergelijke e-participatietools. Het gaat daarbij specifiek om digitale platforms die door gemeentes zelf zijn opgezet (overheidsparticipatie) om

burgerparticipatie te bevorderen in lokale besluitvorming. De digitale infrastructuur, e.g. de wijze waarop burger kunnen participeren op een digitaal platform is gerelateerd aan de gewenste burgerbetrokkenheid. Wanneer gemeenten burgers inhoudelijk willen betrekken bij het creëren van beleid, zijn er andere functionaliteiten nodig dan wanneer het slechts een peiling betreft. Denk bijvoorbeeld aan het geval van de Maliebaan: omdat het een peiling betreft zijn alleen functionaliteiten nodig die het stemmen faciliteren. Wanneer de gemeente ervoor zou kiezen om burger zelf voorstellen te laten indienen, behoeft dat nieuwe functionaliteiten op het platform waardoor mensen berichten kunnen plaatsen.

### 3.2.1. Operationalisering deelvraag 1: Welke functionaliteiten bieden e-participatietools die door Nederlandse gemeenten worden ingezet?

Om deelvraag 1 te beantwoorden wordt gebruikt gemaakt van de digitale burgerbetrokkenheid die Tambouris et al. (2007) conceptualiseren. De wijze van digitale burgerbetrokkenheid bepaalt immers de vorm van de digitale participatietool. Daarom wordt er gekeken naar een aantal karakteristieken van de online-participatietools. Al-Dalou & Abu-Shanab (2013) onderscheiden in hun *e-participation tool framework* een aantal indicatoren op verschillende niveaus van digitale burgerbetrokkenheid. Door in de digitale tools bepaalde indicatoren te herkennen is het mogelijk de tools vervolgens in te delen in verschillende digitale burgerbetrokkenheidsconcepten. Wat dit in concrete zin betekent voor de analyse van onlinemateriaal is weergegeven in Tabel 1.

Digitale Burgerbetrokkenheid	Indicatoren
<b>E-empowering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers beslissen welke ideeën en/of voorstellen worden uitgevoerd.</li> </ul>
<b>E-collaborating</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is in de digitale omgeving mogelijk voor burgers en eventueel gemeente om ook actief op elkaar te reageren, bijvoorbeeld door middel van reacties of ‘likes’. Dit kan door het gehele beleidsproces heen.</li> <li>• Burgers hebben zelf ‘beslissingskracht’ in het kiezen van ideeën. Bijvoorbeeld door een online stembepaling te</li> </ul>

	<p>bereiken in termen van 'likes'. Vaak gaat dit dus wel gepaard met criteria die door de gemeente worden opgesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De <i>input</i> van burgers (in termen van ideeën of feedback) wordt noodzakelijk in de beleidvorming meegenomen. Het is bijvoorbeeld zichtbaar in de digitale omgeving dat het idee wordt uitgevoerd.</li> </ul>
<b>E- involving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente en/of burgers kunnen ideeën en beleidsvoorstellen aanreiken</li> <li>• Burgers zijn in staat om op ideeën te reageren</li> <li>• De gemeente bepaalt welk voorstel wordt besproken en/of uitgevoerd</li> <li>• Er wordt expliciet gecommuniceerd door de gemeente teruggekoppeld wat met de feedback/voorstellen van burgers in de beleidsvorming is gedaan. Dit kan door een los bericht in de digitale omgeving of als toevoeging aan een bestaand idee of voorstel</li> </ul>
<b>E-consulting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er bestaat een mogelijkheid voor burgers om feedback/advies te geven op de informatie die de gemeente hen aanreikt of om op eigen initiatief suggesties te doen</li> <li>• De beleidsplannen waarop gereageerd kan worden zijn vooraf bepaald door de gemeente</li> <li>• De feedback van burgers is niet noodzakelijk bindend</li> </ul>
<b>E-informing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burger is niet expliciet zichtbaar in de digitale omgeving (er is bijvoorbeeld geen mogelijkheid tot creëren van een account)</li> <li>• Er slechts een weergave van informatie die vanuit de gemeente is opgesteld. De informatie betreft het beleidsproces of beleidsplannen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageren of een andere vorm van interactie is niet mogelijk</li> </ul>
--	---

Tabel 1. *Operationalisering digitale burgerbetrokkenheid.*

### 3.3. Participatievormen binnen e-participatie

Om de rol van burgers binnen participatie te kunnen duiden wordt in de literatuur veelal gebruik gemaakt van participatieladders (Tomor, 2020). Vaak baseren deze classificaties van burgerparticipatie zich op de ladder die Arnstein (1969) introduceerde. Arnstein (1969) formuleerde een ladder met acht treden welke de mate van invloed van burgers op het ‘eindproduct’ representeren. Hierbij onderscheidde zij drie vormen: non-participatie, tokenisme en *citizen power*. Non-participatie bevindt zich onderaan de ladder, *citizen power* bovenaan.

Non-participatie wordt gekenmerkt door de opeenvolgende traptreden ‘manipulatie’ en ‘therapie’, welke als doel hebben mensen te sturen en controleren (Arnstein, 1969). Tokenisme bevindt zich tussen non-participatie en *citizen power* en is een vorm van participatie waarbij burgers wel een stem of een bepaalde mate van autonomie hebben door de (wederom opeenvolgende) traptreden informeren, consultatie en bemiddeling. Echter, uiteindelijk zijn burgers zelden in staat om de status quo van beslissingen of plannen te beïnvloeden die elders zijn genomen. De laatste vorm (*citizen power*) bestaat uit de traptreden ‘*partnership*’, waarin burgers de macht tot het nemen van beslissingen delen met dominante machthebbers, ‘gedelegeerde macht’, waarin burgers volwaardige actoren zijn en een dominante rol vervullen ten aanzien van het nemen van beslissingen, en ‘burgercontrole’, waarin burgers de volledige leidinggevende macht hebben (Arnstein, 1969).

In de loop der jaren heeft Arnsteins model een aantal kritieken opgeleverd. Zo zou burgerbekrachtiging (*citizen power*) niet noodzakelijk een doel hoeven te zijn van een samenleving, noch zou burgerbekrachtiging noodzakelijk leiden tot meer inclusiviteit in participatieprocessen. Ook zou een ‘laddermodel’ mogelijk te lineair zijn en daarmee geen recht doen aan de complexiteit en veelheid van participatie. Cardullo & Kitchin (2019) hebben daarom een model opgesteld dat deze kritiek meeneemt en meer recht doet aan de huidige maatschappelijke context. Hierbij gaan zij uit van het concept ‘*smart city*’, dat ook marktpartijen includeert als relevante *stakeholders* in de inzet van technologie om participatie te bevorderen.

De eerste twee kolommen betreffen de participatieladder van Arnstein (1969), de kolommen die volgen zijn toegevoegd door Cardullo & Kitchin (2019). De laatste kolom de participatie-initiatieven betreft voorbeelden die zij in hun onderzoek relateren aan de verschillende participatievormen. De eerste kolom die zij zelf toevoegen aan de participatieladder betreft de rol die van burgers verwacht/aangenomen wordt in het participatieproces. De tweede kolom betreft de vorm en aard van hun betrokkenheid in het participatieproces, variërend van dwang tot eigenaarschap. De derde kolom beschrijft het politieke discours dat door partijen gehanteerd wordt om de desbetreffende participatievorm te legitimeren. De laatste kolom die Cardullo & Kitchen (2019) toevoegen betreft de modaliteit. Dat wil zeggen, de wijze waarop burgers gepositioneerd zijn tegenover het project van de ‘*smart city*’. In het volledige schema is te zien in Figuur 1.

Form and Level of Participation		Role	Citizen Involvement	Political discourse/ framing	Modality	Dublin Examples
Citizen Power	Citizen Control	Leader/ Member	Ideas, Vision, Leadership, Ownership, Create	Rights, Social/Political Citizenship, Deliberative Democracy, Commons	Inclusive, Bottom-up, Collective, Autonomy, Experimental	Code for Ireland, Tog
	Delegated Power	Decision-maker, Maker				Civic Hacking, Hackathons, Living Labs, Dublin Beta
	Partnership	Co-creator	Negotiate, Produce			
Tokenism	Placation	Proposer	Suggest	Participation, Co-creation	Top-down, Civic Paternalism, Stewardship, Bound-to-succeed	Fix-Your-Street, Smart Dublin Advisory Network
	Consultation	Participant, Tester	Feedback	Civic Engagement		CIVIQ, Smart Stadium
	Information	Recipient				Dublinked, Dublin Dashboard, RTP
Consumerism	Choice	Resident	Browse, Consume, Act	Capitalism, Market, Neoliberalism		Smart building/ Smart district
		Consumer				Smart meters
		Product				Personal data generated by tech
Non-Participation	Therapy	Patient, Learner, User, Data-point	Steered, Nudged, Controlled	Stewardship, Technocracy, Paternalism		Smart Dublin, Dublin Bikes
	Manipulation					Traffic control

Figuur 1. *Participatiemodel van Cardullo & Kitchin (2019).*

Het model van Cardullo & Kitchin (2019) biedt handvatten voor het herkennen van burgerschapsrollen waar binnen het kader van digitale participatie gebruik van wordt gemaakt. Hierbij zijn voornamelijk de eerste drie kolommen (‘*Form and level of participation*’ en ‘*Role*’) van belang. Deze koppelen namelijk het soort participatie aan de rol die burgers daarbij hebben. Dit maakt het herkennen van participatievormen in de *e-tools* mogelijk. Daarbij wordt de kolom

'*consumerism*' niet meegenomen, omdat dit concept nadrukkelijk relevant is binnen het kader van de *smart city*, een fenomeen dat breder is dan de e-participatietools die worden ingezet lokale gemeenten.

De vraag die resteert is hoe deze participatievormen in verband staan met een bepaald begrip van burgerschap. Om die vraag te kunnen beantwoorden, is het noodzakelijk een inzicht te krijgen van burgerschap binnen de context van burgerparticipatie.

### 3.4. Digitaal burgerschap

Vaak wordt digitaal burgerschap slechts begrepen in 'actieve' zin (van den Berg et al., 2020), waarbij digitaal burgerschap door deelname aan e-participatie begrepen kan worden als een combinatie van actieve en passieve componenten. Actief omdat het op langere termijn bijdrage van middelen vereist van beide partijen tijdens de uitvoering, passief om er ook sprake kan zijn van een eenmalige stemming om tot het uitvoeren van een besluit te komen. Een precieze omschrijving van wat die activiteit (of passiviteit) precies behelst en met wat voor verhouding dat ten opzichte van andere burgers of bestuur gepaard gaat, ontbreekt dus vaak.

Om toch tot een burgerschapsbegrip te komen dat in het digitale domein bruikbaar is, moet misschien weer gekeken worden naar 'offline' burgerschap. Hurenkamp & Tonkens (2011) proberen aan statische opvattingen van burgerschap voorbij te gaan. Zij benaderen het burgerschapsconcept vanuit burgers zelf – in tegenstelling tot voorgaande typeringen. Onderscheidingen zoals actief/niet-actief burgers geven blijk van een stijve, dominante houding van burgers ten opzichte van de overheid. Hurenkamp & Tonkens (2011) pogen met hun benadering een dynamische typering van burgerschap te reconstrueren. Hurenkamp & Tonkens (2011) stellen de manier waarop burgers redeneren en hun voorwaarden voor verwantschap met de publieke zaak centraal. Deze reconstructie van burgers leent zich om die reden dan ook goed om burgerschap in termen van e-participatie te begrijpen. E-participatie is een vorm van interactieve besluitvorming. Het is in deze interactieve besluitvorming waar de burger zijn of haar verwantschap met de publieke zaak per definitie tot uiting laat komen.

Door interviews te houden met burgers komen Hurenkamp & Tonkens (2011) tot drie verschillende groepen: de spraakzame neo-republikeinen, de zorgzame emancipatie-communitaristen en de afstandelijke lijdelijke liberalen. Deze drie groepen hebben allebei een ander begrip van wat het betekent om burger te zijn en hoe zij de overheid willen bejegenen. De



spraakzame neo-republikeinen leggen de nadruk op dialoog en overleg. Hierbij staat duidelijk het gesprek met de maatschappij centraal. De ‘neo-republikeinse’ burgers veronderstellen dat ze een taak hebben in de gemeenschap, dat de maatschappij georganiseerd moet worden en dat je daarom iets met anderen moet doen. Dit iets dat wordt geduid in dialoogvorm – vandaar het spraakzame element. Hierbij is overeenstemming niet het doel, maar de dialoog op zichzelf. Er is dus duidelijk sprake van een actieve opvatting van burgerschap. Hurenkamp & Tonkens (2011, p. 83) beschrijven dat dit soort burgerschap ook sterk situationeel bepaald is: *“je moet de asbak niet bij het stoplicht legen, je moet kennismaken met je burens en je best doen om werk te vinden”*.

De emancipatie-communitaristen zijn actieve burgers die ‘zelf vooruit willen komen in het leven’ en daarbij graag door ‘doen’ willen bijdragen aan de nabije gemeenschap. Dit wordt niet opgevat in termen van dialoog, maar meer in praktische zin. Het draait om mensen in de nabije omgeving helpen. De lokale gemeenschap staat daarbij centraal, vandaar het communitarisme. Het emancipatoire aspect hem in het vooruit willen helpen van zichzelf of de gemeenschap waartoe hij/zij behoort, en daarvoor graag een steentje willen bijdragen. Emancipatie-communitaristen hebben niet veel met een abstract *publieke* gemeenschap of contact met andere burgers omdat dat goed in zichzelf is (Hurenkamp & Tonkens, 2011). Het draait eerder om een lokale gemeenschap waarvoor men zichzelf in wil zetten.

De lijdzame liberalen geven blijk van een passief burgerschap: burgerplicht is je aan de wet en regels houden en je fatsoenlijk gedragen. Zij voelen zich dus niet genoodzaakt deel te nemen aan een actieve vorm van burgerschap. Dat betekent echter niet dat zij geen plichten toeschrijven aan de overheid zelf: als het gaat om de zorg leggen zij bijvoorbeeld een duidelijk takenpakket neer voor de overheid (Hurenkamp & Tonkens, 2011).

Een aantal burgerschapsconcepten lijken overeen te komen met het participatiemodel van Cardullo & Kitchin (2019). Zo lijken de drie groepen (lijdzame liberalen, neo-republikeinen en emancipatie-communitaristen) die Hurenkamp & Tonkens (2011) in zekere zin achtereenvolgend overeen te komen met non-participatie, tokenisme en *citizen power*. Evident is dat consumentisme geen sterk verwantschap vertoont met de besproken burgerschapsbegrippen omdat deze participatievorm geënt is op de markt.

Het is vervolgens mogelijk om op basis van deze kenmerken de drie typen burgerschap die Hurenkamp en Tonkens (2011) te herkennen in de participatietools. De lijdzame liberalen worden gekenmerkt door een algehele behoefte met rust gelaten te worden. De burgerplicht zien zij als iets

passiefs; gewoon de wetten en regels volgen. Vandaar dat ervoor wordt gekozen om non-participatie (zie figuur 1, paragraaf 3.3) in zijn geheel in het burgerschapsbegrip van de lijdzame liberalen op te nemen. Immers, bij beide is er sprake van eenzelfde soort passiviteit. Het neo-republikeinse burgerschapsbegrip kan worden gerelateerd aan tokenisme. In deze vormen van participatie is er sprake van een interactiviteit die wordt gekenmerkt door het gebruik van deliberatie. Cardullo & Kitchin (2018) noemen bijvoorbeeld consultatie en het maken van voorstellen. In dat geval is er dus sprake van een dialoogvariant. De emancipatie-communitaristen kunnen verder gerelateerd worden aan de kenmerken gedelegeerde macht en (totale) *citizen power*, waarin participatie inhoudt dat burger autonoom haar plannen in de praktijk kan brengen, wat overeenkomt met het autonome karakter van de emancipatie-communitaristen (het 'zelf' willen doen). Een overzicht van de verwantschappen tussen de verschillende burgerschapsconcepten is te zien in onderstaande tabel (2).

### 3.4.1. Operationalisering deelvraag 2: Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?

De rol die burgers kunnen innemen op de e-participatietools wordt geoperationaliseerd middels de participatieladder van Cardullo & Kitchin (2019)). Binnen het kader van operationalisering zijn met name de kolommen 'rol' en 'burgerbetrokkenheid' relevant omdat zij kenmerken aanleveren die als herkenningspunt kunnen dienen voor een bepaald soort burgerschap (zie figuur 2, paragraaf 3.4). Aan de hand van deze verwantschap zijn de typering van Cardullo & Kitchin (2019) gekoppeld aan de soorten burgerschap die Hurenkamp en Tonkens (2011) onderscheiden. Uiteindelijk heeft het geleid tot het volgende coderingsschema voor documenten en onlinemateriaal (tabel 2):

Rol op e-participatietools	Indicatoren
<p><b>Emancipatie-communitaristen/ <i>Citizen power</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meedoen, aandragen, organiseren, uitvoeren, vormgeven, creëren, beslissen</li> <li>• Voorstel, idee en/of plan, invloed, eigenaarschap</li> <li>• Lokaal/gemeenschap als thematiek</li> </ul>
<p><b>Spraakzame neo-republikeinen/</b></p>	

<p style="text-align: center;"><b>Tokenisme</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mening, meepraten, peilen, stemmen, meedenken, stemmen, reageren, participeren</li> <li>• Discussies, input, advies, feedback, argumenten</li> <li>• Bekijken, informeren, bekendmaken</li> <li>• Brede maatschappelijke thema's of 'het algemeen belang' als thematiek</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Lijdzame liberalen/ Non-participatie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiker, account, data</li> <li>• Informatie, nieuws, e-mail, plannen, projecten</li> <li>• Wetten en regels als thematiek</li> </ul>

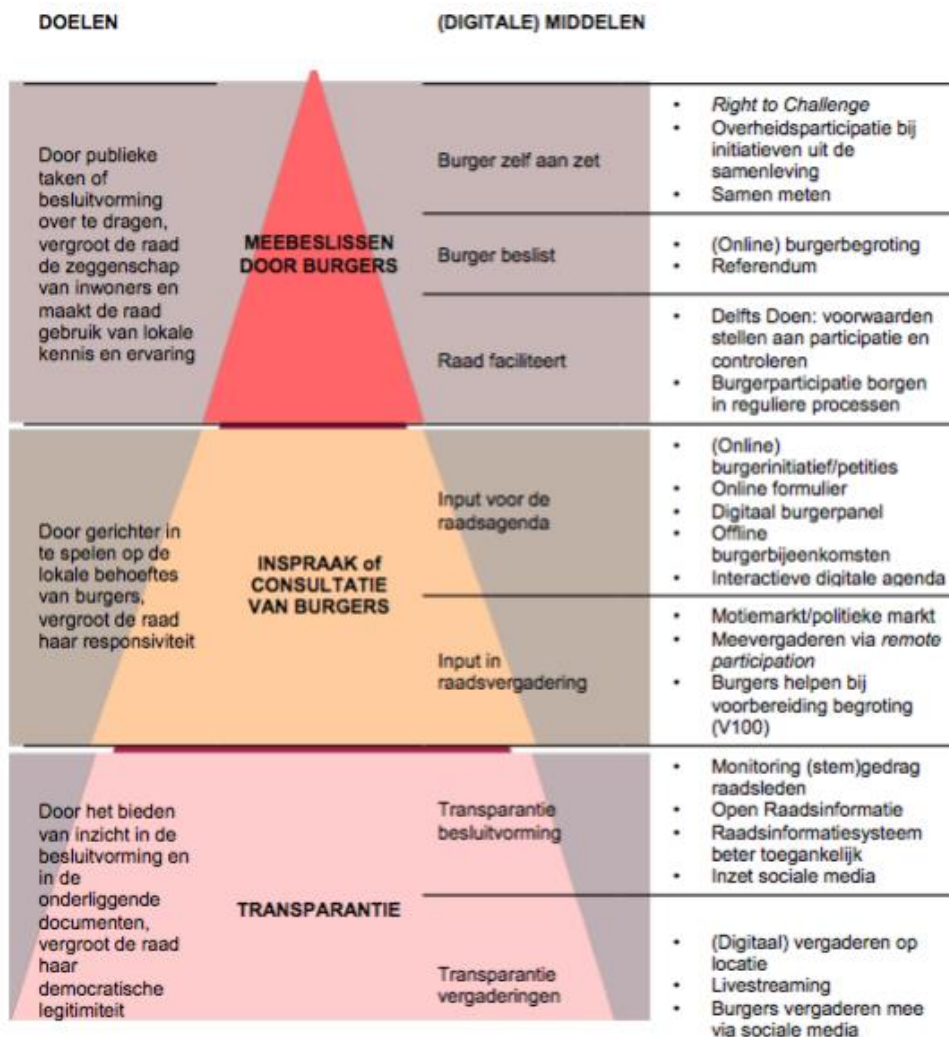
Tabel 2. *Operationalisering vorm en niveau participatie.*

### 3.5. Besluitvormingsniveaus binnen de beleidsvorming van e-participatie

De vraag die resteert, is wat bovenstaande burgerrollen inhoudelijk bijdragen aan de beleidsvorming. Van Keulen, Korthagen & Diederer (2019) hebben een schematische weergave opgesteld die helder weergeeft welke digitale middelen zich relateren aan een bepaald besluitvormingsniveau binnen de beleidsvorming, zoals te zien in Figuur 2 (zie volgende pagina). De onderste laag van de piramide betekent dat burgers slechts inzicht krijgen in de beleidsvorming. In de middelste laag kunnen zij meepraten over voorstellen, maar hier niet over beslissen. De top van de piramide geeft aan welke digitale middelen bijdragen aan het laten (mee)beslissen van burgers over beleidsvoorstellen.

De driehoek die zij aanreiken biedt een helder gereedschap voor gemeenteraden om burgerparticipatie met digitale instrumenten vorm te geven. Het vervolgens mogelijk om e-participatietools te operationaliseren naargelang doel en (digitale) middelen binnen het kader van het niveau van besluitvorming. *Input* wordt in dit onderzoek dus begrepen vanuit het beleidsniveau waar burgers invloed op hebben. Duidelijk is dat dit model nauw verwant is aan de eerder

onderscheiden burgerrollen (tabel 2). Met behulp van onderstaand model wordt deze vertaald naar welke vorm dit inhoudelijk binnen de beleidsvorming krijgt.



Figuur 2. Soorten verbindingsdoelen en bijpassende digitale middelen. Bron: van Keulen, Korthagen & Dieren, 2019.

3.5.1. Operationalisering deelvraag 3: Wat wordt er met de *input* van burgers via e-participatie gedaan?

Uiteindelijk wordt dit op de volgende wijze geoperationaliseerd, zoals te zien in de Tabel 3 (zie volgende pagina).

Besluitvormingsniveaus	Indicatoren
<b>Meebeslissen door burgers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren en/of ondersteunen van burgerinitiatieven</li> <li>• Facilitering in termen van voorwaarden, regels en criteria van participatie én voorstellen zelf</li> </ul>
<b>Inspraak of consultatie van burgers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussies, petitie, beoordelen van ideeën</li> <li>• Mening/argumenten wordt meegenomen in beleid</li> <li>• Invloed op raadsvergaderingen en/of agenda</li> </ul>
<b>Transparantie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie verstrekken, inzicht in (beleids)documenten en/of plannen, terugkoppelen van stemuitslagen van de raad</li> </ul>

Tabel 3. *Operationalisering besluitvormingsniveaus.*

## H4. Onderzoeksopzet

Binnen het kader van deze onderzoeksopzet lenen bovenstaande verbanden zich op de volgende manier voor de onderzoeksvragen: door de drie dimensies van de deelvragen aan elkaar te koppelen (welke *e-tools* kiezen gemeenten; wat is de wijze van deelname van burgers aan die tools; en op welk besluitvormingsniveau) is het mogelijk om het soort activiteit en de gewenste mate van invloed van burgers aan de hand van de gebruikte tool van lokale overheden in kaart te brengen. Wat volgt is een descriptief, empirisch interpretatief onderzoek naar wat lokale overheden verstaan onder 'burgerschap' wanneer zij e-participatie inzetten.

### 4.1. Methodologie

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden wordt er gebruikt van een kwalitatief onderzoek. Bij een kwalitatief onderzoek staan de aard, waarde en eigenschappen van een verschijnsel centraal (Reulink & Lindeman, 2005). Een kwalitatieve benadering is geschikt voor de analyse van een gedragingen in een sociale context (Bleijenbergh, 2013; Van Thiel, 2015)..Het faciliteert namelijk het meenemen van contextuele factoren die mogelijk effect hebben op hoe (in dit geval)

burgerschap vorm krijgt. Deze methode leent zich dus goed voor een onderzoek dat een begrip van burgerschap dat lokale gemeenten hanteren, tracht vast te stellen.

De analyse is deductief van aard: op basis van theorie is een analytisch kader opgesteld om de praktijk te duiden. Het soort burgerschap dat Hurenkamp & Tonkens (2011) conceptualiseren is nadrukkelijk meer dynamisch van aard en richt zich op hoe burgers redeneren en hoe ze in reactie op elkaar hun argumentatie veranderen. Kwalitatief onderzoek dat zich richt op een interpretatieve ofwel constructivistische methodologie is beter in staat deze dynamische opvatting recht te doen.

Tijdens de analyse is nadrukkelijk een gebruikersperspectief ingenomen. Omdat in kwalitatief onderzoek de onderzoeker betekenis aan zijn data toeschrijft in de sociale context leent een gebruikersperspectief zich goed voor dit onderzoek. Een gebruikersperspectief maakt het mogelijk te kijken naar wat de invloed van de concrete technologische functionaliteiten van de *e-tools* is op hoe burgers zich gedragen. Verbeek (2000) noemt dit ‘vooruitdenken’ met betrekking tot techniek (of technologie) en stelt dat op deze manier empirisch techniekonderzoek serieus kan worden genomen, maar het tegelijkertijd ook mogelijk is om vragen te blijven stellen die meer theoretisch van aard zijn.

#### 4.2. Case-selectie:

Er is gekozen voor een meervoudige casestudy van vier gemeentelijke e-participatietools. Op deze manier is het mogelijk verschillende cases te vergelijken. Zo kunnen de bevindingen beter worden gegeneraliseerd (Van Thiel, 2015). Dit sluit beter aan bij het doel van dit onderzoek om het gehanteerde burgerschapsbegrip vast te stellen. De cases zijn geselecteerd op een aantal criteria.

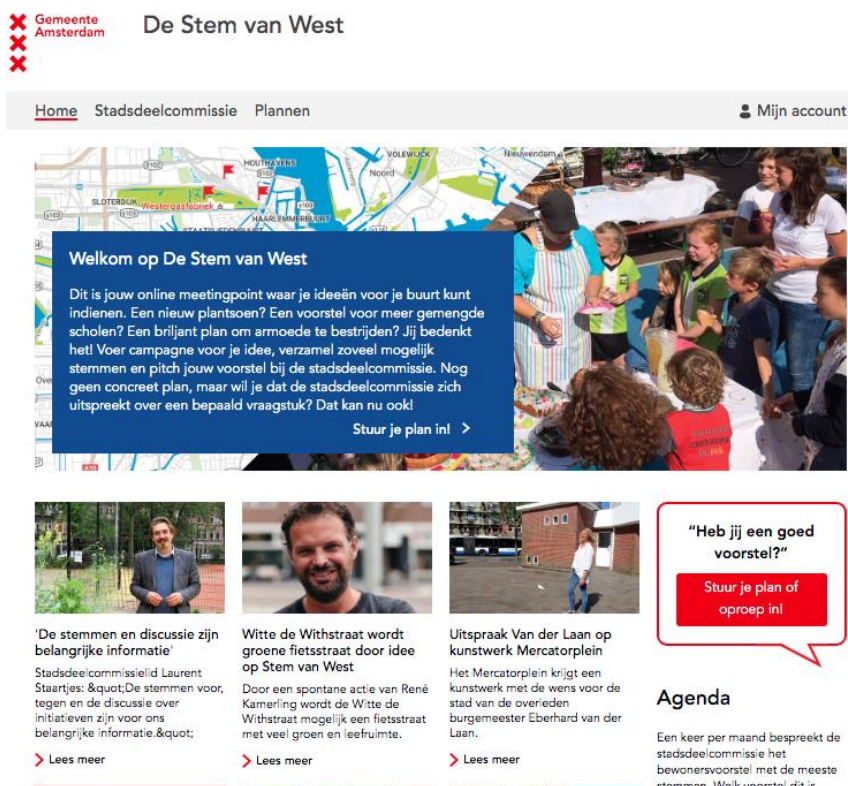
Zo is gekozen voor Nederlandse cases. Nederland vertoont een hoge digitaliseringsgraad (Billon et al., 2010). Ten tweede is er gekozen voor cases bij gemeentes. In tegenstelling tot centraal bestuurlijk niveau zijn er op lokaal niveau meerdere platforminitiatieven omdat interactief besturen vaak op dat bestuursniveau wordt nagestreefd (Michels, 2011). De cases zijn allen overheidsinitiatieven. Alle cases die zijn geselecteerd zijn nog steeds actief

Een hoge digitale participatiegraad is positief voor de representativiteit (Bryman, 2012). Het grotere aantal cases dat hiermee ter beschikking komt vergroot de verklarende kracht van het onderzoek. Daarnaast staat het lokale niveau van bestuur dichterbij de burger, waardoor een

sterkere relatie tussen burger en bestuur zichtbaar zal zijn. Het is dan beter mogelijk om daar een burgerschapsbegrip uit te distilleren.

### *Stem van West (Amsterdam)*

Stem van West is een online platform waarop burgers ideeën, stellingen en plannen kunnen plaatsen over stadsdeel Amsterdam-West. De stem van West is online actief sinds 2017 en ontwikkeld door OpenStadsdeel Amsterdam (Netwerk Democratie, 2019). Dit is een innovatieteam binnen de gemeente Amsterdam. Een keer per maand wordt bepaald door de stadscommissie welk idee de meeste stemmen heeft. Elk voorstel kan drie peildata meedingen. Daarbij moet een drempel van 100 *likes* gehaald zijn (Stem van West, 2020). Deze worden gegeven door andere burgers. Burgers hebben zelf de mogelijkheid om online- of offline campagne te voeren. De burger mag vervolgens het voorstel zelf presenteren bij het Algemeen Bestuur (AB). Het bestuur neemt daarna een besluit over het voorstel. (Gemeente Amsterdam, 2020). Tevens modereren 4 AB-leden de site. Zij nemen contact op met een initiatiefnemer wanneer hij/zij genoeg *'likes'* heeft gehaald. Op Afbeelding 1 is de interface van de Stem van West te zien.



Afbeelding 1. *Interface Stem van West.*

Momenteel zijn er op Stem van West 99 plannen te zien. Variërend van afgeronde (uitgevoerde) voorstellen (11) en voorstellen waarvan de stemperiode voorbij is, maar niet tot uitvoering zijn gekomen (80). Ook staan er twee voorstellen online die in behandeling zijn (op dit moment in de raad ter bespreking zijn) en twee voorstellen waar nog op gestemd kan worden. Vier voorstellen zijn afgewezen. Het aantal stemmen per voorstel verschilt flink: van een uitschieter van 684 tot maar één stem. Het overgrote deel van de plannen (60) heeft de stemdrempel van 100 stemmen niet gehaald. 18 plannen variëren tussen de 100-200 stemmen, negen tussen de 200-300. Daarna komen twee uitschieters van 524 en 684 stemmen. Gegevens over het precies aantal deelnemers en unieke aantal bezoekers zijn niet recentelijk beschikbaar. Het meest recente dateert uit 2018, er waren toen 6.987 actieve bezoekers. Het laatst voorstel is op 15 juni 2020 geplaatst. Een overzicht van deze aantallen inclusief beschikbare functionaliteiten is te zien in de volgende tabel (4):

Stem van West (Amsterdam)		Functionaliteiten:
Actief sinds:	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemmen</li> <li>• Ideeën plaatsen</li> <li>• Reageren (op idee of andere reactie van burger)</li> <li>• Reacties/voorstellen beoordelen</li> <li>• Informatie bekijken</li> <li>• Delen van voorstellen naar ander sociale media platforms</li> <li>• De stadscommissie kan updates plaatsen over een voorstel</li> </ul>
Totaalaantal plannen:	99	
Uitgevoerde voorstellen:	11	
Niet-uitgevoerde voorstellen:	4	
Voorstellen ter bespreking in de raad:	2	
Voorstellen waarop gestemd kan worden:	2	
Voorstellen waarvan de stemperiode is afgelopen, maar niet zijn uitgevoerd:	80	



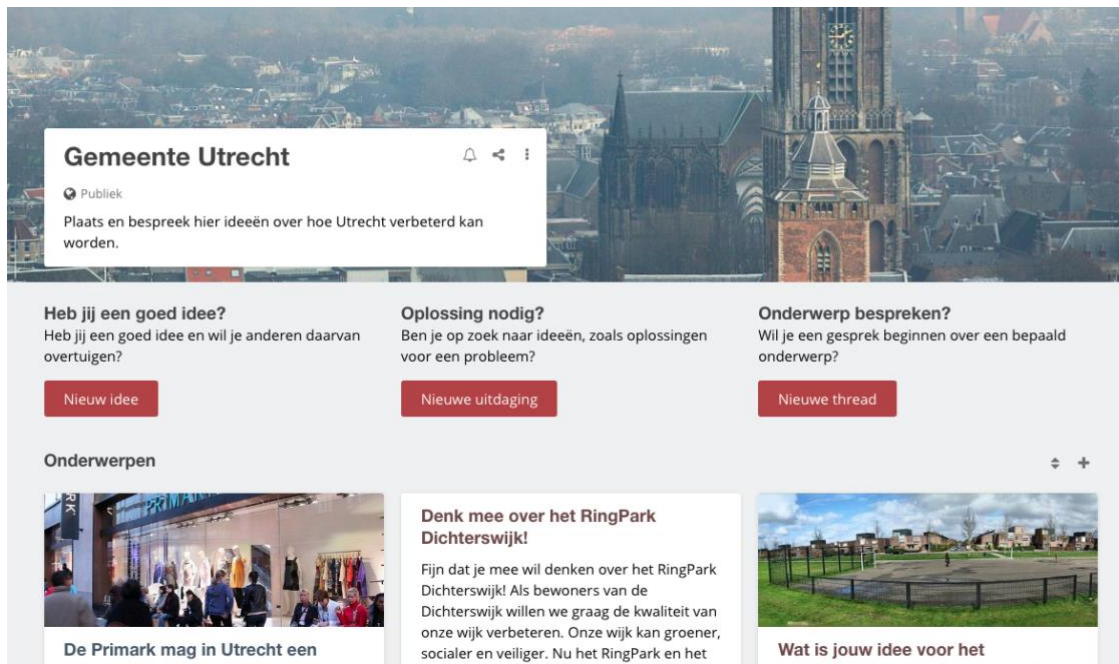
Afgewezen voorstellen (<100 stemmen):	60	
>300 stemmen op een voorstel:	2	
100-200 stemmen op een voorstel:	9	
Aantal gebruikers (2018):	6.987	
Laatste activiteit (geplaatst burgervoorstel):	15 juni 2020	

Tabel 4. *Descriptieve statistieken Stem van West*

#### *Argu (Utrecht)*

Het platform Argu is actief sinds 2014. De gemeente Utrecht maakt sinds dat jaar ook gebruik van het platform. Argu is een online platform waarop burgers kunnen meedenken over overheidsbeleid (Movisie, 2018). In het geval van de Maliebaan maakte de gemeente Utrecht gebruik van een ‘Uitdaging’. Een Uitdaging is een discussiemodel op Argu waarmee burgers opgeroepen worden aangemoedigd om oplossingsgerichte ideeën te plaatsen. In de meeste gevallen kunnen burgers op een open vraag of probleemstelling zelf ideeën aanreiken. Voor anderen is het mogelijk hierop inhoudelijk te reageren en de ideeën te beoordelen. Het resultaat is “een overzichtelijke, gestructureerde discussie waarin duidelijk wordt welke oplossingen er zijn, wat het draagvlak hiervoor is en welke voor- en tegenargumenten er zijn” (Movisie, 2018, p. 7).

In het geval van de Maliebaan zijn er drie ideeën door de gemeente zelf geplaatst. De gemeente Utrecht wilde graag weten wat leeft onder de buurtbewoners rondom de Maliebaan. Er was daarom geen sprake van een bindende stemming. Op Afbeelding 2 is de interface van Argu Utrecht te zien.



Afbeelding 2. *Interface Argu Utrecht.*

Er staan momenteel 27 onderwerpen op Argu Utrecht. Door een onderwerp te plaatsen creëren burgers een ‘draadje’ waar anderen ideeën over kunnen aandragen. Het heeft de structuur van een discussieforum. Anderen kunnen hierop stemmen en reageren met voor- en tegenargumenten. Daarbij zijn zes onderwerpen door de gemeente geplaatst, de overige 21 door burgers zelf. Drie onderwerpen van de gemeente betreffen open vragen, waar mensen zelf ideeën bij kunnen aandragen. Daar zijn achtereenvolgens 22, 43 en 59 ideeën geplaatst. In de andere gevallen is er sprake van een ideeënaantal dat varieert van één tot negen ideeën.

De laatste activiteit dateert van zes maanden geleden. De gemeente is zelf voor het laatst tien maanden geleden actief geweest: toen zij een open vraag plaatste. Het aantal deelnemers (‘volgers’ van ideeën of onderwerpen op Argu) verschilt sterk. Het onderwerp van de Maliebaan had relatief veel volgers: 570. De online-ideeënmarkt van de gemeente Utrecht heeft 343 volgers, daarna volgt een onderwerp van een buurtstichting (269 volgers) en twee van de gemeente (136 en 109 volgers). De rest van onderwerpen/ideeën zijn door burgers geplaatst en hebben een volgeraantal dat varieert tussen ongeveer de tien en veertig volgers. Een overzicht van de cijfers en functionaliteiten van het platform is in de volgende tabel (5) te zien:

Argu (Amsterdam)		Functionaliteiten:
Actief sinds:	2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het stellen van een open vraag- of probleemstelling, waar mensen ideeën over aan kunnen dragen.</li> <li>• Stemmen en reageren met voor- en tegenargumenten.</li> <li>• Het beoordelen van deze ideeën en argumenten</li> <li>• De gemeente kan een artikel plaatsen met informatie voor plannen, waar gebruik gemaakt kan worden van afbeeldingen, video's of andere bestanden</li> <li>• Een enquête uit zetten (ook wel een soort peiling)</li> <li>• Er bestaat vervolgens ook de mogelijkheid om mensen uit te nodigen om verder te praten over de onderwerpen uit de enquête.</li> </ul>
Totaalaantal onderwerpen:	27	
Onderwerpen geplaatst door burgers:	21	
Onderwerpen geplaatst door gemeente:	6	
Aantal ideeën op een voorstel		
Bij open vragen gemeente:	4, 9, 22, 43, 53	
Bij overige onderwerpen (burgers en gemeente):	1 tot 9	
Aantal volgers per voorstel		
Gemeente:	109, 136, 343, 570	
Burgers en stichting:	10 – 40; 269	
Laatste activiteit:		
Burgers:	6 maanden geleden	
Gemeente:	10 maanden gelden	
Aantal gebruikers (2018):	6.987	

Tabel 5. *Descriptieve statistieken Argu.*

### *Gemeentepeiler (Rotterdam)*

Gemeentepeiler is een app en initiatief van de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) en de afdeling Kennis, Projecten en Innovatie (KPI) van gemeente Rotterdam, in samenwerking met Gemeentepeiler (Gemeentepeiler, 2020). GemeentePeiler Rotterdam is sinds 2018 bezig en inmiddels zijn er ruim 4.450 Rotterdammers die de app hebben. GemeentePeiler werkt met een 'tijdlijn' zoals bij Facebook of Instagram, waar alle peilingen en uitslagen opstaan die een inwoner heeft ontvangen. Door de app te downloaden kunnen Rotterdammers stellingen beantwoorden op peilingen die op de app verschijnen. De KPI levert kennis en informatie die nodig is voor verantwoorde beleidsvorming over Rotterdam en voor het besturen van de stad en het concern. De afdeling KPI adviseert over participatie. Daarbij kan gedacht worden aan middelen om participatie vorm te geven of het aantrekkelijker te maken (Gemeentepeiler, 2020). De Rotterdamse Gemeentepeiler begon ooit als experiment. De eerste pilot (augustus 2018 tot begin zomer 2019) had twee doelen (Gemeentepeiler, 2020):

1. Onderzoeken of de Gemeentepeiler app een zinvolle aanvulling is op de gangbare onderzoeksmethoden waarover OBI beschikt.
2. Onderzoeken of de Gemeentepeiler app de gebiedscommissies en wijkraden kan helpen bij het betrekken van inwoners. Deze adviesorganen hebben behoefte aan input voor wijkplannen, adviezen of willen de mening van inwoners peilen over zaken die in de wijk spelen.

De afdeling OBI is verantwoordelijk voor de peilingen. Zij stellen deze op, waarna ze verstuurd worden naar Rotterdamse gebruikers via de app. Gemeentepeiler (2020) geeft aan dat het vaak gaat om korte peilingen die bestaan uit 1 tot 15 vragen per peiling.

In de eerste fase van de app had de inhoud van peilingen voornamelijk betrekking op zaken die voor iedereen in de stad herkenbaar waren (Gemeentepeiler, 2020). Hierna zijn ook peilingen gestart met onderwerpen die specifiek gericht waren op problemen die in bepaalde wijken aan de orde waren. De eerste 'wijkpeiling' werd in april 2019 verstuurd. Op Afbeelding 3 is de interface van GemeentePeiler Rotterdam te zien (volgende pagina).

 **Hoe ervaart u Gemeentepeiler?**

Beste Rotterdammer, de gemeente Rotterdam wil graag weten wat u vindt van de mogelijkheden om mee te doen en mee te denken over onderwerpen die in de stad én in u...

Het eindresultaat is bekend



[Bekijk het eindresultaat](#)

 **Ervaring Vuurwerkshow**

Dit jaar zijn er naast de jaarlijkse vuurwerkshow bij de Erasmusbrug, voor het eerst ook vuurwerkshows in Hoek van Holland en Nesselande. De gemeente Rotterdam is benieu...

Het eindresultaat is bekend

[Bekijk het eindresultaat](#)

**Wat doet u in uw vrije tijd?**

Afbeelding 3. *Interface Gemeentepeiler Rotterdam MijnWijkplan* (Nijmegen)

Intussen zijn er meer dan zeventig peilingen afgenomen en elke peiling bestaat uit ongeveer een tot vijftien vragen. Bij de laatste zes peilingen lag het deelnemersaantal zo rond de duizend mensen. In de peilingen daarvoor schommelt het deelnemersaantal zo rond de 500 – 750 deelnemers. De laatstgehouden peiling dateert van één april 2020. Een overzicht van deze aantallen en functionaliteiten van de app zijn te zien in Tabel 6 (volgende pagina):

GemeentePeiler (Rotterdam)		Functionaliteiten:
Actief sinds:	2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface toont alle peilingen en uitslagen die en inwoner heeft ontvangen</li> <li>• Verschillende vraagtypen (open vragen, meerkeuzevragen en rapportcijfers)</li> <li>• Teruggeven van het eindresultaat of tussenuitslag na invullen peiling</li> <li>• De gemeente kan peilingen differentiëren naar wijk, dorp, buurt en/of afgebakende gebieden</li> </ul>
Aantal afgenomen peilingen:	4.450	
Vragen per peiling:	1-15	
Aantal deelnemers per peiling:	Rond de 1.000 (laatste 6 peilingen) 500 – 750 (peilingen daarvoor)	
Totaal aantal bezitters van de GemeentePeiler app in Rotterdam:	Ruim 4.450	
Laatstgehouden peiling:	1 april 2020	

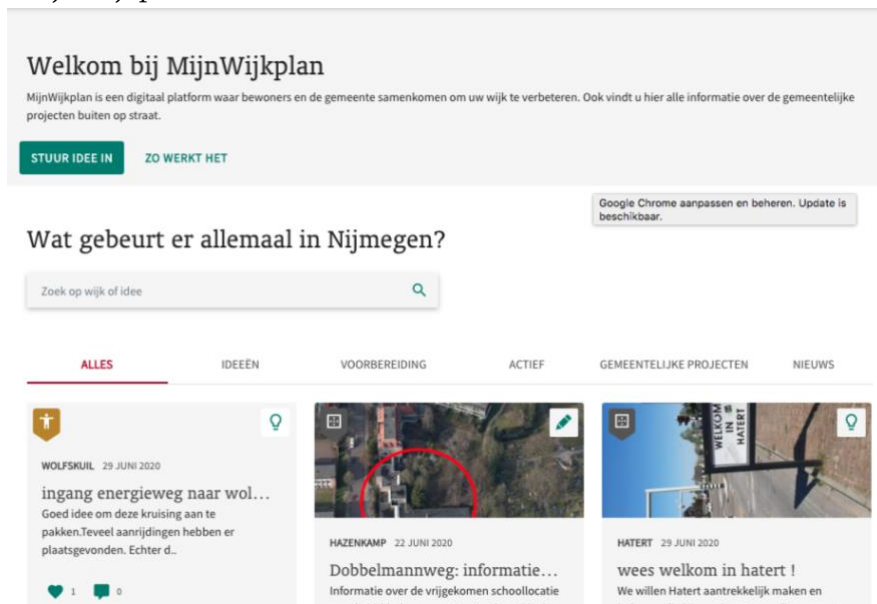
Tabel 6. *Descriptieve statistieken GemeentePeiler.*

### *MijnWijkplan (Nijmegen)*

MijnWijkplan is actief sinds 2017. Bewoners plaatsen op digitaal platform MijnWijkplan hun ideeën over het verbeteren van de wijk. Andere bewoners kunnen deze ideeën bekijken, erop reageren of zelf een idee insturen (MijnWijkplan, 2020). Ideeën die voldoende worden ondersteund, kunnen verder worden uitgevoerd. Hierbij bepaalt de wijkregisseur ‘openbare ruimte’ wat voldoende is. Vervolgens kijkt hij met bewoners of het idee aan bepaalde criteria zoals draagvlak, een bepaalde hoeveelheid deelnemers en budget kan voldoen. Als het aan al deze criteria voldoet, kan het worden

gerealiseerd. De gemeente neemt de uitvoering voor haar rekening; zowel in termen van budget als de praktische uitvoering.

MijnWijkplan richt zich voornamelijk op de leefbaarheid van de wijk. Het gaat dus om speelpleintjes, parkeerplaatsen etc. In sommige gevallen plaatst de gemeente zelf ook informatie over haar eigen plannen of voortgang van deze plannen. Op Afbeelding 4 is de interface van MijnWijkplan te zien.



*Afbeelding 4. Interface Mijnwijkplan.*

In totaal staan er momenteel 156 ideeën online. Dit zijn zowel gemeentelijke voorstellen als burgervoorstellen die dateren tot aan 2018. Er staan ook projecten tussen die niet genoeg positieve beoordelingen ('hartjes') hebben verzameld om tot uitwerking over te gaan (58). Momenteel worden vier gemeenteprojecten die in uitvoering zijn, weergegeven. Dit zijn projecten waar nu aan gewerkt wordt. Burgers krijgen daarbij bijvoorbeeld informatie over werktijden. 37 gemeenteprojecten zijn in uitwerking, wat betekent dat burgers informatie krijgen en daarop kunnen reageren en eventueel zelf kunnen informeren. Momenteel zijn 63 burgervoorstellen actief. Dat wil zeggen dat deze burgervoorstellen zijn uitgevoerd. 35 burgervoorstellen zijn in uitwerking. Zulke voorstellen hebben genoeg hartjes gekregen om besproken te worden met de wijkregisseur. Samen wordt dan gekeken wat nodig is om tot uitvoering over te stappen. Het aantal hartjes varieert sterk (2 tot 929) per burgervoorstel dat in uitwerking is – er is ook geen minimaal aantal hartjes noodzakelijk om over te gaan op uitwerking. Een groot aantal hartjes is echter wel de uitzondering op de regel; de meeste voorstellen bezitten ongeveer tien tot dertig hartjes.

De meest recente data over het aantal gebruikers dateert uit 2018: er waren toen ruim 2.500 gebruikers met een account. Een overzicht van deze cijfers en beschikbare functionaliteiten is te zien in de volgende tabel (7):

MijnWijkplan (Nijmegen)		Functionaliteiten:
Actief sinds:	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekijken van burgervoorstellen en gemeenteprojecten</li> <li>• Voorstellen plaatsen</li> <li>• Reageren op burgervoorstellen en gemeenteprojecten in uitwerking</li> <li>• Reageren op andere reacties van burgers</li> <li>• Reacties/voorstellen beoordelen</li> <li>• Delen van voorstellen naar ander sociale media platforms</li> <li>• Gemeente kan feedback geven op het platform</li> </ul>
Totaalaantal ideeën:	156	
Uitgevoerde burgervoorstellen:	63	
Niet-uitgevoerde burgervoorstellen:	58	
Burgervoorstellen in uitwerking:	35	
Gemeenteprojecten in uitvoering:	4	
Gemeenteprojecten in uitwerking:	37	
Aantal positieve beoordelingen:	10 - 30, met een uitschieter naar 929	
Actieve gebruikers (2018):	Ruim 2.500	
Laatste activiteit (geplaatst burgervoorstel)	28 juli 2020	

Tabel 7. *Descriptieve statistieken MijnWijkplan.*



## 4.3. Data

### 4.3.1. E-tools

Ten eerste zijn de e-participatietools geanalyseerd. Hierbij is gekeken naar de functionaliteit van tools en naar geschreven tekst en afbeeldingen zoals instructies en/of bredere uitleg van de tool op de website zelf. Vanzelfsprekend zijn daadwerkelijk gemaakte burgervoorstellen ook meegenomen in de analyse.

Door *screenshots* te nemen van de verschillende portalen op de websites is het mogelijk op het visuele beeldmateriaal van de *e-tools* te vergaren. Elk portaal dat relevant is wordt geanalyseerd. De relevantie is aan de hand van een aantal criteria bepaald. Ten eerste is gelet op de inhoudelijke relevantie van de zichtbare tekst/afbeeldingen. Zo is er bijvoorbeeld duidelijk onderscheid gemaakt in data die offline participatie betreffen, en data die online participatie betreffen. Daarnaast betreft de data niet zozeer de inhoud van bepaalde berichtgeving, maar eerder op het feit dat de voorziening van informatie een functie is op de tool.

In het geval van de Stem van West zijn screenshots genomen van de *homepage*, de 'plannenpagina', de 'hoe werkt het- pagina' en een pagina van een plan zelf. Uiteindelijk is in het geval van de Stem van West gebruikt gemaakt van acht verschillende subpagina's. Op deze pagina's zijn verschillende elementen (informatieweergave, plannen met discussie, weergave van aantal stemmen etc.) los geselecteerd en geanalyseerd. Omdat de functionaliteit van het plaatsen van ideeën in elk verschillend geval hetzelfde is, is ervoor gekozen bij elke case een steekproef te nemen uit alle verschillende plannen. Uiteindelijk zijn er drie verschillende plannen opgenomen in de analyse. Hierbij is gekozen voor een plan dat in uitvoering was, in de stemperiode zat of op dat moment werd besproken in de raad.

Met betrekking tot MijnWijkplan zijn er acht verschillende subpagina's gebruikt. Uiteindelijk zijn er twee plannen (inclusief bijbehorende discussie en beoordelingen) opgenomen in de analyse. Deze zijn geselecteerd op basis van de mate van activiteit rondom deze plannen. Veel ideeën op mijn Wijkplan hebben namelijk (nog) geen reacties of beoordelingen. Er daarentegen gekozen voor plannen waar wel reactie op is om zo 'actief' burgerschap te kunnen analyseren.

Om visuele data te kunnen verzamelen van Gemeentepeiler Rotterdam was het noodzakelijk de Gemeentepeiler-app te downloaden. Vervolgens zijn de eindresultaten van

inmiddels geëindigde peilingen gebruikt om inzicht te krijgen in de interface van Gemeentepeiler Rotterdam. Uiteindelijk zijn er vijf subpagina's gebruikt, waarvan twee geëindigde peilingen.

In het geval van Argu zijn er vijf verschillende subpagina's gebruikt. Hierin zijn alle verschillende functies van de tool in opgenomen. Ook hier bevat een subpagina meerdere elementen die geanalyseerd kunnen worden. Uiteindelijk zijn er twee voorstellen inclusief reacties en beoordelingen meegenomen in de analyse. Deze zijn geselecteerd op basis van de hoeveelheid deelnemers en hoe recentelijk het voorstel was. In overzicht staat in tabel 8, paragraaf 4.3.3.

#### 4.3.2. Documenten

De data die gebruikt is bij de documentanalyse bestaat uit geschreven teksten. In eerste instantie is er gekeken of er documenten beschikbaar zijn die concreet en expliciet het beleid omtrent een e-tool uiteenzetten. Daarna is er gekeken of er ook documenten zijn die een bredere visie op digitale burgerparticipatie laten zien. Dit kunnen stukken zijn die in algemene zin e-participatiebeleid behelzen, of die specifiek de invoering van een online tool bespreken.

De verschillende documenten zijn verzameld door gebruik te maken van de zoeksystemen op de websites van gemeentes zelf of de zoekfunctie op de website overheid.nl. Daarbij zijn zoektermen gehanteerd zoals '(digitale) participatie [naam van gemeente]', de naam van het platform en 'participatiebeleid [naam van gemeente]'. De documenten zijn daarbij aan de hand van dezelfde criteria als de visuele data van de *e-tools* verzameld. De delen van de documenten die uiteindelijk zijn meegenomen voor analyse zijn gericht op het doel, de aanpak en beoogde werking van de tools. Factoren zoals budget, bekendmaking van de tool en delen van data die betrekking hebben op ambtelijke procedures zijn buiten beschouwing gelaten. Een compleet overzicht is te vinden in tabel 8, paragraaf 4.3.3.

#### 4.3.3. Interview

In eerste instantie was het de intentie om de interviews als dataverzameling voor analyse te gebruiken. Echter, na verloop van tijd bleek de coronacrisis voor sommige gemeenten een te drukke periode om mee te werken aan dit onderzoek. Daarom gekozen om in plaats van vooraf interviews te houden ter dataverzameling, achteraf een interview te houden ter validatie van de

bevindingen die voortkomen uit de documentenanalyse. Op deze manier is, ondanks de beperkte mogelijkheden, toch geprobeerd een zekere mate van triangulatie van data te bewerkstelligen.

De respondenten zijn geselecteerd op basis van hun betrokkenheid bij de participatie in de gemeente en/of betrokkenheid bij het ontwerpen van de desbetreffende e-tool. Dit is gedaan om personen in deze rol waarschijnlijk de meeste kennis hebben van de participatietool. Naar elke gemeente van de cases is verzoek voor een interview gestuurd. Uiteindelijk is het alleen gelukt met de gemeente Amsterdam een afspraak in te plannen.

Vervolgens is een semigestructureerd interview met OpenStad Amsterdam gehouden. Dat betekent dat er gebruik is gemaakt van een topiclijst. Deze bestond uit drie vragen die de bevindingen van elke deelvraag ter validatie aan de respondent voorlegde. Hoewel de vragen open zijn, is vooraf wel een zekere structurering aangebracht in de vragen om zo richting te kunnen geven aan het interview om de gewenste informatie naar voren te halen (Van Thiel, 2015). Een overzicht van de complete data is te zien in de volgende tabel (8):

Data	Documenten	Websites/onlinemateriaal	Interviews
Amsterdam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handreiking digitale democratie</li> <li>- Werkwijze Stem van West (pilotfase)</li> <li>- Werkwijze Stem van West (start)</li> <li>- Memo Stem van West</li> <li>- Keuzewijzer e-tools (Movisie, 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://stemvanwest.amsterdam.nl/">https://stemvanwest.amsterdam.nl/</a></li> <li>- 8 subpagina's</li> <li>- 3 voorstellen inclusief discussie en beoordeling</li> </ul>	OpenStad Amsterdam

Nijmegen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stadsbegroting 2019-2022</li> <li>- Boekwerk stadsrekening 2017.</li> <li>- Toelichting over de behandeling van: Stadsbegroting 2018-2021</li> <li>- Beantwoording technische vragen Stadsbegroting 2019-2022</li> <li>- Keuzewijzer e-tools (Movisie, 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://nijmegen.mijnwijkplan.nl/">https://nijmegen.mijnwijkplan.nl/</a></li> <li>- 8 subpagina's</li> <li>- 3 voorstellen inclusief discussie en beoordeling</li> </ul>	-
Rotterdam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programma 'de betrokken stad'</li> <li>- Brochure Gemeentepeiler &amp; I&amp;O</li> <li>- Keuzewijzer e-tools (Movisie, 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/gemeentepeiler/">https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/gemeentepeiler/</a></li> <li>- 5 subpagina's</li> <li>- 2 eindpeilingen inclusief eindresultaat</li> </ul>	-
Utrecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actieprogramma participatie</li> <li>- Raadsbrief, 14 maart 2018</li> <li>- Reactienota, februari 2018</li> <li>- Keuzewijzer e-tools (Movisie, 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/participatiebeleid/participatiedraad/">https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/participatiebeleid/participatiedraad/</a></li> <li>- <a href="https://argu.co/utrecht/q/12">https://argu.co/utrecht/q/12</a></li> <li>- 5 subpagina's</li> <li>- 2 voorstellen inclusief discussie en beoordeling</li> </ul>	-

Tabel 8. *Dataverzameling.*

#### 4.3.4. Ethische verantwoording

Het analyseren van de online-participatietools brengt een aantal ethische dilemma's met zich mee. Ten eerste is het de vraag in hoeverre de *e-tools* wel ter beschikking staan voor wetenschappelijk onderzoek. Gerrard (2020) stelt dat in het geval van digitale platforms dit voornamelijk afhankelijk zou moeten zijn van de verwachtingen van de gebruikers. Het idee is dat de gebruikers van een

platform bij het gebruik van dat platform het gevoel moeten hebben zich in een openbare ruimte te begeven. Wanneer zij het gevoel hebben dat hun gebruik onder hun privacy valt, moet dit gerespecteerd worden en hun activiteit niet als data worden gebruikt voor onderzoek.

In het geval van platforms is het vaak onduidelijk door het gebruik van pseudoniemen in hoeverre gebruikers hun privacy op prijs stellen. Het gebruik van een pseudoniem is inherent aan het gebruik van een digitaal platform. Deze ‘pseudonimiteit’ kan verschillen: van totaal gefingeerde namen tot aan het gebruik van de ‘echte’ (officiële) naam. Per situatie moet er dus een opzichzelfstaande afweging gemaakt worden.

In het geval van dit onderzoek is de afweging gemaakt om de *e-tools* te zien als openbaar. De pseudoniemen die worden gebruikt lijken in veel gevallen in hun geheel overeen te komen met de officiële naam van de gebruikers. Hieruit kan afgeleid worden dat de gebruikers zelf het gevoel hebben zich in een ruimte te begeven die niet privacygevoelig is. Daarnaast is het bij de *e-tools* in de kern altijd de bedoeling om voorstellen die breed gedragen worden in de buurt aan de raad voor te leggen. Het online gebruik gaat dus noodzakelijk gepaard een offline ‘openbaring’ van het gebruik van het platform. Omdat deze openbaarheid een gegeven is bij de volledige participatie rondom de online tools, is uiteindelijk gekozen om de *e-tools* als openbaar te beschouwen.

In het geval van de Gemeentepeiler moest echter een postcode worden ingevoerd om toegang te krijgen tot de Rotterdamse variant van de app. Met toestemming van een bekende van de onderzoeker is een Rotterdamse postcode ingevoerd om toegang te krijgen tot de Rotterdamse Gemeentepeiler. Dit is verantwoord door geen actief gebruik te maken van de functionaliteiten van de app: de app niet is gebruikt om te stemmen. In het geval van Stem van West, MijnWijkplan en Gemeentepeiler Rotterdam is ook niet gebruikt gemaakt van de functionaliteiten omdat de onderzoeker niet woonachtig is in deze gemeenten en daarom niet betrokken in deze steden. De onderzoeker is zich daarom niet bewust van hetgeen dat leeft in de wijken/gemeenten en wat daardoor de wijk of stad ten goede komt. Hoewel de onderzoeker in Utrecht woont, is er ook niet voor gekozen gebruik te maken van Argu. Omdat de motivatie in dat geval zou liggen bij het verzamelen van data, in plaats een goed idee neer te zetten, werd dit niet verantwoord geacht.

Een ander probleem dat resteert is de *informed consent* van gebruikers voor het analyseren van hun activiteit op het platform. Dit houdt in dat de onderzoeker zich ertoe committeert gedetailleerde informatie te geven over het doel, de duur, de methoden, de risico’s en voordelen van de studie voor deelnemers, terwijl deelnemers het absolute recht hebben om zich op elk moment terug te trekken (Gerrard, 2020).

In dit geval is besloten dat *informed consent* niet noodzakelijk was. De analyse van dit onderzoek richt zich namelijk niet op persoonlijke *statements* van gebruikers. De focus ligt op de vorm van het gedrag en niet de inhoud; het draait immers om de *functie* van het platform. Wel is ervoor gekozen om daar waar de namen van gebruikers zichtbaar zijn deze te anonimiseren. Dit is gedaan om ervoor te zorgen dat onverhoopt de gebruikers niet te identificeren zijn en zo de mogelijke risico's voor gebruikers te beperken. Hiervoor is met kleur gewerkt. Elke individuele gebruiker is te herkennen aan een eigen kleur, om alsnog te kunnen zien wanneer één gebruiker meerdere reacties plaatst in een discussie.

Ambtenaren daarentegen worden wel vaak in onderzoek met hun volledige naam weergegeven, omdat zij (ook op een digitaal platform) actief zijn vanuit hun publieke functie (Gerrard, 2020). In het geval van dit onderzoek is ervoor gekozen deze namen ook niet te anonimiseren. Het gebruiken van hun eigen naam is – uitgaande van de verantwoordelijkheid die een ambtenaar draagt in zijn/haar hoedanigheid in de publieke functie – een bewuste keuze geweest. In lijn daarvan werd het dan ook niet noodzakelijk geacht deze namen te anonimiseren. Dit heeft als bijkomstigheid dat er ook een duidelijk verschil is tussen 'burgergebruikers' en 'gemeentegerbruikers' in het tonen van de resultaten.

Het gehouden interview is met toestemming van de respondent gebruikt voor dit onderzoek. Omdat er vooraf geen scherpe afspraken zijn gemaakt over de precieze inhoud van het interview, moest dit als eerste tijdens het gesprek vastgesteld worden. Het interview werd namelijk door een derde partij in een standaard spreekuur (ter informatievoorziening) ingedeeld. Er is toen in overleg met de gesprekspartner besloten te beginnen met het stellen van de vragen om te kijken of dit overeenkwam met inhoudelijke vakkennis van de gesprekspartner. Na afloop van dit gesprek is gevraagd of de gesprekspartner instemde met het gebruik van dit gesprek voor dit onderzoek, waar de gesprekspartner mee akkoord ging.

#### 4.4. Analyse

De tools en documenten worden geanalyseerd door middel van visuele en tekstuele inhoudsanalyse. Dit houdt in dat aan de visuele en tekstuele data betekenis wordt toegeschreven. In dit onderzoek wordt bovenstaande operationalisering (tabel 1, 2 en 3) gebruikt. Door de data op deze wijze te schematiseren is het mogelijk om op deze deductieve wijze, theoretische conclusies te trekken (Van Thiel, 2015). De eerste stap in de analyse bestaat uit een data-reductie. Hierdoor is een selectie van

relevante data gemaakt voor de analyse. Dit is gedaan op basis van de behandelde theoretische concepten. Factoren zoals budget, bekendmaking van de tool en delen van data die betrekking hebben op ambtelijke procedures zijn buiten beschouwing gelaten.

#### 4.4.1. Codering

In eerste instantie is er inhoudelijk gecodeerd op basis van de bovenstaande operationaliseringen. Inhoudelijk coderen houdt in dat de codes betrekking hebben op motieven en thema's in de tekst (Van Thiel, 2015). Het is de bedoeling dat de codes die in deze fase worden gehanteerd *uitputtend* en niet overlappend zijn. Dat wil zeggen dat de losse codes elk mogelijke relevante inhoud in de tekst omvatten (Van Thiel, 2015). In een aantal gevallen bleek dat de data relevante stukken bevatten die niet vanuit de bestaande operationaliseringen gecodeerd konden worden. In deze gevallen is een nieuwe code opgesteld.

Na het inhoudelijk coderen, is er overgegaan op axiaal coderen. Bij het axiaal coderen worden voorgaande codes ondergebracht in patronen. Gerelateerde losse codes worden aan de hand van categorieën aan elkaar gerelateerd (Van Thiel, 2015). In dit deel van het coderingsproces zijn de theoretische concepten die eerder zijn geoperationaliseerd, gebruikt als categoriëcodes. Deze zijn vervolgens weer ingedeeld bij het corresponderende hoofdthema (digitale betrokkenheid, participatieniveau, besluitvormingsniveau).

Tijdens de codering bleek dat elke online-tool gepaard gaat met een bepaalde mate van offline-uitvoering. Dit doet de vraag rijzen waar de grenzen van de e-participatie precies liggen. Tijdens de codering is ervoor gekozen om een deel van het offlinebeleid mee te nemen in de analyse. Dit deel betreft de *output* van de online-tool. Dit is gedaan zodat beoordeeld kan worden op welk niveau van besluitvorming de participatie plaatsvindt.

Bij het coderen is gebruik gemaakt van het programma Nvivo 12 pro. Alle gehanteerde codes met bijbehorende categorieën zijn genoteerd in een codeboek, welke te vinden is in bijlage 1.

#### 4.4.2. Interpretatie interview

Omdat het interview ter validatie is gebruikt en niet als data zelf, is het niet gecodeerd zoals bij de documentenanalyse. Dat betekent ook dat het volledige interview niet is getranscribeerd. In plaats

daarvan is tijdens het interview in steekwoorden en zinnen meeschreven wanneer de respondent antwoord gaf op de vragen. Dit is gedaan op basis wat de onderzoeker relevant achtte voor de bevestiging dan wel verwerping van de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek. Daarbij lag de focus voornamelijk op de totstandkoming van de tool, en met welk doel dat gepaard ging. Ook is er nadruk gelegd op de gewenste rol en verhouding tussen burger en stadsbestuurder en functionaliteiten van de tool die daar mee samenhangen. Woorden dan wel zinnen die gesproken zijn door de respondent zijn genoteerd.

#### 4.5. Betrouwbaarheid en validiteit

Van Thiel (2015) stelt dat er in het geval van kwalitatief onderzoek niet in strikte zin wordt gesproken van validiteit en betrouwbaarheid, maar eerder in termen zoals begrijpelijkheid en overdraagbaarheid van de analyse, alsmede de plausibiliteit van de conclusies. De begrijpelijkheid van de analyse komt de betrouwbaarheid ten goede, overdraagbaarheid houdt in dat de resultaten gegeneraliseerd kunnen worden (externe validiteit) en plausibiliteit betreft de interne validiteit van de onderzoeksmethode.

Ten eerste is de begrijpelijkheid (betrouwbaarheid) versterkt door de analyse en codering te documenteren. Tevens komt door het gebruik van '*sensitizing concepts*' – in dit het geval de analysekaders uit bovengenoemde operationalisering – de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede. Door het vaststellen van een bepaalde analytische structuur, is het beter mogelijk het onderzoek te herhalen (Bleijenberg, 2013). Omdat er gebruik gemaakt is van een deductieve methode voor de operationalisering en codering, is het theoretisch raamwerk minder afhankelijk van de onderzoeker. Dit komt de herhaalbaarheid (e.g. begrijpelijkheid) van het onderzoek ten goede. Daarbij zou het gebruik van theorie om de data te duiden de plausibiliteit (interne validiteit) van het onderzoek ten goede moeten komen. Het onderzoek kan namelijk zo beoordeeld worden op de toepassing van de theorie, zonder dat de interpretatie van de onderzoeker een obstakel vormt.

Om een zekere mate van plausibiliteit te bewaren, is gekozen een interview te houden. Door twee databronnen te gebruiken (documenten en interview) wordt de interne validiteit van de data versterkt (Van Thiel, 2015). De bevindingen uit de visuele en documentele inhoudsanalyse zijn gecontroleerd bij een gebruiker. Door deze validering van data is het mogelijk om andere vormen van data te controleren op hun betrouwbaarheid en validiteit (Van Thiel, 2015).



De overdraagbaarheid (of externe validiteit) van onderzoek heeft betrekking op of de gevonden resultaten ook voor andere personen, instituties, tijden en plaatsen gelden (Van Thiel, 2015). Omdat dit onderzoek een casestudy behelst, is de generaliseerbaarheid beperkt (Bleijenbergh, 2013). Er is immers maar sprake van een klein aantal cases. Echter, door een vergelijking van meerdere cases te doen waarbij dezelfde onderzoeksmethode is gehanteerd, wordt er wel een zekere mate van generaliseerbaarheid nagestreefd.

Tegelijkertijd komt het gebruik van een casestudy de ecologische validiteit wel ten goede. Ecologische validiteit houdt in dat de bevindingen van het onderzoek overeenkomen met de alledaagse ervaringen en natuurlijke sociale omgeving van mensen (Bryman, 2012). Door de *e-tools* en het gebruik ervan slechts te observeren blijft de alledaagsheid ervan bewaard. De bevindingen worden dus gemaakt op basis van data die bestaat uit hoe burgers daadwerkelijk actief zijn op e-participatieplatforms, zonder dat gebruik te beïnvloeden. Bovendien ligt de focus op cases die nog actief zijn. Dit onderstreept het alledaagse gebruik van de *e-tools* en daarmee de ecologische validiteit.

## 5. Resultaten

In dit hoofdstuk volgt een bespreking van de bevindingen van het onderzoek. Per deelvraag zullen de bevindingen worden besproken.

### 5.2. Digitale betrokkenheid

Wat volgt is een uiteenzetting van bevindingen die betrekking hebben op deelvraag 1: Welke e-participatietools worden door Nederlandse gemeenten gekozen? Per niveau van betrokkenheid die in de operationalisering is besproken, worden alle *e-tools* besproken.

## 5.2.1. E-informing

*E-informing* betreft een eenzijdige online informatievoorziening van de overheid naar burgers over beleid en burgerschap (Tambouris et al., 2007). Een belangrijk kenmerk daarvan is bijvoorbeeld dat interactie tussen burgers en overheid niet mogelijk is. In de *e-tools* zijn verschillende vormen van dit soort informatievoorziening te onderscheiden. Zo is in het geval van de StemvanWest en MijnWijkplan sprake van informatie die de ‘spelregels’ van de tool betreffen. Deze spelregels hebben betrekking op wat het digitale participatietool inhoudt, hoe een voorstel eruit zou moeten zien en hoe het platform zelf precies werkt. Een voorbeeld is te zien op afbeelding 5:

**Hoe werkt het?**

**1. Jouw Voorstel**

Onze tips voor een goed voorstel:

- Het is voor meerdere bewoners interessant
- Formuleer je voorstel positief
- Wees duidelijk in je uitleg
- Houd het kort en bondig

Het idee mag voor je eigen buurt zijn, maar ook voor heel je stadsdeel!

**2. Campagne**

Voer campagne voor je plan en verzamel zoveel mogelijk stemmen om het voorstel op de agenda te krijgen van de stadsdeelcommissie. Verzamel tenminste 100 positieve stemmen. Je hebt drie maanden de tijd voor je campagne, daarna kan er niet meer gestemd worden.

Dit kun je doen door:

- Buurtgenoten uit te nodigen via Facebook of Twitter
- Mails te versturen naar je buurtgenoten
- Deur voor deur langs te gaan
- Een bijeenkomst te organiseren

**3. De Agenda**

Het plan met de meeste stemmen komt op de agenda van de stadsdeelcommissie. Eén keer per maand wordt op een vast moment gekeken welk voorstel de meeste stemmen heeft. Je kunt drie peildata meedingen.

Heeft jouw voorstel de meeste stemmen? Dan krijg je per email een uitnodiging om je voorstel toe te lichten in de vergadering van de stadsdeelcommissie. Daarna neemt het bestuur een besluit over het voorstel.

Vragen? Check eerst **veelgestelde vragen** en kijk of je antwoord er tussen staat. Staat het antwoord op je vraag er niet bij, stuur dan een email naar [stemvanwest@amsterdam.nl](mailto:stemvanwest@amsterdam.nl).

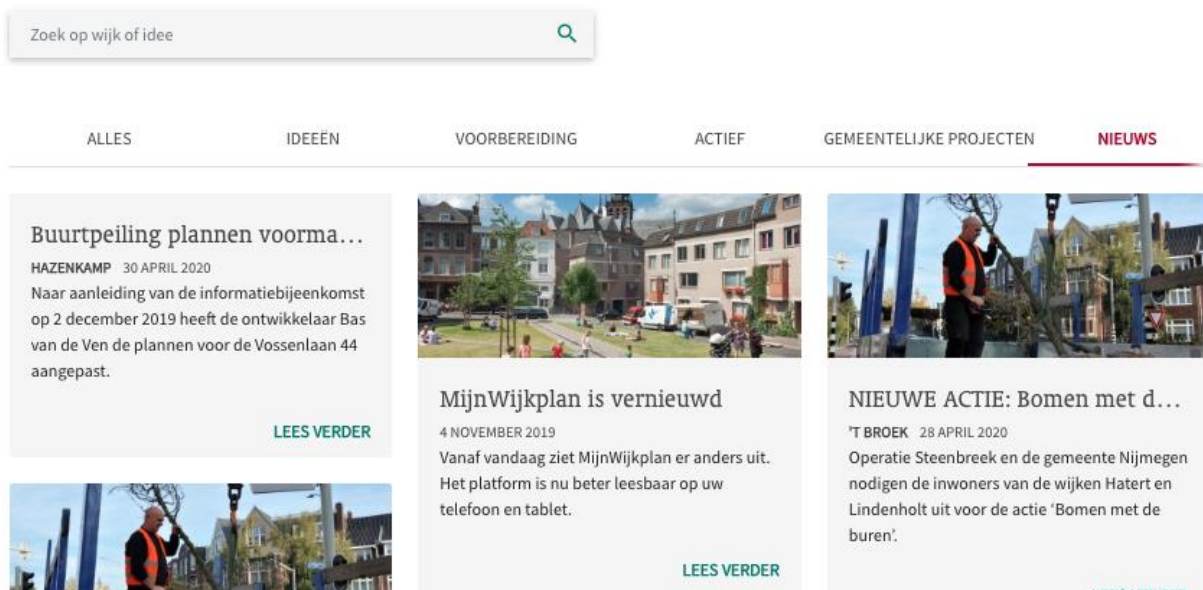
**Meld je aan!**

Afbeelding 5. *Algemene informatievoorziening op Mijn Wijkplan.*

Daarnaast wordt er in het geval van Stem van West en GemeentePeiler Rotterdam ook informatie teruggekoppeld over voorstellen of peilingen. In het geval van Stem van West worden updates geplaatst over wat er naar voren kwam in de bespreking van een voorstel in de raad, in het geval van GemeentePeiler wordt de uitslag van de peiling weergegeven.

Ook wordt de digitale ruimte van de tool in het geval van Stem van West, Argu en MijnWijkplan gebruikt om aan burgers te tonen wat de gemeente voor voorstellen gepland heeft om zo de burger te informeren over werkzaamheden en de voortgang van andere projecten, of algemeen nieuws over het platform of de gemeente. Dit kan gebeuren door middel van tekst, tekeningen of gewoonweg afbeeldingen zoals te zien op onderstaande afbeelding (6):

## Wat gebeurt er allemaal in Nijmegen?



The screenshot shows the 'MijnWijkplan' website interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Zoek op wijk of idee' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a navigation menu with tabs labeled 'ALLES', 'IDEEËN', 'VOORBEREIDING', 'ACTIEF', 'GEMEENTELIJKE PROJECTEN', and 'NIEUWS'. The 'NIEUWS' tab is currently selected and highlighted in red. The main content area displays a grid of news articles. The first article on the left is titled 'Buurtpeiling plannen voorma...' and is dated '30 APRIL 2020'. The second article in the middle is titled 'MijnWijkplan is vernieuwd' and is dated '4 NOVEMBER 2019'. The third article on the right is titled 'NIEUWE ACTIE: Bomen met d...' and is dated '28 APRIL 2020'. Each article includes a small image, a title, a date, a short summary, and a 'LEES VERDER' link.

Afbeelding 6. Algemene informatievoorziening op *MijnWijkplan*.

Bovendien is bij bijna alle *e-tools* ook een meer impliciete vorm van informatievoorziening te herkennen. De mogelijkheid om argumenten en reacties te plaatsen, dient tegelijkertijd ook als informatievoorziening. De platforms die gebruik maken van een website zijn openbaar; het is niet noodzakelijk om een account aan te maken om te zien wat voor voorstellen en argumenten worden geplaatst (met uitzondering dus van GemeentePeiler, waar het noodzakelijk is de app te downloaden). *Lurkers* – mensen die slechts op een website surfen en niet actief bijdragen (Preece, Nonnecke & Andrews, 2004) – krijgen zo zelf ook inzicht in wat er speelt in de buurt. Het platform vormt zo ook een weergave van draagvlak en ideeën voor burgers zelf.

### 5.2.2. E-consulting

*E-consulting* houdt een *e-tool* in met een beperkt tweerichtingskanaal dat als doel heeft openbare feedback en alternatieven te verzamelen (Tambouris et al., 2007). Beperkt slaat hier op het feit dat overheden bepalen wat het onderwerp van advies is. Duidelijk is dat in het geval van GemeentePeiler het accent nadrukkelijk ligt op deze vorm van e-participatie. Het idee van deze *e-tool* is een burger die meedenkt en adviseert over voorstellen die gemeente aandraagt. De mogelijkheden van Gemeentepeiler Rotterdam beperken zich daarbij tot het invullen van digitale vragenlijsten. De resultaten van deze vragenlijsten worden vervolgens gebruikt om bestaande plannen te wijzigen, of als advies mee te geven aan het College van Burgermeester & Wethouders. De gemeente koppelt hierbij wel de uitslag van deze *surveys* terug.

Het accent van consultatie bij Argu is terug te zien in de niet-bindende factor die de gemeente in sommige gevallen (dus niet alle gevallen) aan de tool verbindt. De burger kan advies geven, maar de gemeente is niet genoodzaakt deze adviezen op te volgen. Bovendien blijven de opties van het advies beperkt tot drie typen die de gemeente aanreikt. Dat wordt ook helder aangegeven op de pagina van het platform: *“Het gaat hier niet om een bindende stemming, maar om de raad een indruk te geven van wat leeft over de Maliebaan.”* Wat er met de adviezen gebeurt, wordt wel teruggekoppeld. In onderstaande afbeelding (7) is te zien hoe *e-consulting* op Argu Utrecht vorm krijgt (zie volgende pagina):

Gemeente Utrecht ? Uitdaging 3 jaar geleden 570 3 Publiek

## Denk mee over de nieuwe Maliebaan!

De gemeente denkt na over de aanpak van de Maliebaan en de kruising Maliebaan - Burgemeester Reigerstraat en Nachtegaalstraat. We willen onder andere de fietsroute en openbare ruimte voor voetgangers verbeteren. Wij leggen drie plannen voor om de Maliebaan te verbeteren. Eind 2017 beslist de gemeenteraad welk plan we verder gaan uitwerken. De drie plannen zijn het resultaat van een uitgebreid participatie traject. Eén van de voorstellen, de Maliebaan Promenade, is een initiatief van bewoners uit de buurt. (Op 2 juni 2016 heeft de gemeenteraad gevraagd om vier plannen. In overleg tussen gemeente en initiatiefgroep zijn twee plannen: Maliebaan Promenade en Maliebaan Promenade-Light samengevoegd tot één gezamenlijk plan). We willen de gemeenteraad ook informeren over wat er in de stad leeft over deze plannen voor de Maliebaan. Daarom zijn we benieuwd naar uw reactie: welk plan spreekt u het meeste aan en welke bijdrage heeft u aan de discussie hierover?

**Het gaat hier niet om een bindende stemming, maar om de raad een indruk te geven van wat leeft over de Maliebaan.**

Op basis van alle informatie uit de participatie, inclusief deze digitale peiling, en van de gemeente, gaat de gemeenteraad een keuze maken uit de drie plannen. De tekeningen en de beschrijvingen geven een indruk van de ontwerp ideeën, het is nog geen definitief uitgewerkt ontwerp.

**Waarom pakken we de Maliebaan aan?**

- alternatieve (Heren)route voor fietsers verbeteren: spreiding van fietsverkeer van Centrum naar Uithof
- verbeteren van de kruising van de Maliebaan en de burgemeester Reigerstraat en Nachtegaalstraat
- openbare ruimte voor de voetgangers verbeteren; kwaliteit van het verblijf verbeteren (historische) groen- en boomstructuur verbeteren en herstellen
- autoverkeer: vooral bestemmings verkeer, minder doorgaand verkeer

**Geef uw mening!**

De gemeente onderzoekt de volgende drie plannen voor de Maliebaan en de kruising met de Burgemeester Reigerstraat en Nachtegaalstraat.

**Discussieer mee over de toekomst van de Maliebaan aan en geef uw voorkeur aan! (De discussie gaat tussen de bewoners onderling).**

Afbeelding 7. *E-consulting op Argu Utrecht.*

In het geval van Stem van West is geen sprake van *e-consulting*: burgers dienen daar zelf voorstellen in, zonder dat de gemeente vooraf bepaald over welk onderwerp zij advies vragen. Op MijnWijkplan is er ruimte op het platform waar de gemeente zelf een project plaatst. Burgers kunnen daar reageren met adviezen of vragen. Dit is echter ongevraagd advies en wordt daarom niet onder *e-consulting* geschaard. Tegelijkertijd kan worden gesteld dat – en dit geldt voor alle *e-tools* – de gemeente het beleidsterrein bepaald waar de digitale participatie in plaatsvindt. Deze hiërarchie komt bijvoorbeeld duidelijk terug in de stadsbegroting van de Gemeente Nijmegen, waarin wordt omschreven hoe het platform MijnWijkplan een onderdeel is van het bredere thema Openbare Ruimte (Stadsbegroting Nijmegen, 2018 p. 94):

*“Om bewoners te betrekken bij de openbare ruimte hebben we de interactieve site MijnWijkplan.nl gelanceerd.”*

Het grote beleidsthema waarover burgers advies kunnen uitbrengen staat dus vooraf al vast en wordt bepaald door de gemeente. Ook in het geval van de StemvanWest betreft het de openbare ruimte waar voorstellen over mogen gaan, en ook Argu in Utrecht staat in het teken van de ruimtelijke ordening – in navolging van de Omgevingswet, die in het teken staat van ruimtelijke ontwikkeling (Gemeente Utrecht, 2019). In die zin hebben burgers dus maar een beperkte adviesruimte. Binnen die adviesruimte is echter wel sprake van enige variatie, zoals te zien in de volgende paragraaf.

### 5.2.3. E-involving

*E-involving* houdt een online-samenwerking in met burgers. Deze samenwerking heeft als doel om ervoor te zorgen dat publieke zorgen worden begrepen en worden meegenomen in de besluitvorming (Tambouris et al., 2007). Hierbij kunnen burgers bijvoorbeeld gevraagd en ongevraagd advies en beleidsvoorstellen plaatsen. De gemeente behoudt het recht om te bepalen wat het hiermee doet.

De wijze waarop burgers ‘advies’ kunnen geven krijgt op de platforms verschillende vormen. Zoals eerder is aangegeven, is het voor burgers mogelijk om op platforms waar zij zelf ideeën kunnen aanreiken deze ideeën te beoordelen door middel van ‘likes’ (StemvanWest) of ‘hartjes’ (MijnWijkplan). Daarnaast is het op Stem van West ook mogelijk om elkaars reacties te ‘liken’. Beide functionaliteiten van Stem van West zijn te zien op de volgende afbeelding (8):



Afbeelding 8. *Beoordelen van voorstel (links) en reacties (rechts) op Stemvan West.*

Op Stem van West worden alleen burgervoorstellen geplaatst, waarbij na een drempel van 100 likes de stadsdeelcommissie het bespreekt. De participatie gaat na het behalen van 100 likes vervolgens offline verder; offline wordt dan bepaald om het voorstel uit te voeren of niet. Dat houdt dus in dat de gemeente het recht behoudt om te bepalen wat het met de voorstellen doet.

Op MijnWijkplan kunnen burgers naast zelf burgervoorstellen plaatsen (zoals bij de Stem van West), zoals eerder aangegeven ook ongevraagd advies geven of vragen stellen die betrekking hebben op plannen van de gemeente. Omdat het ongevraagd advies betreft wordt dit onder *e-involving* verstaan. De focus ligt daar echter wel op ‘meepraten’; de *input* van burgers wordt niet noodzakelijk meegenomen. Bovendien is er ook niet echt sprake van interactie tussen gemeente en burgers in de reacties. Hoewel burgers op projecten van de gemeente reageren en daarbij aangeven graag te zien dat met het een of ander rekening wordt gehouden, wordt daar niet echt door de gemeente op gereageerd. In sommige gevallen wordt gezegd op bepaalde vragen terug te komen, maar vaak gaat dit gepaard met een verwijzing naar een offline-buurtbijeenkomst, zoals te zien op de volgende afbeelding (9):



Afbeelding 9. *Interactie tussen gemeente en burgers op Mijn Wijkplan bij een gemeenteproject.*

Met betrekking tot Argu is *e-involving* sterk in het gebruik van de tool te zien. Zo geeft de gemeente aan burgers de ruimte om vrijuit ideeën te delen door zogenoemde ‘ideeënmarkten’ te plaatsen op het platform. Hierop kunnen burgers ideeën aanreiken over bepaalde wijken of straten. Burgers kunnen daar zelf inhoudelijk op reageren en ideeën ‘liken’. Deze functionaliteiten dienen ook bepaalde criteria om een winnend idee te kiezen. De gemeente behoudt dan ook het recht om een winnend idee uit te kiezen. Het winnende idee wordt vervolgens expliciet op het platform genoemd. Er dus ook sprake van terugkoppeling.

In het geval van Gemeentepeiler Rotterdam ligt de focus op het beoordelen van voorstellen van de gemeente; om die reden is er dan ook niet sprake van *e-involving*. De functionaliteiten van de app beperken zich duidelijk tot het consulteren van burgers.

Een andere manier waarop de functionaliteit van de digitale omgeving verbindend wordt ingezet viel niet binnen de eerdere theoretische kaders. Dit betreft de mogelijkheid voor burgers om een voorstel of idee met andere sociale netwerken te delen. Hiervan was alleen geen sprake in het geval van Gemeentepeiler (Rotterdam). In het geval van de andere *e-tools* was het via een knop mogelijk een voorstel te delen via Facebook, Twitter, Whatsapp of de mail. Dit is interessant omdat hier beroep gedaan wordt op het (digitale) sociale netwerk van de burger om deelname aan het eigen platform te faciliteren. Een ander facet waarin dit naar voren komt is het feit dat vaak niet noodzakelijk is om een account aan te maken om toch in te zien wat andere burgers voorstellen of voor reacties geven op elkaar. De openbaarheid van de digitale omgeving maakt het zo mogelijk om te zien wat er speelt onder andere burgers, voor zowel gemeente als andere burgers en vormt zo in zekere zin vormt zelf ook een netwerk tussen burgers.

Kortom: wat opvalt is dat de nadruk binnen de meeste *e-tools* voornamelijk ligt op functionaliteiten die ervoor zorgen dat burgers inhoudelijk kunnen reageren op elkaar door argumenten en reacties op elkaars voorstellen en ideeën te geven. Bovendien faciliteert de digitale ruimte een hybride vormen van informatievoorziening en het betrekken bij participatie, en het plaatsen van ideeën en dit binnen een digitaal sociaal netwerk delen.

#### 5.2.4. E-collaborating

*E-collaborating* is een versterkte tweerichtingscommunicatie tussen burgers en overheid. Het is een volledig partnerschap tussen bestuur en burger. Het stelt burgers in staat actief deel te nemen aan

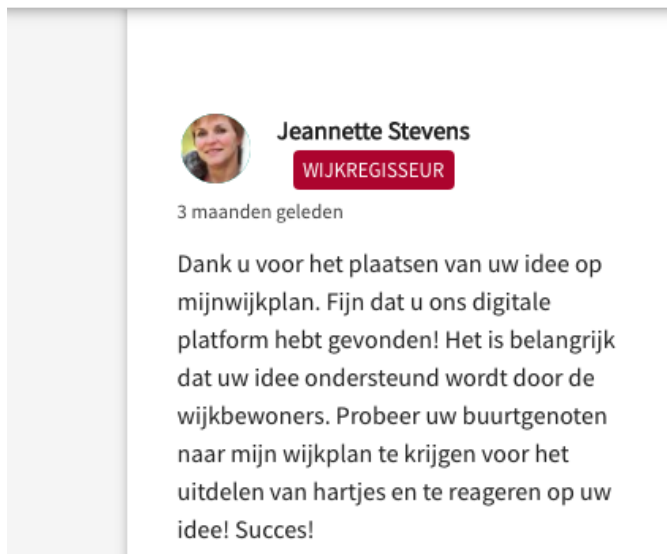


de ontwikkeling van alternatieven in de besluitvorming van beleid. Kenmerkend hieraan is eventuele inhoudelijke interactie tussen gemeente en bestuur en een bepaalde beslissingskracht van burgers.

Kijkend naar deze kenmerken is er in een aantal gevallen sprake van *e-collaborating*. Te beginnen met beslissingskracht van burgers. Hoewel burgers dus niet kunnen bepalen welk voorstel tot uitvoering overgaat, kunnen zij wel bepalen welk voorstel het meeste draagvlak heeft en besproken moet worden. Dit doen zij door beoordelingen te geven aan de voorstellen en inhoudelijke reacties. Eerder werden al de likes bij Stem van West en Argu genoemd, evenals de hartjes bij MijnWijkplan.

Overigens moet daaraan toegevoegd worden dat de gemeente het proces van het indienen van een voorstel wel faciliteert. Een stadsdeelcommissielid (wijkregisseur/moderator) begeleidt de initiatiefnemers bij hun gang van online idee naar offline uitvoering. Bijvoorbeeld door uit te leggen wat de initiatiefnemers te wachten staat bij de bespreking in de raadsvergadering. Een andere wijze waarop voorstellen van burgers gefaciliteerd worden – en die beter aansluit bij de strekking van dit onderzoek – is het werk dat moderatoren doen op de *e-tools* zelf. Hierbij faciliteren zij de kwaliteit van voorstellen door burgers te wijzen op de wijze waarop het proces verloopt, en/of voorstellen en reacties verwijderen die haatdragend, ongepast of discriminerend zijn. De moderator van het platform behoudt dan het recht om de reactie te verwijderen. Zijn taak wordt als volgt omschreven: *“De moderatoren zorgen ervoor dat het platform op een juiste manier wordt gebruikt, volgens de spelregels.”* (Stem van West, 2018). Ook Argu werkt met moderatoren. In het geval van MijnWijkplan krijgt dit de vorm van het expliciet aanmoedigen van initiatiefnemers door wijkregisseurs.

Bij het aandragen van ideeën en het daarop reageren is er dus sprake van een zekere controle door de gemeenten. Hiermee faciliteren ze een constructieve discussie op het burgerplatform. Het is daarbij wel belangrijk om op te merken dat de interactie tussen gemeente en burger in dat geval op het online burgerplatform dus niet inhoudelijk van aard is, zoals te zien in onderstaande afbeelding (10) op de volgende pagina:



Afbeelding 10. *Facilitering van burgervoorstellen door de Wijkregisseur op mijn Wijkplan*

Concluderend kan gesteld worden dat er in zekere mate sprake is van e-collaborating. Dit betreft het vermogen van burgers om te bepalen welk idee uitgewerkt dient te worden en de facilitering die de gemeente aanbiedt binnen het kader van de uitvoering van online-burgervoorstellen. Een goed voorbeeld hiervan is de vergroening van de Witte de Withstraat in Amsterdam. Deze straat is van oudsher een drukke straat met een tram. Deze tram zou verdwijnen, waarna een bewoner het idee kreeg van deze straat een fietsstraat te maken met meer ruimte voor groen met meer leefruimte. Nadat het voorstel in de raad werd besproken omdat het 684 stemmen had verzameld, is er een werkgroep opgestart om het voorstel verder uit te werken. Deze bestond uit de initiatiefnemer en bewoners en ondernemers uit de straat. Samen met ambtenaren en politici werd een ontwerp gemaakt voor de nieuwe inrichting van de straat. Inmiddels is 1,8 miljoen euro uitgetrokken voor de herinrichting van de Witte de Withstraat en is de verwachting dat de uitvoering van het nieuwe ontwerp in 2020-2021 zal plaatsvinden (Stem van West, 2020). In dit geval is er dus duidelijk sprake van een burgervoorstel waarbij de gemeente de uitvoering faciliteert.

### 5.2.5. E-empowering

*E-empowering* is het volledig delegeren van de besluitvorming naar burgers. Burgers beslissen welke voorstellen worden uitgevoerd. Dit kan bijvoorbeeld herkend worden aan bindende stemmingen. Duidelijk is dat hiervan geen sprake is; eerder hebben we kunnen zien dat de beslissingskracht van de burgers ligt in het bepalen welk voorstel wordt aangereikt om eventueel na bespreking en controle van de gemeente tot uitvoering te worden gebracht. Het primaat voor daadwerkelijke uitvoering blijft daarmee altijd in handen van de gemeente.

### 5.2.6. Tussenconclusie deelvraag 1: Welke e-participatietools worden door Nederlandse gemeenten gekozen?

Wat in het algemeen opvalt, is het feit hoe informatievoorziening wordt ingezet om burgers te betrekken bij het participatieproces. Het lijkt zo te zijn dat de digitale omgeving het mogelijk maakt om informatievoorziening en betrokkenheid te combineren. Door uitleg te geven over de voorwaarden en regels van participatie en de werkwijze van de gemeente en dit te combineren met de functionaliteit van een knop waardoor burgers zich aanmelden voor het platform, worden burgers aangespoord deel te nemen aan het (digitale) participatieproces, zoals te zien in de eerder getoonde afbeelding 5 (paragraaf 5.2.1.). Bovendien wordt bij alle tools teruggekoppeld wat er met de *input* van de burgers wordt gedaan.

Samenvattend kan gesteld worden dat er in de e-participatietools verschillende vormen van digitale betrokkenheid te vinden zijn. De focus ligt hierbij sterk *op e-involving*. Burgers zijn in bijna alle gevallen in staat om zelf ideeën en voorstellen in te dienen, en hier op interactieve wijze met elkaar op in te gaan. Bijvoorbeeld door elkaar ideeën te beoordelen met een 'like' of een inhoudelijke reactie te geven op een voorstel.

Hoewel burgers een bepaalde mate van beslissingskracht hebben, beperkt zich deze in het digitale domein tot het aanreiken van wat burger als 'beste' idee bestempelen. De gemeente behoudt het laatste beslissingsrecht over de praktische uitvoering van voorstellen en daarmee het handelen naar de gegeven adviezen van burgers. Tevens is er sprake van informatievoorziening, maar vaker wel dan niet staat deze juist in het teken van burgers betrekken bij de digitale participatie.

Ook is er sprake van enige vorm van samenwerking (*e-collaborating*), maar het bleek dat dit eerder om de vorm gaat (bepalen hoe er wordt gediscussieerd/aanmoedigen tot deelname) in

plaats van de inhoud. Het deliberatieve karakter van de *e-tools*, waarbinnen burgers inhoudelijk op elkaar kunnen reageren, maar waarbij de gemeente uiteindelijk de volmacht over de daadwerkelijke uitkomsten van de burgerparticipatie heeft, wordt benadrukt. Het antwoord op deel vraag 1 (Welke e-participatietools worden door Nederlandse gemeenten gekozen?) is dan ook: *e-tools* die zich richten op *e-involving*. Deze conclusie is in het gesprek met OpenStad gevalideerd. Daarin kwam naar voren dat de functionaliteiten erop gericht zijn op betrokkenheid. Deze betrokkenheid werkt twee kanten uit: enerzijds om de toegankelijkheid van ambtenaren te versterken, anderzijds om de drempel voor burgers te verlagen om achterkamerpolitiek tegen te gaan. In de volgende tabel (9) is een overzicht te zien van de tools met de verschillende kenmerken die zij hebben.

Digitale Betrokkenheid	E-informing	E-consulting	E-involving	E-collaborating	E-empowering
Stem van West	Spelregels Terugkoppeling over <i>input</i> Algemene informatie over lopende projecten	Vooraf door gemeente bepaald beleidsterre in (openbare ruimte)	Plaatsen van burgervoorstellen Beoordelen van voorstellen Beoordelen van reacties Combinatie van informatievoorziening en portaal tot deelname Deelknop met digitaal sociaal netwerk Openbaarheid van de tool	Beslissingskracht over welk voorstel wordt voorgedragen Facilitering van constructieve discussie door moderatoren	-
Mijn Wijkplan	Spelregels Terugkoppeling over <i>input</i> Algemene informatie over lopende projecten	Vooraf door gemeente bepaald beleidsterre in (openbare ruimte)	Ongevraagd advies geven op gemeenteprojecten Combinatie van informatievoorziening en portaal tot deelname	Beslissingskracht over welk voorstel wordt voorgedragen Facilitering van constructieve discussie door wijkregisseur	-

			Deelknop met digitaal sociaal netwerk Openbaarheid van de tool		
GemeentePeiler	Terugkoppeling over <i>input</i> Algemene informatie over lopende projecten	Digitale vragenlijsten Vooraf door gemeente bepaald onderwerp van vragenlijst	-	-	-
Argu	Terugkoppeling over <i>input</i> Algemene informatie over lopende projecten	Niet-bindende stemming Vooraf door gemeente bepaald beleidsterre in (openbare ruimte)	Ideeënmarkt Deelknop met digitaal sociaal netwerk Openbaarheid van de tool	Beslissingskracht over welk voorstel wordt voorgedragen Facilitering van constructieve discussie door moderatoren	-

Tabel 9. *Overzicht digitale betrokkenheid.*

### 5.3. Burgerschapsvormen op de e-tools

Deelvraag 2 heeft betrekking op het participatieniveau van burgers en luidt: “welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?” Daarbij wordt er in eerste instantie in drie niveaus onderscheid gemaakt: non-participatie waarbij burgers gestuurd en gecontroleerd worden; tokenisme waarbij burgers een bepaalde mate van autonomie of stem hebben maar geen volledige macht hebben over de uitvoering en *citizen power*, waarin burgers de macht delen of hebben met betrekking tot het nemen van beslissingen. Deze worden vervolgens gerelateerd aan het bijbehorende burgerschapsconcept. Daarbij horen de lijdzame liberalen, die het liefst met rust gelaten willen worden en burgerschap invullen als het volgen van wetten en regels; de spraakzame

neo-republikeinen die zich verantwoordelijk voelen voor de maatschappij en dit in dialoogvorm tot uiting brengen; en de emancipatie-communitaristen die hun plannen in de praktijk willen brengen (het 'zelf' willen doen).

### 5.3.1. Non-participatie: lijdzaam liberaal burgerschap

Non-participatie is een vorm van participatie welke als doel heeft mensen te sturen en controleren (Arnstein, 1969). Deze vorm van participatie relateert aan het burgerschapsbegrip van de lijdzame liberalen. Burgerschap voor hen is de burger die 'geen aanstoot geeft', met rust gelaten wil worden en gewoon zijn best doet in de maatschappij (Hurenkamp & Tonkens, 2011). Herkenningspunten die voor deze vorm van participatie en burgerschap zijn unilaterale informatievoorziening van de gemeente naar de burger en een thematiek die raakt aan (het jezelf houden aan) wetten en regels.

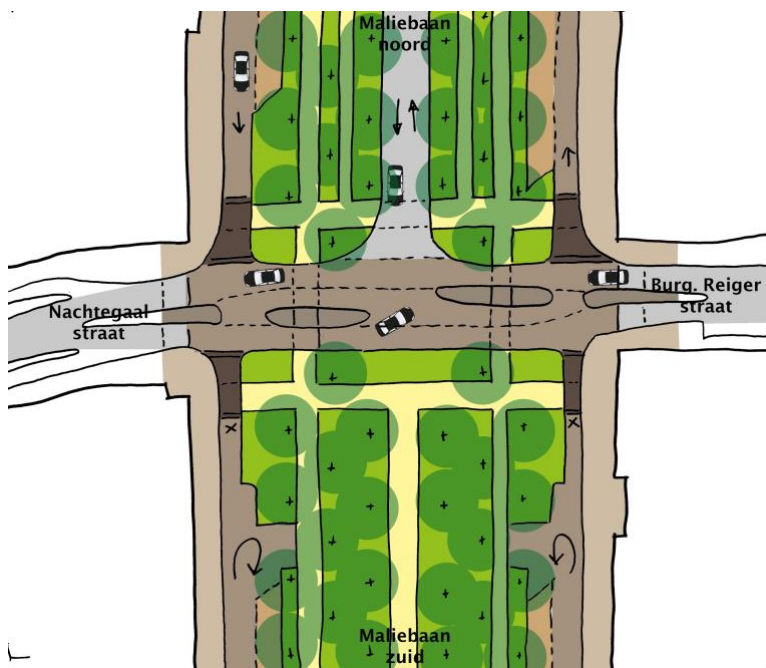
Een vorm van unilaterale informatievoorziening is het tonen van spelregels van het platform. Dit wordt gezien als een vorm van non-participatie omdat dit duidelijk een sturend en regulerend effect op het gedrag van burgers op het platform heeft; burgers moeten deze regels immers opvolgen om überhaupt te kunnen participeren. Bovendien sluit de inhoud van deze informatie (de regels van het platform) goed aan bij de thematiek die lijdzaam liberaal burgerschap kenmerkt: wetten en regels en je slechts daaraan houden. De spelregels van het forum zouden beschouwd kunnen worden als een soort digitaal wetboek. Wanneer een burger zich niet aan deze regels houdt, wordt de reactie immers ook verwijderd door een moderator, zoals eerder omschreven. Het plaatsen van deze spelregels gebeurt bij alle *e-tools* behalve GemeentePeiler.

Daarnaast is de algemene informatie of het 'nieuws' dat op de Stem van West en MijnWijkplan wordt geplaatst ook een vorm van unilaterale informatievoorziening. De burger als lijdzame liberaal ziet wat er speelt in zijn of haar wijk, maar is niet genoodzaakt ook daadwerkelijk iets met deze informatie te doen. De unilaterale informatievoorziening in termen van nieuws faciliteert dus deze burgerschapsrol. Als we van de lijdzame liberaal verder doordenken in termen van het consumeren van informatie dan kan ook bredere conclusie getrokken worden.

Burgers die actief zijn op het forum en daar met elkaar in discussie treden vormen ook een bron van informatie; zij maken inzichtelijk waar draagvlak voor is in de buurt. Op die wijze vormen ze zelf de basis van het platform en zijn ze de data die wordt gehanteerd om dit mogelijk te maken. Dit geldt natuurlijk in sterke mate voor GemeentePeiler Rotterdam, waarbij de uitkomst van de

vragenlijsten die wordt teruggekoppeld bestaat uit de mening die burgers hebben, maar ook meer impliciet voor de andere fora (Stem van West, MijnWijkplan, Argu) waarin het tonen van een discussie het draagvlak zichtbaar maakt. De burger als data is een kenmerk dat Cardullo & Kitchin (2011) kenmerken als een eigenschap van non-participatie, en sluit daarom ook aan bij het idee van de burger als lijdzame liberalen op de *e-tools*.

Een andere vorm van unilaterale informatievoorziening komt ook voor op de *e-tools*, behalve GemeentePeiler Rotterdam. Dit betreft die informatie die wordt gegeven bij het plaatsen van gemeenteprojecten. Deze informatie betreffen allerlei soorten beleidsdocumenten; van bewonersbrieven tot tekeningen van de ruimtelijke inrichting, zoals van de herinrichting van de Maliebaan (Argu) te zien op Afbeelding 11. Hoewel het consumeren van deze informatie zonder er actief iets mee te doen mogelijk is, is het tegelijkertijd ook duidelijk dat deze informatie wordt geplaatst om burgers kennis te geven die gebruikt kan worden om hun mening te vormen en zo deze informatie gebruiken om argumenten te plaatsen. Er is daarom niet een eenduidige wijze vast te stellen waarop burgers met informatie omgaan. Eerder lijkt er sprake te zijn van verschillende omgangswijze met dezelfde informatie. Een meer passieve – die zojuist besproken is – en een die meer aansluit bij een andere vorm van burgerschap: tokenisme en de spraakzame neo-republikeinen die daarmee gepaard gaan.



Afbeelding 11. *Bouwtekening van een gemeenteproject op Argu.*

### 5.3.2. Tokenisme: spraakzame neo-republikeinen

Het overgrote deel van het soort participatie bevindt zich op het niveau van tokenisme. Tokenisme betreft een vorm van participatie waarbij burgers wel een stem of een bepaalde mate van autonomie hebben maar zelden in staat om de status quo van beslissingen of plannen te beïnvloeden die elders zijn genomen. Dat wordt verbonden aan het burgerschapsbegrip van de spraakzame neo-republikeinen; burgerschap dat de nadruk legt op dialoog, verdraagzaamheid ten aanzien van verschillen en verantwoordelijkheid voor de maatschappij al geheel (Hurenkamp & Tonkens, 2011).

Zojuist werd informatievoorziening al benoemd. Daarvan was met name sprake in de ruimte op de *e-tools* waar gemeentelijke projecten worden besproken. Zoals eerder in het theoretisch kader naar voren kwam merken Cardullo & Kitchin (2011) informatie ook aan als een kenmerk tokenisme. Zo wordt er bijvoorbeeld bij MijnWijkplan door de gemeente Nijmegen of bij Argu bij de gemeente Utrecht bij projecten waarop mensen kunnen reageren volop informatie aangereikt die betrekking hebben op het desbetreffende voorstel en is het voor burgers mogelijk deze informatie te gebruiken om op basis daarvan een vraag te stellen of een argument te geven, wat in het geval van Argu en MijnWijkplan ook volop gebeurt. Naast dat informatievoorziening dus een passieve component heeft, wordt het ook ingezet om burgers te activeren om van zich te laten horen.

Dit is voornamelijk het geval wanneer de gemeente zelf een voorstel of project voordraagt. In het geval burgerideeën of voorstellen beperkt de informatievoorziening zich vaak tot de locatie en een uitleg van het idee door de burger zelf. Daarbij levert gemeente wel informatie aan over in welke fase van de online participatie het idee zich bevindt en wat de 'stand' van het aantal stemmen is (zie afbeelding 12). In het geval van de Gemeentepeiler Rotterdam (rechts op de afbeelding) wordt geen tekstuele terugkoppeling, maar een cijfermatige terugkoppeling van de resultaten gegeven. Ook deze informatie heeft een activerende werking; in het geval van de terugkoppeling van het aantal stemmen of fasering van het voorstel worden burgers aangemoedigd deel te blijven nemen aan de *e-tool*.



## Feedback van de gemeente



Gemeente Nijmegen

GEMEENTE NIJMEGEN

3 maanden geleden

Beste initiatiefnemer(s), dank voor het indienen van uw wens op mijnwijkplan. Goed om te zien dat er zoveel betrokken buurtbewoners zijn. De picknicktafels vallen onder het bestaande straatmeubilair. Onze collega's hebben de bankjes bekeken en ze zijn inderdaad aan vervanging toe. Om deze reden worden er binnen 6 weken nieuwe picknicktafels geplaatst. Wij verplaatsen uw wens naar de fase; in uitwerking. Mocht u nog vragen hebben dan zijn wij te bereiken via het telefoonnummer 024-2393348.

Heeft u/uw huishouden in de periode 2014 – 2018 vuurwerk gekocht?



Volgende

De Stem van West | 7 februari 2019 15:12

6 november 2018

Het plan is besproken tijdens de vergadering van de stadsdeelcommissie van 6 november. Afgesproken is te onderzoeken of de speeltuin in het Erasmuspark ook voor oudere kinderen moet worden ingericht. Ook is toegezegd dat de inrichting van de speelplek wordt bekeken en welke verbeteringen er aan de huidige inrichting kunnen worden gedaan.

Abbeelding 12. Voorbeelden van informatievoorziening over burgervoorstel vanuit de gemeente. Links: Mijnwijkplan. Rechts: Gemeentepeiler. Onder: Stemvan West

In het verlengde hiervan is te zien dat de focus in elk van de tools sterk op het raadplegen van burgers. In het geval van GemeentePeiler Rotterdam gebeurt dat door het vragen van de mening van burgers. In de andere gevallen is het zoals eerder aangegeven voor burgers mogelijk om reacties te plaatsen waarin ze hun mening geven, waarbij ze ook op elkaar kunnen reageren en elkaars ideeën en argumenten kunnen beoordelen. In het geval van MijnWijkplan en StemvanWest ligt de focus echt op het gesprek. Interactie tussen burgers wordt gestimuleerd. Termen zoals 'meedenken' en 'meepraten' worden veelvuldig gebruikt op de platforms en de participatie op de platforms vertoont dan ook sterk een deliberatief karakter, zoals te zien op afbeelding 13.

## Argumenten voor

Ik ben voor, want...

Verzenden

[Redacted] | 27 juni 2019 17:07

**Ik ben voor, omdat:**

ik ben voor alles wat rustig blijft! Een oase...met veel groen, waar een beetje getuiniert kan worden ! Fruitboompjes! evt een bankje waar je een boekje leest of een praatje met je buurman,-vrouw kan maken.

Mee eens (3) Reageren >

[Redacted] | 25 juli 2019 15:48

Wat voor rust zullen die mensen in dat straatje hebben

[Redacted] | 25 juni 2019 14:44

**Ik ben voor, omdat:**

Prachtig idee! Een mini parkje om de hoek (woon op de b'dijkkade) voor een bakkie in de zon, een kliespraatje met de burens, balletje trappen/buiten spelen met de kids of gewoon lekker hangen op het (kunst?)-gras, een cadeautje zou dat zijn!

Mee eens (2) Reageren >

[Redacted] | 28 juni 2019 21:10

## Argumenten tegen

Ik ben tegen, want...

Verzenden

[Redacted] | 28 juni 2019 21:22

**Ik ben tegen, omdat:**

Rondvraag in de buurt? Welke rondvraag? Daarnaast stellen dat dit een directe wens van de buurt is? Je spreekt niet namens de buurt als je een aantal mensen wat gevraagd hebt! Daar dien je minstens een gedegen enquête voor te houden.

Mee eens (10) Reageren >

[Redacted] | 3 juli 2019 06:51

Er is in de Elisabeth wolff huis aan huis een brief in de bus gedaan een grote straat wij hebben 8 huisnummers in de van alphenstraat en geen. Brief in de bus logies dat er dan meer stemmen voor zijn dan tegen geen eerlijke strijd dus voor ons bewoners

[Redacted] | 5 juli 2019 20:28

En ook nog uitgekookt iedereen heeft flyers in de bus gehad, behalve de mensen waar het echt om gaaf niet namelijk de bewoners van de v alphen ....heel laf

[Redacted] | 6 juli 2019 22:09

hoi Gerrie, was fijn even elkaar gezien en gesproken te

Afbeelding 13. *Discussie op StemvanWest.*

Het deliberatieve karakter van de interactie tussen burgers en gemeente duidt op burgers als spraakzame neo-republikeinen; burgerschap dat de nadruk legt op dialoog, verdraagzaamheid ten aanzien van verschillen en verantwoordelijkheid voor de maatschappij al geheel. Actief zijn is daarbij noodzakelijk: de burger heeft een taak en om iets in de maatschappij te bewerkstelligen moet je daarvoor iets doen met andere mensen. Dit 'iets' behoeft geen overeenstemming, maar een uitgedragen verantwoordelijkheidsgevoel en het aangaan van de dialoog (Hurenkamp & Tonkens, 2011).

Deze verschillende kenmerken keren op verschillende manieren terug in de *e-tools*. De dialoog is te zien in de mogelijkheid om reacties te plaatsen, met verschil in de wijze waarop dat gebeurt. In de meeste gevallen is het mogelijk voor burgers om hun reactie zelf vorm te geven, in een enkel geval (Gemeentepeler Rotterdam) kan dit alleen door een vooraf bepaalde vragenlijst van de gemeente in te vullen. De verdraagzaamheid is terug te zien door op elkaar te kunnen reageren, waarbij de gebruikers onderling het 'netjes' moeten houden met betrekking tot de inhoud van de reacties. Het kunnen beoordelen van elkaars reacties en ideeën zou gezien kunnen worden als een symbiose van die twee. Het veronderstelt een rationele houding ten opzichte van elkaar, waarin eerlijk steun of kritiek geleverd kan worden. De burger die een actieve taak heeft is te herkennen

in het feit dat het mogelijk is voor burgers om voorstellen in te dienen of advies te geven te aan de gemeente. Daar spreekt ook een duidelijk verantwoordelijkheidsgevoel uit.

Daarbij moet ook een kanttekening geplaatst worden. De burger is niet helemaal vrij in het plaatsen van reacties. Eerder werd al aangegeven dat het gebruik van de platforms gepaard gaan met een stel spelregels. Hoewel niet inhoudelijk door de gemeente(s) wordt gereageerd, wordt er door de gemeente wel actief gehandhaafd op ‘reacties die echt niet door de beugel kunnen’ (Argu), of wanneer reacties ‘ongepast, haatdragend en discriminerend zijn (Stem van West), zoals eerder omschreven. Omdat deze echter in het teken staat van het faciliteren van het gesprek op het platform, wordt dit geïnterpreteerd als onderdeel van de neo-republikeinse rol van burgers.

### 5.3.3. Citizzen power: Emancipatie-communitarisme

Wat daarnaast ook niet terugkomt in de tools is de verantwoordelijkheid voor de maatschappij als *geheel*. De participatieplatforms zijn voornamelijk gericht op kleinschalige projecten in de gemeentes die betrekking hebben op de openbare publieke ruimte. De uitzondering is GemeentePeiler Rotterdam, welke de mening van Rotterdamse burgers peilt over onderwerpen die ook onderwerpen betreft zoals een gemeentelijk vuurwerkverbod of externe investeringen in de voetbalclub Feyenoord. De lokaliteit in de andere gevallen lijkt enigszins overeen te komen met een aspect van de emancipatie-communitaristen; burgers die veel geven om hun buurt en hun eigen lokale (of etnische) gemeenschap. Het zijn de burgers die *“zelf vooruit willen komen in het leven en daarvoor graag een steentje bijdragen aan het leven van relatief dichtbij anderen”* (Hurenkamp & Tonkens, 2011, p. 85).

Vanuit die gedachte moet gesteld worden dat er wel degelijk sprake is van een communitaristische invalshoek. Regelmatig zijn de voorstellen die worden gedaan dermate met het oog op de gemeenschap of ‘de buurt’ dat er wel iets van de emancipatie-communitaristen in te herkennen is. Zo hebben de plannen bij Stem van West betrekking op de vergroening van de buurt waarbij de argumenten *voor* vaak betrekking hebben op de leefbaarheid (kinderveiligheid, ademruimte, meer rust). Ook MijnWijkplan heeft een sterke nadruk op de leefbaarheid van de lokale omgeving: vaak gaat het om het plaatsen van groen in de buurt of het aanpassen/plaatsen van speeltuinen voor kinderen. Dit geldt ook voor Argu Utrecht. Het lokale aspect van emancipatie-communitaristische burgers is dus duidelijk te herkennen.

GemeentePeiler Rotterdam is in vergelijking wat minder betrokken op de lokale gemeenschap in termen van een fysieke buurt of wijk, zoals eerder aangegeven. Het andere aspect echter (bij willen dragen aan de gemeenschap) komt daar wel iets sterker in naar voren. De onderwerpen betreffen ervaringen met bepaalde diensten van de overheid (Rotterdampas of Vuurwerkshow van de gemeente Rotterdam), of met de beleving van de stad als zodanig (verkeersveiligheid of buurttevredenheid). Meedoen aan zo een peiling kan dan ook misschien (vanuit het oogpunt van burgers) worden beschouwd als een bijdrage aan de maatschappij.

Tot slot is er wel iets van het emancipatoire aspect in de tools te herkennen; Stem van West typeert haar functie als platform als 'draagvlak creëren en peilen'. Op basis van deze verschillende soorten *input* neemt de gemeente vervolgens een beslissing wat met het voorstel gebeurt. De gemeente toetst de haalbaarheid van voorstellen en bepaalt of een idee overgaat op uitvoering. De *citizen power* of emancipatie waarvan sprake is beperkt zich dus tot het recht van burgers om te bepalen welke voorstellen worden voorgedragen.

#### 5.3.4. Tussenconclusie deelvraag 2: Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?

Elk van de drie participatievormen zijn te herkennen in de tools. Er moet echter gesteld worden dat er ten einde sprake is van een hybride vorm van neorepublikeins en communitaristisch burgerschap: op het niveau van consultatie door burgervoorstellen is er grotendeels sprake van spraakzaam neorepublikeins burgerschap; het tot stand komen van deze consultatie heeft de vorm van deliberatie tussen burgers. In termen van het terrein waar die deliberatie uiteindelijk over gaat zien we de communitarist naar voren treden. Vandaar dat het lokale en gemeenschappelijke aspect van de tools begrepen wordt vanuit zowel emancipatoir-communitaristisch als neo-republikeins burgerschap. Wellicht dat het soort burgerschap dat te vinden is op de *e-tools* het beste omschreven kan worden als spraakzaam communitaristisch burgerschap.

Uiteindelijk wordt deelvraag 2 (Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?) beantwoord met: door middel van *tokenisme* dat een spraakzame vorm heeft binnen een lokale (communitaristische) context. In het geval van MijnWijkplan en Stem van West worden sommige voorstellen die geheel door burgers zijn opgesteld door de gemeente verder uitgevoerd. Dit wordt gezien als een vorm van co-creatie, en dus *citizen power* dan wel emancipatoir communitaristisch burgerschap. Echter, deze uitvoering vindt offline plaats en gaat

daarmee eigenlijk voorbij aan het kader waarbinnen participatie op de *e-tool* plaatsvindt. Daarnaast is er ook sprake van non-participatie en daaruit volgend lijdzaam liberaal burgerschap, zoals de informatievoorziening en een mogelijk gebruik door ‘*lurkers*’. Het is echter duidelijk dat dit een ‘bijfunctie’ is van de *e-tools*, en niet de kern van de functionaliteiten van de tools. De kern is namelijk de discussie met elkaar aangaan en voorstellen beoordelen.

In het geval van Gemeentepeiler Rotterdam en Argu Utrecht wordt een beroep gedaan op niet-bindend advies, wat een vorm van tokenisme is. Er is echter sprake van een sterke nadruk op tokenisme omdat in de meeste gevallen de kern van de tools de totstandkoming van een voorstel betreft. De functionaliteiten zijn sterk gericht op discussie en het op elkaar kunnen reageren om zo ‘onderling draagvlak’ te creëren. De focus van de tools lijkt dus vooral te liggen op de wijze waarop een voorstel zich uitkristalliseert, in plaats van de daadwerkelijke uitvoering van het voorstel zelf. Deze nadruk op het deliberatieve karakter werd in het interview met OpenStad gevalideerd. Daarin bevestigde respondent dat het kunnen reageren op elkaar draagvlak onder burgers inzichtelijk moet maken – voor zowel burgers als bestuurders. Tevens dient het ertoe goede ideeën op een laagdrempelige wijze kenbaar te maken. Het feit dat slechts de communitaristische houding van burgers te herkennen is en niet het emancipatoire aspect, onderstreept nogmaals het ontbreken van *citizen power* binnen de besluitvorming. Het benadrukt de burger als token binnen e-participatie. Een overzicht van de verschillende kenmerken van burgerschapsvormen per *e-tool* is in de volgende tabel (10) te vinden:

Burgerschapsvormen	Lijdzame liberalisme	Spraakzame neo-republikanisme	Emancipatie communitarisme
<b>Stem van West</b>	Spelregels op het platform Geplaatst nieuws op het platform Zichtbaar zijn van de discussie Informatie van gemeenteprojecten	Informatie ter activering van burgers Op elkaar kunnen reageren Andere ideeën beoordelen Adviseren van de gemeente Faciliteren van inhoudelijk gesprek	Bepalen van beste burgervoorstellen Onderwerpen die betrekking hebben op de lokaliteit
<b>Mijn Wijkplan</b>	Spelregels op het platform	Informatie ter activering van burgers	Bepalen van beste burgervoorstellen

	Geplaatst nieuws op het platform Zichtbaar zijn van de discussie Informatie van gemeenteprojecten	Op elkaar kunnen reageren Andere ideeën beoordelen Adviseren van de gemeente Faciliteren van inhoudelijk gesprek	Onderwerpen die betrekking hebben op de lokaliteit
<b>Argu</b>	Spelregels op het platform Zichtbaar zijn van de discussie Informatie van gemeenteprojecten	Informatie ter activering van burgers Op elkaar kunnen reageren Adviseren van de gemeente Faciliteren van inhoudelijk gesprek	Bepalen van beste burgervoorstellen Onderwerpen die betrekking hebben op de lokaliteit
<b>GemeentePeiler</b>	Zichtbaar zijn van de uitslag	Informatie ter activering van burgers Vragenlijst invullen Adviseren van de gemeente	

Tabel 10. *Overzicht van de verschillende kenmerken van burgerschapsrollen in de e-tools.*

## 5.4. Besluitvormingsniveau

Deelvraag 3 heeft betrekking op wat er met de *input* van burgers via e-participatie gedaan wordt. Om deze vraag te beantwoorden is er in de analyse gekeken naar het besluitvormingsniveau binnen de beleidsvorming waarop de *e-tools* zich bevinden.

### 5.4.1. Transparantie

Het eerst dat opvalt is dat transparantie ook een rol speelt als besluitvormingsniveau in de verschillende e-participatietools. Het wordt in veel gevallen bewust als beleidsmiddel ingezet, door van tevoren aan te geven wat er met de *input* van burgers gebeurt, of zoals te lezen is in het geval van Gemeentepeiler Rotterdam: *“Door terug te koppelen wat er met peilingen gebeurt, creëer je begrip en draagvlak voor beleidskeuzes.”* Het inzetten van transparantie is ook terug te zien in de

voorbeelden van afbeelding 12 (paragraaf 5.3.2.). Ook de gemeenteprojecten die worden geplaatst op MijnWijkplan met bijbehorende tekeningen en stukken vallen onder transparantie; het is een voorbeeld van inzicht geven in de besluitvorming door documenten aan te reiken.

Daarnaast wordt de zichtbaarheid van de volksvertegenwoordiger op het platform ook ingezet als beleidsmiddel. In het geval van de Stem van West wordt dit als volgt geëxpliciteerd: *“Daarnaast geeft de tool stadsdeelcommissieleden een gezicht als volksvertegenwoordiger, los van hun partijpolitieke rol”*. Transparantie beperkt zich dus als besluitvormingsniveau niet alleen tot het beleid, maar ook het beeld dat politici van zichzelf. Meebeslissen van burgers vindt zoals eerder aangegeven alleen plaats in het aanreiken van ideeën. In de daadwerkelijke uitvoering van beleid vindt participatie niet plaats, vandaar dat er van dit besluitvormingsniveau ook niet echt sprake is.

#### 5.4.2. Consultatie & raadplegen

Met betrekking tot het besluitvormingsniveau is duidelijk dat er een sterke nadruk ligt op inspraak en consultatie van burgers. Eerder werd al het deliberatieve karakter van het participatieniveau genoemd. In termen van de besluitvorming vertaalt zich dat naar het besluitvormingsniveau dat gekenmerkt wordt door inspraak en consultatie.

Het voornaamste verschil in de tools zit hem in wat er met deze raadgeving wordt gedaan. In sommige gevallen worden voorstellen geagendeerd. Het besluitvormingsniveau komt daarbij duidelijk naar voren bij Stem van West: zoals te zien op afbeelding 5 (paragraaf 5.2.1.) worden de voorstellen meegenomen naar de raadsvergadering. Eenzelfde soort online participatie is te zien bij MijnWijkplan, waar door middel van deliberatie een voorstel naar de Wijkregisseur wordt doorgespeeld. Dat is duidelijk een kenmerk van besluitvormingsniveau dat zich richt op inspraak en consultatie. Ook bij Argu is sprake van consultatie. De ideeënmarkten zijn daar een goed voorbeeld van. Burgers dienen ideeën in, maar de gemeente bepaald welk idee wordt uitgevoerd. De burger kan dan ook niet gezien worden als een volwaardige actor die meebeslist over beleidsplannen, maar eerder als een actor die de gemeente voorziet van voorstellen. Deze voorstellen bezitten een vooraf – door de mogelijkheid om met elkaar in discussie te treden – een door burgers gecreëerd draagvlak.

Tegelijkertijd wordt er bij Argu (zoals in het geval van de Maliebaan) en Gemeentepeiler Rotterdam burgeradviezen ter informatievoorziening als een niet-bindend referendum

meegenomen. In het geval van Gemeentepeiler Rotterdam en in sommige gevallen bij Argu (gemeente Utrecht) ligt de focus dus meer op consultatie; het peilen van meningen gebeurt door het invullen van vragenlijsten (Gemeentepeiler) of reacties (Argu). In het geval van Argu is de gemeente ook expliciet over het besluitvormingsniveau: de *input* van burgers dient als informatie ter bespreking tijdens de raad.

### 5.4.3. Meebeslissen

Uiteindelijk zit de beslissingskracht van burgers in het beslissen over wat voor soort advies ze geven. Dit is eerder al opgemerkt bij de bespreking van *e-collaborating*: de participatie van burgers heeft uiteindelijk voornamelijk betrekking op het aandienen van online-voorstellen die breed gedragen worden onder alle deelnemers. Offline wordt vervolgens in de raad besproken wat er met dat voorstel gebeurt (Stem van West/Argu), door een Wijkregisseur bepaalt of het haalbaar is (MijnWijkplan). In het geval van GemeentePeiler Rotterdam is er überhaupt geen sprake van het indienen van burgervoorstellen. Van meebeslissen is dus op de *e-tools* beperk sprake. Burgers bepalen op de e-participatietools niet over de daadwerkelijke uitvoering van een project. In plaats daarvan bepalen ze online gezamenlijk welk voorstel wordt voorgedragen ter uitvoering. Als er al sprake is van co-creatie, krijgt dat pas offline vorm. Hierbij kan gedacht worden aan het meenemen van de peilingsdata bij het kiezen van een nieuw ontwerp van de Maliebaan, te zien in de reactienota Herinrichting Maliebaan (2018), hieronder afgebeeld (afbeelding 14). Hier wordt duidelijk hoe de *input* van burgers uiteindelijk wordt opgenomen in een rapportage die wordt voorgelegd aan de

**Digitale peiling in september**  
Uitslag van de peiling in september, dus zonder de volledige Maliebaan Promenade:  
(Bij deze peiling is duidelijk vermeld dat de resultaten niet bindend zijn. Het gaat erom de raad te informeren over wat leeft in de stad).

Zuidelijke Maliebaan promenade:	voor 204, neutraal 8, tegen 117
Bestaande situatie met VRI:	voor 111, neutraal 8, tegen 124
Ovonde:	voor 78, neutraal 14, tegen 93

Daarnaast konden ook argumenten en meningen gegeven worden. Deze zijn opgenomen in de rapportage *Herinrichting Maliebaan: kiezen uit vier varianten*.

raad.

Afbeelding 14. *Het offline meenemen van de input van burgers.*

Een overzicht van de kenmerken per besluitvormingsniveau per *e-tool* is te zien in de volgende tabel (11):



Besluitvormingsniveau	Transparantie	Raadplegen & adviseren	Meebeslissen
Stem van West	Aangeven wat er met de input van burgers gebeurt Zichtbaarheid van volkvertegenwoordigers	Voorstellen meenemen in raadsvergadering	Stemmen op voorstel om het zo voor te dragen aan de gemeente
MijnWijkplan	Aangeven wat er met de input van burgers gebeurt Zichtbaarheid van volkvertegenwoordigers Aanreiken van documenten	Voorstellen doorspelen naar wijkregisseur	Stemmen op voorstel om het zo voor te dragen aan de gemeente
Argu	Aangeven wat er met de input van burgers gebeurt	Ideeënmarkt Niet-bindend referendum	Stemmen op voorstel om het zo voor te dragen aan de gemeente
GemeentePeiler	Aangeven wat er met de input van burgers gebeurt	Niet-bindend referendum	-

Tabel 11. Kenmerken per besluitvormingsniveau per e-tool.

#### 5.4.4. Tussenconclusie deelvraag 3: Wat wordt er met de *input* van burgers via e-participatie gedaan?

Het antwoord op deelvraag 3 (Wat wordt er met de *input* van burgers via e-participatie gedaan?) is op basis van deze resultaten niet eenduidig; het expliciete doel van alle *e-tools* is duidelijk 'raadgevend' (dat is ook waar burgers uiteindelijk over 'meebeslissen'). Tegelijkertijd speelt transparantie ook een grote rol in de vorm van terugkoppeling wat met de *input* van burgers is gedaan. Wat dus wel geconcludeerd kan worden is dat consultatie/raadgeving in bijna alle gevallen het *primaat* heeft, waarna transparantie op basis van die raadgeving ook ingezet wordt binnen de besluitvorming van de gemeente om betrokkenheid en draagvlak onder burgers te creëren.

Ter validatie is dit voorgelegd in het gesprek met OpenStad. Daarin kwam naar voren dat de rol van de volksvertegenwoordiger op de *e-tool* apolitek dient te zijn; niet inhoudelijk, maar aanhoren wat de burger vindt. Dit komt enigszins overeen met de raadgevende rol van de burger.

Binnen het kader van het tot stand komen van burgervoorstellen, vertolkt het stadsbestuur geen inhoudelijke rol. Echter, in de uitvoering heeft zij deze wel. Om het besluitvormingsniveau van burgers juist te duiden moet daarom ook een scherp onderscheid gemaakt worden tussen het online en offline gedeelte van de burgerparticipatie binnen de gehele participatie rondom de e-participatietool. Online beslissen burgers mee, offline voert de gemeente uit.

#### 5.4.5. Tussenconclusie

Na analyse blijkt dat de verschillende *e-tools* in zowel vorm, als burgerschapsrol en besluitvormingsniveau verschillen. Bovendien is er sprake van verschillende kenmerken van één dimensie per *e-tool*. Zo is er bijvoorbeeld in het geval van Stem van West als het gaat om het soort functionaliteiten zowel sprake van informatievoorziening als het kunnen reageren op elkaar. In het geval van burgerschapsvormen is te zien dat op bijna alle *e-tools* er een combinatie van spraakzaamheid en communitarisme is. En in het geval van de besluitvorming lijkt er een getrappt besluitvormingsniveau van burgers te zijn: online is er sprake van een ander besluitvormingsniveau dan offline.

Wat daarnaast opviel was waar de informatievoorziening in veel gevallen toe diende. In sommige gevallen is informatievoorziening een doel op zichzelf, maar in veel gevallen wordt het ingezet om de burger deel te laten nemen aan het online platform. Spelregels gaan gepaard met een aanmoediging om te participeren. De functionaliteit van het actief bijdragen aan discussie of voorstellen staat dan ook alle platforms centraal. Uiteindelijk leiden deze discussies in de meeste gevallen tot voorstellen die burgers al dan niet zelf maken. Echter, de uitvoering van deze voorstellen vindt uiteindelijk altijd buiten het platform om plaats. De focus op de e-participatietools zelf ligt duidelijk op aandragen van voorstellen (een raadgevende functie), waarbij burgers door interactie in de vorm van onderlinge discussie en beoordeling, draagvlak voor deze voorstellen creëren.

Kortom: op basis van de resultaten kan gesteld worden dat online burgerschap gekenmerkt wordt door burgerbetrokkenheid die uitgedrukt wordt door het geven van een mening en/of discussie tussen burgers en dient als raadgever voor de gemeente. Omdat de vorm van deze participatie sterk een deliberatieve kwaliteit heeft (de discussies) en zich richt op de lokale gemeenschap in termen van de wijk of buurt (de openbare ruimte als beleidsterrein), moet geconcludeerd worden het type burgerschap dat voornamelijk naar voren komt in de *e-tools* de

typeren hybride is: de digitale burger als spraakzame communitarist. Dit gaat gepaard met de lijdzame liberaal als bijvorm omdat de digitale tools een aantal nevenkenmerken hebben zoals de transparantie en openbaarheid van discussies die met de digitale omgeving gepaard gaan.

Om deze bevindingen te valideren is een interview afgenomen met OpenStad, een innovatieteam dat de Stem van West heeft ontwikkeld. Daarin zijn de belangrijkste resultaten gevalideerd. Drie onderwerpen zijn in het interview besproken: de aard van het burgerplatform dat vooral uit overleg/deliberatie bestaat; het raadgevende besluitvormingsniveau; en bepaalde functionaliteiten die tegelijkertijd burgers moeten betrekken in het digitale burgerparticipatie traject (zoals deel/like-knoppen).

Daarin kwam naar voren dat het inzichtelijk maken van draagvlak voor burgerideeën het primaire doel van de tool is – voor zowel burger als bestuurder. Vooraf aan het ontwerpen van de tool is een onderzoek gehouden waaruit bleek dat zeker ook burgers graag duidelijkheid wilde hebben of eventuele ideeën die zij zouden hebben op steun konden rekenen. Dit zichtbaar krijgen van wat er leeft onder burgers komt overeen met het raadgevende besluitvormingsniveau dat in de tools herkenbaar is.

Bovendien kwam in het interview naar voren dat dit inzicht bewust wordt bewerkstelligd door de functionaliteiten van de tool, zoals het kunnen reageren en beoordelen van elkaars ideeën. Dit komt overeen met de bevinding dat de aard van het type burgerschap deliberatief is, en dus overeenkomt met de spraakzame neo-republikeinse typering van Hurenkamp & Tonkens (2011). Andere functies zoals het kunnen delen van de voorstellen staat in dienst van het verzamelen van 'likes', om zo draagvlak te kunnen borgen. Deze functie kan dus inderdaad gezien worden als een vorm van *e-involvement*: het is duidelijk geïmplementeerd om burgers bij het platform te betrekken. In wat volgt zal besproken wat de bevindingen precies betekenen in theoretisch en praktisch oogpunt.

## 6. Conclusie

### 6.1. Algemene conclusie

Wat volgt is een conclusie van het onderzoek. Eerst zal een antwoord op elke deelvraag geformuleerd worden. Op basis hiervan wordt een concluderend antwoord op de hoofdvraag geformuleerd.

#### 6.1.1. Beantwoording deelvraag 1: Welke functionaliteiten bieden e-participatietools die door Nederlandse gemeenten worden ingezet?

Ten eerste is uit de analyse gebleken dat het soort e-participatietools waar gemeenten voornamelijk gebruik van maken, betrekking hebben op *e-involving*. Dit houdt in dat er tools gehanteerd worden die een online-samenwerking met burgers betreft. Deze samenwerking heeft als doel om ervoor te zorgen dat publieke zorgen worden begrepen en worden meegenomen in de besluitvorming (Tambouris et al., 2007). Dit is zichtbaar geworden aan de hand van burgervoorstellen en discussies, de beoordelingen en vervolgens het bespreken van deze voorstellen in de raad (Stem van West, MijnWijkplan, Argu). Daarnaast is gebleken dat in andere gevallen (Gemeentepeiler en Argu), sprake is van een peiling om publieke zorgen helder te krijgen en in de besluitvorming mee te nemen, waarbij deze peiling niet bindend is.

#### 6.1.2. Beantwoording deelvraag 2: Welke rol krijgen burgers toebedeeld op lokale e-participatietools?

Binnen de samenwerking tussen burger en gemeente is er een duidelijke rolverdeling: de gemeente behoudt het recht om te bepalen wat er met de *input* van burgers gedaan wordt. De daadwerkelijke uitvoering vindt dan ook op hand van de gemeente plaats. Welk voorstel wordt aangeboden wordt door burgers bepaald. Door deze getrapte participatie is er sprake van tokenisme; burgers hebben op de *e-tools* wel een bepaalde mate van autonomie (in het voorstellen doen, deze bediscussiëren en beoordelen), maar echte invloed op de besluitvorming zelf levert dit niet op. Dit tokenisme heeft een bepaalde vorm en ruimte waar het zich in begeeft en zijn te beschrijven aan de hand van twee kenmerken van de burgerschapsbegrippen spraakzame neo-republikeinen en emancipatie-communitaristen. Het deliberatieve aspect van het grootste gedeelte van de *e-tools* (Argu, Stem van

West, MijnWijkplan) wijst op een voorkeur van de overheid voor een vorm van spraakzame burgers. Het lokale buurt- en wijkaspect op een voorkeur voor dat dit binnen een communitaristische ruimte plaatsvindt, want de lokale gemeenschap is waar de emancipatie-communitarist zich voor in wil zetten.

### 6.1.3. Beantwoording deelvraag 3: Wat wordt er met de *input* van burgers via e-participatie gedaan?

De besluitvorming over het uitvoeren van een voorstel vindt plaats in de raad, een wijkregisseur of het college van B&W. Dat neemt overigens niet weg dat van de voorstellen die burgers doen of de peilingen die zij invullen niets terechtkomt. Eerder werd al de Witte de Withstraat genoemd in Amsterdam West, waar daadwerkelijk iets met het voorstel van burgers is gedaan. De straat wordt heringericht tot fietsstraat met meer groen, wat een fundamentele andere inrichting van de straat betekent. Het ontwerp van deze straat komt zowel van bestuurders als van burgers. Echter, dit volgt niet uit een burger die bekrachtigd is en die autonoom zijn voorstellen uitvoert. De beslissing of een plan daadwerkelijk uitvoering krijgt, wordt in eerste instantie nog altijd genomen door het lokale bestuur. De *input* van burgers wordt via e-participatie dus voornamelijk als raadgevend of adviserend gebruikt.

### 6.1.4. Beantwoording hoofdvraag: Welk/welke typen burgerschap bewerkstelligen de e-participatietools die lokale overheden in Nederland gebruiken?

Concluderend kan gesteld worden dat lokale overheden verlangen naar een actieve burger met hart voor hun buurt of wijk die zelf de verantwoordelijkheid neemt om de leefbaarheid in een buurt of wijk te verbeteren. Lokale overheden stimuleren burgers hierin door hen uit te nodigen om deel te nemen aan het participatieplatform en door hen van bepaalde informatie te voorzien, zoals spelregels en terugkoppeling over het resultaat van andere voorstellen. De participatie van burgers krijgt vorm door het plaatsen van voorstellen en/of ideeën. Voor de gemeente is het daarbij van belang dat burgers inhoudelijk met elkaar in discussie treden over deze voorstellen, zodat zij onderling tot consensus komen. Het idee is dus dat burgers op deze manier zelf draagvlak creëren voor lokaal beleid. Volledig bekrachtigd is de burger daarbij echter niet: het lokale bestuur behoudt de controle op de uitvoering van dergelijke burgervoorstellen.

Lokale overheden kiezen in dit geval dus voor een e-participatietool waarbij zij zelf de controle op de uitvoering van de voorstellen behouden. De keuze voor welk voorstel wordt uitgevoerd wordt bij burgers neergelegd. Deze kunnen op basis van hun onderlinge overeenstemming invullen welk voorstel zij willen voordragen. Dit zegt dat lokale overheden gebruik maken van e-participatietools die een burgerschapsbegrip bewerkstelligen dat eigenverantwoordelijkheid bij burgers wil stimuleren, maar ze tegelijkertijd ook niet volledig in staat stelt om het heft in eigen handen te nemen.

## 6.2 Wetenschappelijke relevantie en maatschappelijke relevantie

### 6.2.1. Wetenschappelijke relevantie: bijdrage aan de literatuur

Het meeste bestuurskundige onderzoek over e-participatietools, richt zich voornamelijk op de effectiviteit, functionaliteit en inclusiviteit van dergelijke *e-tools* (Kim & Lee, 2012; van den Berg, Giest, Groeneveld & Kraaij, 2020; Åström, Hinsberg, Jonsson, & Karlsson, 2013). Dit onderzoek heeft dit verbreed door na te gaan welke waardering van burgerschap ten grondslag ligt in de implementatie van e-participatietools. Dit onderzoek heeft daarmee een eerste stap gezet in het duiden van de kruisbestuiving tussen digitale functionaliteiten en burgerschap. Uiteindelijk blijkt dat er niet zozeer sprake is een *herwaardering* van het burgerschapsconcept dat gemeenten hanteren. Eerder is er sprake van *bevestiging* van een burgerschapsbegrip dat offline ook wordt gehanteerd: namelijk een focus op deliberatie en een zelfredzame burger die zelf verantwoordelijkheid neemt.

Hieruit volgt dat de positieve verwachting van e-participatie die eerder werd geschetst, is dan ook niet volledig uitgekomen. Het positieve beeld van e-participatie stelt dat de band tussen burgers en bestuurders versterkt kan worden door burgerschap te revitaliseren. (Clark, Brudney & Yang, 2013). Burgers zouden meer eigen verantwoordelijkheid toebedeeld krijgen, waarbij ze geen hulp van traditionele instituties behoeven. Omdat er geen sprake is van een *herwaardering* van burgerschap, is van dit soort *revitalisering* ook niet echt sprake. Eerder zou gesteld moeten worden dat het een *vitalisering* betreft waarin burgers nog steeds afhankelijk zijn van traditionele instituten. In de uitvoering van online ideeën zijn burgers nog steeds afhankelijk van de offline goedkeuring van bestuurders.

Daar is echter niet alles mee gezegd. Zo stellen Cardullo & Kitchin (2019) dat burgers mogelijk een passieve gebruiker van overheidsdiensten worden, met sturing en paternalisme vanuit het openbaar bestuur als gevolg. Van deze meer sombere blik is gelukkig ook niet zozeer sprake. Dit onderzoek heeft namelijk aangetoond dat met de *input* van burgers wel degelijk iets wordt gedaan. Plannen zoals het voorstel op de Witte de Withstraat worden uitgewerkt, en wanneer de Raad zegt een peiling in hun beraad mee te nemen, gebeurt dat ook. Het feit dat de Maliebaan in Utrecht voorsnog niet is heringericht, zegt wellicht meer over de oprechtheid waarmee lokale bestuurders met de meningen van omwonenden omgaan, dan dat het een paternalistische houding ten opzichte van die bewoners is.

De focus op overleg, draagvlak en consensus onder burgers is vanuit theoretisch perspectief namelijk goed te begrijpen. Een van de motivaties van burgerparticipatie stamt uit het idee van deliberatieve democratie: het idee dat het vermogen om deel te nemen aan het beraad van een collectief besluit de essentie is van democratische legitimiteit (Dryzek & List, 2003 in Michels & de Graaf, 2010). Het spraakzame element dat op de *e-tools* naar voren komt is een functionele uitwerking van het deliberatieve democratische ideaal. Bovendien kent Nederland een bestuurlijke traditie die gestoeld is op een overlegcultuur; het zogenaamde ‘poldermodel’ (Dekker, Bekker & Cremers, 2017; Sheikh, 2017). Binnen dat perspectief is het begrijpelijk dat digitaal actief en participatief burgerschap volgens die deliberatieve traditie worden ingevuld.

Daarnaast past het idee van eigen verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van diensten zoals zorg en educatie past binnen een neoliberale trend binnen de Nederlandse politiek waarbij de overheid steeds meer terugtreedt (Bokhorst, et al. 2015; van Houdt & Schinkel, 2009). De actieve houding die van burgers wordt verlangd op e-participatietools kan gezien worden als een digitalisering van de participatiesamenleving.

Een interessante bijvangst van dit onderzoek is het feit dat draagvlak voor beleid in de digitale ruimte onmiddellijk *zichtbaar* kan worden gemaakt. Door informatie- en communicatietechnologie is het mogelijk om voorstellen te delen, hier meteen op te stemmen en in *no-time* een beeld te hebben van wat speelt onder burgers. Dit ‘beeld’ is een tweesnijdend zwaard: op digitale *e-tools* kunnen burgers hun mening geven op gemeentelijk beleid en in sommige gevallen zelfs adviseren. Andersom maakt het bestuur voor zichzelf zichtbaar wat er bij burgers speelt zodat ze daarop kunnen inspelen. De kracht van de functionaliteiten is bij e-participatietools dus niet zozeer de mogelijkheid tot deliberatie, maar juist op het zichtbaar maken van die

deliberatie. De discussies, argumenten en beoordelingen die door burgers in hun rol als actieve *e-citizen* zijn gemaakt, dienen als instrument om draagvlak te vertalen naar een zichtbaar beeld.

### 6.2.2. Beperkingen van het onderzoek

Een kritische noot die bij dit onderzoek geplaatst moet worden heeft betrekking op de methodologie. Er is namelijk geen sprake van triangulatie. Triangulatie houdt in dat er meer dan één methode wordt gebruikt in een onderzoek. Dit heeft als doel de dataverzameling en onderzoeksresultaten te controleren, en versterkt de betrouwbaarheid en validiteit (Van Thiel, 2015). Tot op zekere hoogte kan gesteld worden dat door zowel de *e-tools* en beleidsdocumenten inhoudelijk te analyseren, er sprake is van twee verschillende soorten data. Echter had het gebruik van interviews de uitkomsten van dit onderzoek kunnen versterken omdat er dan een tweede onderzoeksmethode was gebruikt.

De focus op het analyseren van de tools moet daarbij echter wel in ogenschouw genomen worden. Zoals Verbeek (2001) stelt is het door technologie op empirische wijze te benaderen, mogelijk om te begrijpen welke rol ze in de dagelijkse ervaring van mensen spelen en zo te duiden wat de dynamiek van mensen tussen elkaar en tussen de werkelijkheid. Deze dynamiek wordt in dit onderzoek getypeerd door burgerschapsvormen en overheidsparticipatie. Een belangrijke eerste stap naar het onderzoeken van deze verhouding blijft het concreet analyseren van de *e-tools* zelf. Echter, feit is dat door een andere onderzoeksmethode (zoals het houden van interviews) dit de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek hadden versterkt. Dit is in zekere mate ondervangen door het afnemen van een interview ter validatie van de onderzoeksresultaten. Desalniettemin zou het in lijn met de gedachte van Verbeek interessant zijn om in vervolgonderzoek interviews te houden met zowel burgers als bestuurders om hun ervaringen in de praktijk met de *e-tools* in kaart te brengen.

Het is tevens lastig om de bevindingen uit dit onderzoek te veralgemeniseren. Nederland kent een bestuurlijke traditie die gestoeld is op een overlegcultuur; het zogenaamde ‘poldermodel’ (Dekker, Bekker & Cremers, 2017; Sheikh, 2017). Binnen dat perspectief is het begrijpelijk dat digitaal actief en participatief burgerschap volgens die deliberatieve traditie worden ingevuld. Het is maar de vraag of dat op eenzelfde wijze in andere landen ook gebeurt. Frankrijk, dat een meer gecentraliseerde bestuurlijke traditie kent (Reigner, 2001), zou misschien een verticalere structuur kunnen kennen. De Verenigde Staten, waarin *grassroots movements* zoals de *civil rights movement*



een meer activistische invalshoek van burgerschap behelzen (Bullard & Johnson, 2000), zou wellicht meer aansluiten bij e-participatietools waar een emancipatoir-communitaristisch burgerschap centraler staat. Hurenkamp & Tonkens (2011) komen tot de drie verschillende burgerschapsconcepten door veldwerk te hebben verricht in Nederland. Het is precair deze lijn zonder bredere empirische onderbouwing door te trekken. Vervolgonderzoek zou zich daarop kunnen richten.

Daarbij moet wel benoemd worden dat de focus van dit onderzoek binnen het kader van Nederlandse lokale overheden lag. Vier grote gemeenten zijn onderzocht, met vergelijkbare e-participatietools. Binnen Nederland zelf zijn daarmee de bevindingen wel tot op zekere hoogte te veralgemeniseren. Voor vervolgonderzoek echter zou het interessant zijn om ook in kleinere gemeenten – waar bestuurders misschien dichterbij burgers staan – ook onderzoek te verrichten. Wellicht dat deze directe nabijheid de houding van bestuurders ten opzichte van burgers in digitale participatie verandert. Daarnaast zou het ook interessant zijn om een meer heterogene set van cases mee te nemen in vervolgonderzoek. Door meer cases met verschillende e-participatietools en functionaliteiten te onderzoeken, kan een scherper beeld ontstaan van wat voor soort burgerschap door nieuwe technologische ontwikkelingen kan worden gefaciliteerd.

### 6.2.3. Maatschappelijke relevantie: deliberatieve democratie en de kloof tussen bestuur en burger

Eerder werd al benadrukt dat kritiek vanuit populistische hoek zich richt op het gedepolitiseerde en technocratische karakter van de hedendaagse besluitvorming (Brubaker, 2017). Een van de verwachtingen van e-participatie is dat het deze afstand tussen burgers en bestuurders kan verkleinen. Het is dan de vraag of de bevindingen uit dit onderzoek beleidsmatig kunnen bijdragen aan het dichten van deze kloof.

Uit de resultaten blijkt dat e-participatie daadwerkelijk een inhoudelijke bijdrage levert aan beleid: bepaalde burgervoorstellen worden uitgevoerd. De gemeente verlangt naar een burger met hart voor de buurt of wijk, maar vergeet daarbij dat burgers ook hart hebben voor andere maatschappelijke onderwerpen. Hierbij kan gedacht worden aan beleidsterreinen die goed bij het emancipatoire aspect van de emancipatie-communitaristen aansluiten, zoals zorg en onderwijs. Ook beleidsterreinen zoals immigratie of de wijze van besluitvorming zelf komen niet terug in de onderzochte cases. Terwijl dit toch onderwerpen zijn waar populistische kritiek zich vaak op uit

(Brubaker, 2017). Het is maar de vraag of burgerparticipatie in deze beleidsdomeinen voldoende is om de kloof tussen bestuur en burger te dichten. Wellicht dat toekomstig beleid zou kunnen experimenteren met e-participatie op andere beleidsterreinen.

Bovendien is gebleken dat het soort burgerschap dat naar voren komt op e-participatietools die gemeenten hanteren, voor een groot deel gelijk is aan burgerschap in offline participatie. Dat is misschien een gemiste kans. Wellicht kan door in te haken op het vernieuwende aspect van e-participatietools dat zojuist werd genoemd – het onmiddellijk inzichtelijk kunnen maken van draagvlak onder burgers – alsnog de relatie tussen bestuurders en burgers op nieuwe wijze doen herleven. Mogelijkerwijs kan onlineparticipatie binnen het kader van burgerschap dan toch nog een meerwaarde zijn.

#### 6.2.4. Aanbevelingen

Jeffrey Edward Green (2011) bereikt in zijn boek “*Ocular Democracy*” de implicaties van een democratie die meer geënt zijn op een beeldcultuur. In de getransformeerde publieke ruimte – die hij een *oculaire* democratie noemt – stelt Green dat ‘*candor*’ de standaard moet zijn. Deze openhartigheid typeert hij als ‘het principe dat leiders geen controle hebben over de voorwaarden van hun publiciteit’ (Green, 2011, p. 178). Publiciteit zou dus niet geënceneerd moeten zijn, maar moeten bestaan vanuit een spontaniteit. Openhartigheid zou de eerste van democratische idealen moeten zijn, vóór participatie en deliberatie.

In het geval van overheidsparticipatie zou dit een openhartigheid met betrekking tot het draagvlak onder het lokaal bestuur kunnen betekenen, om zo een gelijkspelveld van participatie te creëren. Oculaire participatie zou dan op platforms kunnen voortkomen die een structuur aan burgers aanreiken. Deze stelt hen in staat om inzichtelijk te krijgen wat er speelt onder (lokale) bestuurders, wat hun motieven zijn en hoe deze vertaald kunnen worden naar beleid. Wellicht dat door deze vorm van e-participatie burgers in de toekomst binnen de digitale dynamiek bekrachtigd kunnen worden.

## Literatuur:

- Agostino, D. (2013). Using social media to engage citizens: A study of Italian municipalities. *Public Relations Review*, 39(3), 232-234.
- Al-Dalou, R., & Abu-Shanab, E. (2013). E-participation levels and technologies. In *The 6th International Conference on Information Technology (ICIT 2013)* (pp. 8-10).
- Argu, 2020. *Participatietraject Gemeente Utrecht: Maliebaan*. Geraadpleegd vanaf: <https://argu.co/argu/posts/10671>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Åström, J., Hinsberg, H., Jonsson, M. E., & Karlsson, M. (2013, September). Crisis, innovation and e-participation: towards a framework for comparative research. In *International Conference on Electronic Participation* (pp. 26-36). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Billon, M., Lera-Lopez, F. & Marco, R (2010). Differences in digitalization levels: a multivariate analysis studying the global digital divide. *Rev World Econ* 146, 39–73. <https://doi.org/10.1007/s10290-009-0045-y>
- Bleijenbergh, I. (2013). *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Den Haag: Boom Lemma.
- Boedeltje, M. (2009). *Draagvlak door interactief bestuur: fictie of feit*. Enschede, University of Twente (Dissertatie). Geraadpleegd via <https://research.utwente.nl/en/publications/draagvlak-door-interactief-bestuur-fictie-of-feit>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative research journal*, 9(2), 27.
- Brubaker, R. (2017). Why populism?. *Theory and Society*, 46(5), 357-385.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford: Oxford university press.
- Bullard, R. D., & Johnson, G. S. (2000). Environmentalism and public policy: Environmental justice: Grassroots activism and its impact on public policy decision making. *Journal of Social Issues*, 56(3), 555-578.

- Cardoso, Gustavo & Castells, Manuel. (2006). *The Network Society. From Knowledge to Policy*. Washington, DC: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations. Jacobs,
- Cardullo, P., & Kitchin, R. (2019). Being a 'citizen' in the smart city: up and down the scaffold of smart citizen participation in Dublin, Ireland. *GeoJournal*, 84(1), 1-13.
- Conroy, M. M., & Evans-Cowley, J. (2006). E-participation in planning: an analysis of cities adopting on-line citizen participation tools. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 24(3), 371-384.
- D'agostino, M. J., Schwester, R., Carrizales, T., & Melitski, J. (2011). A study of e-government and e-governance: An empirical examination of municipal websites. *Public Administration Quarterly*, 3-25
- Dekker, R., Bekker, S., & Cremers, J. (2017). The Dutch polder model: Resilience in times of crisis. *Talking through the crisis*.
- Edelenbos, J., van Meerkerk, I., & Schenk, T. (2018). The evolution of community self-organization in interaction with government institutions: Cross-case insights from three countries. *The American Review of Public Administration*, 48(1), 52-66.
- Ergazakis, K., Metaxiotis, K., & Tsitsanis, T. (2011). A state-of-the-art review of applied forms and areas, tools and technologies for e-participation. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 7(1), 1-19.
- European Commission, 2020. *Shaping the digital market*. Geraadpleegd vanaf: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/shaping-digital-single-market>
- Gemeente Utrecht. (2019). *Actieprogramma Samen stad maken op de Utrechtse manier*. Utrecht: gemeente Utrecht, Bestuurs- en organisatie.
- Gemeentepeiler, 2020: *Gemeentepeiler Rotterdam*. Geraadpleegd vanaf: <https://www.gemeentepeiler.nl/rotterdam/>
- Gerrard, Y. (2020). What's in a (pseudo)name? Ethical conundrums for the principles of anonymisation in social media research. *Qualitative Research*. <https://doi.org/10.1177/1468794120922070>
- Green, J. E. (2010). *The Eyes of the People: Democracy in an Age of Spectatorship*. Oxford: Oxford University Press.

- Ijsselstein, Wijnand. (2019). Digitalisering, gedragsbeïnvloeding en de overheid. Het gladde ijs tussen nudging en überveillance. *In: Essaybundel behoorlijk datagebruik in de publieke ruimte*. Den Haag: BZK
- Keulen, I. van, I. Korthagen en P. Diederren. (2019). *Griffiers en digitalisering – Naar een sterkere lokale democratie*. Den Haag: Rathenau Instituut
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819-828.
- Korthagen, I., van Keulen, I., Hennen, L., Aicholzer, G., Rose, G., Lindner, R., Goos., K., Nielsen, O.R., (2018). *Vooruitzichten voor e-democratie in Europa. Onderzoekssamenvatting*. Brussel: STOA.
- Korthagen, Iris & van Keulen, Ira. (2016). Digitale burgerbetrokkenheid: kansen en dilemma's. In: *Christen Democratische Verkenningen*, 126.
- Yang, K., & Schachter, H. L. (Eds.). (2012). *The state of citizen participation in America*. IAP.
- Le Blanc, D. (2020). E-participation: a quick overview of recent qualitative trends (No. 163). Working Paper.
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government information quarterly*, 29(4), 446-454.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing e-participation in policy-making. *In 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004*. IEEE.
- Macintosh, A. (2008). E-democracy and e-participation research in Europe. *In Digital government (pp. 85-102)*. Springer, Boston, MA.
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for eParticipation. *Transforming government: People, process and policy*.
- Michels, A. M. B. (2011). De democratische waarde van burgerparticipatie: interactief bestuur en deliberatieve fora. *Bestuurskunde*, 20(2), 75-84.
- Michels, A., & De Graaf, L. (2010). Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy. *Local Government Studies*, 36(4), 477-491.

- Movisie. 2020. *Digitale tools maken inwonerparticipatie niet vanzelf divers*. Geraadpleegd vanaf: <https://www.movisie.nl/artikel/digitale-tools-maken-inwonerparticipatie-niet-vanzelf-divers>
- Netwerk Democratie. (2019). *Digitale Democratie in de praktijk. Een gids voor lokale overheden over het succesvol implementeren van digitale participatie-instrumenten*.
- Netwerk Democratie. (2019). *Handreiking digitale democratie. E-dem. Digitale participatietools voor lokale overheden*.
- Netwerk Democratie. (2020). *Digital Democracy Guide. A guide on local practices of digital participation*.
- NOS, 2014. SCP: Kloof tussen politieke elite en burgers groeit. <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2008112-scp-kloof-tussen-politieke-elite-en-burgers-groeit.html>
- OECD (2001). *Citizens as Partners: Information, consultation and public participation in policy-making*. OECD, Paris.
- Philips, Susan. (2012). The new Citizenship and Governance: Alternative Intersections.' In: D. Levi-Faur (ed.). *The Oxford Handbook of Governance* (pp. 485-497). Oxford: Oxford University Press.
- Preece, J., Nonnecke, B., & Andrews, D. (2004). The top five reasons for lurking: improving community experiences for everyone. *Computers in human behavior*, 20(2), 201-223.
- Reigner, H. (2001). Multi-level governance or co-administration? Transformation and continuity in French local government. *Policy & Politics*, 29(2), 181-192.
- Reulink, N., & Lindeman, L. (2005). Kwalitatief onderzoek. *Participerende observatie, interviewen*, 16, 17.
- Schinkel, W. (2007). Tegen 'actief burgerschap'. *Justitiële verkenningen*, 5(8), 6.
- Schinkel, W., & van Houdt, F. (2009). 'Aspecten van burgerschap. Een historische analyse van de transformaties van het burgerschapsconcept in Nederland', *Beleid & maatschappij*, 36(1), 50-58.

- Sheikh, H. (2017). *Embedding Technopolis: Turning Modernity into a Home*. Amsterdam: Boom.
- Slaviero, C., Cristina, A., Garcia, B., Maciel, C., Federal, U., & Rua, F. (2011). Towards an Ontology to Support the Deployment of eParticipation Environments, 146–160.
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2014). *Vershil in Nederland*. Den Haag: SCP.
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2018). *Burgerperspectieven 2018/1*. Den Haag: SCP.
- Staatscommissie Parlementair Stelsel, 2018. *Lage Drempels, Hoge dijken*. Amsterdam: Boom.
- Stapelkamp, A. (2018). *De kloof tussen burger en overheid vanuit relationeel perspectief*. Prodemos. Geraadpleegd via <https://www.prodemos.nl/wp-content/uploads/2017/10/Anton-Stapelkamp-De-kloof-tussen-burger-en-overheid-vanuit-relationeel-perspectief.pdf>
- Stem van West. (2018). *Bijeenkomst 'Een open aanpak met e-democracy tools'*. Den Haag, 20 maart 2018.
- Stephen P. Osborne, Zoe Radnor & Kirsty Strokosch (2016) Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment?, *Public Management Review*, 18:5, 639-653.
- Synethron, 2020. *Case: inviting citizens to share their views*. Geraadpleegd vanaf: <https://synthetron.com/blog/case-study/citizens-future-environment/>.
- Tambouris, E., Liotas, N., & Tarabanis, K. (2007). A framework for assessing eParticipation projects and tools. In *2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07)* (pp. 90-90). IEEE.
- Thiel, S. Van. (n.d.). *Research Methods in Public Administration and Public Management: An introduction*. Routledge.
- Tonkens, E., Trappenburg, M., Hurenkamp, M., & Schmidt, J. (2015). *Montessori democratie: Spanningen tussen burgerparticipatie en de lokale politiek*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- van de Wijdeven, T. M. F., de Graaf, L. J., & Hendriks, F. (2013). *Actief burgerschap: Lijnen in de literatuur*. Den Haag: TSPB / BZK

- van den Berg, A.C., Giest, S.N., Groeneveld, S.M. and Kraaij, W. (2020), Inclusivity in Online Platforms: Recruitment Strategies for Improving Participation of Diverse Sociodemographic Groups. *Public Admin Rev.* doi:[10.1111/puar.13215](https://doi.org/10.1111/puar.13215)
- Van der Arend S. (2007). *Pleitbezorgers, procesmanagers en participanten*. Delft: Eburon
- Van Dijck, J., Poell, T., & De Waal, M. (2016). *De platformsamenleving: Strijd om publieke waarden in een online wereld*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 9789462984615.
- Van Dijk, J. A., Peters, O., & Ebbers, W. (2008). Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(3), 379-399.
- Van Dijk, Jan A.G.M. (2012). Digital democracy: Vision and reality. *Innovation and the Public Sector*. 19. 49-62. 10.3233/978-1-61499-137-3-49.
- Verbeek, Peter-Paul (2000). *De daadkracht der dingen*. Amsterdam: Boom.
- Vicente, M., & Novo, A. (2014). An empirical analysis of e-participation. the role of social networks and e-government over citizens' online engagement. *Government Information Quarterly*, 31(3), 379-387.



## Bijlage 1. Codeboeken

Kenmerking deelvraag	Hoofdcode	Subcode	Eigenschappen
Digitale burgerbetrokkenheid	E-collaborating	Beslissingskracht burgers	Burger bepalen wat er met een plan, idee, gebeurt in de besluitvorming
		Burger kan account aanmaken	Idem
		Faciliteren burgervoorstellen	Burger bepalen wat er met een plan, idee, gebeurt in de besluitvorming
		Interactie tussen gemeente en burgers	De gemeente en burgers kunnen op elkaar reageren, of spreken plaats en bericht wat inhoudelijk op de ander is betrokken.
		Voorstel meegenomen in bespreking of raadsvergadering	Burger bepalen wat er met een plan, idee, gebeurt in de besluitvorming
	E-involvering	(Mee)praten, delibereren	Argumenteren, inhoudelijke reactie kunnen geven
		Algemene informatie weergave	Informatie zoals een welkom-heten, het doel van platform, etc.
		Beoordelen van ideeën	Stemmen, likes etc.

	Burger kan account aanmaken	idem
	Burgers kunnen ideeën aanreiken	De mogelijkheid tot voorstellen kunnen maken, zoals te zien in de tool of beschreven in documenten
	Gemeente beslist over uitvoering	De gemeente geeft aan dat zij de criteria bepalen waaraan voldaan moet worden om een voorstel uit te voeren
	Interactie tussen burgers	De mogelijkheid tot voorstellen kunnen maken, zoals te zien in de tool of beschreven in documenten
	Inzicht geven in besluitvorming	Gemeente geeft inzicht in hoe de besluitvorming van bestaand beleid plaatsvindt
	Mogelijkheid tot verbinden buiten platform	Optie tot delen op andere platforms of sociale media
	Terugkoppeling gemeente over voorstel	De gemeente laat weten wat er met de input van burgers wordt gedaan
	Voorwaarden en regels participatie	Spelregels van het platform

	Werkwijze gemeente in doorgeven voorstellen	De gemeente legt uit hoe zij burger <i>input</i> oppakken, en hoe het traject eruitziet nadat een voorstel genoeg stemmen of likes heeft gehaald.
E-consulting	(Mee)denken, raadplegen en adviseren	Taalgebruik in de stukken die duidt of expliciet het raadplegende, adviserende (door middel van denken) beschrijft
	Burger kan account aanmaken	idem
	Gemeente draagt idee aan voor reactie	Op het platform bestaat de mogelijkheid voor gemeentes op ook plannen of ideeën te 'posten'
	Niet bindend advies	De gemeente geeft aan dat de input van burgers in de tool niet bindend is
E-informing	Algemene informatie weergave	Informatie zoals een welkom-heten, het doel van platform, etc.
	Bekijken van gemeentepannen	Plannen die de gemeente heeft over de wijk worden op het platform getoond
	Inzicht geven in besluitvorming	Gemeente geeft inzicht in hoe de besluitvorming van

		bestaand beleid plaatsvindt
	Weergave van projecten van de gemeente	Er is ruimte op de tool waar de gemeente plannen plaatst om burgers op de hoogte te houden, waar burgers op kunnen reageren

Kenmerking deelvraag	Hoofdcode	Subcode	Eigenschappen
Participatieniveau	Citizen power/Emancipatie-communitarisme	Beslissingskracht burgers	Burgers bepalen wat er met een plan, idee, gebeurt in de besluitvorming
		Burger kan account aanmaken	Idem
		Burgers kunnen ideeën aanreiken	De mogelijkheid tot voorstellen kunnen maken, zoals te zien in de tool of beschreven in documenten
		Faciliteren burgervoorstellen	De gemeente heeft bepaalde regels of protocollen/manieren om participatie te vergemakkelijken
	Tokenisme/Spraakzame neorepublikeinen	(Mee)denken, raadplegen en adviseren	Taalgebruik in de stukken die duidt of expliciet het raadplegende, adviserende (door middel van denken) beschrijft

	(Mee)praten, delibereren	Argumenteren, inhoudelijke reactie kunnen geven
	Beoordelen van ideeën	Stemmen, likes etc.
	Burger kan account aanmaken	Idem
	Gemeente beslist over uitvoering	De gemeente geeft aan dat zij de criteria bepalen waaraan voldaan moet worden om een voorstel uit te voeren
	Gemeente draagt idee aan voor reactie	Op het platform bestaat de mogelijkheid voor gemeentes op ook plannen of ideeën te 'posten'
	Interactie tussen burgers	De mogelijkheid tot voorstellen kunnen maken, zoals te zien in de tool of beschreven in documenten
	Interactie tussen gemeente en burgers	De gemeente en burgers kunnen op elkaar reageren, of spreken plaatsen een bericht wat inhoudelijk op de ander is betrokken.
	Terugkoppeling gemeentevorstellen	De gemeente laat weten wat er met de input van burgers wordt gedaan

		Inzicht geven in besluitvorming	Gemeente geeft inzicht in hoe de besluitvorming van bestaand beleid plaatsvindt
	Non-participatie/Lijdzame Liberalen	Weergave van de projecten van de gemeente	Er is ruimte op de tool waar de gemeente plannen plaatst om burgers op de hoogte te houden, waar burgers op kunnen reageren
		Voorwaarden en regels participatie	Spelregels van het platform
		Bekijken van gemeentepannen	Plannen die de gemeente heeft over de wijk worden op het platform getoond

Kenmerking deelvraag	Hoofdcode	Subcode	Eigenschappen
Besluitvormingsniveau	Meebeslissen door burgers	Beslissingskracht burgers	Burgers bepalen wat er met een plan, idee, gebeurt in de besluitvorming
		Burger kan account aanmaken	Idem
		Faciliteren burgervoorstellen	De gemeente heeft bepaalde regels of protocollen/manieren om participatie te vergemakkelijken
		Gemeente voert voorstel uit	De gemeente pakt een idee op van

			burgers en voert het uit
	Inspraak of consultatie van burgers	(Mee)denken, raadplegen, adviseren	Taalgebruik in de stukken die duidt of expliciet het raadplegende, adviserende (door middel van denken) beschrijft
		(Mee)praten, delibereren	Argumenteren, inhoudelijke reactie kunnen geven
		Beoordelen van ideeën	Stemmen, likes etc.
		Burger kan account aanmaken	Idem
		Burgers kunnen ideeën aanreiken	De mogelijkheid tot voorstellen kunnen maken, zoals te zien in de tool of beschreven in documenten
		Gemeente draagt idee aan voor reactie	Op het platform bestaat de mogelijkheid voor gemeentes op ook plannen of ideeën te 'posten'
		Interactie tussen burgers	Het is voor burger mogelijk op elkaar te reageren, zowel inhoudelijk als beoordelend door likes etc.

		Niet bindend advies	De gemeente geeft aan dat de input van burgers in de tool niet bindend is
		Weergave van projecten van de gemeente	Er is ruimte op de tool waar de gemeente plannen plaatst om burgers op de hoogte te houden, waar burgers op kunnen reageren
		Voorstel meegenomen in bespreking of raadsvergadering	De gemeente geeft aan dat een voorstel wordt meegenomen in aangewezen besluitvorming
	Transparantie	Algemene informatie weergave	Informatie zoals een welkom-heten, het doel van platform, etc.
		Bekijken van gemeentepannen	Informatie die de gemeente aanreikt bij haar projecten
		Inzicht geven in besluitvorming	Informatie die aangeeft wat er met de input van burgers op de tool gedaan wordt
		Terugkoppeling gemeente over voorstel	De gemeente laat weten wat er met de input van burgers wordt gedaan