

# eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

*Een onderzoek naar de betekenis van eParticipatie in de Nederlandse ruimtelijke planvorming*



**UTRECHT**



**STADSDEBAT** *Dynamisch Stedelijk Masterplan*



[Home](#) [De Locaties](#) [Meedoen](#) [Over het stadsdebat](#) [Stedelijke thema's](#) [FAQ](#) [Contact](#)

Master Thesis  
M.E.J. Donders  
2011



Universiteit Utrecht

eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

*Bron afbeeldingen voorblad: Gemeente Utrecht Dynamisch Stedelijke Masterplan conceptversie B, 2011 en [www.stadsdebatutrecht.nl](http://www.stadsdebatutrecht.nl)*

# eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

*Een onderzoek naar de betekenis van eParticipatie in de Nederlandse ruimtelijke planvorming*

Master Thesis

11 november 2011

Magdalena Everdina Janna Donders (Maud)

Studentnummer: 3168905

Onder begeleiding van

Dr. Anita Kokx  
Universiteit Utrecht  
Faculteit Geowetenschappen  
Planologie



**Universiteit Utrecht**

Ir. Wout van der Heijden  
Adviesbureau 4Motion  
*'regie in ruimtelijke ontwikkeling'*

**4Motion** / *regie in ruimtelijke  
ontwikkeling*

eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

# Voorwoord

---

Deze Master Thesis is tot stand gekomen in de periode van 1 maart tot en met 11 november 2011. De thesis vormt het sluitstuk van mijn studie Planologie aan de Universiteit van Utrecht. Naast mijn studie aan de Universiteit Utrecht, hebben de semesters aan de universiteit RMIT in Melbourne en ELTE in Boedapest mijn blik op de wereld verruimd en mij klaargestoomd voor dit laatste onderdeel van mijn studie.

Na alle opgedane theoretische kennis door de jaren heen leek mij het afstudeertraject een mooi moment om ook mezelf op 'praktisch' gebied te ontwikkelen en een kijkje te nemen in de keuken van het werkveld van de planologie. Voor mijn afstudeerscriptie wilde ik graag iets actueels onderzoeken en iets produceren waar men in de praktijk ook daadwerkelijk iets aan heeft en gebruikt. eParticipatie was voor mij een onderzoeksonderwerp dat hier perfect bij aansloot. Internet, sociale media, mondigheid, burgers: allemaal aspecten die in de huidige samenleving niet zijn weg te denken. Adviesbureau 4Motion bood mij de kans en ruimte om mijn afstudeerproject rond eParticipatie tot stand te brengen en ervaringen op te doen in de praktijk.

Middels deze weg wil ik een aantal mensen bedanken die mij geholpen hebben bij de totstandkoming van deze thesis. Naast Jeroen Roeloffzen, die mij vanaf 'strategisch niveau' heeft aangestuurd en aangemoedigd, gaat mijn grote dank uit naar Wout van der Heijden die met zijn positieve houding en kritische blik mij het gehele proces heeft ondersteund. Daarnaast wil ik alle andere collega's van 4Motion bedanken voor hun input en enthousiasme.

Vanuit de Universiteit Utrecht ben ik dank verschuldigd aan Anita Kokx die mij scherp heeft gehouden en de nodige opbouwende feedback heeft gegeven. Zonder jullie hulp zou dit onderzoek niet tot stand zijn gekomen.

Verder wil ik de gemeente Utrecht, het adviesbureau Politiek Online en de respondenten bedanken voor hun bijdrage. De interviews en enquêtes hebben bruikbare informatie geleverd voor de analyse van het onderzoek.

Het zelfstandig opzetten en uitvoeren van een wetenschappelijk onderzoek is een proces van vallen en opstaan. Met name voor het onderdeel 'weer opstaan' wil ik mijn ouders Huub Donders en Ina Joosten en mijn lieve vrienden en huisgenoten bedanken.

De laatste slag is geslagen; het product ligt voor u. Veel plezier met het lezen van deze Master Thesis!

Maud Donders  
Utrecht, november 2011

eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

# Summary

---

## **eParticipation: The end of 'traditional' discussion meetings?**

### *A research on the significance of eParticipation in the Dutch planning practice*

Currently there are concerns about the disconnection between the hierarchical structured government and the horizontal structured network society. The causes of this mismatch include the emergence of a less ideological and-, more consensual form of politics, the development of a more individualist way of life and increased importance of media. To improve the gap between government and society, public engagement organized as citizens participation is important. Increasingly, citizens feel the need to be involved in policy making. Also, governments find it important to include citizens in their policy making processes by inviting society to participate.

The emergence of Internet and particularly social media like Facebook, Twitter and LinkedIn, creates new opportunities to reform and improve communication and thereby cooperation between government and citizens. eParticipation describes efforts to broaden and deepen participation by enabling citizens to connect with one another as well as with governmental actors, using Information and Communication Technologies (ICT). eParticipation is therefore seen as a tool to improve citizens participation. Increasingly, municipalities in the Netherlands are exploring the use and possibilities of this tool in their attempts to involve citizens in planning processes. The theoretical inspiration behind this thesis on eParticipation, is the major focus discovered in scientific literature on communication and deliberation in policy making, founded in a network society.

The aim of this research is to gain insight in the use of online participation in planning processes, which leads to the following research question: *'To what extent is eParticipation in urban planning processes accepted by users/citizens and to what extent is support created for urban planning projects?'*

This research is deductive, which means that existing theories about interactive planning, eParticipation and 'support' for planning projects are empirically tested. Scientific literature shows there are different factors that influence the acceptance of eParticipation. Examples are personal characteristics like education, neighborhood involvement, age, former experience with citizen participation and internet skills. Additionally, scientific literature points towards the importance of influence, equality and transparency in the way citizens interpret participation. These are, in turn, influenced by power and expectations citizens have towards participation. Next to that, people have different motives to take part or not in participation processes.

To answer the research question a case study and quantitative research is conducted. In Utrecht an online platform was launched from 1<sup>st</sup> till the 31<sup>st</sup> of March 2011 where citizens could post ideas, start discussions and react on posted contributions about the development of the 'Dynamic Urban Masterplan'. Questionnaires were sent to participants of the online debate as well as to citizens who did not participate. The questionnaire was used to evaluate the online tool. Besides the quantitative research, two interviews were held with officials of the municipality of Utrecht, who instigated the online platform. The goal of these interviews was to get a new and contextual perspective on the online debate.

## Results

A motive for citizens to participate in eParticipation is the notion of time and space independency. Online, people can contribute to the debate wherever and whenever they want. All the information is visible and accessible for everyone, so people can take part in the debate at any time. The anonymity of online debates increases the ease and reduces the barriers to join public discussion. However, people point out that there is also a need for personal contact in discussions. The main reason for citizens not to participate in the online debate is because they were not aware of the existence of the online platform. Citizens who did not participate, received a promotion flyer. However, none of these citizens recall they saw this flyer and thus were not aware of the online debate. Yet, citizens do make clear they want to participate in planning processes. For this reason, the reach of the debate could have been greater. This emphasizes the importance of good promotion and communication to achieve an optimal online participation process.

Participants of eParticipation are, in this case, mainly higher educated people. In addition the majority of the participants already participated in citizens participation projects before. However 25 percent of the participants never participated before in citizens participation and are a 'new' group that is reached with the online tool. The supposed gap between people with and without internet is small, but still exists; 10,7 percent of the citizens do not have access to internet. The ideal and most appreciated way of participation is therefore a combination of online and offline methods. Online tools are to be complementary to 'traditional' offline participation methods.

Citizens have a positive attitude of eParticipation and give the online debate used for the development of the Dynamic Urban Masterplan an average grade of 6,6 out of 10. This research shows that a higher satisfaction of the online debate leads to a higher satisfaction of the Masterplan. This means a good planning and participation process leads to more support of urban planning projects.

The results of this research show that different variables influence the acceptance of eParticipation. Two variables show a causal relation. Participants who are involved in the online debate through business (and privately), show a higher acceptance of eParticipation than participants who are *only* privately involved. Furthermore, this research demonstrates the importance of equality between citizens and government in the planning process, as advocated by Habermas. Equality is measured in this research by means of three items: the possibility to give your opinion, the possibility to determine the subjects of the discussions and the satisfaction about the conditions of the online debate. A higher satisfaction of civilians about these items leads to a higher acceptance of eParticipation. Equality is connected to the degree of influence citizens have in the planning process. Citizens are satisfied with the equal opportunities they have to participate, but have their doubts on the equal influence they have on the development of the plan. In the end, the government decides what will be done with all the contributions. Equality and the absence of power, advocated by Habermas, is normative. The reality corresponds with the ideas of Foucault, who states that the existence of power as an unavoidable part of policy and planning. The municipality stated in the interviews that participants have had a lot of influence on the development of the plan. The Dynamic Urban Masterplan does contain extensive analyses of the contributions of the participants; nevertheless participants felt they did not have any influence. Once more, the importance of communication can be stressed. It is crucial to give precise feedback to participants of the online debate to create a feeling of influence. It is important to make clear what contributions can or cannot be found in the plan, to show the civilians that they are taken seriously.

The factors that came forward from the existing scientific literature are confirmed in this empirical research, except for the personal characteristics, like neighborhood involvement. The strategic level of the Dynamic Urban Masterplan can be an explanation for this. In scientific research, the value of



arguments and reasons found in the empirical research, have to be analyzed within a particular context.

In conclusion, there is a future for eParticipation. The majority of the participants (98 percent) of the online debate as well as citizens who did not participate (70 percent) made clear they want to take part in eParticipation in the future for developing urban planning projects. eParticipation is seen as an extra tool to support citizens participation, which can develop towards being the connecting device between the hierarchical structured government and the horizontal structured network society. Both the use of internet and the digitalization of society do not mean the end of the 'traditional' discussion conventions, but are a most welcome addition to offline participation methods to support citizens participation and improve the planning processes.

# Inhoudsopgave

---

|                      |                                  |  |
|----------------------|----------------------------------|--|
| <b>Voorwoord</b>     |                                  | <b>5</b>   |
| <b>Summary</b>       |                                  | <b>7</b>   |
| <b>Inhoudsopgave</b> |                                  | <b>10</b>  |
| <b>1</b>             | <b>Inleiding</b>                 | <b>13</b>  |
|                      | 1.1                              | Veranderende samenleving 13                                    |
|                      | 1.2                              | Wetenschappelijke relevantie 16                                |
|                      | 1.3                              | Maatschappelijke relevantie 16                                 |
|                      | 1.4                              | Centrale probleemstelling 16                                   |
|                      | 1.5                              | Onderzoeksopzet 18   |
|                      | 1.6                              | Leeswijzer 19  |
|                      | <b>Theoretisch kader</b>         | <b>21</b>  |
| <b>2</b>             | <b>Veranderende maatschappij</b> | <b>21</b>  |
|                      | 2.1                              | Van government naar governance 21                              |
|                      | 2.2                              | Democratie en macht 23   |
|                      | 2.3                              | Samenvatting 24  |
| <b>3</b>             | <b>Burgerparticipatie</b>        | <b>25</b>  |
|                      | 3.1                              | Veranderende planologie en burgerparticipatie 25               |
|                      | 3.2                              | Participatieladder en bestuursstijlen 27                       |
|                      | 3.3                              | Motieven en kritieken met betrekking tot burgerparticipatie 30 |
|                      | 3.4                              | Samenvatting 32  |
| <b>4</b>             | <b>eParticipatie</b>             | <b>33</b>  |
|                      | 4.1                              | Definitie eParticipatie 33                                     |
|                      | 4.2                              | Van Web 1.0 naar Web 2.0 34                                    |
|                      | 4.3                              | Motieven en kritieken met betrekking tot eParticipatie 36      |
|                      | 4.4                              | Samenvatting 38  |
| <b>5</b>             | <b>Draagvlak</b>                 | <b>39</b>  |
|                      | 5.1                              | Wat is draagvlak? 39   |
|                      | 5.2                              | Acceptatie en factoren 40                                      |
|                      | 5.3                              | Proces en inhoudelijk draagvlak 42                             |
|                      | 5.4                              | Conceptueel model 43   |
| <b>6</b>             | <b>Methoden</b>                  | <b>45</b>  |
|                      | 6.1                              | Onderzoeksontwerp 45   |
|                      | 6.1.1                            | Survey-onderzoek 48  |
|                      | 6.1.2                            | Interview 49   |
|                      | 6.1.3                            | Webanalyse 49  |
|                      | 6.2                              | Onderzoekspopulatie en steekproef 50                           |
|                      | 6.2.1                            | Steekproef 51  |
|                      | 6.2.2                            | Meertrapssteekproef 51   |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 6.3      | Operationalisatie   | 54         |
| 6.3.1    | Hypothesen  | 54         |
| 6.4      | Response onderzoek  | 59         |
| 6.4.1    | De response   | 60         |
| 6.4.2    | Representativiteit  | 60         |
| 6.4.3    | Betrouwbaarheid en validiteit van de metingen             | 61         |
| 6.5      | Samenvatting  | 62         |
| <b>7</b> | <b>Het online Stadsdebat</b>                              | <b>63</b>  |
| 7.1      | De stad Utrecht   | 63         |
| 7.2      | Visie gemeente Utrecht                                    | 64         |
| 7.3      | Webanalyse ‘facts and figures’                            | 70         |
| 7.4      | Conclusie   | 71         |
| <b>8</b> | <b>Analyse en resultaten</b>                              | <b>73</b>  |
| 8.1      | Motieven  | 73         |
| 8.1.1    | Motieven burgerparticipatie                               | 73         |
| 8.1.2    | Motieven <i>online</i> burgerparticipatie                 | 75         |
| 8.1.3    | Conclusie   | 76         |
| 8.2      | Doelgroep   | 77         |
| 8.2.1    | Bereik  | 77         |
| 8.2.2    | Opleiding   | 78         |
| 8.2.3    | Leeftijd en internet                                      | 79         |
| 8.2.4    | Sociale binding   | 79         |
| 8.2.5    | Ervaring met burgerparticipatie                           | 80         |
| 8.2.6    | Conclusie   | 81         |
| 8.3      | Gevoel van toegang  | 82         |
| 8.3.1    | Invloed   | 82         |
| 8.3.2    | Gelijkheid  | 85         |
| 8.3.3    | Transparantie   | 87         |
| 8.3.4    | Betrokkenheid   | 88         |
| 8.3.5    | Conclusie   | 89         |
| 8.4      | Tevredenheid en toekomst                                  | 90         |
| 8.4.1    | Voorkeur participatie                                     | 90         |
| 8.4.2    | Acceptatie eParticipatie en gebiedsontwikkelingsprojecten | 91         |
| 8.4.3    | Rol respondent  | 92         |
| 8.4.4    | Toekomst  | 92         |
| 8.4.5    | Invloeden op acceptatie                                   | 93         |
| 8.4.6    | Conclusie   | 94         |
| <b>9</b> | <b>Conclusies en aanbevelingen</b>                        | <b>97</b>  |
| 9.1      | Conclusies van de deelvragen                              | 97         |
| 9.2      | Conclusie hoofdvraag                                      | 100        |
| 9.3      | Confrontatie theorie en praktijk                          | 102        |
| 9.4      | Discussie   | 103        |
| 9.5      | Aanbevelingen   | 103        |
|          | <b>Nawoord</b>  | <b>107</b> |
|          | <b>Literatuurlijst</b>                                    | <b>109</b> |
|          | <b>Bijlage</b>  | <b>115</b> |

eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

# Hoofdstuk 1. Inleiding

---

## eParticipatie in het planproces bij gebiedsontwikkeling

*'De tijd van de "klassieke, doordeweekse discussieavond in een stoffig zaaltje" lijkt voorbij'* (Cobouw, 21-03-2011).

Digitaal debatteren is de nieuwe trend in het planproces van de ruimtelijke ontwikkeling die steeds meer gemeenten 'ontdekken'. Volgens het eParticipatie dashboard, geïnitieerd door Burgerlink, een initiatief van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, waren er tot eind december 2010 in Nederland 616 eParticipatie initiatieven (Burgerlink, 2011). eParticipatie is het centrale thema in dit onderzoek en staat voor het benutten van informatie- en communicatietechnologie (ICT) ter bevordering van burgerparticipatie. Zoals het citaat hierboven aangeeft lijkt er een verandering op te treden in de manier waarop gemeenten en burgers met elkaar communiceren. Is door het gebruik van ICT de doordeweekse discussieavond in een 'stoffig zaaltje' voorbij? Dit onderzoek zal meer inzicht verschaffen in eParticipatie en de ervaringen hierover van burgers.

### 1.1 Veranderende samenleving

De samenleving heeft drie grote revoluties doorgemaakt, die invloed hebben gehad op de sociale structuur van de maatschappij. Allereerst de agrarische revolutie, ten tweede de industriële revolutie en ten slotte de revolutie van de informatie en communicatie technologieën (ICTs) (Toffler e.a., 1995). In dit huidige tijdperk waarin informatie en communicatie technologieën steeds belangrijker worden, heeft de techniek het mogelijk gemaakt om informatie snel te distribueren en voor iedereen toegankelijk te maken. De media hebben de afgelopen decennia een stormachtige ontwikkeling doorgemaakt. Met de entree van het internet werd stap voor stap het nieuwe media tijdperk ingeluid. Interactie tussen zender en ontvanger werd mogelijk. De kern van de ontwikkeling is dat het internet niet alleen meer fungeert als publicatieplatform, maar nu tegelijkertijd wordt gekenmerkt door nieuwe mogelijkheden van communicatie. Via verschillende kanalen op het internet kunnen mensen mee doen en mee praten. Kennis lijkt niet langer alleen aanwezig te zijn bij politici, bestuurders of ambtenaren.

Naast technologische veranderingen spelen andere onderliggende maatschappelijke trends een rol in de veranderende samenleving. Een voorbeeld hiervan is individualisering. Vanaf de jaren '60 van de vorige eeuw kwam de ontzuiling op gang. Waarden en normen werden meer op individueel niveau bepaald. De individualisering heeft ervoor gezorgd dat mensen hun onvrede heftiger en onomwonden uiten (Raad voor het openbaar bestuur, 2010, p. 23). Een mondiger samenleving is het resultaat. Hiermee samenhangend is de ontideologisering van de samenleving. Individuen hebben een verzameling van losse standpunten die het moeilijk maakt mensen goed te vertegenwoordigen. *'Zestien miljoen gespleten individualisten zijn veel moeilijker te representeren dan twee klassen of drie zuilen,'* aldus de politicoloog Jos de Beus (2001). Ook Boelens (2009) stelt in zijn boek 'The urban connection' dat de 'one size fits all policies' van de representatieve democratie niet meer van toepassing zijn (Boelens, 2009, p. 152). Hij geeft aan dat er buiten de regering om veel nieuwe, zowel formele als informele, netwerken ontstaan die hun gemeenschappelijke ambities zelf realiseren.

Daarnaast heeft de politieke omgeving steeds meer te maken met zwevende kiezers die meer incident gedreven zijn en minder actief vanuit een ideologie handelen. Door deze veranderingen hebben bestuurders minder zicht op de wensen van de burgers. Deze veranderingen vergen meer directe participatie van burgers bij de vorming van beleid en ruimtelijke ontwikkeling (Raad van openbaar bestuur, 2010, p. 24).

Niet alleen ICT maar de media in het algemeen, zijn naast de gebaande staatsrechtelijke orde, een nieuwe vorm van macht in de democratische rechtsstaat. De wetgevende macht, de uitvoerende macht en de rechtelijke macht en de daaruit voortvloeiende instituties als het parlement, de regering en de gerechten worden aangevuld met deze 'zelf scheppende' macht, de media. De media zijn een niet langer te verwaarlozen onderdeel geworden van de politiek en het proces van politieke besluitvorming (Baren van, 2009, p. 15). Deze veranderingen hebben geleid tot de horizontalisering van de samenleving. Dit houdt in dat mensen, bedrijven, maatschappelijke organisaties maar ook politiek en bestuur in netwerken met elkaar omgaan (Koppenjan e.a., 2004, p. 3). De uitbereiding van netwerken en toenemende globalisatie wringen met de hiërarchische structuur van de representatieve democratie. Het Weberiaanse model van verticale politiek-ambtelijke verantwoording heeft volgens Bovens zijn langste tijd gehad (Bovens, 2000, p. 12). De verticaal georganiseerde instituties van politiek en bestuur lijken nog geen effectieve verbindingen te hebben gevonden met de nieuwe werkelijkheid (Raad van het openbaar bestuur, 2010).

Het bovenstaande laat een sterk veranderende samenleving zien waar de representatieve democratie op in dient te spelen. Voor de overheid is participatie een fundamenteel principe van de democratie. Traditioneel gezien wordt de communicatie die gebruikt wordt in de representatieve democratie gekenmerkt door het verzenden van informatie van publieke instituties naar burgers. Echter, deze manier van communiceren sluit de mogelijkheid tot dialoog met burgers uit. Veel kennis is aanwezig bij burgers, deskundigen en andere belanghebbenden, hetgeen zou moeten worden benut door deze groepen in het proces te betrekken. Deliberatieve democratie, waarbij communicatie centraal staat, zou een toegangspoort kunnen bieden om een antwoord te geven op deze veranderingen. Het begrip deliberatieve democratie staat voor een democratiemodel dat normatief en theoretisch gezien gebaseerd is op de kritische maatschappijfilosofie van Habermas. De notie van een 'discursieve ethiek' staat hierbij centraal. Volgens Habermas bestaat de discursieve ethiek uit de impliciete normen die mensen in het dagelijks leven altijd hanteren wanneer ze oordelen over intermenselijke interacties. De relatie tussen actoren zou vrij moeten zijn van machtsongelijkheid en alleen de kracht van het beste argument zou de doorslag mogen geven. De nadruk in de deliberatieve democratie ligt op het bereiken van consensus als resultaat van een beleidsontwikkelings- en planvormingsproces gebaseerd op overleg. Iedereen moet, in lijn met het ontbreken van machtsongelijkheid, een gelijke kans hebben om een discussie te beïnvloeden (van der Arend, 2007, p. 56; Purcell, 2008, p. 50). Democratie is volgens Rodenburg en de Waard praten en discussiëren (Rodenburg en de Waard, 2007, p. 5). Dit gegeven biedt een theoretische inspiratie voor interactieve beleidsvorming en eParticipatie waarbij interactie tussen verschillende actoren centraal staat.

In acht moet worden genomen dat interactieve beleidsvorming zich niet afspeelt in een politiek en bestuurlijk vacuüm. eParticipatie is ingebed in bestaande politieke en bestuurlijke instituties waarbij macht een rol speelt. Het belang van instituties moet niet onderschat worden. Projecten waar

eParticipatie wordt toegepast zijn onderdeel van een complexe ambtelijke, politieke en bestuurlijke omgeving (Edelenbos e.a. 2006, p.113). Zodoende dient de invloed van burgers door het gebruik van ICT geplaatst te worden in de context van bestaande instituties en machtsdimensies. Ondanks dat instituties veel macht hebben is het van belang dat zij hun taken uitvoeren in verbinding met de publieke ruimte (Raad voor het openbaar bestuur, 2010, p. 9). De legitimiteit van hun besluiten wordt aangetast als dit wordt nagelaten. Van belang is dat er nieuwe verbindingen tot stand worden gebracht tussen de bestaande instituties functionerend in een verticale structuur en de netwerksamenleving die horizontaal is vormgegeven. Burgerparticipatie en dan met name eParticipatie zou deze nieuwe verbinding kunnen vormen.

De Nederlandse overheid is op tal van manieren bezig om burgerparticipatie te realiseren. Volgens de voormalige staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, A. Th. B. Bijleveld-Schouten vereist een goed functionerende democratie actief burgerschap (Bijleveld-Schouten, 2009). Burgerparticipatie in het publieke domein valt in grote lijnen uiteen in twee categorieën:

- a. Meedenken met overheidsbeleid (consultatie met verschillende gradaties van burgerinvloed);
- b. Zelf initiatieven ondernemen (publiek ondernemerschap, al dan niet in coproductie met het openbaar bestuur) (Bijleveld-Schouten, 2009).

Het onderstaande citaat schetst de kern van het Programma Burgerparticipatie 2009-2011: *“Deze tijd vraagt om een overheid die zich opstelt als bondgenoot van de samenleving... die samen met burgers aan oplossingen werkt... De overheid laat burgers ruimte om initiatief te nemen en rust hen toe om volwaardig te participeren en verantwoordelijkheid te dragen.”* (Bijleveld-Schouten, 2009). Het huidige regeerakkoord ‘Vrijheid en verantwoordelijkheid’ uit 2010 gaat niet direct in op burgerparticipatie, wel stelt het rapport het volgende: *‘Dit kabinet gelooft in een overheid die alleen dat doet wat zij moet doen, liefst zo dicht mogelijk bij mensen. Dan kan de overheid weer een bondgenoot worden van burgers’* (Regeerakkoord, 2010, p. 3). Wederom benadrukt de overheid het bondgenootschap met de burgers. De drang naar meer interactie met burgers is niet alleen op nationaal niveau sprake. Ook op Europees niveau zijn er aanzetten tot meer burgerparticipatie, waarbij burgers meer mogelijkheden hebben invloed uit te oefenen op het Europees beleid. Een voorbeeld hiervan is het burgerinitiatief waarover in december 2010 een overeenkomst is gesloten en waarvan vanaf begin 2012 de eerste initiatieven onderzocht kunnen worden. Dit initiatief, geïntroduceerd door het Verdrag van Lissabon, houdt in dat ten minste één miljoen burgers uit ten minste een kwart van de EU-lidstaten de Europese Commissie kunnen vragen wetsvoorstellen in te dienen op gebieden die onder de bevoegdheid van de Commissie vallen. Op deze manier kunnen burgers directer betrokken worden bij het Europees beleid (EUROPA, 2011).

Duidelijk is dat de overheid de burger meer wil gaan betrekken in het beleid- en planproces. Burgerparticipatie bestaat al lang, maar het internet levert nieuwe mogelijkheden op. Hoewel gemeenten steeds meer gebruik maken van internet voor het aanbieden van informatie en diensten, wordt nog maar weinig gebruik gemaakt van internet om burgers te laten participeren. Anno 2011 heeft het zenden van informatie plaatsgemaakt voor het voortdurend uitwisselen en aanvullen van informatie. Met het grote bereik van internet en door sociale media als Twitter, Facebook, LinkedIn en Hyves, is het eenvoudiger geworden om tot online interactie te komen tussen overheid en burger.

Termen als Web 2.0, eGovernance en eParticipatie doemen steeds vaker op. Macintosh beschrijft eParticipatie als een *'knowledge intensive process. This is an interactive, collaborative, incremental and dynamic process which requires meaningful messages to be extracted from large assemblages of data produced by multiple stakeholders over time'* (Macintosh, 2004). Deze definitie speelt in op de netwerksamenleving en de nieuwe manier van communiceren in de samenleving.

Er zijn al enkele aanzetten gedaan waarbij internet en social media is ingezet bij burgerparticipatie, maar op grote schaal vindt dit in Nederland nog niet plaats. Het doel van burgerparticipatie is onder andere om de kloof tussen overheid en burgers te dichten, de interactie tussen beiden te vergroten en de verbinding tussen het verticale bestuur en de horizontale samenleving te bewerkstelligen. Interessant is om te kijken hoe deze eindgebruikers van online participatie, de burgers, denken over eParticipatie. De mogelijkheden van het gebruik van eParticipatie in planprocessen bij gebiedsontwikkeling is een interessant onderzoeksonderwerp in het licht van de zoektocht naar nieuwe vormen van het betrekken van de samenleving in de planningspraktijk. Dit onderwerp staat nog in de kinderschoenen, waardoor onderzoek broodnodig is.

## **1.2 Wetenschappelijke relevantie**

Onderzoek naar eParticipatie is een uitdaging, aangezien het een onderzoeksdomein is met veel verschillende academische raakvlakken zoals politieke wetenschappen, sociale wetenschappen, communicatie wetenschappen, technologische wetenschappen en informatie wetenschappen. In dit onderzoek wordt eParticipatie onderzocht in relatie tot burgerparticipatie bij planologische planprocessen. eParticipatie heeft dus ook raakvlakken met planologische wetenschappen. Zoals eerder vermeld is er nog niet veel onderzoek gedaan naar online burgerparticipatie waardoor hierover geen universeel geaccepteerd raamwerk bestaat (Macintosh, 2004). Onderzoek naar eParticipatie is nog steeds experimenteel en exploratief (DEMO-net, 2008). Met name evaluatie onderzoek, ex post, is nog nauwelijks uitgevoerd in Nederland. Dit onderzoek kan bijdragen om deze grote 'research gap' voor een deel te dichten.

## **1.3 Maatschappelijke relevantie**

Lange tijd heeft de overheid opgetreden als een alleswetende instantie, maar door de beschikbaarheid van informatie, het internet en de veranderde wereld is de rol van de overheid langzaam aan het veranderen. Daar waar eerder beleid door de overheid werd gemaakt en de burgers in een later stadium hierop mochten reageren, gaan we naar een meer interactieve samenwerking tussen deze partijen. Nu probeert de overheid en/of burger door beroepsprocedures haar gelijk te halen en wordt de kracht van collectieve intelligentie onvoldoende ingeschakeld om tot gewenste resultaten te komen. Online burgerparticipatie zou hier verandering in kunnen brengen en een nieuwe verbinding kunnen vormen tussen de horizontale samenleving en de verticale georganiseerde overheid. Online burgerparticipatie kan de relatie tussen overheid en burger veranderen. Meer kennis over dit onderwerp is dus van maatschappelijk belang.

## **1.4 Centrale probleemstelling**

Dit onderzoek zal meer inzicht verschaffen in online burgerparticipatie. Met betrekking tot de meerwaarde van eParticipatie ten opzichte van andere offline participatiemiddelen kan gedacht worden aan het bereiken van een grotere doelgroep door de laagdrempeligheid van het middel. Via eParticipatie kunnen mensen onafhankelijk van tijd of locatie de politiek volgen en op een hele



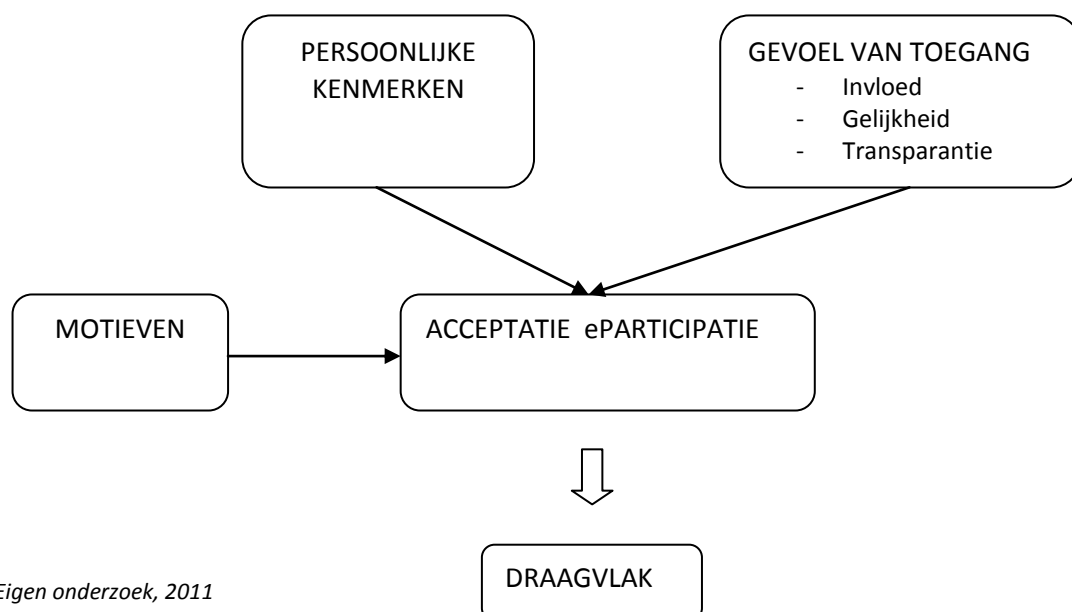
directe manier feedback geven en vragen stellen aan de gemeente. De kwaliteit van interactie, de transparantie van het proces en de relatie met de burger kan door eParticipatie versterkt worden (Adviesrapport Burgerlink, 2009, p. 28). Daarbij moet in acht genomen worden dat eParticipatie een middel is en niet een op zichzelf staand doel. Om te toetsen of burgers eParticipatie als een meerwaarde ervaren en accepteren als participatiemiddel zal dit ex post, evaluatieonderzoek worden uitgevoerd.

Het onderzoek zal zich richten op de beleving, ervaringen en verwachtingen van burgers bij online burgerparticipatie. De hoofdvraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

*In hoeverre wordt eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten geaccepteerd door de gebruikers/burgers en in hoeverre wordt hierdoor draagvlak gecreëerd voor gebiedsontwikkelingsprojecten?*

Om deze hoofdvraag te beantwoorden staan zowel burgers die al in aanraking zijn geweest met eParticipatie als burgers die geen gebruik maken van eParticipatie centraal. Niet-participanten kunnen of willen niet deelnemen aan eParticipatie, maar kunnen wel bepaalde percepties hierop hebben. Verder worden in dit onderzoek persoonskenmerken meegenomen zoals leeftijd, internetvaardigheden en opleidingsniveau. Door deze aspecten in het onderzoek mee te nemen valt de representativiteit van eParticipatie te onderzoeken. Bovendien wordt het zo duidelijk welke doelgroep bereikt wordt met dit middel en welke niet. In dit onderzoek wordt onderzocht of eParticipatie geaccepteerd wordt als middel door de burgers en in hoeverre draagvlak wordt gecreëerd voor het project bij het gebruik van eParticipatie. Met betrekking tot de acceptatie van eParticipatie worden aspecten als invloed, gelijkheid, transparantie en motieven voor burgerparticipatie meegenomen in het onderzoek. Deze factoren kunnen van invloed zijn op de acceptatie van eParticipatie van de burger. Figuur 1 geeft het voorlopige conceptuele model weer zoals deze geschetst is in dit onderzoek.

Figuur 1. Conceptueel model.



Bron: Eigen onderzoek, 2011

De hoofdvraagstelling van dit onderzoek valt uiteen in verschillende deelvragen. Deze vragen worden beantwoord door middel van literatuurstudie en empirisch onderzoek.

eParticipatie bestaat uit twee componenten: ICT en burgerparticipatie. Om een goed beeld te krijgen van eParticipatie zal eerst het begrip burgerparticipatie in het algemeen uiteengezet worden. Hierna zal in deelvraag twee dieper op het begrip eParticipatie ingegaan worden. Deelvragen een en twee zullen aan de hand van literatuuronderzoek beantwoord worden.

1. Wat is burgerparticipatie?

a) Wat is de definitie van burgerparticipatie?

b) Wat zijn de redenen om burgerparticipatie bij een planproces toe te passen?

2. Wat is eParticipatie?

a) Wat is de definitie van eParticipatie?

b) Wat voegt ICT toe aan burgerparticipatie?

De deelvragen drie tot en met zes worden door middel van empirisch onderzoek beantwoord. Aan de hand van deze deelvragen wordt inzicht verschaft in de meningen over eParticipatie onder de burgers en de doelgroep die het instrument bereikt. Acceptatie en draagvlak worden aan de hand van de mate van tevredenheid onderzocht.

3. Wat zijn de redenen waarom burgers (niet) hebben geparticipeerd via eParticipatie en wat zijn de motieven van (niet)-participanten voor burgerparticipatie in het algemeen?

4. Welke doelgroep bereikt eParticipatie, welke groep niet en waarom?

5. In hoeverre voelen deelnemers van eParticipatie zich betrokken bij projecten en in hoeverre zijn deelnemers tevreden over de mate van invloed, gelijkheid en transparantie bij het gebruik van eParticipatie?

6. In welke mate zijn burgers tevreden over het gebruik van eParticipatie en in hoeverre willen zij vaker van eParticipatie in de toekomst gebruik maken?

### **1.5 Onderzoekopzet**

De probleemstelling wordt aan de hand van een casus onderzocht. eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprocessen in Nederland is nog nauwelijks toegepast. Dit maakt het onderzoek innovatief, maar heeft ook zijn keerzijde dat er nauwelijks geschikte cases voorhanden zijn. In dit onderzoek zal de casus 'het online Stadsdebat' van de gemeente Utrecht onderzocht worden. De gemeente Utrecht heeft bij de ontwikkeling van het Dynamisch Stedelijk Masterplan een online Stadsdebat tot stand gebracht. Tussen 1 en 31 maart 2011 konden de inwoners van Utrecht online ideeën en meningen plaatsen over verschillende locaties in de stad.

Om tot beantwoording van de hoofdvraagstelling en de deelvragen te komen zijn verschillende stappen doorlopen.

### *Stap 1: Schets thema eParticipatie*

Om een beter begrip te krijgen van het centrale thema in dit onderzoek, eParticipatie, zijn gesprekken gevoerd met professionals van de gemeente Haarlem, Delft, Amersfoort en Utrecht en experts op het gebied van eParticipatie bij de bedrijven 4Motion en Nclude. De uitkomst van deze stap is de keuze voor de case van de gemeente Utrecht als geschikte casestudie voor dit onderzoek.

### *Stap 2: Literatuur studie*

Aan de hand van een literatuuronderzoek is een theoretisch kader gevormd. Uit de theorieën over burgerparticipatie en eParticipatie is een conceptueel model gedestilleerd dat als uitgangspunt dient voor dit onderzoek.

### *Stap 3: Methodologie*

Aan de hand van het conceptueel model en de deelvragen zijn hypothesen geformuleerd die getoetst worden in het onderzoek. Tevens zijn in deze stap het onderzoeksdesign en de getrokken steekproef uiteengezet.

### *Stap 4: Toetsing theorie aan praktijk*

In stap 4 is de theorie getest in de praktijk door middel van een enquête onderzoek onder burgers (kwantitatief onderzoek). Niet-participanten van eParticipatie zijn door middel van een steekproef getrokken en persoonlijk benaderd voor het invullen van een enquête. Deelnemers van eParticipatie zijn door middel van een online enquête benaderd. Om een completer beeld te kunnen schetsen van het proces zijn tevens een tweetal interviews afgenomen met professionals van de gemeente Utrecht en adviesbureau Politiek Online om de visie en beleving van het online Stadsdebat vanuit de gemeente Utrecht te schetsen.

### *Stap 5: Confrontatie theorie en praktijk*

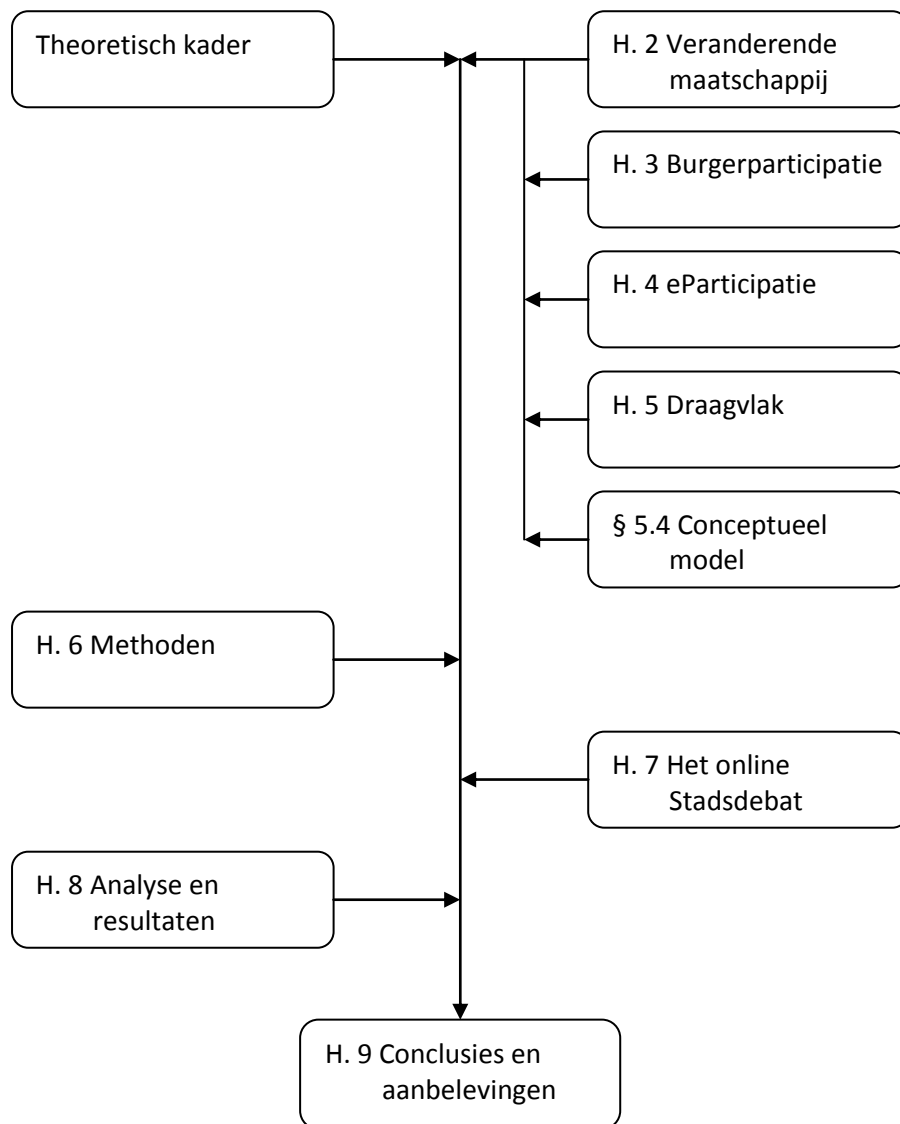
Tot slot zijn de theorie en de empirie met elkaar vergeleken. Er is gekeken welke conclusies er kunnen worden getrokken ten aanzien van de acceptatie van eParticipatie van burgers en het draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Uitspraken worden gedaan over op welke punten het empirisch onderzoek de theorie bevestigt en op welke punten deze uiteenlopen. Tot slot worden suggesties gedaan voor verder onderzoek op het gebied van eParticipatie voor de praktijk en de wetenschap.

## **1.6 Leeswijzer**

Het onderzoek is opgedeeld in 9 hoofdstukken. Dit hoofdstuk vormt de inleiding van het onderzoek. Hoofdstukken twee tot en met vijf beslaan het theoretisch kader. **Hoofdstuk twee** beschrijft een algemene schets over de veranderde maatschappij in een netwerksamenleving. In **hoofdstuk drie** wordt het begrip burgerparticipatie inhoudelijk verkend. Dit hoofdstuk geeft antwoord op deelvraag 1. In **hoofdstuk vier** wordt het centrale thema in dit onderzoek, eParticipatie, uiteengezet. Aan de hand van de literatuur wordt deelvraag 2 behandeld. **Hoofdstuk vijf** sluit het theoretisch kader af. In dit hoofdstuk worden de begrippen acceptatie en draagvlak besproken waarna tot slot het conceptuele model geschetst wordt dat als uitgangspunt dient voor dit onderzoek. **Hoofdstuk zes** beschrijft de methodologie van het empirische onderzoek. De onderzoeksopzet, de gehanteerde onderzoeksmethoden en de opgestelde hypothesen worden hierin behandeld en verantwoord. Vervolgens komen de resultaten van dit onderzoek in hoofdstukken zeven en acht aan de orde.

**Hoofdstuk zeven** schetst een uitgebreid beeld van het online Stadsdebat en de visie en doelstellingen die de gemeente Utrecht hierbij heeft. In **hoofdstuk acht** komen de resultaten en de analyse van het kwantitatieve onderzoek aan de orde. De deelvragen 3 tot en met 6 worden behandeld en beantwoord. Tot slot volgen in **hoofdstuk negen** de conclusies voor beantwoording van de deelvragen en de hoofdvraagstelling. In dit hoofdstuk wordt tevens een confrontatie gegeven van de theorie en de praktijk, waarna een korte discussie zal volgen. Afgesloten wordt met aanbevelingen voor de praktijk en de wetenschap.

Figuur 2. Schematische weergave van de leeswijzer.



Bron: Eigen onderzoek, 2011

# Theoretisch kader

---

De volgende vier hoofdstukken geven het theoretisch kader van dit onderzoek weer. Om te achterhalen in hoeverre eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten geaccepteerd wordt door de burger en in hoeverre hierdoor draagvlak wordt gecreëerd voor gebiedsontwikkelingsprojecten zal eerst een verkenning in de bestaande wetenschappelijke literatuur gedaan worden. Allereerst wordt in hoofdstuk 2 een algemene schets gegeven over de veranderde maatschappij in een netwerksamenleving. Om een goed beeld te krijgen van het kernbegrip eParticipatie, wordt vervolgens in hoofdstuk 3 het begrip burgerparticipatie inhoudelijk verkend. Hierbij wordt ingegaan op de ontwikkelingen en de verschillende onderdelen die het begrip behelst. Daarnaast worden de motieven voor- en kritieken op burgerparticipatie uiteengezet. Deze ontwikkelingen worden geplaatst in het licht van de ruimtelijke planning. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 ingegaan op een specifiekere vorm van burgerparticipatie en het centrale thema in dit onderzoek: eParticipatie. In hoofdstuk 5 worden de begrippen acceptatie en draagvlak uiteengezet. Tot slot wordt het conceptuele model geschetst dat als uitgangspunt dient voor dit onderzoek.

## Hoofdstuk 2. Veranderende maatschappij

---

Het instrument eParticipatie ter ondersteuning van interactieve burgerparticipatie is niet een op zichzelf staand middel, maar maakt deel uit van de samenleving. De context waarin burgerparticipatie plaatsvindt, is van belang om een goed beeld te krijgen van het begrip. In dit hoofdstuk zal de veranderende maatschappij beschreven worden waarbij ingegaan wordt op de verschuiving van government naar governance, democratie en machtsdimensies binnen besluitvormingsprocessen.

### 2.1 Van government naar governance

*'Planning through debate' 'Making sense together while living differently'* (Healey, 1992, pp. 143, 160).

De ontwikkelingen zoals geschetst in de inleiding duiden op een veranderende maatschappij en veranderd planningsproces waarbij de overheid niet alleen het plan maakt, maar in samenspel met andere actoren. Salet en collega's (2003) stellen dat besluitvormingsprocessen hierdoor complexer en dynamischer worden (Salet e.a., 2003, p. 3). De verschuiving van de werkwijze van de overheid in het planningsproces kan geformuleerd worden van 'government' naar 'governance'. Bij government handelt de overheid primair op basis van de wettelijke macht en ligt de nadruk op formele en institutionele processen op nationaal niveau (Stoker, 1998, p. 17). Bij governance werkt de overheid samen met andere overheden, private en maatschappelijke partijen en burgers (Spit en Zoete, 2005, p. 95).

De relatie tussen het object van governance (de maatschappij) en het subject (de overheid) wordt aangeduid met de term 'governability'. Kooiman en collega's (2008) definiëren governability als: 'the overall capacity for governance of any societal entity or system' (Kooiman e.a., 2008, p. 3). Het gaat hierbij om de bestuurbaarheid van de samenleving. Foucault komt hieraan gerelateerd met het concept 'governmentality'. Foucault gebruikt in dit concept een bredere definitie van 'government' waarin hij ook refereert naar zaken als 'problems of self-control, guidance for the family and for children, management of the household, directing the soul, etcetera' (Lemke, 2007, p. 45). Governmentality werpt nieuw licht op de gedachten over macht en de bestuurbaarheid van de samenleving. Volgens Foucault moet je macht niet alleen zien in de trant van hiërarchische, top-down macht van de staat, maar bestaat macht ook in de sociale controle in instituties, zoals scholen en in kennis. De staat is zelf dynamisch en bestaat uit maatschappelijke machtereelaties. Macht kan ontstaan door kennis en discoursen te creëren die door individuen worden geïnternaliseerd en vervolgens het gedrag van de populaties stuurt. In deze zin maakt kennis het voor individuen mogelijk om zichzelf te besturen (Lemke, 2001, pp. 201-204). De hoofdgedachte achter 'governmentality' is het denken over de manier van de bestuurbaarheid van de samenleving. Zo was na de wederopbouw in Nederland de blauwdrukplanning de manier om de samenleving te besturen en tegenwoordig zijn interactieve beleidsprocessen de 'methode' om de maatschappij te sturen.

Volgens Rhodes (1997) reflecteert governance 'to self-organizing, interorganizational networks characterized by interdependence, resource exchange, rules of the game and significant autonomy from the state' (Rhodes, 1997, p. 15). Hiërarchische structuren vervagen en schaaloverschrijdende netwerken met verschillende actoren ontstaan. De netwerken worden gekarakteriseerd door de actoren die ervan deel uit maken en hun onderlinge afhankelijke relaties (Klijn e.a., 1994, p. 6; Kooiman e.a., 2008, p. 8). Door opeenvolgende interacties tussen actoren ontstaat er een raamwerk van relaties. De interacties binnen een netwerk zorgen voor een verdeling van 'bronnen' zoals macht, status, informatie, kennis en geld. Een netwerk wordt naast deze aspecten gekarakteriseerd door (vaak onbeschreven en dynamische) regels en procedures over het gedrag en de manier van omgang tussen de actoren (Klijn e.a., 1994, p. 6). Bij governance gaat het om een samenspel tussen actoren met wederzijdse afhankelijkheden (Kooiman e.a., 2008, p. 8). Horizontale relaties in netwerken vervangen autoritaire relaties; Koppenjan en collega's stellen 'there is a transformation from an authoritative to a negotiating society' (Koppenjan e.a., 2004, p. 5). Door de deelname van verschillende actoren in netwerken vervagen de grenzen tussen de staat en de maatschappij. Pierre (2000) spreekt van 'the erosion of traditional bases of political power' (Pierre, 2000, p. 1). Deze veranderingen vragen om andere manieren van besturen en andere inzet van middelen. In het publieke domein is er een verschuiving in de interpretatie over beleidsvorming richting meer interactieve en participatieve overlegstructuren en de inzet van middelen die meer ruimte geven voor consultatie en samenwerking (Bovaird, 2005, p. 222; Koppenjan e.a., 2004, p. 5).

De verschuiving van government naar governance gaat om een verschil in de *manier* van werken van de overheid. Rhodes (1996) verwoordt dit met 'governance signifies a change in the meaning of government, referring to a new process of governing; or a changed condition of ordered rule; or the new method by which society is governed' (Rhodes, 1996, p. 652, 653). Stoker (1998) stelt dat de uitkomsten van governance niet per se anders hoeven zijn dan de uitkomsten van government maar dat het gaat om het verschil in het proces (Stoker, 1998, p. 17). Governance heeft ook de nodige kritieken met zich meegebracht. Lemke stelt dat besluiten gemaakt in een governance situatie op

basis van neutrale feiten en rationele argumenten, de rol van strategische opties en politieke alternatieven negeert, waardoor centrale conflicten worden gemarginaliseerd (Lemke, 2007, p. 57). Tevens kunnen door het betrekken van alle stakeholders in sommige gevallen het besluitvormingsproces en de implementatie van het plan vertragingen oplopen. Daarnaast komt door governance de legitimiteit van besluiten in een representatieve democratie onder druk te staan door de toegenomen macht van de stakeholders (Bovaird, 2005, p. 223).

## 2.2 Democratie en macht

Participatie is een fundamenteel principe van de democratie. In een instrumentele opvatting is democratie vooral een procedure van besluitvorming. De nadruk ligt op de formele procedures waarin vertegenwoordigers worden gekozen die de belangen van de burgers in beleid omzetten (Rodenburg en de Waard, 2007, p. 34). In een substantiële opvatting wordt democratie meer gezien als een samenlevingsideaal dan als een geformaliseerde besluitvormingsprocedure. In dat samenlevingsideaal worden staatsburgers bij overheidsbeleid betrokken en gestimuleerd tot mondigheid en activiteit (Rodenburg en de Waard, 2007, p. 34). In dit onderzoek ligt de nadruk op de substantiële opvatting waarbij, door middel van eParticipatie, burgers worden opgeroepen tot mondigheid en activiteit.

Traditioneel gezien wordt de communicatie die gebruikt wordt in de representatieve democratie gekenmerkt door het verzenden van informatie van publieke instituties naar burgers. Door participatie is er de mogelijkheid tot dialoog met de burgers. Kennis is aanwezig bij de burgers, deskundigen en andere belanghebbenden en deze zou moeten worden benut door de stakeholders in het proces te betrekken ten behoeve van kwalitatief beter beleid. Deliberatieve democratie, waarbij communicatie centraal staat, zou een toegangspoort kunnen zijn om dit te bewerkstelligen. Het begrip deliberatieve democratie staat, zoals reeds geschetst in de inleiding, voor een democratiemodel dat normatief en theoretisch gezien gefundeerd is op de kritische maatschappijfilosofie van Habermas (van der Arend, 2007, p. 56). In een overlegsituatie zou de relatie tussen actoren vrij moeten zijn van machtsongelijkheid en alleen de kracht van het beste argument zou de doorslag mogen geven. De nadruk in de deliberatieve democratie ligt op een gemeenschappelijke beargumenteerde consensus als overlegsituatie van beleidsontwikkeling en planvorming. Iedereen moet een gelijke kans hebben om een discussie te beïnvloeden (van der Arend, 2007, p. 56; Purcell, 2008, p. 50). Een interactieve manier van plannen met veel actoren sluit aan bij de 'collaboratieve planning' van Healey dat deels gebaseerd is op de normatieve communicatieve ideeën van Habermas (Healey, 1998, p. 4). Healey stelt: 'We must construct our ways of validating claims, identifying priorities, and developing strategies for collective action *through interaction, through debate*' wat zal leiden tot 'collaborative consensus building' (Healey, 1997, p. 53). Naast de inhoud, ligt hierbij de nadruk voornamelijk op het proces (Woltjer, 2000, p. 7). Online discussies zijn nieuwe vormen van de deliberatieve democratie (Lips e. a., 2005, p. 490). Deze gedachtegang biedt een theoretische inspiratie voor eParticipatie waarbij interactie tussen verschillende partijen, waaronder burgers en overheden, tot stand komt.

In acht moet worden genomen dat beleidsvorming in netwerken met verschillende actoren, zich niet afspeelt in een politiek en bestuurlijk vacuüm. Participatie is ingebed in bestaande politieke en bestuurlijke instituties waarbij macht een rol speelt. Habermas pleit zoals eerder vermeld voor een machtsvrije relatie (gelijkheid) tussen actoren in overlegsituaties. De definitie die Edelenbos geeft

voor macht is de volgende: *'Macht is het vermogen van actoren om de loop der gebeurtenissen te veranderen'* (Edelenbos e.a., 2006, p. 29). De gedachte van machtsvrijheid is de bron van een conflictueus debat tussen Habermas en Foucault. Foucault is van mening dat macht altijd aanwezig en onoverkoombaar is. Hij is dus sceptisch over de mogelijkheid van een machtsvrije uitkomst waarbij gelijkwaardigheid en consensus centraal staat. Volgens Foucault zijn *'value-conflicts and the exercise of power unavoidable part of policy and planning'* (van der Arend, 2007, p. 57). Volgens Foucault zijn machtsrelaties geworteld in sociale netwerken. De macht van een actor in een netwerk wordt bepaald door de mate van 'bronnen' die de actor beschikt zoals informatie, status en geld en de regels en procedures tussen de actoren (Marsh e.a., 1992, p. 11). Rhodes (1996) geeft aan dat burgers meer invloed hebben gekregen door hun deelname in netwerken, maar dat overheden nog steeds informatie achterhouden en dat er duidelijke grenzen bestaan aan de kennis van burgers (Rhodes, 1996, p. 667). Foucault en Habermas hebben beide een andere notie van macht, maar hebben het gedeelde inzicht dat de democratische belofte van interactief beleid te vinden is in communicatie tussen burgers in een publieke sfeer (van der Arend, 2007, p. 57). Kooiman en collega's (2008) stellen echter wel: *'The state nonetheless remains the central governance unit in modern society'* (Kooiman e.a., 2008, p. 9).

Naast de notie van macht in discussies moet het belang van instituties niet onderschat worden. Projecten waar eParticipatie wordt toegepast zijn onderdeel van een complexe ambtelijke, politieke en bestuurlijke omgeving (Edelenbos e.a., 2006, p. 113). Uiteindelijke besluitvorming op basis van een democratisch volmacht is onmisbaar en dit zal, volgens de Raad voor het openbaar bestuur, zo blijven (Raad voor het openbaar bestuur, 2010, p. 9). Instituties zijn nodig om besluiten te nemen, knopen door te hakken, sancties uit te delen en toezicht te houden.

### **2.3 Samenvatting**

De veranderende maatschappij waarin er een verschuiving heeft plaatsgevonden van government naar governance schetst een nieuwe omgeving waarin burgerparticipatie plaatsvindt. Doordat de overheid is gaan samenwerken met andere partijen in netwerken, vervagen de grenzen tussen de maatschappij en de staat. De communicatie in een netwerk tussen burgers en overheden zou kunnen plaatsvinden volgens de ideeën van de deliberatieve democratie, zoals een gemeenschappelijke beargumenteerde consensus als overlegsituatie, waarbij iedereen een gelijke kans heeft om de discussie te beïnvloeden bij beleidsontwikkeling en planvorming. Besluitvorming in netwerken, met verschillende actoren, speelt zich niet af in een politiek en bestuurlijk vacuüm. De invloed van burgers in het planningsproces moet daarom geplaatst worden in de context van instituties en machtsdimensies.



## Hoofdstuk 3. Burgerparticipatie

---

De geschetste ontwikkelingen in de inleiding en hoofdstuk 2 vormen een uitdaging voor de overheid om in te spelen op de vervaging van grenzen tussen overheid en maatschappij, het tegengaan van maatschappelijke fragmentatie en de het verkleinen van de 'kloof' tussen burgers en bestuur. Burgerparticipatie is een manier om burgers te betrekken bij de besluitvorming. Een instrument bij burgerparticipatie, eParticipatie, zou een bruikbaar middel kunnen zijn in het besluitvormingsproces en de totstandkoming van plannen in netwerken. Om een goed beeld te krijgen van het centrale thema in dit onderzoek, eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten, zal in dit hoofdstuk allereerst het begrip burgerparticipatie en de daarmee samenhangende veranderende planologie uiteengezet worden. Vervolgens zal ingegaan worden op de mate van zeggenschap van burgers aan de hand van de participatieladder en verschillende bestuurstijlen. Tot slot zullen de motieven en kritieken met betrekking tot burgerparticipatie geschetst worden.

### 3.1 Veranderende planologie en burgerparticipatie

*'Betrokkenheid van burgers bij het bestuur is geen luxe maar een noodzaak'* (Rodenburg en de Waard, 2007, p. 5).

De verschuiving van government naar governance hangt samen met de veranderende opvattingen over ruimtelijke planning en burgerparticipatie. Spit en Zoete (2005) definiëren de ruimtelijke planning, het werkterrein van de ruimtelijke ordening, als volgt: *'De systematische voorbereiding van beleidsvormende en uitvoerende handelingen, die gericht zijn op het bewust interveniëren in de ruimtelijke orde en op het organiseren van deze interventies'* (Spit en Zoete, 2005, p. 16). De visie van de ruimtelijke planning is om de ruimte te (her)inrichten tot het gewenste toekomstscenario. Deze systematische voorbereiding is door de jaren heen veranderd. De ruimtelijke ontwikkeling in Nederland heeft zich steeds meer ontwikkeld van een gesloten tot een open planningsysteem waarbij het betrekken van burgers in een interactief planningproces steeds meer aandacht heeft gekregen (de Roo en de Voogd, 2004, pp. 16-20). Burgerparticipatie wordt door Edelenbos en collega's (2006) beschreven als *'deelname van burgers aan de politieke besluitvorming en aan de totstandkoming van beleid'* (Edelenbos e.a., 2006, p. 18). Participatie is een belangrijk thema in de politieke en planologische wetenschap. In de bestuurskundige theorie wordt onderscheid gemaakt tussen drie vormen van participatie met ieder verschillende vormen van activiteit en interactie: politieke participatie, beleidsparticipatie en sociale participatie (Meijer e.a., 2009, p. 100). Bij politieke participatie gaat het om participatie waarbij burgers lid kunnen worden van een politieke partij, gaan stemmen, actief kunnen worden binnen een politieke partij of zich kandidaat kunnen stellen om gekozen te worden voor een volksvertegenwoordiging. Bij sociale participatie gaat het om interactie tussen burgers onderling. Dit onderzoek zal gaan over beleidsparticipatie waarbij participatie draait om de interactie tussen burgers en overheden. In dit onderzoek specifiek gericht op participatie bij gebiedsontwikkeling in de ruimtelijke planning.

Tot de jaren zestig van de vorige eeuw was de blauwdrukplanning dominant in de ruimtelijke planningcontext. De gedachte heerste dat de samenleving zich volgens bepaalde wetmatigheden

ontwikkelde. Men kon door middel van sociaalwetenschappelijk onderzoek wetmatigheden herkennen en deze vertalen in zogenaamde 'kengetallen'. Aan de hand van deze informatie werden masterplannen gevormd. De hoofdgedachte van deze technische blauwdrukplanning was het geloof in de maakbaarheid van de samenleving (Spit en Zoete, 2005, p. 177). Het formuleren van de masterplannen was een zaak van de politieke bestuurders en experts. Langzamerhand ontstond er kritiek op deze starre en inflexibele aanpak, die niet meer paste in de maatschappij die steeds dynamischer werd. Tot de jaren zeventig van de vorige eeuw was de participatie van burgers uitsluitend geregeld volgens (re-actieve) regels van de representatieve democratie. Via indirecte participatie zoals het stemrecht en het petitierecht konden burgers achteraf kenbaar maken wat men van overheidsplannen vond (Edelenbos e.a., 2006, p. 18). De emancipatiebewegingen van de jaren zeventig zorgde voor een toename van het zelfbeschikkingsrecht van de individuele burger. Door de invoering van de Wet op de Ruimtelijke Ordening in 1965 konden burgers voor het eerst via een bezwaarschriftprocedure protesteren tegen streek-, structuur- en bestemmingsplannen van de overheid. Inspraak was een nieuw verschijnsel waarbij de burger, in ieder geval op papier, invloed kon uitoefenen op beleidsvorming (Edelenbos, 2000, p. 5). Inspraak werd geïncorporeerd in formele planningprocedures.

Er is in de wetenschappelijke literatuur de nodige kritiek geleverd op deze re-actieve inspraak door onder andere Judith Innes, David Booher en Patsy Healey (Boonstra en Boelens, 2011, p. 104). De kritiek luidt dat de overheid voorafgaand aan de inspraak al een besluit heeft genomen en dat de inspraak slechts plaatsvindt om aan de wettelijke plicht te voldoen. De inspraakprocedure wordt als te weinig communicatief van aard ondervonden (Edelenbos, 2000, p. 5).

In de daaropvolgende systeemfunctionele planning kwam het planningproces meer centraal te staan waarbij de gedachte heerste dat ruimtelijke planning een continu proces is. De overheid had nog steeds de centrale rol. De systeemfunctionele planning was het begin van de procesplanning. Planningprocessen worden door Spit en Zoete (2006) gedefinieerd als: *'het totaal van de voorbereiding van plannen, de beleids- of planbepaling die tot het vaststellen van beleidsproducten leidt (planfiguren, nota's, programma's etc.), de uitvoering ervan en een (eventuele) evaluatie van het gevoerde beleid'* (Spit en Zoete, 2006, pp. 83, 84).

Vanaf de jaren tachtig kwamen nieuwe ideeën op over governance zoals geschetst in paragraaf 2.1. Een nieuwe manier van planning was in opkomst waarbij overlegstructuren werden ontwikkeld tussen overheden, private partijen en burgers waarbij ieder zijn taken en verantwoordelijkheden had (Boonstra en Boelens, 2011, p. 104). De ruimtelijke planning kreeg sinds die tijd een meer open karakter en verschillende manieren van planningsprocessen kwamen tot stand; derden werden geleidelijk aan expliciet bij de planvorming betrokken. Op basis van afspraken en samenwerking werden plannen gemaakt. Het werd steeds duidelijker dat planning een communicatief proces is, waarin percepties van verschillende actoren tot uiting komen en met elkaar worden geconfronteerd. De collaboratieve planning van Healey is hiervan een voorbeeld. Een nieuwe rol voor de overheid komt hiermee tot stand waarin zij onder andere als facilitator van de discussie kan fungeren (Spit en Zoete, 2005, p. 181). De participatie van burgers in het planningsproces krijgt vanaf deze periode een meer interactief karakter. In tegenstelling tot alleen inspraak, krijgen burgers de kans om ook vooraf op interactieve wijze mee te denken over besluitvorming. De definitie van interactief beleid is volgens Pröpper en Steenbeek (1999): *'Interactief beleid is een beleidsproces waarin burgers,*

*maatschappelijk organisaties, bedrijven en/of andere overheden in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken worden om in een open wisselwerking en/of samenwerking met hen tot de voorbereiding, de bepaling, de uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen'* (Pröpper en Steenbeek, 1999, p. 16). De begrippen interactieve burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming worden in de literatuur vaak door elkaar gebruikt. In dit onderzoek wordt met de begrippen de interactie tussen de rijksoverheid en burgers, maar ook andere overheden, bedrijven en georganiseerde belangengroepen bedoeld. Hiermee samenhangend is de opkomst van open plan processen. Een open plan proces, zoals gehanteerd door Bergeijk en collega's (2008) wordt beschreven als: *'een interactief proces van planontwikkeling waarbij in een vroeg stadium verschillende belangen, visies en wensen worden geïnventariseerd. Daardoor ontstaat een breed zicht op alle aspecten die van belang kunnen zijn. Bovendien kan hierdoor begrip ontstaan voor verschillende standpunten. Daarnaast kan de creativiteit worden gestimuleerd door van elkaars kennis gebruik te maken'* (Bergeijk e. a., 2008, p. 93).

Bij zowel inspraak als interactieve beleidsvorming ligt het initiatief bij de overheid. Dit in tegenstelling tot de derde fase burgerparticipatie die opkomt tijdens de jaren 2000: burgerinitiatieven. Bij burgerinitiatieven neemt de burger zelf het heft in handen voor een actie binnen het publieke domein en is het de overheid die daarop moet reageren. Participatieve budgettering, zoals wijk-en bewonersbudgetten, is een voorbeeld waarbij burgers zelf plannen maken en overheden fondsen hebben om deze initiatieven te kunnen financieren (Boonstra en Boelens, 2011, p. 105). De burger onderneemt zelf acties binnen het publieke domein en gaat niet meer uit van een overheid die bovengeschiedt is. De verschillende fases van burgerparticipatie volgen elkaar op, maar benadrukt moet worden dat ze door elkaar tot uiting komen en vaak als aanvulling op elkaar fungeren. Tegenwoordig komen zowel inspraakprocedures, interactieve burgerparticipatie als burgerinitiatieven voor. In dit onderzoek gaat het om interactieve burgerparticipatie, specifiek gericht op eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten.

### **3.2 Participatieladder en bestuursstijlen**

*'Wil publieke besluitvorming betekenisvol zijn, dan moet die open staan voor directe vorming en beïnvloeding van burgers'* (Rodenburg en de Waard, 2007, p. 5).

Burgerparticipatie komt voor in verschillende vormen. De vorm van participatie en de mate van zeggenschap voor burgers wordt beïnvloed door het motief dat de overheid heeft om burgers te betrekken. Participatie is een politiek onderwerp waarbij volgens White (1996) *'always questions to be asked about who is involved, how, and on whose terms'* (White, 1996, p. 154). De mate van zeggenschap bij planningsprocessen wordt doorgaans door overheden vastgesteld. De rol van burgers en de mate van participatie kunnen verschillen, afhankelijk van de fase waarin het besluitvormingsproces zich bevindt, de doelstellingen van participatie en de attitude van de overheid ten aanzien van burgerparticipatie. De rol van het bestuur en de daarmee samenhangende bestuursstijl zijn van invloed op de verschillende vormen van interactief beleid (Pröpper en Steenbeek, 1999, p. 50). In de bestuurskundige wetenschapsdiscipline worden verscheidene participatievormen onderscheiden. Arnstein (1969) was de eerste met het ontwikkelen van de zo genoemde *'participatieladder'* die de verschillende mate van zeggenschap van burgers weergeeft (Arnstein, 1969, p. 216). Edelenbos (2000) heeft deze participatieladder gereduceerd naar vijf treden,

te noemen: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen, die gehanteerd zullen worden in dit onderzoek. Op de eerste trede van de participatieladder (informeren) is de invloed van de participanten het kleinst en bij elke hogere trede neemt deze toe.

Bij de eerste trede van *informeren* kunnen burgers geen reacties geven op de beleidsvorming. Politiek en bestuur voeren zelfstandig beleid en houden burgers op de hoogte van de genomen beslissingen. De communicatie gaat van de ambtenaren, experts en bestuurders naar de burgers in een laat stadium van de beleidsontwikkeling. Bij dit niveau van participatie is er geen sprake van interactie en is de inbreng van burgers nihil. Rodenburg en de Waard (2007) spreken dan ook van non-participatie.

Bij de tweede trede is er sprake van *raadplegen of consulteren* waarbij de burger als gesprekspartner fungeert. Het bestuur bepaalt het beleid en geeft de mogelijkheid tot commentaar. De uitkomsten van de consultatie vormen mogelijke bouwstenen voor beleid, maar worden door beleidsmakers niet als bindend beschouwd en hoeven hieraan dus geen consequenties te verbinden. De communicatie is in zekere zin tweezijdig, maar de tijd om reactie te geven is kort.

De derde trede van de participatieladder is het niveau van *adviseren*. Overheden geven burgers de gelegenheid om problemen aan te dragen of oplossingen te formuleren. Beleidsmakers erkennen de volwaardige rol van de ideeën ontwikkeld door burgers, maar kan hier bij de uiteindelijke besluitvorming van afwijken.

De volgende fase van participatie is *coproduceren*. Burgers komen gezamenlijk met overheden een probleemagenda overeen, waar vervolgens samen oplossingen naar gezocht worden. In deze fase werkt het bestuur op basis van gelijkwaardigheid met de burger samen. Het bestuur besluit uiteindelijk over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden. In deze fase is communicatief gezien sprake van echte interactie.

Het hoogste niveau van participatie is *meebeslissen*. Hier is de burger de initiatiefnemer en biedt het bestuur ondersteuning en laat beleidsvorming aan participanten over. De beleidsmakers nemen de resultaten over, na toetsing aan vooraf gestelde randvoorwaarden (Edelenbos, 2000, pp. 43, 44).

De mate en de mogelijkheden van zeggenschap heeft ook te maken met de openheid ten aanzien van de inhoud, het proces en de mogelijkheid tot deelname aan een proces van participanten. Onder inhoudelijke openheid wordt de ruimte verstaan die er is voor nieuwe ideeën en plannen en de ruimte om af te wijken van handelingskaders, opvattingen en voornemens van het bestuur. Bij de openheid van het proces wordt de transparantie van het proces verstaan. Hierbij gaat het om de duidelijkheid over wie er bij het proces betrokken zijn, wat de rolverdeling van de deelnemers en het bestuur is, wat de procedures zijn, wat er met de resultaten gebeurt en hoe de uiteindelijke afweging van het bestuur tot stand komt. Tot slot is er de openheid voor deelname door participanten. De toegankelijkheid voor burgers om mee te doen aan het proces heeft hier betrekking op (Pröpper en Steenbeek, 1999, p. 50).

De mate van zeggenschap geschetst in de participatieladder van Edelenbos (2000) met de daarbij behorende rol van de participant zijn te koppelen aan de verschillende bestuurstijlen die een bestuur

zich kan aannemen. Pröpper en Steenbeek (1999) hebben een model ontwikkeld waarin de rol van de participant gekoppeld wordt aan de verschillende bestuursstijlen die zowel interactief (faciliterende stijl, samenwerkende stijl, delegerende stijl, participatieve stijl) als niet interactief (consultatieve stijl, open autoritaire stijl, gesloten autoritaire stijl) kunnen zijn (Pröpper en Steenbeek, 1999, pp. 51, 52). De invloed van de participanten is het grootst bij de faciliterende bestuursstijl en neemt bij een lagere trede op de ladder af. Bij de faciliterende stijl beslissen deelnemers zelf, bij de samenwerkende stijl beslissen participanten gezamenlijk met het bestuur en bij de delegerende stijl beslissen deelnemers mee binnen de randvoorwaarden van het bestuur. Bij de participatieve en consultatieve stijl mogen participanten meepraten, maar beslist uiteindelijk het bestuur. De invloed die participanten hebben bij een autoritaire bestuursstijl is beperkt (Pröpper en Steenbeek, 1999, p. 53).

Figuur 3. Participatieladder en bestuursstijlen.

| <b>Participatieladder (Edelenbos, 2000)</b> | <b>Bestuursstijlen (Pröpper en Steenbeek, 1999)</b> | <b>Rol van de burger</b>                                | <b>Rol van bestuur</b>  |
|---|---|---|---|
| participant wordt niet betrokken            | gesloten autoritaire stijl                          | geen  | Voert zelfstandig beleid en verschaft geen informatie   |
| 1. informeren                               | open autoritaire stijl                              | Doelgroep van onderzoek/voorlichting, Levert geen input | Voert zelfstandig beleid en verschaft hierover informatie   |
| 2. raadplegen                               | consultatieve stijl                                 | Geconsulteerde gesprekspartner                          | Bepaalt beleid en geeft de mogelijkheid tot commentaar, maar hoeft daaraan geen consequenties te verbinden. |
| 3. adviseren                                | participatieve stijl                                | adviseur  | Bepaalt beleid, maar staat open voor andere ideeën en oplossingen.  |
| 4. coproduceren                             | gedelegeerde stijl                                  | medebeslisser: binnen randvoorwaarden                   | Bestuur besluit over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden.                     |
|   | samenwerkende stijl                                 | samenwerkings-partner op basis van gelijkwaardigheid    | Bestuur werkt en besluit op basis van gelijkwaardigheid met participant samen.                              |
| 5. meebeslissen                             | faciliterende stijl                                 | initiatiefnemer   | Biedt ondersteuning en laat beleidsvorming aan participanten over   |

Bron: Edelenbos e.a., 2006, p. 21.

### *Planningsproces*

Naast de vorm van participatie kan er ook gekeken worden in welke fase van het planningproces burgers betrokken worden. Elk ruimtelijk plan doorloopt een cyclisch-iteratief besluitvormingsproces, waarbij dezelfde fase meerdere keren doorlopen kan worden. Er zijn verschillende fasen en vormen om tot een gedragen besluit te komen over de inhoud van een ruimtelijk plan. In de literatuur worden de planningsfasen met verschillende bewoordingen weergegeven en is er niet één algemene theorie over hoe te plannen. Toch zijn er grofweg verschillende fasen te benoemen die doorlopen worden bij het ontstaan van plannen. Marissing (2005) onderscheidt de volgende fasen: initiatiefase, visiefase, ontwikkelingsfase en realisatiefase (Marissing, 2005, pp. 8, 9)<sup>1</sup>.

### **3.3 Motieven en kritieken met betrekking tot burgerparticipatie**

*'In essentie ligt de macht in een staat bij het volk, bij de burger'* (Lips e. a., 2005, p. 445).

#### *Motieven voor de overheid*

De reden voor overheden om participatieprocessen opzetten zijn divers. In de literatuur worden verschillende doelen van burgerparticipatie in besluitvorming beschreven voor zowel de overheid als burgers. Met betrekking tot de overheid halen Enserink en Monnikhof (2003) drie motieven naar voren waarom overheden participatie willen vergroten. Allereerst kan participatie eraan bijdragen dat specifieke sociale groepen meer bij de democratie als systeem worden betrokken. Steun voor mogelijk controversiële beleidsvoorstellen kan vergroot worden en daarnaast kan burgerparticipatie de kwaliteit en effectiviteit van beleidsvoorstellen ten goede komen (Enserink en Monnikhof, 2003, p. 315). Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van overheidstaken past in de manier van werken van de overheid volgens het New Public Management (NPM). Bij het NPM worden marktmechanismen gebruikt in de publieke sector zoals privatisering en afstoting van overheidstaken naar de publieke sector om de slagvaardigheid van de overheid te vergroten (Koppenjan en Klijn, 2004, p. 101.). Burgers worden in het NPM vooral gezien als consumenten van diensten van de overheid; dit heeft echter weinig te maken met deliberatieve democratie. Heijden (2005) geeft aan dat burgerparticipatie beter inzicht geeft in de wensen, zorgen en aandachtspunten van burgers waar de overheid op in kan spelen (Heijden, 2005, p. 25). Het verbeteren van de kwaliteit, het verhogen van de legitimiteit en acceptatie zijn de drie klassieke motieven voor participatie (Dreijerink e. a., 2008, p. 15).

Vanuit het legitimiteitsperspectief is het doel van burgerparticipatie het nastreven van de democratische idealen: transparantie, het afleggen van bestuurlijke verantwoording en legitimiteit. Daarnaast wordt burgerparticipatie gezien als een kans om burgers te onderwijzen en het creëren van een publiek debat. Tevens kan participatie het gemeenschapsgevoel verhogen (Dreijerink e.a., 2008, p. 15).

Het creëren van draagvlak voor beleid als doel van burgerparticipatie wordt vaak genoemd in de wetenschappelijke literatuur. Wanneer voorgenomen beleid niet gedragen wordt door de samenleving wordt de uitvoering lastig. Partijen kunnen hun macht gebruiken om de besluitvorming

---

<sup>1</sup> In bijlage A worden de verschillende fasen van het planproces uitvoeriger beschreven.

stil te leggen of burgers kunnen de ingevoerde maatregelen tegenwerken of omzeilen. Wanneer burgers hun belangen herkennen in besluiten, zullen ze eerder geneigd zijn overheidsbeleid te steunen (Dreijerink e.a., 2008, p. 16). Tevens kan burgerparticipatie het vertrouwen in de overheid vergroten, als de burger zich serieus genomen voelt (van den Bos, 2011, p. 39).

Tot slot kan burgerparticipatie gezien worden als procedure om besluitvorming te verbeteren. De kwaliteit van de besluitvorming krijgt een positieve impuls doordat kennis en waarden van burgers, als experts van de lokale omgeving, in de besluitvorming worden meegenomen. Daarnaast kan de kwaliteit van het beleid verbeterd worden doordat conflicten tussen verschillende partijen verminderd worden, wat leidt tot een meer creatieve gedachtegang om een balans te vinden tussen alle ideeën en belangen (Dreijerink e.a., 2008, p. 16; Lips e.a., 2005, p. 452).

#### *Motieven voor de burgers*

Naast de overheid hebben burgers verschillende motieven om te participeren bij het besluitvormingsproces. Pröpper en Steenbeek (1999) constateren dat burgers willen bijdragen aan de oplossing van een maatschappelijk probleem of juist hun eigen belang willen behartigen (Pröpper en Steenbeek, 1999, p. 33). Bekkers en Meijer (2010) onderscheiden drie categorieën motieven van burgers om te participeren: het publiek belang, het groepsbelang en het eigen belang (Bekkers en Meijer, 2010, p. 25). Bij het publieke belang zetten burgers zich in vanuit hun gedrevenheid waarbij er voor hen zelf niets te winnen is. Vaak ligt hier een bepaald normbesef aan ten grondslag, zoals 'democratie is belangrijk' (Frissen e.a., 2008, p. 26). Het groepsbelang kan als motivatie gelden wanneer burgers zich inzetten voor het belang van een bepaalde groep, bijvoorbeeld de buurt. Tenslotte kunnen burgers het individueel belang willen dienen. Burgers kunnen in deze situatie zich inzetten om hun eigen positie te verbeteren. Met betrekking tot het individuele belang stellen Frissen en collega's (2008) dat burgers zich eerder rond onderwerpen engageren die afspelen in hun directe leefwereld dan rondom klassieke politieke thema's of collectieve belangen (Frissen e.a., 2008, p. 28) De reden om te participeren kan ook doordat participatie toevallig aansluit op de eigen expertise van een persoon (Frissen e.a., 2008, p. 26).

#### *Kritieken*

De intenties van overheden om samen te werken met andere actoren komen in de praktijk niet altijd tot uiting zoals hiervoor geschetst is. Overheden erkennen het belang van samenwerking, maar hebben moeite om dit te implementeren en de consequenties hiervan te aanvaarden. Overheden blijven gericht op interne procedures in plaats van de blik naar buiten te richten (Teisman en Klijn, 2002, p. 204). Ook het New Public Management is gericht op interne processen en heeft weinig te maken met daadwerkelijke samenwerking met andere actoren. Burgerparticipatie kan ook een vorm van schijnparticipatie zijn, waarbij de indruk wordt gewekt dat burgers invloed kunnen hebben op het beleidsproces terwijl dit niet het geval is (Loyens en van de Walle, 2006, p. 15). Arnstein (1969) spreekt van manipulatie waarbij deelnemers niet participeren maar onderwezen, overtuigt en geadviseerd worden over de plannen door overheden in plaats van andersom (Arnstein, 1969, p. 218). Voor burgers is het vaak onduidelijk wat er van hen verwacht wordt in het participatietraject en kan het gevoel ontstaan dat hun bijdrage 'mosterd na de maaltijd' is en de plannen al gevormd zijn (Pröpper en Steenbeek, 1999, p. 15). De bestuurlijke en management cultuur en de waarden en persoonlijkheid van individuele ambtenaren en bestuurders drukken tevens een stempel op de mate van burgerparticipatie. Bestuurstradities, vaste patronen en gewoontes en persoonlijke stijlen en

voorkeuren kunnen ervoor zorgen dat burgerparticipatie niet makkelijk van de grond te tillen is (Rodenburg en de Waard, 2007, pp. 66, 67). Met betrekking tot de representativiteit van burgers betrokken bij het besluitvormingsproces refereren Boonstra en Boelens (2010) naar 'Die Diktatur des Sitzfleisches' van Harald Wienrich (1987) waarin gesteld wordt dat uiteindelijk burgers met de langste adem en/of grootste mond het voor het zeggen hebben (Boonstra en Boelens, 2010, p. 4). Tevens hebben niet alle burgers genoeg tijd om te participeren en kan er participatiemoedigheid ontstaan wanneer de burger overbevraagd wordt door de overheid (Loyens en van de Walle, 2006, p. 13). Hoger opgeleide blanke mannen rond de vijftig jaar zijn oververtegenwoordigd als deelnemers in participatietrajecten. Zij worden wel aangeduid als 'inspraak- of vergadertijgers' (Edelenbos e.a., 2006, p. 47). Daarnaast zijn andere doelgroepen, zoals allochtonen en lager opgeleiden moeilijker te betrekken bij participatieprocessen (Bergeijk e.a., 2008, p. 92).

### 3.4 Samenvatting

Burgerparticipatie en de planvorming in de ruimtelijke ontwikkeling zijn door de jaren heen veranderd. Waar tot de jaren zestig van de vorige eeuw gedachten over de maakbare samenleving en blauwdrukplanning de boventoon voerde, heersen nu ideeën over interactieve beleidsvorming en burgerparticipatie. Burgerparticipatie wordt door Edelenbos en collega's (2006) beschreven als '*deelname van burgers aan de politieke besluitvorming en aan de totstandkoming van beleid*' (Edelenbos e.a., 2006, p. 18). Burgerparticipatie uit zich in verschillende vormen en wordt beïnvloed door de doelstellingen van participatie, het motief (en de attitude) van de overheid om burgers te betrekken, de rol en de mate van zeggenschap van burgers en de fase waarin het besluitvormingsproces zich bevindt. Het verbeteren van de kwaliteit, het verhogen van de legitimiteit en het vergroten van het draagvlak van het beleid zijn voor de overheid belangrijke motieven voor burgerparticipatie. Een motief voor burgers om te participeren is om het publiek belang, het groepsbelang of het eigen belang te dienen. Naast de motieven zijn er verschillende kritieken op burgerparticipatie, zoals de vraagtekens rondom de representativiteit van de burgers die deelnemen aan burgerparticipatie.

Het is interessant om te weten wat de opvattingen zijn van mensen die normaliter niet op burgerparticipatie bijeenkomsten komen, wellicht dat via eParticipatie de drempel om te participeren verlaagd wordt en de opvattingen van deze mensen ook gehoord kunnen worden.



## Hoofdstuk 4. eParticipatie

---

*In 2010 heeft 91 procent van alle huishoudens in Nederland toegang tot internet (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2011).*

Burgerparticipatie kan in verschillende vormen tot uiting komen. In dit onderzoek zal eParticipatie als een specifieke vorm van burgerparticipatie onderzocht worden. In dit hoofdstuk zal het begrip eParticipatie uiteengezet worden waarbij ingegaan zal worden op de definitie van eParticipatie, de verandering van het internet en de motieven en kritieken met betrekking tot eParticipatie.

### 4.1 Definitie eParticipatie

eParticipatie bestaat uit burgerparticipatie en Informatie en Communicatie Technologie (ICT) waarbij ICT bestaat uit verschillende middelen en technologieën. eParticipatie biedt nieuwe mogelijkheden om burgers te betrekken in het planningsproces en het politieke systeem (Lips e. a., 2005, p. 460). Vanaf medio jaren negentig van de vorige eeuw begon de overheid het internet te ontdekken waarna steeds meer gemeenten de weg naar ICT hebben gevonden (Lips e. a., 2005, pp. 52, 444). Met behulp van ICT wordt government ondersteunt, dit wordt e-government genoemd. De benadering van e-government is top-down waarbij de overheid aanbiedt en de burger consumeert (Heijden, 2005, pp. 81, 83). Met name internet is een technologie dat alomtegenwoordig is en waarvan de aanwezigheid steeds duidelijker voelbaar en zichtbaar wordt. *'Onze levens zijn ook 'gewoon' digitaal geworden'* (Steyaert en de Haan, 2007, p. 11). ICT dat gebruikt wordt ter ondersteuning van governance (interactie met verschillende actoren) wordt e-governance genoemd (Heijden, 2005, p. 81). Uit de definities van eParticipatie geschetst in de literatuur is af te leiden dat ICT een faciliterende rol biedt bij eParticipatie om de bestaande relatie tussen overheid en burgers te verbeteren. Staiou en Gouscos (2010) definiëren eParticipatie als: *'the use of ICTs to mediate and transform the relations of citizens to governments and to public administrations in the direction of more participation by citizens'* (Staiou en Gouscos, 2010, p.544). O'Donnell en collega's (2007) zien eParticipatie als: *'efforts to broaden and deepen political participation by enabling citizens to connect with one another, with civil servants, and with elected representatives using ICTs'* (O'Donnell e. a., 2007, p. 1). De definitie van eParticipatie zoals die in dit onderzoek gebruikt wordt, is de omschrijving van eParticipatie gehanteerd door Macintosh en collega's (2009): *'Deliberative eParticipation is an information intensive process, which needs to be interactive, incremental and dynamic. It requires meaningful messages to be extracted and represented from large assemblages of information produced by multiple stakeholders often with conflicting agendas'* (Macintosh e.a., 2009, pp. 44, 45). Deze definitie speelt in op de netwerksamenleving en de nieuwe manier van communiceren in de samenleving.

In de moderne maatschappij worden netwerken belangrijker (van Dijk, 1999, p. 24). Het karakter van het internet is zijn verbindend vermogen. Connectiviteit stelt organisaties, groepen en mensen in staat om communicatieprocessen zo te organiseren dat het delen van kennis, informatie, contacten en ervaringen niet noodzakelijk op hetzelfde tijdstip en locatie hoeft plaats te vinden. Geografische, fysieke en temporele grenzen zijn minder van betekenis (Castells, 1996). Door interactie tussen actoren worden verschillende netwerken gecreëerd die investeringen en betekenissen geven aan

plaatsen. Door eParticipatie worden er nieuwe netwerken gecreëerd met actoren die via het internet met elkaar verbonden zijn. In dit onderzoek wordt burgerparticipatie geïnitieerd door de overheid, specifiek door de gemeente, door middel van eParticipatie. De rol van de gemeente hierin is onder andere die van regisseur en zorgdrager van het algemeen belang. De gemeente stelt de randvoorwaarden en regels waarbinnen besluitvorming plaatsvindt en richt zij zich op het verbeteren van methoden en procedures voor besluitvorming in een netwerk (Lips e.a., 2005, p. 219).

#### 4.2 Van Web 1.0 naar Web 2.0

De afgelopen jaren heeft de overheid het internet primair gebruikt voor het versterken van de dienstverlening van de overheid (Bekkers en Meijer, 2010, p. 10). De nadruk lag op kwaliteitsverbetering van overheidsdiensten door de toegang tot informatie, en daarmee de transparantie van de overheid, te verbeteren. Tevens werd de efficiëntie van de dienstverlening versterkt doordat informatieverwerkingsprocessen ingekort konden worden. Door betere informatie verstrekking proberen overheden verbindingen met burgers te versterken. Het gaat hierbij om een eenrichtingsverkeer waarbij de overheid via het internet, bijvoorbeeld een website, informatie zendt naar de burgers. Deze communicatie fase wordt 'Web 1.0' genoemd en wordt nog veelvuldig gebruikt. ICT kan ook op een manier gebruikt worden dat meer aansluit bij de karakteristieken van governance, waarbij verschillende actoren betrokken zijn bij het besluitvormingsproces (Bekkers, 2004, p. 193). Met de komst van een nieuwe generatie internetapplicaties werd het tijdperk van het 'Web 2.0' ingeluid. Daar waar 'Web 1.0' gaat over communicatie van zender naar ontvanger is er bij Web 2.0 sprake van een tweerichtingsverkeer waarbij netwerken niet 'top-down' zijn, typerend voor Web 1.0, maar open, dynamisch en gedecentraliseerd (Bekkers en Meijer, 2010, p. 11). Frissen en collega's (2008) geven de volgende omschrijving van Web 2.0:

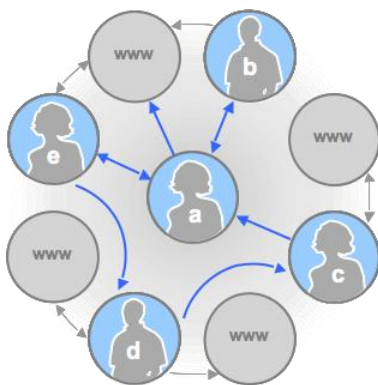
*'Het ontstaan van platforms op het Internet waar gebruikers zich kunnen organiseren, samenwerken, vriendschappen onderhouden, delen, ruilen, handelen en/of creëren, die open toegankelijk zijn en decentraal georganiseerd, waardoor een actieve inbreng van gebruikers mogelijk is, en waar alles wat op die platforms gebeurt maximaal geëxploiteerd wordt'* (Frissen e. a., 2008, p. 9).

Vanuit een technisch oogpunt focust Web 2.0 zich op de opkomst van nieuwe technologieën en gebruikerstoepassingen als wikis, sociale netwerken en blogs. Deze toepassingen stellen gebruikers in staat om sneller en op verschillende manieren met elkaar in contact te komen en op interactieve wijze te participeren door zelf inhoud ('content') toe te voegen. Dit wordt ook wel 'user generated content' genoemd. Gebruikers kunnen via Web 2.0 reacties plaatsen en stemmen toevoegen. Sociale netwerken zoals Wikipedia, YouTube, LinkedIn, Facebook, Flickr en Hyves zijn gericht op het delen van informatie, inzichten, kennis en ervaringen en worden samengevat in de term 'social media' (Frissen e.a., 2008, pp. 3, 4). Staiou en Gouscos (2010) benadrukken dat sociale media geen 'closed-ended black-box' technologieën zijn, maar smeedbaar, eenvoudig toepasbaar in andere systemen en bruikbaar in verschillende contexten (Staiou en Gouscos, 2010, p. 557, 558).

Web 2.0 gezien vanuit een sociologisch oogpunt verwijst naar nieuwe manieren waarop het internet wordt gebruikt. De vorming van sociale netwerken, waarin een groot aantal actoren met elkaar in verbinding staan, worden van grotere betekenis. Deelnemers op het internet zijn niet alleen klant, consument of passieve ontvangers van informatie, maar ook actieve coproducten van inhoud. Communicatie en interactie staan dan met name in het teken van cocreatie waarbij samen inhoud wordt gecreëerd. Het bestuur werkt dan op basis van gelijkwaardigheid met de burger samen en

zoeken zij samen naar oplossingen van de gestelde problemen. Intelligentie die op tal van plaatsen, bij verschillende mensen en tijdzones aanwezig is, worden aan elkaar gekoppeld. Hierdoor wordt niet alleen intelligentie gekoppeld maar hierdoor wordt ook nieuwe intelligentie ontwikkeld (Bekkers en Meijer, 2010, p. 10). Internet kan hierdoor gezien worden als een bron van intelligentie, originaliteit en creativiteit (Lips e.a., 2005, p. 459) Deze ontwikkelingen bieden mogelijkheden voor een andere communicatie tussen overheid en burger. Frissen en collega's (2008) spreken van de *'radicale emancipatie van de gebruiker'* (Frissen e.a., 2008, p. 4). In de literatuur zijn er kritieken of deze radicale emancipatie voor iedereen geldt en vestigen de aandacht op de *'digitale kloof'*. De digitale kloof heeft vooral betrekking tot het feitelijke gebruik van moderne ICT aangezien tegenwoordig bijna iedereen in Nederland toegang tot een computer heeft (Lips e. a., 2005, p. 470). De houding, vaardigheden en toegang van mensen ten opzichte van het internet is van belang voor het gebruik van eParticipatie. Daarnaast moet empowerment, *'empowerment is een proces waarbij mensen of groepen meer invloed krijgen over gebeurtenissen en situaties die belangrijk voor hen zijn'* (Marissing, 2008, p. 28), gezien worden als een top-down begrip. De overheid bepaalt of burgers meer invloed krijgen (Marissing, 2008, p. 28).

Figuren 4 en 5. Internet en sociale media verbinden verschillende actoren.



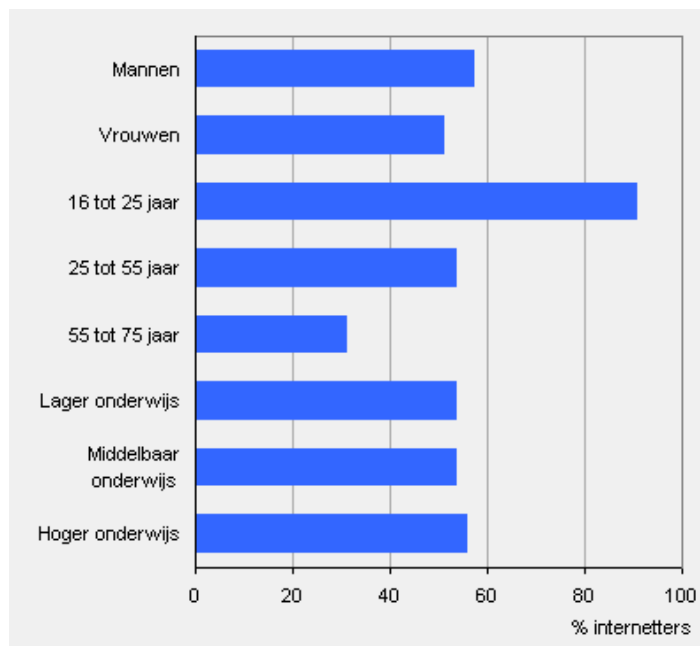
Bron: [www.pep-net.eu](http://www.pep-net.eu)



Bron: [www.socialdrums.com](http://www.socialdrums.com)

eParticipatie kan als instrument verschillende functies hebben in het planningsproces en kan op verschillende momenten in het planningsproces tot uiting komen. Dit kan vroeg, bijvoorbeeld bij een gezamenlijke visievorming, dat kan laat in het planningsproces, bijvoorbeeld bij toetsing achteraf, of ergens daar tussen in. De functie en vorm van eParticipatie kan variëren van informatievoorziening, het organiseren van gemeenschappelijke activiteiten, stemmen tot het ontwikkelen van een virtuele ontmoetingsplek (Heijden, 2005, p. 85). Het internet kan gebruikt worden om platformen te creëren voor discussie, deliberatie en educatie waarin verschillende perspectieven over een probleem uiteengezet kunnen worden en de daarmee samenhangende nieuwe ideeën en oplossingen (Bekkers, 2004, p. 193). Online debatten op digitale platformen kunnen als eParticipatie instrument ingezet worden ter ondersteuning bij interactieve burgerparticipatie bij een planningsproces. Het gebruik van eParticipatie vindt in de praktijk vaak plaats complementair aan 'traditionele' offline burgerparticipatie. Dit onderzoek richt zich op eParticipatie in de vorm van online debatten waar burgers en overheden met elkaar in gesprek gaan en ideeën, informatie en ervaringen kunnen delen.

Figuur 6. Gebruik van online sociale netwerken in Nederland naar achtergrondkenmerken, 2010



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, 2011

Figuur 7. Voorbeelden van online sociale netwerken (social media).



Bron: [www.web-con.nl](http://www.web-con.nl)

Figuur 6 geeft het gebruik van online sociale netwerken van het totaal aantal internetters in Nederland weer. Uit de grafiek is op te maken dat met name jongeren (16-25 jaar) actief zijn op online sociale netwerken, maar dat ook meer dan de helft van de leeftijdsgroep 25-55 jaar en één derde van de ouderen (55-75 jaar) zich op online sociale netwerk sites begeven. Interessant is dat met betrekking tot het opleidingsniveau er geen groot verschil tussen de groepen is te onderscheiden. Vrijwel evenveel hoog opgeleiden als laag opgeleiden zijn actief op online sociale netwerken. In dit onderzoek wordt tevens gekeken of er een verband bestaat in het gebruik van online sociale netwerken (social media) en het gebruik van eParticipatie.

### 4.3 Motieven en kritieken met betrekking tot eParticipatie

#### *Motieven voor de overheid*

De ontwikkelingen die het internet heeft doorgemaakt biedt nieuwe mogelijkheden voor burgerparticipatie. Voor de overheid betekent dit dat er naast de gebruikelijke (offline) manieren om de burger te betrekken bij planvorming, zoals inspraakavonden, door de komst van internet er alternatieven zijn bijgekomen. In de literatuur worden verder verschillende motieven gegeven voor eParticipatie. Door het gebruik van internet kan iedereen met toegang tot internet participeren waardoor een grote groep mensen bereikt kan worden. Bij planningsprocessen mogen forensen doorgaans niet mee denken en meestemmen in het planningsproces van een gebied waar ze in het dagelijks leven wel mee te maken hebben. Boelens (2009) stelt dat grensoverschrijdende relaties genegeerd worden in het besluitvormingsproces en dat deze exclusief gefocust is op lokale banden (Boelens, 2009, p. 184). Door de komst van eParticipatie kunnen meer mensen bereikt worden dan alleen de bewoners van het desbetreffende gebied. Verder geven Rodenburg en de Waard (2007) aan dat investeringen die gedaan worden in het voortraject van het planningsproces kunnen worden terugverdiend in het natraject door de minimalisering van bezwaren en frustraties. Dit ten gevolge

van het in een vroeg stadium uitnodigen van burgers om mee te denken. Andere motieven voor de overheid om eParticipatie te gebruiken zijn er beter achter te komen wat er speelt onder de burgers en gebruik te maken van de kennis, ideeën en mogelijkheden die worden aangedragen door burgers. Via eParticipatie kan de overheid expertise mobiliseren uit de maatschappij. Door burgers meer te betrekken in het planningsproces wordt tevens de legitimiteit en de kwaliteit van het plan verstrekt wat kan leiden tot een meer draagvlak voor de gerealiseerde plannen. Daarnaast biedt internet de mogelijkheid om grote groepen mensen tegen relatief lage kosten, snel te bereiken (Rodenburg en de Waard, 2007, p. 18; Dijk, 2009, p. 29; Bekkers en Meijer, 2010, pp. 23, 24).

#### *Motieven voor de burger*

Voor burgers biedt ICT ook nieuwe mogelijkheden die het participeren aangenamer maakt. De virtualiteit van internetdebatten zorgt er voor dat waarneembare eigenschappen van deelnemers voor een groot deel buiten beeld blijven. Deze anonimiteit kan de drempel verlagen om aan publieke discussies in het planningsproces mee te doen, hetgeen kan bijdragen dat in internetdiscussies een breder scala aan opvattingen en ideeën naar voren komt dan in traditionele face-to-face discussies. Bovendien worden virtuele bijdragen niet op persoonlijke kenmerken beoordeeld maar op hun inhoudelijke waarde (Lips, e.a., 2005, p. 488). Een ander groot voordeel van het online deelnemen aan een participatieproces is de plaats- en tijdsafhankelijkheid. Mensen kunnen deelnemen op een tijdstip wanneer het hen uitkomt op elke willekeurige plaats. Bovendien is de online discussie gedocumenteerd zodat iedereen op elk gewenst moment van het gevoerde debat geïnformeerd kan deelnemen (Lips e. a., 2005, p. 488).

#### *Kritieken*

Naast de vele voordelen van eParticipatie worden er ook vraagtekens bij het middel gezet. Er heerst met name cynisme over de hoeveelheid invloed burgers hebben op het planningsproces door het gebruik van internet. Er is vertrouwen nodig tussen burgers en overheden om eParticipatie te laten slagen (van Dijk, 2009, p. 11). Met betrekking tot digitale discussieplatformen blijkt dat in de praktijk deze onvoldoende zijn ingebed in de visie op interactieve beleidsvoering en dat er een onduidelijke relatie is tussen het eParticipatie instrument en het beleidsproces. Duidelijk moet zijn wat de verantwoordelijkheden zijn van de burgers en overheden en onder welke regels en randvoorwaarden het digitale debat plaatsvindt (Bekkers, 2004, p. 201). De interactieve kwaliteiten van internet worden niet altijd optimaal benut. Digitale discussieplatforms zijn gericht op het verzamelen van standpunten en meningen waarbij echt debat grotendeels ontbreekt (Bekkers, 2004, p. 195). Een andere angst die heerst is de 'digitale kloof' en dan vooral gericht op het verschil in vaardigheden voor het gebruik van internet. De stelling is dat er een kloof zou gapen tussen burgers die de beschikking hebben over moderne ICT en hiervan effectief gebruik kunnen maken en mensen die hierover geen beschikking hebben. Doordat ICT steeds meer voet zet op diverse domeinen van het maatschappelijk leven kunnen hierdoor nieuwe processen van politieke en sociale in- en uitsluiting ontstaan (Lips e. a., 2005, p.469). De ICT vaardigheden en ICT toegang tussen burgers vallen deels samen met reeds bestaande vormen van sociale ongelijkheid zoals inkomens- en opleidingsverschillen en verschillen tussen leeftijdsgroepen. Tevens is er de kritiek dat in eParticipatieprocessen burgers mee doen, die doorgaans al mee doen aan participatieprocessen en er dus alleen sprake is van een verschuiving van het debat naar de digitale wereld (van Dijk, 2009, p. 34).

#### **4.4 Samenvatting**

eParticipatie bestaat uit burgerparticipatie en het gebruik van Informatie en Communicatie Technologie (ICT). Door de komst van Web 2.0 technologieën, zoals wiki's, blogs en social media, kunnen verschillende actoren met elkaar in verbinding worden gebracht en op interactieve wijze met elkaar communiceren. Deze ontwikkelingen bieden mogelijkheden voor een andere communicatie tussen overheid en burger. De burger is niet alleen ontvanger van informatie dat verzonden wordt door de overheid, maar een actor binnen een dynamisch netwerk van interactie tussen burger en overheid. Door het gebruik van digitale debatten op online platforms ter ondersteuning van burgerparticipatie kan iedereen met toegang tot internet deelnemen aan het planningsproces. Op deze manier kan de overheid er achter komen wat er speelt onder de burgers en gebruik maken van de collectieve intelligentie wat kan leiden tot een kwalitatief beter plan en meer draagvlak. Door het gebruik van eParticipatie kunnen burgers participeren op elk gewenst tijdstip op elke willekeurige plaats waardoor participeren aangenamer wordt voor de burger en de drempel om te participeren verlaagd wordt. Vertrouwen tussen burgers en de overheid en het gevoel van invloed van burgers door het gebruik van internet op de planvorming is volgens de theorie van belang voor het slagen van eParticipatie. Het gevaar van het gebruik van internet is de veronderstelde 'digitale kloof' en in- en uitsluitingprocessen tussen burgers met en zonder internet en de vaardigheden om van het middel gebruik te maken. Tevens is er de kritiek dat bij eParticipatieprocessen er alleen sprake is van een verschuiving van het debat naar de digitale wereld met burgers die doorgaans al deelnemen bij burgerparticipatie. Dit onderzoek zal zich richten op de gebruikers van eParticipatie. Wat vinden burgers van het gebruik van eParticipatie en hebben zij doormiddel van een online instrument daadwerkelijk invloed op de planvorming? Bestaat de digitale kloof en welke mensen worden bereikt met het middel? Dit onderzoek zal de geschetste theorie over eParticipatie empirisch testen om zodoende meer inzicht te verschaffen over eParticipatie belicht vanuit de burger.

## Hoofdstuk 5. Draagvlak

---

Overheden kunnen verschillende redenen hebben om burgers te betrekken bij het planningsproces. Zo kunnen zij eParticipatie onder andere inzetten met de reden om de bestuurbaarheid te vergroten, gebruik te maken van de kennis in de samenleving (en)/of met de intentie om de lokale samenleving daadwerkelijk meer zeggenschap en invloed te geven. Het inzetten van eParticipatie kan gericht zijn op het benutten van lokale kennis en het creëren van draagvlak met het idee hierachter dat daarmee de kwaliteit en acceptatie van het plan geoptimaliseerd wordt. Gemeenten verwachten dat door het betrekken van burgers bij het planningsproces, zij eerder achter het plan dat daaruit voortvloeit zullen staan. Men hoopt zoveel mogelijk weerstand aan het einde van het proces weg te nemen en zoveel mogelijk steun te genereren door te investeren in een vroeg stadium van het planningsproces (Boedeltje en de Graaf, 2004, p. 1). Dit onderzoek is gericht om te onderzoeken of eParticipatie als instrument van interactieve burgerparticipatie in de praktijk door burgers geaccepteerd wordt en in hoeverre hierdoor draagvlak voor het plan en het planningsproces gecreëerd wordt. In dit hoofdstuk worden in paragrafen 5.1 tot en met 5.3 de begrippen draagvlak en acceptatie nader toegelicht en de factoren die hierop van invloed zijn. Tot slot wordt in paragraaf 5.4 het conceptuele model gepresenteerd dat als uitgangspunt dient voor dit onderzoek.

### 5.1 Wat is draagvlak?

*‘Draagvlak is een typisch Nederlands begrip en heeft nauwe verwantschap met de Nederlandse bestuurlijke tradities van schikken en plooiën en consensusvorming’* (Boedeltje en de Graaf, 2004, p. 2).

Draagvlak is een containerbegrip waarbinnen de literatuur geen overeenstemming is wat het begrip draagvlak precies inhoudt (Boedeltje, 2009, p. 20). Volgens Boedeltje kan draagvlak omschreven worden als: *‘de mate waarin leden van een samenleving proces en uitkomsten van beleidsvorming accepteren’* (Boedeltje, 2009, p. 11). In dit onderzoek zal de definitie van Boedeltje gehanteerd worden waarbij het gaat om de mate waarin proces en uitkomsten van eParticipatie worden geaccepteerd door de burgers. Acceptatie wordt hierbij opgevat als een individuele houding of beoordeling van burgers in de samenleving. Acceptatie doet zich voor op het niveau van de individuele burger en draagvlak doet zich voor op het collectieve niveau (Boedeltje, 2009, p. 11). Volgens Edelenbos (2000) is het draagvlak voor beleid groter naarmate er een meer positieve opvatting, houding en/of gedragingen ten opzichte van dat beleid bestaat (Edelenbos, 2000, p. 85). Meestal heeft draagvlak betrekking op de (on)tevredenheid van burgers ten aanzien van keuzen van overheden. In de literatuur wordt dit aangeduid met *‘actor satisfaction’* (Edelenbos en Klijn, 2005, pp. 436, 437). *‘Actor satisfaction’* van burgers gaat over de tevredenheid van het proces en de inhoud. Institutionele karakteristieken, oftewel het procesontwerp, van een netwerk hebben vervolgens invloed op het gedrag van de actoren die in het netwerk zitten (het proces) en daarmee op de uitkomst die overeengekomen wordt in het netwerk (inhoud van het beleid) (Klijn en Koppenjan, 2000, p. 369). Het schetsen van de juiste verwachtingen voor de burgers is van uiterst belang op de mate van tevredenheid van burgers (Klijn en Koppenjan, 2000, p. 367).

De Graaf (2007) legt in zijn onderzoek tevens een link tussen houdingen of oordelen en het gedrag dat daarop is gebaseerd. Hij beschouwt draagvlak vooral als uiting van gedrag (de Graaf, 2007, pp 40,41). Het is een twistpunt in de literatuur of gedrag wel of niet deel uitmaakt van draagvlak. In dit onderzoek zal gedrag niet onderzocht worden en wordt draagvlak gezien als de mate waarin een individuele houding (acceptatie) van burgers zich voordoet. Daarnaast is het begrip draagvlak verwant aan de begrippen legitimiteit en steun. In dit onderzoek is gekozen om draagvlak te onderzoeken aangezien steun en legitimiteit vaak in verband worden gebracht met het politieke systeem en dit onderzoek is daar niet specifiek op gericht. Daarnaast hebben de begrippen, met name legitimiteit, een lading aan overige betekenissen (Boedeltje, 2009, p. 30; de Graaf, 2007, pp. 37-39).

## 5.2 Acceptatie en factoren

In dit onderzoek wordt door middel van de aggregatie van de individuele acceptaties draagvlak aangeduid. Acceptatie wordt in de literatuur opgevat als een individuele houding of attitude (Boedeltje, 2009, p. 16). Een attitude wordt gezien als een evaluatie. Het attitude object in dit onderzoek is eParticipatie. De subjecten, oftewel diegenen waarvan de acceptatie centraal staat, zijn in dit onderzoek de burgers. Daarbij gaat het om de subjectieve beleving van eParticipatie door burgers. Acceptatie kan in dit onderzoek als volgt gedefinieerd worden: *'Acceptatie is een attitude van burgers ten aanzien van eParticipatie'*. Een positieve houding (tevredenheid) van de burger ten opzichte van eParticipatie impliceert hierbij een hoge mate van acceptatie, terwijl een meer negatieve houding (ontevredenheid) van de burger een lage mate van acceptatie betreft. Draagvlak wordt, zoals eerder vermeld, gezien als een aggregatie van individuele acceptaties en kan dus aan de hand van deze acceptaties afgeleid worden.

Burgers hebben verschillende percepties ten aanzien van objecten. Ieder individu is anders en heeft een eigen beeld van de wereld. Percepties worden gevormd aan de hand van verkregen informatie zoals ervaringen, observaties, logisch redeneren of door middel van derden (Boedeltje, 2009, p. 39). Waarden en associaties ten aanzien van een object zijn mede van invloed op de beleving van het object. Het beeld dat individuen hebben van een object, in dit geval eParticipatie, hangt af van verschillende factoren zoals participatie, eerdere ervaringen, vertrouwen, sociale binding met de omgeving, intellectuele capaciteit en de wensen en doelen die een individu heeft (Boedeltje, 2009, p.43). In dit onderzoek worden zowel burgers die gebruik hebben gemaakt van eParticipatie als burgers die niet hebben geparticipeerd in het eParticipatieproces onderzocht. Verondersteld wordt dat participanten die direct geconfronteerd zijn met eParticipatie andere percepties hebben op eParticipatie dan burgers die hier niet mee in aanraking zijn geweest. Niet-participanten baseren hun beeldvorming op indirecte manieren zoals over eParticipatie gehoord en gelezen te hebben. Daarnaast wordt verondersteld dat burgers die eerdere ervaringen hebben in participatietrajecten een andere perceptie hierop hebben dan deelnemers die voor het eerst meedoen aan een participatietraject (Boedeltje, 2009, p. 43).

Vertrouwen is een van de factoren die van invloed is op de bereidheid van burgers om te participeren. Putnam (1995) spreekt van 'social capital' (sociaal kapitaal) waarmee hij refereert naar 'features of social life – networks, norms, and trust- that enable participants to act together more effectively to pursue shared objectives' (Putnam, 1995, pp. 664, 665). Normen, sociale verbanden en vertrouwen in burgers onderling en in de overheid dragen bij aan meer sociale cohesie. Putnam



constateert hierbij dat meer vertrouwen van burgers in burgers, politiek en overheid leidt tot meer maatschappelijke engagement en participatie (Putnam, 1995, pp. 665, 666). Met betrekking tot de sociale binding met de omgeving blijkt dat mensen die meer sociaal verbonden zijn met hun omgeving, meer geïnteresseerd zijn in de lokale politiek en om deze reden meer informatie zullen vergaren over het proces. Een grotere interesse in de politiek vergroot de kans om deel te nemen aan participatieprocessen (Boedeltje, 2009, p. 46). Forrest en Kearns (2001) spreken van 'place attachment' waarin zij stellen dat het deel uitmaken van de lokale gemeenschap invloed heeft op de sociale cohesie van de wijk (Forrest en Kearns, 2001, p. 2129). Wanneer burgers zich verbonden voelen met de wijk, zullen zij zich over de wijk ontfermen (Dekker, 2006, p. 99). Daarbij moeten plannen aansluiten bij de belevingswereld van burgers; een te hoog abstractieniveau kan een brede bewonersparticipatie negatief beïnvloeden (Bergeijk e.a., 2008, p. 87). Burgers zullen eerder participeren rond onderwerpen die zich afspelen in hun directe leefwereld en omgeving (Frissen e.a., 2008, p. 28). In het informatie tijdperk van individualisme, modernisering en ICT heerst er de angst voor afbreuk van de sociale cohesie. Echter ondanks veranderende relaties tussen burgers blijven burgers op lokaal niveau met elkaar in contact en creëren zij netwerken met buurtgenoten (Dekker, 2006, p. 21). De keerzijde van bij een groep of gemeenschap horen is dat er ook mensen buiten de groep vallen. In dit onderzoek zal onder andere onderzocht worden welke doelgroepen met eParticipatie bereikt worden en welke groepen dus buiten de boot vallen.

Een andere factor van invloed op de subjectieve beleving van eParticipatie is intellectuele capaciteit. Hoger opgeleiden zijn meer geïnteresseerd in de politiek en vergaren hierdoor meer kennis over het proces dan lager opgeleiden (Boedeltje, 2009, p. 46). Educatie is volgens Putnam (1995) 'an extremely powerful predictor of civic engagement' (Putnam, 1995, p. 667). Hoger opgeleiden beschikken over meer vaardigheden en middelen om mee te doen aan participatie. In dit onderzoek wordt de variabele opleidingsniveau daarom meegenomen.

Uit onderzoek blijkt tevens dat er een verband is tussen het gevoel van invloed, gelijkheid en openheid (transparantie) in verhouding tot draagvlak (Boedeltje, 2009, p. 41). Macht en verwachtingen van het proces bepalen mede het gevoel van invloed, openheid en gelijkheid (Bergeijk e. a., 2008, pp. 86, 87). Gelijkheid heeft betrekking op de mate waarin verschillende actoren gelijke kansen hebben om een inbreng te leveren tijdens het proces (Boedeltje, 2009, p. 26). Volledige gelijkwaardigheid impliceert dat iedere participant een gelijke kans heeft om tijdens het proces inbreng te leveren en dat de invloed van iedere participant van gelijke waarde is (Edelenbos, 2008, p. 40). Het gevoel van invloed en het gevoel van gelijkheid hangen dus nauw met elkaar samen. Transparantie van het proces gaat om de mate waarin participanten geïnformeerd worden over de opzet en de inhoud van het proces en de rol die ze daarin spelen (Boedeltje, 2009, p. 25). Informatievoorziening is van belang om goed te kunnen participeren. Duidelijke financiële en inhoudelijke kaders zijn nodig om de haalbaarheid van plannen en ideeën te kunnen schetsen zodat teleurstellingen worden voorkomen. Verkeerde verwachtingspatronen over de mate en breedte van bewonersparticipatie kunnen een negatief effect hebben op draagvlak (Bergeijk e. a., 2008, pp. 88, 98). Daarnaast is een goede promotie van het participatieproces en eParticipatie nodig zodat mensen daadwerkelijk weten dat ze mee kunnen doen. Macht wordt in dit onderzoek onderzocht aan de hand van de mate van zeggenschap van burgers. Door burgers te ondervragen over het gevoel van invloed, gelijkheid en transparantie kan tevens de opstelling van de overheid in het proces gedestilleerd worden.

Met betrekking tot eParticipatie is het van belang dat burgers toegang hebben tot ICT en de vaardigheden hebben om mee te kunnen doen met eParticipatie. De houding van burgers ten opzichte van internet en sociale media hangen hiermee samen. Leeftijd kan hierbij een rol spelen aangezien meer jongeren actief zijn in sociale netwerken op internet dan ouderen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2010). Echter ouderen spenderen op hun beurt weer meer tijd in de wijk en voelen zich hiermee meer verbonden dan jongeren (Dekker, 2006, p. 87). Tot slot bepalen de wensen en doelen van een individu de perceptie en acceptatie van het object eParticipatie. Burgers hebben verschillende motivaties om al dan niet deel te nemen aan een participatieproces.

Los van de factoren die hierboven zijn geschetst zijn er externe factoren die invloed kunnen hebben op de mate van draagvlak van eParticipatie. Voorbeelden hiervan zijn de reputaties van (leidende) personen, politieke of maatschappelijke gebeurtenissen, economische factoren en beslissingen van andere overheden (de Graaf, 2007, p. 55). Deze externe factoren zullen niet in het onderzoek meegenomen worden.

### **5.3 Proces en inhoudelijk draagvlak**

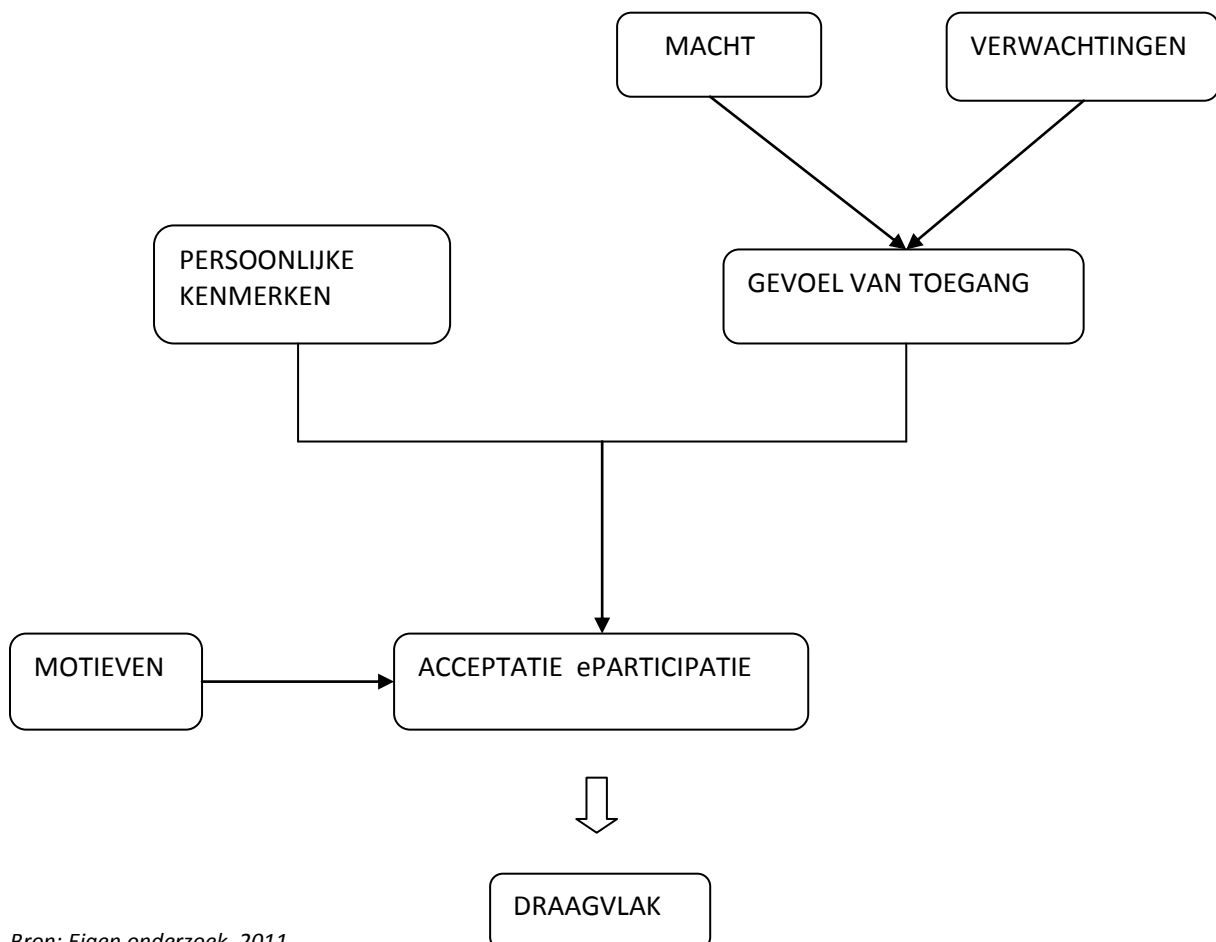
Het draagvlak van het acceptatieobject eParticipatie kan worden opgesplitst in het draagvlak van het planningsproces van eParticipatie en het draagvlak van de inhoud van het plan dat daaruit voortkomt. De acceptatie en het draagvlak kan om deze reden ook in deze twee subobjecten verdeeld worden: procesacceptatie (en draagvlak) en inhoudelijke acceptatie (en draagvlak). In dit onderzoek zal de acceptatie en het draagvlak van eParticipatie ten opzichte van het proces onderzocht worden en de acceptatie en het draagvlak van het product (inhoud). Een goed verlopen proces hoeft niet per se te betekenen dat dit leidt tot succes op inhoudelijk gebied. Indien burgers hun inbreng niet terug zullen zien in het eindproduct kan dit leiden tot een laag draagvlak voor het plan. Toch kunnen er conclusies getrokken worden uit bestaande onderzoeken dat verbeteringen in het proces vaak leiden tot verbeteringen in de inhoud (Boedeltje, 2009, p. 32).

Ontwikkelingstheorieën van participatie uit de politicologische literatuur richten zich op het proces van participatie en de daaraan verbonden gevolgen. Uit de theorieën blijkt dat participatie kan bijdragen aan zelfontplooiing en de persoonlijke ontwikkeling van burgers. Tevens kan participatie bijdragen aan een betere sociale cohesie in de wijk (Blokland, 2008, p. 32). Participatie kan een gevoel van voldoening geven dat los staat van de daadwerkelijke geproduceerde inhoud (Boedeltje, 2009, pp. 12, 32). Het vergroten van politieke kennis en het ontwikkelen van vertrouwen in de overheid kunnen, naast het creëren van draagvlak, positieve gevolgen zijn van participatie. De *mogelijkheid* om invloed uit te oefenen op de uitkomst en het meer democratisch ervaren van het proces kan leiden tot draagvlak dat los staat van de inhoud van de uitkomsten. Burgers ondervinden door middel van het proces dat niet alles mogelijk is om iedereen tevreden te stellen en zullen daardoor de uitkomst van het proces beter begrijpen (de Graaf, 2007, p. 4). Van Dijk (2009) stelt dat zelfs als online participatie niet leidt tot besluiten, conclusies of planvorming, het effect kan hebben op de kennis van deelnemers (van Dijk, 2009, pp. 38, 39). Niet-participerende burgers kunnen via indirecte bronnen informatie over het proces tot zich nemen en om de zojuist genoemde redenen het proces accepteren (Boedeltje, 2009, p. 12).

## 5.4 Conceptueel model

In de voorgaande paragrafen is beschreven dat aan de hand van de aggregatie van de individuele acceptaties van burgers, draagvlak is te verklaren. Daarbij gaat het om het draagvlak voor het object eParticipatie. De acceptatie van eParticipatie kan verklaard worden aan de hand van individuele kenmerken, motivaties en percepties die gestructureerd zijn door institutionele factoren zoals macht en geschetste verwachtingen. De redenering achter het conceptueel model is als volgt: burgers hebben een subjectieve beleving over het object eParticipatie. Doordat burgers verschillende kenmerken hebben (sociale binding, opleidingsniveau, leeftijd, ervaring in participatie, ICT toegang en vaardigheden) zullen zij eParticipatie op verschillende manieren beleven. Daarnaast hebben gevoelens met betrekking tot invloed, gelijkheid en transparantie invloed op de acceptatie van eParticipatie. In het conceptueel model worden deze factoren geschaard onder het kopje 'gevoel van toegang'. Deze factoren worden beïnvloed door macht (van de overheid) en verwachtingen. Daarnaast hebben persoonlijke motieven met betrekking tot participatie invloed op de acceptatie van eParticipatie. De evaluaties van deze subjectieve affecties leiden vervolgens tot de mate van acceptatie van eParticipatie en het daaruit voortvloeiende draagvlak van eParticipatie. Vervolgens zal onderzocht worden of een hogere acceptatie van eParticipatie (proces) leidt tot een hogere acceptatie van het product (inhoudelijke acceptatie en draagvlak). In dit onderzoek is acceptatie van eParticipatie de afhankelijke variabele en zijn de persoonlijke kenmerken, gevoel van toegang, macht, verwachtingen en motieven die de burgers hebben de onafhankelijke variabelen.

Figuur 8. Conceptueel model.



Bron: Eigen onderzoek, 2011



# Hoofdstuk 6. Methoden

---

Doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de acceptatie van eParticipatie bij burgers en in hoeverre hierdoor draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten gecreëerd wordt. Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de methodologie van het empirisch onderzoek. In het empirische deel van dit onderzoek worden de theoretische verwachtingen getoetst. Aan de hand van het theoretisch kader en de opgestelde deelvragen is een conceptueel model geschetst. Dit conceptueel model vormt het uitgangspunt van dit onderzoek. Op basis van het conceptueel model worden hypothesen geschetst die aan de hand van kwantitatief onderzoek getoetst worden.

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 6.1 het onderzoeksontwerp uiteengezet waarin duidelijk wordt gemaakt hoe het empirische deel van het onderzoek is opgezet. Vervolgens wordt de onderzoekspopulatie en de steekproef van dit onderzoek verduidelijkt in paragraaf 6.2 waarna de operationalisatie van de concepten en hypothesen worden geschetst in paragraaf 6.3. In paragraaf 6.4 komt de response van dit onderzoek aan de orde en tot slot sluit een korte samenvatting, uiteengezet in paragraaf 6.5, het hoofdstuk af.

## 6.1 Onderzoeksontwerp

De hoofdprobleemstelling in dit onderzoek is:

*In hoeverre wordt eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten geaccepteerd door de gebruikers/burgers en in hoeverre wordt hierdoor draagvlak gecreëerd voor gebiedsontwikkelingsprojecten?*

De hoofdprobleemstelling en de geformuleerde deelvragen zullen aan de hand van kwantitatief onderzoek beantwoord worden. Door het gebruik van kwantitatief onderzoek kunnen er bij veel onderzoekseenheden gegevens verzameld worden in een relatief korte periode en zijn uitkomsten meer generaliseerbaar dan bij kwalitatief onderzoek (Bryman, 2008, p.156). Door middel van kwantitatief onderzoek is tevens een beter beeld te creëren over de doelgroep die bereikt wordt bij het gebruik van eParticipatie dan met kwalitatief onderzoek. Door het gebruik van kwantitatief onderzoek kan de beleving van burgers over eParticipatie uitgelegd worden door oorzaken te onderzoeken zoals onder andere persoonlijke kenmerken (Bryman, 2008, p. 156). Het nadeel van kwantitatief onderzoek is dat er niet dieper doorggevraagd kan worden op de materie, wat wel mogelijk is bij kwalitatief onderzoek.

Om antwoord te kunnen geven op de gestelde hoofdvraag en deelvragen wordt een eParticipatie casestudie onderzocht. Voor dit onderzoek is een casestudie ontwerp gehanteerd aangezien dit ontwerp het mogelijk maakt een bepaalde case intensief en gedetailleerd te onderzoeken. Een casestudie wordt gekenmerkt door een intensieve analyse van een case (Bryman, 2008, p. 52). De externe validiteit van een casestudie, oftewel de generaliseerbaarheid, is laag. Een casestudie staat op zichzelf en is niet representatief voor, in dit geval, alle eParticipatie processen. Daarentegen kan wel dieper en meer gedetailleerd ingegaan worden op de te onderzoeken case (Bryman, 2008, p. 55). De generaliseerbaarheid met betrekking tot het kwantitatieve onderzoek onder burgers van een

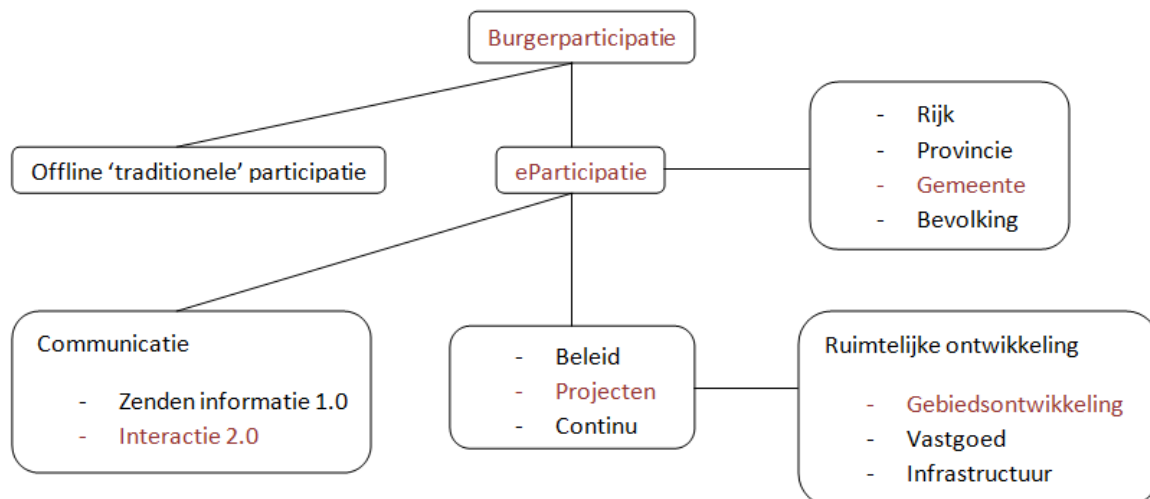
casestudie is echter wel groter. In dit geval gaat het om de representativiteit van de onderzochte burgers voor alle burgers binnen de casestudie, oftewel de onderzoekspopulatie. Dit onderzoek is gebaseerd op kwantitatief onderzoek wat ook aansluit bij een cross-sectioneel onderzoeksontwerp. Een cross-sectioneel onderzoeksontwerp is een ontwerp dat vaak gebruik wordt bij kwantitatief onderzoek waarbij meerdere onderzoekseenheden (mensen, organisaties, landen etcetera) onderzocht worden op één moment. Bryman (2008) geeft aan dat het verschil tussen een casestudie en een cross-sectioneel onderzoeksontwerp in dit geval lastig is te onderscheiden (Bryman, 2008, p. 53). Casestudies worden vaak gekenmerkt door kwalitatief onderzoek, maar zoals Bryman stelt 'such an identification is not appropriate... case studies are frequently sites for the employment of *both* quantitative and qualitative research' (Bryman, 2008, p. 53). In dit onderzoek wordt het casestudie onderzoeksontwerp aangehouden aangezien het onderzoek gericht is op één specifiek eParticipatie proces.

Er zijn verschillende soorten casestudies te onderscheiden en te selecteren voor een onderzoek. De *critical case* is een casestudie waarbij de onderzoeker een goed ontwikkelde theorie heeft en deze, aan de hand van hypothesen, wil toetsen op een case. De *extreme case* is een casestudie gebaseerd op uniciteit. De *exemplifying case* wordt geselecteerd als de onderzoeker de omstandigheden en condities van een normale situatie wil onderzoeken. In dit geval worden cases niet geselecteerd omdat ze uniek of extreem zijn, maar omdat ze een bredere categorie van cases vertegenwoordigen of een goede context vormen om onderzoeksvragen te kunnen toetsen. Een andere reden om een *exemplifying case* te selecteren is om '*key social processes*' te onderzoeken. De *revelatory case* is een case waarbij de onderzoeker een kans krijgt een fenomeen te onderzoeken dat eerst niet toegankelijk was voor wetenschappelijk onderzoek. Tot slot kan een onderzoeker een *longitudinal case* selecteren waarbij de case de mogelijkheid verschaft om het meerdere malen te onderzoeken (Bryman, 2008, pp. 55, 56). eParticipatie trajecten komen in Nederland steeds meer voor. Tot eind december 2010 waren er 616 eParticipatie initiatieven in Nederland van verschillende aard (Burgerlink, 2011). eParticipatie bij *gebiedsontwikkelingsprojecten* zijn echter in Nederland nog geen standaard zaak. eParticipatie staat nog in de kinderschoenen waarmee gemeenten experimenteren. Binnen de schaarse hoeveelheid van eParticipatie trajecten bij gebiedsontwikkeling kan deze case gezien worden als een *exemplifying case* voor eParticipatie trajecten bij gebiedsontwikkeling in het algemeen. eParticipatie processen bij gebiedsontwikkeling gaat om het gebruik van interactieve online middelen als ondersteuning van burgerparticipatie. De onderzochte casestudie is hier een voorbeeld van en wordt in dit onderzoek gezien als een *exemplifying case*.

De geselecteerde casestudie voor dit onderzoek is het online Stadsdebat Stedelijke Dynamisch Masterplan in de gemeente Utrecht. Voor de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan, bestaande uit ontwikkelingsstrategieën voor locaties, is een online platform gelanceerd waar inwoners van Utrecht en andere belanghebbenden hun ideeën en meningen konden geven op verschillende locaties in de stad Utrecht. Voor de selectie van de casestudie zijn verschillende stappen vooraf gegaan die in figuur 9 zijn uiteengezet. Burgerparticipatie kan op verschillende manieren tot uiting komen en in dit onderzoek wordt specifiek eParticipatie onderzocht. eParticipatie kan geïnitieerd worden door verschillende partijen. In dit onderzoek wordt specifiek eParticipatie geïnitieerd door de gemeente onderzocht. Burgerparticipatie komt vaak in de meest decentrale plaats van de overheid voor; de gemeente. Om deze reden is gekozen om een casestudie te selecteren die geïnitieerd is door de gemeente, aangezien burgerparticipatie bij gebiedsontwikkeling

op dit niveau het meest voorkomt. eParticipatie is een instrument dat kan ingezet worden bij de totstandkoming van onder andere beleid, projecten of bij een continu proces. Onder een continu proces wordt verstaan dat via online middelen burgers oneindig zaken kunnen aandragen. In dit onderzoek wordt het gebruik van eParticipatie bij de totstandkoming van een project onderzocht. Een project is een ontwikkeling die eindig is; de ontwikkeling stopt wanneer het project klaar is. Het online Stadsdebat is ingezet voor de ontwikkeling van het product Dynamisch Stedelijk Masterplan. Bij de totstandkoming van het uiteindelijke Dynamisch Stedelijk Masterplan is het project beëindigd. Zoals al eerder vermeld, wordt in dit onderzoek het gebruik van eParticipatie bij gebiedsontwikkeling onderzocht. Met betrekking tot het communicatie niveau is de casestudie geselecteerd als er sprake is van eParticipatie waarbij er gebruik is gemaakt van Web 2.0 toepassingen en het gaat om online interactieve communicatie. De casestudie werd niet geselecteerd als er gebruik werd gemaakt van 1.0 communicatie, dus alleen het zenden van informatie in een eenrichtingsverkeer van overheid naar burger. Daarnaast werden casestudies niet geselecteerd die volledig vanuit burgers zelf zijn opgezet aangezien dit onderzoek zich richt op eParticipatie geïnitieerd door de gemeente.

Figuur 9. Afbakening selectie casestudie



Bron: Eigen onderzoek, 2011

De casestudie 'Utrecht' voldoet aan de opgestelde eisen van dit onderzoek. De gemeente Utrecht heeft bij de ontwikkeling van het Dynamisch Stedelijk Masterplan (ontwikkelingsstrategieën voor locaties) een online Stadsdebat tot stand gebracht. Over verschillende locaties in de stad konden de inwoners van Utrecht ideeën en meningen geven over de gewenste totstandkomingen in het gebied. Tevens konden burgers zelf locaties aandragen waarover gediscussieerd kon worden. Tussen 1 en 31 maart 2011 zijn meer dan tweehonderd ideeën geplaatst en hierop is ongeveer vijfhonderd keer gereageerd. De site is in de maand maart 6.633 keer bezocht, waarvan 3.547 unieke bezoekers (Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, mei 2011). Het online gedeelte van het burgerparticipatie traject is afgesloten op 31 maart 2011. Naast het online Stadsdebat is er in het participatietraject een werkconferentie en een excursie geweest voor de totstandkoming van het plan. Het concept Dynamisch Stedelijk Masterplan is vorm gegeven en openbaar gemaakt ten tijde van het onderzoek. Op 28 juni 2011 is het Dynamisch Stedelijk Masterplan vastgesteld door de gemeenteraad.

### 6.1.1 Survey-onderzoek

De casestudie 'online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan' in Utrecht wordt onderzocht aan de hand van kwantitatief onderzoek door middel van een survey-onderzoek. Bij een survey-onderzoek worden en bij een groot aantal onderzoekseenheden, burgers, gegevens verzameld via systematisch ondervragen, de enquête. Het gaat hierbij om één meting op één bepaald moment (Baarda en de Goede, 2006, p. 132). Er is gekozen voor deze techniek van verzameling van gegevens omdat er in het conceptueel model van dit onderzoek veel verschijnselen voorkomen die niet rechtstreeks observeerbaar zijn, zoals attitudes en motieven. Een survey kan ook gedaan worden aan de hand van een gestructureerd interview, echter deze manier van onderzoek doen is duur en kost veel tijd (Bryman, 2008, p. 167). In dit onderzoek wordt de survey gehouden aan de hand van enquêtes die burgers zelf moeten invullen. Doordat burgers zelf de enquête invullen vervallen eventuele misleidingen die een interviewer de burger (onbewust) kan opleggen en het geven van sociaal gewenste antwoorden. Een ander voordeel van een enquête in plaats van een interview is dat de vragen in dezelfde volgorde en manier worden gesteld en in een relatief kort tijdsbestek veel data verzameld kan worden (Bryman, 2008, p. 218). Naast de vele voordelen van het onderzoeken aan de hand van een enquête zijn er ook nadelen aan deze manier van onderzoek doen. Zo kan de onderzoeker niet helpen bij het invullen van de enquête als er vragen zijn en doorvragen op vragen als dit nodig is. Dit probleem kan deels ondervangen worden door ervoor te zorgen dat de enquête makkelijk is in te vullen en niet te lang en saai is. Andere nadelen van onderzoek doen aan de hand van een enquête is dat er geen zekerheid is over *wie* de enquête heeft ingevuld, dat er een grotere kans bestaat op het missen van data omdat vragen niet worden ingevuld en een lagere response omdat sommige mensen de enquête helemaal niet willen invullen (Bryman, 2008, p. 219).

De enquêtes van het survey-onderzoek worden zowel offline (postadressen) als online (link via e-mailadressen) afgenomen. Dit onderzoek richt zich op deelnemers van eParticipatie en niet-deelnemers van eParticipatie: dit zijn de onderzoekseenheden van dit onderzoek. Door beide groepen te onderzoeken wordt inzichtelijk gemaakt of er een verschil bestaat tussen de groepen met betrekking tot acceptatie van eParticipatie en draagvlak en waarom. De offline enquêtes worden verstuurd naar de niet-deelnemers van eParticipatie en de online enquêtes worden gestuurd naar de deelnemers van eParticipatie. De reden om een online enquête te sturen naar de deelnemers van het online Stadsdebat is dat de gegevens van de deelnemers alleen digitale gegevens zijn, er zijn alleen e-mailadressen van de deelnemers bekend.

De online enquêtes zijn in dit onderzoek *attached questionnaires*. Dit houdt in dat de enquête niet rechtstreeks in de email staat naar de respondent maar dat in de email een introductie van het onderzoek staat met een link naar de enquête. De voordelen van een email met een link naar een enquête zijn de mogelijkheden om de enquête er beter en duidelijker uit te laten zien, makkelijker is in te vullen en beter georganiseerd kan worden. Het nadeel van een link is dat het extra inzet vergt om eerst via de link bij de enquête te komen en respondenten bang kunnen zijn op virussen op hun computer. Tevens blijkt de response bij online enquêtes lager te liggen dan bij offline gestuurde enquêtes (Bryman, 2008, p. 644, 648). In dit onderzoek wordt de online enquête gestuurd naar de deelnemers van het online Stadsdebat. Om de nadelen van een enquête via een link deels weg te nemen, is de email met de link van de enquête via de gemeente Utrecht verzonden. Daarnaast is in de online nieuwsbrief over het Stadsdebat die verzonden wordt naar de participanten van het online



Stadsdebat een aankondiging geplaatst over de komst van de online enquête en de oproep deze in te vullen.

### **6.1.2 Interview**

Om een compleet beeld te schetsen van het online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan zijn er interviews afgenomen bij sleutelinformanten betrokken bij het online Stadsdebat vanuit de gemeente Utrecht. Het doel van deze interviews is om de context van het online Stadsdebat te schetsen; waarom de gemeente Utrecht het instrument gebruikt heeft en hoe het proces verlopen is vanuit het perspectief van de gemeente Utrecht. Op deze manier wordt onderzocht of de beleving van het online Stadsdebat van de burgers aansluit bij de beleving en doelstellingen van het instrument bij de gemeente. Voor dit onderzoek is de Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling van de gemeente Utrecht geïnterviewd. De gemeente Utrecht heeft het communicatie en eParticipatie traject uitbesteed aan het communicatiebureau Politiek Online. Om deze reden is een communicatieadviseur van het communicatiebureau Politiek Online geïnterviewd.

De afgenomen interviews zijn semigestructureerde interviews. Door interviews te houden is de respondent voordurend zelf aan het woord en is het mogelijk het onderwerp goed uit te diepen en een groter aantal onderwerpen te behandelen (Baarda en de Goede, 2006, p. 233). De semigestructureerde interviews zijn individueel en mondeling afgenomen, omdat dit de flexibiliteit vergroot en het daardoor mogelijk is om door te vragen op gegeven antwoorden, vragen in verschillende volgorde te stellen en aanvullende vragen te stellen als dit gewenst blijkt (Bryman, 2008, p. 438, 439). Semigestructureerde interviews lenen zich om deze redenen goed om een completer beeld te kunnen schetsen van het online Stadsdebat. De interviews zijn opgenomen met een memorecorder en vervolgens volledig uitgewerkt tot een transcript, zodat er een complete dataverzameling tot stand wordt gebracht.

### **6.1.3 Webanalyse**

Voor dit onderzoek is een webanalyse uitgevoerd. Door middel van een webanalyse kan inzichtelijk worden gemaakt in hoeverre het eParticipatie middel inhoudelijk uit de verf is gekomen met betrekking tot het aantal reacties en bijdragen op de locaties. Een webanalyse heeft veel overeenkomsten met een documentenanalyse (Bryman, 2008, p. 629). Een documentenanalyse is een manier om documenten te analyseren door het kwantificeren van de inhoud op een systematische en herhaalbare manier (Bryman, 2008, p. 275). Door het uitvoeren van een webanalyse wordt het online Stadsdebat dieper onderzocht zodat hierover een completer beeld geschetst wordt. Via de webanalyse wordt onderzocht op welke locaties van het Stadsdebat veel reacties en bijdragen zijn geplaatst en op welke locaties weinig. Deze analyse wordt gedaan door het aantal reacties en bijdragen te tellen per locatie.

Een website als object van analyse heeft volgens Bryman wat nadelen zoals de snelle veranderingen die websites ondergaan en het snelle ontstaan en verdwijningen van sites op het internet (Bryman, 2008, p. 629). In dit onderzoek zijn deze problemen echter niet aan de orde aangezien de website van het online stadsdebat na een maand 'stil' is gelegd en niemand er meer op kan reageren of veranderingen kan aanpassen, maar alle reacties en bijdragen wel zichtbaar en online zijn. Dit heeft ten gevolge dat de website als document onderzocht kan worden. Daarnaast is in het voorlopig

Dynamisch Stedelijk Masterplan informatie opgenomen over het aantal reacties en bijdragen per locatie die voor dit onderzoek bruikbaar zijn.

## 6.2 Onderzoekspopulatie en steekproef

In dit onderzoek worden de attitudes van participanten en niet-participanten ten opzichte van eParticipatie vastgesteld om uitspraken te doen over acceptatie van eParticipatie en draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Om deze reden vormen de burgers (zowel participanten als niet-participanten) de te onderzoeken populatie. Het onderzoek is gericht op één casestudie, het online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan in de gemeente Utrecht.

De participanten in dit onderzoek zijn de deelnemers van het online Stadsdebat. De deelnemers van het online Stadsdebat zijn benaderd door middel van een online enquête die via de gemeente Utrecht is verstuurd. Echter informatie over alle deelnemers van het online Stadsdebat is niet voorhanden, aangezien deelnemers van het online Stadsdebat een vink op de website van het online Stadsdebat konden uitklikken dat ze niet meer op de hoogte gehouden willen worden. De mailadressen van deelnemers die deze vink hebben uitgeklikt zijn niet beschikbaar voor dit onderzoek. De participanten uit de maillijst van de gemeente Utrecht zijn alle deelnemers van het online Stadsdebat die de vink op de website van het Stadsdebat niet hebben uitgeklikt dat zij niet meer op de hoogte gehouden willen worden. De groep participanten die is onderzocht door middel van een online enquête is de gehele groep deelnemers die meegedaan heeft aan het online Stadsdebat en op de hoogte gehouden wil worden en vormt de onderzoekspopulatie van dit onderzoek. De online enquête is via de gemeente Utrecht naar 737 mailadressen gestuurd waaronder bewoners, ambtenaren, bestuurders, corporaties en vastgoedontwikkelaars die met het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan betrokken zijn geweest. Dit mailadressenbestand van de gemeente Utrecht bestaat, naast alle deelnemers van het online Stadsdebat die op de hoogte gehouden willen worden, uit overige betrokkenen, geïnteresseerden en belanghebbenden van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. De uitnodiging in de mail was gericht naar de deelnemers van het online Stadsdebat en een oproep of zij de online enquête wilden invullen. In de uitnodiging werd tevens vermeld: 'indien u niet heeft deelgenomen aan het digitale (online) Stadsdebat hoeft u de enquête niet in te vullen en kunt u deze mail als niet verstuurd beschouwen'. De onderzoekspopulatie van dit onderzoek is onderzocht aan de hand van een aselechte steekproef in de vorm van een online steekproef op uitnodiging. De gehele onderzoekspopulatie die online geparticipeerd heeft en op de hoogte gehouden wil worden van het online Stadsdebat, heeft een email ontvangen met de link naar de enquête en een uitnodiging deze in te vullen. Elke participant heeft hierdoor een gelijke kans om in de steekproef voor te komen. Een aselechte steekproef is 'een steekproef waarbij ieder element uit de populatie een gelijke kans heeft om in de steekproef voor te komen' (de Vocht, 2006, p. 122; Baarda en de Goede, 2006, p.156).

Naast de online enquête zijn er enquêtes bij bewoners van de stad Utrecht afgenomen. Gezien het aantal bijdragen en reacties (respectievelijk 200 en 500) op de site van het Stadsdebat kan gesteld worden dat het overgrote deel van bewoners van Utrecht (311405 inwoners) niet hebben geparticipeerd. Om deze reden kan gesteld worden dat het merendeel van de niet-participanten niet precies weet wat het online Stadsdebat en een Dynamisch Stedelijk Masterplan is en daarom is gekozen om 2 verschillende enquêtes te maken voor participanten en niet-participanten.

Ter promotie van het online Stadsdebat zijn naar 14.000 postadressen, gesitueerd rondom de geselecteerde locaties van het online Stadsdebat door de gemeente Utrecht, flyers gestuurd met informatie over het online Stadsdebat en diende als promotiemateriaal. De niet-participanten zijn in dit onderzoek de bewoners van Utrecht die via een flyer op de hoogte zijn gebracht van het online Stadsdebat, maar niet hebben meegedaan. De offline enquête is opgesteld voor niet-deelnemers van het Stadsdebat. De onderzoekspopulatie van de offline enquête betreft alle burgers uit de gemeente Utrecht die via de flyer geïnformeerd zijn over het online Stadsdebat. Binnen deze 14.000 postadressen kunnen participanten van het online Stadsdebat zitten. Indien de offline enquête gestuurd werd naar een deelnemer van het online Stadsdebat, hoefde deze persoon de enquête niet nog een keer in te vullen.

### **6.2.1 Steekproef**

De onderzoekspopulatie van de offline enquêtes, 14.000 huishoudens, is te groot om in zijn geheel te benaderen. Voor de groep niet-participanten is daarom gekozen voor het trekken van een steekproef. Het bepalen van de steekproefgrootte is volgens Schreuder Peters (2000) niet meer dan een 'educated guess' (Schreuder Peters, 2000). De steekproef moet wel voldoende groot zijn in verband met de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten. Over het algemeen geldt hoe groter de steekproef, hoe representatiever de uitkomsten (Bryman, 2008, p. 180).

Bij het trekken van een steekproef moet de onderzoeker rekening houden met de heterogeniteit van de onderzoekspopulatie. Hoe heterogener de populatie, hoe grotere steekproef de onderzoeker moet trekken voor representatieve uitkomsten. Bij het trekken van een steekproef moet verder rekening gehouden worden met het soort analyse dat de onderzoeker wilt gaan doen. Voor het analyseren van de variabelen in SPSS moet er voldoende vulling van de cellen van de onderzochte variabelen zijn. Dit houdt in dat er voldoende onderzochte factoren nodig zijn om valide uitspraken te kunnen doen. Een andere kwestie die in acht genomen moet worden bij het trekken van een steekproef is de non-response. Een response van 20-30 procent is aannemelijk (Boedeltje, 2009, p. 59). Tot slot zijn de tijd en kosten die de onderzoeker beschikt van belang. Dit laatste element zal van nodige invloed zijn op dit onderzoek aangezien dit onderzoek door één persoon in een relatief kort tijdsbestek uitgevoerd zal worden.

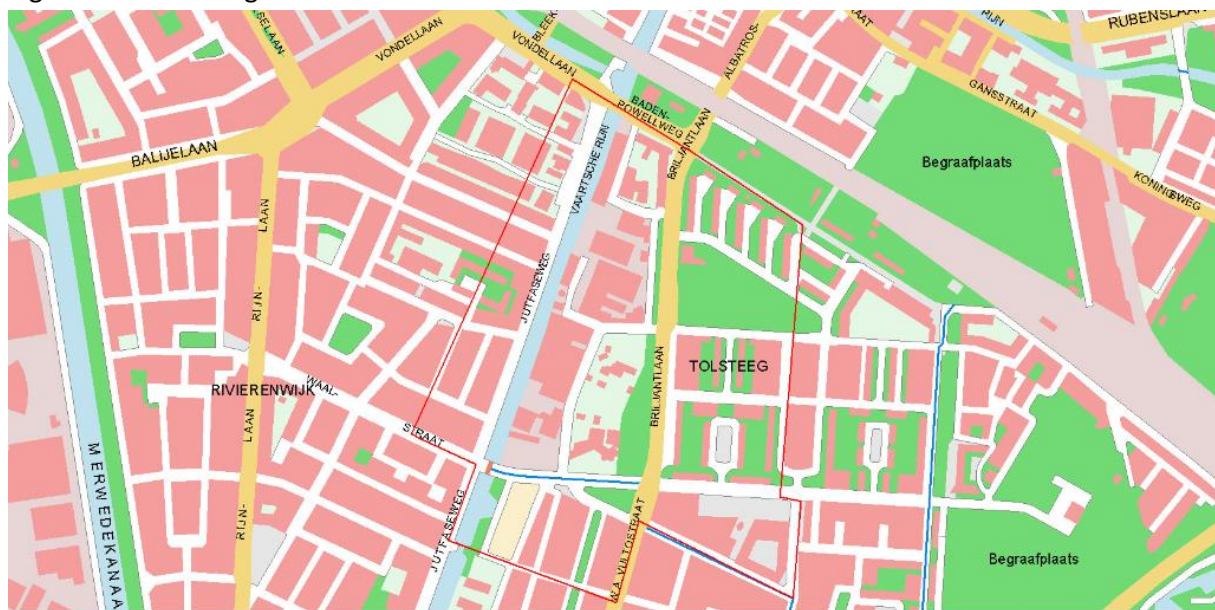
### **6.2.2 Meertrapssteekproef**

De steekproef die getrokken wordt voor de groep niet-participanten is een meertrapssteekproef. Bij een meertrapssteekproef wordt er niet rechtstreeks uit een bestand eenheden getrokken, maar gaat dit getrapd in fasen (Baarda en de Goede, 2006, p. 157). De steekproeftrekking in dit onderzoek is in twee fasen verlopen. De totale groep niet-deelnemers die een flyer ontvangen hebben bestaat uit 14.000 postadressen die verspreid zijn rondom de 13 locaties van het online Stadsdebat in Utrecht. Uit deze locaties zijn handmatig 3 locaties getrokken. Door op drie verschillende locaties in de stad Utrecht te enquêteren is er geografische spreiding in de steekproef aangebracht om tegemoet te komen aan de heterogeniteit van de onderzoekspopulatie. Dit is van belang is voor de representativiteit van het onderzoek. Uit de postcodeadressen van deze 3 locaties zijn voor elke locatie 50 adressen getrokken. Deze 50 adressen zijn handmatig op straatniveau getrokken uit alle straten van de postadressen van de locatie. In totaal bestaat de steekproef uit 150 postadressen. Per postadres is gevraagd of een bewoner van het adres de enquête wil invullen. De keuze voor een

meerstrapsteekproef is om praktische redenen. Doordat het onderzoek door één persoon wordt uitgevoerd in een kort tijdsbestek is er gekozen om de steekproef te clusteren zodat de enquêtes in dezelfde buurt afgenomen konden worden. Het nadeel van een meerstrapssteekproef is de kans op een lagere representativiteit van de onderzoekseenheden (Baarda en de Goede, 2006, p. 157). Om de non-response zo laag mogelijk te houden, heeft de onderzoeker alle enquêtes persoonlijk afgeleverd op de postadressen en deze ook weer persoonlijk opgehaald. Indien de persoon op een postadres niet thuis was, is er een gefrankeerde envelop met een begeleidende brief door de brievenbus gegooid met de oproep de enquête in te vullen en terug te sturen.

De steekproef is getrokken uit het gemeente bestand van de locaties en postadressen waar de gemeente Utrecht flyers naar toe heeft gestuurd. Sommige locaties zijn in dit bestand samengevoegd omdat de locaties in hetzelfde gebied liggen. De getrokken locaties en onderzochte wijken zijn in dit onderzoek Rotsoord, Spoorzone Tweede Daalsedijk en Cartesiusdriehoek (samengevoegd) en het KPN-terrein Rubenslaan. De Tweede Daalsedijk en de Cartesiusdriehoek is door de gemeente Utrecht samengevoegd als één locatie voor het versturen van de flyer. In bijlage B is de steekproeftrekking in meer detail weergegeven.

Figuur 10. Postcodegebied locatie Rotsoord.



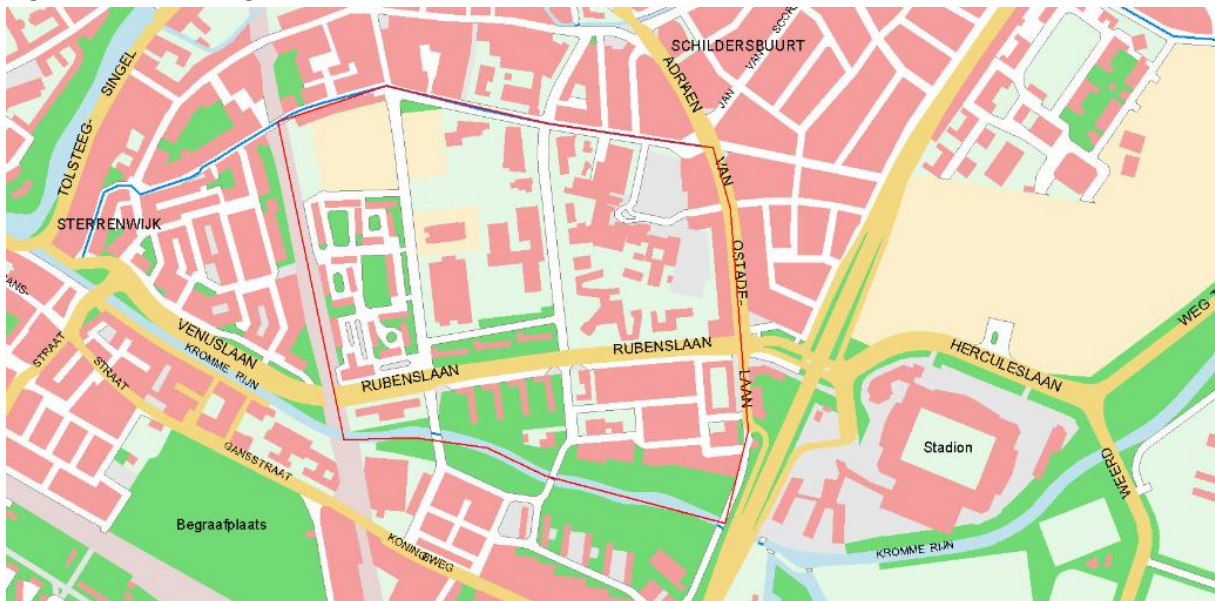
Bron: Gemeente Utrecht, 2011

Figuur 11. Postcodegebied locatie Spoorzone Tweede Daalsedijk en de Cartesiusdriehoek.



Bron: Gemeente Utrecht, 2011

Figuur 12. Postcodegebied locatie KPN-terrein Rubenslaan.



Bron: Gemeente Utrecht, 2011

Het onderzoek is gericht op alle deelnemers van het online Stadsdebat die op de hoogte gehouden willen worden over het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan en de burgers uit de gemeente Utrecht die geïnformeerd zijn over het Stadsdebat aan de hand van een flyer, maar niet hebben deelgenomen. Het onderzoek is niet representatief voor alle inwoners van Utrecht. Het onderzoek is gebaseerd op één casestudie en is daarom niet generaliseerbaar voor alle eParticipatie processen in Nederland.

## 6.3 Operationalisatie

Het doel van dit onderzoek is te achterhalen in hoeverre eParticipatie wordt geaccepteerd door burgers en of dit leidt tot meer draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten en welke factoren hiervan op invloed zijn. Om de theoretische concepten in dit onderzoek te onderzoeken moeten zij eerst vertaald worden naar concreet meetbare kenmerken, ofwel variabelen. Een aantal variabelen zijn direct meetbaar zoals leeftijd, sekse en opleidingsniveau. Een aantal concepten worden in dit onderzoek gemeten aan de hand van indicatoren die het concept ondervangen. Een indicator wordt gezien als een indirecte manier van het meten van een concept (Bryman, 2008, p. 145). Een concept kan aan de hand van meerdere indicatoren gemeten worden. De voordelen hiervan zijn dat de kans dat burgers incorrect worden geclassificeerd wordt verkleind, door meer indicatoren te gebruiken kan het concept op meerdere aspecten onderzocht worden en kunnen er meer gedetailleerd onderscheidingen gemaakt worden (Bryman, 2008, p. 147).

In dit onderzoek is de Likert schaal techniek gebruikt om de attitudes van burgers ten opzichte van eParticipatie aan de hand van een enquête te onderzoeken. De Likert schaal is een meeteenheid voor meerdere indicatoren om attitudes ten opzichte van een bepaald concept te meten. Het doel van de Likert schaal is om de intensiviteit van gevoelens te meten over een onderwerp. In dit onderzoek zijn stellingen geformuleerd over een onderwerp waar de respondent zijn of haar mening over kan geven op een 5 punten schaal zoals: helemaal niet mee eens, niet mee eens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens. De Likertschalen zijn in dit onderzoek omgezet van ordinale schalen naar intervalschalen, dus 'helemaal niet mee eens' krijgt de score 1, 'niet mee eens' de score 2, 'neutraal' de score 3 enzovoorts. De scores die de respondent aangeeft op alle stellingen zijn opgeteld en het gemiddelde hiervan vormen samen de score van de betreffende respondent over dat onderwerp (Bryman, 2008, pp. 145, 146).

In het voorgaande is aangegeven dat acceptatie als een attitude wordt beschouwd en dat een attitude verklaard kan worden door de persoonlijke kenmerken van (niet-) deelnemers, het gevoel van toegang tot het proces, de geschetste verwachtingen, macht en de motieven die burgers hebben om te participeren. In dit onderzoek is de acceptatie van eParticipatie de afhankelijke variabele en zijn de persoonlijke kenmerken, gevoel van toegang, macht, verwachtingen en motieven die burgers hebben de onafhankelijke variabelen. De wijze waarop deze onderdelen worden gemeten, komt in de volgende paragraaf aan de orde.

### 6.3.1 Hypothesen

De centrale probleemstelling is gespecificeerd aan de hand van deelvragen en het conceptueel model. Het conceptueel model is opgesteld aan de hand van de theorieën die uiteengezet zijn in het theoretisch kader. Aan de hand van het conceptueel model zijn hypothesen opgesteld gebaseerd op de theorie uit het theoretisch kader. De hypothesen zijn gerangschikt per deelvraag die gerelateerd zijn aan de empirie. In deze paragraaf wordt per hypothese aangegeven hoe deze onderzocht zijn en welke enquêtevragen hierbij aansluiten. In bijlage C wordt er in detail ingegaan op de uitgevoerde toetsen per hypothese. De enquêtes zijn in dit onderzoek terug te vinden in bijlagen D en E.

### **Deelvraag 3: Motieven**

*Wat zijn de redenen waarom burgers (niet) hebben geparticipeerd via eParticipatie en wat zijn de ervaringen van (niet-) participanten over burgerparticipatie in het algemeen?*

Om deelvraag 3 te onderzoeken is aan de hand van beschrijvende statistiek onderzocht wat de redenen zijn van burgers om te participeren en de mate waarin zij belang hechten aan de verschillende redenen.

De deelvraag zal beantwoord worden aan de hand van de enquêtevragen 28 en 29.

In het theoretisch kader is naar voren gekomen dat een persoon een eigen belang, een groepsbelang, of een publiek belang kan hebben als motief om te participeren. Daarbij is de gedachte dat een persoon eerder geneigd is te participeren als het eigen belang op het spel staat (Frissen e.a., 2008, p.28).

De stelling 'het onderwerp raakt mijn persoonlijk belang' heeft betrekking tot het eigen belang.

De stelling 'het onderwerp raakt mijn stad of buurt' heeft betrekking tot het groepsbelang.

De stelling 'door deelname dien ik het publieke belang als burger en wil ik een maatschappelijke bijdrage leveren' heeft betrekking tot het publiek belang.

De respondent geeft aan de hand van een vijf punt Likert schaal per stelling aan in welke mate de respondent de stelling belangrijk vindt.

### **Deelvraag 4: Doelgroep**

*Welke doelgroep bereikt eParticipatie, welke groep niet en waarom?*

De doelgroep van eParticipatie kan herleid worden aan de hand van de persoonlijke kenmerken van de deelnemers van eParticipatie. Door het gebruik van beschrijvende statistiek wordt aangetoond wie er hebben meegedaan en welke mensen zijn bereikt met het instrument. De hypothesen die zijn opgesteld hebben het doel een verklarend onderzoek te verrichten met betrekking tot de persoonlijke kenmerken en de acceptatie van eParticipatie.

**Hypothese 1:** Er bestaat een verschil tussen burgers en hun mate van ICT vaardigheden en de acceptatie van eParticipatie.

De hypothese is onderzocht aan de hand van de enquêtevragen 5, 6 en 7 en is statisch getoetst door middel van de Mann-Whitney toets en de Kruskal-Wallis toets.

De ICT vaardigheden van een persoon is aan de hand van indicatoren onderzocht. De gedachte achter de vragen is dat een persoon meer ICT vaardigheden heeft als deze persoon een account heeft op een online sociaal netwerk en deze ook daadwerkelijk bezoekt en als een persoon meer uren per dag actief op internet aanwezig is. De hypothese gaat ervan uit dat er een verschil bestaat tussen personen en hun mate van internetvaardigheden en de acceptatie van eParticipatie. Indien dit verschil niet bestaat wordt de hypothese verworpen.

**Hypothese 2:** Er bestaat een verschil tussen burgers en hun sociale binding met de wijk en de acceptatie van eParticipatie.

Deze hypothese is onderzocht aan de hand van enquêtevragen 12, 13, 14 en 15 en is statistisch getoetst door middel van de Mann-Whitney toets en de t-toets .

De sociale binding van een persoon is aan de hand van vier indicatoren onderzocht. De sociale binding is aan de hand van drie dimensies van sociaal kapitaal onderzocht. Deze variabelen reflecteren op sterke banden in de wijk (familie en vrienden) en wijkgedrag (praten met de burens) (Dekker, 2006, p. 94). Daarnaast kan het kenmerk sociale binding gemeten worden door het lidmaatschap van een (sport/ cultuur)vereniging. De gedachte hierachter is dat mensen die lid zijn van een vereniging meer sociaal verbonden zijn dan mensen die dit niet zijn (Boedeltje, 2007, p. 90). De hypothese gaat ervan uit dat er een verschil bestaat tussen burgers en hun sociale binding met de wijk en de acceptatie van eParticipatie. Indien dit verschil niet bestaat wordt de hypothese verworpen.

**Hypothese 3:** Er bestaat een verschil tussen burgers en hun ervaring met burgerparticipatie en de acceptatie van eParticipatie.

De hypothese is getest aan de hand van de enquêtevragen 19 en 20 en is statistisch getoetst door middel van de Mann-Whitney toets en de Kruskal Wallis toets.

Eerdere ervaring met burgerparticipatie kan van invloed zijn op de beleving van participatie (Boedeltje, 2009, p. 43). De hypothese gaat ervan uit dat er een verschil bestaat tussen burgers en hun mate van ervaring met burgerparticipatie met hun acceptatie van eParticipatie. Indien er geen verschil bestaat tussen burgers met en zonder ervaring met burgerparticipatie wordt de hypothese verworpen.

**Hypothese 4:** Naarmate een persoon positievere ervaringen heeft met burgerparticipatie, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

De hypothese is onderzocht aan de hand van enquêtevraag 21 en is statistisch getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

De gedachten achter deze hypothese is dat respondenten met positieve ervaringen met burgerparticipatie ook een positieve mening hebben over eParticipatie en dus een hogere acceptatie.

### **Deelvraag 5: Betrokkenheid, invloed (gevoel van toegang)**

*In hoeverre voelen deelnemers van eParticipatie zich betrokken bij projecten en in hoeverre zijn deelnemers tevreden over de mate van invloed, gelijkheid en transparantie bij het gebruik van eParticipatie?*

Deze deelvraag heeft betrekking met het deel van het conceptueel model 'gevoel van toegang'. Aan de hand van de opgestelde hypothesen zullen het gevoel van invloed, gelijkheid en transparantie onderzocht worden. Daarnaast is een hypothese opgesteld specifiek op betrokkenheid. Deelvraag 5 heeft betrekking op deelnemers van het online Stadsdebat.



**Hypothese 5:** Naarmate een persoon een groter gevoel van invloed heeft, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

De hypothese is onderzocht aan de hand van de enquêtevraag 22 en is statistisch getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

Het gevoel van invloed is aan de hand van een directe vraag gesteld aan de respondenten: *Heeft u het gevoel dat uw inbreng invloed heeft gehad op de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan?*

Daarnaast zijn er algemene vragen gesteld over het niveau van invloed die respondenten wensen en ervaren (enquêtevragen 23 en 24).

**Hypothese 6:** Naarmate een persoon meer vertrouwen heeft in de politiek en de medemens, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Deze hypothese is onderzocht aan de hand van enquêtevraag 16 en 17 en is statistisch getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

Zoals in het theoretisch kader naar voren is gekomen heeft vertrouwen invloed op participatie (Putnam, 1995, pp. 665, 666). De gedachte achter de enquêtevraag is dat een respondent die zich serieus genomen voelt door de gemeente en vertrouwen heeft in de medemens, meer vertrouwen heeft in de politiek en elkaar (Dekker, 2006, p. 94). Het meer vertrouwen hebben in de politiek en de medemens leidt volgens de hypothese tot een hogere acceptatie van eParticipatie.

**Hypothese 7:** Naarmate een persoon een hogere mate van gelijkheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

De hypothese is onderzocht aan de hand van de enquêtevragen deel D) vragen C, D ,E en is statistisch getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

Gelijkheid wordt gezien als de gelijkheid van de waarde van inbreng van de verschillende actoren van het eParticipatieproces en gelijke kansen om argumenten aan te dragen (Boedeltje, 2006, p. 77; Edelenbos, 2000, p. 40). Het gevoel van gelijkheid en het gevoel van invloed zijn nauw met elkaar verbonden. In dit onderzoek wordt onder de variabele gelijkheid, de gelijkheid in het proces verstaan en wordt de gelijke invloed van de verschillende actoren buiten dit variabel gehouden. Het gevoel van gelijkheid is in dit onderzoek onderzocht aan de hand van drie indicatoren. Aan de deelnemers van het online Stadsdebat is de mate van tevredenheid gevraagd met betrekking tot de mogelijkheden om in het online Stadsdebat hun mening te geven, over de mogelijkheden om te bepalen waarover gediscussieerd kon worden op het online Stadsdebat en de mate van tevredenheid over de randvoorwaarden die gesteld werden aan het online Stadsdebat.

Het gemiddelde van de mate van tevredenheid van de stellingen geeft het gevoel van gelijkheid van de respondent weer. Hierbij gaat het om de gelijkwaardigheid die de respondent voelt ten opzichte van de gemeente en andere deelnemers bij de deelname van het proces.

**Hypothese 8:** Naarmate een persoon een hogere mate van transparantie ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

De hypothese is onderzocht aan de hand van de enquêtevragen deel D) vragen F, G, H, I en J en statistische getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

Aan de hand van vijf indicatoren is het gevoel van transparantie (openheid) van het proces, het online Stadsdebat, onderzocht. Alle vragen zijn aan de hand van een vijf punt Likert schaal onderzocht. De tevredenheid, nuttigheid en hoeveelheid van informatie en de duidelijkheid over de omgang met de uitkomsten van het online Stadsdebat en de duidelijkheid *of* en *hoe* er rekening zou worden gehouden met de meningen van de participanten van het online Stadsdebat wordt aan de hand van de indicatoren onderzocht. Het gemiddelde van de scores op de vragen, geeft het gevoel van transparantie weer voor die respondent.

**Hypothese 9:** Naarmate een persoon een hogere mate van tevredenheid heeft over de geschetste verwachtingen, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

De hypothese is onderzocht aan de hand van enquêtevraag deel D) vraag K en is statisch getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

De verwachting van de respondent wordt gemeten aan de hand van één vraag, '*Was het voor u duidelijk wat er van u verwacht werd als participant van het online Stadsdebat?*', die beantwoord wordt aan de hand van een vijf punt Likert schaal (helemaal niet tot volkomen). De stelling hierbij is dat hoe duidelijker de geschetste verwachtingen zijn, hoe hoger de deelnemer eParticipatie zal accepteren.

**Hypothese 10:** Naarmate een persoon een hogere mate van betrokkenheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

De hypothese is onderzocht aan de hand de enquêtevragen deel D) vragen A en B en is statisch getoetst door middel van Pearson's correlatie toets.

De mate van betrokkenheid is met een directe vraag onderzocht waarbij de mate van tevredenheid over de stelling gevraagd is: '*In hoeverre voelt u zich betrokken bij het online Stadsdebat? (het proces)*' en '*In hoeverre voelt u zich betrokken bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan? (het eind product)*'. De betrokkenheid is getoetst over het proces: eParticipatie en het project: het Dynamisch Stedelijk Masterplan.

## **Deelvraag 6: Tevredenheid**

*In welke mate zijn burgers tevreden over het gebruik van eParticipatie en in hoeverre willen zij vaker van eParticipatie in de toekomst gebruik maken?*

Deelvraag 6 gaat over de tevredenheid en acceptatie van eParticipatie (proces) en het gebiedsontwikkelingsproject (product). De stelling over tevredenheid is van invloed op de andere hypothesen in dit onderzoek. Beantwoording van deelvraag 6 vormt een belangrijk deel voor de beantwoording van de hoofdvraagstelling.

De tevredenheid over eParticipatie en daaraan gerelateerd de acceptatie van eParticipatie vormt de kern van dit onderzoek. Acceptatie van eParticipatie wordt in dit onderzoek op directe wijze gemeten. Dit betekent dat er een rechtstreekse evaluatieve vraag wordt gesteld aan de participanten: *Met welk rapportcijfer (1-10) zou u het online Stadsdebat willen beoordelen?* Aan de hand van een rapportcijfer (1-10) geeft de deelnemer zijn/haar tevredenheid weer. Hoe hoger het rapportcijfer, hoe hoger de tevredenheid. In dit onderzoek staat het gegeven rapportcijfer voor de acceptatie van eParticipatie en wordt dus ook als zodanig genoemd. Een hogere tevredenheid staat in dit onderzoek gelijk aan een hogere acceptatie van eParticipatie en een lagere tevredenheid over het online Stadsdebat aan een lagere acceptatie. Het draagvlak wordt vervolgens gemeten door middel van het gemiddelde van de rapportcijfers van de participanten. Hierbij geldt dat naarmate meer mensen een grotere mate van acceptatie hebben, er sprake is van meer (proces) draagvlak.

Met betrekking tot acceptatie en draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten is dezelfde methode gehanteerd. Aan de respondenten is de volgende vraag gesteld: *Met welk rapportcijfer (1-10) zou u het Dynamisch Stedelijk Masterplan willen beoordelen?* Aan de hand van een rapportcijfer (1-10) geeft de respondent zijn/haar tevredenheid weer. Hoe hoger het rapportcijfer, hoe hoger de tevredenheid en acceptatie van het plan. Het inhoudelijk draagvlak wordt vervolgens, net als bij het proces draagvlak, gemeten door middel van het gemiddelde van de rapportcijfers van de participanten. Hierbij geldt dat naarmate meer mensen een grotere mate van acceptatie hebben, er sprake is van meer (inhoudelijk) draagvlak, ofwel draagvlak voor het gebiedsontwikkelingsproject het Dynamisch Stedelijk Masterplan.

Acceptatie kan voor de niet-deelnemers niet gemeten worden aan de hand van een rapportcijfer aangezien maar drie respondenten van het online Stadsdebat afwisten. Deze drie respondenten hebben vervolgens niet de site bekeken. 94,6 procent van de niet-deelnemers heeft nog nooit van het online Stadsdebat gehoord. Om deze reden is gekozen om in dit onderzoek acceptatie van eParticipatie voor niet-deelnemers te meten aan de hand van de volgende vraag: *'Zou u in de toekomst gebruik willen maken van online burgerparticipatie (eParticipatie) bij gebiedsontwikkelingsprojecten'.* 'Ja' betekent in dit onderzoek acceptatie van eParticipatie en 'nee' betekent geen acceptatie van eParticipatie.

De tevredenheid voor deelnemers is onderzocht aan de hand van de enquêtevragen 25 en 26 en voor niet-deelnemers aan de hand van de enquêtevraag 32.

Respondenten hadden naast de gesloten vragen van de enquête ook de mogelijkheid om open vragen te beantwoorden. Daarnaast is er in de enquête ruimte opgenomen voor het geven van algemene opmerkingen. Deze resultaten zijn tevens verwerkt in dit onderzoek en komen als citaten terug in het analyse en resultaten hoofdstuk (hoofdstuk 8).

## **6.4 Response onderzoek**

Acceptatie van eParticipatie is aan de hand van kwantitatief onderzoek uitgevoerd. In de vorige paragrafen is uiteengezet hoe het onderzoek is opgezet en waarom. In deze paragraaf wordt kort ingegaan op het uitgevoerde onderzoek en wordt ingegaan op de response van de enquêtes en de representativiteit, betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

### 6.4.1 De response

De totale response van dit onderzoek is onder de niet-deelnemers 56 respondenten en onder de deelnemers 89 respondenten. Van de deelnemers zijn 111 participanten begonnen aan het invullen van de online enquête maar hebben uiteindelijk 89 respondenten de enquête tot en met de laatste vraag ingevuld. Het aantal bruikbare enquêtes zijn dus 89 stuks. De online enquête is via de gemeente Utrecht naar 737 mailadressen gestuurd. Dit mailadressenbestand bestond naast de deelnemers van het online Stadsdebat die op de hoogte gehouden willen worden, uit alle betrokkenen, geïnteresseerden en belanghebbenden van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. De uitnodiging in de mail was gericht naar de deelnemers van het online Stadsdebat en een oproep of zij de online enquête wilden invullen. In de uitnodiging werd tevens vermeld 'indien u niet heeft deelgenomen aan het digitale (online) Stadsdebat hoeft u de enquête niet in te vullen en kunt u deze mail als niet verstuurd beschouwen'. De response van de deelnemers is 12 procent. Dit is een lage response, maar dit komt omdat de online enquête naar een brede groep gestuurd is. Van de niet-deelnemers hebben 58 respondenten de enquête terug gestuurd. Daarvan zijn 56 enquêtes bruikbaar aangezien één enquête een pagina mistte en een andere enquête via de post oningevuld was terug gestuurd. De totale response van het aantal bruikbare enquêtes is 37 procent; dit is een redelijk hoge response. Voor beide groepen zijn het aantal enquêtes meer dan 30, dus kunnen er statistische procedures en technieken op worden toegepast (de Vocht, 2006, p. 125).

### 6.4.2 Representativiteit

Resultaten gebaseerd op enquêtes in wetenschappelijk onderzoek kunnen een bepaalde bias bevatten. Zo kan het zijn dat bepaalde groepen mensen de enquête minder hebben ingevuld. De representativiteit van de steekproef verwijst naar de mate waarin de steekproef een goede afspiegeling vormt van de onderzoekspopulatie, zodat de resultaten kunnen worden gegeneraliseerd. Van de onderzoekspopulatie van de niet-deelnemers (bewoners van de 14.000 postadressen die een promotie flyer hebben ontvangen) zijn de populatie gegevens van inwoners van de stad Utrecht als referentie gebruikt om een indicatie te geven van de representativiteit van de steekproef van de niet-deelnemers.

In dit onderzoek is er geen verschil gemaakt tussen mannen en vrouwen en worden de groepen onderzocht als zijnde deelnemers of niet-deelnemers. Van de respondenten van de groep niet-deelnemers hebben vooral vrouwen de enquête ingevuld en komt de verdeling van de percentages man- vrouw niet overeen met de bewoners van de stad Utrecht. De enquêtes voor niet-deelnemers zijn afgenomen tussen zes uur en half tien 's avonds, een tijdstip waarop werd verwacht dat er evenveel vrouwen als mannen thuis zouden zijn. Aangezien het onderzoek zich niet richt op verschillen tussen mannen en vrouwen wordt dit niet als problematisch beschouwd. Met betrekking tot de niet-deelnemers hebben meer hoog opgeleiden de enquête ingevuld dan laag tot en met middelbaar opgeleiden en zit er bias in de response. Dit is een restrictie van dit onderzoek. De percentages van de verdeling van leeftijdsklassen van de niet-deelnemers komt nagenoeg overeen met de percentages van alle burgers van de gemeente Utrecht met een uitschieter van de leeftijdsklasse 25-34 jaar. Dit onderzoek is gebaseerd op een aselechte meertrapssteekproef en ondanks de scheve verdeling van het opleidingsniveau kunnen de resultaten van dit onderzoek met voorzichtigheid gegeneraliseerd worden voor de bewoners van de gemeente Utrecht die woonachtig zijn in de postcode gebieden rondom de locaties behandeld in het online Stadsdebat.

De steekproefgegevens van de onderzoekspopulatie van de deelnemers zijn generaliseerbaar voor alle deelnemers van het online Stadsdebat die op de hoogte gehouden willen worden over het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan. De aselechte steekproefgegevens van de respondenten die de enquête hebben ingevuld geven inzicht in de ervaringen en meningen van de deelnemers (die op de hoogte gehouden willen worden) over het online Stadsdebat.

Tabel 1. Verdeling man- vrouw in percentages

|         | Utrecht | Niet-deelnemers |
|---------|---------|-----------------|
| Vrouwen | 51,6    | 80,3            |
| Mannen  | 48,4    | 19,7            |

Bron: Enquête eigen onderzoek, 2011

Bron: Gemeente Utrecht (2011), WistUdata. Geraadpleegd op 1 november 2011: <http://utrecht.buurtmonitor.nl>

Tabel 2. Verdeling opleidingsniveau in percentages

|                           | Utrecht | Niet- deelnemers |
|---------------------------|---------|------------------|
| Laag- middelbaar opgeleid | 43,1    | 16,1             |
| Hoog opgeleid             | 56,9    | 83,9             |

Bron: Enquête eigen onderzoek, 2011

Bron: Gemeente Utrecht (2010b), WistUdata. Geraadpleegd op 31 mei 2011: <http://utrecht.buurtmonitor.nl>

Tabel 3. Verdeling leeftijdsklassen in percentages

|                 | 0-17 jaar | 18-24 jaar | 25-34 jaar | 35-44 jaar | 45-54 jaar | 55+ jaar |
|-----------------|-----------|------------|------------|------------|------------|----------|
| Utrecht         | 19,4      | 14,1       | 20,9       | 16,0       | 11,4       | 18,2     |
| Niet-deelnemers | 0         | 19,6       | 42,9       | 14,3       | 10,7       | 12,5     |

Bron: Enquête eigen onderzoek, 2011

Bron: Gemeente Utrecht (2010b), WistUdata. Geraadpleegd op 31 mei 2011: <http://utrecht.buurtmonitor.nl>

### 6.4.3 Betrouwbaarheid en validiteit van de metingen

*'Betrouwbaarheid wil zeggen dat de onderzoeksresultaten zo min mogelijk van toeval afhankelijk zijn'* (Baarda en de Goede, 2006, p.190).

Er is sprake van betrouwbaarheid als bij herhaaldelijke onderzoeken met een bepaalde techniek dezelfde resultaten worden gevonden. Gegevens moeten niet alleen betrouwbaar, maar ook valide zijn. Dit betekent dat de onderzoeker daadwerkelijk dát gemeten moet hebben, wat de onderzoeker beoogde te meten (Baarda en de Goede, 2006, p. 191). In dit onderzoek is de betrouwbaarheid en validiteit gewaarborgd door de gehanteerde concepten goed te operationaliseren. De vragenlijsten zijn zo helder mogelijk geformuleerd en de gehanteerde vragen en methoden in dit onderzoek zijn al eerder in wetenschappelijke onderzoeken gehanteerd, zoals het onderzoek van Boedeltje (2009) en Dekker (2006). In dit onderzoek zijn meerdere stellingen gebruikt voor het meten van een variabele; dit draagt bij aan het verhogen van de validiteit (Baarda en de Goede, 2006, p. 193).

## 6.5 Samenvatting

Om de hoofdvraag en de deelvragen van dit onderzoek te kunnen beantwoorden is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Aan de hand van de deelvragen en het conceptueel model zijn er hypothesen opgesteld. De opgestelde hypothesen zijn getoetst aan de hand van de resultaten uit de enquêtes, ingevuld door zowel deelnemers van het online Stadsdebat die op de hoogte gehouden willen worden als niet- deelnemers die wel een flyer ter promotie van het online Stadsdebat toegestuurd hebben gekregen. De enquêtes zijn door de deelnemers online ingevuld aan de hand van een link die via de gemeente Utrecht naar de deelnemers gemaild is. De niet-deelnemers zijn persoonlijk benaderd voor het invullen van de schriftelijke enquête. Naast het onderzoek aan de hand van enquêtes is er een korte webanalyse uitgevoerd om het online Stadsdebat als proces zelf te onderzoeken en is aan de hand van een tweetal interviews de visie en doelstellingen vanuit de gemeente Utrecht onderzocht met betrekking tot het online Stadsdebat om een completer beeld te kunnen schetsen van de casestudie. De response van het onderzoek is redelijk en ruim voldoende om statistische toetsen op uit te voeren. In hoofdstuk 7 wordt dieper ingegaan op het online Stadsdebat en de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijke Masterplan en in hoofdstuk 8 worden de resultaten die uit het kwantitatieve onderzoek naar voren zijn gekomen uiteengezet. Deze resultaten zijn niet generaliseerbaar voor alle eParticipatie processen in Nederland omdat het een casestudie betreft. De resultaten zijn wel generaliseerbaar voor alle deelnemers van het online Stadsdebat die op de hoogte gehouden willen worden over het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan en alle inwoners van de gemeente Utrecht woonachtend rondom de locaties behandeld in het online Stadsdebat, die aan de hand van een flyer hierover zijn geïnformeerd.

## Hoofdstuk 7. Het online Stadsdebat

---

Dit hoofdstuk gaat uitgebreider in op de casestudie het online Stadsdebat voor de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan in de gemeente Utrecht. Aan de hand van deze casestudie wordt de acceptatie van eParticipatie onderzocht. In paragraaf 7.1 wordt allereerst algemene informatie over de stad Utrecht gegeven waarna in paragraaf 7.2 de visie en de beleving vanuit de gemeente Utrecht over het online Stadsdebat aan de orde komt. Vervolgens wordt in paragraaf 7.3 een korte schets gegeven van de ‘facts and figures’ van het online debat waarna afgesloten wordt met een korte conclusie in paragraaf 7.4.

### 7.1 De stad Utrecht

In de stad Utrecht is van 1 tot 31 maart 2011 een online Stadsdebat gehouden voor de vorming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan (DSM). Over 13 locaties verspreid over de stad konden burgers online hun mening geven en ideeën plaatsen over de ontwikkeling van de locaties. Voordat er nader wordt ingegaan op het online Stadsdebat en het DSM zal er allereerst een beeld geschetst worden van de stad Utrecht waar het debat heeft plaatsgevonden.

Figuur 13. Ligging stad Utrecht in Nederland.



Bron: [www.netshare.nl](http://www.netshare.nl)

Figuur 14. Stad Utrecht.



Bron: [utrecht.gemgids.nl](http://utrecht.gemgids.nl)

De stad Utrecht heeft in totaal 311.405 inwoners (per 29 september, 2011) waarvan 48,4 procent man en 51,6 procent vrouw (Gemeente Utrecht, 2011). Utrecht kenmerkt zich als een ‘jonge’ stad aangezien ruim zeventig procent van de bewoners jonger is dan 34 jaar waarvan ruim een derde van inwoners de leeftijd hebben tussen de 18 en 34 jaar. Het opleidingsniveau van de burgers in Utrecht is hoog; meer dan de helft van de burgers is hoog opgeleid. Onder hoog opgeleiden wordt het hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs verstaan (HTS, HEAO, Hogeschool, universiteit). Met laag opgeleiden worden personen bedoeld zonder een opleiding of een diploma bij het lager onderwijs/basisonderwijs, lager of middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (LAVO, V(G)LO, MULO, MAVO) en lager beroepsonderwijs (ambachts-/huishoudschool, LTS, VBO, LHNO, LEAO, V(M)BO). Met middelbare opleiding wordt middelbaar beroepsonderwijs (UTS, MTS, (K)MBO, INAS, ROC,

leerlingwezen) en hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, lyceum, gymnasium) bedoeld (Gemeente Utrecht (2010b), WistUdata, <http://utrecht.buurtmonitor.nl>).

Tabel 4. Leeftijdsklassen burgers van Utrecht, 2010

| % 0-3 | % 4-11 | % 12-17 | % 18-24 | % 25-34 | % 35-44 | % 45-54 | % 55-64 | % 65-79 | % 80 + |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 5,8   | 8,7    | 4,9     | 14,1    | 20,9    | 16,0    | 11,4    | 8,4     | 7,1     | 2,7    |

Bron: Gemeente Utrecht (2010b), WistUdata. Geraadpleegd op 31 mei 2011: <http://utrecht.buurtmonitor.nl>

Tabel 5. Opleidingsniveau burgers van Utrecht, 2010

| % laag opgeleiden | % middelbaar opgeleiden | % hoog opgeleiden |
|-------------------|-------------------------|-------------------|
| 19,2              | 23,9                    | 56,9              |

Bron: Gemeente Utrecht (2010b), WistUdata. Geraadpleegd op 31 mei 2011: <http://utrecht.buurtmonitor.nl>

De bewoners van Utrecht zijn over het algemeen positief over hun buurt en geven hiervoor gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer. De sociale cohesie zoals bewoners van Utrecht deze ervaren is minder positief; zij geven als rapportcijfer een 5,9 voor de sociale cohesie. Echter slechts 12,8 procent van de burgers heeft een negatieve toekomstverwachting over de buurt en vinden slechts 8,8 procent van de burgers dat zij in een onprettige buurt leven. Met betrekking tot participatie voelen 86,5 procent van de Utrechters zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. 35,6 procent van de Utrechters geeft daarbij aan zich actief te hebben ingezet om deze leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. Het opkomstpercentage bij de Gemeenteraadsverkiezingen in Utrecht was 52,5 procent (Gemeente Utrecht, 2010).

## 7.2 Visie gemeente Utrecht

In paragraaf 6.1 is een kort beeld geschetst van het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan (DSM). In deze paragraaf wordt de totstandkoming van het debat en het ontstaan van het DSM nader uiteengezet. Tevens komt de beleving en de ervaring van de ambtenaren van de gemeente Utrecht over het online Stadsdebat aan bod.

Het DSM bestaat uit een ontwikkelingsstrategie voor alle locaties die zijn opgenomen in het online Stadsdebat. Het gaat hierbij om binnenstedelijk bouwen op locaties die meer potentie hebben dan er op dit moment van gebruik wordt gemaakt, zoals een oud spoorwegterrein, een bedrijventerrein of een kantoorgebouw dat niet meer gebruikt wordt. Het doel hiervan is om binnenstedelijk meer woningen te kunnen bouwen (Stadsdebat Utrecht, 2011). Het DSM geeft aan hoe de locaties ontwikkeld zouden kunnen worden en welke rol de gemeente daarin neemt: een acterende rol, een faciliterende rol of een regisserende rol. Bij een acterende rol heeft de gemeente een meer actieve houding en neemt zij meer risico en verantwoordelijkheid door middel van het zelf voeren van een grondexploitatie. Bij een faciliterende rol laat de gemeente de markt haar werk doen en beperkt zij zich tot het aangeven welke ontwikkelingen vanuit algemeen belang in ieder geval niet gewenst zijn. Indien nodig kan de gemeente middels planologische procedures de randvoorwaarden regelen. De regisserende rol hangt hier tussenin waarbij de gemeente de markt haar werk laat doen, maar onder een aantal voorwaarden die door de gemeente zijn opgesteld. Daarnaast kan de gemeente middelen



inbrengen en de participatie organiseren (Dynamisch Stedelijke Masterplan conceptversie B, 2011, p. 127).

De gemeente Utrecht heeft bij de vorming van het DSM gekozen om via de digitale weg in contact te komen met burgers en belanghebbenden. De ontwikkelingen voor het DSM zijn al een jaar voor het online Stadsdebat begonnen. Door middel van een excursie en een werkconferentie is er nagedacht en gediscussieerd over het DSM. De gemeente heeft daarvoor een select gezelschap uitgenodigd waaronder belanghebbenden zoals grondeigenaren, ondernemers, ontwikkelaars, raadsleden en woningcoöperaties. Voor de excursie en de werkconferentie zijn ook de wijkraden als vertegenwoordigers van de burgers benaderd. Na de excursie en de werkconferentie is vervolgens een online Stadsdebat door de gemeente opgezet om input te krijgen voor het DSM.

*‘Wat wij als gemeente al een tijdje zeggen is dat wij met participatie innovatiever om willen gaan en dat we dat ook meer digitaal willen doen. Een van de vernieuwende manieren om mensen te betrekken is om dat natuurlijk online te doen’* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011).

Het communicatiebureau Politiek Online heeft het hele proces op zich genomen en de gemeente Utrecht heeft de inhoud hiervoor geleverd. Vervolgens heeft stedenbouwkundigbureau Dolte Stedenbouw het DSM geschreven met de input vanuit het online Stadsdebat, de excursie en de werkconferentie.

Figuur 15. Website van het online Stadsdebat.

**UTRECHT** **STADSDEBAT** *Dynamisch Stedelijk Masterplan*

Home De Locaties Meedoen Over het stadsdebat Stedelijke thema's FAQ Contact meld u hier aan voor de ni OK

### Welkom!

Welkom op de website van het Stadsdebat over binnenstedelijk bouwen in Utrecht. Op deze website kon u tot 31 maart zelf meedenken over dertien binnenstedelijke locaties in Utrecht die opnieuw worden ontwikkeld. U heeft ideeën aangedragen, en bent veel met elkaar in discussie gegaan. De gemeente heeft ook gereageerd. Het is niet meer mogelijk om ideeën aan te dragen of te reageren, maar alle bijdragen zijn nog wel te bekijken. [Lees verder >](#)

47 Like

### Meedoen

- 1 Bekijk de locaties en kies een locatie waarover u een idee hebt
- 2 Geef uw idee over een locatie met een collage, een eigen ontwerp of een tekst
- 3 Licht uw idee toe door te vertellen welke keuzes u hebt gemaakt en waarom
- 4 Verzend uw idee en reageer op bijdragen van anderen

### Veelgestelde vragen

1. [Waarom een stadsdebat?](#)
2. [Wat is een Dynamisch Stedelijk Masterplan?](#)
3. [Waarom is voor deze locaties gekozen?](#)
4. [Zitten er beperking aan mijn bijdragen op de site?](#)
5. [Wat gebeurt er met mijn bijdragen?](#)

### Locaties

Laatste ideeën

Bron: [www.stadsdebatutrecht.nl](http://www.stadsdebatutrecht.nl)

### Doelstelling gemeente

De gemeente Utrecht heeft gebruik gemaakt van een online Stadsdebat om een brede groep mee te laten denken. *'Aan de ene kant wil je natuurlijk de direct omwonenden betrekken, maar je wilt ook de mening weten van mensen die het gewoon leuk vinden om over dit onderwerp mee te praten. Die ideeën hebben over de ontwikkeling van de verschillende locaties... Als je een heel klein kringetje om een project heentrekt, dan zie je vaak dat zich daar de mensen met bezwaren bevinden. Als je een wat groter kringetje trekt zie je dat mensen ook andere afwegingen maken en bijvoorbeeld vinden dat Utrecht wel een nieuwe wijk van formaat kan gebruiken. Dat is meer het stedelijke belang. Hoe groter je die cirkel trekt, hoe meer je een belangenafweging krijgt'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). Daarbij is getracht in een vroeg stadium en op vergaande wijze een grote groep mensen te betrekken. Op deze manier probeert de gemeente te achterhalen wat er leeft onder de burgers. Wethouder Harrie Bosch geeft aan: *'Ik hoop dat de kwaliteit van het debat omhoog gaat door het debatteren online. Op vergaderingen of bijeenkomsten zie je vaak dat één thema de boventoon voert. Of dat mensen die geen vergadertijgers zijn, wat minder tot hun recht komen. Online hoeft dat niet het geval te zijn'* (Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011, p. 61). De communicatieadviseur van Politiek Online stelt dat de maakbare samenleving passé is en dat de maatschappij er gewoon nu anders uit zien, er weinig geld is en dat vanuit particulieren veel goede initiatieven komen. Daarbij ligt voor de gemeente een minder actieve rol en moet zij een meer regisserende, faciliterende rol pakken. De gemeente heeft getracht de mensen mee te laten nemen in het denkproces. Door mensen aan het begin van het proces mee te nemen wil de gemeente duidelijk maken welke afwegingen er worden gemaakt en waarom. Om deze reden en om verdieping te creëren in het debat hebben ambtenaren vanuit de gemeente gereageerd op ideeën met opmerkingen en vragen.

Het belang van de gemeente Utrecht om een online Stadsdebat op te zetten was het bereiken van een beter eindresultaat. *'Door zo veel mogelijk mensen mee te laten denken wil je een beter eindresultaat krijgen. Dat past ook wel een beetje in de tendens van social media. Wij zijn als gemeente dan minder aan het zenden en meer in overleg met een hele grote groep'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). Het economische tijdperk is niet erg gunstig voor ontwikkelingen. Door het gebruik van het online Stadsdebat probeert de gemeente 'slimmigheid' naar boven te halen en inzichtelijk te krijgen *'wat de mogelijkheden zijn om in deze lastige tijd toch te ontwikkelen'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). De reden om een online middel toe te passen is volgens de communicatieadviseur van Politiek Online om mensen met weinig tijd te betrekken. *'Normaal krijg je mensen met weinig tijd wel online bij elkaar'* (Communicatieadviseur Politiek Online, 2011). Het betrekken van toekomstige bewoners is via een online middel tevens makkelijker dan via traditionele participatie (Communicatieadviseur Politiek Online, 2011). De gemeente geeft aan dat een online Stadsdebat niet direct tijdswinst oplevert, maar dat de gemeente hoopt op meer draagvlak voor de plannen, meer betrokkenheid van burgers en begrip voor de gemaakte keuzes (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011).

*'We willen ervoor zorgen om mensen vroeg in het proces op een correcte en uitgebreide manier te betrekken om bezwaren op het einde te minimaliseren.'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011).

De gemeente wilde bewoners en toekomstige bewoners bereiken met het online Stadsdebat. Verder was iedereen die ideeën heeft over ontwikkelingen in Utrecht de doelgroep van het debat zoals ontwikkelaars, woningcoöperaties, bedrijven, architecten, stedenbouwkundigen, wijkraden en raadsleden.

### Locaties en reacties

Bij het online Stadsdebat mochten mensen op 13 locaties reageren die aangedragen waren door de gemeente. Burgers mochten zelf ook locaties aandragen. Echter op deze locaties is niet veel gereageerd (Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan, 2011). De ideeën konden in tekstvorm of in beeldelementen, zoals een collage, worden ingediend. De gemeente Utrecht heeft op het niveau van adviseren en coproduceren willen opereren: *'Ik zou zeggen op niveau adviseren, maar zeker bij het nadenken over locaties was het agendavormend dus dan praat je over coproduceren. We hebben iedereen in ieder geval de kans willen geven om mee te denken'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling, 2011).

Figuur 16. Oproep om mee te denken



Bron: Gemeente Utrecht, 2011

De reacties zijn volgens de gemeente Utrecht volwaardig meegenomen en de deelnemers hebben veel invloed gehad op de inhoud van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. *'De analyse van de locaties is echt mede bepaald door de ideeën. Echt op basis daarvan, je hebt als organisatie natuurlijk zelf ook ideeën over locaties en er zijn bepaalde voorwaarden of feiten zoals eigendomsposities, maar de analyse van die reacties is echt de basis geweest voor de kleuring van die locaties... De reacties zijn volwaardig meegenomen'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). Het streven van de gemeente is om burgers vroegtijdig te betrekken bij stedelijke ontwikkeling.

De locaties van het online Stadsdebat zitten in verschillende planfasen en hebben verschillende omgevingsfactoren. Voor sommige locaties lagen er al concretere plannen; ook de eigendomsposities verschillen per locatie. Op het Veemarkt terrein zijn relatief weinig ideeën geplaatst. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat er al een participatietraject hierover geweest is en dat plannen al redelijk vast lagen. De gemeente heeft desondanks gekozen om alle gebieden waarover het DSM zou gaan in het online Stadsdebat op te nemen (Communicatieadviseur Politiek Online, 2011). Volgens de gemeente zijn alle reacties van de deelnemers volwaardig meegenomen en hebben zij veel invloed gehad bij de vorming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Bij de ontwikkeling van de locaties zijn echter de reacties van de deelnemers van het online debat niet de enige inbreng die mee speelt. *'Bij de ontwikkeling van de locaties is de inbreng niet het enige. De inbreng is wel één van de factoren die je mee laat wegen. Bij de ontwikkeling van de specifieke locaties vindt weer een heel traject plaats... Je gaat dan weer kijken wie er in de omgevingsontwikkeling betrokken zijn, wat er uit die analyse naar voren is gekomen, maar ook hoe je het nu verder gaat doen. Zaken als bouwhoogtes en programma worden dan veel concreter'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011).

Figuur 17. Locaties van het Dynamisch Stedelijk Masterplan in Utrecht.



Bron: Gemeente Utrecht Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011

Figuur 18. Impressie locaties van het Dynamisch Stedelijk Masterplan.



Merwedekanaalzone Zuid

Merwedekanaalzone Zuid



Rioolwaterzuivering aan de Vecht

Rioolwaterzuivering aan de Vecht



'Hommelbos' in Welgelegen

'Hommelbos' in Welgelegen



Watertoren Rotsoord

Watertoren Rotsoord



Cartiusdriehoek (CAB- gebouw)



Voordorphal Veemarkt



Belastingkantoor

Bron: Gemeente Utrecht Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011

## **Promotie**

Bij het online Stadsdebat is gebruikt gemaakt van sociale media. Met name Twitter heeft een belangrijke rol gehad doordat de wethouder Harrie Bosch actief over het online Stadsdebat heeft getwittert. Als aftrap van het debat zijn raadsleden uitgenodigd via Twitter om mee te denken over het DSM. Facebook en LinkedIn zijn sociale media die op een andere manier zijn ingericht waardoor het lastiger is om naar elkaars ideeën te verwijzen (Communicatieadviseur Politiek Online, 2011). Hierop, tezamen met andere blogs, zijn links geplaatst ter promotie van het online Stadsdebat om het debat onder de aandacht te brengen. Naast online promotie zijn er advertenties in de krant 'Ons Utrecht' geplaatst, zijn er promotie posters in de stad opgehangen en zijn er 14.000 flyers gestuurd naar de postadressen die rondom de locaties liggen. Op de vraag of de promotie ten aanzien van het online Stadsdebat goed is gegaan antwoordt de communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling van de gemeente Utrecht *'Ja, zeker gezien de relatief korte tijd die we hadden om het allemaal te organiseren, zowel online als offline. We hebben een digitale nieuwsbrief, flyers en posters zo breed mogelijk in Utrecht verspreid, een advertentie geplaatst en ook online zo goed mogelijk aandacht aan het DSM besteed'*. De gemeente is dus tevreden over de promotie van het online Stadsdebat, al had met meer geld en tijd er meer gedaan kunnen worden. Over het aantal reacties en deelnemers is de gemeente tevreden. Volgens de communicatieadviseur van Politiek Online is het lastig om meer reacties te krijgen aangezien je in een beperkte vijver vist: *'Voor vergelijkbare websites, zeker gemeentelijk, is het heel erg lastig om meer reacties te krijgen. Je vist in een beperkte vijver... Het aantal mensen dat actief mee wil discussiëren over stadsontwikkeling is nu eenmaal beperkt'*.

## **Fraudegevoeligheid**

Het voordeel van een website is dat iedereen met internet kan participeren en zijn of haar mening kan geven. Deze openheid kan ook een nadeel zijn indien personen de website 'misbruiken' en hierop zaken plaatsen die niet door de beugel kunnen. Om spam tegen te gaan moest een rekensom ingevuld worden door deelnemers voordat ze iets op het online Stadsdebat konden plaatsen. Tijdens het online Stadsdebat is er twee keer iets geplaatst wat van de website is afgehaald. Het gebeurt volgens de communicatieadviseur van Politiek Online over het algemeen zelden dat bij online participatie berichten worden geplaatst die niet door de beugel kunnen.

## **Tevredenheid**

De gemeente is tevreden over het verloop van het online Stadsdebat. *'Ik denk over het geheel genomen dat we, en ik denk dat ik voor de meesten spreek die hierbij betrokken zijn geweest, tevreden zijn over de resultaten van het Stadsdebat. Ook, over de discussie en reacties die het debat heeft opgeleverd'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). De gemeente Utrecht heeft geprobeerd verdieping te krijgen in het debat door te reageren op reacties. *'Elke dag is er een analyse gemaakt van de inbreng van de dag en rondgestuurd. Hier kon iedereen weer op reageren. Het succes van het debat is mede te danken aan de inzet van veel collega's'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). De gemeente staat tevens positief tegenover het idee om in de toekomst meer eParticipatieprocessen te starten *'Ik denk het wel'* aldus de Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling van de gemeente Utrecht.

### 7.3 Webanalyse 'facts and figures'

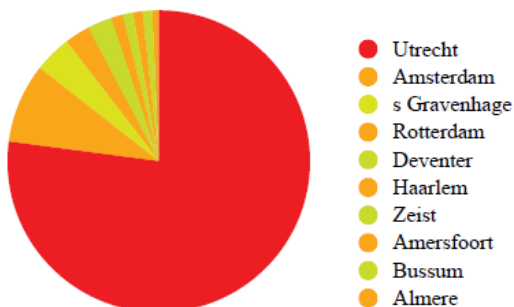
Het online Stadsdebat heeft plaatsgevonden van 1 tot en met 31 maart 2011. Burgers werden conceptueel, tekstueel en visueel betrokken bij de ontwikkeling van 13 locaties in de stad Utrecht. Deelnemers konden bijdragen en reacties plaatsen door middel van tekst, collages en beelden. In deze paragraaf zal kort ingegaan worden op de aantallen en gegevens over het digitale debat zodat er een completer beeld geschetst kan worden over de omvang en impact van het online Stadsdebat. De meeste websitebezoekers van het digitale debat kwamen uit Utrecht; iets minder dan een kwart van de deelnemers zijn niet woonachtend in Utrecht. In totaal zijn er 26 collages en 38 beelden ingezonden. In totaal zijn er ruim 200 ideeën geplaatst waarop ongeveer 500 keer is gereageerd. De reacties werden ook veel vanuit de gemeente Utrecht zelf geplaatst om discussie en verdieping op gang te brengen. Naast de aangedragen locaties door de gemeente (13 locaties) hebben burgers zelf locaties kunnen aandragen. De meest bekeken locatie is Rotsoord en de locatie met de meeste reacties en inzendingen is de Cartesiusdriehoek (Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011).

Tabel 6. Algemene statistieken.

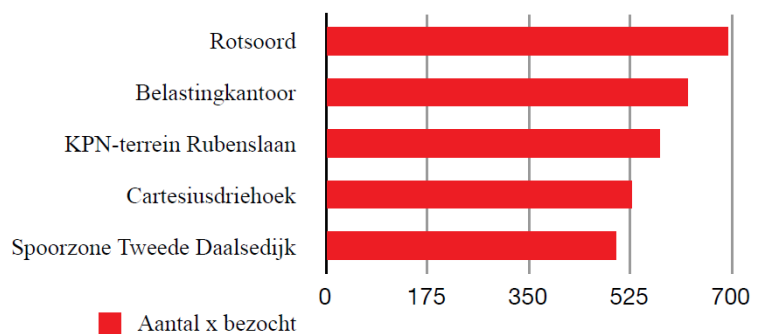
|                      |        |
|----------------------|--------|
| Aantal bezoeken      | 6.633  |
| Unieke bezoekers     | 3.547  |
| Pagina weergaves     | 52.909 |
| Pagina per gebruiker | 7,98   |

Bron: Gemeente Utrecht Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011

Figuur 19. Herkomst bezoekers online Stadsdebat.



Figuur 20. Top vijf meest bezochte locaties.



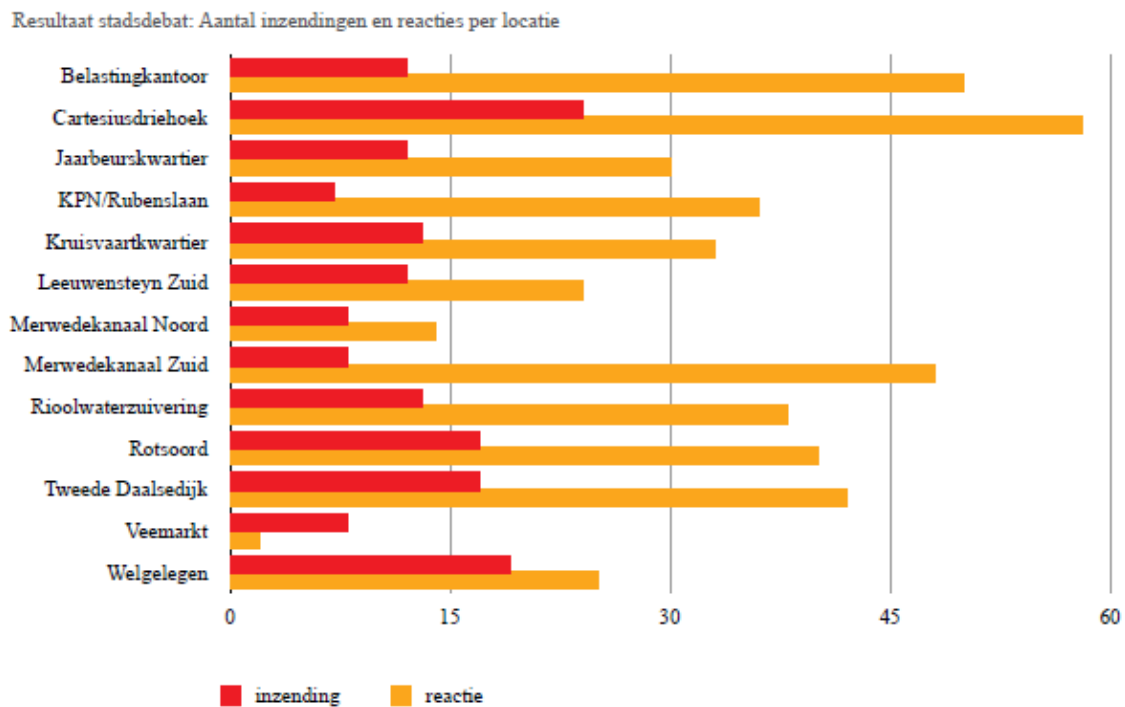
Bron beide figuren: Gemeente Utrecht Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011

De stad Utrecht telt 311.405 inwoners, dit betekent dat ongeveer 1 procent van de inwoners van Utrecht de site heeft bezocht. Harrie Bosch, wethouder Ruimtelijke Ordening, geeft aan dat het niet alleen om aantallen gaat: 'Het gaat er om dat we kwalitatief goede reacties krijgen. Verder gaat het er om dat we ervaringen opdoen in de inzet van deze media. Want dat wordt in de toekomst nog veel belangrijker' (Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011, p. 61).

Het Dynamisch Stedelijk Masterplan is ten tijde van het onderzoek als conceptversie voorhanden. De vorm van het plan is tevens een experiment in de gemeente vormgeving namelijk een interactief pdf. Het plan is digitaal vormgegeven; op deze manier is er veel input te lezen en kan men doorklikken naar verschillende onderdelen van het plan. Het idee is dat er ieder jaar een update volgt van het

plan (Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011). In het DSM staat een uitgebreide analyse van de stappen die de gemeente gezet heeft om tot het DSM te komen zoals de excursie, de werkconferentie en een analyse van de bijdragen en reacties uit het online Stadsdebat. Over het online Stadsdebat staat in het DSM het volgende: *'Veel van de bijdragen uit het debat zijn inspirerend. Ze zijn opgenomen in de analyse als kans of als dilemma, afhankelijk van de tegenstrijdigheid die werd aangetroffen bij de reacties'* en over de aangedragen locaties *'De aangedragen locaties zullen als suggestie in het masterplan worden opgenomen. Als een ontwikkeling opportuun is kunnen ze bij de jaarlijkse bijstelling van het masterplan alsnog worden opgenomen'* (Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011). Het interactief pdf is een groot bestand waarin uitgebreide analyses staan van de bijdragen en reacties op de 13 locaties die gegeven zijn in het online Stadsdebat. De overzichtelijkheid en de vertaalslag van deze analyses naar de gemaakte keuzen in het plan zijn echter onduidelijk. Het voordeel van een interactief pdf is dat er veel informatie gegeven kan worden en dat men kan doorklikken naar de informatie die men wilt lezen. Het nadeel hiervan is dat er zo veel informatie wordt gegeven dat het plan er niet overzichtelijker op wordt. Gezegd moet worden dat het DSM een strategisch plan betreft op stadsniveau met een hoog abstractieniveau, dus concrete uitspraken over de locaties zullen in vervolg trajecten meer aan het licht komen.

Figuur 21. Aantal inzendingen en reacties per locatie.



Bron: Gemeente Utrecht Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, 2011

## 7.4 Conclusie

De gemeente Utrecht heeft het online Stadsdebat over het Dynamisch Stedelijk Masterplan positief ervaren. Vanuit de gemeente was er veel ambtelijke inzet om, het ook voor hen nieuwe manier van werken, online debat vorm te geven. De gemeente Utrecht heeft een brede groep burgers zo vroeg mogelijk in het proces willen betrekken en volgens de communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling van de gemeente Utrecht hebben de burgers veel invloed gehad op de totstandkoming van het DSM

en zijn de reacties en bijdragen van het online debat 'volwaardig' meegenomen. Naast het online Stadsdebat hebben de opgebrachte bijdragen uit een excursie en werkconferentie met belanghebbenden invloed op de totstandkoming van het DSM. Het 'volwaardig' meenemen van reacties uit het online debat is discutabel; de gemeente geeft zelf ook al aan dat er veel factoren meespelen bij de totstandkoming van het plan. Over de promotie van het debat heeft de gemeente Utrecht een positief gevoel, al wordt er aangegeven dat er met meer geld en tijd meer gedaan had kunnen worden. Hebben deelnemers van het online debat ook het gevoel dat zij daadwerkelijk veel invloed hebben gehad bij de vorming van het plan en is de doelstelling van de gemeente om een zo breed mogelijk publiek aan te spreken gelukt? In hoofdstuk 8 zal hier verder op ingegaan worden.



## Hoofdstuk 8. Analyse en resultaten

---

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Aan de hand van dit onderzoek wordt gekeken in hoeverre eParticipatie bij gebiedsontwikkeling geaccepteerd wordt door burgers en in hoeverre hierdoor draagvlak gecreëerd wordt voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Deelvragen één en twee zijn behandeld aan de hand van de theorie in het theoretisch kader. De beantwoording van de deelvragen drie, vier, vijf en zes komen aan de hand van empirisch onderzoek in dit hoofdstuk aan bod. In paragraaf 8.1 wordt allereerst ingegaan op de motieven van burgers om deel te nemen aan (online) burgerparticipatie. Vervolgens wordt in paragraaf 8.2 ingegaan op de doelgroep van eParticipatie en komt in paragraaf 8.3 ‘het gevoel van toegang’ aan bod. Tot slot wordt in paragraaf 8.4 de tevredenheid over eParticipatie uiteengezet waarna een geschetst toekomst perspectief is hoofdstuk afsluit.

### 8.1 Motieven

*‘Het stadsdebat vind ik gewoon een fantastisch initiatief van de gemeente! Niet alleen mee praten of bijwonen, maar actief en creatief mee kunnen denken geeft mij persoonlijk veel energie’ (Deelnemer 47).*

Burgers kunnen om verschillende redenen participeren bij gebiedsontwikkeling. Zoals geschetst in het theoretisch kader onderscheiden Bekkers en Meijer (2010) drie categorieën motieven van burgers om te participeren: het publiek belang, het groepsbelang en het eigen belang (Bekkers en Meijer, 2010, p. 25). In deze paragraaf komt deelvraag 3 aan de orde waarin achterhaald zal worden *waarom* burgers niet hebben meegedaan aan het eParticipatietraject en wat hun visies zijn over burgerparticipatie in het algemeen.

**Deelvraag 3:** *Wat zijn de redenen waarom burgers (niet) hebben geparticipeerd via eParticipatie en wat zijn de motieven van (niet-) participanten voor burgerparticipatie in het algemeen?*

#### 8.1.1 Motieven burgerparticipatie

Burgers geven aan dat er veel verschillende redenen zijn om mee te doen aan burgerparticipatie, zowel offline als online. De voornaamste reden waarom niet-deelnemers niet hebben meegedaan aan het online Stadsdebat is omdat zij hiervan niet op de hoogte waren. 80 procent van de niet-deelnemers geeft aan dit een belangrijke tot zeer belangrijke reden te vinden voor het niet participeren in het online debat. Slechts 20 procent van de niet-deelnemers geeft aan dat het ‘niet geïnteresseerd zijn in gebiedsontwikkeling’ een belangrijke reden is om niet te participeren en 27 procent van de niet-deelnemers geeft aan dat zij geen tijd hadden om te participeren. Het onderwerp van het online debat te moeilijk vinden, het succes er niet van inzien, geen binding hebben met de locaties en alleen fysiek willen participeren blijken geen belangrijke redenen te zijn geweest waarom burgers niet hebben meegedaan. Hieruit blijkt dat het belang van een goede promotie niet onderschat mag worden. Burgers geven aan dat zij niet aan het online debat hebben meegedaan aangezien zij niet van het bestaan van het debat afwisten.

Interessant is om te onderzoeken wat burgers een belangrijke reden vinden om te participeren bij burgerparticipatie *in het algemeen*, indien zij er wél van op de hoogte zijn. Beleid streeft er immers naar om zo veel mogelijk burgers bij burgerparticipatie te betrekken. Tabel 7 geeft de motieven weer die zowel niet-deelnemers als deelnemers van het online Stadsdebat hebben om, al dan niet, te participeren bij burgerparticipatie. Een belangrijke reden om deel te nemen aan burgerparticipatie is om geïnformeerd te blijven over de gebiedsontwikkelingsprojecten. Burgers lijken het dus het belangrijk te vinden om te weten wat er speelt. Indien de niet-deelnemer een eigen belang of een groepsbelang heeft bij het project zijn zij eerder geneigd te participeren. Dit sluit deels aan bij de stellingen van Frissen en collega's (2008) dat burgers zich eerder rond onderwerpen engageren die afspelen in hun directe leefwereld dan rondom klassieke politieke thema's of collectieve belangen (Frissen e.a., 2008, p.28). Naast het eigen belang speelt het groepsbelang, in dit geval het stadsbelang, een nagenoeg even grote rol.

Voor de deelnemers van het online Stadsdebat is het stadsbelang juist het belangrijkste motief. 93,3 procent van de deelnemers vindt het een (zeer) belangrijke reden om te participeren als het onderwerp over de stad gaat. Dit kan verklaard worden door het onderwerp van het online Stadsdebat waar de deelnemers in hebben geparticipeerd. Het online Stadsdebat gaat over het Dynamisch Stedelijk Masterplan: een strategisch plan op stadsniveau. Het niveau van het plan heeft mogelijk mede invloed op het duidelijke verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers met betrekking tot interesse voor gebiedsontwikkeling. Deelnemers van het online Stadsdebat vinden interesse in gebiedsontwikkeling een belangrijkere reden om te participeren dan niet-deelnemers. Dit is geen verrassende uitkomst aangezien de deelnemers uit dit onderzoek hebben meegedaan aan het online Stadsdebat waarin enige interesse voor gebiedsontwikkeling waarschijnlijk is. Verder geven enkele burgers aan dat het 'gewoon leuk' is om deel te nemen:

*'Gewoon leuk! Meedenken over wat er in de wijk zou kunnen en merken dat anderen soortgelijke hoop hebben op de gebiedsinrichting'* (Deelnemer 76).

Over het algemeen worden alle redenen als een belangrijke reden gezien om te participeren door zowel deelnemers als niet-deelnemers.

Tabel 7. Motieven voor burgerparticipatie bij gebiedsontwikkeling van deelnemers (zwart) en niet-deelnemers (rood) in procenten

|                                 | Eigen belang |      | Stads (groeps) belang |      | Publiek belang |      | Leren |      | Informereren |      | Deskundigheid |      | Interesse gebiedsontwikkeling |      |
|---------------------------------|--------------|------|-----------------------|------|----------------|------|-------|------|--------------|------|---------------|------|-------------------------------|------|
| <b>Helemaal niet belangrijk</b> | 8,0          | 5,5  | 1,1                   | 3,6  | 0,0            | 3,6  | 12,4  | 5,5  | 0,0          | 1,8  | 4,5           | 5,5  | 3,4                           | 5,5  |
| <b>Niet belangrijk</b>          | 9,2          | 1,8  | 0,0                   | 5,5  | 5,6            | 27,3 | 18,0  | 16,4 | 1,1          | 5,5  | 6,8           | 10,9 | 3,4                           | 18,2 |
| <b>Neutraal</b>                 | 21,8         | 2,6  | 5,6                   | 21,8 | 20,2           | 25,5 | 24,7  | 27,3 | 20,5         | 18,2 | 22,7          | 47,3 | 16,9                          | 34,5 |
| <b>Belangrijk</b>               | 37,9         | 54,5 | 47,2                  | 56,4 | 44,9           | 41,8 | 33,7  | 50,9 | 59,1         | 72,7 | 50,0          | 36,4 | 36,0                          | 36,4 |
| <b>Zeer belangrijk</b>          | 23,0         | 14,5 | 46,1                  | 12,7 | 29,2           | 1,8  | 11,2  | 0,0  | 19,3         | 1,8  | 15,9          | 0,0  | 40,4                          | 5,5  |

Deelnemers N= 89, Niet-deelnemers N= 56

Bron: Eigen onderzoek, 2011

### 8.1.2 Motieven voor *online* participatie

*'Ik heb meer rust om te bedenken wat ik wil meedelen. In openbare bijeenkomsten kom ik niet altijd goed uit mijn woorden'* (Deelnemer 39) .

Internet biedt burgers nieuwe mogelijkheden om het participeren aangenamer te maken. De anonimiteit, tijd- en plaatsafhankelijkheid en de beoordeling op inhoudelijke bijdragen worden in de theorie aangedragen als voordelen van online burgerparticipatie (Lips, e.a., 2005, p. 488). Tabel 8 geeft aan in hoeverre deze nieuwe mogelijkheden als een belangrijke reden worden ervaren om *online* te participeren. De twee belangrijkste redenen om online te participeren is de tijd- en plaatsafhankelijkheid. Online kunnen burgers reageren wanneer het hun uitkomt en op elke willekeurige plaats. Met name de tijdsafhankelijkheid worden, door zowel participanten van het debat als niet-participanten, als een belangrijke tot zeer belangrijke reden gevonden om online te participeren. Deelnemers van het debat geven aan dat online participeren de tijd geeft om goed na te denken over wat de deelnemer wilt melden. Tevens kunnen meerdere mensen de reacties zien en hierop reageren waarbij alle meningen en ideeën overzichtelijk op een rij staan.

*'Je kunt dingen overdenken of bespreken en later reageren, dus scheiding van informatie krijgen en reageren hierop'* (Deelnemer 101).

Het gegeven dat bij online participatie burgers op inhoudelijke bijdragen worden beoordeeld en niet op persoonlijke kenmerken wordt tevens als een belangrijke reden ervaren.

Met betrekking tot de anonimiteit van online participatie, hechten niet-deelnemers meer waarde aan anonimiteit om te participeren dan deelnemers van het debat. In vergelijking met andere redenen om te participeren is anonimiteit de minst belangrijke reden om te participeren voor zowel deelnemers als niet-deelnemers. Anonimiteit kan ook als iets negatiefs ervaren worden als men graag face-to-face contact wil hebben. Zo geeft een deelnemer 36 aan: *'Elkaar persoonlijk spreken en discussiëren leidt soms tot andere inzichten en tolerantie'*. Persoonlijk contact kan juist ook als gewenst worden ervaren. Enerzijds leidt anonimiteit tot het verlagen van de drempel om aan publieke discussies mee te doen, anderzijds is er ook vraag naar persoonlijk contact in discussies.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de nieuwe mogelijkheden die internet biedt bij burgerparticipatie worden gewaardeerd door burgers.

Tabel 8. Motieven voor online burgerparticipatie van deelnemers (zwart) en niet-deelnemers (rood) in procenten.

|                                 | Anonimiteit |                 | Plaats-onafhankelijkheid |                 | Tijds-onafhankelijkheid |                 | Inhoud     |                 |
|---------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|------------|-----------------|
|                                 | Deelnemers  | Niet-deelnemers | Deelnemers               | Niet-deelnemers | Deelnemers              | Niet-deelnemers | Deelnemers | Niet-deelnemers |
| <b>Helemaal niet belangrijk</b> | 20,2        | 7,3             | 4,5                      | 5,5             | 0,0                     | 3,6             | 7,9        | 5,5             |
| <b>Niet belangrijk</b>          | 21,3        | 18,2            | 5,6                      | 10,9            | 5,6                     | 3,6             | 13,5       | 12,7            |
| <b>Neutraal</b>                 | 29,2        | 29,1            | 16,9                     | 25,5            | 9,0                     | 12,7            | 24,7       | 29,1            |
| <b>Belangrijk</b>               | 24,7        | 38,2            | 53,9                     | 47,3            | 44,9                    | 58,2            | 36,0       | 43,6            |
| <b>Zeer belangrijk</b>          | 4,5         | 7,3             | 19,1                     | 10,9            | 40,4                    | 21,8            | 18,0       | 9,1             |

Deelnemers N= 89, Niet-deelnemers N= 56

Bron: Eigen onderzoek, 2011

### 8.1.3 Conclusie

De voornaamste reden waarom burgers niet mee hebben gedaan aan het online Stadsdebat is omdat zij hiervan niet op de hoogte waren. Niet-deelnemers geven aan dat andere mogelijke redenen om niet te participeren nauwelijks van toepassing waren. Een goede promotie van eParticipatie is dus cruciaal. Motieven voor niet-deelnemers om mee te doen met burgerparticipatie in het algemeen zijn met name om geïnformeerd te blijven. Tevens vinden zij het een belangrijke reden om te participeren indien het onderwerp hun eigen belang of stad (groep) raakt. Voor deelnemers speelt het stadsbelang, het publieke belang en interesse voor gebiedsontwikkeling een grotere rol als motief om te participeren. Dit verschil valt mogelijk te verklaren door het feit dat de deelnemers hebben meegedaan aan het online debat over een strategisch plan op stadsniveau waarin interesse voor de stad en gebiedsontwikkeling waarschijnlijk is. Verder worden de tijd- en plaatsafhankelijkheid van online participeren als een belangrijke tot zeer belangrijke redenen genoemd om aan online burgerparticipatie deel te nemen. Anonimiteit blijkt de minst belangrijke reden om online te participeren. Enerzijds leidt anonimiteit tot het verlagen van de drempel om aan publieke discussies mee te doen, anderzijds is er ook vraag naar persoonlijk contact in discussies. Een combinatie van zowel offline als online participatie lijkt daarom de meest optimale participatievorm bij burgerparticipatie.

## 8.2 Doelgroep

Aan de hand van deelvraag vier komen de persoonlijke kenmerken ten opzichte van acceptatie van eParticipatie aan bod. In deze paragraaf wordt ingegaan op het bereik van eParticipatie, de promotie, internetvaardigheden, sociale binding en ervaringen met burgerparticipatie.

**Deelvraag 4:** *Welke doelgroep bereikt eParticipatie, welke groep niet en waarom?*

### 8.2.1 Bereik

*'Wij waren/zijn niet op de hoogte van het online Stadsdebat, anders hadden wij daar zeker naar gekeken.'* (Niet-deelnemer 141).

Er wordt verondersteld dat met online participatie een breder publiek bereikt wordt dan met 'traditionele' burgerparticipatie. Interessant is om na te gaan *wie* er daadwerkelijk meedoen aan eParticipatie. Het bereik van het online Stadsdebat is laag. Onder de niet-participanten was 94,6 procent niet op de hoogte van het online Stadsdebat. Slechts drie respondenten hebben gehoord van het debat, maar hebben vervolgens de site niet bezocht. Als reden waarom burgers niet hebben meegedaan geeft 63,6 procent 'het niet op de hoogte zijn van het debat' als zeer belangrijke reden. 16,4 procent benoemd dit als belangrijke reden. In totaal vinden 80 procent van de niet-deelnemers het niet op de hoogte zijn van het debat een belangrijke tot zeer belangrijke reden voor het niet mee doen aan het online Stadsdebat. De niet-deelnemers uit dit onderzoek zijn getrokken uit de onderzoekspopulatie van bewoners die op de hoogte gesteld zijn van het online Stadsdebat via een flyer. 0 procent van de respondenten van de niet-deelnemers heeft de flyer gezien.

*Een niet-deelnemer 149 geeft aan: 'Zo'n flutfolder kijk ik niet naar. Ik krijg al heel veel troep in de bus. Een betere optie zou een persoonsgebonden brief zijn. De gemeente heeft toch die adresinformatie.'*

Deelnemers van het online Stadsdebat wisten via verschillende kanalen voor het eerst van het bestaan van het debat af. Tabel 7 geeft aan hoe deelnemers voor het eerst van het bestaan van het online debat af wisten. Ongeveer een derde van de deelnemers (30,7 procent) wist via internet van het debat af en 15,9 procent wist dit via online sociale media. In totaal waren 46,6 procent van de deelnemers voor het eerst op de hoogte van het online Stadsdebat via digitale kanalen. Onder de groep 'anders namelijk' waren reacties zoals de lokale krant en de nieuwsbrief en respondenten die lid waren van de Wijkraad en via deze weg van het debat af wisten. Een enkele respondent gaf aan het niet meer te weten.

Iets minder dan de helft van de respondenten van de deelnemers weet via online wegen van het debat af, maar het merendeel van de respondenten via offline promotie. Een goede promotie is cruciaal, aangezien de meeste niet-deelnemers niet van het debat op de hoogte waren. Een flyer zoals deze gestuurd is naar 14.000 postcodes werkt niet en wordt niet gelezen door bewoners. 14,8 procent van de deelnemers was op de hoogte van het online Stadsdebat via de flyer, echter geen enkele respondent van de niet-deelnemers heeft de flyer gezien. Ook de opgehangen posters in de stad blijken geen goed promotiemiddel.

Tabel 9. Promotie deelnemers in percentages

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| Via de flyer                   | 14,8 |
| Via internet                   | 30,7 |
| Via online sociale netwerken   | 15,9 |
| Via vrienden/familie/collega's | 10,2 |
| Via posters                    | 1,1  |
| Anders, namelijk               | 27,3 |

Bron: Eigen onderzoek, 2011

Het bereik van het instrument hangt dus mede af van de promotie over het proces. Bewoners van Utrecht waren niet goed op de hoogte van het debat waardoor het bereik van het instrument laag uitvalt.

*'De beperkte deelname aan het debat is een groot en onderschat probleem'* (Deelnemer 69).

Echter bij traditionele burgerparticipatie is er vaak sprake van een nog lagere opkomst. De communicatieadviseur van Politiek Online, geeft aan *'Je genereert absoluut veel meer reacties online... Als je een inloopavond hebt dan mag je heel blij zijn als je 20 mensen tegenkomt'*. Op het online Stadsdebat zijn meer dan tweehonderd ideeën geplaatst en hierop is ongeveer vijfhonderd keer gereageerd.

Om de doelgroep verder te specificeren zullen verschillende persoonlijke kenmerken de revue passeren en zal tevens onderzocht worden of deze factoren een verband vertonen met acceptatie van eParticipatie.

### 8.2.2 Opleiding

Uit de theorie blijkt dat het opleidingsniveau van invloed kan zijn op de acceptatie en deelname van participatie (Boedeltje, 2009, p. 46; Putnam, 1995, p. 667). Tijdens het analyseren van de data bleek de verdeling van de respondenten over de verschillende categorieën dusdanig scheef te zijn, dat er twee nieuwe groepen zijn gevormd. De variabelen zijn gecodeerd in laag en middelbaar opgeleiden (geen school tot en met MBO) en hoog opgeleiden (HBO en WO).

De deelnemers van het online Stadsdebat zijn overwegend hoog opgeleid: 92,1 procent is hoog opgeleid en 7,9 procent is laag en middelbaar opgeleid. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de doelgroep die bereikt wordt met eParticipatie hoog opgeleiden zijn. Laag en middelbaar opgeleiden worden, in dit geval, door het instrument niet bereikt.

Een reden waarom alleen hoog opgeleiden mee hebben gedaan aan het online Stadsdebat zou kunnen zijn dat het debat ging over een strategisch plan op een redelijk hoog abstractieniveau. Het onderwerp: het Dynamisch Stedelijk Masterplan en de website vereiste enige kennis en interesse voor gebiedsontwikkeling. Daarnaast was het merendeel van de burgers niet van het online Stadsdebat op de hoogte.

### 8.2.3 Leeftijd en internet

Een kritische noot op 'traditionele' burgerparticipatie is de deelname van met name 'vergadertijgers' die vijftig jaar of ouder zijn (Edelenbos e.a., 2006, p. 47). De vraag is of deze 'vergadertijgers' ook domineren op digitale platformen? Bij het online Stadsdebat was 59,5 procent van de deelnemers jonger dan vijftig jaar. Waarvan 11,2 procent bestaande uit twintigers en 48,3 procent bestaande uit dertigers en veertigers. 40,5 procent van de deelnemers van het online Stadsdebat is ouder dan vijftig jaar. Van de groep deelnemers ouder dan vijftig jaar heeft 72,2 procent al meerdere malen met burgerparticipatie meegedaan. De 'vergadertijgers' zijn dus tevens online te vinden, maar een jongere doelgroep wordt online ook bereikt. Meer dan de helft van de deelnemers is jonger dan vijftig jaar. Er zou gesteld kunnen worden dat eParticipatie een jongere doelgroep bereikt.

Over het algemeen zijn burgers actief op het internet. Ongeveer 74 procent van alle respondenten is minstens een uur per dag online. Tevens hebben de meeste burgers een account op een online sociaal netwerk (niet-deelnemers 94 procent, deelnemers 83 procent) waarvan meer dan de helft van de mensen deze een of meerdere malen per dag bezoekt. Ook ouderen zijn actief op het internet: ruim 66 procent van de deelnemers ouder dan 50 jaar is minstens een uur per dag online en heeft een online account op een online sociaal netwerk zoals Facebook, LinkedIn, Twitter, etcetera. Het gebruik van internet en online sociale netwerken is dus hoog onder burgers. De angst die heerst bij digitale processen is de kans op uitsluiting. Daarbij heeft de 'digitale kloof' vooral betrekking tot de internetvaardigheden aangezien tegenwoordig bijna iedereen in Nederland toegang tot een computer en internet heeft (Lips e.a., 2005, p. 470). Uit dit onderzoek blijkt dat van de niet-deelnemers 89,3 procent toegang heeft tot internet en 10,7 procent niet over internet beschikt. Deze gegevens komen nagenoeg overeen met het Nederlandse gemiddelde van 2010 waarin 91 procent van alle huishoudens in Nederland toegang heeft tot internet (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2011). De digitale kloof met betrekking tot burgers met en zonder internet is klein, maar nog steeds aanwezig. Echter het overgrote deel van de niet-deelnemers beschikt over internet en kan dus mee doen aan online participatie. De digitale kloof veroorzaakt door verschil in internetvaardigheden wordt in dit onderzoek niet onderschreven. Zowel deelnemers als niet-deelnemers zijn actief betrokken op het internet en hebben online sociale netwerken. Internetvaardigheden, die in dit onderzoek zijn onderzocht aan de hand van het hebben van een account van een online sociaal netwerk, het aantal bezoeken hierop en het aantal uren die de respondent besteedt op internet, hebben geen significant verband met de acceptatie van eParticipatie. De hypothese: er bestaat een verschil tussen burgers en hun mate van ICT vaardigheden en de acceptatie van eParticipatie wordt verworpen.<sup>2</sup>

### 8.2.4 Sociale binding

Uit de theorie blijkt dat wanneer burgers zich verbonden voelen met de wijk, zij zich over de wijk zullen ontfermen en eerder geneigd zijn tot participatie (Dekker, 2006, p. 99). Uit dit onderzoek komt naar voren dat er geen significant verband bestaat tussen de acceptatie van eParticipatie en de sociale binding die een respondent heeft met de buurt. De hypothese: er bestaat een verschil tussen

---

<sup>2</sup> Hypothese 1 wordt verworpen; de groepen zijn gelijk aan elkaar. Er bestaat geen verschil tussen personen met en zonder internet vaardigheden en de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. > 0,05 zie bijlage C).

burgers en hun sociale binding met de wijk en de acceptatie van eParticipatie wordt verworpen.<sup>3</sup> Een mogelijke verklaring hiervoor ligt aan de aard van het online debat: 37 procent van de deelnemers heeft een bijdragen of reactie geplaatst over een locatie waarin zij niet woont. 30 procent van de deelnemers woont of werkt niet op de locatie waarop zij heeft gereageerd. Het online Stadsdebat is een strategisch plan waarop online op 13 verschillende locaties gereageerd kon worden. Sociale binding heeft wellicht door het strategische en brede karakter van het online debat een minder grote betekenis.

### 8.2.5 Ervaring met burgerparticipatie

*'In de discussies op het stadsdebat viel me op dat er veel professionals meededen. Ideeën werden onmiddellijk ingebed en vertaald naar de belangen/wensen van die partij'* (Deelnemer 71).

Kritiek die er heerst op eParticipatie is dat de burgers die hierin participeren doorgaans al deelnemen in participatieprocessen (van Dijk, 2009, p.34). In paragraaf 8.1.3. zijn al de 'vergadertijgers' aan bod gekomen die zich ook online manifesteren. Is er sprake van een verschuiving en aanvulling van het debat naar de digitale wereld tussen de burgers die doorgaans al mee doen aan burgerparticipatie of worden ook daadwerkelijk nieuwe burgers betrokken?

Opvallend is dat 62,9 procent van de deelnemers van het online debat lid is van een vereniging zoals een wijkraad, bewonerscommissie of klankbordgroep. De communicatieadviseur van Politiek Online stelt: *'Mensen die echt een belang hebben, die komen sowieso. Die gaan ook online dingen meedoen en die gaan vervolgens ook offline meedoen'*. Tevens heeft 75,3 procent van de deelnemers al minstens één keer eerder meegedaan aan burgerparticipatie waarvan 61,8 procent meerdere malen. Er zou gesteld kunnen worden dat er sprake is van een aanvulling van het debat naar de digitale wereld met burgers die doorgaans al mee doen aan participatieprocessen. Wel moet opgemerkt worden dat 24,7 procent van de deelnemers nog nooit eerder heeft meegedaan aan burgerparticipatie. In die zin is een kwart van de deelnemers als nieuwe groep aangewend om te participeren. Deze 'nieuwe' groep bestaat met name uit dertigers en veertigers (54,5 procent).

*'Het is een stuk laagdrempeliger om op internet iets te roepen en een idee te plaatsen en een dag later weer te gaan kijken, dan naar een inloopavond/inspraakavond te gaan. Zeker voor de twintigers, dertigers en veertigers die het heel druk hebben met een sociaal leven of kinderen hebben, die komen niet. Je ziet dat er veel s avonds is gereageerd. Na tien. Dat is natuurlijk wel de tijd dat druk Nederland nog even de laptop pakt'* (Communicatieadviseur Politiek Online, 2011).

Er is echter geen verband tussen lid zijn van een buurtvereniging en ervaring met burgerparticipatie met de acceptatie van eParticipatie. Er bestaat geen verschil tussen deelnemers die al eerder aan burgerparticipatie hebben meegedaan of nog nooit en hun acceptatie van eParticipatie.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Hypothese 2 wordt verworpen; de groepen zijn gelijk aan elkaar. Er bestaat geen verschil tussen personen met en zonder sociale binding en de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. > 0,05 zie bijlage C).

<sup>4</sup> Hypothese 3 wordt verworpen; de groepen zijn gelijk aan elkaar. Er bestaat geen verschil tussen personen met en zonder ervaring met burgerparticipatie en de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,314 deelnemers; sig. 0,164 niet-deelnemers; beide > 0,05; zie bijlage C).



Voor de deelnemers die ervaring hebben met burgerparticipatie is gevraagd of zij dit positief of negatief hebben ervaren. 20,3 procent van de deelnemers hebben negatieve ervaringen met burgerparticipatie, 35,4 procent heeft een neutrale mening en 44,3 procent van de deelnemers hebben positieve ervaringen met burgerparticipatie ondervonden. Aan de hand van een correlatie test is een significant positief verband aangetoond tussen *hoe* eerdere burgerparticipatie ervaren is en acceptatie van eParticipatie; hoe positiever eerdere burgerparticipatie is ervaren, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie.<sup>5</sup>

Bij het online Stadsdebat heeft een kwart van de deelnemers nooit eerder meegedaan aan burgerparticipatie. Het merendeel van de niet-deelnemers heeft tevens nog nooit meegedaan aan burgerparticipatie (83,6 procent). Interessant is dat 65,2 procent van de niet-deelnemers die nog nooit hebben meegedaan aan burgerparticipatie in de toekomst *wel* mee zou willen doen aan eParticipatie bij gebiedsontwikkeling. De interesse onder burgers, die voorheen niet hebben geparticipeerd, om online mee te discussiëren over gebiedsontwikkeling is redelijk hoog. Momenteel is er voor een groot deel sprake van een verschuiving en aanvulling van het debat naar de digitale wereld tussen mensen die voorheen al mee deden aan burgerparticipatie. Echter burgers geven aan mee te willen doen aan eParticipatietrajecten in de toekomst en wellicht dat het instrument dan daadwerkelijk een grote brede 'nieuwe groep' kan bereiken.

### **8.2.6 Conclusie**

In deze paragraaf is achterhaald welke doelgroep bereikt wordt met eParticipatie, welke groep niet en waarom. Deelnemers van het online Stadsdebat zijn overwegend hoog opgeleiden. Laag en middelbaar opgeleiden vallen voornamelijk buiten de boot en worden door het online instrument niet bereikt. Daarnaast heeft het merendeel van de deelnemers eerder meegedaan aan burgerparticipatie en is meer dan de helft lid van een buurt/wijk/bewoners- vereniging. Een kwart van de deelnemers had nog nooit eerder geparticipeerd en is dus als 'nieuwe' groep aangewakkerd om te participeren. Het bereik van het instrument is laag en had hoger gekund aangezien bijna niemand van de niet-deelnemers op de hoogte was van het online Stadsdebat en zij dit als voornaamste reden opgeven waarom zij niet hebben meegedaan (80 procent). Online burgerparticipatie is een middel dat geschikt is om een breed en groot publiek aan te spreken aangezien het merendeel van de burgers vandaag de dag toegang heeft tot internet en hier tevens actief op is. Echter een goede promotie van het proces is cruciaal wil het eParticipatie traject daadwerkelijk een groot bereik opleveren. Voornamelijk is er voor een groot deel sprake van een verschuiving en aanvulling van het debat naar de digitale wereld tussen burgers die voorheen al actief waren bij burgerparticipatie. Echter het middel biedt potentie om in de toekomst een bredere doelgroep aan te spreken aangezien de interesse onder burgers, die voorheen niet hebben geparticipeerd, om online mee te discussiëren over gebiedsontwikkeling redelijk hoog is.

---

<sup>5</sup> Hypothese 4 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon positievere ervaringen heeft met burgerparticipatie, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,000 < 0,05; Pearson 0,461;  $R^2$  0,213; zie bijlage C).

## 8.3 Gevoel van toegang

Uit onderzoek is gebleken dat er een verband is tussen het gevoel van invloed, gelijkheid en openheid in verhouding tot draagvlak (Boedeltje, 2009, p. 41). In deze paragraaf wordt deelvraag 5 empirisch getoetst. Deze deelvraag heeft betrekking op deelnemers van eParticipatie, dus niet-deelnemers worden in deze paragraaf buiten beschouwing gelaten. Factoren die van invloed kunnen zijn op eParticipatie die in deze paragraaf aan de orde komen zijn percepties met betrekking tot betrokkenheid, invloed, gelijkheid en transparantie.

**Deelvraag 5:** *In hoeverre voelen deelnemers van eParticipatie zich betrokken bij projecten en in hoeverre zijn deelnemers tevreden over de mate van invloed, gelijkheid en transparantie bij het gebruik van eParticipatie?*

### 8.3.1 Invloed

*'Mijn ervaring is dat de gemeente de indruk wil wekken dat burgers iets kunnen inbrengen, maar dat is niet zo'* (Deelnemer 96).

In de theorie wordt gesteld dat het gevoel van invloed van burgers op de totstandkoming van plannen van belang is bij burgerparticipatie (Boedeltje, 2009, p. 41; Bergeijk e. a., 2008, pp. 86, 87). Ook in dit onderzoek komt dit belang naar voren en heeft het gevoel van invloed voor de deelnemers van het online debat een significante verband met de acceptatie van eParticipatie. De hypothese: naarmate een persoon een groter gevoel van invloed heeft, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie wordt niet verworpen. Indien het gevoel van invloed toeneemt, neemt de acceptatie van eParticipatie toe.<sup>6</sup> Van belang is dat burgers daadwerkelijk het idee hebben dat er iets met hun bijdrage wordt gedaan.

*'Bij de presentatie van het DSM in het stadhuis viel het mij op dat de bijdrage die via het stadsdebat verkregen waren slechts een marginale rol speelden. Ik ben dan ook bang dat deze bijdragen geen belangrijke rol zullen spelen in de uiteindelijke planvorming'* (Deelnemer 43).

Zoals in paragraaf 3.2 geschetst, zijn er verschillende participatievormen die tevens de mate van zeggenschap van de burger weerspiegelen. Deelnemers van het online Stadsdebat hebben een voorkeur voor de participatievorm co-produceren. Van de niet-deelnemers heeft de grootste groep een voorkeur voor de participatievorm adviseren. Figuur 22 geeft de voorkeur van de participatievorm van deelnemers en niet-deelnemers aan en figuur 23 geeft de participatievormen weer zoals de burgers deze nu ervaren.

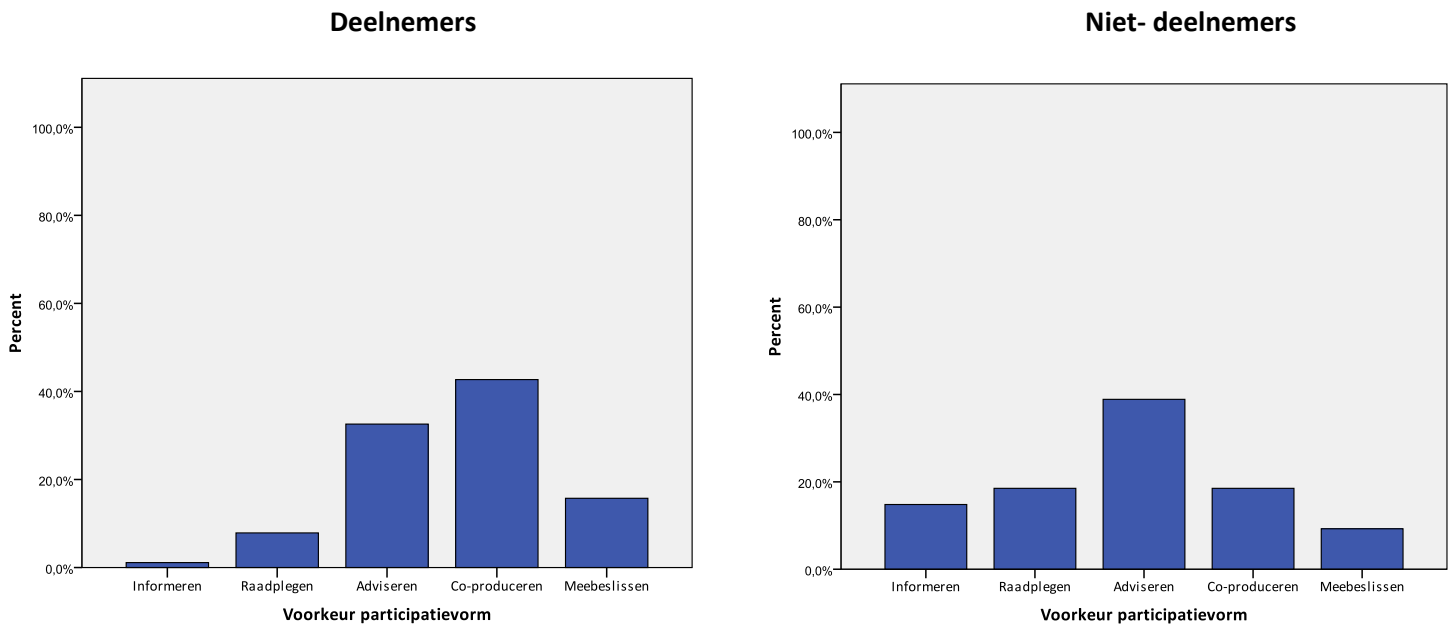
---

<sup>6</sup> Hypothese 5 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon een groter gevoel van invloed heeft, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,000 < 0,05; Pearson 0,510;  $R^2$  0,26; zie bijlage C).

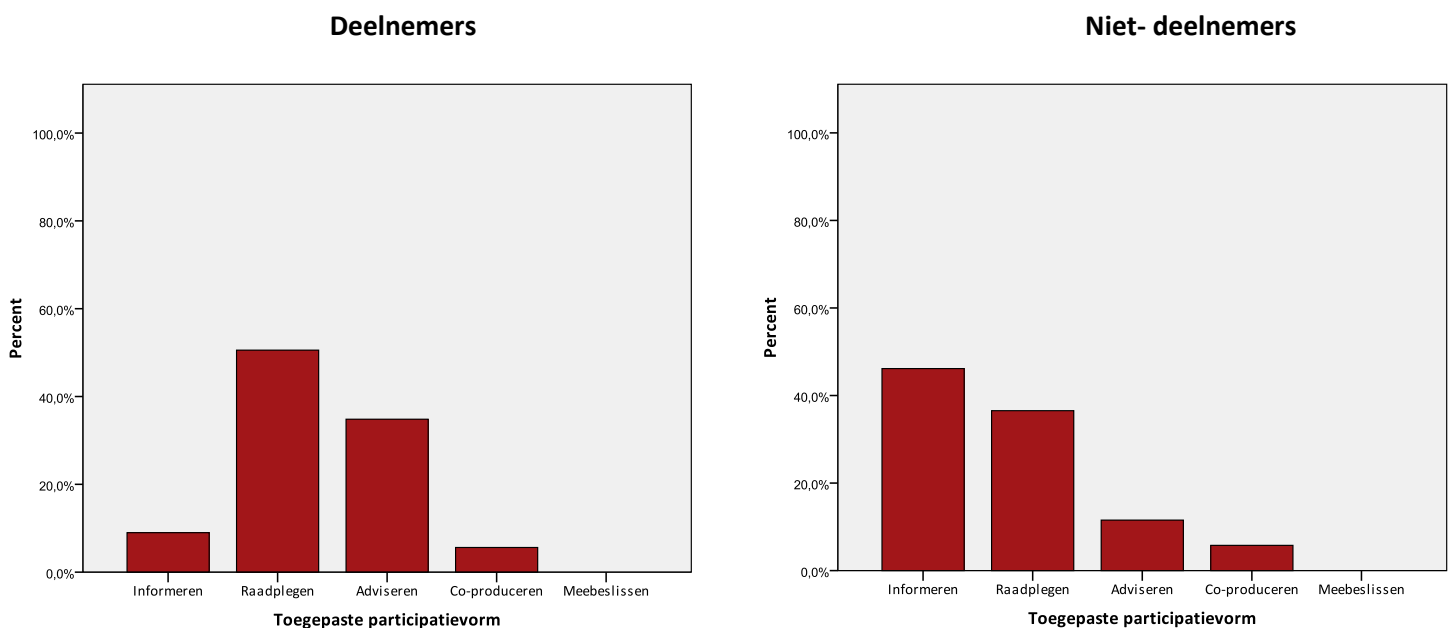
Bij **adviseren** geven overheden burgers de gelegenheid om problemen aan te dragen of oplossingen te formuleren. Beleidsmakers erkennen de volwaardige rol van de ideeën ontwikkeld door burgers, maar kunnen hier van afwijken.

Bij **coproduceren** komen burgers gezamenlijk met overheden een probleemagenda overeen, waar vervolgens samen oplossingen naar gezocht worden. In deze fase werkt het bestuur op basis van gelijkwaardigheid met de burger samen. Het bestuur besluit uiteindelijk over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden. In deze fase is communicatief gezien sprake van echte interactie.

Figuur 22. *Voorkeur* participatievorm volgens deelnemers en niet-deelnemers in percentages.



Figuur 23. *Toegepaste* participatievorm volgens deelnemers en niet-deelnemers in percentages.

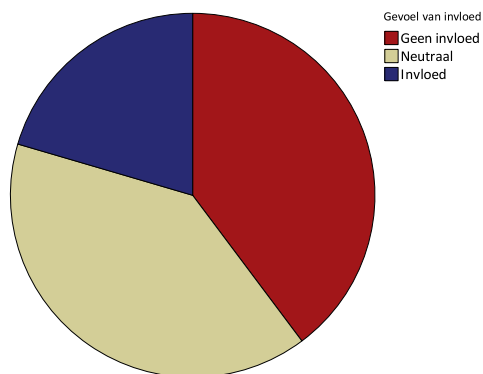


Bron figuren 22 en 23: Eigen onderzoek, 2011

Opvallend is dat de grootste groep van de niet-deelnemers een participatievorm van informeren ervaart terwijl maar 9 procent van de deelnemers dit zo ervaart. Deelnemers ervaren een hoger niveau van zeggenschap dan niet-deelnemers. Zowel deelnemers als niet-deelnemers hebben een voorkeur voor een participatievorm met een hoger zeggenschapsniveau dan ze op dit moment ervaren. Burgers hebben dus een vraag naar een hogere mate van zeggenschap. De vraag is of eParticipatie leidt tot meer zeggenschap of dat het instrument vooral een middel is om de slagvaardigheid van de overheid te vergroten, zoals dit past in het New Public Management van de overheid. Deelnemers van het online Stadsdebat hebben verdeelde gevoelens of hun inbreng invloed heeft gehad op de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Ongeveer 40 procent van de deelnemers heeft een neutrale mening. Dit zou deels verklaard kunnen worden uit het feit dat 34 procent van de deelnemers die aan het online Stadsdebat hebben meegedaan het Dynamisch Stedelijk Masterplan nog niet heeft gezien. Een groot deel van de deelnemers (40 procent) heeft het gevoel dat hun inbreng geen invloed heeft gehad op de totstandkoming van het DSM. Slechts 20 procent van de deelnemers geeft aan dat zij het gevoel hebben invloed te hebben gehad op de inhoud van het plan. Burgers zijn sceptisch of ook hun inbreng via eParticipatie gehoord wordt.

*'Er moet druk uitgevoerd worden om tot echte participatie te komen. Het is nog te veel een mogelijkheid om te reageren terwijl de belangrijkste beslissingen al genomen lijken'* (Deelnemer 16).

Figuur 24. Gevoel van invloed volgens deelnemers in percentages.



Bron: Eigen onderzoek, 2011

Opvallend is dat de gemeente Utrecht *wel* aangeeft dat de reacties van de deelnemers volwaardig zijn meegenomen en de burgers veel invloed hadden op de inhoud van het Dynamisch Stedelijk Masterplan: *'De analyse van de locaties zijn echt mede bepaald door de ideeën. Echt op basis daarvan, je hebt natuurlijk zelf ook ideeën over locaties en er zijn bepaalde voorwaarden of feiten zoals eigendomsposities, maar de analyse van die reacties dat is echt de basis geweest voor de kleuring van die locaties... De reacties zijn volwaardig meegenomen'* (Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht, 2011). De gevoelens van de burgers met betrekking tot de invloed die zij hebben op de totstandkoming van het DSM staan haaks op de mening die de gemeente Utrecht hierover heeft. Het interactief pdf van het DSM bevat van iedere locatie een analyse van de reacties en bijdragen van de deelnemers van het online Stadsdebat (Dynamisch Stedelijk Masterplan, 2011). Hoe deze analyses vervolgens reflecteren in het plan is voor de deelnemers onduidelijk. Goede communicatie en terugkoppeling van de resultaten en gemaakte

keuzen tussen gemeente en burger is dus van belang. Vooralsnog voelen burgers niet dat zij meer invloed en zeggenschap hebben met het gebruik van het online instrument.

*' Terugkoppeling van resultaten blijft van groot belang. Ook het daadwerkelijk "iets doen" met de adviezen of ideeën is van groot belang om dit soort initiatieven te laten voortbestaan en om de kloof tussen burgers en (gemeentelijke) politiek te dichten. Want: als je als gemeente niets doet met de aangedragen adviezen of ideeën: waarom zou je als burger dan nog meedenken met overheden als er toch niks mee gedaan wordt? De veelgenoemde kloof wordt dan alleen maar groter en het vertrouwen in de politiek zal dalen. De uitdaging ligt er dus om collectief/gemeentelijk belang en burgerbelang bij elkaar te brengen!'* (Deelnemer, lid wijkraad 87).

Zoals de deelnemer hierboven aangeeft is er vertrouwen nodig bij burgers in de overheid wil zij mee doen bij burgerparticipatie. Meer vertrouwen van burgers in burgers, politiek en overheid leidt tot meer maatschappelijke engagement en participatie (Putnam, 1995, pp. 665-6). Er is vertrouwen nodig tussen burgers en overheden om eParticipatie te laten slagen (Dijk van, 2009, p. 11). Voor deelnemers van het online Stadsdebat geldt dat meer vertrouwen in de gemeente leidt tot een hogere acceptatie van eParticipatie. Vertrouwen in de medeburger heeft tevens een verband (wel in mindere mate) met de acceptatie van eParticipatie. De hypothese: naarmate een persoon meer vertrouwen heeft in de politiek en de medemens, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie wordt niet verworpen.<sup>7</sup> De theorie van Putnam sluit aan bij de onderzoeksgegevens dat een hogere mate van vertrouwen leidt tot een hogere acceptatie van participatie. Het slagen van een participatieproces begint dus bij het vertrouwen in elkaar; zowel tussen burgers onderling als vertrouwen tussen burger en overheid.

### 8.3.2 Gelijkheid

*' Het is jammer dat je niets kunt zeggen over het stadsdebat. Toen het begon was van de meeste projecten al bekend wat er zou komen!'* (Deelnemer 83).

Het gevoel van gelijkheid kan invloed hebben op de waardering van participatie (Boedeltje, 2009, p. 41). Hierbij gaat het om de gelijkwaardigheid die de respondent voelt ten opzichte van de gemeente en andere deelnemers. Volledige gelijkwaardigheid impliceert dat iedere deelnemer een gelijke kans heeft om tijdens het proces inbreng te leveren en dat de invloed van iedere participant van gelijke waarde is (Edelenbos, 2000, p. 40).

*'Dat er überhaupt zoveel nieuwe woningen gerealiseerd moeten worden in Utrecht zou al door de bewoners ter discussie gesteld moeten kunnen worden'* (Deelnemer 16).

---

<sup>7</sup> Hypothese 6 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon meer vertrouwen heeft in de politiek en de medemens, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,000 < 0,05; Pearson 0,644;  $R^2$  0,401 verband vertrouwen politiek en acceptatie eParticipatie; sig. 0,007 < 0,05; Pearson 0,286;  $R^2$  0,082 verband vertrouwen medemens en acceptatie eParticipatie; zie bijlage C).

Gelijkheid wordt in de dit onderzoek aan de hand van drie items onderzocht. Aan de deelnemers van het online Stadsdebat is de mate van tevredenheid gevraagd met betrekking tot de mogelijkheden om in het online Stadsdebat hun mening te geven, over de mogelijkheden om te bepalen waarover gediscussieerd kon worden op het online Stadsdebat en de mate van tevredenheid over de randvoorwaarden die gesteld werden aan het online Stadsdebat. De Cronbach's alpha behorende bij de dimensie 'gelijkheid' is 0,666. Dit is niet heel hoog, maar dit wordt niet als problematisch beschouwd aangezien de dimensie gelijkheid maar uit drie items bestaat. Bovendien is de correlatie tussen de drie items significant (allen sig. 0,000); in bijlage C worden de statistische toetsen uitgebreider uiteengezet. De items hangen met elkaar samen en zijn om deze reden samengevoegd tot één variabele 'gelijkheid'. De variabele gelijkheid heeft een significant verband met de acceptatie van eParticipatie. Hoe hoger het gevoel van gelijkheid, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie.<sup>8</sup> De mogelijkheid voor één ieder om gelijkwaardig mee te praten is van belang voor het slagen van eParticipatie.

Burgers geven aan gelijkheid binnen een overlegstructuur belangrijk te vinden. Deliberatieve democratie waarbij de nadruk ligt op een gemeenschappelijke beargumenteerde consensus bij overlegsituaties bij beleidsontwikkeling en planvorming sluit hierbij aan. Online discussies zijn nieuwe vormen van de deliberatieve democratie (Lips e.a., 2005, p. 490). Naast de inhoud, ligt hierbij de nadruk voornamelijk op het proces (Woltjer, 2000, p. 7). Iedereen moet een gelijke kans hebben om een discussie te beïnvloeden (van der Arend, 2007, p. 56; Purcell, 2008, p. 50). De theorie van Habermas sluit hierbij aan waarin hij stelt dat de relatie tussen actoren vrij zou moeten zijn van machtsongelijkheid en alleen de kracht van het beste argument de doorslag zou mogen geven in overlegsituaties (van der Arend, 2007, p. 56). Machtongelijkheid hangt samen met het gevoel van invloed en participatievormen. Gelijkwaardigheid wordt door burgers gewenst. Duidelijkheid schetsen over die gelijkwaardige rollen in tevens van belang. De rol van de gemeente bij de verschillende ontwikkelingen en locaties is in het debat onderbelicht.

*'De suggestie is dat de gemeente kan bepalen wat er wel of niet komt. In de praktijk bouwt de gemeente niet. Ook de randvoorwaarden voor een ontwikkeling worden -zeker bij dit soort locaties- niet (helemaal) door de gemeente gemaakt, maar meestal samen met de ontwikkelaar die er wil investeren. Het is daardoor niet duidelijk wat er met de reacties gedaan wordt (of kan worden).'* (Deelnemer 53, lid van de Vereniging van Eigenaren).

Beleidsvorming in netwerken met verschillende actoren speelt zich niet af in een politiek en bestuurlijk vacuüm (Edelenbos e.a., 2006, p. 113). Volgens Foucault zijn *'value-conflicts and the exercise of power unavoidable part of policy and planning'* en zijn machtsrelaties geworteld in sociale netwerken (van der Arend, 2007, p. 57). De macht van een actor wordt bepaald door de beschikking over de mate van 'bronnen' in een netwerk, zoals informatie, kennis en geld (Klijn e.a., 1994, p. 6.; Marsh e.a., 1992, p. 11). Een persoon met bijvoorbeeld eigendomsposities heeft meer macht in de besluitvorming in het netwerk dan een persoon zonder deze positie. Duidelijkheid over *wat* gelijkwaardigheid inhoudt met betrekking tot het proces en het product is van belang. In het geval van het online Stadsdebat heeft gelijkwaardigheid betrekking op het gelijkwaardig participeren in het

<sup>8</sup> Hypothese 7 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon een hogere mate van gelijkheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,000 < 0,05; Pearson 0,659;  $R^2$  0,434; zie bijlage C).

proces. Via een online instrument heeft iedere actor evenveel kans om zijn of haar mening te geven, discussies te beginnen en reacties te plaatsen (er vanuit gaande dat de actor toegang heeft tot internet). Deelnemers zijn tevreden over de gelijkheid bij het participeren in het proces (49,4 procent), slechts 6,7 procent van de deelnemers is hierover niet tevreden. Macht heeft vervolgens met invloed en gelijkheid te maken in de zin of de invloed van iedere actor van gelijke waarde is. Zoals geschetst in paragraaf 8.3.1. zijn deelnemers hier minder positief over. De gelijkwaardigheid *in* het proces wordt gewaardeerd door deelnemers, echter over de gelijkwaardigheid van de invloed van iedere participant zijn deelnemers minder goed te spreken en hebben zij het gevoel weinig invloed te hebben op de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Foucaults mening dat *'exercise of power an unavoidable part is of policy and planning'* lijkt in dit geval waar te zijn.

### 8.3.3 Transparantie

*'Ik vond de website toch redelijk onduidelijk. Het duurde even voor ik door had waar ik bepaalde wijken kon vinden, hoe ik meningen kon lezen en waar ik kon reageren. Het had allemaal wat eenvoudiger gemogen in zijn opzet'* (Deelnemer 57).

Informatievoorziening is van belang om goed te kunnen participeren. Transparantie van het proces gaat om de mate waarin burgers geïnformeerd worden over de opzet van het proces, de inhoud en de rol die ze spelen. Duidelijk moet zijn wat de verantwoordelijkheden zijn van de burgers en overheden en onder welke regels en randvoorwaarden het digitale debat plaatsvindt (Bekkers, 2004, p. 201). eParticipatie zou de transparantie van een proces kunnen vergroten aangezien met een online middel de gegevens bewaard worden. Alle ideeën zijn online zichtbaar en zijn toegankelijk voor iedereen (met toegang tot internet). *'Mensen kunnen makkelijker op elkaar reageren dan in een inspraakavond'* (Communicatieadviseur Politiek Online, 2011). Discussies, meningen en reacties zijn terug te vinden en hierop kan gereageerd worden wanneer het de burger uitkomt. Aan de hand van vijf items is het gevoel van transparantie van het proces, het online Stadsdebat, onderzocht. De items gingen over de kwaliteit van de beschikbare informatie op het online debat, de hoeveelheid informatie, de nuttigheid van de informatie, de duidelijkheid over de omgang met de uitkomsten van het online Stadsdebat en de duidelijkheid voor en tijdens de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan *of* en *hoe* er rekening zou worden gehouden met de meningen van de participanten van het online Stadsdebat.

De Cronbach's alpha van de items is 0,733; deze is hoog genoeg om de items samen te voegen tot één variabele 'transparantie' (zie bijlage C). Er bestaat een significant verband tussen het gevoel van transparantie en de acceptatie van eParticipatie. Indien de transparantie van het proces toeneemt dan neemt de acceptatie van eParticipatie toe.<sup>9</sup> Het overgrote deel van de deelnemers heeft een neutrale tot positieve mening over de kwaliteit, hoeveelheid en nuttigheid van de informatie. Enkele respondenten geven aan dat er te veel informatie werd geboden. Meerdere deelnemers vonden de website onduidelijk en vonden dat de informatie op de website beter gestructureerd kon worden.

---

<sup>9</sup> Hypothese 8 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon een hogere mate van transparantie ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,000 < 0,05; Pearson 0,562;  $R^2$  0,316; zie bijlage C).

*'Ik vond de website van het stadsdebat niet goed in elkaar zitten: Ik moest echt zoeken om alle discussies over één gebied terug te vinden. Zo kon ik bijvoorbeeld mijn eigen geplaatste opmerking achteraf niet meer terugvinden'* (Deelnemer 39).

*'De vormgeving van de website vond ik rommelig, beter per wijk een hoofdstuk en steeds de uitgangspunten in beeld'* (Deelnemer 12).

Enkele respondenten gaven aan dat ze door tijdgebrek veel minder inbreng hebben kunnen leveren dan men eigenlijk gewild had. Over de duidelijkheid over de omgang met de uitkomsten van het online Stadsdebat en de duidelijkheid *of* en *hoe* er rekening zou worden gehouden met de meningen van de participanten van het online Stadsdebat hebben deelnemers een neutraal tot negatieve mening. Respectievelijk 55,1 procent en 53,4 procent van de deelnemers vond dit *helemaal niet* tot *onvoldoende* duidelijk.

*'Goed initiatief, maar of er wat mee gedaan wordt -en op welke termijn- is erg onduidelijk'* (Deelnemer 32).

Verkeerde verwachtingspatronen over de mate en breedte van bewonersparticipatie kunnen een negatief effect hebben op draagvlak (Bergeijk e.a., 2008, pp. 88, 98). Uit de theorie komt naar voren dat het schetsen van een duidelijk verwachtingpatroon van belang is bij participatie. Er is een (zwak) significant verband tussen de duidelijkheid over de verwachting van de respondent en de acceptatie van eParticipatie.<sup>10</sup> 75 procent van de deelnemers had een neutrale tot positieve mening over de duidelijkheid wat er van hen als participant verwacht werd bij het online Stadsdebat. Hoe hoger de transparantie en duidelijkheid over de verwachtingen, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. Duidelijkheid en inzichtelijkheid van het proces is dus van belang voor een positief ervaren eParticipatie proces.

### **8.3.4 Betrokkenheid**

*'Merken hoe actief en betrokken mensen eigenlijk zijn in de wijk waar je woont is erg leuk'* (Deelnemer 76)

Wanneer voorgenomen plannen niet gedragen wordt door de samenleving wordt de uitvoering hiervan lastig (Dreijerink, 2008, p. 16). Betrokkenheid van burgers bij plannen is dus van belang. Uit dit onderzoek blijkt dat er een significant verband bestaat tussen het gevoel van betrokkenheid bij het online Stadsdebat en de acceptatie van eParticipatie. Deelnemers van het online Stadsdebat voelen zich betrokken bij het online debat, slechts 18 procent voelt zich niet bij het online proces betrokken. Er is tevens een (zwak) positief significant verband tussen het gevoel van betrokkenheid bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan en de acceptatie van eParticipatie. De hypothese: naarmate een persoon een hogere mate van betrokkenheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

---

<sup>10</sup> Hypothese 9 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon een hogere mate van tevredenheid heeft over de geschetste verwachtingen, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,011 < 0,05; Pearson 0,271;  $R^2$  0,073; zie bijlage C).



wordt niet verworpen.<sup>11</sup> Deelnemers voelen zich ook bij het DSM betrokken, al in iets mindere mate (27 procent van de deelnemers voelt zich niet betrokken bij het DSM). Betrokkenheid van deelnemers bij zowel het proces als het product heeft een positief verband met de acceptatie van eParticipatie. Tevens blijkt dat een hogere betrokkenheid bij het online Stadsdebat leidt tot een hogere betrokkenheid bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Zorgen dat burgers betrokken raken bij het proces leidt tot een grotere betrokkenheid bij het plan.

### **8.3.5 Conclusie**

Het gevoel van invloed, gelijkheid, transparantie en betrokkenheid hebben een positief verband met de acceptatie van eParticipatie. Indien het gevoel van deze variabelen toeneemt neemt de acceptatie en van eParticipatie toe. Deelnemers van het debat voelen zich bij het proces en het product betrokken en hebben een positieve mening over de gelijkheid van deelname aan het proces en de informatievoorziening van het proces. Echter over de mate van invloed zijn deelnemers minder tevreden. Tijdens het proces is het onduidelijk wat er met hun bijdragen gedaan zal worden en deelnemers hebben dan ook het gevoel weinig invloed te hebben op de totstandkoming van het plan. eParticipatie is een middel die in staat stelt om gelijkwaardigheid in een proces te waarborgen aangezien iedereen kan mee praten wanneer die maar wil, indien zij internet hebben. Tevens wordt de transparantie van het proces vergroot aangezien inzichtelijk wordt gemaakt wat er door wie gezegd is tijdens het debat en deze informatie is toegankelijk en zichtbaar voor iedereen. Wat er vervolgens gedaan wordt met de resultaten van het proces bij de vorming van het plan blijft ook bij eParticipatie een heikel punt: eParticipatie leidt bij burgers niet tot een groot gevoel van invloed op de planvorming.

---

<sup>11</sup> Hypothese 10 wordt niet verworpen. Naarmate een persoon een hogere mate van betrokkenheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. ( $\alpha$  van 0,05; sig. 0,000 < 0,05; Pearson 0,406;  $R^2$  0,165 verband betrokkenheid online Stadsdebat en acceptatie eParticipatie; sig. 0,002 < 0,05; Pearson 0,330;  $R^2$  0,110 verband betrokkenheid DSM en acceptatie eParticipatie; zie bijlage C).

## 8.4 Tevredenheid en toekomst

eParticipatie is een vrij nieuw begrip dat steeds meer wordt 'ontdekt' door de overheid. Evaluaties over deze processen zijn weinig voorhanden. In de vorige paragrafen zijn verschillende factoren die van invloed zijn op acceptatie van eParticipatie reeds getoetst. Acceptatie is in dit onderzoek voor de deelnemers gemeten aan de hand van de mate van tevredenheid over het online Stadsdebat. Voor niet-deelnemers is acceptatie gemeten aan de hand van het al dan wel of niet mee willen doen aan eParticipatie in de toekomst. Draagvlak is in dit onderzoek gedefinieerd als de aggregatie van de individuele acceptaties. Draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten is voor deelnemers gebaseerd op het rapportcijfer voor de Dynamisch Stedelijk Masterplan. Hier is dezelfde methode gehanteerd waarbij de individuele mate van tevredenheid, de acceptatie van het product omvat. De aggregatie van de individuele acceptatie van het Dynamisch Stedelijk Masterplan vormt het draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Aangezien de niet-deelnemers niet op de hoogte zijn van het Dynamisch Stedelijk Masterplan en hier geen cijfer voor hebben kunnen geven, is het draagvlak voor het plan voor deze groep niet gemeten. In deze paragraaf komt aan de orde hoe burgers het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan hebben ervaren en in hoeverre zij hier in de toekomst gebruik van willen maken. Tevens wordt een blik geworpen op hoe burgers het liefst participeren.

**Deelvraag 6:** *In welke mate zijn burgers tevreden over het gebruik van eParticipatie en in hoeverre willen zij vaker van eParticipatie in de toekomst gebruik maken?*

### 8.4.1 Voorkeur participatie

*Het viel mij op dat in de 'samenvatting' van het DSM de opmerking stond dat er in verhouding weinig gereageerd werd op de initiatieven van de Merwedekanaalzone Noord. Gelijk werd in twijfel getrokken of de animo om hier te willen wonen, dan schijnbaar ook niet zo groot zou zijn. Dit wil ik ten stelligste tegenspreken! Ik weet dat dit een zeer gewild gebied is voor gezinnen met kinderen om hier te wonen; het een en ander kun je niet enkel en alleen afmeten aan de online reacties' (Deelnemer 54, lid van Vereniging van Eigenaren).*

Online participeren en participeren via 'traditionele' middelen hebben hun voor- en nadelen zoals geschetst in het theoretisch kader van dit onderzoek. Burgers hebben verschillende voorkeuren over hoe zij het liefste participeren. Tabel 10 geeft de voorkeuren weer van deelnemers en niet-deelnemers over hoe zij het liefst participeren bij gebiedsontwikkelingsprojecten. Opvallend is dat maar liefst 41,1 procent van de niet-deelnemers het liefst alleen online participeert; dat tegenover 13,5 procent van de deelnemers. Deelnemers hebben een duidelijke voorkeur om zowel online als offline te participeren. 17,9 procent van de niet-deelnemers wil het liefst helemaal niet participeren bij burgerparticipatie; dit betekent dat 82,1 procent wel zo willen participeren bij gebiedsontwikkelingsprojecten. Er is sprake van een hoge welwillendheid van burgers om deel te nemen bij een vorm van participatie bij gebiedsontwikkeling. Burgers geven aan een online component in het participatieproces te waarderen. Slechts 4,5 procent van de deelnemers en 8,9 procent van de niet-deelnemers participeert het liefst alleen via 'traditionele' middelen zoals fysieke bijeenkomsten, inspraakavonden, workshops etcetera. Een online element bij een participatieproces is onder burgers anno 2011 gewenst. Echter offline middelen blijven tevens noodzakelijk en gewild

onder burgers. Een combinatie van beide methoden lijkt de meest optimale keuze om tot een goed participatieproces te komen waarbij de voorkeur van burgers in acht wordt genomen en zo veel mogelijk burgers bereikt worden op de manier zoals zij die wensen.

Tabel 10. Participatievoorkeur bij gebiedsontwikkelingsprojecten in percentages

|  | Deelnemers | Niet-deelnemers |
|--|------------|-----------------|
| Alleen via online platformen                               | 13,5       | 41,1            |
| Alleen via 'traditionele' middelen (offline)               | 4,5        | 8,9             |
| Zowel via online platformen als 'traditionele' middelen    | 82,0       | 32,1            |
| Ik doe het liefst helemaal niet mee aan burgerparticipatie | -          | 17,9            |

Bron: Eigen onderzoek, 2011

#### 8.4.2 Acceptatie eParticipatie en gebiedsontwikkelingsprojecten

Acceptatie van het proces (procesdraagvlak) kan leiden tot acceptatie van het product (inhoudelijk draagvlak). Een goed verlopen proces hoeft niet per se te betekenen dat dit leidt tot succes op inhoudelijk gebied. Indien burgers hun inbreng niet terug zullen zien in het eindproduct kan dit leiden tot een laag draagvlak voor het plan (Boedeltje, 2009, p. 32). Toch blijkt uit onderzoeken dat de *mogelijkheid* om te participeren en het meer democratisch ervaren van het proces kan leiden tot een hoger draagvlak voor het product. Door te participeren in het proces ondervinden burgers dat niet alles mogelijk is om iedereen tevreden te houden en zullen het proces daardoor beter begrijpen (Graaf, 2007, p. 4). Deelnemers hebben voor zowel het online Stadsdebat als het Dynamisch Stedelijk Masterplan gemiddeld een rapportcijfer gegeven van een 6,6. Tabel 11 geeft het percentage weer van de individuele gegeven rapportcijfers van deelnemers waar het gemiddelde cijfer uit tot stand is gekomen.

Tabel 11. Percentages gegeven rapportcijfers door deelnemers

| Rapportcijfer | Online Stadsdebat (proces) | DSM (product) |
|---------------|----------------------------|---------------|
| 1             | 2,2                        | 1,7           |
| 4             | 5,6                        | 5,1           |
| 5             | 11,2                       | 11,9          |
| 6             | 19,1                       | 18,6          |
| 7             | 32,6                       | 39,0          |
| 8             | 22,5                       | 15,3          |
| 9             | 6,7                        | 8,5           |
| Aantal        | N= 89                      | N= 59         |

Voor zowel het online Stadsdebat als het Dynamisch Stedelijk Masterplan hebben respondenten niet de rapportcijfers 2, 3 en 10 gegeven. Dertig deelnemers van het online debat hebben het DSM nog niet gezien, waardoor zij hierover geen cijfer hebben kunnen geven.

Bron: Eigen onderzoek, 2011

De aggregatie van de individuele acceptaties leidt tot een gemiddeld draagvlak, vorm gegeven in een rapportcijfer van een 6,6. Over het algemeen hebben deelnemers een gematigd positieve acceptatie over het proces en het product. Een correlatie toetst geeft aan dat er sterk positief verband bestaat tussen het rapportcijfer voor het online Stadsdebat en het gegeven rapportcijfer voor het Dynamisch

Stedelijk Masterplan (sig. 0,00; Pearson 0,865; R<sup>2</sup> 0,748; zie bijlage C). Indien de acceptatie van het proces toeneemt, neemt de acceptatie van het product toe. Een goed proces leidt dus tot meer draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten.

### 8.4.3 Rol respondent

Online participatie betekent dat iedereen aan het debat mee kan doen. Zowel professionals in het vakgebied van de ruimtelijke ordening als 'Jan Modaal' die doorgaans niets met ruimtelijke ordening te maken heeft. Deelnemers die vanuit een zakelijke insteek bij het debat betrokken zijn kunnen een andere ervaring hebben van het online Stadsdebat als burgers die alleen privé betrokken zijn. Deelnemers zijn in twee groepen verdeeld bestaande uit een groep alleen privé betrokken burgers (62,9 procent van de deelnemers) en een groep zowel zakelijk als privé betrokken burgers (24,7 procent van de deelnemers) en alleen zakelijk betrokken burgers (12,4 procent van de deelnemers; samen dus 37,1 procent). Onder 'zakelijk' wordt verstaan of deelnemers werk gerelateerd aan het debat verbonden zijn. Er bestaat een significant verschil tussen deelnemers die alleen privé betrokken zijn bij het online Stadsdebat en deelnemers die dan wel geheel zakelijk of naast hun privé rol ook zakelijk betrokken zijn (zie bijlage C). Burgers die ook werk gerelateerd aan het online debat hebben meegedaan kunnen het online middel wellicht als een extra kans zien om hun belangen te vertegenwoordigen of hun werk te verlichten en vergemakkelijken.

### 8.4.4 Toekomst

Burgers willen in de toekomst mee doen aan eParticipatie bij gebiedsontwikkeling. Vrijwel alle deelnemers geven aan in de toekomst te willen participeren bij eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten (97,8 procent). Ook 69,6 procent van de niet-deelnemers geeft aan in de toekomst gebruik te willen maken van eParticipatie. De 30,4 procent van de niet-deelnemers die niet in de toekomst mee willen doen komt redelijk overeen met de percentages niet-deelnemers die het liefste alleen via 'traditionele' middelen willen participeren of het helemaal niet mee willen doen aan burgerparticipatie (26,8 procent).

Tabel 12. Participatie in de toekomst in percentages

| <i>Zou u in de toekomst gebruik willen maken van eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten?</i> | <b>Deelnemers</b> | <b>Niet-deelnemers</b> |
|---|-------------------|------------------------|
| Ja  | 97,8              | 69,6                   |
| Nee   | 2,2               | 30,4                   |

Bron: Eigen onderzoek, 2011

Acceptatie en draagvlak van eParticipatie voor niet-deelnemers is aan de hand van deze gegevens onderzocht. Het hoge percentage niet-deelnemers die in de toekomst willen meedoen aan eParticipatie duidt op een hoge acceptatie van eParticipatie. Er kan gesteld worden dat er acceptatie en draagvlak is voor eParticipatie onder burgers en zij hier in de toekomst aan willen deelnemen.

### 8.4.5 Invloeden op acceptatie

De vorige paragrafen hebben verbanden aangetoond tussen verschillende factoren en de acceptatie van eParticipatie. Voor de deelnemers van het online Stadsdebat bleken tien onafhankelijke variabelen een verband te vertonen met de acceptatie van eParticipatie. Tevens is gebleken dat er een positieve houding bestaat van burgers ten opzichte van eParticipatie. Interessant is te onderzoeken *welke* van deze variabelen van *invloed* zijn op de acceptatie van eParticipatie en een causaal verband vertonen. Om nog nauwkeurigere uitspraken te kunnen doen over de onafhankelijke variabelen die van invloed zijn op de acceptatie van eParticipatie is een meervoudige regressie analyse uitgevoerd. In een regressie analyse worden de effecten die de onafhankelijke variabelen op elkaar hebben gecontroleerd; hierdoor zijn de uitkomsten preciezer. In bijlage C wordt extra informatie over de meervoudige regressievergelijking en onder andere het gebruik van dummy variabelen in meer detail uiteengezet.

Tabel 13. Meervoudige regressievergelijking

|       |                              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |      |
| Model |                              | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig. |
| 1     | (Constant)                   | ,038                        | ,926       |                           | ,041   | ,967 |
|       | Vertrouwen in mensen in wijk | ,138                        | ,187       | ,068                      | ,742   | ,461 |
|       | Vertrouwen in gemeente       | ,284                        | ,183       | ,189                      | 1,554  | ,125 |
|       | Ervaringen burgerpart        | ,044                        | ,183       | ,024                      | ,241   | ,810 |
|       | Gevoel Invloed               | ,123                        | ,177       | ,081                      | ,694   | ,491 |
|       | Gelijkheid                   | ,930                        | ,223       | ,410                      | 4,171  | ,000 |
|       | Transparantie                | ,432                        | ,274       | ,191                      | 1,572  | ,121 |
|       | Duidelijk verwachting        | -,160                       | ,159       | -,100                     | -1,002 | ,320 |
|       | Betrokken Stadsdebat         | ,117                        | ,166       | ,070                      | ,707   | ,482 |
|       | Betrokken DSM                | ,000                        | ,147       | ,000                      | ,003   | ,997 |
|       | Rol dummy                    | ,632                        | ,272       | ,197                      | 2,326  | ,023 |

Dependent Variable: Cijfer Stadsdebat

( $\alpha$  van 0,05)

*Voor de rol van de deelnemer is een dummy variabele gemaakt. Deelnemers die alleen privé betrokken zijn geweest bij het online Stadsdebat is in het regressiemodel de referentiecategorie.*

*Bron: Eigen onderzoek, 2011*

In het model is onder de kolom van 'Sig.' de significantie af te lezen van de variabelen. De regressievergelijking geeft aan dat de variabelen 'gelijkheid' en de 'rol van de deelnemer' (Rol dummy) van significante invloed zijn op de acceptatie van eParticipatie (beide zijn  $< 0,05$ ). Deze variabelen hebben relatief in vergelijking met de andere variabelen de meeste invloed op acceptatie van eParticipatie. De invloed van alle andere variabelen blijken niet significant te zijn indien

gecontroleerd wordt op elkaars effecten, zij vertonen geen causaal verband met de acceptatie van eParticipatie.

De variabele 'gelijkheid' bestaande uit de tevredenheid over de mogelijkheden om in het online Stadsdebat je mening te geven en de mogelijkheden om te bepalen waarover gediscussieerd kan worden en de tevredenheid over de gestelde randvoorwaarden bij online debatten hebben een grote invloed op de acceptatie van eParticipatie. Daarnaast is het relatieve belang van de rol van de deelnemer van belang op de acceptatie van eParticipatie. Uit de regressievergelijking blijkt dat zakelijk betrokken deelnemers (alleen zakelijk en de deelnemers die zowel zakelijk als privé betrokken zijn) een significant hogere acceptatie van eParticipatie hebben dan alleen privé betrokken deelnemers.

De Beta- coëfficiënten in het regressiemodel geven een indicatie van het relatieve belang van iedere onafhankelijke variabele. Een grotere (absolute) Beta betekent een relatief grotere invloed op de onafhankelijke variabele 'acceptatie van eParticipatie'. De variabele 'gelijkheid' heeft de hoogste absolute Beta-waarde (0,410) en heeft dus de meeste invloed op acceptatie van eParticipatie. Daarna komt de variabele 'rol van de deelnemer' met een Beta van 0,197 gevolgd door de variabele 'transparantie' (0,191) en 'vertrouwen in de gemeente (0,189). Deze laatste twee variabelen zijn echter niet significant.

De B waarde geeft de hoeveelheid verandering van Y aan, wanneer de betreffende onafhankelijke variabele met een eenheid toeneemt, terwijl de invloed van alle overige onafhankelijke variabelen constant wordt gehouden. In dit model betekent een toename voor elke onafhankelijke variabele een toename van de acceptatie van eParticipatie, met uitzondering van de variabele 'duidelijkheid over de geschetste verwachtingen'. De variabele 'duidelijkheid over de geschetste verwachting' heeft een (niet te verklaren) negatieve waarde, maar aangezien deze variabele niet significant is kan deze buiten beschouwing gelaten worden.

Het gevoel van gelijkheid van burgers heeft de meeste invloed op de acceptatie van eParticipatie. De stelling van Habermas dat iedereen een gelijke kans moet hebben om de discussie te beïnvloeden wordt door burgers aangehangen. eParticipatie kan zich als middel goed lenen om aan dit verlangen te voldoen, indien hier rekening mee wordt gehouden bij de insteek en opzet van het instrument. Online heeft iedereen met toegang tot internet evenveel kans om zijn of haar mening te geven en een discussie te beginnen.

#### **8.4.6 Conclusie**

Burgers hebben een positieve houding ten opzichte van eParticipatie. Online burgerparticipatie wordt geaccepteerd door burgers en een goed gewaardeerd proces leidt tot meer draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Het gevoel van gelijkheid en de rol van de respondent hebben de meeste invloed op de acceptatie van eParticipatie. Een hoger gevoel van gelijkheid, leidt tot een hogere acceptatie van eParticipatie. Bij een online proces is het dus van belang dat alle actoren hun mening kunnen geven, discussies kunnen beginnen en dat er tevredenheid heerst over de gestelde randvoorwaarden van het eParticipatieproces. Er is een hoog animo onder burgers om mee te doen aan burgerparticipatie en een online element daarin wordt door burgers gewaardeerd. Een combinatie tussen offline en online middelen is de meest gewenste vorm om tot een goed

participatieproces te komen. Er lijkt een toekomst voor eParticipatie weggelegd: het merendeel van de burgers wil in de toekomst mee doen aan online burgerparticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten.





## Hoofdstuk 9. Conclusies en aanbevelingen

---

Dit laatste hoofdstuk geeft de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek. Allereerst worden de deelvragen beantwoord waarna de conclusie van de hoofdvraagstelling aan de orde komt. Vervolgens wordt er een reflectie op het onderzoek gegeven waar de theorie geconfronteerd wordt met de praktijk. Tot slot worden er aanbevelingen gedaan op zowel het gebied van de praktijk als op het gebied van de wetenschap.

### 9.1 Conclusies van de deelvragen

Aan de hand van de literatuur zijn deelvragen 1 en 2 beantwoord.

#### *1. Wat is burgerparticipatie?*

##### *a) Wat is de definitie van burgerparticipatie?*

##### *b) Wat zijn de redenen om burgerparticipatie bij een planproces toe te passen?*

Burgerparticipatie wordt door Edelenbos en collega's (2006) beschreven als *'deelname van burgers aan de politieke besluitvorming en aan de totstandkoming van beleid'* (Edelenbos e.a., 2006, p. 18). Dit onderzoek gaat over beleidsparticipatie, waarbij participatie draait om de interactie tussen burgers en overheden. Dit onderzoek is specifiek gericht op participatie bij gebiedsontwikkeling in de ruimtelijke planning. Burgerparticipatie komt voor in verschillende vormen. De vorm van participatie en de mate van zeggenschap voor burgers wordt beïnvloed door het motief dat de overheid heeft om burgers te betrekken. De rol van burgers en de mate van participatie kunnen verschillen, afhankelijk van de fase waarin het besluitvormingsproces zich bevindt, de doelstellingen van participatie en de attitude van de overheid ten aanzien van burgerparticipatie. Belangrijke motieven van de overheid voor burgerparticipatie zijn het verbeteren van de kwaliteit, het verhogen van de legitimiteit en het vergroten van het draagvlak van het beleid. Een motief voor burgers om te participeren is om het publiek belang, het groepsbelang of het eigen belang te dienen. Naast de motieven zijn er verschillende kritieken op burgerparticipatie zoals burgerparticipatie in de vorm van schijnparticipatie of manipulatie. Daarnaast erkennen overheden het belang van samenwerking, maar hebben moeite om dit in de praktijk te implementeren en de consequenties hiervan te aanvaarden. Tevens worden vraagtekens geplaatst rondom de representativiteit van de burgers die deelnemen aan burgerparticipatie.

#### *2. Wat is eParticipatie?*

##### *a) Wat is de definitie van eParticipatie?*

##### *b) Wat voegt ICT toe aan burgerparticipatie?*

eParticipatie bestaat uit burgerparticipatie en het gebruik van Informatie en Communicatie Technologie (ICT). eParticipatie is een instrument ter ondersteuning van burgerparticipatie. De definitie van eParticipatie zoals die in dit onderzoek gebruikt wordt, is de omschrijving van eParticipatie gehanteerd door Macintosh en collega's (2009): *'Deliberative eParticipation is an information intensive process, which needs to be interactive, incremental and dynamic. It requires*

*meaningful messages to be extracted and represented from large assemblages of information produced by multiple stakeholders often with conflicting agendas'* (Macintosh e.a., 2009, pp. 44-45). Door de komst van Web 2.0 technologieën, zoals wiki's, blogs en social media, kunnen verschillende actoren met elkaar in verbinding worden gebracht en op interactieve wijze met elkaar communiceren. De technologieën stellen gebruikers in staat zelf inhoud ('content') toe te voegen. Dit wordt ook wel 'user generated content' genoemd. Deze ontwikkelingen bieden mogelijkheden voor een andere communicatie tussen overheid en burger. De burger is niet alleen ontvanger van informatie die verzonden wordt door de overheid, maar een actor binnen een dynamisch netwerk van interactie tussen burger en overheid. Door het gebruik van internet bij burgerparticipatie kan iedereen met toegang tot internet deelnemen aan het planningsproces. Een voordeel voor burgers is dat zij op elk gewenst tijdstip en op elke willekeurige plaats kunnen participeren waardoor de drempel wordt verlaagd om deel te nemen. Door het gebruik van eParticipatie kunnen overheden op hun beurt er achter komen wat er speelt onder de burgers en gebruik maken van de collectieve intelligentie wat kan leiden tot een kwalitatief beter plan en meer draagvlak. De kritiek op het gebruik van internet bij burgerparticipatie is de veronderstelde 'digitale kloof'. In- en uitsluitingprocessen kunnen ontstaan tussen burgers met en zonder internet. Daarnaast kunnen de verschillende vaardigheden die burgers hebben met betrekking tot het gebruik van internet en eParticipatie leiden tot in- en uitsluiting bij eParticipatieprojecten.

De deelvragen 3 tot en met 6 zijn aan de hand van de empirie beantwoord waarbij de case het 'online Stadsdebat' voor de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan in de gemeente Utrecht is onderzocht.

### *3. Wat zijn de redenen waarom burgers (niet) hebben geparticipeerd via eParticipatie en wat zijn de motieven van (niet)-participanten voor burgerparticipatie in het algemeen?*

De voornaamste reden waarom burgers niet mee hebben gedaan aan het online Stadsdebat is omdat zij hiervan niet op de hoogte waren. Het onderwerp van het online debat te moeilijk vinden, het succes er niet van inzien, geen binding hebben met de locaties en alleen fysiek willen participeren blijken geen belangrijke redenen te zijn geweest waarom burgers niet hebben meegedaan.

De belangrijkste motieven voor niet-deelnemers om (in de toekomst) mee te doen met burgerparticipatie zijn om geïnformeerd te blijven en zij vinden het een belangrijke reden om te participeren indien het onderwerp hun eigen belang of stad (groep) raakt. Voor deelnemers is het stadsbelang, het publieke belang en interesse voor gebiedsontwikkeling een belangrijk motief om te participeren. Dit verschil valt mogelijk te verklaren door het feit dat de deelnemers hebben meegedaan aan het online debat over een strategisch plan op stadsniveau waarin interesse voor de stad en gebiedsontwikkeling waarschijnlijk is. Verder worden zowel door deelnemers als door niet-deelnemers de tijd- en plaatsonafhankelijkheid van online participeren als een belangrijke tot zeer belangrijke redenen genoemd om aan online burgerparticipatie deel te nemen. In iets mindere mate, maar nog steeds een belangrijke reden, wordt het gegeven dat bij online participatie burgers op inhoudelijke bijdragen worden beoordeeld en niet op persoonlijke kenmerken als een belangrijke reden ervaren. Anonimiteit blijkt de minst belangrijke reden om online te participeren. Enerzijds leidt anonimiteit tot het verlagen van de drempel om aan publieke discussies mee te doen, anderzijds is er ook vraag naar persoonlijk contact in discussies.

#### *4. Welke doelgroep bereikt eParticipatie, welke groep niet en waarom?*

De doelgroep die bereikt wordt met eParticipatie in dit onderzoek zijn overwegend hoog opgeleiden. Laag en middelbaar opgeleiden worden door het online instrument niet bereikt. Daarnaast heeft het merendeel van de deelnemers eerder meegedaan aan burgerparticipatie en is meer dan de helft lid van een buurt/wijk/bewoners- vereniging. Echter een kwart van de deelnemers had nog nooit eerder deelgenomen aan burgerparticipatie en is dus als nieuwe groep bereikt door dit instrument. Deze 'nieuwe' groep bestaat voornamelijk uit dertigers en veertigers. Het bereik van eParticipatie had hoger gekund aangezien niemand van de niet-deelnemers op de hoogte was van het online Stadsdebat. Dit is tevens de belangrijkste reden waarom zij niet hebben meegedaan en als groep niet bereikt zijn door het middel.

#### *5. In hoeverre voelen deelnemers van eParticipatie zich betrokken bij projecten en in hoeverre zijn deelnemers tevreden over de mate van invloed, gelijkheid en transparantie bij het gebruik van eParticipatie?*

Deelnemers van het onderzochte eParticipatietraject voelen zich betrokken bij het proces en (al in iets mindere mate) bij het project. Slechts 18 procent voelt zich niet bij het online proces betrokken en slechts 27 procent van de deelnemers voelt zich niet betrokken bij het plan, het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Betrokkenheid van deelnemers bij zowel het proces als het product heeft een positief verband met de acceptatie van eParticipatie. Tevens blijkt dat een hogere betrokkenheid bij het online Stadsdebat leidt tot een hogere betrokkenheid bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Deelnemers hebben een positieve mening over de gelijkheid van deelname aan het proces en de informatievoorziening (transparantie) van het proces. eParticipatie is een instrument waarbij iedereen (met internet) zijn mening kan geven en discussies kan beginnen. De gelijkwaardigheid in het proces tussen de actoren wordt hierdoor gewaarborgd. Tevens wordt de transparantie van het proces door eParticipatie vergroot, aangezien inzichtelijk wordt gemaakt wat er door wie gezegd is tijdens het debat en deze informatie toegankelijk en zichtbaar is voor iedereen. Echter over de mate van invloed zijn deelnemers minder tevreden. Tijdens het proces is het voor deelnemers onduidelijk wat er met hun bijdragen gedaan zal worden en hebben zij dan ook het gevoel weinig invloed te hebben op de totstandkoming van het plan. Het gevoel van invloed, gelijkheid en transparantie hebben een positief verband met de acceptatie van eParticipatie. Dus hoe hoger de tevredenheid over deze drie variabelen, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. Daarnaast speelt vertrouwen, zowel tussen burgers onderling als vertrouwen tussen burger en overheid, een rol bij het slagen van een eParticipatieproces; een hogere mate van vertrouwen leidt tot een hogere acceptatie van participatie.

#### *6. In welke mate zijn burgers tevreden over het gebruik van eParticipatie en in hoeverre willen zij vaker van eParticipatie in de toekomst gebruik maken?*

Burgers hebben een positieve houding ten opzichte van eParticipatie. Deelnemers van het online Stadsdebat geven het instrument een 6,6 als rapportcijfer. Er bestaat een positief verband tussen de tevredenheid over het proces en het product; een goed gewaardeerd proces leidt tot meer draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Het gevoel van gelijkheid en de rol van de respondent, dan wel zakelijk of privé, hebben de meeste invloed op de acceptatie van eParticipatie. Een hoger gevoel van

gelijkheid, leidt tot een hogere acceptatie van eParticipatie. Bij een online proces is het dus van belang dat alle burgers hun mening kunnen geven en kunnen bepalen waarover en tussen welke randvoorwaarden er gediscussieerd kan worden. Er is een hoog animo onder burgers om mee te doen aan burgerparticipatie en een online element daarin wordt door burgers gewaardeerd. Wat betreft de toekomst van eParticipatie ziet het er veelbelovend uit: 97,8 procent van de deelnemers en 69,6 procent van de niet-deelnemers wil in de toekomst mee doen aan online burgerparticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten.

## 9.2 Conclusie hoofdvraag

Alleen inspraak geven bij gebiedsontwikkeling is passé. De planvorming is vaak al zover op gang dat het een frustrerende ervaring is voor burgers en een verplicht nummertje voor ambtenaren. Burgers zijn anno 2011 mondiger en door de komst van het internet kunnen burgers via verschillende online kanalen mee doen en meepraten. Kennis is niet langer alleen aanwezig bij politici, bestuurders of ambtenaren. Burgerparticipatie wordt onder andere door de overheid toegepast om de kwaliteit van het plan te verbeteren, de legitimiteit van het plan te verhogen en het draagvlak van het plan te vergroten. Door de komst van web 2.0 applicaties zoals wiki's, online sociale netwerken en blogs is er de mogelijkheid voor burgers om op verschillende manieren met elkaar en de overheid in contact te komen en op interactieve wijze te participeren. eParticipatie is het centrale thema in dit onderzoek en staat voor het benutten van informatie- en communicatietechnologie (ICT) ter bevordering van burgerparticipatie. Door eParticipatie worden er nieuwe netwerken gecreëerd met actoren die via het internet met elkaar verbonden zijn. Is de klassieke doordeweekse discussieavond in een 'stoffige zaaltje' voorbij?

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

*'In hoeverre wordt eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten geaccepteerd door de gebruikers/burgers en in hoeverre wordt hierdoor draagvlak gecreëerd voor gebiedsontwikkelingsprojecten?'*

eParticipatie is een instrument ter ondersteuning van burgerparticipatie. Een combinatie van online en offline elementen is de meest optimale manier om burgerparticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten te bewerkstelligen. Burgers van alle leeftijden zijn actief op internet en beschikken veelal over een account op een online sociaal netwerk zoals Facebook, Twitter en LinkedIn. De tijd- en plaatsafhankelijkheid van eParticipatie worden door burgers als grote voordelen gezien van deze 'nieuwe' manier van participeren. De digitale kloof tussen burgers met en zonder internet is klein, maar wel aanwezig. Ongeveer 10 procent van de mensen heeft geen toegang tot internet. Daarbij geven burgers zelf aan het liefst te participeren via zowel online als offline middelen. eParticipatie is complementair aan 'traditionele' burgerparticipatie en de combinatie van beide lijkt de beste optie om tot een goed burgerparticipatie proces te komen. Op deze manier wordt een zo groot mogelijke groep mensen bereikt op de manier zoals zij die wensen.

Deelnemers van eParticipatie zijn overwegend hoogopgeleiden. Laag tot en met middelbaar opgeleiden vallen vooralsnog buiten de boot en worden door het instrument niet bereikt. Daarnaast heeft het merendeel van de deelnemers van het online Stadsdebat eerder meegedaan aan burgerparticipatie. Echter een kwart van de deelnemers had nog nooit eerder meegedaan aan burgerparticipatie en is dus als 'nieuwe' groep aangewakkerd om te participeren. Deze 'nieuwe'

groep had wellicht groter kunnen zijn als de promotie van het online Stadsdebat beter uitgevoerd zou zijn, aangezien de interesse onder burgers die voorheen niet hebben geparticipeerd, om online mee te discussiëren over gebiedsontwikkeling hoog is. Het bereik van het eParticipatiemiddel was bij het online Stadsdebat laag en had hoger gekund. 80 procent van de niet-deelnemers geeft aan dat het niet op de hoogte zijn van het online Stadsdebat de belangrijkste reden is geweest voor het niet participeren. Een goede promotie is cruciaal. Een promotie flyer zoals de gemeente Utrecht heeft verstuurd naar bewoners werkt niet en wordt niet gelezen. Posters ter promotie van het online debat helpen ook niet en worden door burgers niet opgemerkt. Goede communicatie over het bestaan van het digitale debat is van vitaal belang.

Burgers accepteren eParticipatie en geven het online Stadsdebat een gemiddeld rapportcijfer van een 6,6. Deelnemers die zakelijk (werk) bij het online debat betrokken zijn hebben een hogere acceptatie van eParticipatie dan deelnemers die alleen als burger (privé) betrokken zijn. Daarbij leidt een hogere tevredenheid over de gelijkheid tussen burgers en overheid en burgers onderling tot een hogere acceptatie van eParticipatie. Gelijkheid hangt hierbij nauw samen met het gevoel van invloed. Burgers willen gelijke mogelijkheden om hun mening te geven, te bepalen waarover wordt gediscussieerd en onder welke randvoorwaarden het proces plaatsvindt. Gelijkheid tussen actoren binnen een overlegsituatie zoals onder andere Habermas bepleit heeft invloed op de acceptatie van eParticipatie. eParticipatie als middel leent zich goed voor gelijkheid binnen een proces aangezien iedereen met toegang tot internet kan meepraten wanneer zij wil. Vervolgens moet duidelijk gemaakt worden wat er gedaan wordt met de uitkomsten van het, al dan wel of niet gelijke, proces. Burgers zijn sceptisch over wat er gedaan zal worden met hun bijdragen en hebben het gevoel weinig invloed te hebben op de uiteindelijke planvorming. De gemeente bepaalt wat er met de inbreng van de deelnemers gedaan wordt en hiermee wordt machtsongelijkheid, zoals Foucault benadrukte, aangetoond. De vertaalslag van de input, de online bijdragen en reacties, naar de output, het Dynamisch Stedelijk Masterplan (DSM), blijft bij het gebruik van een online instrument voor de deelnemers onduidelijk. De gemeente daarentegen geeft aan dat burgers in het geval van het online Stadsdebat veel invloed hebben gehad op de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Het DSM bevat een uitgebreide analyse over de bijdragen en reacties gegeven door burgers, toch is het voor deelnemers onduidelijk *wat* er dan met de gegeven analyse gedaan is in de verdere uitwerking van het plan. Wederom lijkt communicatie het ‘toverwoord’ en nu in de zin van de juiste terugkoppeling geven aan de deelnemers. Het geven van feedback waarom bepaalde bijdragen en reacties wel of niet zijn opgenomen en vooral *waar* dit terug te vinden is in het plan, is van belang om burgers het gevoel te geven invloed te hebben op de planvorming en als serieuze gesprekspartner te zien. Indien de acceptatie van het proces toeneemt, neemt de acceptatie van het product toe. Een goed proces leidt dus tot meer draagvlak voor gebiedsontwikkelingsprojecten. Willen gemeenten draagvlak creëren voor hun plannen dienen zij veel aandacht te besteden aan het proces voor de totstandkoming van het product.

Er is een toekomst voor eParticipatie. Het overgrote deel van zowel deelnemers als niet-deelnemers van het online Stadsdebat geven aan in de toekomst gebruik te willen maken van eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten. eParticipatie kan als extra verbinding fungeren tussen de horizontale samenleving waarin burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties maar ook politiek en bestuur in netwerken met elkaar omgaan en de verticaal georganiseerde instituties van politiek en bestuur. eParticipatie draagt bij om de chemie tussen publiek en politiek weer aan te wakkeren en de

'digitale' burger anno 2011 aan te spreken. Echter het 'stoffige zaaltje voor klassieke discussieavonden' hoeft niet in het sop en zal naast de digitale kanalen gewoon (moeten) blijven bestaan.

### 9.3 Confrontatie theorie en praktijk

Dit onderzoek is op deductieve wijze uitgevoerd. Aan de hand van de theorie is een conceptueel model gevormd en zijn hypothesen opgesteld die vervolgens in de praktijk zijn getest. Uit het empirische onderzoek is gebleken dat bepaalde aannames van het conceptueel model blijken te kloppen, maar dat sommige elementen niet in de praktijk zijn uitgekomen. Zo blijken de persoonlijke kenmerken geen invloed te hebben op de acceptatie van eParticipatie. Alleen hoe eerdere burgerparticipatie is ervaren heeft een verband met de acceptatie van eParticipatie. Het gevoel van invloed, gelijkheid en transparantie, zoals in de theorie geschetst, hebben invloed op de acceptatie van eParticipatie en dit wordt in dit onderzoek bevestigd (Boedeltje, 2009; Bergeijk e. a., 2008; Edelenbos, 2000). Macht in de vorm van de mate van zeggenschap heeft impact op het 'gevoel van toegang' en het schetsen van de juiste verwachtingen om tot een goed en transparant proces te komen worden tevens in de praktijk aangehangen (Klijn en Koppenjan, 2000). Ook het verband tussen draagvlak voor het proces en draagvlak voor het product wordt in dit onderzoek wederom bevestigd (Boedeltje, 2009; Graaf, 2007; Van Dijk, 2009).

De elementen van het conceptueel model uit de bestaande theorie worden in de praktijk bevestigd met uitzondering van de invloed van persoonlijke kenmerken. Het soort onderzoek dat uitgevoerd is kan hier invloed op hebben. Bryman (2008) geeft aan dat de keuze voor het onderzoeksgebied, de gehanteerde methode, de manier van toegepaste technieken, implementatie, analyse en interpretatie van de data van invloed zijn op het onderzoek en de uitkomsten hiervan (Bryman, 2008, pp. 24, 25). Daarbij is het ene eParticipatieproces het andere niet en is geen enkel individu hetzelfde. Door het gebruik van kwantitatief onderzoek wordt de sociale realiteit als een externe, objectieve realiteit onderzocht waar de context onderbelicht wordt. Zo blijkt uit dit onderzoek dat sociale binding geen invloed heeft op de acceptatie van eParticipatie, maar dit kan wellicht verklaard worden door de context van het debat. Het betrof een plan op stadsniveau met een redelijk hoog abstractieniveau waardoor sociale binding van mindere betekenis is. Bij eParticipatie geïmplementeerd en gericht op buurt/wijk niveau speelt sociale binding wellicht wel een rol. Van belang is de erkenning van de context-afhankelijkheid van de waarde van argumenten en redeneringen van de empirische data.

Wat in de bestaande theorie onderbelicht wordt is de notie van een goede promotie. Het is een stap voor het daadwerkelijke proces, maar heeft dusdanige invloed op het proces dat het meer aandacht zou moeten verdienen. Deze stap voor het proces heeft bij eParticipatie een belangrijkere betekenis dan bij 'traditionele' burgerparticipatie. Juist bij eParticipatie, waarmee men tracht een zo breed en groot mogelijke (onbekende) doelgroep te bereiken, neemt het belang over het bestaan en dus de promotie van online debatten toe. eParticipatie wordt in dit geval bedoeld in de vorm van digitale debatten zoals deze gebruikt en ingezet is bij de onderzochte case. Deze stap vóór het proces voegt iets toe aan de bestaande theorie aangezien deze van invloed is op de gevestigde theorie over burgerparticipatie.

## 9.4 Discussie

Er zijn door de jaren heen verschillende manieren en gedachten geweest over hoe de samenleving bestuurd moet worden. Van blauwdrukplanning tot interactieve besluitvormingsprocessen. eParticipatie is een middel ter ondersteuning van burgerparticipatie waarbij iedereen online kan mee doen en mee praten. Habermas pleit dat in overlegsituaties alleen argumenten de doorslag zouden moeten geven en dat er sprake zou moeten zijn van machtsgelijkheid. Habermas heeft een normatieve visie hoe over hoe het in de praktijk zou moeten. Het is een mooi streven, maar kan dit in de praktijk wel? Foucault is van mening dat macht altijd aanwezig is en er in de praktijk geen overlegsituaties zijn waarbij macht geen rol speelt. Het idee van eParticipatie dat iedereen online kan mee praten pleit voor een gelijke rol in de discussies, echter de werkelijkheid is weerbarstiger. De gemeente bepaalt wat er uiteindelijk gedaan wordt met de ideeën en bijdragen van het eParticipatieproces en maakt de beslissingen. Hier is dus sprake van een machtsrelatie die in de praktijk zoals Foucault zegt 'unavoidable' is bij planningsprocessen. Daarnaast is eParticipatie een transparant proces omdat alles gedocumenteerd en online zichtbaar is voor iedereen. Een mooi kenmerk van online burgerparticipatie. De gemeente Utrecht heeft in de case van het online Stadsdebat van alle reacties en bijdragen analyses gemaakt en deze in het plan verwerkt. Echter voor deelnemers van het debat is het onduidelijk wat er met hun ideeën gedaan is bij de vorming van het plan. De transparantie schiet in deze zin ook bij eParticipatie tekort en de zogeheten 'black box' (vertaalslag van input naar output) blijft bestaan. De doelstelling van het gebruik van het instrument en de visie over de manier van besturen van de samenleving hangen hiermee samen. Is eParticipatie een instrument om meer draagvlak te creëren voor het plan of wil de overheid door het gebruik van het middel de burger daadwerkelijk meer invloed geven, of beide? De overheid zegt wellicht dat ze de burger meer invloed wil geven, maar handelt in de praktijk als de dominante actor in het proces. Of dit erg is, is de vraag. Interactieve planvorming speelt zich niet af in een politiek en bestuurlijk vacuüm en uiteindelijke besluitvorming op basis van een democratisch volmacht lijkt onmisbaar.

## 9.5 Aanbevelingen

### Praktijk

De juiste communicatie is cruciaal voor het slagen van een eParticipatieproces. Er dient een goede promotie vooraf te gaan aan het proces zodat burgers op de hoogte zijn van het eParticipatietraject en weten dat zij kunnen participeren. Een flyer blijkt een slecht promotiemiddel dat niet gelezen wordt door de burger. Een suggestie is om burgers persoonlijk te benaderen vanuit de gemeente met bijvoorbeeld een persoonsgebonden brief. Een andere optie is om vanuit de locatie te denken en bijvoorbeeld een promotie billboard te plaatsen op de locatie waarover het eParticipatieproces gaat met hierop de website en een eventuele QR (Quick Response) code om via de mobiele telefoon direct naar de website te gaan. Daarnaast is communicatie over en in het proces van belang. Voordat het proces gestart wordt dient er nagedacht te worden over de manier van terugkoppeling geven aan de deelnemers van het digitale debat. Burgers willen weten wat er met hun bijdragen gedaan wordt en waarom deze wel of niet in het plan zijn opgenomen en waar dit in het plan is terug te vinden. Aan de voorkant van het proces moet er nagedacht worden hoe de laatste feedback aan het einde van het proces behandeld zal worden op basis van het eindproduct. Dit heeft namelijk invloed op de inrichting van het proces en de website. Op deze manier wordt het eParticipatiemiddel beter ingebed in het besluitvormingsproces en vormt het een welkome aanvulling bij burgerparticipatie. Onderzoek

over de manier van communicatie bij eParticipatie dient ook op wetenschappelijk niveau nader onderzocht te worden.

### **Wetenschap**

Dit onderzoek is uitgevoerd onder deelnemers en niet-deelnemers van het online Stadsdebat in de gemeente Utrecht. De deelnemers van het online Stadsdebat blijken overwegend hoog opgeleid. Laag en middelbaar opgeleiden worden, in dit geval, door het instrument niet bereikt. Onder de niet-deelnemers waren de meeste respondenten tevens hoog opgeleid (83,9 procent hoog opgeleid; 16,1 procent laag-middelbaar opgeleid). Een aanbeveling dient om in toekomstig onderzoek laag opgeleiden en hun percepties ten opzichte van eParticipatie nader te onderzoeken. Ten tweede zijn het aantal vrouwen als respondenten van de niet-deelnemers oververtegenwoordigd in dit onderzoek. Bij toekomstig onderzoek over eParticipatie zal er gestreefd moeten worden naar een meer representatieve verhouding tussen mannen en vrouwen onder de niet-deelnemers om een completer beeld te creëren over deze groep. Verder kan in toekomstig onderzoek de doelgroep dieper uitgewerkt worden door meer persoonskenmerken te onderzoeken zoals etnische afkomst en het inkomen in relatie met de acceptatie van eParticipatie.

Het eParticipatieinstrument is een flexibel middel dat op verschillende manieren, momenten en plannen kan worden ingezet ter bevordering van burgerparticipatie. In dit onderzoek is het online Stadsdebat voor de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan onderzocht. Dit is een strategisch plan op stadsniveau. Voor toekomstig onderzoek is het interessant om te onderzoeken hoe het eParticipatiemiddel door burgers beleefd wordt bij de totstandkoming van andere plannen op verschillende niveaus (concreter) in verschillende fasen van het planproces. Er zijn meer evaluatieve onderzoeken nodig over eParticipatie om een completer beeld te schetsen over de mogelijkheden van het middel en hoe deze ervaren wordt door burgers. Daarnaast liggen er veel onderzoeksmogelijkheden aan de 'andere kant' van het eParticipatieproces: de ambtelijke wereld. Het gebruik van eParticipatie bij gebiedsontwikkeling vergt veranderingen in de manier van denken en werken van de overheid, wat nader onderzoek verdient. Door het relatief nieuwe karakter van het instrument is er nog veel onderzoek voorhanden om eParticipatie van een uitgebreider wetenschappelijk raamwerk te voorzien. Meer toekomstig onderzoek hierover is dus noodzakelijk.





eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

# Nawoord

---

eParticipatie is ten tijde van het schrijven van dit onderzoek een actueel thema binnen gemeenten en provincies. Steeds meer eParticipatie initiatieven ontstaan op verschillende vlakken bij de overheid. Dit kan binnen de ruimtelijke ordening, maar ook daar buiten. Ideeën voor bezuinigingen zowel intern (een voorbeeld hiervan is het initiatief bij de provincie Zuid-Holland) als extern (burgers van de gemeente Utrecht konden online mee denken over bezuinigingen van de gemeente) waren in 2011 een 'hot item'. De overheid voelt dat zij 'iets' met social media moet doen en andere interactieve vormen van internet. Op het '2<sup>e</sup> Nationale Congres Online Burgerparticipatie' in Utrecht op 15 september 2011 waren er in totaal 210 aanwezigen vanuit verschillende disciplines van gemeenten, provincies en adviesbureaus uit heel Nederland. Gemeenten experimenteren met het instrument en de 'early adopters' geven aan dat andere gemeente het 'gewoon' moeten proberen. Zo riepen de communicatieadviseurs van de provincie Zuid-Holland andere overheden op het online instrument eventueel eerst intern te 'testen' zodat zijn zelf weten hoe het is om het instrument te gebruiken. De ambtenaar is per slot van rekening ook 'gewoon' burger. Gemeenten en provincies snakken naar informatie over de voor- en nadelen en de kansen en obstakels van eParticipatie. Dit onderzoek is tevens gebruikt bij dit congres om informatie te verschaffen over eParticipatie. Ik heb het als ontzettend leuk ervaren dat deze thesis in de praktijk ook daadwerkelijk heeft bijgedragen aan meer kennis en 'awareness' over het onderwerp. Gemeenten willen wel, maar weten niet hoe en wat. Daarnaast vergt het gebruik van eParticipatie veel inzet, andere vaardigheden en 'mindset' van ambtenaren en op organisatorisch vlak zijn de nodige veranderingen noodzakelijk. Toch geven de overheden die reeds een eParticipatie traject hebben uitgevoerd, en bij het congres aanwezig waren, aan dit positief te hebben ervaren en hier in de toekomst meer gebruik van te willen maken. Wethouders Ewout Cassee en Jeroen Kreijkamp van respectievelijk de gemeente Haarlem en Utrecht riepen andere gemeenten op het instrument ook te proberen en te gebruiken. Er is nog een hele slag te slaan, maar het begin is er. Meer kennis over dit onderwerp is noodzakelijk en ik ben blij dat deze thesis hieraan bijdraagt.



Bron beide afbeeldingen: Richard van Elferen, 2011



# Literatuurlijst

---

Adviesrapport Burgerlink (2009), Geen eParticipatie zonder communicatie. Hoe eParticipatie gestimuleerd kan worden bij de grote gemeenten. [online]. [Geciteerd 9 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web:

<<http://www.burgerlink.nl/Documenten/eparticipatie/Onderzoek-eParticipatie-sCompany.html>>

Arend, S.H. van der (2007), Pleitbezorgers, procesmanagers en participanten. Interactief beleid en de rolverdeling tussen overhead en burgers in de Nederlandse democratie. Delft: Eburon.

Arnstein, S.R. (1969), A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35 (4), pp. 216-224.

Baarda D. B. & Goede, M.P.M. de (2006), Basisboek methoden en technieken. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff. Vierde druk.

Baren, E.W. van (2009), Macht, media & montesquieu. Over nieuwe vormen van publieke macht en machtsevenwicht. Leiden: Leiden University Press.

Bekkers, V. (2004), Virtual policy communities and responsive governance: Redesigning on-line debates. *Information Polity*, 9 (3/4), pp. 193-204.

Bekkers, V. & Meijer, A. (2010), Cocreatie in de publieke sector. Een verkennend onderzoek naar nieuwe, digitale verbindingen tussen overheid en burger. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Beus, J. de (2001), Een primaat van politiek. Rede aan de Universiteit van Amsterdam. Amsterdam, 29 juni.

Bergeijk, E. van, Kokx, A., Bolt, G. & Kempen, R. van (2008), Helpt herstructurering? Effecten van stedelijke herstructurering op wijken en bewoners. Delft: Eburon.

Bijleveld-Schouten, A. Th. B. (2009), Bestuurlijke vernieuwing, Brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Den Haag, 23 november.

Blokland, T. (2008), You got to remember you live in public housing: Place-making in an American housing project. *Housing, Theory and Society*, 25 (1), pp. 31-46.

Boedeltje, M. (2009), Draagvlak door interactief bestuur: fictie of feit? Enschede: Ipskamp Drukkers BV.

Boedeltje, M. & Graaf, L. de (2004), Draagvlak nader bekeken. Een verkenning van het begrip draagvlak binnen interactief beleid op lokaal niveau vanuit een normatief en instrumenteel perspectief. Paper voor het politicologenetmaal, 26 en 27 mei, 2004 Antwerpen.

Boelens, L. 2009, The urban connection. An actor-relational approach to urban planning. Rotterdam: 010 Publishers.

Boonstra, B. & Boelens, L. (2011), Self-organisation in urban development; towards a new perspective on spatial planning. *Urban Research and Practice*, 4 (2), pp. 99-122.

Bos, K. van den (2011), *Vertrouwen in de overheid: Wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?* Een essay over de sociaal-psychologische werking van vertrouwen. In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bovaird, T. (2005), *Public governance: balancing stakeholder power in a network society*. *International Review of Administrative Sciences*, 71, pp. 217-228.

Bovens, M.A.P. (2000), *De vierde macht revisited: over ambtelijke macht en publieke verantwoording*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Bryman, A. (2008), *Social research methods*. Oxford University Press. Derde editie.

Burgerlink, (2011), *eParticipatie dashboard*. [online]. [Geciteerd 10 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://eparticipatiedashboard.burgerlink.nl/>>

Castells, M. (1996), *The rise of the network society: Economy, Society and Culture*. Cambridge: Blackwell Publishers.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2011), *Webmagazine 10 januari 2011*. [online]. [Geciteerd 18 mei 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd/cultuur/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3296-wm.htm>>

Centraal Bureau voor de Statistiek, *Statline*. Den Haag/Heerlen, 20 mei 2011. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71102ned&D1=3&D2=0&D3=a&STB=G2,T,G1&VW=T>>

Cobouw, (2011), *Twitteren over stadsplannen*. [online]. [Geciteerd 25 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.cobouw.nl/nieuws/algemeen/2011/03/21/twitteren-over-stadsplannen>>

Dekker, K. (2006), *Governance as glue. Urban governance and social cohesion in post-WWII neighbourhoods in the Netherlands*. Utrecht: Koninklijk Nederlands Aardrijkskundig Genootschap Faculteit Geowetenschappen Universiteit Utrecht.

DEMO-net (2008), *eParticipation evaluation and impact*. Institut für Informationsmanagemant Bremen GmbH, University of Leeds.

Dijk, J. A. G. M. van (2009), *Study on the social impact of ICT. Participation in public policy making*. In opdracht van de Europese Commissie, Draft version.

Dijk, J. van (1999), *The network society. Social aspects of new media*. London: SAGE.

Dreijerink, L., Kruize, H. & Kamp, I. van (2008), *Burgerparticipatie in beleidsvorming. Resultaten van een verkennende literatuurreview*. In opdracht van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).

Edelenbos, J. (2000), *Proces in vorm: procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten*. Utrecht: Uitgeverij LEMMA.

Edelenbos J., Domingo A., Klok P. & Tatenhove J. van (2006), *Burgers als beleidsadviseurs. Een vergelijkend onderzoek naar acht projecten van interactieve beleidsvorming bij drie departementen.* Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.

Edelenbos, J. & Klijn, E.H. (2005), *Managing stakeholder involvement in decision making: A comparative analysis of six interactive processes in the Netherlands.* *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, pp. 417-446.

Enserink, B. & Monnikhof, R.A.H. (2003), *Information management for public participation in co-design processes: evaluation of a Dutch example.* *Journal of Environmental Planning and Management*, 46 (3), pp. 315–344.

EUROPA (2011), *Commissie verheugd over overeenkomst inzake het Europees burgerinitiatief.* [online]. [Geciteerd 3 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/1720&format=HTML&aged=0&language=NL&guiLanguage=en>>

Forrest, R. & Kearns, A. (2001), *Social cohesion, social capital and the neighbourhood.* *Urban Studies*, 38 (12), pp. 2125-2143.

Frissen, V., Staden, M. van, Huijboom, N., Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M. & Bodea, G. (2008), *Naar een 'User Generated State'? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur.* Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek.

Gemeente Utrecht (2010), *WistUdata.* [online]. [Geciteerd 31 mei 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://utrecht.buurtmonitor.nl>>

Gemeente Utrecht (2011), *WistUdata.* [online]. [Geciteerd 1 november 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://utrecht.buurtmonitor.nl>>

Gemeente Utrecht (2011), *Dynamisch Stedelijk Masterplan conceptversie B, mei 2011.*

Graaf, L. de (2007), *Gedragen beleid. Een bestuurskundig onderzoek naar interactief beleid en draagvlak in de stad Utrecht.* Delft: Eburon.

Healey, P. (1998), *Collaborative planning in a stakeholder society.* *Town Planning Review*, 69 (1), pp. 1-21.

Healey, P. (1997), *Collaborative planning: shaping places in fragmented societies.* London: MacMillan Press.

Healey, P. (1992), *Planning through debate. The communicative turn in planning theory.* Liverpool University Press.

Heijden, J. van der (2005), *Recombinatie van overheid en samenleving. Denken over innovatieve beleidsvorming.* Delft: Eburon.

Klijn, E.H. & Koppenjan, J.F.M. (2000), *Politicians and interactive decision making: Institutional spoilsports or playmakers.* *Public Administration*, 78 (2), pp. 365-387.

Klijn, E.H., Koppenjan, J.F.M. & Termeer, C.J.A.M. (1994), Policy and governance in complex networks. Managing networks in the public sector: a theoretical study of management strategies in policy networks. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Kooiman, J., Bavinck, M., Chuenpagdee, R., Mahon, R. & Pullin, R. (2008), Interactive governance and governability: an introduction. *The Journal of Transdisciplinary Environmental Studies*, 7 (1), pp. 1-11.

Koppenjan, J.F.M. & Klijn, E.H., (2004), Managing uncertainties in networks. A network approach to problem solving and decision making. London, New York: Routledge.

Lemke, T. (2001), 'The birth of bio-politics': Michel Foucault's lecture at the Collège de France on neo-liberal governmentality. *Economy and Society*, 30 (2), pp. 190-207.

Lemke, T. (2007), An indigestible meal? Foucault, governmentality and state theory. *Distinktion*, nr. 15, 2007.

Lips, M. Bekkers, V. & Zuurmond, A. (2005), ICT en Openbaar Bestuur: Implicaties en uitdagingen van technologische toepassingen voor de overheid. Utrecht: Uitgeverij LEMMA.

Long, J. Scott (1997), Regression models for categorical and limited dependent variables. Thousand Oaks, California: Sage.

Loyens, K. & Walle, S. van de (2006), Methoden en Technieken van burgerparticipatie: Strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling. Koninklijke Universiteit Leuven. Faculteit sociale wetenschappen. Instituut voor de overheid.

Macintosh, A. (2004), Characterizing e-participation in policy-making. Proceedings of the 37<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences.

Macintosh, A., Gordon, T.F. & Renton, A. (2009), Providing argument support for eParticipation. *Journal of Information Technology & Politics*, 6 (1), pp. 43-59.

Marsh, D. & Rhodes, R.A.W. (1992), Policy networks in British government. Oxford: Clarendon Press.

Marissing, E. van (2008), Buurten bij beleidsmakers. Stedelijke beleidsprocessen, bewonersparticipatie en sociale cohesie in vroeg- naoorlogse stadswijken in Nederland. Zeist: A-D Druk b.v.

Marissing, E. van (2005), Citizen participatie in the Netherlands. Motives to involve citizens in planning processes. Urban regional research centre Utrecht (URU). Utrecht University. Faculty of Geoscience.

Meijer, A.J., Burger, N. & Ebbers, W. (2009), Citizens4Citizens: Mapping participatory practices on the internet. *Electronic Journal of e-Government*, (7), pp. 99-112.

O'Donnell, D., McCusker, P., Honor Fagan, G., Newman, D.R., Stephens, S. & Murray, M. (2007), Navigating between utopia and dystopia in the public sphere through eParticipation: Where is the Value? Manchester Business School.

Pierre, J. (2000), Debating governance. Authority, steering, and democracy. New York: Oxford University Press Inc.



Pröpper, I. & Steenbeek, D. (1999), *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Purcell, M.H. (2008), *Recapturing democracy. Neoliberalization and the struggle for alternative urban futures*. New York: Routledge.

Putnam, R.D. (1995), *Turning in, turning out: The strange disappearance of social capital in America*. *Political Science and Politics*, 28 (4), pp. 664-683.

Raad voor het openbaar bestuur (2010), *Vertrouwen op democratie*. [online]. [Geciteerd 7 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web:

<[http://www.vng.nl/Documenten/Extranet/Bestuur/Forum/Boekje\\_Advies\\_Vertrouwen\\_op\\_democratie.pdf](http://www.vng.nl/Documenten/Extranet/Bestuur/Forum/Boekje_Advies_Vertrouwen_op_democratie.pdf)>

Regeerakkoord (2010), *Vrijheid en Verantwoordelijkheid*. [online]. [Geciteerd 3 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: < <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/09/30/regeerakkoord-vvd-cda.html>>

Rhodes, R.A.W. (1996), *The new governance: governing without government*. Oxford: Blackwell Publishers.

Rhodes, R.A.W. (1997), *Understanding governance*. Buckingham en Philadelphia: Open University Press.

Rodenburg, K. & Waard, H. de (2007). *Burger en politiek: participatie als brug over de vertrouwenskloof*. Antwerpen: Garant-uitgevers.

Roo, G., de & Voogd, H. (2004), *Methodologie van planning. Over processen ter beïnvloeding van de fysieke leefomgeving*. Bussum: Uitgeverij Coutinho. Tweede herziene druk.

Salet, W.G.M., Thornley, A. & Kreukels, A. (2003), *Metropolitan governance and spatial planning. Comparative case studies of European city-regions*. London: Routledge and Spon.

Sirayul Islam, M. (2008), *Towards a sustainable e-Participation implementation model*. *European Journal of ePractice*, October (5), pp. 1-12.

Spit, T & Zoete, P. (2005), *De achterkant van de planologie. Een inleiding in ruimtelijke ordening en planologie*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Schreuder Peters, R.P.I.J. (2000), *Methoden en technieken van onderzoek: principes en praktijk*. Schoonhoven: Academic Service economie en bedrijfskunde.

Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan, (2011). [online]. [ Geciteerd 3 maart- 10 oktober 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: < <http://www.stadsdebatutrecht.nl/>>

Staiou, E.-R. & Gouscos, D. (2010), *Socializing E-governance: A parallel study of participatory E-governance and emerging social media*. Springer Science + Business Media.

Steyaert, J. & Haan, J. de (2007), *Jaarboek ICT en samenleving 2007. Gewoon digitaal*. Amsterdam: Boom.

Stoker, G. (1998), *Governance as theory: five propositions*. Oxford: Blackwell Publishers.

Teisman, G.R. & Klijn E-H. (2002), Partnership arrangements: Governmental rhetoric or governance scheme? *Public Administration Review*, 62 (2), pp. 197-205.

Toffler, A. & Toffler, H. (1995), *Creating a new civilization: the politics of the third wave*. Atlanta: Turner Publications.

Vocht, A. de (2006), *Basishandboek SPSS 14. Statistiek met SPSS 14*. Utrecht: Bijleveld Press.

White, S.C. (1996), Depoliticising development: the uses and abuses of participation. *Development in Practice*, 6 (1), pp. 142- 155.

Woltjer, J. (2000), *Consensus planning. The relevance of communicatieve planning theory in Dutch infrastructure development*. Aldershor: Ashgate.

## **Afbeeldingen**

Elveren, R. van (2011), Foto's 'I love Burgers' congres, 15 september 2011

Figuur 4. Internet en sociale media verbinden verschillende actoren. [online]. [Geciteerd 8 november 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://pep-net.eu/blog/2010/02/11/the-social-graph-identifying-statements-by-the-same-person-on-the-web/>>

Figuur 5. Internet en sociale media verbinden verschillende actoren. [online]. [Geciteerd 9 november 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.socialdrums.com/>>

Figuur 7. Voorbeelden van online sociale netwerken (social media). [online]. [Geciteerd 9 november 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://www.web-con.nl/2010/03/social-media-wat-is-het-wat-kan-het-en-wat-heb-ik-eraan/>>

Kaart stad Utrecht. [online]. [Geciteerd 12 oktober 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: <<http://utrecht.gemgids.nl/stadsk kaart/>>

Kaart stad Utrecht in Nederland. [online]. [Geciteerd 12 oktober 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web:<[www.netshare.nl](http://www.netshare.nl)>

# Bijlage

---

- A Fasen planontwikkelingsproces
- B Steekproef trekking
- C Overzicht uitgevoerde statistische toetsen
- D Online enquête deelnemers
- E Enquête niet-deelnemers
- F Interviewlijst

Interview Communicatieadviseur Stedelijke Ontwikkeling Gemeente Utrecht  
*Woensdag 1 juni, 2011.*

Interview Communicatieadviseur Politiek Online  
*Dinsdag 26 juli, 2011*



## A Fasen planontwikkelingsproces

---

Er bestaat in de literatuur geen consensus over hoe te plannen en in welke fasen. Toch zijn er ruwweg verschillende fasen te onderscheiden. De beschrijving van de fasen zoals in deze bijlage geschetst is afgeleid van Marissing (2005) en Spit & Zoete (2005).

Het planproces wordt begonnen met een initiatief van een of meerdere partijen die potentie zien in het ontwikkelen van een locatie. In de **initiatiefase** wordt een inventarisatie gedaan naar alle actoren die in het planproces betrokken zouden moeten of willen zijn. De actoren worden benaderd en dit wordt vastgelegd in een startdocument. In de initiatiefase wordt gekeken of de ontwikkeling van het plan urgent genoeg is en wordt er gezamenlijk enthousiasme opgebouwd voor de ontwikkeling van het plan. In de **visiefase** worden vervolgens de doelen, visie en randvoorwaarden van de betrokken actoren uiteengezet en wordt achterhaald hoe deze zich verhouden tussen de verschillende actoren. Er wordt in deze fase een analyse gemaakt van (on)mogelijkheden van het plangebied, de beschikbaarheid van middelen (financiële, juridische, bestuurlijke, communicatieve, etcetera) en de doorlooptijd van het planningsproces. Indien de haalbaarheid van het plan positief is, zullen de gezamenlijk geformuleerde doelstellingen als input vormen voor de volgende fase: de **ontwikkelingsfase**. In de ontwikkelingsfase wordt het plan opgesteld. De vorm van het plan hangt af van de ruimtelijke opgave en de gevormde doelstellingen. Het plan wordt getoetst of de geformuleerde opgaven, ambities en oplossingen nog steeds aan de orde zijn. In de ontwikkelingsfase wordt allereerst een schetsontwerp gemaakt, daarna een voorlopig ontwerp en vervolgens het definitief ontwerp. In de laatste fase, de **realisatiefase**, worden de plannen in de praktijk tot uitvoering gebracht. In deze fase moeten in de planuitvoering middelen, actoren en proceselementen op de juiste momenten bij elkaar worden gebracht. Deze fase van het proces betreft de werkvoorbereiding, uitvoering, oplevering en de daadwerkelijke ingebruikname door de gebruiker(s). Tot slot wordt er in deze fase een exploitatie- en beheersovereenkomst opgesteld door de betrokken actoren.

## B Steekproef trekking

---

De steekproef is aan de hand van een meertrapssteekproef uitgevoerd. Uit de drie locaties Rotsoord, Spoorzone Tweede Daalsedijk en de Cartesiusdriehoek (samen) en het KPN-terrein Rubenlaan zijn 50 postadressen getrokken waardoor er een totaal van 150 postadressen zijn geselecteerd voor dit onderzoek. De postadressen zijn getrokken uit het Excel gemeente bestand waar de gemeente Utrecht flyers naar toe heeft gestuurd.

Voor Rotsoord is de straat Tolsteegplantsoen getrokken. Tolsteegplantsoen 1 tot en met Tolsteegplantsoen 13<sub>1</sub> zullen een enquête ontvangen. De straat betreffen flats en per nummer zijn er 1, 1<sub>1</sub>, 1<sub>2</sub> en 1<sub>3</sub> huisnummers. In totaal gaat het om 50 postadressen. De postadressen uit het Excel gemeente bestand bestaat voor deze adressen de volgende nummers: 1099 tot en met 1148.

Voor de volgende de locaties zijn de exacte Excel nummers (Excel 1099-1148) gehanteerd voor de trekking van de straten en postadressen. Voor de Spoorzone Tweede Daalsedijk en de Cartesiusdriehoek zijn dat de volgende postadressen: Knopstraat 46 tot en met 55, Koolstraat 1A tot en met 47 en Korenbloemstraat 1 tot en met 15.

Voor KPN-terrein Rubenlaan komen de Excel nummers overeen met de Rubenslaan 170 tot en met 204 (Excel 1099-1107). Het bestand gaat echter in nummers niet verder aangezien er op deze locaties minder flyers per postadres zijn gestuurd. Om deze rede is terug gegaan naar het begin van de straat in het bestand, Rubenslaan 34<sub>3</sub> tot en met 63<sub>1</sub> (Excel 934- 975), om op een totaal van 50 postadressen te komen.

## C Overzicht uitgevoerde statistische toetsen

---

Dit onderzoek is gericht op het meten van acceptatie van eParticipatie. Om verbanden en verschillen tussen groepen te duiden zijn verschillende statistische toetsen uitgevoerd aan de hand van SPSS. SPSS is het meest gebruikte statistische programma ter wereld (de Vocht, 2006, p.11).

### Statistische toetsen

Verschiede toetsen zijn gebruikt om de opgestelde hypothesen, zoals geschetst in paragraaf 6.3.1, te testen. Aan de hand van de t-toets worden de gemiddelden van twee verschillende onafhankelijke groepen met elkaar vergeleken. Op deze manier kan onderzocht worden of groepen van elkaar verschillen. Bij het vergelijken van meerdere groepen wordt er gebruik gemaakt van de variantie-analyse (de F-toets). Om de t-toets of F-toets uit te voeren moet *iedere groep* die vergeleken wordt minstens 30 onderzoekseenheden bevatten. Het gaat hier dus niet om het totaal van  $N > 30$ , maar om het aantal onderzoekseenheden per groep dat vergeleken wordt. Indien er niet aan deze voorwaarde van de t-toets of de variantie-analyse voldaan kon worden is er gebruik gemaakt van niet-parametrische toetsen. De Mann-Whitney test is de niet-parametrische toets van de t-test. Met de Mann-Whitney toets wordt de nulhypothese getoetst dat twee steekproeven afkomstig zijn uit populaties met gelijke verdeling; oftewel de test gaat ervan uit dat er geen verschil zit tussen de groepen (de Vocht, 2006, pp. 238,239). Indien de tweezijdige overschrijdingskans (significantie) kleiner is dan 0,05 wordt de hypothese verworpen en zijn de groepen dus niet gelijk aan elkaar maar verschillend. De Kruskal-Wallis test is de niet-parametrische variantie-analyse. Ook deze test gaat ervan uit dat de verdelingen tussen groepen gelijk zijn. Met de Kruskal-Wallis worden voor meer dan twee steekproeven (groepen) de nulhypothese getoetst (de Vocht, 2006, pp. 239, 240). Deze toetsen vergelijken verdelingen en zijn gebruikt bij de analyse van de hypothesen behorende bij de deelvragen. In dit onderzoek is er geen gebruik gemaakt van de variantie-analyse (F-toets), maar wel van de Kruskal-Wallis test.

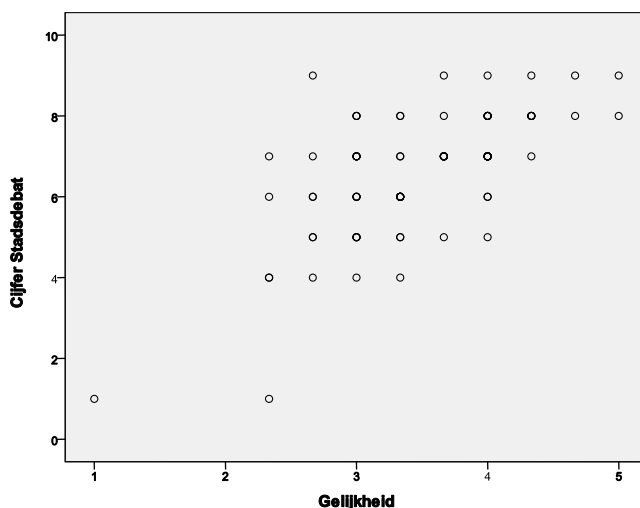
De Kruskal-Wallis test is onder andere gebruikt om verbanden met de acceptatie van eParticipatie voor niet-deelnemers te meten. Aangezien er sprake is van een hoge acceptatie van eParticipatie onder niet-deelnemers, waren er weinig respondenten die in de 'nee' groep vielen. Hierdoor kon vaak niet aan de celvulling voorwaarden van de Chi-kwadraat toets worden voldaan en om deze reden is gekozen om een Kruskal-Wallis test te gebruiken. Hierbij werd als groepvariabele de groepen van acceptatie van eParticipatie gebruikt: 'ja' en 'nee' en werd als test variabele de groep gebruikt waarmee het verband getoetst werd.

Voor de deelnemers is acceptatie gemeten aan de hand van een rapportcijfer, dit is een interval-ratio variabele. Om deze reden kon voor de groep deelnemers correlatie testen uitgevoerd worden. Met correlatie worden de *sterkte* en de *richting* van een verband tussen twee variabelen getoetst (de Vocht, 2006, p. 187). Voor de analyse van de data is gebruik gemaakt van de Pearson's correlatiecoëfficiënt  $r$ , dit is een maat voor het lineaire verband tussen twee interval-ratio variabelen.

Om een correlatie test te mogen uitvoeren moet aan een aantal vooronderstellingen worden voldaan. Aan de hand van een spreidingsdiagram (scatterplot) is gecontroleerd of het verband tussen variabelen lineair is. Indien de correlatie toets gebruikt is in dit onderzoek is er voldaan aan deze vooronderstelling. De punten in de spreidingsdiagrammen van de toetsen vertonen geen duidelijk patroon en de punten liggen min of meer op een rechte lijn (zie de tabellen 14 en 15). In de spreidingsdiagrammen zijn ongeveer twee afwijkende punten (outliers) in de data te onderscheiden. Dit zijn respondenten die als rapportcijfer een 1 hebben gegeven voor het online Stadsdebat. Er is gekozen om deze afwijkende punten in de toetsen mee te nemen aangezien de resultaten met of zonder de afwijkende punten niet heel veel verschillen en op deze manier *alle* meningen over acceptatie van eParticipatie worden meegenomen. Daarnaast moet aan de vooronderstellingen van een normale verdeling worden voldaan. Bij steekproeven van  $N > 30$  wordt bij benadering hieraan voldaan; het aantal cases is in dit onderzoek 89 dus aan de vooronderstelling wordt voldaan (de Vocht, 2006, p. 187). Voor een positief verband geldt: bij een toename van de ene variabele (x), neemt ook de andere variabele (y) toe. Bij de negatief verband geldt: bij een toename van de ene variabele (x), neemt de andere variabele (y) af. De determinatiecoëfficiënt ( $R^2$ ) wordt gebruikt om te weten hoe sterk het verband tussen twee variabelen is.  $R^2$  is de gekwadrateerde Pearson's correlatiecoëfficiënt. De maat geeft het aandeel 'verklaarde' variantie van de afhankelijke variabele (y, in dit onderzoek de acceptatie van eParticipatie) door de onafhankelijke variabele (x) weer (de Vocht, 2006, pp. 188-190).

In dit onderzoek is veelvuldig gebruik gemaakt van Likertschalen. In wetenschappelijke onderzoeken worden ordinale variabelen, zoals de Likertschaal, vaak gebruikt als intervalvariabelen. Er wordt dan verondersteld dat de intervallen tussen de verschillende categorieën van de variabelen gelijk zijn (Long, 1997, p. 115). Ook in dit onderzoek worden de Likertschalen gezien als een interval-ratioschaal zodat correlatie toetsen kunnen worden toegepast.

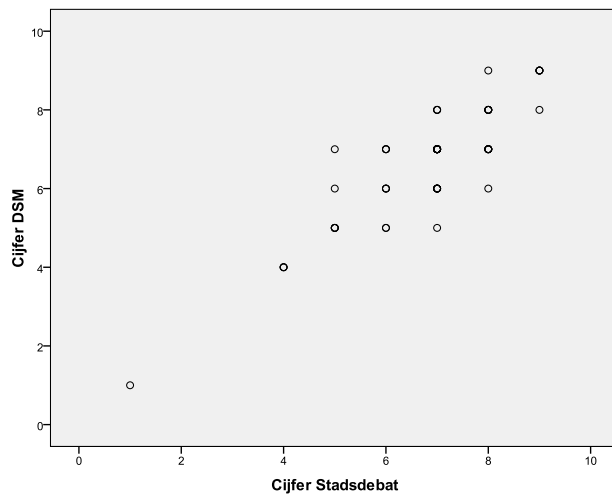
Tabel 14. Spreidingsdiagram, cijfer Stadsdebat en de variabele gelijkheid.



Bron: Eigen onderzoek, 2011



Tabel 15. Spreidingsdiagram, cijfer DSM en cijfer Stadsdebat.



Bron: Eigen onderzoek, 2011

De factoren gelijkheid en transparantie zijn gemeten aan de hand van stellingen met Likertschalen. Met de Cronbach's alpha is gemeten of de stellingen met elkaar samen hangen en hetzelfde meten. Vervolgens zijn de punten van de stellingen bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal stellingen, waardoor er een gemiddeld cijfer uit voort kwam die stond voor de factor gelijkheid of transparantie. Vervolgens is met een correlatie toetst het verband tussen deze variabelen en de acceptatie van eParticipatie onderzocht.

De Spearman's rangcorrelatie is een niet-parametrische correlatie tussen rangscores. Deze toets is gebruikt om te toetsten of er een verband bestaat tussen de betrokkenheid bij het online Stadsdebat en de betrokkenheid bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Beide variabelen zijn op ordinale schaal gemeten dus om deze reden is deze toets ter controle gebruikt.

Uit de enkelvoudige toetsen zal blijken dat voor de deelnemers tien onafhankelijke variabelen een significante verband vertonen met de acceptatie van eParticipatie. Bij correlatie gaat het echter alleen om de samenhang tussen twee variabelen. Om te achterhalen of de afhankelijke variabele, acceptatie van eParticipatie, wordt beïnvloed door de onafhankelijke variabelen, oftewel een *causaal* verband hebben, is een regressievergelijking uitgevoerd. Door middel van een meervoudige regressie standaard methode zijn de tien onafhankelijke variabelen getoetst. Door het gebruik van een meervoudige regressie worden de onafhankelijke variabelen gecontroleerd op elkaars effecten. De uitkomst van een meervoudige regressie is preciezer en geven aan welke onafhankelijke variabelen een *causaal* verband vertonen en dus invloed hebben op de acceptatie van eParticipatie.

### Hypothesen toetsen

In dit onderzoek wordt een betrouwbaarheidsmarge van 95 procent gehanteerd; indien de significantie lager ( $<$ ) is dan 0,05 wordt de hypothese niet verworpen. Een significantieniveau ( $\alpha$ ) van 0,05 wil zeggen dat er een kans bestaat van 5 procent dat de hypothese ten onrechte wordt verworpen (De Vocht, 2006, p.124).

**Hypothese 1:** Er bestaat een verschil tussen burgers en hun mate van ICT vaardigheden en de acceptatie van eParticipatie.

Aan de hand van een Mann-Whitney toets (sig. 0,078) blijkt dat er geen verschil zit tussen deelnemers met en zonder een online sociaal netwerk account en hun acceptatie voor eParticipatie. Ook het aantal bezoeken aan een online account heeft geen verband op de acceptatie. De Kruskal-Wallis toets geeft een significantie aan van 0,388. Dit geldt ook voor het aantal uren die besteedt wordt door de deelnemers op het internet (sig. 0,923).

Bij de niet-deelnemers blijkt het hebben van een online sociaal netwerk (sig. 0,699), het aantal bezoeken op het online sociaal netwerk (sig. 0,77) en het aantal uren op het internet (sig. 0,175) niet significant van invloed te zijn op de acceptatie van eParticipatie. De significanties zijn groter dan 0,05 dus de hypothese dat groepen van elkaar verschillen wordt verworpen; de verschillende groepen zijn gelijk aan elkaar. Er bestaat geen verschil tussen burgers en hun mate van ICT vaardigheden en de acceptatie van eParticipatie.

**Hypothese 2:** Er bestaat een verschil tussen burgers en hun sociale binding met de wijk en de acceptatie van eParticipatie.

Sociale binding is aan de hand van vier factoren getoetst aan de hand van de Mann-Whitney toets en een onafhankelijke t-toets (praten met de burens).

Familie in de wijk: sig. 0,859 > 0,05

Vrienden in de wijk: sig. 0,652 > 0,05

Lid van vereniging: sig. 0,026 < 0,05

Praten met de burens: sig. 0,811 > 0,05

Voor deelnemers is er geen significant verschil tussen het wel of niet regelmatig praten met de burens, het hebben van familie en vrienden in de wijk ten opzichte van de acceptatie van eParticipatie. Lidmaatschap van een sport/cultuur vereniging in de wijk geeft wel een significant verschil aan tussen leden en niet leden en hun acceptatie van eParticipatie (sig. 0,026 < 0,05). Aangezien drie van de vier factoren voor sociale binding niet significant zijn kan gesteld worden dat er geen verschil bestaat tussen burgers met en zonder sociale binding met de wijk en de acceptatie van eParticipatie.

Ook voor de niet-deelnemers is er geen significant verschil tussen burgers en de vier factoren van sociale binding en acceptatie voor eParticipatie. Dit is getoetst aan de hand van een Mann-Whitney toets.

Familie in de wijk: sig. 0,272 > 0,05

Vrienden in de wijk: sig. 0,272 > 0,05

Lid van vereniging: sig. 0,341 > 0,05

Praten met de burens: sig. 0,073 > 0,05

De hypothese wordt verworpen; er bestaat geen verschil tussen burgers en hun sociale binding met de wijk en de acceptatie van eParticipatie.

**Hypothese 3:** Er bestaat een verschil tussen burgers en hun ervaring met burgerparticipatie en de acceptatie van eParticipatie.

Door middel van een Kruskal Wallis toets is aangetoond dat er geen verschil is tussen deelnemers die al eerder aan burgerparticipatie hebben meegedaan of niet en hun acceptatie van eParticipatie (sig. 0,314 > 0,05). De Kruskal Wallis toets is gebruikt, aangezien er een verschil gemeten wordt tussen meerdere groepen met betrekking tot ervaring met burgerparticipatie: 'nog nooit', 'al een keer eerder' en de groep 'meerdere malen'.

Een Mann Whitney toets toont aan dat er voor de niet-deelnemers geen significant verschil zit tussen respondenten die voor het eerst mee doen aan burgerparticipatie en respondenten die al eerder hebben meegedaan (sig. 0,164 > 0,05). Voor de niet-deelnemers is de Mann Whitney toets gebruikt, aangezien de celvulling zodanig scheef was dat de groepen zijn hercodeerd naar 'wel' of 'geen' ervaring met burgerparticipatie. Hierdoor is er sprake van een vergelijking tussen twee groepen en daarom is de Mann-Whitney toets gebruikt.

De hypothese wordt dus verworpen: er bestaat geen verschil tussen burgers en hun ervaring met burgerparticipatie en de acceptatie van eParticipatie.

**Hypothese 4:** Naarmate een persoon positievere ervaringen heeft met burgerparticipatie, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Aan de hand van een correlatie test is een significant zwak matig positief verband aangetoond tussen hoe eerdere burgerparticipatie ervaren is en acceptatie van eParticipatie (sig. 0,000 < 0,05 en Pearson 0,461). 21,3 procent van de acceptatie van eParticipatie wordt verklaard door de ervaring van de deelnemer met burgerparticipatie ( $R^2 = 0,213$ ). Er is hier sprake van een zwak matig verband tussen hoe positiever eerdere burgerparticipatie is ervaren, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. De hypothese wordt niet verworpen.

**Hypothese 5:** Naarmate een persoon een groter gevoel van invloed heeft, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Een correlatie test tussen de variabelen invloed en acceptatie eParticipatie van deelnemers geeft een significantie van  $0,000 < 0,05$  en een Pearson's correlatiecoëfficiënt van 0,510 aan. Indien het gevoel van invloed toeneemt neemt de acceptatie van eParticipatie toe. De determinatiecoëfficiënt bedraagt 0,26, oftewel 26 procent van de variantie acceptatie van eParticipatie wordt verklaard door het gevoel van invloed; dit is een matig verband.

De hypothese wordt niet verworpen.

Tabel 16. Correlatie matrix, cijfer Stadsdebat en de variabele gevoel van invloed.

| Correlations      |                     |                   |                |
|-------------------|---------------------|-------------------|----------------|
|                   |                     | Cijfer Stadsdebat | Gevoel Invloed |
| Cijfer Stadsdebat | Pearson Correlation | 1                 | ,510 **        |
|                   | Sig. (2-tailed)     |                   | ,000           |
|                   | N                   | 89                | 89             |
| Gevoel Invloed    | Pearson Correlation | ,510 **           | 1              |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,000              |                |
|                   | N                   | 89                | 89             |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bron: Eigen onderzoek, 2011

**Hypothese 6:** Naarmate een persoon meer vertrouwen heeft in de politiek en de medemens, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Er is sprake van een matig sterk positief verband tussen vertrouwen in de gemeente en acceptatie van eParticipatie (Pearson is 0,633 met sig. van 0,000 < 0,05). Om te achterhalen hoe sterk een verband tussen twee variabelen precies is, wordt de determinatiecoëfficiënt gebruikt.  $R^2 = 0,401$ : oftewel 40 procent van de variantie in acceptatie van eParticipatie wordt verklaard door het vertrouwen in de gemeente. Dit is een matig sterk verband.

Naarmate een persoon meer vertrouwen heeft in de medemens, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie. Om dit verband te toetsen wordt wederom een correlatie toets gebruikt. Aan de vooronderstellingen wordt voldaan en de twee waargenomen outliers zijn in de toets meegenomen. Er bestaat een significant zwak positief verband tussen vertrouwen in de medemens en de acceptatie van eParticipatie. Met een significantie van 0,007 en een Pearson van 0,286 wordt de hypothese aangenomen. 8,2 procent van de variantie acceptatie van eParticipatie wordt 'verklaard' door het vertrouwen in de medemens. Er is hier sprake van een zwak verband.

Voor de niet-deelnemers is aan de hand van een Kruskal Wallis toets aangetoond dat er geen verschil zit tussen groepen met verschillende niveaus van vertrouwen (weinig vertrouwen – veel vertrouwen) in de gemeente en de acceptatie van eParticipatie (sig. 0,399).

Aan de hand van een Kruskal Wallis toets is aan te tonen dat voor niet-deelnemers er een significant (sig. 0,005) verschil bestaat tussen respondenten met weinig vertrouwen in de medemens en respondenten met veel vertrouwen in de medemens en hun acceptatie voor eParticipatie.

Gesteld kan worden dat vertrouwen een significant verband heeft met de acceptatie van eParticipatie; de hypothese wordt niet verworpen.

**Hypothese 7:** Naarmate een persoon een hogere mate van gelijkheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Gelijkheid wordt in de dit onderzoek aan de hand van drie items onderzocht. Aan de deelnemers van het online Stadsdebat is de mate van tevredenheid gevraagd met betrekking tot de mogelijkheden om in het online Stadsdebat hun mening te geven, over de mogelijkheden om te bepalen waarover gediscussieerd kon worden op het online Stadsdebat en de mate van tevredenheid over de randvoorwaarden die gesteld werden aan het online Stadsdebat. De Cronbach's alpha behorende bij de dimensie 'gelijkheid' is 0,666. De Cronbach's alpha is een maat voor de interne consistentie van items. De waarde van de Cronbach's alpha geeft een indicatie van de mate waarin een aantal items hetzelfde concept (gelijkheid) meten. De aanvaardbare waarde van de Cronbach's alpha is arbitrair; doorgaans wordt een waarde van minstens 0,7 als aanvaardbaar beschouwd. De Cronbach's alpha van 0,666 is dus niet heel hoog, maar dit wordt niet als problematisch beschouwd aangezien de dimensie gelijkheid maar uit drie items bestaat. Bovendien is de correlatie tussen de drie items significant (allen sig. 0,000). De items hangen met elkaar samen en zijn om deze reden samengevoegd tot één variabele gelijkheid.

Tabel 17. Correlatie matrix, variabelen mogelijkheid om je mening te geven, mogelijkheid om discussies te beginnen en tevredenheid over de randvoorwaarden.

|                        |                     | Correlations |                        |                 |
|------------------------|---------------------|--------------|------------------------|-----------------|
|                        |                     | Mening geven | Mogelijkheid discussie | Randvoorwaarden |
| Mening geven           | Pearson Correlation | 1            | ,452 **                | ,373 **         |
|                        | Sig. (2-tailed)     |              | ,000                   | ,000            |
|                        | N                   | 89           | 89                     | 89              |
| Mogelijkheid discussie | Pearson Correlation | ,452 **      | 1                      | ,378 **         |
|                        | Sig. (2-tailed)     | ,000         |                        | ,000            |
|                        | N                   | 89           | 89                     | 89              |
| Randvoorwaarden        | Pearson Correlation | ,373 **      | ,378 **                | 1               |
|                        | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000                   |                 |
|                        | N                   | 89           | 89                     | 89              |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bron: *Eigen onderzoek, 2011*

Aan de hand van een correlatie toetst blijkt gelijkheid een significant verband te hebben met de acceptatie van eParticipatie (sig. 0,000; Pearson 0,659). De determinatiecoëfficiënt bedraagt 0,434; oftewel 43,4 procent van de variantie in acceptatie van eParticipatie wordt verklaard door het gevoel van gelijkheid. Dit is een matig sterk verband. Het gevoel van gelijkheid heeft een significant matig sterk positief verband met acceptatie van eParticipatie. Hoe hoger het gevoel van gelijkheid, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie.

De hypothese wordt niet verworpen.

Tabel 18. Correlatie matrix, cijfer Stadsdebat en de variabele gevoel van gelijkheid.

|                   |                     | Cijfer Stadsdebat | Gelijkheid |
|-------------------|---------------------|-------------------|------------|
| Cijfer Stadsdebat | Pearson Correlation | 1                 | ,659**     |
|                   | Sig. (2-tailed)     |                   | ,000       |
|                   | N                   | 89                | 89         |
| Gelijkheid        | Pearson Correlation | ,659**            | 1          |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,000              |            |
|                   | N                   | 89                | 89         |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bron: Eigen onderzoek, 2011

**Hypothese 8:** Naarmate een persoon een hogere mate van transparantie ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Transparantie is gemeten aan de hand van 5 stellingen over de kwaliteit van de beschikbare informatie op het online debat, de hoeveelheid informatie, de nuttigheid van de informatie, de duidelijkheid over de omgang met de uitkomsten van het online Stadsdebat en de duidelijkheid voor en tijdens de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan *of* en *hoe* er rekening zou worden gehouden met de meningen van de participanten van het online Stadsdebat.

De Cronbach's alpha van de 5 items is 0,733; deze is hoog genoeg om de items samen te voegen tot één variabele transparantie.

Tabel 19. Cronbach's alpha toets van de items van de variabele transparantie.

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,733                   | 5          |

Bron: Eigen onderzoek, 2011

Een correlatie toetst geeft aan dat er een positief significant verband is tussen transparantie en acceptatie van eParticipatie (sig. 0,000; Pearson 0,562). Indien de transparantie van het proces toeneemt dan neemt de acceptatie van eParticipatie toe. De determinatiecoëfficiënt geeft aan dat 31,6 procent van de variantie in acceptatie van eParticipatie wordt verklaard door transparantie. Dit is een matig verband. De hypothese wordt niet verworpen.

Tabel 20. Correlatie matrix, cijfer Stadsdebat en de variabele gevoel van transparantie.

|                   |                     | Correlations      |               |
|-------------------|---------------------|-------------------|---------------|
|                   |                     | Cijfer Stadsdebat | Transparantie |
| Cijfer Stadsdebat | Pearson Correlation | 1                 | ,562**        |
|                   | Sig. (2-tailed)     |                   | ,000          |
|                   | N                   | 89                | 84            |
| Transparantie     | Pearson Correlation | ,562**            | 1             |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,000              |               |
|                   | N                   | 84                | 84            |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bron: *Eigen onderzoek, 2011*

**Hypothese 9:** Naarmate een persoon een hogere mate van tevredenheid heeft over de geschetste verwachtingen, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Er is een significant verband tussen de duidelijkheid over de verwachting van de respondent en de acceptatie van eParticipatie (sig. 0,011; Pearson 0,271). Het is een zwak verband: 7,3 procent van de variantie in acceptatie van eParticipatie wordt verklaard door duidelijkheid over de geschetste verwachtingen ( $R^2 = 0,073$ ).

De hypothese wordt niet verworpen.

**Hypothese 10:** Naarmate een persoon een hogere mate van betrokkenheid ervaart, hoe hoger de acceptatie van eParticipatie

Er bestaat een significant positief verband tussen het gevoel van betrokkenheid bij het online Stadsdebat en acceptatie van eParticipatie (sig. 0,000; Pearson 0,406). Het is een zwak verband ( $R^2 = 0,165$ ). Er is tevens een zwak positief significant verband tussen het gevoel van betrokkenheid bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan en de acceptatie van eParticipatie (sig. 0,002; Pearson 0,330;  $R^2 = 0,110$ ). Betrokkenheid van deelnemers bij het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan heeft een verband met de acceptatie van eParticipatie.

Aan de hand van een Pearson's correlatie toets blijkt tevens een verband te bestaan tussen de betrokkenheid bij het online Stadsdebat en de betrokkenheid bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan (sig. 0,000; Pearson 0,583;  $R^2 = 0,339$ ). Een hogere betrokkenheid bij het online Stadsdebat leidt tot een hogere betrokkenheid bij het DSM.

Aangezien bij deze toets er sprake is van twee Likertschaal variabelen is er ter controle ook een Spearman's rho toets gebruikt die verbanden toetst tussen ordinale associatiematen. Deze toets geeft nagenoeg dezelfde uitkomsten met een significantieniveau van 0,000 en een rho van 0,569.

De hypothese wordt niet verworpen.

### Rol respondent

Aan de hand van een t-toets is getest of er een significant verschil bestaat tussen acceptatie van eParticipatie (cijfer Stadsdebat) en de rol van de respondent (privé of onder andere zakelijk). De nulhypothese bij statistische toetsen gaat ervan uit dat de groepen gelijk zijn aan elkaar en dat er geen verschil bestaat tussen de groepen. De F-waarde van de Levene's toets bepaalt of de t-toets voor gelijke of ongelijke variantie gebruikt moet worden. De significantie van de F-waarde bedraagt 0,083 en is dus groter dan  $\alpha = 0,05$ . Dit betekent dat de varianties niet significant verschillen en in dit geval wordt in de t-toets gekeken in de tabel 21 naar *Equal variances assumed*. De t-toets heeft een significantie van 0,006. Dit betekent dat de nulhypothese met een betrouwbaarheid van 95 procent ( $< 0,05$ ) wordt verworpen. De acceptatie van eParticipatie van deelnemers die alleen privé betrokken zijn verschillen significant met deelnemers die onder andere zakelijk betrokken zijn.

Tabel 21. T-toets rol respondent.

| Rol               |                         | N  | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-------------------|-------------------------|----|------|----------------|-----------------|
| Cijfer Stadsdebat | Prive betrokken         | 56 | 6,30 | 1,640          | ,219            |
|                   | o.a. Zakelijk betrokken | 33 | 7,21 | 1,139          | ,198            |

|                   |                             | Levene's Test for Equality of Variances |      | t-test for Equality of Means |        |                 |                 |   |        |       |
|-------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|---|--------|-------|
|                   |                             |   |      |                              |        |                 |                 | 95% Confidence Interval of the Difference |        |       |
|                   |                             | F                                       | Sig. | t                            | df     | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference                     | Lower  | Upper |
| Cijfer Stadsdebat | Equal variances assumed     | 3,080                                   | ,083 | -2,806                       | 87     | ,006            | -,909           | ,324                                      | -1,552 | -,265 |
|                   | Equal variances not assumed |   |      | -3,075                       | 84,529 | ,003            | -,909           | ,295                                      | -1,496 | -,321 |

Bron: Eigen onderzoek, 2011

### Verband acceptatie Stadsdebat en acceptatie Dynamisch Stedelijk Masterplan

Om te achterhalen of acceptatie van het proces invloed heeft op de acceptatie van het product is een correlatie toets uitgevoerd. De SPSS uitvoer geeft aan dat er een significant positief sterk verband is tussen het gegeven cijfer voor het Stadsdebat en het gegeven cijfer voor het DSM. Sig. Is  $0,000 < 0,05$ . De Pearson correlatie en de R square laten zien dat het gaat om een sterk positief verband; 75 procent van de variantie van de acceptatie (draagvlak) van het Dynamisch Stedelijk Masterplan (product) wordt verklaard door de mate van acceptatie van het online Stadsdebat (proces).



Tabel 22. Correlatie matrix, cijfer Stadsdebat en cijfer Dynamisch Stedelijk Masterplan.

|                   |                     | Cijfer Stadsdebat | Cijfer DSM |
|-------------------|---------------------|-------------------|------------|
| Cijfer Stadsdebat | Pearson Correlation | 1                 | ,865**     |
|                   | Sig. (2-tailed)     |                   | ,000       |
|                   | N                   | 89                | 59         |
| Cijfer DSM        | Pearson Correlation | ,865**            | 1          |
|                   | Sig. (2-tailed)     | ,000              |            |
|                   | N                   | 59                | 59         |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,865 <sup>a</sup> | ,748     | ,744              | ,739                       |

a. Predictors: (Constant), Cijfer Stadsdebat

Bron: Eigen onderzoek, 2011

### Meervoudige regressievergelijking

Bij een meervoudige regressieanalyse wordt een lineair regressiemodel gemaakt tussen één afhankelijke variabele (cijfer Stadsdebat= acceptatie eParticipatie) en meerdere onafhankelijke variabelen. Bij een meervoudige regressie wordt een causaal verband verondersteld tussen de afhankelijke variabele Y en elke onafhankelijke variabele X. De afhankelijke variabele is bij een regressie analyse altijd een interval/ratio variabele. In dit onderzoek worden, zoals eerder vermeld (p. 120), ook ordinale schalen in de vorm van Likert schalen als een interval/ratio variabele beschouwd. Indien er categorale variabelen in een regressie analyse gemeten worden, moeten deze eerst omgezet worden in zogenaamde 'dummies'. In dit onderzoek is bij de meervoudige regressieanalyse een dummy variabele gemaakt voor de variabele 'rol van de respondent'. De categorale variabele 'rol van de respondent' is omgezet naar dichotome variabelen met de waarde 0 en 1. De categorie 0 in een dichotome dummy variabele is de referentiecategorie. In deze regressievergelijking zijn de deelnemers die alleen privé betrokken zijn geweest bij het online Stadsdebat de referentiecategorie en is waarde 1 de groep deelnemers die ook zakelijk betrokken zijn geweest bij het online debat. Bij de uitkomsten van de regressieanalyse worden de dummies altijd geïnterpreteerd ten opzichte van de referentiecategorie. Het regressiemodel geeft een significant verschil weer bij 'Rol dummy' van 0,632. Dit betekent dat een deelnemer die (deels) zakelijk betrokken is bij het online Stadsdebat, eParticipatie 0,632 rapportcijfer hoger waardeert dan een deelnemer die alleen privé betrokken is bij het online Stadsdebat.

eParticipatie: de 'traditionele' discussieavond voorbij?

## D Online enquête deelnemers

---

De enquête die hieronder is weergegeven is voor het onderzoek omgezet naar een online formaat, zodat deze enquête rechtsreeks via internet ingevuld kon worden. De enquête wordt in deze bijlage als een word document gepresenteerd.

### Enquête "Online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan"

Het online Stadsdebat was een experimentele manier om burgers en andere belanghebbenden te betrekken bij het ontwikkelen van het Dynamisch Stedelijk Masterplan van de gemeente Utrecht. Het online Stadsdebat heeft plaatsgevonden van 1 maart tot en met 31 maart 2011. Online burgerparticipatie (eParticipatie) is een nieuwe manier om burgers te betrekken bij gebiedsontwikkeling. Door het nieuwe karakter van eParticipatie is een goede evaluatie hiervan van belang. Momenteel is Maud Donders bezig met een onderzoek naar online burgerparticipatie voor de opleiding planologie aan de Universiteit Utrecht in samenwerking met de gemeente Utrecht. We zijn erg benieuwd hoe deelnemers het meedoen aan het online Stadsdebat hebben ervaren, zodat we hiervan kunnen leren. We horen graag uw mening en vinden het daarom ontzettend fijn dat u de enquête invult. Als dank voor uw medewerking maakt u kans op een VVV-Irischeque ter waarde van 25 euro. Hartelijk dank!

- Het invullen kost ongeveer 10 minuten.

- Bij de meeste vragen hoeft u maar **één** antwoord aan te klikken. Indien anders staat dit duidelijk aangegeven.

- Soms mag u ook vragen overslaan, dit staat dan duidelijk aangegeven.

- De enquêtes worden anoniem verwerkt. Dat wil zeggen dat niemand kan achterhalen wie, op welk (mail)adres, wat voor antwoorden heeft gegeven. Indien u mee wilt loten voor de VVV-Irischeque dient u wel uw gegevens op te geven.

### Enquête "Online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan"

#### Eerst enkele vragen over uzelf

1. Bent u een vrouw of een man?  Vrouw  Man
2. Wat is uw leeftijd? .....
3. Wat is de hoogste schoolopleiding, die uzelf heeft afgerond of nog steeds volgt?
  - Geen school afgerond
  - Basisschool
  - VBO, MAVO, VMBO, voortgezet beroepsonderwijs, ULO, MULO, LTS
  - HAVO, VWO, HBS, Lyceum, Gymnasium
  - MBO: middelbaar beroepsonderwijs, UTS, MTS

- HBO: hoger beroepsonderwijs, HTS, HEAO, Lerarenopleiding, etc.
  - WO: universiteit
4. Ben u woonachtig in de gemeente Utrecht?
- Ja
  - Nee

**Deel A) Graag willen we een aantal dingen weten over uw Internet gebruik.**

5. Heeft u een account op een online sociaal netwerk zoals Facebook, Hyves, Twitter, LinkedIn?
- Ja
  - Nee, → ga door naar vraag 7.
6. Hoe vaak bezoekt u uw online sociaal netwerk site?
- Een keer per week of minder vaak
  - Tussen 2 keer per week en 6 keer per week
  - Een keer per dag
  - Meerdere malen per dag
7. Hoeveel uur per dag besteedt u gemiddeld op het Internet?
- tot een half uur
  - een half uur tot een uur
  - een uur tot twee uur
  - twee uur tot drie uur
  - meer dan drie uur

**De volgende vragen gaan over het online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan.**

8. Hoe wist u voor het *eerst* van het bestaan van het online Stadsdebat af?
- Via de flyer
  - Via internet
  - Via online sociale netwerken (Twitter, Facebook, Hyves, LinkedIn etc.)
  - Via vrienden/ familie/ collega's
  - Via posters
  - Anders namelijk:.....
9. Bent u tevreden over de promotie van het online Stadsdebat?
- Helemaal niet tevreden
  - Niet tevreden
  - Neutraal
  - Tevreden
  - Helemaal tevreden
10. Heeft u een bijdrage of een reactie geplaatst op het online Stadsdebat?
- Ja, ik heb alleen een bijdrage(n) geplaatst
  - Ja, ik heb alleen een reactie(s) geplaatst
  - Ja, ik heb zowel een bijdrage(n) als een reactie(s) geplaatst
  - Nee, ik heb alleen de site bezocht en bekeken, → ga door naar vraag 12

11. Woont of werkt u in de buurt van de locatie(s) waar u een reactie(s) of/en een bijdrage(n) heeft geleverd?
- Ja, ik woon in de wijk van de locatie
  - Ja, ik werk in de wijk van de locatie
  - Ja, ik woon en werk in de wijk van de locatie
  - Nee

**Deel B) De volgende vragen gaan over uw relatie met de wijk(en) waarin de locaties liggen waarvoor u het online Stadsdebat heeft geraadpleegd.**

12. Heeft u familieleden wonen in deze wijk(en)?
- Ja
  - Nee
13. Woont minstens de helft van uw vrienden en goede kennissen in deze wijk(en)?
- Ja
  - Nee
14. Praat u regelmatig met bewoners uit deze wijk(en)?
- Ja
  - Nee
15. Bent u lid van een (sport/cultuur/...) vereniging in deze wijk(en)?
- Ja
  - Nee

**De volgende stellingen gaan over vertrouwen.**

**Vertrouwen in de politiek en uw medebewoners kunnen van belang zijn bij participatie; vandaar de volgende twee stellingen.**

16. Ik vertrouw de meeste mensen in deze wijk(en).
- Helemaal niet mee eens
  - Niet mee eens
  - Neutraal
  - Mee eens
  - Helemaal mee eens
17. Mijn mening wordt serieus genomen door de gemeente Utrecht.
- Helemaal niet mee eens
  - Niet mee eens
  - Neutraal
  - Mee eens
  - Helemaal mee eens

**De volgende vragen gaan over uw ervaringen met burgerparticipatie.**

18. Bent u lid van een buurtvereniging, huurdersvereniging, bewonerscommissie, Vereniging van Eigenaren (VvE), wijkraad, klankbordgroep of van een vergelijkbare organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Huurdersvereniging
  - Bewonerscommissie
  - Vereniging van Eigenaren (VvE)

- Wijkraad
- Klankbordgroep
- Anders, namelijk .....
- Nee, ik ben geen lid

19. Heeft u al eens *eerder* deelgenomen aan *online* burgerparticipatie (via een online platform/website)?

- Nog nooit
- Al 1 keer eerder
- Meerdere malen

20. Heeft u al eens eerder deelgenomen aan burgerparticipatie (zoals fysieke bijeenkomsten, inspraakavonden, workshops, etc)?

- Nog nooit, ga door naar vraag 22
- Al 1 keer eerder
- Meerdere malen

21. Wat zijn uw eerdere ervaringen met burgerparticipatie in het algemeen?

- Erg negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Erg positief

**Deel c) De volgende vragen gaan over de invloed die u heeft door deelname van (e)Participatie op besluiten van de gemeente Utrecht**

22. Heeft u het gevoel dat uw inbreng invloed heeft gehad op de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan?

- Helemaal geen invloed
- Geen invloed
- Neutraal
- Invloed
- Veel invloed

**Er zijn verschillende vormen van participatie, die hieronder kort zijn uitgelegd. De volgende twee vragen gaan hierover.**

Bij **informer**en kunnen burgers geen reacties geven op de beleidsvorming. Het bestuur voert zelfstandig beleid en houdt burgers op de hoogte van de genomen beslissingen.

Bij **raadpleg**en fungeert de burger als gesprekspartner. Het bestuur bepaalt het beleid en geeft de mogelijkheid tot commentaar.

Bij **advise**ren geven overheden burgers de gelegenheid om problemen aan te dragen of oplossingen te formuleren. Beleidsmakers erkennen de volwaardige rol van de ideeën ontwikkeld door burgers, maar kunnen hier van afwijken.

Bij **coproducer**en komen burgers gezamenlijk met overheden een probleemagenda overeen, waar vervolgens samen oplossingen naar gezocht worden. Het bestuur besluit uiteindelijk over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden.

Bij **meebeslissen** is de burger de initiatiefnemer en biedt het bestuur ondersteuning en laat beleidsvorming aan participanten over.

De gemeente Utrecht hanteert het niveau van meebeslissen niet aangezien de besluitvorming is voorbehouden aan de gemeenteraad.

23. Welke van de vijf genoemde vormen van participatie heeft uw voorkeur?

- Informeren
- Raadplegen
- Adviseren
- Co-produceren
- Meebeslissen

24. Welke van de vijf genoemde vormen van participatie heeft de gemeente naar uw mening bij het online Stadsdebat toegepast?

- Informeren
- Raadplegen
- Adviseren
- Co-produceren
- Meebeslissen

25. Hoe zou de gemeente Utrecht naar uw idee moeten omgaan met de uitkomsten van (e)Participatie?

- Rechtstreeks overnemen
- Gebruiken als een van de uitgangspunten voor het formuleren van het plan
- Gebruiken als meningspeiling en de gemeente moet zelf het plan formuleren
- Anders namelijk.....

**Deel D) Ervaring online Stadsdebat**

De volgende vragen gaan over uw ervaring met betrekking tot het online Stadsdebat en het Dynamisch Stedelijk Masterplan. Het Dynamisch Stedelijk Masterplan is nog niet door de gemeente Utrecht goedgekeurd, maar is al wel als document vorm gegeven en openbaar gemaakt.

Kruis per stelling de mate aan van betrokkenheid en tevredenheid die u heeft (1 antwoord per stelling aankruisen).

|   | Helemaal niet betrokken | Niet betrokken | Neutraal | Betrokken | Erg betrokken     |
|---|-------------------------|----------------|----------|-----------|-------------------|
| A. In hoeverre voelt u zich betrokken bij het online Stadsdebat? (het proces)                                       |                         |                |          |           |                   |
| B. In hoeverre voelt u zich betrokken bij het Dynamisch Stedelijk Masterplan? (het eind product)                    |                         |                |          |           |                   |
|   | Helemaal niet tevreden  | Niet tevreden  | Neutraal | Tevreden  | Helemaal tevreden |
| C. Bent u tevreden over de mogelijkheden om in het online Stadsdebat uw mening te geven?                            |                         |                |          |           |                   |
| D. Bent u tevreden over de mogelijkheden om te bepalen waarover gediscussieerd kon worden op het online Stadsdebat? |                         |                |          |           |                   |

|   |                             |                    |                 |                  |                       |
|---|-----------------------------|--------------------|-----------------|------------------|-----------------------|
| E. Bent u tevreden over de randvoorwaarden die gesteld werden aan het online Stadsdebat?  |                             |                    |                 |                  |                       |
| F. Bent u tevreden over de kwaliteit van de beschikbare informatie die gegeven werd op het online Stadsdebat?   |                             |                    |                 |                  |                       |
|   | <b>Veel te weinig</b>       | <b>Te weinig</b>   | <b>Neutraal</b> | <b>Voldoende</b> | <b>Ruim voldoende</b> |
| G. Wat vindt u van de hoeveelheid informatie die u aangereikt kreeg in het online stadsdebat? (kwantiteit)  |                             |                    |                 |                  |                       |
|   | <b>Helemaal niet nuttig</b> | <b>Niet nuttig</b> | <b>Neutraal</b> | <b>Nuttig</b>    | <b>Heel nuttig</b>    |
| H. In hoeverre vond u de beschikbare informatie nuttig?   |                             |                    |                 |                  |                       |
|   | <b>Helemaal niet</b>        | <b>Onvoldoende</b> | <b>Neutraal</b> | <b>Voldoende</b> | <b>Volkomen</b>       |
| I. In hoeverre was het voor u duidelijk hoe de gemeente Utrecht zal omgaan met de uitkomsten van het online Stadsdebat?   |                             |                    |                 |                  |                       |
| J. Hoe duidelijk was voor en tijdens de totstandkoming van het Dynamisch Stedelijk Masterplan of en hoe er rekening zou worden gehouden met de meningen van de participanten van het online Stadsdebat? |                             |                    |                 |                  |                       |
| K. Was het voor u duidelijk wat er van u verwacht werd als participant van het online Stadsdebat?   |                             |                    |                 |                  |                       |

26. Met welk rapportcijfer (1-10) zou u het proces online Stadsdebat willen beoordelen? 1 is zeer laag en 10 is zeer hoog.

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

27. Met welk rapportcijfer (1-10) zou u het product Dynamisch Stedelijk Masterplan willen beoordelen? 1 is zeer laag en 10 is zeer hoog.

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10  
 Ik heb geen mening over het Dynamisch Stedelijk Masterplan, want ik heb het uiteindelijke product nooit gezien.

**Deel E) De volgende vragen gaan over de motieven om mee te doen aan (e)Participatie.**



28. Er zijn allerlei redenen waarom mensen wel of niet bereid zijn mee te doen aan burgerparticipatie. Om welke redenen zou u vooral deelnemen aan burgerparticipatie? Geef per stelling aan in hoeverre het een belangrijke **reden** voor u is. (1 antwoord per stelling aankruisen).

|   | Helemaal<br>niet<br>belangrijk | Niet<br>belangrijk | Neutraal | Belangrijk | Ze<br>er<br>belangrijk |
|---|--------------------------------|--------------------|----------|------------|------------------------|
| A. Participatie biedt mij de mogelijkheid om te leren en ervaring op te doen                            |                                |                    |          |            |                        |
| B. Door deelname blij ik geïnformeerd   |                                |                    |          |            |                        |
| C. Het onderwerp raakt mij persoonlijk  |                                |                    |          |            |                        |
| D. Het onderwerp raakt mijn stad of buurt   |                                |                    |          |            |                        |
| E. Door deelname dien ik het publieke belang als burger en wil ik een maatschappelijke bijdrage leveren |                                |                    |          |            |                        |
| F. Ik kan mijn deskundigheid gebruiken  |                                |                    |          |            |                        |
| G. Ik ben geïnteresseerd in gebiedsontwikkeling   |                                |                    |          |            |                        |
| H. Indien van toepassing<br>Anders,<br>namelijk.....  |                                |                    |          |            |                        |

29. De volgende stellingen gaan specifiek over *online* burgerparticipatie (eParticipatie). Om welke redenen zou u vooral deelnemen aan *online* burgerparticipatie? Geef per stelling aan in hoeverre het een belangrijke **reden** voor u is. (1 antwoord per stelling aankruisen).

|  | Helemaal<br>niet<br>belangrijk | Niet<br>belangrijk | Neutraal | Belangrijk | Ze<br>er<br>belangrijk |
|--|--------------------------------|--------------------|----------|------------|------------------------|
| A. De anonimiteit verlaagt de drempel om aan publieke discussies mee te doen |                                |                    |          |            |                        |
| B. Ik kan online plaatsonafhankelijk reageren                                |                                |                    |          |            |                        |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| C. Ik kan online reageren wanneer ik wil  |  |  |  |  |  |
| D. Ik word op mijn inhoudelijke bijdragen beoordeeld en niet op mijn persoonlijke kenmerken |  |  |  |  |  |
| E. Indien van toepassing<br>Anders,<br>namelijk.....  |  |  |  |  |  |

30. Hoe participeert u liefst bij gebiedsontwikkelingsprojecten?

- Alleen via online platformen (websites)
- Alleen via 'traditionele' middelen (zoals fysieke bijeenkomsten, inspraakavonden, workshops, schriftelijke nieuwsbrief etc.)
- Zowel via online platformen als via 'traditionele' middelen

**Deel F) Tot slot nog enkele vragen over het online Stadsdebat, de toekomst en u zelf.**

31. Hoe heeft uw deelname aan het online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan uw mening over eParticipatie beïnvloed?

- Veel positiever geworden
- Positiever geworden
- Gelijke mening
- Minder positief geworden
- Veel minder positief geworden

32. Zou u in de toekomst gebruik willen maken van eParticipatie bij gebiedsontwikkelingsprojecten?

- Ja
- Nee

33. Zou u in de toekomst gebruik willen maken van eParticipatie bij andere projecten en onderwerpen?

- Ja
- Nee

34. Ik ben bij het online Stadsdebat vul in:

- Privé betrokken (burger)
- Zakelijk betrokken (werk)
- Zowel privé als zakelijk betrokken

Dit is het einde van de enquête. Indien u nog opmerkingen heeft over de vragenlijst kunt u die hier opschrijven. Denk bijvoorbeeld aan zaken die u in de enquête gemist heeft en toch gezegd wil hebben.

Ruimte voor opmerkingen:

Indien u kans wil maken op een VVV-Irischeque vul hier dan uw adres in. Indien u gewonnen heeft krijgt u de cheque thuis gestuurd.

Straat + huisnummer: .....

Postcode: .....

**Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!**

## E Enquête niet-deelnemers

---

### Enquête "Online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan"

De gemeente Utrecht heeft bij de ontwikkeling van het Dynamisch Stedelijk Masterplan (ontwikkelingsstrategieën voor locaties) een online Stadsdebat tot stand gebracht. Over verschillende locaties in de stad konden inwoners van Utrecht en andere belanghebbenden online ideeën en meningen geven over de gewenste totstandkomingen van de locaties; ook bij u in de buurt!

Het online Stadsdebat heeft plaatsgevonden van 1 maart tot en met 31 maart 2011.

Online burgerparticipatie (eParticipatie) is een nieuwe manier om burgers te betrekken bij gebiedsontwikkeling. Door het nieuwe karakter van eParticipatie is een onderzoek naar uw mening hierover van belang. Momenteel is Maud Donders bezig met een onderzoek naar online burgerparticipatie voor de opleiding planologie aan de Universiteit Utrecht in samenwerking met de gemeente Utrecht en adviesbureau 4Motion. We zijn erg benieuwd hoe bewoners de mogelijkheid tot het gebruik van online burgerparticipatie, zoals het online Stadsdebat, waarderen.

U hoeft niet meegedaan te hebben aan het online Stadsdebat om een mening te hebben over online burgerparticipatie. We horen graag uw mening en vinden het daarom ontzettend fijn dat u de enquête invult. Als dank voor uw medewerking maakt u kans op een VVV-Irischeque ter waarde van 25 euro.

#### Hartelijk dank!

- Het invullen kost ongeveer 10 minuten.
- Wij hopen dat een bewoner van dit adres deze enquête wil invullen. Deze persoon moet 16 jaar of ouder zijn en **niet** met het online Stadsdebat hebben meegedaan.
- Bij de meeste vragen hoeft u maar **één** antwoord aan te kruisen of omcirkelen. Indien anders staat dit duidelijk aangegeven.
- Soms mag u ook vragen overslaan, dit staat dan duidelijk aangegeven.
- De enquêtes worden anoniem verwerkt. Dat wil zeggen dat niemand kan achterhalen wie, op welk adres, wat voor antwoorden heeft gegeven. Indien u mee wilt loten voor de VVV-Irischeque dient u wel uw gegevens op te geven.
- **Let op!: op de voorkant en achterkant van het papier staan vragen.**



Universiteit Utrecht



Enquête nummer:

## Enquête "Online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan"

### Eerst enkele vragen over uzelf

1. Bent u een vrouw of een man?
  - Vrouw
  - Man
  
2. Wat is uw leeftijd?.....
  
3. Wat is de hoogste schoolopleiding, die uzelf heeft afgerond of nog steeds volgt?
  - Geen school afgerond
  - Basisschool
  - VBO, MAVO, VMBO, voortgezet beroepsonderwijs, ULO, MULO, LTS
  - HAVO, VWO, HBS, Lyceum, Gymnasium
  - MBO: middelbaar beroepsonderwijs, UTS, MTS
  - HBO: hoger beroepsonderwijs, HTS, HEAO, Lerarenopleiding, etc.
  - WO: universiteit

### Deel A) Graag willen we een aantal dingen weten over uw Internet gebruik.

4. Heeft u toegang tot internet?
  - Ja
  - Nee, → ga door naar vraag 8
  
5. Heeft u een account op een online sociaal netwerk zoals Facebook, Hyves, Twitter, LinkedIn?
  - Ja
  - Nee, → ga door naar vraag 7.
  
6. Hoe vaak bezoekt u uw online sociaal netwerk site?
  - Een keer per week of minder vaak
  - Tussen 2 keer per week en 6 keer per week
  - Een keer per dag
  - Meerdere malen per dag
  
7. Hoeveel uur per dag besteedt u gemiddeld op het Internet?
  - tot een half uur
  - een half uur tot een uur
  - een uur tot twee uur
  - twee uur tot drie uur
  - meer dan drie uur

### De volgende vragen gaan over het online Stadsdebat Dynamisch Stedelijk Masterplan

8. Weet u van het bestaan van het online Stadsdebat af?
  - Ja
  - Nee, ga door naar vraag 12

9. Hoe wist u voor het *eerst* van het bestaan van het online Stadsdebat af?
- Via de flyer
  - Via internet
  - Via online sociale netwerken (Twitter, Facebook, Hyves, LinkedIn etc.)
  - Via vrienden/ familie/ collega's
  - Via posters
  - Anders namelijk:.....
10. Heeft u de site van het online Stadsdebat wel eens bezocht?
- Ja
  - Nee, ga door naar vraag 12
11. Welke locaties van het online Stadsdebat heeft u op de site bekeken?
- De locatie in de wijk waarin ik woon
  - De locatie in de wijk waarin ik werk
  - De locatie in de wijk waarin ik woon en werk
  - Alle locaties
  - Ik heb geen specifieke locatie bekeken, maar de site in het algemeen
  - Anders namelijk.....

**Deel B) De volgende vragen gaan over uw relatie met de wijk waarin u woont**

12. Heeft u familieleden wonen in de wijk?
- Ja
  - Nee
13. Woont minstens de helft van uw vrienden en goede kennissen in de wijk?
- Ja
  - Nee
14. Praat u regelmatig met de burens?
- Ja
  - Nee
15. Bent u lid van een (sport/ cultuur/...) vereniging in de wijk?
- Ja
  - Nee
16. Bent u lid van een buurtvereniging, huurdersvereniging, bewonerscommissie, Vereniging van Eigenaren (VvE), Wijkraad, Klankbordgroep of van een vergelijkbare organisatie? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Huurdersvereniging
  - Bewonerscommissie
  - Vereniging van Eigenaren (VvE)
  - Wijkraad
  - Klankbordgroep
  - Anders, namelijk .....
  - Nee, ik ben geen lid

**De volgende stellingen gaan over vertrouwen.**

**Vertrouwen in de politiek en uw medebewoners kunnen van belang zijn bij participatie; vandaar de volgende twee stellingen.**

17. Ik vertrouw de meeste mensen in de wijk.
- Helemaal niet mee eens
  - Niet mee eens
  - Neutraal
  - Mee eens
  - Helemaal mee eens
18. Mijn mening wordt serieus genomen door de gemeente Utrecht.
- Helemaal niet mee eens
  - Niet mee eens
  - Neutraal
  - Mee eens
  - Helemaal mee eens

**Deel C) De volgende stellingen gaan over de redenen waarom u niet heeft meegedaan aan het online Stadsdebat. Kruis per stelling aan in hoeverre de stelling een reden voor u is geweest om niet mee te doen (1 antwoord per stelling aankruisen).**

19. Wat zijn de redenen waarom u niet heeft mee gedaan aan het online Stadsdebat? Geef per stelling aan in hoeverre het een belangrijke **reden** voor u is geweest om niet deel te nemen (1 antwoord per stelling aankruisen).

|  | Helemaal<br>niet<br>belangrijk | Niet<br>belangrijk    | Neutraal              | Belangrijk            | Zeer<br>belangrijk    |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| A. Ik was niet op de hoogte van het online Stadsdebat          | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| B. Ik ben niet geïnteresseerd in gebiedsontwikkeling           | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| C. Ik zie het succes er niet van in                            | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| D. Ik heb geen tijd om te participeren                         | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| E. Ik vind het onderwerp van het online Stadsdebat te moeilijk | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| F. Ik heb geen binding met de locatie(s)                       | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| G. Ik wil alleen op fysieke bijeenkomsten participeren         | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| H. Ik vind het Dynamisch Stedelijk Masterplan te abstract      | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I. Ik vind de website te moeilijk in gebruik                   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|  | Helemaal<br>niet<br>belangrijk | Niet<br>belangrijk    | Neutraal              | Belangrijk            | Zeer<br>belangrijk    |
|--|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| J. Ik vind dat er te weinig informatie is gegeven op de site.                                    | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| K. Ik vind de gegeven informatie onduidelijk   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L. Ik vind dat er te veel randvoorwaarden werden gesteld aan het online Stadsdebat               | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| M. Ik vind dat er te weinig mogelijkheden waren om te bepalen waarover gediscussieerd kon worden | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| N. Ik wist niet wat er van mij verwacht werd als deelnemer van het online Stadsdebat             | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| O. Ik vind dat ik te weinig mogelijkheden heb om mee te beslissen                                | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| P. Ik vind dat de gemeente niet luistert naar mijn mening  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q. indien van toepassing:

Ik wil niet participeren om andere redenen, namelijk:.....

**Het Dynamisch Stedelijk Masterplan is nog niet door de gemeente Utrecht goedgekeurd, maar is al wel als document vorm gegeven.**

20. Met welk rapportcijfer (1-10) zou u het Dynamisch Stedelijk Masterplan willen beoordelen? 1 is zeer laag en 10 is zeer hoog. (omcirkel uw antwoord)

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10
- Ik heb geen mening over het Dynamisch Stedelijk Masterplan, want ik heb het uiteindelijke product nooit gezien.

**Deel D) De volgende vragen gaan over het gevoel van invloed dat u heeft door deelname van burgerparticipatie op besluiten van de gemeente Utrecht.**

21. In hoeverre heeft u het gevoel dat u via burgerparticipatie invloed heeft op de planvorming in de gemeente Utrecht?

- Helemaal geen invloed  
 Geen invloed  
 Neutraal  
 Invloed  
 Veel invloed

**Er zijn verschillende vormen van participatie, die hieronder kort zijn uitgelegd. De volgende twee vragen gaan hierover.**

Bij **informer**en kunnen burgers geen reacties geven op de beleidsvorming. Het bestuur voert zelfstandig beleid en houdt burgers op de hoogte van de genomen beslissingen.

Bij **raadplegen** fungeert de burger als gesprekspartner. Het bestuur bepaalt het beleid en geeft de mogelijkheid tot commentaar.

Bij **adviseren** geven overheden burgers de gelegenheid om problemen aan te dragen of oplossingen te formuleren. Beleidsmakers erkennen de volwaardige rol van de ideeën ontwikkeld door burgers, maar kunnen hier van afwijken.

Bij **coproduceren** komen burgers gezamenlijk met overheden een probleemagenda overeen, waar vervolgens samen oplossingen naar gezocht worden. Het bestuur besluit uiteindelijk over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden.

Bij **meebeslissen** is de burger de initiatiefnemer en biedt het bestuur ondersteuning en laat beleidsvorming aan participanten over.

(De gemeente Utrecht hanteert het niveau van meebeslissen niet, aangezien hier de besluitvorming is voorbehouden aan de gemeenteraad).

22. Welke van de vijf genoemde vormen van participatie heeft uw voorkeur?
- Informeren
  - Raadplegen
  - Adviseren
  - Co-produceren
  - Meebeslissen
23. Welke van de vijf genoemde vormen van participatie past de gemeente Utrecht naar uw mening (over het algemeen) toe bij burgerparticipatie in de gemeente?
- Informeren
  - Raadplegen
  - Adviseren
  - Co-produceren
  - Meebeslissen
24. Hoe zou de gemeente Utrecht naar uw idee moeten omgaan met de uitkomsten van (e)Participatie?
- Rechtstreeks overnemen
  - Gebruiken als een van de uitgangspunten voor het formuleren van het plan
  - Gebruiken als meningspeiling en de gemeente moet zelf het plan formuleren
  - Anders, namelijk.....

**De volgende vragen gaan over uw ervaringen met burgerparticipatie.**

25. Heeft u al eens eerder deelgenomen aan online burgerparticipatie (via een online platform/website)?
- Nog nooit
  - Al 1 keer eerder
  - Meerdere malen



26. Heeft u al eens eerder deelgenomen aan ‘traditionele’ burgerparticipatie (zoals fysieke bijeenkomsten, inspraakavonden, workshops, etc.) ?

- Nog nooit
- Al 1 keer eerder
- Meerdere malen

27. Wat zijn uw eerdere ervaringen met burgerparticipatie in het algemeen?

- Erg negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Erg positief
- Niet van toepassing

**Deel E) De volgende vragen gaan over de motieven om mee te doen aan (e)Participatie.**

28. Er zijn allerlei redenen waarom mensen wel of niet bereid zijn mee te doen aan burgerparticipatie. Om welke redenen zou u vooral deelnemen aan burgerparticipatie? Geef per stelling aan in hoeverre het een belangrijke **reden** voor u is (1 antwoord per stelling aankruisen).

|   | Helemaal<br>niet<br>belangrijk | Niet<br>belangrijk    | Neutraal              | Belangrijk            | Ze<br>er<br>belangrijk |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| A. Participatie biedt mij de mogelijkheid om te leren en ervaring op te doen                            | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| B. Door deelname blijf ik geïnformeerd  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| C. Het onderwerp raakt mijn persoonlijk belang  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| D. Het onderwerp raakt mijn stad of buurt   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| E. Door deelname dien ik het publieke belang als burger en wil ik een maatschappelijke bijdrage leveren | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| F. Ik zie het succes ervan in   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| G. Ik heb de kennis   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| H. Ik ben geïnteresseerd in gebiedsontwikkeling   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

*I. Indien van toepassing*

*Anders, namelijk.....*

29. De volgende stellingen gaan specifiek over *online* burgerparticipatie (eParticipatie). Om welke redenen zou u willen deelnemen aan *online* burgerparticipatie? Geef per stelling aan in hoeverre de stelling een belangrijke **reden** voor u is om deel te nemen aan online burgerparticipatie (1 antwoord per stelling aankruisen).

|   | Helemaal<br>niet<br>belangrijk | Niet<br>belangrijk    | Neutraal              | Belangrijk            | Zeer<br>belangrijk    |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| A. De anonimiteit verlaagt de drempel om aan publieke discussies mee te doen                | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| B. Ik kan online plaatsonafhankelijk reageren   | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| C. Ik kan online reageren wanneer ik wil  | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| D. Ik word op mijn inhoudelijke bijdragen beoordeeld en niet op mijn persoonlijke kenmerken | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*E. Indien van toepassing*

*Anders, namelijk.....*

30. Hoe participeert u liefst bij gebiedsontwikkelingsprojecten?

- Alleen via online platformen (websites)
- Alleen via 'traditionele' middelen (zoals fysieke bijeenkomsten, inspraakavonden, workshops, schriftelijke nieuwsbrief etc.)
- Zowel via online platformen als 'traditionele' middelen
- Ik doe het liefst helemaal niet mee aan burgerparticipatie

#### **Deel F) Tot slot nog enkele vragen over uw tevredenheid over het online Stadsdebat en de toekomst.**

31. Met welk rapportcijfer (1-10) zou u het online Stadsdebat willen beoordelen? 1 is zeer laag en 10 is zeer hoog (omcirkel uw antwoord).

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

32. Zou u in de toekomst gebruik willen maken van online burgerparticipatie (eParticipatie) bij gebiedsontwikkelingsprojecten?

- Ja
- Nee

33. Zou u in de toekomst gebruik willen maken van online burgerparticipatie (eParticipatie) bij andere projecten en onderwerpen?

- Ja
- Nee

#### **Dit is het einde van de enquête!**

Indien u nog opmerkingen heeft over de vragenlijst kunt u die hier of op de achterzijde opschrijven. Denk bijvoorbeeld aan zaken die u in de enquête gemist heeft en toch gezegd wil hebben. Ruimte voor opmerkingen:

Indien u kans wil maken op een **VVV-Irischeque** vul hier dan uw adres in. Indien u gewonnen heeft krijgt u de cheque thuis gestuurd.

Straat +

huisnummer:.....postcode.....

**Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!**



## F Interviewlijst

---

*Toelichting gesprek en goedkeuring vragen om het gesprek op te nemen.*

1. Wat is uw positie/werkzaamheden binnen het online stadsdebat Utrecht en de vorming van het dynamisch stedelijk masterplan?
2. Hoe is het online stadsdebat tot stand gekomen?
3. Wat waren de doelstellingen van de gemeente Utrecht voor het gebruik van het online stadsdebat?
4. Wat waren de belangen van de gemeente Utrecht voor het gebruik van het online stadsdebat? (belang dat doelstellingen gehaald worden)
5. Wat zijn de redenen voor de gemeente Utrecht om een online middel toe te passen voor de vorming van het dynamisch stedelijk masterplan?
6. Is bij het online stadsdebat sociale media ingezet? Zo ja, hoe is deze gebruikt?
7. Zijn er naast online middelen andere (offline) middelen toegepast om ideeën te genereren voor het dynamisch stedelijk masterplan?
8. Waarom zijn deze 13 locaties gekozen voor het online stadsdebat?
9. Overeenkomsten/verschillen tussen locaties?
10. Waren er al concrete plannen voor de locaties?
11. Waarom denkt u dat op de ene locatie meer reacties zijn geplaatst dan op andere locaties die minder reacties hebben gehad?
12. Wat is de relatie tussen het online stadsdebat, het dynamisch stedelijk masterplan en de planontwikkeling van de specifieke locaties volgens de gemeente Utrecht?
13. Welke doelgroep probeert de gemeente Utrecht te benaderen met het online stadsdebat?
14. Wie mochten er mee doen? Welke gegevens moesten mensen achterlaten om mee te kunnen doen?
15. Hoe is fraudegevoeligheid tegengegaan bij het online stadsdebat?
16. Bent u tevreden over de duidelijkheid van de website van het online stadsdebat? Zo niet, wat had er anders gedaan kunnen worden?

17. Wat heeft de gemeente Utrecht gedaan ter promotie van het online stadsdebat?
18. Vindt u dat de promotie ten aanzien van het online stadsdebat goed is gegaan?
19. Hoeveel reacties en deelnemers verwachtte de gemeente en is hieraan voldaan?
20. Vind u dat er een *debat* online heeft plaatsgevonden, of dat er meer losse ideeën zijn geplaatst? (debat met veel verschillende mensen, of steeds dezelfde mensen?)
21. Waarom is er voor een tijdsbestek van een maand gekozen voor het online Stadsdebat? (is dit goed uitgekapt?)
22. Welke verwachtingen over het stadsdebat heeft volgens u, de gemeente Utrecht geschetst tegenover de burgers? Mbt invloed, gelijkheid, transparantie.
23. In hoeverre zijn er randvoorwaarden gesteld door de gemeente en in hoeverre konden burgers hiervan afwijken in hun bijdragen?
24. Welke mate van zeggenschap wilde de gemeente dat de burgers zouden hebben? (informereren, raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen)
25. Vindt u dat de gemeente Utrecht de burgers voldoende informatie heeft gegeven met betrekking tot de projecten en het eParticipatie proces?
26. Welke mate van zeggenschap hebben de burgers in het online stadsdebat en de vorming van het dynamisch stedelijk masterplan op zich genomen volgens de gemeente?
27. Wat heeft de gemeente Utrecht met de ideeën gedaan die gegeven zijn in het online stadsdebat? Informerend, volwaardige rol niet bindend, bindend?
28. In hoeverre hebben volgens u burgers invloed op de inhoud van het dynamisch stedelijk masterplan (en de ontwikkeling van de locaties)?
29. Hoe gaat het proces nu verder met betrekking tot de ontwikkeling van het dynamisch masterplan en de ontwikkeling van de locaties?
30. Bent u tevreden over het verloop van het online stadsdebat? Zo niet, wat zou de gemeente anders kunnen doen?
31. Zou de gemeente in de toekomst nog een keer online stadsdebatten willen inzetten bij gebiedsontwikkeling?
32. Heeft u nog toevoegingen of vragen?

