

Jacco ter Horst (s4844068)
Bachelor thesis Geography, Planning and Environment (GPE)
Nijmegen School of Management
Radboud University Nijmegen
Juni 2021

Digitale burgerparticipatie tijdens Covid-19

Een onderzoek naar de rol van digitale burgerparticipatie in het ruimtelijk domein in tijden van maatregelen tegen Covid-19.

Jacco ter Horst (s4844068)

June 2021

Bachelor Thesis

Supervisor: Peter Ache

2nd reader: Jackie van de Walle

Wordcount: 22,007

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Samenvatting	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Probleemstelling	7
1.3 Onderzoeksmodel	8
1.4 Vraagstelling	9
2. Theoretisch kader	10
2.1 Collaborative Planning	10
2.2 Burgerparticipatie	12
2.3 Digitale Burgerparticipatie	16
3. Methodologie	19
3.1 Conceptueel model	19
3.2 Onderzoeksstrategie	20
3.2.1 Onderzoekselementen	22
3.2.2 Inductief	22
3.2.3 Kwalitatief	22
3.3 Onderzoeksmateriaal	23
3.4 Methode van dataverzameling	23
3.4.1 Kwalitatieve survey	23
3.4.2 Semi gestructureerde interviews	26
3.5 Operationalisatie	26
3.5.1 Digitale participatie	27
3.5.2 Covid-19 maatregelen	27
3.5.3 Operationalisatieschema	28
3.6 Methode data-analyse	29
3.6.1 Coderen van survey data	29
3.6.2 Coderen van interview data	29
3.7 Validiteit en betrouwbaarheid	30
4. Resultaten	32
4.1 Verhouding digitale participatie tot offline participatie	32
4.1.1 Resultaten van de survey	32
4.1.2 Resultaten van interviews met experts	34
4.1.3 Tussenconclusie	36

4.2 Digitale participatie in tijden van covid-19	36
4.2.1 Resultaten van de survey	36
4.2.2 Resultaten van interviews	39
4.2.3 Tussenconclusie	41
4.3 Ontwikkeling e-tools tijdens covid-19	42
4.3.1 Resultaten van de survey	42
4.3.2 Resultaten van interviews met experts	44
4.3.3 Tussenconclusie	46
4.4 Kansen en beperkingen voor e-participatie tijdens covid-19	46
4.4.1 Resultaten van de survey	46
4.4.2 Resultaten van interviews met experts	49
4.4.3 Tussenconclusie	51
5. Conclusie & discussie	52
5.1 Beantwoording deelvragen	52
5.2 Beantwoording hoofdvraag	54
5.3 Discussie & aanbevelingen	54
5.3.1 Reflectie op theorie	54
5.3.2 Reflectie op methoden	55
5.3.3 Reflectie op resultaten	56
5.3.4 Aanbevelingen	57
Literatuurlijst	59
Bijlage I: Codeboek Survey	62
Bijlage II: Codeboek interviews	72
Bijlage III: Interview guide	77

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over de invloed die maatregelen tegen het covid-19 virus hebben gehad op e-participatie door Nederlandse gemeenten. Omdat mensen niet meer samen mogen komen vanwege deze maatregelen zijn veelgebruikte vormen van burgerparticipatie niet mogelijk om inspraak van burgers op besluiten van ruimtelijke inpassingen te garanderen. De nog in te voeren Omgevingswet omschrijft daarnaast dat overheden verplicht zijn om burgerparticipatie toe te passen bij het schrijven van omgevingsvisies. Hier ontstaat een noodzaak en vraag naar vormen van burgerparticipatie waarbij fysiek samenkomen geen noodzakelijkheid is om inspraak bij besluitvorming te faciliteren. Digitale participatie (ook wel e-participatie) is een vorm van burgerparticipatie waarbij dat niet nodig is. Het gebruik van e-participatie door gemeenten kwam dan ook vanaf de start van de maatregelen in een vlucht. Daardoor ontstaat er tevens een wetenschappelijk en maatschappelijk vraagstuk over hoe het gebruik van e-participatie verloopt. Dit onderzoek poogt e-participatie en het gebruik ervan te karakteriseren ten tijde van covid-19 maatregelen. De hoofdvraag die gesteld wordt is: "Hoe is op gemeentelijk niveau e-participatie bij plan- en besluitvorming in het ruimtelijk domein in tijden van covid-19 veranderd?". De verwachting is dat er op vele manieren een effect van de maatregelen te zien is op hoe e-participatie ontwikkelt en op hoe het gebruikt wordt omdat mensen min of meer verplicht meer ervaring opdoen met of kennis leren maken met e-participatie.

Om e-participatie in kaart te brengen is voor dit onderzoek gekozen voor een kwalitatieve survey onder 36 respondenten met gebruikers van e-participatie op gemeentelijk niveau. Daarnaast zijn er vier interviews met experts gehouden die vanuit verschillende perspectieven uit het werkveld hun beeld en visie op e-participatie delen. Omdat de hoofdvraag breed en exploratief van aard is is ervoor gekozen om de survey kwalitatief en met open vragen af te nemen. De survey dient als maatstaf voor het gebruik van e-participatie ten tijde van maatregelen omtrent covid-19 en hoe dit ervaren wordt door beleidsmedewerkers van gemeenten. De interviews zijn mede ook vanwege het exploratieve element van dit onderzoek semi-gestructureerd afgenomen. Voortbouwen op soortgelijk voorgaand onderzoek is niet mogelijk. Dat is mede een reden om deze verkennende methodologie in dit onderzoek te hanteren.

Resultaten uit de analyse van de survey en interviews wijst uit dat e-participatie is veranderd door invloed van de covid-19 maatregelen. Allereerst is e-participatie overwegend als enige vervanger van fysieke burgerparticipatie gebleken. Daarnaast is e-participatie op een geheel andere manier ingezet ten behoeve van burgerparticipatie dan voor maatregelen. Doordat het fysieke bijeenkomsten moet vervangen zijn bijvoorbeeld de beeldbel e-tools (e-participatie software) een overgroot aandeel geworden van e-participatie dat is gebruikt. De kwaliteit van e-participatie is gezien er geen blend is van fysiek en online participatie niet erg hoog. Er worden kansen gemist omdat er geen kruisbestuiving is tussen online en offline. Ook zorgt de afwezigheid van de blend dat participatietrajecten niet optimaal inclusief zijn. Beleidsmedewerkers merken wel de voor- en nadelen van e-participatie nu dit enigszins verplicht is te gebruiken door covid-19. Velen merken dan ook op dat voor de toekomst zij een voordeel zien in de mix van de twee participatievormen. Wat opvalt is dat gemeenten gedurende deze covid-19 periode e-participatie maar weinig duurzaam beleggen binnen de organisatie door eigen geavanceerde software in huis te halen. Een trend dat te zien is, is dat commerciële aanbieders van e-tools naar meer open-source (vrij toegankelijke code) aanbod

bewegen in covid-19 tijd. Dit is een kans voor organisaties om die duurzame belegging sneller te maken.

Dat betekent dat de conclusie is dat e-participatie een verandering is doorgestaan met covid-19 maatregelen als oorzaak. Een verandering in de manier waarop het aangeboden wordt omdat er een nieuwe soort vraag ontstaat vanuit instanties. Deze is gebaseerd op het feit dat e-participatie fysieke bijeenkomsten ineens moet vervangen en omdat er steeds meer kennis en ervaring ontstaat met betrekking tot werken met e-participatie. E-participatie is ook veranderd in de vorm waarop zij wordt gebruikt. Dit komt omdat gebruikers kansen en belemmeringen van e-participatie hebben ervaren. De massa bereiken is iets wat niet met fysieke bijeenkomsten kan maar wel met e-participatie. Ingewikkelde discussies voeren kan goed op fysieke bijeenkomsten, maar wat minder goed via e-participatie. Er is gekeken hoe participatie zo goed mogelijk online gedaan kan worden waardoor er een massale zoektocht naar een optimum is ontstaan.

Bij het lezen van dit onderzoek dient er met een aantal dingen rekening te worden gehouden. Zo wordt e-participatie als innovatief gezien voor covid-19 maatregelen. Dat maakt dat er onderzoek wordt gedaan naar een verandering van gebruik, terwijl er voor covid-19 geen goed beeld is over de algehele rol die e-participatie bij burgerparticipatie speelt. Verder zijn de uitkomsten van de survey die is gehouden onder beleidsmedewerkers van gemeenten niet toereikend genoeg bevonden tijdens het onderzoek om de volledige empirische bewijslast van dit onderzoek te dragen. Uitkomsten hiervan zijn dan ook laag representatief over hetgeen ze uitspraken doen. Daarom is ervoor gekozen om deze uitkomsten als trends te zien en door deze te duiden aan de hand van interviews met experts. De resultaten en vooral de trends die in de resultaten worden uitgelicht dienen als wetenschappelijke basis voor verder verdiepend onderzoek om deze trends verdere wetenschappelijke en empirische bodem te geven.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De participerende rol van de burger bij ruimtelijke vraagstukken lijkt door landelijke Covid-19 maatregelen onder druk te staan. Door maatregelen die het samenkomen van mensen bemoeilijkt voor een nog onbepaalde tijd ontstaat er een probleem voor beleidsmakers en planologen (Rijksoverheid, 2021). Conventionele participatieprocessen als inspraakavonden en workshop avonden waarbij fysiek samenkomen centraal staat, zijn door de overheidsmaatregelen omtrent Covid-19 onmogelijk geworden om doorgang te vinden. Initiatiefnemers van participatie merken het over de gehele breedte. Zo laat een medewerker van gemeente Amsterdam weten dat voor Stadsdeel-West er direct naar nieuwe manieren van participatie gekeken moest worden:

“Door corona viel alle participatie in de stad eerst stil” - Berkel (2020)

Al snel kwam er voor Stadsdeel-West en voor de rest van Amsterdam een online platform genaamd wijamsterdam.nl naar voren waarop naast burgerparticipatie ook andere burgerinitiatieven of liefdadigheidsacties opgezet werden (Ibid.). Initiatiefnemers zoals Jeroen van Berkel zijn gaan zoeken naar andere oplossingen om participatie te faciliteren voor hun projecten.

Daar bovenop laat de inwerkingtreding van de omgevingswet in 2022 het belang extra zien dat burgerparticipatie bij projecten een vitaal onderdeel gaat worden van een ruimtelijke ontwikkeling. Zij stelt het voor initiatiefnemers verplicht dat er op enige manier aan te tonen is dat er in het proces van de ruimtelijke ontwikkeling rekening gehouden is met burgerparticipatie (Kamerstukken II, 2013/14).

De gang naar participatie die ook via digitale participatie gedaan kan worden zal naar verwachting versnellen (Ponsioen et al, 2020). Digitale participatie (ook wel e-participatie) is burgerparticipatie die volledig online plaatsvindt (Huisingh, 2014). De gangbare manier van het meenemen van burgerinitiatieven en belangen van burgers in ruimtelijke vraagstukken zal naar verwachting net als andere werkzaamheden en projecten vooral online gebeuren ten tijde van covid-19 maatregelen (Bruijn, 2020). Het is daarom interessant om te kijken of er ontwikkelingen zijn ontstaan op het gebied van e-participatie bij de vorming van beleid of van plannen in het ruimtelijke domein en het is daarom ook interessant hoe deze ontwikkelingen zijn ervaren door initiatiefnemende gemeenten. Kortom, het is gewenst om het karakter van e-participatie ten tijde van covid-19 maatregelen te beschrijven.

1.2 Probleemstelling

Om het verband tussen covid-19 maatregelen en het gebruik van e-participatie door gemeenten in het ruimtelijk domein te onderzoeken is in de volgende alinea's de probleem-, doel- en vraagstelling geformuleerd.

Voor dit onderzoek is een probleemstelling opgesteld vanuit een maatschappelijk oogpunt. Er ontstaat vanaf het begin van de corona pandemie een vraag naar gebruik van e-participatie door gemeenten in heel Nederland. De conventionele participatie vormen van voor corona blijken volledig ontoereikend door de maatregelen die door de Nederlandse

overheid werd genomen (Bruijn, 2020). Daarbij ontstaat er een uitdaging voor deze gemeenten om participatie zo goed mogelijk in te richten voor de nieuwe situatie die door de maatregelen is ontstaan. Daarvoor is tijdig door overheden naar online participatie (e-participatie) gekeken als oplossing (Blok et al, 2020). Het probleem daarvan is dat op dat moment veel Nederlandse gemeenten nog niet kennis hadden gemaakt met het gebruik van e-participatie. Het gevolg daarvan is dat er veel tijd en aandacht binnen organisaties uitgaat naar het invoeren van deze innovatieve vorm van participatie. De probleemstelling hoe e-participatie in deze nieuwe tijd wordt ingevoerd en vormgegeven door gemeenten. Dat verloopt nog steeds niet overal even soepel en daar ligt dus een probleem.

De doelstelling van een onderzoek is de waarom vraag van het onderzoek (Korzilius, 2008). Om dat te beschrijven is belangrijk voor de doelstelling om te weten of het onderzoek praktijk- of theorie gericht is. Dit onderzoek is praktijkgericht omdat het uitsluitend een praktische oplossing poogt te bieden op de probleemstelling. Voor dit onderzoek is de volgende doelstelling geformuleerd:

Het karakteriseren van digitale burgerparticipatie processen in de ruimtelijke dimensie en op gemeentelijk niveau, ten tijde van Covid-19 maatregelen.

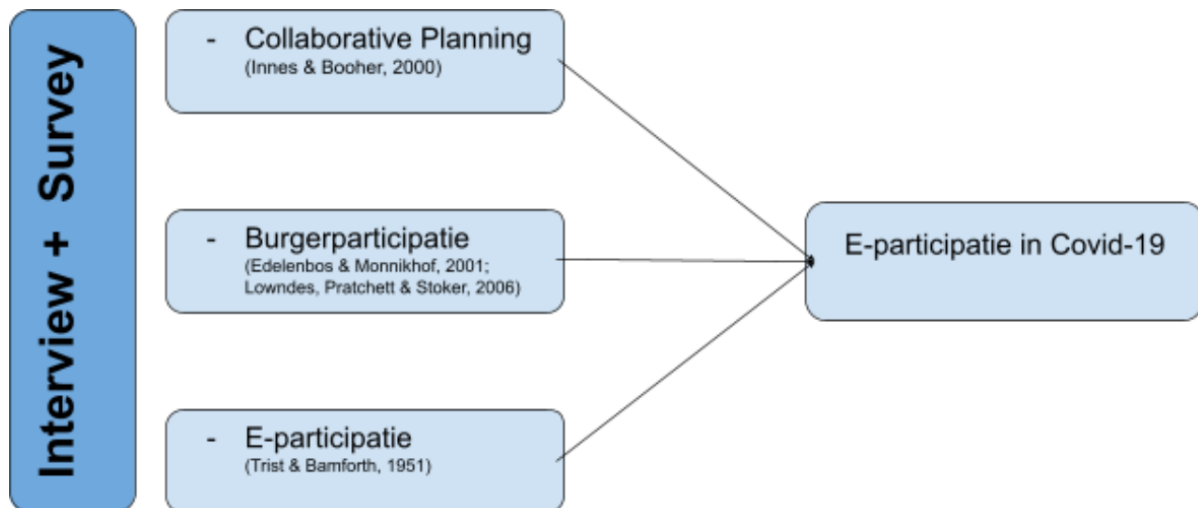
Met deze doelstelling dient er handvatten te worden geboden aan experts, adviseurs en gebruikers van e-participatie die allemaal op gemeentelijk niveau e-participatie helpen faciliteren. Deze handvatten moeten worden aangeboden in de vorm van een onderzoek naar waar de pijnpunten zitten in de overstap die de maatschappij maakt naar het (deels) gebruiken van e-participatie bij burgerparticipatie in de ruimtelijke dimensie.

Op wetenschappelijk vlak dienen deze handvatten juist een beeld te geven over de stand van zaken als het gaat om burgerparticipatie in tijden van covid-19. Zoals in de inleiding (hoofdstuk 1) te lezen is kan er opgemerkt worden dat burgerparticipatie essentieel is voor ruimtelijke ontwikkelingen. Al helemaal naar de toekomst gericht met de nieuwe Wet Ruimtelijke Ordening. Het is dan van belang om te weten hoe het is gesteld met dit belangrijke instrument dat in deze wet beschreven staat. Dit onderzoek zal een poging doen om in kaart te brengen hoe het met burgerparticipatie is gesteld tijdens maatregelen omtrent covid-19.

1.3 Onderzoeksmodel

Het onderzoeksmodel dat het best bij dit onderzoek past is een combinatie tussen een kwalitatieve survey onder verschillende gemeenten in Nederland en een kwalitatieve case-study naar het gebruik van digitale participatietools door gemeenten. Hiervoor zullen naast een survey over digitale participatie tools tevens professionals worden geïnterviewd.

Door de survey en interviews kan er op diepte een situatie geschetst worden van e-participatie in tijden van Covid-19 maatregelen. Hierbij staan experts en medewerkers van gemeentelijke ruimtelijke ordening departementen centraal in het beantwoorden van deze vraag. Het desktop research is vooral bedoeld om vooraf aan interviews een eerste analyse te doen naar de situatie omtrent covid-19 maatregelen in combinatie met burgerparticipatie in het ruimtelijk domein. De drie theorieën die staan beschreven met de pijl in de richting van 'e-participatie in Covid-19' dienen als beschrijving en verduidelijking van de te schetsen situatie.



1.4 Vraagstelling

Planvorming in het vakgebied van ruimtelijke planning gebeurt op alle verschillende overheidslagen, al dan niet met een participatietraject. Dit onderzoek zal de focus volledig leggen op de gemeentelijke overheidslaag (zie hoofdvraag hieronder). Daarnaast wordt Covid-19 genoemd in de vraagstelling. In tijden van de Pandemie van Covid-19 (ook wel corona genoemd) zijn er beperkingen opgelegd door de Nederlandse nationale overheid om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Deze maatregelen raken participatieprojecten direct aangezien fysiek samenkomen lange tijd niet mogelijk is. Met “.. in tijden van Covid-19..” wordt dan ook zoveel bedoeld als ten tijde van de nationale beperkingen die vanwege het virus zijn opgelegd.

“Hoe is op gemeentelijk niveau e-participatie bij plan- en besluitvorming in het ruimtelijk domein in tijden van covid-19 veranderd?”

Deelvragen

1. *Hoe verhoudt digitale participatie zich tot offline participatie?*
2. *Hoe is e-participatie in tijden van covid-19 te karakteriseren?*
3. *Zijn er nieuwe e-tools ontwikkeld tijdens covid-19?*
4. *Welke kansen en beperkingen ontstaan er voor e-participatie tijdens covid-19?*

Een e-tool (digitale participatietool) is een softwaretoepassing speciaal gericht voor of deels compatibel voor online participatieprocessen. Het stelt de gemeente in staat om op een efficiënte en transparante manier data te verzamelen om wille van participatiedoelinden.

2. Theoretisch kader

Burgerparticipatie door middel van e-participatie bij ruimtelijke vraagstukken is een steeds belangrijker wordend onderdeel in de planologie (Huisingh, 2014). Het zorgt voor een toename in kwaliteit van de 'ruimte', daling in de kosten van participatieprojecten, kan draagvlak vormen voor een ruimtelijke ingreep en heeft in potentie een groter bereik dan conventionele participatieprocessen. In dit theoretisch kader zal worden toegelicht waar burgerparticipatie zijn oorsprong in de literatuur vindt, hoe het gekarakteriseerd kan worden ten opzichte van conventionele participatieprocessen en hoe e-participatie gekarakteriseerd kan worden.

2.1 Collaborative Planning

Om een beeld en kader te schetsen waarin e-participatie zoals we dat vandaag de dag kennen is gevormd is het belangrijk om te kijken waar het haar oorsprong vindt. Zoals in het onderzoekskader al is aangestipt is participatie bij planvorming in het ruimtelijk domein vandaag de dag steeds belangrijker vanuit een institutionele benadering gezien het vastleggen van burgerparticipatie in de omgevingswet.

De institutionele benadering komt voort uit burgerparticipatie die zich vanuit sociale stromingen in maatschappelijke context aan het eind van de vorige eeuw voor deden. Een grote sociaal theoretisch denker die ten grondslag ligt aan participatie is Habermas (Thompson, 1983) (Healey, 1992). In zijn werk "The theory of Communicative Action" (1984) beschrijft Habermas communicative action als het individueel handelen gebaseerd op gezamenlijk beargumenteerd overeengekomen inschatting van de situatie. Door deze situatie te omschrijven naast het tot dan toe door ratio gedomineerde moderne ruimtelijke planning maakt Habermas de weg vrij voor een nieuwe manier van planologie.

Habermas stelt dat vanuit het moderne (vooral) rationele denken en handelen er een, naar zijn smaak, te grote nadruk ligt op ratio en dat het individu en de kennis over het individu onderbelicht blijven, terwijl de maatschappij zich steeds meer naar het individu gaat vormen (Habermas, zoals aangehaald in: Thompson, 1983). De beste tegenhanger van een werkwijze met slechts ratio en de omgeving moet een intersubjectieve samenwerking zijn tussen deze ratio, de omgeving en haar inwoners. Habermas bepleit hiermee een samenwerking door communicatie, en het is dan ook hierom dat communicatie volgens Habermas van belang is bij het vormen van een (ruimtelijke) overeenkomst. Habermas beschrijft uitvoerig het belang van het proces van deze communicatie. Hij noemt dit proces en haar uitkomst zelfs een tweede vorm van rationaliteit. De zogenoemde Communicative Rationality (Ibid.). De basis van dit proces zoals Bertens (1995) later heeft aangestipt moet een democratische context zijn waarin eenieder de aannames van de ander in twijfel kan trekken.

Collaborative planning is een planning theorie die groot en deels stoelt op de hiervoor besproken sociale theorieën Communicative rationality en Communicative Action (Healey, 1992; Innes & Booher, 2000). Collaborative Planning is op zijn beurt een van de eerste concrete theorieën die lijkt op de hedendaagse manier van burgerparticipatie. De basis van deze theorie is nagenoeg direct bij deze benadering van toepassing. Collaborative Planning is het verschuiven van het ruimtelijk keuzes maken door experts gebaseerd op ratio naar het ruimtelijk keuzes maken door stakeholders die op interesse-gebaseerde onderhandelingen tot

consensus komen voor een ruimtelijk plan (Cullen et al, 2010) . Bij Collaborative Planning probeert de eigenaar van het ruimtelijke probleem (veelal de overheid) alle belangen en overwegingen bij elkaar te brengen van zoveel mogelijk actoren met zoveel tegenstellingen als mogelijk om zo tot een voor alle partijen betrokken aantrekkelijk besluit te komen (Innes & Booher, 2000). In het kort is het doel van deze theorie om ruimtelijke problemen die overheden hebben zo optimaal mogelijk op te lossen.

Er wordt door critici geredeneerd dat er al een representatieve democratie bestaat, waardoor het opnieuw draagvlak creëren voor een besluit in principe overbodig zou moeten zijn omdat de mensen die onderhevig zijn aan de impact van een ruimtelijk besluit al vertegenwoordigd zijn in de democratie via stemrecht (Lowndes, Pratchett & Stoker, 2006). Bij Collaborative Planning is dit in de praktijk anders. Hierbij staat niet de mening van actoren centraal, maar juist de kennis van hen over de ruimte waarover een potentiële planologische ingreep draait (Healey, 1992). De kennis van betrokken actoren kan erg waardevol zijn in ieder stadium van een ontwikkelingsproces omdat zij de meeste kennis hebben over de ruimte waar de ontwikkeling gerealiseerd gaat worden.

Collaborative Planning stelt voorwaarden aan de manier waarop deze kennis over de ruimte vergaard moet worden. Hiervoor moeten we terug naar de hiervoor genoemde sociale denkers die als grondleggers voor deze theorie worden gezien. Habermas had namelijk naast 'Communicative Rationality' een daarop aansluitende theorie die vaak als voorwaarde wordt gezien voor Collaborative Planning. 'Discourse Ethics' (Habermas, 1990; Tewdwr-Jones & Allmendinger, 2002) zijn door Habermas beschreven normen waaraan een proces als collaborative planning dat gestoeld is op 'Communicative Action' moet voldoen. Actoren bereiken hierin namelijk overeenstemming, op voorwaarde dat iedere actor evenveel macht heeft, volledig geïnformeerd is en dat ze op de meest ideale manier hun mening kunnen vormen. Denk bij het laatste bijvoorbeeld aan dat iedereen dezelfde taal spreekt, iedereen hetzelfde spreekrecht heeft en dat een zo verscheiden mogelijke hoeveelheid van meningen behaald kan worden. De communicatieve rationale redenen moeten hierbij vrij zijn van politieke invloeden (Innes, 1996). Om voor Collaborative Planning concrete voorwaarden te hangen aan dit proces hebben Kumar en Paddison (2000) een aantal harde en zachte voorwaarden opgesteld:

Tabel 1.

Harde en zachte voorwaarden Collaborative Planning

Harde randvoorwaarden
<ul style="list-style-type: none"> ● Planning als een interactief proces: De interactie tussen de verschillende actoren is essentieel, omdat de planning in de collaboratieve planning theorie is ontworpen als een interactief en interpretatief proces. Alle kennis komt tot stand door middel van interactie en interpretatie. ● Interactie als communicatief handelen: De interactie moet plaatsvinden onder de voorwaarden van communicatieve rationaliteit (afkomstig uit de theorie van het communicatieve handelen van Jürgen Habermas). ● Communicatieplan: Er moet een beleidsdocument of plan ontwikkeld worden onder de voorwaarden van de collaborative planning theorie. 14 ● Vormen van wetenschap: de actoren hebben verschillende meningen en een verschillende kijk op de wereld. Alle vormen van wetenschap zijn toegestaan en er is geen enkel perspectief superieur aan de andere. ● Vorming van arena's door actoren: Er moet een locatie zijn, gekozen door de actoren, waar de interactie kan plaatsvinden. Het moet een prettige omgeving zijn voor de actoren. Er dienen verschillende momenten van interactie na elkaar plaatsvinden.

Zachte randvoorwaarden

- **Overeenstemming:** De actoren zullen niet gauw totale overeenstemming hebben. De verschillen in mening moeten worden bediscussieerd.
- **Vertrouwen:** Het hebben van vertrouwen is van cruciaal belang voor de samenwerking.
- **Respect van en voor alle leden:** Actoren waarderen andere perspectieven. Dit betekent dat zij luisteren naar elkaar en zoeken naar overeenkomsten.
- **Reflecterende en kritische capaciteit:** De actoren zijn in staat om te reflecteren op hun eigen overtuigingen en die van anderen.
- **Wederzijdse bouw van belangen:** De interactie is gericht op het leren van elkaar. De actoren proberen gevoel te creëren bij andermans mening.

Noot. Overgenomen uit *Trust and collaborative planning theory: The case of the Scottish planning system*, door A. Kumar & R. Paddison, 2000, p. 205-223 – translated by ...?

Collaborative planning is vooral een theorie die de vertaalslag maakt van de sociale theorieën van Habermas naar het domein van besluitvorming in de ruimtelijke planning. Collaborative planning is in de kern het proces dat het beste besluit door communiceren en discussiëren naar voren moet brengen. Voor e-participatie is dit een belangrijke vertaalslag aangezien e-participatie in dit onderzoek focust op participatie in ruimtelijke planning. Het betrekken van actoren bij het ontwikkelen van ruimtelijke inpassingen is het voornaamste aspect uit deze theorie die ten grondslag ligt aan burgerparticipatie (Paragraaf 2.3). Het dient als ondersteuning en rechtvaardiging van burgerparticipatie.

2.2 Burgerparticipatie

Burgerparticipatie heeft door de jaren heen meerdere vormen aangenomen. Een van de meest recente definitie is de volgende:

“Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen”- (Dinjens, 2010)

De definitie is gestoeld op de begrippen van de participatieladder van Wilcox (1994). Daarin worden vijf verschillende trappen van participatie onderschreven. Deze treden worden het best omschreven aan de hand van de rol die burgers toegezegd wordt door de beleidsmedewerkers die het proces ontwerpen. Deze zijn opeenvolgend: informeren, consultatie, samen beslissen, samen handelen en ondersteunen van individuele initiatieven in de gemeenschap (Ibid.). Burgerparticipatie dient voor dit onderzoek als theoretische basis van e-participatie aangezien e-participatie een vorm ervan is. Dat geeft het belang aan van dit begrip voor dit onderzoek.

Een vroege en breed gedragen definitie van burgerparticipatie is het concept van Arnstein (1969). Zij legt aan de hand van een trap (figuur 1) uit in welke mate een burger invloed heeft op een bepaald plan of inpassing. Hierbij wordt vooral uitgegaan van de macht van het individu en de uitwerking daarvan op beleid door middel van zijn/haar participatie. Hierbij worden randvoorwaarden niet geschetst, waardoor dit concept moeilijk te vertalen is naar de praktijk.

Trap	Toelichting
8. Citizen control	Burgers zijn volledig in controle wat betreft beleid en management. Ze hebben zelf autoriteit op dat gebied.
7. Delegated power	Burgers hebben een significante hoeveelheid autoriteit om besluiten te nemen, maar moeten wel onderhandelen met degenen in power.
6. Partnership	Macht wordt herverdeeld aan de hand van onderhandelingen. Er wordt overeengekomen dat burgers meedelen in verantwoordelijkheden wat betreft planning en het nemen van besluiten binnen bepaalde structuren. Regels kunnen niet eenzijdig worden aangepast.
5. Placation	Burgers mogen deelnemen aan het participatieproces, maar hun inbreng wordt niet automatisch meegenomen.
4. Consultation	Input verzamelen vanuit burgers, bijvoorbeeld in de vorm van enquêtes, wijkbijeenkomsten of publieke hoorzittingen. Burgers worden hierbij vooral gezien als 'statistische abstracties'. Er is geen garantie dat hun ideeën worden meegenomen.
3. Informing	Het informeren van burgers over hun rechten, verantwoordelijkheden en mogelijkheden. Vaak gaat het hier om eenzijdige communicatie.
2. Therapy	Machteloosheid wordt gelijkgesteld aan mentale ziekte, in plaats van dat problemen als marginalisatie worden aangepakt
1. Manipulation	Mensen enkel en alleen het gevoel geven dat ze participeren, zonder dat er sprake is van echte participatie.

Figuur 1. De participatieladder van Arnstein (1969) 216–224

Een misschien meer passende vorm van participatie is de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (2001) (zie figuur 2). In tegenstelling tot Arnstein zijn Edelenbos en Monnikhof er wel in geslaagd enigszins randvoorwaarden en context te geven bij hun participatieladder. Belangrijk hierbij is het feit dat deze ladder is opgesteld om invloed weer te geven op beleid van burgers dat minder uitgaat van de macht van het individu maar van de mate van betrokkenheid bij het proces. Hierbij is ook beschreven dat participatie hier in alle treden van de ladder bestaan (Edelenbos & Monnikhof, 2001). Zij gaan hier in elk geval ervan uit dat er interactieve beleidsvorming plaatsvindt en dat er dus altijd invloed is van het individu. Arnstein gaat slechts uit van participatie vanaf coproductie in de ladder van edelenbos terwijl er volgens Edelenbos wel degelijk invloed van individuen bestaat in de besluitvorming, zonder dat dit coproductie of meebeslissen hoeft te zijn.

Voor e-participatie is deze definitie geschikter aangezien de discussie en communicatie over een ruimtelijke ingreep hier vaak bij centraal staat. Arnstein voorziet dit deel van participatie niet in de definitie, en daarom zal de participatieladder van Edelenbos in dit onderzoek centraal staan als definitie van burgerparticipatie.

Trap	Toelichting
5. Meebeslissen	Besluitvorming wordt overgelaten aan betrokkenen. Het ambtelijk apparaat speelt slechts een adviserende rol daarin. Van de uitkomst van de gesprekken tussen betrokkenen gaat meteen een bindende werking uit.
4. Coproduceren	Politiek, bestuur en betrokkenen stellen in samenspraak een probleemagenda op en ze zoeken tevens samen naar oplossingen voor die problemen. Politiek en bestuur verbinden zich aan de uiteindelijke uitkomst daarvan, mits een toetsing van de uitkomst aan vooraf opgestelde randvoorwaarden doorstaan wordt.
3. Adviseren	Politiek en bestuur stellen in eerste instantie de agenda vast, maar ze geven betrokkenen wel de kans om zaken aan te dragen en om met oplossingen daarvoor te komen. Wat er door betrokken wordt aangedragen wordt ook op volwaardige wijze beschouwd. In beginsel verbinden politiek en bestuur zich aan de uitkomst van de gesprekken, maar afwijking hiervan is - mits beargumenteerd - mogelijk.
2. Raadplegen	Politiek en bestuur zien betrokkenen als gesprekspartner bij het ontwikkelen van beleid, maar ze bepalen nog steeds zelf de agenda en ze zijn niet gehouden aan de uitkomsten van gesprekken.
1. Informeren	Politiek en bestuur houden betrokkenen slechts op de hoogte van besluitvorming; ze betrekken hen er niet bij en ze bepalen zelf de agenda.

Figuur 2. De participatieladder van Edelenbos & Monnikhof (2001) 117-142

De Raad voor Openbaar Bestuur maakt op een geheel andere manier onderscheid in de mate waarin burgers worden meegenomen in besluitprocessen. Ze definiëren twee verschillende opvattingen:

“In een representatie-democratische opvatting geldt burgerparticipatie als aanvulling op besluitvorming van bestaande politiek-democratische instituties. Vanuit het participatiedemocratisch perspectief wordt burgerparticipatie radicaler gezien, namelijk als een manier om burgers zelfbestuur te geven” - (Raad voor het openbaar bestuur, 2004)

Deze twee opvattingen zijn belangrijk omdat ze komen van de Raad van Openbaar Bestuur. Dit is een adviserend orgaan over overheidsbeleid. Dit geeft dan ook weer hoe de nationale overheid het begrip burgerparticipatie interpreteert. Nu is deze omschrijving misschien summier, maar het is goed om met betrekking tot dit onderzoek dit perspectief op burgerparticipatie in het achterhoofd te houden.

Om burgerparticipatie verder te definiëren zijn er meerdere theorieën beschreven op het vlak van ruimtelijke ordening. Een bekende theorie is die van Tatenhove, Edelenbos & Klok (2010) over interactieve beleidsvorming in Nederland. Hierbij onderscheiden de schrijvers drie soorten van interactieve beleidsvorming 1) informatie vergaren voor het te maken beleid 2) Oplossingen zoeken voor situaties die zijn vastgelopen 3) Maatschappelijk draagvlak creëren. Zij beargumenteren in deze interactie samenwerking dat macht een belangrijke rol speelt in het verloop van dit proces. Zo ligt voornamelijk de macht bij de keuze welke van de drie hiervoor genoemde vormen van interactieve beleidsvormingen gekozen zal worden. Deze “structurele machtsmechanismen” bepalen de structuur van macht in het te maken beleid. Binnen deze afgesproken structuur van macht wordt in het proces bepaald hoe actoren zich tot elkaar verhouden door een aantal middelen die actoren tot hun beschikking kunnen hebben. Deze zijn respectievelijk: geld, kennis en informatie.

Het is logischerwijs erg belangrijk dat die samenwerking tussen overheid en haar burgers goed verloopt om zo veel mogelijk kennis uit deze relatie te krijgen. Lowndes et. al. (2006) hebben hiervoor een stappenplan opgesteld genaamd C.L.E.A.R (figuur 3).

Key factor	How it works	Policy targets
Can do	The individual resources that people have to mobilise and organise (speaking, writing and technical skills, and the confidence to use them) make a difference	Capacity building, training and support of volunteers, mentoring, leadership development
Like to	To commit to participation requires an identification with the public entity that is the focus of engagement	Civil renewal, citizenship, community development, neighbourhood governance, social capital
Enabled to	The civic infrastructure of groups and umbrella organisations makes a difference because it creates or blocks an opportunity structure for participation	Investing in civic infrastructure and community networks, improving channels of communication via compacts
Asked to	Mobilising people into participation by asking for their input can make a big difference	Public participation schemes that are diverse and reflexive
Responded to	When asked people say they will participate if they are listened to (not necessarily agreed with) and able to see a response	A public policy system that shows a capacity to respond – through specific outcomes, ongoing learning and feedback

Figuur 3. Factoren die volgens het CLEAR-principe participatie bevorderen van Lowndes, Pratchett & Stoker (2006) 281-291

In het figuur worden eisen voor overheden om participatie te faciliteren uiteengezet.

- Can do: De burger heeft kennis en resources om te kunnen participeren
- Like to: De burger voelt zich op een of andere manier betrokken bij het onderwerp
- Enabled to: De burger krijgt de kans om zich te mengen in het proces.
- Asked to: De burger is actief benaderd om te participeren
- Responded to: De burger ziet tastbaar bewijs dat zijn zienswijze is gehoord

De eisen die bij het CLEAR-principe gesteld worden aan participatieprocessen zijn in theorie haalbaar wanneer burgerparticipatie volledig via e-participatie zou verlopen. De belangrijkste en veelal moeilijkste eis is de 'can do' voor e-participatie (Huisingsh, 2014). Niet iedereen heeft de technische kennis om via de digitale manier mee te doen in het participatieproces. Dit is een belangrijke factor om in de gaten te houden wanneer men e-participatie gebruikt. Dit zal verder worden toegelicht in paragraaf 2.4.

Het CLEAR-principe is voor dit onderzoek een theoretisch frame om de huidige staat en de kwaliteit van e-participatie(tools) te toetsen ten opzichte van conventionele burgerparticipatie processen. Daarnaast kan het een basis zijn voor hoe e-participatie wordt ervaren door initiatiefnemers van participatieprocessen.

2.3 Digitale Burgerparticipatie

Om het begrip digitale burgerparticipatie (ook wel e-participatie) voor dit onderzoek theoretisch af te bakenen is ervoor gekozen om één definitie te nemen die het beste past voor dit onderzoek. Er zijn namelijk verscheidene definities van e-participatie die over het algemeen niet veel van elkaar verschillen. Die definitie is deze: "E-participatie is participatie van burgers in de ruimtelijke planvorming via het internet" (Huisingsh, 2014).

De reden waarom overheden steeds meer interesse hebben voor e-participatie is omdat ondanks het ontstaan van bijvoorbeeld Collaborative Planning, mensen aangeven steeds verder af te staan van besluiten van hun overheid. Ze krijgen meer en meer een gevoel niet betrokken te worden bij besluitvorming (Norris et al, 1999). E-participatie wordt dan ook in het licht van technologische ontwikkelingen en het belangrijker worden van internet gezien als een manier om dat sentiment tegen te gaan (Bake, 2009).

E-participatie wordt doorgaans ondersteund door twee soorten online technologieën 1) Internet georiënteerde programma's of apps die specifiek zijn ontwikkeld voor burgerparticipatie (veelal websites). 2) Social media platforms die de mogelijkheid hebben om burgerparticipatie te faciliteren maar hier niet specifiek voor zijn ontwikkeld (Afzalan, Sanchez & Evans-Cowley, 2017) Om als planning organisatie een van deze twee vormen van e-participatie te gebruiken is het zeer waarschijnlijk dat het een verandering in de organisatiestructuur of manier van werken moet doorvoeren (Kapoor, 2001). Vaak wordt dit als lastig ervaren aangezien veel organisaties de kennis niet hebben bij hun medewerkers om nieuwe technologieën te ontwikkelen en te implementeren in de organisatie (Innes & Booher, 2010). Deze verdere definiëring van e-participatie in de vorm van het gebruik ervan is belangrijk voor dit onderzoek. Het gebruik van e-participatie zou op deze gebieden wrijving kunnen creëren of voor moeilijkheden gaan zorgen wanneer door Covid-19 de gebruikers ervan in hun participatieproces volledig afhankelijk zijn van e-participatie. Een volledige afhankelijkheid van e-participatie is in het verleden namelijk als nadelig ervaren. In een onderzoek in het VK bleek namelijk dat naast 1) een goed werkende e-participatietool 2) een goede organisatiestructuur er tevens 3) een juiste maatschappelijke norm is om e-participatie te gebruiken (Damodaran et al, 2005). Publieke participatie is volgens hen het belangrijkste aspect van een goed werkend e-participatie proces. De hiervoor genoemde aspecten zijn gebaseerd op de sociotechnische theorie die stelt dat de combinatie van techniek, maatschappij en organisatie een sociotechnisch systeem als e-participatie mogelijk maakt

(Trist & Bamforth, 1951). De hiervoor genoemde verdere uiteenzetting van de aard van het gebruik, gekoppeld aan de Sociotechnische theorie vormt voor dit onderzoek de theoretische fundering op basis waarvan onderzocht zal worden hoe gemeenten e-participatie in tijden van covid-19 e-participatie als methode van burgerparticipatie adopteren.

E-participatie kent vele vormen en kan binnen een participatietraject op verschillende momenten en in combinatie met verschillende andere vormen worden gebruikt. In Ponsioen et al (2020) worden een aantal e-tools onderscheiden die verschillende doelen of participatie doelen nastreven of bij verschillende participatietrajecten anders ingezet kunnen worden (Ibid.). E-tools komen in twee verschillende soorten: a-synchroon en synchroon. Het onderscheidt zich van elkaar in de mate waarin een participant van een participatietraject gebonden is aan een (digitale) plek en tijdstip (Ibid.). Waar synchroon een vaste plek en tijdstip vereist hoeft dat bij a-synchroon niet. Naast de gebondenheid aan tijdstip en plek onderscheiden Ponsioen et al e-tools nog verder. Dit onderscheid ligt in de vorm waarop de tools op de markt worden aangeboden. Dit kan als open-source en closed-source worden gedaan. Het verschil zit in de manier waarop de digitale code van een e-tool aangeboden wordt (Ibid.). Bij open-source is de code vrij verkrijgbaar en soms gratis. Deze kan door gebruikers zelf naar wens worden aangepast. Een belangrijk nadeel is dat het beheer ook bij de gebruiker terecht komt (Ibid.). Bij closed-source is de code niet vrij verkrijgbaar. De gebruiker betaalt vaak een vast bedrag voor gebruik en beheer. Open-source lijkt op het eerste gezicht in de meeste gevallen ideaal, maar hierbij moet de gemeente zelf de resources hebben om de beschikbare code in te richten voor haar eigen voorkeuren (Ibid.). Deze onderscheidingen in tools zijn in een matrix gezet hieronder.

Tools	Inter-activiteit	Synchroniciteit	Vereiste vaardigheden	Closed / open source	Privacy / beveiliging	Bandbreedte	Moderatie
1. Videoconferentie-tools	Hoog	Synchroon	Medium	Closed+open	Altijd nagaan	Hoog	Belangrijk
2. Dialoog-tools	Hoog	A-synchroon	Veel	Closed+open	Altijd nagaan	Medium	Belangrijk
3. Stem-tools	Laag	A-synchroon	Weinig	Closed+open	Altijd nagaan	Laag	N.v.t.
4. Brain-storm tools	Hoog	Synchroon	Medium	Closed	Altijd nagaan	Medium	Belangrijk
5. Vlog/podcast	Laag	A-synchroon	Weinig	Closed	Altijd nagaan	Medium	N.v.t.
6. Survey-tools	Laag	A-synchroon	Medium	Closed+open	Altijd nagaan	Laag	N.v.t.
7. Monitorings-tools	Laag	A-synchroon	Veel	Closed	Altijd nagaan	Medium	N.v.t.
8. Social media	Hoog	A-synchroon	Medium	Closed	Altijd nagaan	Medium	Belangrijk

Figuur 4. E-tool soorten en hun eigenschappen, van Ponsioen et al (2020) 10-18

In figuur 4 worden acht typen e-tools beschreven. Videoconferentie-tools zijn bijvoorbeeld Microsoft Teams en Zoom. Zij hebben allemaal een videofunctie ingebouwd waarbij met online met elkaar in overleg kan. Dialoog-tools zijn e-tools gericht op de integratie van meerdere functies als ideeënbussen, kaart visualisaties of peilingen. Deze functies tezamen worden gebruikt om de dialoog over bepaalde onderwerpen op te starten. Het gaat dan vooral om informatie ophalen door de initiator. Stem-tools zijn erop gericht om onderwerpen in stemming te nemen en dus om een bepaalde opinie te peilen. Voorbeelden hiervan zijn: Mentimeter, Kahoot en Votecompany. Brainstorm-tools moeten online brainstormsessies begeleiden en vergemakkelijken. Het is de online variant van whiteboard brainstorms. Vlog-/podcast-tools zoals youtube zijn inmiddels plekken waar ook veel

(ruimtelijke) problemen worden aangekaart waarna er onder de video discussies ontstaan daarover. Het persoonlijke perspectief kan daarin bijzonder goed gebruikt worden. Survey-tools zijn misschien wel de bekendste en meest gebruikte e-toolsoort. Denk bijvoorbeeld aan Survey Monkey, Maptionnaire of Goolge Forms. Het uitzetten van enquêtes en vragenlijsten wordt hierdoor vergemakkelijkt. Monitoring e-tools als Coosto, iMonitoring en Obi4wan bieden de mogelijkheid om o.b.v. het specifiek zoeken van nieuwsstromen op fora, blogs en de sociale media te stroomlijnen. Ze zijn ervoor gemaakt om duidelijkheid, en overzicht te creëren. Het gaat vooral om dieper in informatiestromen te kunnen duiken om zo erachter te komen wat inwoners willen uiten en over welke onderwerpen. Social media zoals twitter, LinkedIn en Facebook zijn er vooral op gericht om burgers te informeren over de huidige stand van zaken omtrent besluiten of de ontwikkelingen.

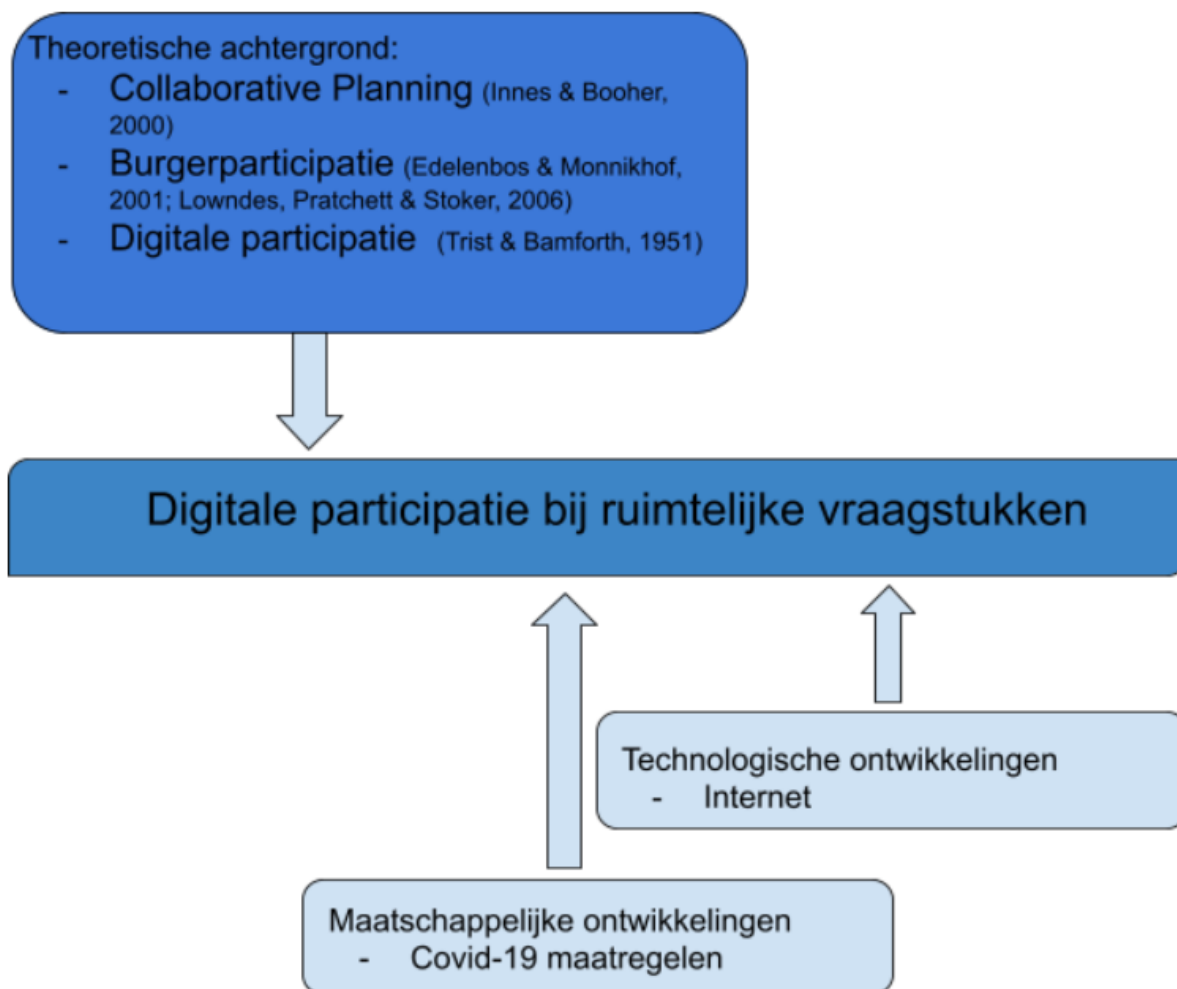
Ieder tool heeft verschillende eigenschappen aan de hand waarvan gemeenten kunnen kiezen welke het beste aansluit bij het participatie vraagstuk waar zij voor staan. E-participatie wordt desondanks nooit gezien als een voltallige vervanger van fysieke participatie trajecten (Ponsioen et al, 2020; Bruijn, Cadat-Lampe, 2020). Het is van belang dat e-tools als aanvulling op de bestaande offline participatie methoden gebruikt wordt. Dat komt de inclusiviteit, het draagvlak, kruisbestuiving offline/online en informatievoorziening van participatietrajecten ten goede. Op het moment dat participatie zich alleen online afspeelt kan er uitsluiting ontstaan van mensen met een lichamelijke beperking als blind- en doofheid, mensen die digibeet zijn of mensen die geen (of slechte) internetverbinding hebben.

Zoals al hierboven al eerder is aangestipt zijn maatregelen omtrent Covid-19 voor dit onderzoek een aanleiding om e-participatie in de praktijk te onderzoeken. In de inspiratiegids digitale participatie (Ponsioen et al, 2020) wordt al gesproken over het effect van covid-19 maatregelen op de mate waarin video e-tools zijn gegroeid. Ze spreken over een heuse vlucht in het gebruik. Daardoor worden een aantal onderzoeksvragen van belang. Bijvoorbeeld in welke setting en in welke vorm wordt e-participatie gebruikt? Functioneerde de e-participatietool naar behoren? Was de organisatiestructuur op orde voor het gebruik van deze manier van participatie?

3. Methodologie

3.1 Conceptueel model

In figuur 5 is het conceptueel model te zien van dit onderzoek. Centraal staat participatieprocessen die verlopen via digitale participatie (e-participatie). Om deze processen te duiden zijn boven e-participatie begrippen weergegeven die vanuit de theorie (hoofdstuk 2) e-participatie beschrijven.



Figuur 5. Conceptueel model e-participatie bij ruimtelijke vraagstukken (eigen bewerking)

E-participatie is onderhevig aan een aantal externe invloeden. In de figuur zijn tevens de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen als externe invloeden gedefinieerd die e-participatie bij ruimtelijke vraagstukken beïnvloeden. Technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om op grotere schaal, efficiënter, toegankelijker en goedkoper e-participatie uit te voeren (Blok, 2020). Er kunnen nieuwe technologieën worden gebruikt in het proces en mensen worden steeds ontvankelijker voor digitale processen aangezien men steeds meer gewend raakt aan digitalisatie om zich heen, met internet in het bijzonder.

Naast technologische ontwikkelingen wordt er tevens een maatschappelijke ontwikkeling genoemd in het conceptueel model. Namelijk Covid-19 maatregelen. Door Covid-19 zullen conventionele offline participatieprocessen niet mogelijk zijn omdat landelijke Covid-

19 maatregelen fysiek samenkomen beperkt of volledig aan banden legt, waardoor er in dit onderzoek verondersteld wordt dat er op een andere manier naar e-participatie wordt gekeken door overheden. Ontwikkelingen op dit gebied krijgen wellicht prioriteit, zullen sneller worden overwogen en eventuele ontwikkelingen leggen barrières bloot waar men bij het gebruik van e-participatie tegenaan loopt. Deze digitalisering van de samenleving en de maatregelen omtrent covid-19 zouden eventueel ook invloed op elkaar kunnen hebben. Daarover is in de literatuur niets te vinden, maar het is zeer aannemelijk.

3.2 Onderzoeksstrategie

In het licht van de huidige situatie zoals omschreven in het projectkader en om de hoofdvraag te beantwoorden zal dit onderzoek zich focussen op de invloed van covid-19 maatregelen op het gebruik van e-participatie. Deze oorzaak-gevolgrelatie zorgt ervoor dat er niet in diepte onderzoek gedaan kan worden. Dit komt mede doordat dit het eerste onderzoek zal zijn die dit onderwerp in deze veranderende Covid-19 tijden zal onderzoeken. Er kan daarom niet voortgebouwd worden op hiervoor gedaan onderzoek naar het effect van covid-19 op e-participatie in het ruimtelijk domein. Hierdoor is ervoor gekozen om door middel van een verkennende survey en interviews met experts en beleidsmedewerkers te verkennen of er trends en veranderingen waar te nemen zijn.

Aangezien de hoofdvraag van dit onderzoek voornamelijk kwalificerende resultaten/antwoorden dient op te opleveren is de onderzoeksstrategie eveneens kwalitatief van aard. Verder is de onderzoeksstrategie inductief en heeft de vorm van een survey. Er is gekozen om interviews semi-gestructureerd af te nemen en om een survey uit te zetten met veelal open vragen. Dit alles met als doel een zo breed en exploratief mogelijk beeld van de situatie te kunnen omschrijven. De onderzoekselementen die naar voren komen in de deelvragen zullen hieronder verder worden toegelicht. Tabel 2 dient als duiding om de onderzoeksstrategie verder te verduidelijken.

Tabel 2

Onderzoeksstrategie schematisch

Element in onderzoek	Onderzoeksvraag	Type vraag	Onderzoeksstrategie	Methode dataverzameling	Methode data-analyse
Verhouding e-tools en offline participatie	Hoe verhoudt digitale participatie zich tot offline participatie?	Exploratief	Inductief & Kwalitatief	Semigestructureerde interviews & Survey	Inductief Coderen
Karakter e-participatie	Hoe is e-participatie in tijden van Covid-19 te karakteriseren?	Exploratief	Inductief & Kwalitatief	Semigestructureerde interviews & Survey	Inductief Coderen
Ontwikkeling e-tools	Zijn er nieuwe e-tools ontwikkeld tijdens Covid-19?	Exploratief	Inductief & Kwalitatief	Semigestructureerde interviews & Survey	Inductief Coderen
Kansen en beperkingen van e-participatie	Welke kansen en beperkingen ontstaan er voor e-participatie tijdens Covid-19?	Exploratief	Inductief & Kwalitatief	Semigestructureerde interviews & Survey	Inductief Coderen

3.2.1 Onderzoekselementen

De onderzoekselementen die naar voren komen in de deelvragen zullen hieronder verder worden toegelicht. Deze onderzoekselementen zorgen ervoor dat er antwoord komt op de hoofdvraag van het onderzoek.

Het eerstgenoemde onderzoekselement van de tabel is de verhouding tussen e-participatie en offline participatie. Hierbij is respondenten en experts via survey en interviews gevraagd naar verschillen in participatieprocessen vóór covid-19 maatregelen en na de maatregelen. Daarnaast is experts gevraagd hoe de verhouding tussen de twee genoemden zou moeten zijn. Verder is respondenten in de survey gevraagd naar hun mening t.o.v. e-participatie en of deze mening sinds de covid-19 maatregelen is veranderd.

Het tweede onderzoekselement is het karakter van e-participatie ten tijde van covid-19 maatregelen. Belangrijk daarbij in de survey is dat respondenten is gevraagd naar de mate waarin e-participatie werd gebruikt ten tijde van covid-19 maatregelen. Verder is gevraagd of dit anders was dan de mate waarin e-participatie werd gebruikt in tijden zonder covid-19 maatregelen. De belangrijkste vragen hierover werden middels interviews gesteld aan de experts. Daar is de nadruk meer gelegd op het doel dat met e-participatie nagestreefd wordt en zou moeten worden en hoe dat doel is veranderd in tijden van maatregelen.

Als derde element is de ontwikkeling van e-tools omschreven. Hierbij is de survey het belangrijkste onderdeel om informatie over op te halen. Respondenten konden aangeven of er naar hun weten nieuwe e-tools zijn ontwikkeld of dat ze nieuwe e-tools zijn gaan gebruiken. Dit resulteert in een overzicht van tools die ontwikkeld zijn en van soorten e-tools waar vraag naar is om te ontwikkelen.

Tot slot is het onderzoekselement van kansen en beperkingen voor e-participatie ten tijde van covid-19 maatregelen omschreven. In de survey zijn gebruikers van e-participatie rechtstreeks gevraagd waar kansen en beperkingen liggen voor e-participatie. Op expert level is via interviews aan experts juist gevraagd hoe de wetenschap deze vraag zou beantwoorden. Ook zijn enkele vragen uit de survey gericht op het zoeken naar belemmeringen die de gebruikers van e-participatie hebben ervaren.

3.2.2 Inductief

Dit onderzoek kent bij alle vier de omschreven onderzoekselementen uitsluitend inductief onderzoek. Dat wil zeggen dat ervan uit “empirische waarnemingen en een systematische vergelijking algemene uitspraken worden gedaan” (Bleijenbergh, 2013). Er is gekozen voor een inductieve benadering omdat er nog weinig wetenschappelijk onderzoek is gedaan naar participatie ten tijde van covid-19 maatregelen. Er is dan ook gekozen voor een benadering die meer een open blik heeft en waarvan resultaten veelal trends weergeven die onderscheiden kunnen worden vanuit de empirie.

3.2.3 Kwalitatief

Een ander onderdeel dat belicht is in de onderzoeksstrategie is het kwalitatieve karakter van het onderzoek. Er is voor dit onderzoek uitsluitend kwalitatief onderzoek gedaan. Dat houdt in dat de informatie die gericht wordt verzameld niet numerieke onderdelen bevat zoals uitspraken van respondenten en tekstfragmenten. Op basis daarvan zullen uitspraken worden gedaan over een verschijnsel in de werkelijkheid (Bleijenbergh, 2013; Van Thiel, 2015).

Dat wil overigens niet zeggen dat een kwantitatieve benadering in een soortgelijk onderzoek niet interessant zou zijn geweest. Denk dan bijvoorbeeld aan het kwantitatief in kaart brengen van de mate waarin het gebruik van e-participatie is gestegen ten tijde van covid-19 maatregelen of welke e-tools meer zijn gebruikt in deze periode.

3.3 Onderzoeksmateriaal

Het materiaal dat is gebruikt om dit onderzoek uit te voeren is niet erg veel. De interviews zijn op telefoon of laptop afgenomen waarbij op de laptop gebruik is gemaakt van het programma Zoom om te kunnen videobellen. De interviews zijn daarnaast opgenomen met een opnameapparaat en geanalyseerd met het softwareprogramma Atlas.ti.

De survey is uitgezet met een online survey tool genaamd Qualtrics en de resultaten daarvan zijn net als de interviews geanalyseerd met behulp van Atlas.ti.

3.4 Methode van dataverzameling

In dit onderzoek zijn twee methoden van dataverzameling gebruikt voor informatie over e-participatie ten tijde van covid-19. Hoofdzakelijk is de survey van de twee. Aanvullend zijn vier interviews afgenomen met experts om bevindingen uit de survey te duiden. Het voordeel van de combinatie van de twee ligt hem in het gerichter vragen kunnen stellen naar eventuele kennishiaten in het veld. Daarnaast biedt de vergelijking van informatie van de verschillende soorten dataverzameling meer betrouwbaar en valide informatie (Van Thiel, 2015). In de volgende paragrafen wordt uiteengezet wanneer en hoe de methoden van dataverzameling zijn gebruikt.

3.4.1 Kwalitatieve survey

De survey die gebruikt is voor dit onderzoek is de belangrijkste bron van informatie. Het gaat hier precies om een cross-sectionele studie. Dat betekent dat er op één bepaald moment een steekproef is gedaan over een bepaalde populatie (Korzilius, 2008). De vragen die zijn gesteld moeten een beeld schetsen hoe er naar e-participatie wordt gekeken. Belangrijk daarbij is het karakter van de survey. Doordat er veelal open vragen werden gesteld is het karakter als open te karakteriseren. De mening van respondenten t.o.v. de deelvragen en al hun facetten staat hier dus centraal. De cross-sectionele studie is bij uitstek geschikt om een beeld te krijgen van de mening van een groep over in dit geval e-participatie (Vennix, 2016). Het open karakter van dit onderzoek is tevens aanleiding ervoor om dit onderzoek af te nemen in de vorm van een kwalitatieve survey. De kwalitatieve survey is in het bijzonder geschikt om een breed omschreven doel te onderzoeken (Jansen, 2016).

De populatie van de survey is klein maar is ingewikkeld te omschrijven. Het gaat om alle gemeenten in Nederland. Dit zijn er ten tijde van het onderzoek 352 (Gemeente.nu, 2021). Vanuit een database met alle gemeenten zijn er 200 gemeenten op willekeurige wijze per e-mail benaderd om de survey in te vullen. Vervolgens zijn er 37 uit 74 reacties geselecteerd op basis van volledigheid van het voltooien van de survey en volledigheid in de beantwoording van vragen.

Het afnemen van de survey is online gedaan via Qualtrics. De survey bestaat uit een aantal achtergrondvragen aan de hand waarvan gekeken kan worden of er trends te zien zijn in antwoorden en de achtergrondinformatie. Daarnaast zijn er vragen gesteld over naar aanleiding van de volgende begrippen uit het theoretisch kader: collaborative planning, burgerparticipatie en e-participatie. Het meetbaar maken van deze abstracte begrippen (zie

hoofdstuk 2) noemd men operationalisatie (Van Thiel, 2015). Het operationele schema voor het specifiek opstellen van de survey is hieronder te zien:

Tabel 3
Operationalisatie kwalitatieve survey (source: author)

Begrip	Indicator	Enquêtevraag
Achtergrondinformatie		1. Bij welk project/casus is er, tijdens maatregelen omtrent Covid-19, gebruik gemaakt van e-participatie?
		2. Zijn er in deze casus naast e-participatie vormen van non-e-participatie gebruikt? Indien ja, in welke vorm?
		3. Hoe groot is de populatie van de uitgeschreven e-participatie?
		4. Hoe groot was de populatie die daadwerkelijk heeft geparticipeerd in het e-participatie proces?
		5. Is er voor e-participatie gekozen naar aanleiding van Covid-19 maatregelen? (Indien ja, wanneer werd hier voor gekozen?)
		6. Hoe lang is het departement/verantwoordelijke bezig geweest met de e-participatie?
		7. Omschrijf, indien van toepassing, verschillen in het e-participatie proces tijdens Covid-19 maatregelen en e-participatie zonder Covid-19 maatregelen
		8. Is uw houding/mening t.o.v. het gebruik van e-participatietools verandert tijdens Covid-maatregelen?
Collaborative Planning	Verscheidenheid van visies en meningen	9. Stelt e-participatie u in tijden van Covid-19 in staat om een zo verscheiden mogelijk veld aan visies en meningen te vergaren tijdens burgerparticipatieprocessen?
	Besluitvorming	10. Zijn resultaten die uit e-participatie tijdens Covid-19 ontstaan met wederzijds akkoord? (indien nee, waarom is dit niet gelukt?)
		11. Omschrijf hoe er d.m.v. e-participatie tijdens Covid-19 besluitvorming is ontstaan.
Burgerparticipatie	CLEAR-principe	12. Beschikten participanten van de genoemde casus over genoeg kennis en middelen om te participeren? (Indien nee, welke specifieke kennis en/of middelen misten participanten?)
		13. Voelden participanten zich betrokken bij het onderwerp?
		14. Hadden participanten van de genoemde casus voldoende kans zich te mengen in het proces? (Indien nee, omschrijf waarom niet)

		15. Waren participanten voldoende actief benaderd om te participeren?
		16. Hebben participanten voldoende tastbaar bewijs gezien dat er iets met hun participatie is gedaan?
		17. Hoe zijn de antwoorden of voorstellen waar participanten mee kwamen te karakteriseren?
E-participatie	Platform/participatietool	18. Welk platform is er voornamelijk gebruikt tijdens Covid-19 om e-participatie te faciliteren?
	Procedurele/organisatorische verandering	19. Is er tijdens maatregelen voor Covid-19 een verandering van procedurele/organisatorische aard doorgevoerd om e-participatie te in te voeren of te verbeteren? (Indien ja, geef een omschrijving van de desbetreffende verandering)
	Complexiteit technologie	20. Is er tijdens Covid-19 moeite ervaren bij het gebruik/invoeren van technologie voor e-participatie? (Indien ja, om welke reden werd dit als moeite ervaren?)
		21. Was de te gebruiken technologie voor e-participatie voor handen? (Indien nee, waarom was deze technologie niet voor handen?)
	E-participatie tools	22. Is er tijdens Covid-19 noodzaak ontstaan om nieuwe e-participatie tools te ontwikkelen/aan te schaffen?
	Sociotechnische theorie	23. Was de organisatie op managementlevel klaar voor het gebruik van e-participatie? (Indien nee, waarom niet?)
		24. Voldeed de e-participatietool, die gebruikt is in het proces, aan de eisen?
		25. Bestond er onder de participanten een norm om te participeren in een e-participatie proces?

In dit operationalisatieschema van de survey is gepoogd om een zo goed mogelijke weergave te krijgen van het gebruik en ontwikkeling van e-participatie. Het is gebaseerd op de theorie besproken in het theoretisch kader en deels op logica. Er zijn 25 inhoudelijke vragen gesteld aan respondenten die in de derde kolom te zien zijn.

Zoals al eerder genoemd is er geselecteerd in de respondenten van de survey. Veel respondenten hebben de survey niet volledig ingevuld waardoor deze ongeldig verklaard moest worden. Ook waren de kwaliteit van antwoorden bij sommige respondenten niet op pijl. Tot slot zijn respondenten verwijderd die niet of nauwelijks een functie hadden binnen de gemeente die te maken had met het ruimtelijke domein.

3.4.2 Semi gestructureerde interviews

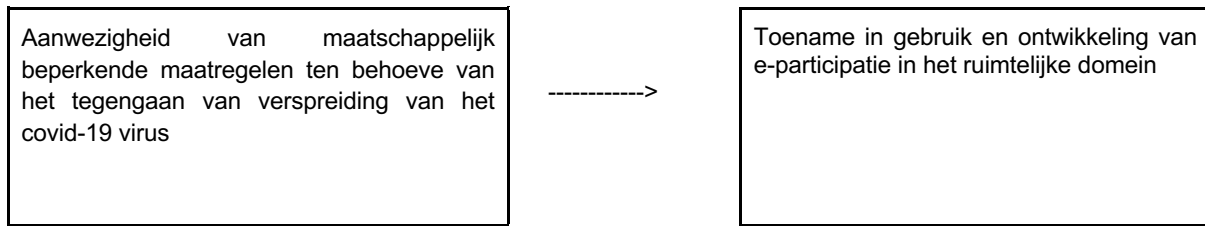
De interviews zijn gehouden met vier respondenten, waarbij dit op een semigestructureerde manier is verlopen. Dat wil zoveel zeggen als dat dit op een manier is gegaan waarbij de interviewer het interview niet afloopt aan de hand van een vaste set vragen die hij/zij ten alle tijde stelt, maar dat dit meer per onderwerp afgegaan zal worden. De opgestelde vragen dienen dus slechts om het interview alvast voor te structureren en helpt bij het sturen naar de informatie die aan bod moet komen (Van Thiel, 2015; Bleijenbergh, 2013). In dit onderzoek is daarbij gewerkt met een lijst vragen per onderwerp, waarbij het interview van onderwerp naar onderwerp is verlopen zoals dat van tevoren is vastgelegd in een interview guide.

De interviews hebben vanwege covid-19 maatregelen die golden ten tijde van het afnemen van de interviews niet fysiek plaatsgevonden. Hierdoor mist er soms sociale context in de transcripten omdat dit moeilijk is om op een telefonische wijze aan te voelen of op te merken. In totaal zijn er vier interviews voltooid. Er zijn twee interviews telefonisch afgenomen en twee online via Zoom.

Bij het selecteren van deze respondenten is er aan de hand van het literatuuronderzoek gezocht naar experts en deskundigen die relevante publicaties hebben geschreven die te maken hebben met het onderzoek. Een belangrijk criterium van de respondenten selectie is dan ook de deskundigheid van de persoon in kwestie. Een ander criterium dat gesteld is aan de respondentenselectie is dat het een zo verscheiden en volledig mogelijk beeld moet zijn van waaruit respondenten kunnen te maken hebben met e-participatie ten tijde van covid-19. Denk dan bijvoorbeeld aan het includeren van een beleidsmaker op landelijk niveau en op gemeentelijk niveau, een respondent die e-tools ontwikkeld en een die daarover slechts adviseert.

3.5 Operationalisatie

In dit onderzoek staat de vraag “Hoe is op gemeentelijk niveau e-participatie bij plan- en besluitvorming in het ruimtelijk domein in tijden van Covid-19 veranderd” centraal. Daarbij is er in in het theoretisch kader getracht een theoretische definiëring (zie hoofdstuk 2) weer te geven van de relevante begrippen. Het meetbaar maken van deze abstracte begrippen noemt men operationalisatie (Van Thiel, 2015). Het doel daarvan is om een duidelijkere afbakening te creëren van het veld dat het onderzoek wenst te beslaan. Naast operationele definiëringen van relevante begrippen in volgende paragrafen is bij de operationalisatie tevens een gevolgrelatie voor het onderzoek die opgesteld dient te worden (Vennix, 2011). Centraal daarbij in dit onderzoek is de invloed van covid-19 maatregelen op het gebruik en ontwikkeling van e-participatie. Gebaseerd op dit uitgangspunt ontstaat het volgende veronderstelde oorzakelijk verband:



Figuur 6. Gevolgrelatie onderzoek

3.5.1 Digitale participatie

Het begrip digitale participatie (ofwel e-participatie) is het belangrijkste begrip in dit onderzoek. In het theoretisch kader is haar een samengestelde definitie gegeven met de input van verschillende belangrijke bronnen. Dit is de volgende definitie:

“Digitale burgerparticipatie is een georganiseerd proces waarbij burgers via het gebruik van internet interactie met een besluitvormende organisatie hebben en daarmee impact of invloed hebben op bestuurlijke besluiten.”

Deze definitie volstaat voor dit onderzoek nog niet. Als er in dit onderzoek gesproken wordt over e-participatie of digitale participatie dan wordt hiermee bedoeld dat het zich beperkt houdt tot gemeentelijke participatieprojecten. De reden hiervoor is dat dit de overheidslaag die het snelst verandering leek te laten zien door covid-19 maatregelen en omdat als je de definitie niet toespitst op een overheidslaag de verschillende casussen moeilijk te vergelijken zijn. Een juiste definitie voor dit onderzoek is de volgende:

“Digitale burgerparticipatie is een georganiseerd proces waarbij burgers via het gebruik van internet interactie met een gemeente hebben en daarmee impact of invloed hebben op bestuurlijke besluiten.”

3.5.2 Covid-19 maatregelen

De maatregelen omtrent het covid-19 virus zijn zeer variërend en de ene maatregel die door de nationale overheid ingevoerd wordt heeft een grotere impact op de maatschappij dan de ander. Toch is er in de basis slechts één maatregel die ervoor heeft gezorgd dat fysieke bijeenkomsten (bijna) niet meer zijn te houden. Dit is de maatregel die stelt dat men te allen tijde anderhalve meter afstand tot elkaar moet houden. Deze maatregel is landelijk ingevoerd op 15 maart 2020 (Rijksoverheid, 2021). Hierna kwam er nog meer maatschappij beperkende maatregelen maar in de basis is dit de maatregel met de grootste impact op het samenkomen van mensen. Fysieke participatie is vanaf dat moment niet veilig mogelijk. In de zomer van 2020 is het desondanks een tijdje mogelijk geweest om met dertig mensen bij elkaar te komen. Deze korte periode is het mogelijk geweest om wel degelijk fysieke participatie te organiseren. Maar over het algemeen is het niet mogelijk geweest. De maatregelen hebben ervoor gezorgd dat alle participatie abrupt online georganiseerd moest worden (Respondent 1). De maatregelen die beperkend gelden voor e-participatie lopen tot op heden.

3.5.3 Operationalisatieschema

Om een antwoord te geven op de hoofdvraag van dit onderzoek zijn een viertal ondersteunende deelvragen opgesteld waar vanuit basisfactoren zijn opgesteld om karakterisatie van e-participatie zo systematisch mogelijk te kunnen onderzoeken. Het onderstaande operationalisatieschema geeft deze opgestelde basisfactoren weer. Factoren en indicatoren zijn aan de hand van de literatuur, een verkennend interview met beleidsmedewerker en logica opgesteld. Aan de hand van factoren en indicatoren zal er gekeken worden naar hoe de basisfactoren omschreven kunnen worden d.m.v. het uitzetten van de resultaten van de survey en semigestructureerde interviews.

Basisfactoren voor karakterisatie van e-participatie	Factor	Indicatoren
Verhouding e-tools tot offline participatie	Mate van gebruik	<ul style="list-style-type: none"> - Vervanging van offline participatie - Uitstel van participatie vanwege maatregelen - Gemeenten zetten in op gebruik e-tools
	Vergelijkbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> - E-participatie loopt wat inhoud betreft gelijk aan offline participatie - Deelnemers waarderen e-participatie even hoog als offline participatie - Beleidsmedewerkers zien geen problemen met het gebruik
Karakter e-participatie	Mening gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - De kwaliteitseisen waar participatie aan moet voldoen zijn net zo makkelijk te halen - De waardering van deelnemers is even hoog - De waardering van beleidsmedewerkers is even hoog
	Verschil gebruik	<ul style="list-style-type: none"> - Meer mensen nemen deel aan het participatieproces - Trajecten zijn goedkoper
Ontwikkeling e-tools	Toereikendheid e-tools	<ul style="list-style-type: none"> - Passende e-tool voor iedere situatie - E-tools zijn voor iedere partij verkrijgbaar - Iedereen heeft de resources om e-tools te verkrijgen
	Gestelde functie-eisen	<ul style="list-style-type: none"> - Alle eisen gesteld kunnen vervuld worden met huidige e-tools
Kansen en beperkingen van e-participatie	Inclusiviteit	<ul style="list-style-type: none"> - Een zo verscheiden mogelijke groep neemt deel aan trajecten - Zo veel mogelijk mensen nemen deel
	Gebruik toekomst	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers hebben een visie over gebruik in de toekomst - Er ontstaat gewinning

Figuur 7. Operationalisatie van de factoren voor karakterisatie van e-participatie

3.6 Methode data-analyse

De data-analyse is op meerdere punten in het proces van dataverzameling gedaan. Hiervoor is gekozen omdat het onderzoek een zeer verkennend karakter heeft. Bij dat verkennende karakter is er voor het belang gekozen dat er breed gezocht wordt naar waar kennishiaten liggen en waar eventuele interessante informatie ligt die tot de beantwoording van de hoofdvraag van dit onderzoek kan leiden. Allereerst is een verkennend interview gedaan met een beleidsmedewerker die voor een grote gemeenteparticipatieprojecten vormgeeft. Aan de hand van dit interview zijn de vragen en bijbehorende perspectieven opgesteld. Na de survey analyse zijn de uitkomsten van de survey voorgelegd aan experts in het vakgebied om naar hun bevindingen en reacties te vragen. De survey uitslagen en interview transcripten zijn kwalitatief inhoudelijk geanalyseerd door middel van codering. Dat wil zeggen dat delen van transcript of survey resultaten in meerdere fasen codes is toegewezen of basis van empirische vraagstellingen, passend bij het onderzoek (Bleijenbergh, 2013). Vervolgens zijn deze codes op hun beurt geanalyseerd en zijn de uitkomsten van de survey- en interviewanalyse verwerkt tot resultaten (hoofdstuk 5). Het coderen van zowel de interview data als survey data is gedaan met behulp van AtlasTi.

3.6.1 Coderen van survey data

Survey data is via het coderingsprogramma Atlas.ti enigszins in volgorde en juiste structuur van antwoorden van respondenten en volgorde van antwoorden geïmporteerd door het programma vanuit Qualtrics. Hierna is de eerste lijst van codes opgesteld. Deze lijst is voornamelijk opgesteld vanuit de antwoorden die specifiek op vragen is gesteld waarna deze direct te linken is aan een motief of bepaald begrip vanuit de operationalisatie. Deze manier van coderen wordt ook wel open coderen genoemd (Van Thiel, 2015). Deze lijst met eerste codes staat beschreven in het codeboek (bijlage I). Na het open coderen is er getracht om verschillende codes aan elkaar te koppelen door een lijst op te stellen waarbij verschillende open codes aan bepaalde categorieën zijn gekoppeld. Deze manier van coderen wordt ook wel axiaal coderen genoemd (Van Thiel, 2015). De lijst met deze categorieën zijn te vinden in de categorieënlijst (bijlage I). Daarna is er gekeken hoe codes en categorieën zich tot elkaar verhouden en hoe deze vastgestelde patronen duiding kunnen geven aan de gestelde empirische vragen door middel van herhaling van waarnemingen en wat respondenten hierover te zeggen hebben. Deze manier van coderen wordt ook wel selectief coderen genoemd (Van Thiel, 2015). De uitwerking van deze ronde van coderen is per onderwerp en per geoperationaliseerd gedeelte van de survey terug te vinden onder resultaten (hoofdstuk 5).

3.6.2 Coderen van interview data

Het proces van het coderen is in verschillende stappen gedaan. Eerst is een lijst met codes gemaakt. Dat is volgens het proces van open coderen gegaan (Van Thiel, 2015). Daarna zijn deze codes of quotes toegekend aan een overkoepelende thema's of categorieën. Dit heet axiaal coderen (Ibid.). De gemaakte categorieën zijn gebaseerd op logica waarbij de uitkomsten in codes en de deelvragen de input leverden voor het opstellen ervan. Uit deze categorieën zijn vervolgens de opgesomde codes die te maken hebben met de beantwoording van de deelvragen gebruikt om de antwoorden op de deelvragen te formuleren.

3.7 Validiteit en betrouwbaarheid

Om een zo kwalitatief mogelijk onderzoek te schrijven is het van belang een zo valide en betrouwbaar mogelijk onderzoek te schrijven (Korzilius, 2008). Om dit te bereiken zijn er een aantal keuzes gemaakt om dit zo optimaal mogelijk te maken binnen de mogelijkheden en beperkingen die de onderzoeker heeft ondervonden tijdens het uitvoeren van het onderzoek.

Validiteit met betrekking tot een onderzoek kan op twee manieren worden uitgedrukt. Deze zijn interne en externe validiteit. De interne validiteit van een onderzoek wordt bepaald aan de hand van de vraag of de onderzoeker heeft onderzocht wat hij of zij heeft omschreven (Korzilius, 2008). Met andere woorden gaat het hier om hoe geldig het onderzoek is. Daarbij is bij dit onderzoek van belang geweest dat de begrippen die zijn omschreven zo veel mogelijk aan de hand van literatuur zijn geoperationaliseerd. Voor dit onderzoek is dit niet erg toereikend geweest aangezien deze benadering van het onderzoeken van het onderzoeksonderwerp niet eerder is gedaan. Een voordeel hierbij is de inductieve aard van de vraagstelling in dit onderzoek. Bij deze inductieve benadering wil je de beïnvloeding van theoretische kaders beperken wanneer het gaat om het daadwerkelijk verzamelen van de data (Bleijenbergh, 2013). De duidelijke operationalisatie moet het probleem van de afwezigheid van theoretische kaders afvangen zodat de afwezigheid ervan alsnog goed kan bijdragen aan een intern valide onderzoek.

Externe validiteit is gebaseerd op de vraag of de resultaten gelden voor de mensen en instituties waarover zij uitspraak doen (Bleijenbergh, 2013; Van Thiel, 2015). Met andere woorden: Hoe generaliseerbaar zijn de resultaten m.b.t. waar zij uitspraken over doen. Om de externe validiteit te waarborgen zijn er verschillende overwegingen in acht genomen. Zo is er op willekeurige wijze respondenten te benaderd voor de survey. Verder is er bij de kwaliteitselectie van de antwoorden getracht een zo verscheiden mogelijk aantal gemeenten te behouden wanneer het gaat om grootte op basis van inwoneraantal. Wat de interviews betreft is er door middel van het benaderen van experts met verschillende perspectieven op het onderwerp getracht de externe validiteit te optimaliseren. Zo kan een zo breed mogelijk palet aan opinies opgehaald worden over het onderzoeksonderwerp.

Betrouwbaarheid is het consistent toepassen van de onderzoeks uitgangspunten en de nauwkeurigheid van bijvoorbeeld het meetinstrument (Van Thiel, 2015). Betrouwbaarheid op basis van het aantal onderzoekseenheden is in dit onderzoek een punt van aandacht. Hoe groter het aantal onderzoekseenheden hoe groter de betrouwbaarheid van de resultaten (Korzilius, 2008). Bij dit onderzoek is een grote non-response opgetreden. Slechts 74 van de 200 gemeenten hebben gereageerd op de survey. Verder wordt de betrouwbaarheid aangegeven in de mate waarin de survey- of interviewvragen die zijn gesteld begrepen zijn door de respondenten zoals de onderzoeker ze heeft begrepen (Ibid.). Daarover zijn er een aantal opmerkingen te benoemen bij deze survey. Een enkele respondent geeft bijvoorbeeld aan dat ze een begrip niet volledig genoeg begrijpen om uitspraak te doen over de vraag. De complexiteit van de begrippen en het niveau waarop respondenten lieten zien dat ze de begrippen die betrokken waren begrepen zijn zwakke punten in de betrouwbaarheid van dit meetinstrument. Tot slot is de tijd waarover dit onderzoek heeft plaatsgevonden relatief lang. De de gegevensverzameling strekt over bijna een jaar terwijl het onderzoek beschreven wordt

als een inventarisatie van een situatie op één bepaald moment in tijd. Nu is er niet significant iets veranderd in het veronderstelde verband waarop dit onderzoek gebaseerd is. Daarom is dit naar benadering niet tot nauwelijks van invloed op de betrouwbaarheid maar dient als opmerking te worden meegenomen in de beoordeling van betrouwbaarheid.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten worden besproken. Dit zal gedaan worden aan de hand van de deelvragen die zijn opgesteld ten behoeve van de beantwoording van de hoofdvraag: *“Hoe is op gemeentelijk niveau e-participatie bij plan- en besluitvorming in het ruimtelijk domein in tijden van Covid-19 veranderd?”*. Deelvraag 1 zal worden beantwoord in paragraaf 4.1 Verhouding digitale participatie tot offline participatie. De deelvraag luidt *“Hoe verhoudt digitale participatie zich tot offline participatie?”*. Vervolgens wordt deelvraag 2 beantwoord in 4.2 Digitale participatie in tijden van covid-19. Deze bijbehorende deelvraag luidt *“Hoe is e-participatie in tijden van covid-19 te karakteriseren?”*. Daaropvolgend zal deelvraag 3 worden beantwoord in paragraaf 4.3 Ontwikkeling e-tools tijdens covid-19. De daarbij horende deelvraag is *“Zijn er nieuwe e-tools ontwikkeld tijdens covid-19?”*. Tot slot zal deelvraag 4 beantwoord worden in paragraaf 4.4 Kansen en beperkingen voor e-participatie tijdens covid-19. De laatste deelvraag die hierbij hoort is: *“Welke kansen en beperkingen ontstaan er voor e-participatie tijdens covid-19?”*. Aan het einde van dit hoofdstuk zal in de laatste alinea een samenvatting van de resultaten worden gegeven. Een overzicht van de survey vragen is te zien in tabel 3 en de interview guide gebruikt bij de interviews is te zien in bijlage III.

De survey is ingevuld door medewerkers bij gemeenten met een functies als beleidsmedewerker ruimtelijke ordening, projectleider ruimtelijke ordening, communicatieadviseur, stedenbouwkundig adviseur, omgevingsmanager of strategisch adviseur duurzaamheid. De projecten waarvoor e-participatie is toegepast tijdens covid-19 zijn ruimtelijke visies, ruimtelijke vraagstukken, Regionale energie strategieën en beleidsvraagstukken.

4.1 Verhouding digitale participatie tot offline participatie

4.1.1 Resultaten van de survey

In de survey worden een aantal vragen gesteld met betrekking tot hoe e-participatie zich tijdens covid-19 verhoudt tot offline participatie (SQ4, SQ8, SQ10, SQ11, SQ12, SQ26, SQ27). Aan de hand daarvan geeft de survey ook een inkijkje in hoe gebruikers van e-participatie de verhouding tussen online en offline participatie in de toekomst zien.

Allereerst geven mensen aan dat e-participatie een groter potentieel heeft dan voor covid-19 werd gedacht (SQ11). Men bereikt een grotere groep mensen dan verwacht omdat deze deelnemers minder tijd nodig hebben om volledig deel te nemen aan een participatietraject.

“Het kost deelnemers minder tijd om deel te nemen. Dat geldt zeker voor werkenden en jongeren.” (Quotation 6:18)

De reden waarom deze groep werkende jongeren onverwachts groot is is volgens deelnemers te wijten aan e-participatie ten tijde van covid-19 maatregelen. De noodzaak die deze

maatregelen leggen op het volbrengen van participatieprocessen online maakt dat zowel de gemeenten als de deelnemers van participatieprocessen de voordelen inzien van e-participatie. Dit is dan ook terug te zien in de vraag of de mening van gemeentelijke ambtenaren over e-participatie is veranderd door maatregelen omtrent covid-19. Hierbij geeft een overgrote meerderheid van de respondenten aan dat hun mening omtrent e-participatie ten tijde van covid-19 maatregelen veranderd is in positieve zin. Hierbij worden dan vooral voordelen genoemd als een groter bereik en de lagere kosten van e-participatie. Zoals ook al te zien in het antwoord van een deelnemer in (Quotation 6:18) is het grotere bereik van e-participatie vooral te zien een aantal deelnemersgroepen. Mensen kunnen makkelijker aansluiten bij e-participatie als ze bijvoorbeeld werkend zijn en weinig tijd hebben om fysiek deel te nemen aan processen die soms ver weg worden gehouden. De kosten van participatieprocessen worden een enkele keer genoemd in de survey met betrekking tot hun mening ten opzichte van e-participatie. Vooral omdat e-participatie relatief goedkoop opgezet kan worden ten opzichte van offline participatie wordt dit als positief ervaren ten tijde van covid-19 maatregelen.

Deelnemende gemeenten aan deze survey geven met betrekking tot de verhouding tussen e-participatie en offline participatie tevens aan dat er voor de toekomst gezocht moet worden naar gebruik van een blended vorm van participatie. Daarmee bedoelen de respondenten dat er gestreefd zal moeten worden in de toekomst naar participatieprocessen die zowel online als offline gevolgd en bijgewoond kunnen worden:

“Ja, ik heb nu een beter beeld van de mogelijkheden. Voorheen was het zeer ongebruikelijk om iets digitaal te doen, maar nu de noodzaak er is, heb ik een beter beeld van de mogelijkheden. Misschien kan het ook aanvullend werken op 'traditionele' vormen van participatie.” (Quotation 11:18)

De complementariteit van beide participatievormen moeten ervoor zorgen dat bijvoorbeeld een grote kwaliteitseis van participatie (zoals beschreven in hoofdstuk 3) als een zo verscheiden mogelijk beeld van meningen ophalen daarbij een grote rol kan spelen. Ook de eis om een zo inclusief mogelijk traject te faciliteren is een reden de beide vormen van participatie in te zetten om deze twee genoemde belangrijke kwaliteitseisen van participatieprocessen te bereiken. Over deze samenwerking van e-participatie en offline participatie wordt door deze respondent een belangrijke voorwaarde geplaatst:

“[Ik] stond altijd al open voor combi e- en live participatie. Maar middel moet bij het doel passen.” (Quotation 19:18)

Deze voorwaarde is van belang omdat deze respondent hier goed omschrijft hoe belangrijk het is dat welke vorm van participatie dan ook gebruikt wordt het belangrijk blijft is welke vorm en verhouding deze worden gebruikt. Je zou het het argument van maatwerk kunnen noemen dat hier gemaakt wordt. Dit argument komt vaker in de survey antwoorden naar voren. Dit wordt een enkele keer uitgelegd aan de hand van voorbeelden waarbij verschillende vormen van participatie en verschillende verhoudingen online en offline participatie in verschillende situaties effectiever zijn dan de ander.

4.1.2 Resultaten van interviews met experts

Offline en online participatie vormen om burgerparticipatie te faciliteren verschillen van elkaar. Zo heb je bij e-participatie een groter bereik waardoor er kwantitatief meer input ontstaat voor het proces. Daarnaast levert het een meer diverse groep van participanten op. Denk bijvoorbeeld aan mensen die via de inzet van e-tools het proces in een andere taal kunnen bijwonen. Zij hadden bijvoorbeeld aan een bijeenkomst in het Nederlands niet kunnen deelnemen. Zo laat een expert over een eigen participatieproces weten:

“We hebben het in twee talen gedaan. In totaal hebben wij ongeveer 25% van de huishoudens van de hele wijk bereikt en dat hadden we fysiek natuurlijk nooit gekund. Daarvan was 10% in het Engels. We hadden nooit een ontmoeting in de wijk kunnen organiseren waar 900 mensen hadden kunnen komen.” (Respondent 1)

Ook stellen met kinderen blijven vaak weg bij fysieke bijeenkomsten ten behoeve van participatie. Hier speelt de hoeveelheid tijd die mensen hebben voor fysieke en offline participatie een grote rol.

“Ook zie ik bijvoorbeeld weinig mensen met kinderen. Die hebben het druk [en komen dus ook niet naar een fysieke bijeenkomst]. (Respondent 1)

Asynchrone participatie is iets wat juist voor deze groep een uitkomst is. E-participatie vergemakkelijkt dit proces nog meer omdat asynchrone participatie (participatieproces ongebonden aan tijdstip) online makkelijk vanuit de luie stoel gedaan kan worden zonder dat je vastgebonden zit aan bepaalde tijden of een fysieke plek.

“De kansen liggen natuurlijk bij het bereiken van andere inwoners dan dat doorgaans met fysieke participatie lukt. Een kans is ook online natuurlijk dat mensen op hun eigen tempo mensen kunt bereiken en informeren en feedback op kunnen verzamelen.” (Respondent 3)

Een belangrijk verschil wat is gebleken uit de interviews met experts is dat online en offline op een andere manier interactie faciliteren om het burgerparticipatie proces te doorlopen. Dit verschil wordt door meerdere respondenten als een van de belangrijkste verschillen aangemerkt. Overkoepelend wordt dit verschil omschreven als een sociale dimensie en non-verbale interactie die je mist bij e-participatie maar die juist sterk aanwezig is bij fysieke vormen van participatie. Er wordt een bepaalde extra laag van interactie gemist die de webcam en een microfoon nog niet helemaal kunnen vervangen. Hierover zeggen experts het volgende:

“.. [fysiek] ontstaan toevallige ontmoetingen met mensen die echt heel waardevol zijn. Het is een soort sociale interactie laag die gewoon echt in TEAMS niet kan. Als je daar iets zou zeggen zou iedereen je horen. Dat is voor een groot deel van de mensen een belemmering om überhaupt iets te zeggen. Maar weinig mensen die echt zo het woord durven te nemen doorgaans in grote groepen.” (Respondent 3)

“Met videobellen lijkt het wel alsof de interactie uit het gesprek gaat en dat we echt aan de grenzen van teams lopen als je een project hebt waar je samen mee denkt aan een probleem of een oplossing. En daar zie je dat teams echt niet voldoende is.” (Respondent 1)

Experts stippen unaniem dit probleem van online interactie aan als een probleem voor e-participatie. Een probleem dat logischerwijs sterk naar voren komt tijdens covid-19 maatregelen omdat dan alle interactie (bijna) verplicht zich online voltrekt. Voorbeelden om dit probleem te verbeteren worden door alle experts gezocht in een combinatie van e-tools als de maatregelen nog steeds bestaan en voor de toekomst wordt beargumenteerd dat de gevoelige onderwerpen die worden behandeld toch fysiek moeten worden besproken. Dan wordt het probleem gezien alsnog een argument om in de toekomst zo vaak mogelijk e-participatie met fysieke participatie te combineren.

Zoals hierboven ook al is aangestipt laten experts veelvuldig en unaniem weten in de interviews dat participatie bij voorkeur zowel voor een deel online als offline dient te verlopen. Naast het argument van interactie is het voorbeeld van verschil tussen online en offline participatie aan het begin van deze paragraaf een argument om zo veel mogelijk participatieprocessen zowel online als offline te laten verlopen. Wanneer dit namelijk tezamen georganiseerd wordt optimaliseer je de inclusiviteit van de burgerparticipatie door de mensen die middelen en ervaring niet hebben voor e-participatie te betrekken naast de mensen die de tijd niet hebben voor fysieke participatie. Daarmee kan je vaker een duidelijke algemene opinie vaststellen omdat e-participatie een aanmerkelijk groter bereik heeft. Ook kan je daarmee zien of de “harde schreeuwers” tijdens fysieke bijeenkomsten, zoals ze veelvuldig genoemd worden, de populaire mening verkondigen of dat die algemene opinie ergens in het midden ligt. Respondenten zeggen over het blenden/combineren van de beide participatievormen en maatschappelijke weerspiegeling het volgende:

“... het geeft sociologisch aan dat de meerwaarde van blended is, dat je heel slim als het ware zorgt voor een kruisbestuiving tussen digitaal en offline. Waarbij ik zou zeggen dat de de buurtbijeenkomst in het buurthuis principal blijft, het belangrijkste, en dat je daaraan een element van digitaal toevoegt.” (Respondent 4)

“En wat je dan ziet is natuurlijk dat daar [fysieke bijeenkomsten] minder mensen komen. Online is dus een betere weerspiegeling van de samenleving [door het grotere bereik].” (Respondent 1)

“Dus die twee werelden komen eigenlijk steeds dichterbij elkaar: participatie offline en participatie online. Ik zie een trend naar een Synergie naar een kruisbestuiving en dat is natuurlijk een trend van 1000 mijl, maar de eerste stappen zijn genomen.” (Respondent 3)

Bij de opmerking van respondent vier dient aanvullend aangestipt te worden dat deze hier nog een extra argument maakt waarom participatie bij voorkeur blended moet zijn. Het gaat er bij deze respondent namelijk niet per se om het gelijktijdig uitvoeren van offline en online participatie ten behoeve van een participatietraject. Hij probeert hier duidelijk te maken dat de twee vormen samenwerken en “kruisbestuiven” om deelnemers van beide vormen van participatie op de hoogte te stellen van wat de uitkomsten en bevindingen zijn van de andere vorm van participatie. Respondent twee stelt naast respondent vier dat hier de aandacht moet zitten. Zo stelt deze voor om bijvoorbeeld fysieke bijeenkomsten op te nemen en te laten zien en beschikbaar te stellen aan de mensen die via e-tools meewerken aan het participatietraject omdat ze er fysiek niet bij kunnen zijn. Ook stelt hij voor om bijvoorbeeld tablets bij fysieke participatiebijeenkomsten neer te leggen zodat ze daar kunnen zien wat een online poll via een e-tool uitsluit over een bepaalde stelling. Het gaat dus bij blended participatie dus niet

eens zo zeer om het faciliteren van beide vormen bij zo veel mogelijk participatietrajecten. Maar het gaat er in het bijzonder om dat de beide vormen te zien of te horen krijgen op welke bevindingen en uitkomsten de andere vorm op uitkomt.

De verhouding tussen online en offline participatie is dus volgens experts een belangrijke discussie. Hoe de een zich verhoudt tot de ander is een van de belangrijkste aspecten van burgerparticipatie die men dient in te zien om een zo gepast mogelijk participatieproces te ontwerpen. De voordelen en belangrijke aspecten van de ene vorm vult de andere vorm van participatie complementair aan. De verhouding van de twee is iets wat maatwerk is. Het is afhankelijk van wie de potentiële deelnemers zijn en om welk onderwerp het participatieproces zal gaan.

4.1.3 Tussenconclusie

E-participatie is tijdens maatregelen tegen covid-19 de enige vorm van burgerparticipatie die mogelijk is. De positie ervan is hierdoor ten opzichte van offline participatie verbeterd. Gebruikers ervan zien de voordelen en nadelen door het nagenoeg verplicht te moeten gebruiken van de online variant. Daarbij komt wel sterk naar voren dat burgerparticipatie maatwerk is. Bij het ontwerpen van trajecten zal gekeken moeten worden in welke verhouding de twee vormen gebruikt zullen moeten worden. Maar bovenal is de belangrijkste bevinding in de beantwoording van deze deelvraag dat de kennis en ervaring die is opgedaan door de gebruikers van e-participatie de uitgangspositie van e-participatie ten opzichte van offline participatie heeft verbeterd.

4.2 Digitale participatie in tijden van covid-19

4.2.1 Resultaten van de survey

Om een beeld te schetsen hoe digitale participatie verloopt ten tijde van covid-19 maatregelen zijn er een aantal vragen gesteld met als doel de kwaliteit van burgerparticipatie te toetsen van digitale participatie (SQ12, SQ13, SQ15, SQ16, SQ17, SQ18, SQ19 & SQ20). De eisen zijn hieronder beschreven met daaronder een toelichting op hoe dit bij respondenten is verlopen. Het gaat hierbij om participatieprocessen waar geen offline participatie aan te pas is gekomen.

22 van de 36 gemeenten geeft aan dat deelnemers aan het participatietraject voldoende actief benaderd zijn geacht. Een enkeling geeft voorzichtig aan dat uitgaande van de totale deelname, potentiële deelnemers onvoldoende actief benaderd zijn geweest. Een enkele keer melden deze respondenten dan ook dat zij betwijfelen of de doelgroep die men met e-participatie aanspreekt breed genoeg is (Quotation 3:26, 4:25, 28:26 in Bijlage I). Denk dan aan voorbeelden die worden aangehaald als ouderen die wat minder vaardig zijn met internet. Hier wordt vaak het exclusiviteits dilemma van e-participatie benoemd. Het kan lijken dat er meer mensen worden bereikt omdat de kwantitatieve gegevens van e-participatieprocessen dit laten zien, maar in werkelijkheid is de verscheidenheid van doelgroepen lager dan wanneer dit participatieproces was gedaan met alleen offline participatie.

De vraag over de betrokkenheid van deelnemers is moeilijk te beantwoorden bevonden (SQ16). Deelnemers koppelen betrokken zijn aan de opkomst die een bijeenkomst heeft gehad. Vooral als de opkomst van een (digitale) participatie bijeenkomst laag was werd de betrokkenheid van deelnemers laag geacht. Met deze vraag wordt juist de betrokkenheid tijdens het proces van deelnemers bedoeld. Het is hier dus niet helemaal duidelijk voor deelnemers wat er met betrokkenheid bedoeld wordt. Hier komt ook sterk naar voren dat respondenten de betrokkenheid vooral meten aan de hand van hoe vaak participanten iets zeggen maar belangrijker nog in welke toonatie de participant iets toelicht in de bijeenkomst (Quotation 37:27, 32:27). Overwegend vinden participanten het moeilijk om bij e-participatie aan te geven hoe betrokken deelnemers aan het proces zich gedragen omdat er een groot verschil zit in attitude van participatie deelnemers bij de verschillende soorten en er zit een groot verschil in de mogelijkheid om non-verbale communicatie op te merken. De betrokkenheid wordt ook gelinkt aan de meningen die deelnemers van e-participatieprocessen hebben over participatie in het algemeen. Zo stelt een respondent dat hij de mate van betrokkenheid bij het desbetreffende proces uit de survey erg laag vond bij enkelingen omdat hij dit linkte aan de mening die deze specifieke deelnemers hebben over de mate van inspraak bij burgerparticipatie in het algemeen.

Respondenten vinden dit moeilijk te zeggen omdat bij respondenten het proces nog aan de gang is en dat ze dan ook niets kunnen zeggen over de het gevoel van invloed die deelnemers van participatieprocessen hebben ervaren in het eindproduct van de sessies. Verder is hier aangegeven dat enkele deelnemers het idee hebben gehad dat de uitkomst van de bijeenkomst al vast staat voordat deze is begonnen (Quotation 11:27). Met andere woorden: het vertrouwen van deelnemers in het proces is in enkele gevallen niet goed geweest (Quotation 17:18, 28:24). Dit zegt op zijn beurt wel iets over de mate waarin deelnemers van participatieprocessen bewijs hebben gezien van invloed. Het is namelijk logisch te bedenken dat er meer vertrouwen in participatieprocessen is als er daadwerkelijk ook bewijs is gezien van de invloed die zij al dan niet in het proces hebben gehad.

De kans voor participanten zich te mengen in participatieprocessen (SQ 17) is vooral een beleving van de participant als je het de beleidsmedewerker vraagt. Zij geven over het algemeen aan dat die mogelijkheid er vaak wel was. Maar er worden ook vraagtekens bij gezet of iedereen dit kon en niet slechts een paar. Hier worden digitale vaardigheden en digitale beperkingen voor interactie genoemd als factoren die dit toch enigszins belemmeren. Ook het interactieprobleem van e-tools wordt als voorbeeld genoemd met betrekking tot de mate waarin participanten zich kunnen mengen in discussies:

“Het nadeel via e-participatie is alleen dat je niet in kunt gaan op wat ze zeggen. Door niet door te vragen bereik je minder.” (Quotation 17:19)

De interactie die je bij fysieke participatie hebt op non-verbaal en verbaal vlak is groot en deels afwezig bij e-participatie. Daardoor mis je soms nuance door opmerkingen die als reactie dienen op gedane uitspraken van deelnemers.

De toereikendheid van kennis van participanten (SQ 15) in e-participatieprocessen wordt door respondenten van de survey als voldoende beoordeeld. Wel worden hier veel vraagtekens gezet bij de digitale aard van participatieprocessen. Iedereen die niet is

onderlegd met internetkennis (of digitale kennis in het algemeen) kan hierdoor op voorhand in sommige gevallen niet meedoen en worden dus uitgesloten in het proces dat dan op dat moment online plaatsvindt in plaats van fysiek in een fysieke setting waar deze vaardigheden niet belemmerend werken op een zo inclusief mogelijke wijze een participatieproces in te kleden.

“Ja [toereikendheid van kennis was voldoende], mogelijk met uitzondering van de bewoners van een nabijgelegen appartementengebouw voor ouderen.”

Quotation 23:22

De participatieprojecten worden vaak met wederzijds akkoord (SQ 13) overeengekomen of blijft nog onduidelijk omdat het proces nog niet is afgerond (Quotation 22:20, 4:20, 14:20). Participatie stopt in bijna alle gevallen vlak voor de gemeenteraad. Zij zijn de enige partij die tot besluitvorming komen. De uitkomsten van het participatieproces worden veelal in wederzijds akkoord meegenomen in het voorstel maar zijn nooit doorslaggevend geweest in de genoemde gevallen van respondenten. Indien er geen wederzijds akkoord was in het burgerparticipatie proces dan worden redenen gegeven als té uiteenlopende meningen en bereidwillendheid van participanten om tot een passende overeenkomst te komen of ze geven aan dat een wederzijds besluit halen niet het doel was van het proces (Quotation 7:19).

De verscheidenheid van meningen (SQ12) in het participatieproces is volgens respondenten afhankelijk van de aard van de bijeenkomst. Soms is de verscheidenheid van mening niet een doelstelling voor het proces. Als het dat wel is geven respondenten aan dat zij in hun gebruikte e-participatie tools te weinig interactie zien waardoor de verscheidenheid niet optimaal is (Quotation 18:19, 21:19). Ten minste niet zo optimaal als bij fysieke varianten van participatieprocessen. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de meningen onder respondenten hier ver uiteen ligt. Dit is deel te verklaren door de aard van het participatieproces waarnaar zij refereren, maar dit is niet altijd het geval. Zo geeft hieronder een respondent aan dat het ophalen van een zo verscheiden mogelijk pakket aan meningen misschien beter werkt dan 'live' (ofwel fysiek) bijeenkomsten.

“Ja, misschien [is e-participatie] nog wel beter dan 'live'. Omdat deelnemers gelijkwaardiger zijn is er minder invloed vanuit de gebruikelijke groepsdynamiek waarin de mate waarin iemand aan het woord is meer beïnvloed wordt door diens karakter.”

(Quotation 29:19)

“positief, dit moet gewoon de standaard worden. Mensen hebben meer kansen hun stem te laten horen en niet door andere mensen onderbroken of overschreeuwd te worden.”

(Quotation 7:17)

Wanneer men meer de interactie opzoekt in een participatieproces wordt er juist de voorkeur gegeven aan fysieke bijeenkomsten. Soms is de interactie namelijk het meest waardevol voor besluitvorming door de raad. Bij het aankaarten van dit probleem wordt overigens opvallend vaak 'interactie' genoemd. Vooral de afwezigheid van interactie bij online participatie vergeleken met offline participatie wordt hier als boosdoener aangegeven. Juist door interactie wordt er een meer verscheiden palet aan meningen opgehaald bij participatie, zo wordt geredeneerd.

“De e-participatie is afstandelijker en biedt daardoor minder interactie. De participatie is zakelijker en mist het non-verbale aspect. Het 1-op-1 contact is minder waardoor sommige

bewoners zich mogelijk minder hebben geuit. Wel is het makkelijker; men hoeft nergens naar toe, het kan vanuit de "luie" stoel." (Quotation 23:17)

4.2.2 Resultaten van interviews

De uitkomsten van de survey geven een beeld van de kwaliteit van burgerparticipatie die online is gedaan tijdens covid-19 maatregelen. De interviews met experts geven juist een beeld van hoe participatie online ten tijde van de maatregelen is ervaren aan de beleidskant en geeft een beeld van hoe e-participatie door hen gekarakteriseerd kan worden.

Allereerst is dat het belangrijk is op te merken dat ondanks de maatregelen participatieprojecten relatief naar de verwachting altijd wel door zijn gegaan met soms wat vertraging bij lopende participatieprocessen of processen die op het punt stonden om opgestart te worden. Er werd door overheden snel geanticipeerd op de maatregelen die werden opgelegd en hoe participatieprocessen opnieuw ingericht moesten worden. Een respondent legt dit mooi uit in de volgende quote:

“Mijn inschatting zou zijn dat de meeste projecten in welke vorm dan ook zijn door gegaan. Een aantal waren wel uitgesteld. Dan moet je bijvoorbeeld denken aan stadsgesprekken bijvoorbeeld, of heel gevoelige thema's die lastig in combinatie met online zijn te organiseren.” (Respondent 1)

Deze respondent geeft daarnaast aan dat e-participatie moeilijker te doen is bij de wat gevoelige onderwerpen. Ook een andere respondent onderschrijft dit probleem. Online participatie leent zich niet goed voor om bepaalde sociale interactie te bewerkstelligen. Gevoelige onderwerpen kunnen daarom niet altijd worden besproken zoals men dat zou willen, namelijk tegenover elkaar waarbij je elkaar in de ogen kan kijken.

Online participatie wordt vergeleken met voor covid-19 maatregelen veel beter bezocht. Dat is iets dat al snel duidelijk werd volgens een respondent. Dit karakteriseert online participatie enigszins als het onder invloed is van covid-19 maatregelen.

“Als je digitale participatie bekijkt, wat we weten aan de hand van cijfers van voor covid, is dat er grotere massa's en een meer gemixte massa deelneemt en dat is ook wat we nu gezien hebben.” (Respondent 2)

Buiten kijf staat voor alle respondenten dat fysieke participatie niet georganiseerd kan worden dat de uitkomst daarvan voldoende is voor participatieprocessen om daar volledig van afhankelijk te zijn. De directe gevolgen die covid-19 maatregelen hebben gehad op participatie in het algemeen is dat er een absolute noodzaak ontstaat door de maatregelen om participatie online te laten verlopen.

“De lockdown is bijzonder omdat je eigenlijk geen keuze hebt. Je kan niet zeggen ik organiseer nog even een inwonersavond zoals wij die normaal zouden houden.” (Respondent 1)

De prioriteit van de zoektocht naar het optimaal inrichten van online participatie die kwalitatief goed is is te danken aan covid-19 maatregelen. Dat is onderscheidend onderdeel van wat de experts aangeven over participatie onder de nieuwe maatregelen. De focus is verlegd.

“Ik denk dat dat echt aan covid te wijten is dat er gekomen is. Puur een zoektocht naar hoe kunnen we de bijeenkomsten gaan doen met elkaar online.” (Respondent 3)

De kwaliteit van de online participatie die tijdens de maatregelen bijna altijd gebruikt wordt is relatief aan de e-participatie vóór covid-19 maatregelen verbeterd doordat de focus hier volledig op is gelegd door beleidsmedewerkers die de participatieprocessen invulling geven en ontwerpen. De kwaliteit van burgerparticipatie projecten in het algemeen tijdens covid-19 is volgens de experts slechter geworden ten opzichte van participatie voor de maatregelen. Volgens hen is dat veelvuldig te wijten aan de afwezigheid van de mix tussen online en offline participatie zoals dat al is aangestipt (Paragraaf 4.1).

“Doordat je bijna alles online doet, mis je een groep en blijf je ook misschien wel in je bubbel zitten. Dus dan is ook de vraag: heb je de communicatie bijvoorbeeld goed genoeg aangehaakt?” (Respondent 2)

“Kijk het gaat ons niet om aantal maar meer om diversiteit [van deelnemers].” (Respondent 1)

De kwaliteit van participatie is achteruitgegaan omdat er een deel is weggefallen. Een deel van potentiële deelnemers aan burgerparticipatie die je niet terug gaat zien bij e-participatie alleen. Hoe erg men zijn best doet en de focus en aandacht legt bij online participatie. Er ontstaat in de nieuwe situatie met maatregelen uitsluiting. Respondent 4 ziet hier een paradox tussen verdere digitalisering van de samenleving in het algemeen tot het uitsluiten van groepen. Hij beargumenteert dat dat automatisch gebeurt wanneer burgerparticipatie vanwege maatregelen uitsluitend zich online afspeelt.

“Iemand met een beperking zoals blindheid of afasie en je hebt hierdoor niet de middelen en de techniek om deel te nemen. Zo iemand wordt nog meer uitgesloten... Is dat niet een uitsluiting? Die enorme digitalisering in een context, waar offline verandert is dat niet dan een vergroting van de uitsluiting? En daar zie ik een paradox dat de pandemie niet echt meer online betekent maar ook minder offline betekent en daarin ervaart iedereen een verwijdering, een vermindering van de mogelijkheid [deel te nemen], een vergroting van de eenzaamheid. Maar mensen die al moeilijker participeren offline in hoeverre gaan ze het niet nog moeilijker krijgen en zijn ze nu niet nog meer uitgesloten [dan voor de covid-19 maatregelen]?” (Respondent 4)

“... de meerwaarde van blended [participatie] is, dat je heel slim als het ware zorgt voor een kruisbestuiving tussen digitaal en offline...” (Respondent 4)

De mix en het samenspel tussen online en offline participatie is dus een belangrijke reden waarom participatie tijdens de covid-19 maatregelen van minder kwaliteit is dan dat het ervoor was. Het verlies van diversiteit in deelnemers en het samenspel tussen deelnemers die online en offline medezeggenschap hebben over het onderwerp bestaat niet meer. Hierdoor worden er kansen gemist.

De covid-19 maatregelen hebben logischerwijs niet alleen impact op e-participatie maar op de hele samenleving. Deels heeft dat weer een indirect effect op hoe e-participatie zich ontwikkelt in deze tijden van maatregelen. Een indirect effect dat is opgevallen bij een respondent is het effect van maatschappelijke digitalisering die de maatschappij doormaakt vanwege covid-19 maatregelen. Iedereen heeft wel eens tijdens de maatregelen in een Zoom of Microsoft Teams overleg gezeten om wat voor reden dan ook. Dit doen ook mensen die dit anders waarschijnlijk niet of nauwelijks hadden gedaan als de maatregelen niet waren opgelegd. Hierdoor ontstaat een soort momentum voor de digitalisering van de samenleving die al enige tijd bezig was.

“Kijk de impact van de pandemie op de digitalisering is een vergroting van de digitalisering of het gebruik van Zoom dus bijvoorbeeld in het bedrijfsleven, in de civil society, in de privésfeer, in de economie. Dat is enorm gegroeid en noem Zoom als voorbeeld. Op alle gebieden is er een enorme boost om de digitalisering.” (Respondent 4)

“Dat [digitalisering van de samenleving] zal een blijvende kansen bieden denk ik. Dus dat de mens veranderd is of daar, of in ieder geval daar kennis en de competentie van heeft opgedaan, waardoor ze dat makkelijker doen, zonder problemen.” (Respondent 2)

Respondent vier plaatst daarentegen wel een kanttekening bij deze uitspraak. Hij is ook van mening dat de digitalisering en dus ook e-participatie op zich nog niet volledig zijn ontwikkeld. Door de pandemie is het volgens hem zichtbaar geworden dat e-participatie dan ook nog lang niet is waar het moet zijn.

“De pandemie laat zien dat wij er lang niet zijn met de digitale transformatie als maatschappij. Daarom zijn we er ook nog niet met e-participatie.” (Respondent 4)

E-participatie in tijden van covid-19 maatregelen is complexer dan zonder de maatregelen. De combinatie tussen online en offline is onmogelijk te maken en alles wat hiervoor fysiek kon worden gedaan moet nu digitaal. Dat maakt dat soms lastige onderwerpen via camera en microfoon besproken moeten worden. Iets dat niet altijd handig is. Wel is er door covid-19 maatregelen een volledige focus van beleidsmedewerkers op e-participatie gekomen waardoor velen de voor- en nadelen ervan hebben ondervonden. Een groot nadeel daarvan is dat er waarschijnlijk tijdens corona bij een aantal participatieprojecten kansen worden gemist omdat ze niet zo inclusief als mogelijk zijn of omdat er geen link gemaakt kan worden tussen online en offline. De toegenomen mate van digitalisering door de maatregelen blijkt desondanks een aanjager voor e-participatie. Dat is misschien de meest besproken karaktereigenschap van e-participatie in deze gekke tijden.

4.2.3 Tussenconclusie

Het gebruik van e-participatie in tijden van covid-19 is erg snel op gang gekomen en blijkt een goede vervanger te zijn van offline participatie wanneer offlinemethoden geen optie zijn. Toch blijkt dat er in gevoelige kwesties moeite wordt ervaren bij e-participatie omdat er

een bepaalde sociale interactie die voor deze onderwerpen nodig is ontbreekt. Ook de vertegenwoordiging van sociale groepen, en daarmee wordt specifiek de diversiteit bedoeld, voldoet niet altijd aan de verwachtingen. Daarbij missen de ontwerpers van burgerparticipatie de offline participatie en online participatie als samenspel om een zo optimaal en divers mogelijke vertegenwoordiging van sociale groepen.

4.3 Ontwikkeling e-tools tijdens covid-19

4.3.1 Resultaten van de survey

Aan de eisen die survey respondenten stellen (SQ28) aan e-tools is voldaan. Opvallend is wel dat wanneer dit niet het geval is er aangegeven wordt dat de tool niet passend genoeg is voor de situatie waarin hij is gebruikt of dat hij op het gebied van techniek gebreken vertoont (Quotation 21:35, 37:35, 32:35, 3:35). Daarnaast geven respondenten aan dat ze hogere verwachtingen hadden moeten stellen aan bepaalde e-tools aangezien deze veelal niet de gewenste bijdrage opleverde van participanten. De participanten zijn moeilijk te betrekken bij het proces en om een actieve rol te laten spelen in de online interactie. Zo hier en daar missen er daarom functies. Functies waarmee men betrokken kan worden bij de discussie (Quotation 33:19). Soms worden er meerdere e-tools tegelijk gebruikt. Zo kunnen de functies van verschillende e-tools gebundeld worden ten behoeve van het online participatieproces (Quotation 19:17, 29:28, 36:28, 37:28, 17:28, 11:28, 4:27).

Respondenten geven aan dat op managementniveau gemeenten klaar zijn voor het gebruik van e-participatie (SQ23). Uitzonderingen hierop zijn soms covid-19 gerelateerd. Denk dan bijvoorbeeld aan flexwerken of het onvoldoende geschikt zijn van de thuiswerkplek (Quotation 29:34). Deze factoren worden vaak in verband gebracht met het wel of niet klaar zijn voor het uitvoeren van e-participatieprocessen.

Er zijn een aantal responden die aangeven dat ze nog niet klaar zijn of in ieder geval klaar waren om e-participatie uit te voeren op managementniveau toen covid-19 maatregelen werden ingevoerd in 2020 (Quotation 3:34, 22:34, 23:34, 27,34). Dit lijkt te wijten aan een afwezigheid van kennis bij beleidsmedewerkers die de processen opzetten. Vaak schetsen zij een beeld dat e-participatie vóór covid-19 als innovatief en vooruitstrevend werd gezien. Op het moment dat de maatregelen in gang worden gezet door de nationale overheid komt naar voren dat zij niet in de fase van het integreren van e-participatie zitten dat zij dit relatief makkelijk en snel kunnen integreren in de organisatie. Hier is weer een opvallend verschil te zien als je naar de grootte kijkt van de gemeente die dit opmerkt. Relatief grote gemeenten lijken op het moment van de eerste covid-19 maatregelen verder in het proces van integreren van e-tools bij participatie dan de kleine gemeenten.

Over de soort van de e-tool (SQ21) komt naar voren dat er op veel verschillende manieren e-participatie is uitgevoerd afgelopen tijd. Er is verscheidene keren gekozen voor een vorm met matig tot weinig interactie zoals via websites of social media. Het participatieproces werd daarentegen door de overgrote meerderheid gedaan met een beeldbel-tool als Microsoft Teams of ZOOM. Hierbij is op te merken dat deze beeldbel programma's vaak worden gebruikt in combinatie met een andere e-tool als bijvoorbeeld

mentimeter, surveymonkey of Kahoot!. Dit zou erop kunnen duiden dat functies hiervoor meer passend zijn als ze geïntegreerd zijn in een beeldbel programma of dat er misschien weinig aandacht is uitgegaan naar het zoeken naar een meer passende e-tool voor het proces dat beide functies geïntegreerd heeft. Voor het aantal tools waaruit gemeenten kunnen kiezen zijn de meest gebruikte tools niet per se uitgebreide instrumenten om e-participatie mee te organiseren. De integratie van verschillende functies zou volgens de resultaten van deze survey interessant zijn voor gemeenten. De mogelijkheid voor gemeenten om te kiezen uit veel verschillende e-tools doet suggereren dat gemeenten niet goed genoeg zoeken naar e-tools die het best passen bij hun participatieproces. Daarom is het maar de vraag of er dan ook daadwerkelijk nieuwe tools ontwikkeld dienen te worden. Daarover geven de resultaten van deze survey geen uitsluitsel.

Bij de invoering van technologie (SQ23) ten behoeve van e-participatie in tijden van maatregelen tegen Covid-19 zijn respondenten verdeeld over of zij hierbij moeite hebben ervaren. Opvallend hierbij is dat enkele gemeenten het gebruik van de nieuwe technologie hebben uitbesteed aan derden en hierdoor aangegeven geen moeite te hebben ervaren bij de invoering ervan. De moeite die is ervaren komt soms voort uit een zoektocht naar de juiste methode, middelen of e-tool. Daarnaast wordt er aangegeven dat er geen of nauwelijks moeite werd ervaren omdat er soms voor is gekozen om bestaande al bekende technologie binnen de organisatie te gebruiken voor e-participatie. Hierdoor ging de invoering hiervan relatief zonder moeite. Denk dan bijvoorbeeld aan beeldbel programma's als Microsoft Teams en Zoom die ingezet worden om de meest voorkomende offline Burgerparticipatie vorm (de bijeenkomst) online te vervangen.

In de survey komen verschillende meningen naar voren (SQ11). Respondenten zijn positief t.o.v de mogelijkheden die e-participatie te bieden heeft ter vervanging van offline participatie. Doordat covid-19 maatregelen hen in zekere zin verplicht e-participatie te gebruiken hebben een overgroot deel van de respondenten hun vooroordelen en bezwaren tegen e-participatie kunnen ontkrachten (Quotation 22:18, 28:18, 29:18, 31:16). Daarnaast geven enkele respondenten aan dat zij meer begrip opmerken onder deelnemers van e-participatie voor het gebruik van online middelen. De maatregelen omtrent covid-19 worden hiervoor tevens als oorzaak genoemd (Quotation 5:18). Ook worden enkele voordelen en nadelen genoemd. Een herhaaldelijk genoemd nadeel is dat er interactie mist in online e-participatie sessies (Quotation 16:18, 34:15). De afwezigheid van non-verbale communicatie en een verminderde communicatie in sessies. Bij een belangrijk voordeel wordt de veelzijdigheid van meningen genoemd. Over de oorzaak van de veranderde mening wordt de ervaring ermee genoemd (Quotation 16:18). Door de noodzaak die covid-19 maatregelen veroorzaakte kwam e-participatie meer en sneller in beeld dan zonder de maatregelen. Hierdoor spreken enkele respondenten van een toevoeging van mogelijkheden voor participatieprocessen op de traditionele methoden.

De norm voor deelnemers om deel te nemen aan een participatieproces (SQ29) is niet vast te stellen aan de survey uitkomsten. Het beeld is wisselend en de grootste groep van de antwoorden zijn antwoorden waar de vraag niet duidelijk genoeg wordt bevonden of antwoorden die erop duiden dat de survey deelnemer het antwoord op de vraag niet weet.

De beschikbaarheid van software voor e-participatie lijkt in orde (SQ25). Respondenten die de software niet voor handen hadden zijn veel uitgeweken naar het

uitbesteden van de e-participatie (Quotation 4:31, 19:31). Hierdoor zijn zij uiteindelijk wel in staat geweest de juiste software te gebruiken. De software is dus bij een aantal respondenten intern niet beschikbaar.

Tools t.b.v. e-participatieprocessen zijn vaak e-tools die inzetbaar zijn voor andere doelen dan alleen e-participatie. De antwoorden van respondenten op de vraag welke tools ze gebruiken voor e-participatie (SQ21) geeft aan dat de tools die zij gebruiken zelden specifiek zijn gemaakt voor e-participatie processen. De tools worden naast e-participatie veelal gebruikt voor communicatie binnen de organisatie of voor communicatie naar buiten zoals de website of de bestaande accounts op social media. Dit zou suggereren dat er een vraag ontstaat naar e-tools die meer gericht zijn op e-participatie processen die geïntegreerde functies hebben. Desondanks geven respondenten weinig tot geen suggesties voor het meer “op maat” maken van e-participatie tools (SQ28). Slechts enkelen geven aan dat er nieuwe tools gemaakt moeten worden met speciale en meer passende functies voor de processen. Opvallend is wel dat respondenten die hebben aangegeven e-participatieprocessen uit te besteden wel degelijk geïnteresseerd zijn in nieuwe e-tools (Quotation 14:31).

4.3.2 Resultaten van interviews met experts

De e-tool en het gebruik ervan is tijdens de maatregelen omtrent covid-19 door ontwikkeld volgens de experts die zijn geïnterviewd. Belangrijke redenen daarvan zijn hiervoor al aangestipt in paragraaf 4.2. Een tool die iedereen eigenlijk zo gewoon is gaan vinden door de corona pandemie en de maatregelen zijn tools als Zoom en Microsoft Teams. Dit zijn tools die voor de corona pandemie er al waren maar het gebruik van deze tools is enorm toegenomen, zo onderschrijven ook de experts dat in de interviews die zijn afgenomen.

“Een belangrijke tool die er is bijgekomen is er een waar iedereen ervaring mee opgedaan heeft en dat is met elkaar in een videosessie zitten als MS Teams en Zoom. Dat was voor covid spaarzaam. Niemand gebruikte dat eigenlijk... maar ja dat is nu dus standaard geworden.” (Respondent 3)

Deze tools hebben zich ontwikkeld tot de meest gebruikte ten tijde van maatregelen en zijn zoals hier al is gezegd standaard geworden. Je kan dan ook wel zeggen dat deze tool in ontwikkeling is geweest op het gebied van gebruik maar vooral op het gebied van kennis over deze manier van participatie.

Interessant is dan als het gebruik en dus de vraag naar soorten e-tools verandert welke vraag naar een specifieke e-tool groeit. De respondenten zijn het hier niet helemaal met elkaar eens. Wel worden er dus door een aantal respondenten een paar tools opgenoemd waar een toegenomen interesse in is ontstaan door gebruikers van e-tools ten behoeve van participatieprocessen.

“Wat we ook veel hebben ingezet [tijdens covid-19 maatregelen] zijn brainstorm achtige tools. We hebben best wel veel whiteboard gebruikt van Google. Dat gebruik is ook erg gestegen.” (Respondent 3)

“Sociale media en digital enquêtes gebruikten we ook voor de lockdown. Misschien in mindere maten.” (Respondent 1)

Omdat fysieke bijeenkomsten soms meerdere functies vervullen dan alleen verbale interactie ontstaat er logischerwijs vraag bij beleidsmedewerkers die e-participatie ontwerpen naar e-tools met soortgelijke functies als die mogelijk zijn bij fysieke bijeenkomsten zoals die zich voor deden vóór covid-19 maatregelen. Zoals je aan de quotes kan zien lijkt dit te kloppen. Het is het stemmen en geeltjes waarvan Whiteboard en digitale enquête tools de digitale versies zijn

Het aandeel van gebruik van andere wat meer geavanceerdere tools lijkt volgens de experts wat kleiner. Hier wordt de kennis van gebruikende gemeenten als belemmerende factor gezien.

“Als we [aan gemeenten] voorstellen ook een geavanceerdere te gebruiken, dan wordt het lastig en is het nieuw. Een online interactie platform hebben ze gewoon niet. Dat is overigens echt wel meer overgegaan op abonnementen voor platforms als Citizen lab en Maptionnaire.” (Respondent 3)

Een andere respondent geeft aan dat hij dit ook ziet en geeft er ook een oorzaak bij die ten grondslag ligt aan het verschil tussen gemeenten bij het gebruik van de soort en complexiteit van e-tool. De grootte van de gemeente en daarmee ook gelijk de resources die het heeft om participatie online in te richten ligt volgens deze respondent hieraan ten grondslag.

“De grote gemeente Amsterdam die gaat een bureau inzetten, extern inhuren op basis van op een soort is of eigen platform en Amsterdam groot genoeg te ontwikkelen. Maar een klein dorp en die middelen niet en en en dus dan zijn gaat niet per se gepaard met doen.” (Respondent 4)

Een trend die door een respondent duidelijk naar voren wordt gebracht bij het verder duiden van soorten e-tools die worden gebruikt door gemeenten is een trend waarbij aanbieders van e-tools hun softwarecode kosteloos vrijgeven zodat gebruikers als gemeenten deze codes kunnen gebruiken om de tools zo in te richten en te ontwerpen dat het precies past bij hun regio en de specifieke onderwerpen die zij aan de hand van deze tool online willen behandelen ten behoeve van participatie.

“De kruisbestuiving tussen open source en blended daar zie ik op dit moment echt als een trend.” (Respondent 4)

“Wat ik zie is dat de gemeente, de VNG en het ministerie van binnenlandse zaken het heel erg doen vanuit de insteek van publieke dienst, publieke belangen, algemeen belang. Daardoor sluiten zij graag aan bij de beweging van open data en open source.” (Respondent 3)

Open source is de nog verder te ontwikkelen kant van e-participatie. Zowel in het ontwikkelen van de tools die past bij de verschillende gemeenten als het ontwikkelen van de kennis van de gebruikers over deze geavanceerdere e-tools die ingezet kunnen worden voor e-participatie. Zo maakt een respondent duidelijk dat de ontwikkeling van e-participatie en e-

tools nog lang niet klaar is. Hij spreekt zelfs nog over de huidige situatie als een “Early adopter fase” waarbij de kansen en potentie die e-participatie heeft nog lang niet zijn benut.

“Dan zie je eigenlijk ook wel die curve waarbij wij ook al moeten aangeven dat ook als we er echt aan trekken dat we nog bij de early adapters fase soms zitten” (Respondent 2)

4.3.3 Tussenconclusie

Nieuwe e-tools in tijden van covid-19 zijn er niet noemenswaardig ontwikkeld. Covid-19 laat zien dat e-participatie nog steeds een innovatie is die in de kinderschoenen staat waarbij we nog niet de volledige potentie ervan hebben gezien. Vooral de gemeenten zelf hebben alle tools die aangeboden worden nog niet ontdekt. De grootste vlucht door covid-19 werd genomen door de beeldbel programma's die makkelijk te gebruiken zijn. Aanvullende e-tools worden nog maar mondjesmaat gerbuikt. Er is wel een trend naar meer open-source e-tools die e-participatie op maat makkelijker mogelijk maakt voor gemeenten. Je zou dan ook kunnen stellen dat er een versnelling is gekomen in het innoveren op het gebied van e-participatie door de covid-19 maatregelen.

4.4 Kansen en beperkingen voor e-participatie tijdens covid-19

4.4.1 Resultaten van de survey

De kansen voor e-participatie in de survey komen naar voren wanneer je kijkt naar de uitkomsten van de surveyvragen met betrekking tot de kwaliteit van de e-participatie processen die op basis van burgerparticipatie literatuur zijn opgesteld (SQ12-19) en als je kijkt naar de vraag over nieuwe participatie tools (SQ26). Belangrijk daarbij zijn de vragen over de invoering van e-participatie op managementniveau (SQ23), de software die voor gemeenten voorhanden was (SQ25), de verscheidenheid van meningen die met e-participatie is opgehaald (SQ12) en de mening van gemeenten die e-participatie hebben gebruikt ten tijde van covid-19 (SQ11).

Er zijn gemeenten die aangeven op managementniveau niet klaar zijn om e-participatie te verzorgen. De stap voor hen om over te gaan op e-participatie wordt dan ook veelal bij andere vragen dan ook als moeilijk ervaren.

“Het was zoeken naar de juiste vorm en naar het juiste digitale platform. Dit heeft veel voorbereidingstijd gekost.” (Quotation 37:30)

Veelal waren de respondenten die aangeven niet klaar te zijn geweest voor e-participatie op managementniveau ook aan dat het proces zelf beter had kunnen verlopen omdat er verkeerde keuzes waren gemaakt in de voorbereidingsfase zoals hierboven te lezen in (Quotation 37:30). Ook wordt er aangegeven dat ervaring met e-participatie op managementniveau gewoon mist. Het is voor covid-19 niet gangbaar geweest om participatieprocessen online in te richten. Dat zorgt ervoor dat veel gemeenten veel stappen in korte tijd moeten maken om op managementniveau alles op orde te hebben om e-participatie te faciliteren. Er ontstaat hier een kans om door het optimaal integreren van e-participatie op managementniveau als mogelijkheid om participatie te verrichten participatieprocessen te verbeteren. Dit ligt voornamelijk bij het ontwerpen van de participatieprocessen, zo lijkt het uit de survey (Quotation 10:16, 11:18). Respondenten die op organisatieniveau niet klaar waren voor e-participatie gebruiken tools die misschien niet

helemaal passend zijn voor het participatieproces waaraan zij werken, zo geven respondenten zelf aan. Die kennis en ervaring speelt dus een grote rol bij de snelheid waarmee gemeenten klaar zijn geweest voor e-participatie en de kwaliteit waarop de e-participatieprocessen worden doorlopen.

De vraag over software (e-tools) die gemeenten tot hun beschikking hadden (SQ25) is ook een belangrijke vraag geweest bij het aanwijzen van kansen om het gebruik en de invoering van e-participatie te optimaliseren. Gemeenten die aangeven dat de software om e-participatie mee te doen voor handen was gebruiken opvallend genoeg “slechts” Microsoft Teams terwijl de beschrijving van het participatie traject misschien een e-tool nodig heeft die wat meer is toegespitst op een bepaalde manier van e-participatie afnemen. Ook geven deze respondenten vaker aan dat deelnemers niet de indruk hebben gewekt erg betrokken te zijn geweest bij het proces of dat er bijzonder veel input uit de e-participatie is gekomen. Dat zijn indicatoren dat een e-participatieproces misschien niet goed genoeg is ontworpen als je op deze kwaliteitseis de processen zou toetsen (Quotaion 26:28, 15:28, 32:28).

“.. de technische mogelijkheden [zijn] niet altijd in de gewenste vorm binnen de gemeente beschikbaar.” (Quotation 23:32)

Verder is hier ook te zien dat enkele respondenten aangeven de software in huis te hebben terwijl ze het daadwerkelijke e-participatie proces hebben uitbesteed aan professionele partijen buiten de gemeente. Dat kan een vertekend beeld geven want in principe is deze software over het algemeen dan niet automatisch beschikbaar voor het volgende e-participatieproces. Tot slot is er op te merken dat de grotere gemeenten wat betreft inwoneraantal opvallend vaak een meer divers palet aan tools gebruiken en voorhanden hebben binnen de organisatie. De grotere gemeenten gebruiken dan ook vaker meerdere vormen van e-tools dan alleen een videobel tool. Denk dan bijvoorbeeld aan ondersteunende tools zoals een website, Mentimeter op Maptionnaire. Zo ontstaat er een kans voor kleinere gemeenten om hieraan meer aandacht te besteden. De juiste tool gebruiken kost daarentegen tijd en resources. Dat is iets wat de grotere gemeenten in Nederland meer hebben waardoor zij het beduidend beter doen op het gebied van het voorhanden hebben van de software om e-participatie te organiseren.

Bij de vraag of er een zo verscheiden mogelijke opbrengst van meningen is behaald bij e-participatie ten tijde van covid-19 maatregelen geven respondenten overwegend aan dat ze verrast zijn door de manier waarop e-participatie hen in staat stelt om processen zo te in te richten en te leiden dat er meer mensen aan het woord komen dan bij fysieke (offline) vormen van participatie. Hierdoor worden er minder mensen overschreeuwd overschreeuw bij bijeenkomsten.

“... het [is] gemakkelijk om ook de input te krijgen van mensen die normaal gesproken stillletjes aanwezig zijn bij een informatieavond en niet op de voorgrond treden.” (Quotation 37:19)

Maar toch zijn respondenten over het algemeen niet te spreken over de verscheidenheid van meningen die zijn opgehaald bij e-participatie aangezien e-participatie volgens hen bepaalde sociale groepen mensen uitsluit van deelname. Denk dan bijvoorbeeld aan mensen die de

middelen niet hebben om deel te nemen of niet over (voldoende) kennis en vaardigheden beschikken om deel te nemen aan e-participatie.

“[Het bereiken van een zo hoog mogelijke diversiteit aan meningen is bij e-participatie] moeilijker, het is lastiger om juist die doelgroepen die al moeilijker te bereiken zijn met e-participatie te bereiken.” (Quotation 19:19)

Je zou dan ook kunnen stellen dat binnen de kaders van e-participatie over het algemeen een verscheiden beeld van meningen kan opbrengen mits het goed georganiseerd is. Hetgeen wat dat tegensprekt is dat e-participatie minder inclusief is dan offline participatie en dat groepen mensen die dreigen te worden uitgesloten zoals ouderen misschien om die reden ook minder snel meedoen in het proces waardoor hun mening misschien onderbelicht blijft. Er liggen daarom voor e-participatie daarom nog kansen op het gebied van inclusiviteit van de processen. Het zo optimaal mogelijk in staat stellen van zo veel mogelijk mensen betekent dat er bijvoorbeeld meer gekeken moet worden naar de kennis en vaardigheden die mensen nodig hebben om deel te nemen aan e-participatie. Op dat moment stel je ook zoveel mogelijk mensen in staat om deel te nemen aan de discussies en dus een zo verscheiden mogelijk beeld aan meningen op te halen.

Nog een kans voor e-participatie om verder te ontwikkelen is door processen meer interactief te maken. Met name met betrekking tot de werking van e-tools komt er naar voren in de survey dat e-participatieprocessen de kans hebben om passief te worden op momenten dat het juist de bedoeling is de interactie met elkaar op te zoeken. Door meerdere respondenten wordt er gesuggereerd dat er door de afwezigheid van interactie er een minder verscheiden beeld van meningen belicht zijn in hun e-participatieprocessen dan wanneer er een actievere discussie ontstaat. Als oorzaak van dit probleem wordt veelvuldig de non-verbale communicatie of interactie genoemd. Er is een bepaalde sociale dimensie die bij e-participatie vaak niet overkomt waardoor mensen op een meer passieve manier deelnemen aan een e-participatieproces dan bij een offline participatieproces. Dit probleem wordt door deze respondent duidelijk verwoord:

“De e-participatie is afstandelijker en biedt daardoor minder interactie. De participatie is zakelijker en mist het non-verbale aspect.” (Quotation 37:17)

Voor e-participatie ligt hier een kans om de verscheidenheid van meningen die belicht worden in e-participatieprocessen te optimaliseren. Dit kan gedaan worden op het moment dat mensen actiever deelnemen aan e-participatie door zo veel mogelijk de sociale en non-verbale aspecten van de interactie tijdens e-participatie te verbeteren. Voornamelijk komt dit neer op meer passende tools maken zodat mensen zo makkelijk en volledig mogelijk worden betrokken bij online interacties.

De grootste kans voor e-participatie ligt er bij de veranderde mening t.o.v. het gebruik van e-tools bij het participatieproces. De resultaten van deze survey wijzen namelijk uit dat bij zowel gemeenten als deelnemers aan participatieprocessen hun mening ten aanzien van het gebruik van e-tools in positieve zin hebben veranderd. Het min of meer verplichten van het gebruik van e-participatie door covid-19 maatregelen heeft ervoor gezorgd dat de voordelen van e-participatie sneller zijn ontdekt door gebruikers dan zonder de covid-19 maatregelen. In die verandering van mentaliteit kan er momentum worden ontwikkeld in het voordeel van het

gebruik van e-tools naar de toekomst toe. Veel respondenten geven aan dat hun sceptische houding snel verdwenen is toen ze e-participatie gingen gebruiken:

“[Ik] stond altijd al open voor een combi tussen e- en live participatie. Maar het middel moet bij het doel passen. Door gedwongen meer met e-participatie te doen, ook op momenten dat je live participatie beter vindt passen, ontdek je nieuwe kansen en mogelijkheden.” (Quotation 19:18)

4.4.2 Resultaten van interviews met experts

Door de covid-19 pandemie en de maatregelen die daardoor zijn opgelegd zijn de voor- en nadelen voor zowel de ontwerpers van participatieprocessen als de gebruikers ervan naar voren gekomen. Zoals al eerder in dit hoofdstuk is aangestipt heeft covid-19 het onmogelijk gemaakt om fysieke participatie uit te voeren. Daarom is er min of meer gedwongen voor gekozen om participatie online te doen. Hierdoor zijn mensen in aanraking gekomen met die voor- en nadelen die ze anders misschien later of nooit hadden ervaren. De kansen en beperkingen voor e-participatie zijn hierdoor sterk naar voren gekomen.

De belangrijkste beperking van e-participatie is veelvuldig aangestipt door de experts en al genoemd in paragraaf 4.1 met betrekking tot de verhouding die participatie en e-participatie tot elkaar hebben. Het is de beperkende karakter van e-participatie als het gaat om inclusiviteit. De mogelijkheid van het includeren van zo veel mogelijk bevolkingsgroepen en sociale groepen is bij e-participatie lager dan bij fysieke participatie omdat de kennis, middelen en ervaring die je nodig hebt om deel te nemen aan het proces hoger is dan bij fysieke participatie. Een respondent ziet dit niet alleen als een belemmering maar ook als een kans om e-participatie te verbeteren op het vlak van inclusiviteit.

“Verdieping van de inclusiviteit is naar mijn idee is de vraag: Hoe kunnen de tools binnen beleidsparticipatie. Hoe kunnen zij inclusiviteit en diepgang van de participatie bevorderen. Inclusiviteit in de zin van zo veel mogelijk sociale groepen betrekken, zorgen dat niemand uitgesloten wordt. En een verdieping van de democratie in de zin van: De burger zo hoog mogelijk op de participatieladder. Niet alleen geïnformeerd maar ook tot en met meebeslissen.” (Respondent 4)

Een andere kans voor e-participatie om verder te ontwikkelen is de digitalisering van de maatschappij. Al helemaal nu door de covid-19 maatregelen is de digitalisering in een vogelvlucht gekomen.

“Ik denk dat misschien de angst voor gebruiker [om digitaal te participeren] er wel vanaf is omdat wij alles wel digitaal doen.” (Respondent 2)

De gestegen bereidwillendheid om mee te doen is mede te danken aan de digitalisering. Dat kan worden gebruikt door e-participatie om het bereik ervan nog groter te maken. Om die bereidwillendheid vast te houden voor de toekomst zegt een expert het volgende:

“Daarin zie je ook wel dat ik denk dat die digitale aspecten een blijvertje gaan zijn, maar alleen als je dat dus ook duurzaam belegd in organisaties.” (Respondent 2)

Met duurzame belegging wordt hier bedoeld dat gebruikers binnen gemeenten e-participatie ook daadwerkelijk gaan integreren tot in de “haarvaten” van de organisatie, zoals deze respondent verderop in het interview toelicht.

Een andere kans of belemmering is het feit dat experts de digitale manier van participatie uitvoeren tijdrovend en lastig vinden. Hierdoor is het zowel een belemmering als een kans. Door het gebruik van e-participatie, zo wordt door een expert beargumenteerd, gaat men nadrukkelijker nadenken over het proces van participatie.

“We hebben nu ook het gevoel dat het ons meer tijd en moeite kost om goed online overleg voor te bereiden dan fysiek.” (Respondent 1)

“Digitaal heeft een veel belangrijkere rol gehad. Je gaat er in je participatieproces ook veel nadrukkelijker over denken. Dus ik denk dat dat zorgt dat die de organisatiecultuur dat je beter nadenkt over hoe je het traject in elkaar zit.” (Respondent 2)

De kans die het meest voor de hand ligt is natuurlijk de kans om e-tools ten behoeve van e-participatie door te ontwikkelen op technisch gebied zodat het steeds meer fysieke participatie kan imiteren en vervangen. Voorbeelden hiervan zijn het koppelen van gemeentelijke informatiesystemen aan e-tools die mensen thuis gebruiken. Zo kan de informatievoorziening up to date blijven en is voor de gebruiker alle data die van toepassing is op het participatie onderwerp op één plek te vinden.

“Op basis van gemeenten, van van informatiesystemen die je zelf hebt, dus vooral technische achterkant doorontwikkelen.” (Respondent 2)

Verder zou je op technisch vlak gekeken kunnen worden naar het optimaliseren van de verslaglegging van participatieprocessen. Het is namelijk een voordeel om participatie goed te documenteren en vast te leggen zodat anderen dat weer kunnen inzien. De mogelijkheid om zo optimaal mogelijk analyses te doen is een kans op technisch vlak om e-participatie te verbeteren.

“Online participatie laat sporen achter van uitingen van gedrag en weet ik veel allemaal. Een [fysieke] bijeenkomst is eenmalig en misschien is er dan nog een verslag van maar online levert dat natuurlijk prachtige data op waar je de analyse op kunt doen” (Respondent 3)

Verder is er op technisch vlak nog stappen te maken wat betreft de interactie die mogelijk is bij e-participatie. En dan vooral de sociale en non-verbale dimensie die e-participatie maar moeilijk weet over te brengen. Een respondent zegt over een eventuele manier dit verbeterd kan worden op technisch vlak het volgende:

“Dat game element daar bedoel ik eigenlijk mee dat je met informatie een soort puzzel met elkaar inhoudelijk moet leggen. Dat je een bepaald onderwerp neemt dat je met bouwstenen kan plakken in inhoudelijk.” (Respondent 3)

Door het game element moet er een soort extra sociale laag heen komen over e-participatie.

Tot slot is er ook nog een maatschappelijke kans die e-participatie kan bieden. Het is iets wat zich op het moment eigenlijk alleen nog maar geïntegreerd is bij de wat grote platformen die continue doorlopen als e-participatie. Sommige van deze platformen kunnen namelijk burgers bepaalde problemen of verhalen zelf agenderen waar andere gebruikers dan weer op kunnen reageren. Zo kan men zelf problemen op de politieke agenda krijgen zonder dat hier het pad rechtstreeks naar een politieke partij leidt.

“In staat zijn om duurzaam je verhaal, je agenda, de agendering van je punten, duurzaam op de agenda van de lokale overheid van de buurt komt blijft.” (Respondent 4)

4.4.3 Tussenconclusie

In het gebruik van e-participatie door gemeenten in tijden van covid-19 is te zien dat er een kans is voor e-participatie om te ontwikkelen nu er steeds meer en betere diepere kennis is van gebruikers over de e-tools en het gebruik ervan in participatieprocessen. Naast dat de gebruikers als gemeenten meer kennis en ervaring hebben opgedaan is te zien dat de deelnemers aan e-participatie processen zelf meer vertrouwd zijn geraakt met het gebruik van e-tools en het gebruik van e-participatie als burgerparticipatie. Verder is er een mogelijkheid om deze kennis en ervaringen duurzaam vast te leggen in de organisaties die er mee hebben gewerkt zoals de Nederlandse gemeenten. Door juist nu als organisatie te investeren in bijvoorbeeld een open source e-tool kan de toekomst van e-participatie en het samenspel dat online en offline elkaar te bieden hebben gegarandeerd worden voor de toekomst.

5. Conclusie & discussie

Hoe is op gemeentelijk niveau e-participatie bij plan- en besluitvorming in het ruimtelijk domein in tijden van covid-19 veranderd? Dat is de hoofdvraag van dit onderzoek, waarop in dit hoofdstuk een antwoord geven getracht zal worden. Om deze verandering die e-participatie heeft doorgemaakt in kaart te brengen is er onderzoek gedaan onder experts en actoren die deze veronderstelde verandering hebben ervaren. Dat zal betrokken actoren van e-participatie in het huidige klimaat van covid-19 maatregelen en in de toekomst zonder deze maatregelen duiding moeten geven in welke rol e-participatie in de samenleving speelt en hoe e-participatie in potentie een rol kan spelen daarna. Om een antwoord op de hoofdvraag te formuleren is in paragraaf 1.4 een aantal deelvragen opgesteld die als eerst beantwoord zullen worden in dit hoofdstuk. Daarna zal een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd worden. De afsluitende paragraaf zal worden ingevuld met een reflectie op de theorie, methoden en resultaten van het onderzoek.

5.1 Beantwoording deelvragen

In paragraaf 4.1 zijn de resultaten uit de survey en interviews van dit onderzoek besproken die iets zeggen over de eerste deelvraag: *Hoe verhoudt digitale participatie zich tot offline participatie?* Deze kwalitatieve en brede vraag is belangrijk voor de beeldvorming van de rol die e-participatie is gaan spelen in tijden van covid-19 maatregelen. Allereerst is hierover te zeggen dat hoe e-participatie zich verhoudt tot offline de belangrijkste verandering is die e-participatie als concept heeft doorgemaakt. E-participatie is vanaf de maatregelen een leidende rol gaan spelen voor gemeenten om participatietrajecten te doorlopen. Offline participatie werd voor iedereen onmogelijk door de maatregelen. Daardoor werd de focus van beleidsmedewerkers en betrokken actoren volledig verlegd van een combinatie van de participatievormen naar volledig online. Dit zorgt ervoor dat op een snel tempo betrokkenen intensief in aanraking komen met e-participatie. Hierdoor ontstaat er kennis en ervaring bij zowel de ontwerpers van e-participatieprocessen als de burgers die hieraan deelnemen. E-participatie wordt geïntegreerd in participatietrajecten en speelt een vervangende rol voor offline participatie. De verwachting voor hoe de vormen tot elkaar verhouden in de toekomst is dat e-participatie een meer prominente rol gaat spelen dan bij participatietrajecten van voor covid-19 maatregelen. Dit komt door de kennis en ervaring die reeds is opgedaan waardoor beleidsmedewerkers eerder kiezen voor het gebruik van e-participatie en waardoor deelnemers eerder kiezen deel te nemen aan e-participatie. Het voordeel van het combineren van deze twee vormen in de toekomst is het feit dat er een optimum ontstaat in de inclusie van zo veel mogelijk verschillende sociale groepen bij participatietrajecten.

Deelvraag twee luidt: *Hoe is e-participatie in tijden van covid-19 te karakteriseren?* Het karakter van e-participatie is aan de hand van dit onderzoek een factor gebleken van de verandering die e-participatie heeft doorgemaakt ten tijde van covid-19 maatregelen. Over het algemeen is te concluderen dat de kwaliteit van participatietrajecten niet verslechterd is doordat het volledig online is gehouden. Dat neemt niet weg dat er bij een aantal indicatoren van burgerparticipatie aangegeven werd dat het vertalen van conventionele participatie naar e-participatie een uitdaging is. En daar raken zij de essentie van de oorzaak van het vernieuwde karakter dat e-participatie heeft gekregen in tijden van covid-19 maatregelen. Iedereen die bij e-participatie betrokken is heeft namelijk nieuwe vaardigheden en kennis

opgedaan omdat zij min of meer zijn verplicht het te gaan gebruiken of eraan mee te werken. De vooroordelen zijn aan de kant gezet en men is het maar gaan doen. Daardoor is het gebruik robuuster geworden. Meer mensen nemen deel aan e-participatie dan voor de coronamaatregelen. E-participatie heeft zich bewezen als participatievorm om een vervanger te zijn van de conventionele fysieke vorm. Het is innovatiever en daarmee passender geworden voor gemeenten. Maar het is ook beter beschikbaar voor gemeenten geworden. Door de maatregelen is er niet alleen een direct effect op e-participatie opgetreden. Ze hebben de digitalisering van de maatschappij verder bevordert. Iets wat het potentieel van e-participatie alleen maar bekrachtigd.

De derde deelvraag is toegespitst op hoe e-participatie zich als middel voor participatie heeft ontwikkeld in tijden van maatregelen. Het gaat dan om de vraag: *Zijn er nieuwe e-tools ontwikkeld tijdens covid-19?* Het antwoord in het kort is ja. Die zijn ontwikkeld door gemeenten of derden die veelal een open source code gebruiken om e-participatie voor de langere termijn te waarborgen binnen de organisatie. Dit is een trend die is ontstaan door de covid-19 maatregelen. Naast dat er nieuwe tools zijn bijgekomen worden bestaande online communicatiemiddelen gebruikt bij e-participatie die handig van pas kwamen zoals Zoom en Microsoft Teams. Gemeenten zoeken bij de juiste tools ook hulp van adviesbureaus of instanties als de VNG. Daarnaast laten ze weten dat de bestaande tools toereikend zijn voor hun participatiedoelen. Er is een grote vraag bij gemeenten naar e-tools die meerdere functies hebben geïntegreerd als bijvoorbeeld een platform maar tegelijkertijd wordt dit gezien als ingewikkeld en zou je kunnen stellen dat de kennis en ervaring hiervoor nog niet in huis is. Gemeenten hebben in de basis niet genoeg kennis en ervaring met e-participatie om zelf de juiste tool te gebruiken. Deze tool is over het algemeen wel beschikbaar. De vraag naar nieuwe tools en de tevredenheid van gebruikers over de variatie van tools die beschikbaar zijn laat zien dat het logisch is dat het aantal nieuwe e-tools tijdens covid-19 maatregelen beperkt is gebleven.

De laatste deelvraag die is gesteld ten behoeve van de beantwoording van de hoofdvraag van het onderzoek is de volgende: *Welke kansen en beperkingen ontstaan er voor e-participatie tijdens covid-19?* De kansen die e-participatie door de covid-19 maatregelen heeft gekregen om verder te ontwikkelen zijn talrijk. Daarbij zijn er ook zwakke plekken zichtbaar geworden waar er voor e-participatie kansen liggen om deze te verbeteren. In de kern heeft e-participatie een vlucht gemaakt vanwege de maatschappelijke kentering naar de digitale omgeving die de maatregelen hebben veroorzaakt. Vooral het kennismaken van participatie beleidsmedewerkers met e-participatie die anders dat niet of later zouden doen is een grote oorzaak van de vlucht die e-participatie heeft gemaakt. Ook lijkt daarmee de mening van beleidsmedewerkers positief veranderd. Vooroordelen zijn ontkracht en mogelijkheden die e-participatie te bieden heeft zijn verkend. Dit legt de basis voor een verdere snelle ontwikkeling van het aandeel e-participatie op de gehele participatie als de maatregelen weer verdwenen zijn. De belangrijkste kans die er voor e-participatie ligt is om voor de lange termijn op een duurzame manier het plekje als aanvulling op conventionele participatie te veroveren. Door de beide vormen te combineren creëer je participatietrajecten die zo optimaal mogelijk zijn ingericht op het gebied van inclusiviteit en het ophalen van een zo divers mogelijk scala aan meningen en visies.

5.2 Beantwoording hoofdvraag

E-participatie op gemeentelijk niveau is tijdens de maatregelen die zijn ingesteld om besmettingen van het covid-19 virus terug te dringen aanzienlijk veranderd. **De belangrijkste verandering die e-participatie in deze periode heeft doorgemaakt is de in positieve zin veranderde mening die een overgroot deel van betrokkenen hebben met betrekking tot digitale participatie. Deze verandering is ontstaan door de digitalisering van de samenleving door de maatregelen en door hoe men enigszins verplicht werd e-participatie te gebruiken.**

De verhouding waarop offline en online participatie gebruikt worden in participatietrajecten is ook sterk veranderd. Participatie is bijna volledig voor rekening gekomen van e-participatie. Bij die verandering ontstaat de verwachting dat door integrering van e-participatie binnen gemeenten en betrokken organisaties als adviesbureaus de verhouding tussen het gebruik van offline en online participatie nooit meer als voor covid-19 maatregelen gaat zijn. Deze verwachting wordt mede bekrachtigd door het feit dat betrokkenen bij digitale participatie door de volledige periode van restricties kennis en ervaring opdoen m.b.t. het organiseren van- en deelnemen aan e-participatie.

Over deze kennis en ervaring die betrokkenen hebben valt desondanks te zeggen dat deze achterloopt op de ontwikkelingen van de mogelijkheden die e-participatie zelf technisch te bieden heeft. De kansen en mogelijkheden die e-participatie op dit moment te bieden heeft lijken nog niet volledig benut. Bij het volledig benutten van die potentie is men in staat om een meer inclusieve vorm van participatie op te zetten waarbij zoveel mogelijk meningen en geluiden meegenomen kunnen worden bij de besluitvorming in het ruimtelijk domein.

5.3 Discussie & aanbevelingen

Dit onderzoek is logischerwijs niet zonder belemmering en beperkingen tot stand gekomen. Dit heeft uiteraard een impact op de implicaties die het zal hebben op het wetenschappelijk vakgebied. Daarom zal deze paragraaf een reflectie op de gedane bevindingen bieden door te reflecteren op de theorie, methodologie en de resultaten van dit onderzoek.

5.3.1 Reflectie op theorie

De theorie die uiteen is gezet in het theoretisch kader (hoofdstuk 2) is gedaan ten behoeve van een goede theoretische fundering van dit empirisch onderzoek. Er is getracht om de theoretische basis van de begrippen die dit onderzoek voor ging zo gericht mogelijk samen te vatten zodat dit onderzoek kan voortbouwen op de bestaande wetenschappelijke kennis.

Natuurlijk zijn er hierbij kanttekeningen te plaatsen. Allereerst is de verandering die e-participatie al dan niet heeft doorgemaakt gebaseerd op de situatie van e-participatie van voor de covid-19 maatregelen maar hierover is niet veel bekend e-participatie wordt in deze tijd als innovatief gezien. Er is dan ook geen theoretisch kader gevonden die als theoretische basis functioneert voor het ophalen van empirische informatie. Men zou vanwege dit probleem opnieuw dit onderzoek kunnen uitvoeren nadat de maatregelen weer zijn opgeheven. Zo kan je makkelijker de vergelijking maken.

Ten tweede is de gehanteerde definitie van e-participatie een bespreekpunt. Dit is een definitie die veel verschillende vormen kent. Voor dit onderzoek is ervoor gekozen om aan de hand van meerdere definities een eigen definitie op te stellen zodat dit een duidelijke

afbakening oplevert tussen alle vormen van offline participatie en online participatie. Maar zelfs al is er een poging gedaan om de lijn duidelijk te trekken zijn er alsnog veel respondenten die er weer een andere definitie on nalaten of die het niet begrepen wat er wel en niet onder valt. Je zou dus kunnen zeggen dat de gehanteerde definitie niet volledig op de bestaande theorie gebaseerd is.

Als laatste is er op te merken over de theorie dat zij slechts een beeld kan vormen over de definities van begrippen en uitgangspunten die er bij de verschillende begrippen gehanteerd zouden moeten worden. Waar de theorie minder duidelijkheid schept over de bevindingen die zijn gedaan in het onderzoek aangezien de onderzoeksvragen breed van karakter zijn. Over de verhouding van gebruik van offline en online participatie van voor de maatregelen laat het theoretisch kader niets over los omdat dit niet als onderdeel van de probleemstelling wordt gezien. Dat blijkt na het voltooien van het interview zo te zijn. Daarbij spreekt de theorie soms de resultaten van het onderzoek tegen. Denk dan bijvoorbeeld aan de kwaliteitsaspecten van burgerparticipatie (tabel 3) waar soms niet aan is voldaan terwijl respondenten aangeven dat het proces juist voldoet aan de gestelde verwachtingen voor een goede uitkomst van het proces. Daardoor heeft het er de schijn van dat er een verschil zit tussen de theoretische uitgangspunten en de uitgangspunten van respondenten als het gaat om de kwaliteit van burgerparticipatie.

5.3.2 Reflectie op methoden

De onderzoeksmethoden zijn opgesteld om tot een beantwoording te komen van de deel- en hoofdvraag(en). Dit is gedaan op een exploratieve wijze zodat er breed gekeken is naar de manier waarop e-participatie ontwikkeld in tijden van covid-19 maatregelen en welke veranderingen zij doormaakt.

Ook bij de methoden die gebruikt zijn bij het empirische gedeelte van het onderzoek zijn beperkingen aan het licht gekomen. Zo het in eerste instantie de bedoeling geweest dat dit onderzoek zich zou toespitsen op slechts de gebruikers zonder de interviews met experts. De resultaten van de survey waren niet uitputtend genoeg na analyse om met zekerheid die groot genoeg was om iets te zeggen over het onderwerp van onderzoek. Daarom is ervoor gekozen om aanvullende interviews te plannen om de uitkomsten van de survey te kunnen duiden. Dat maakt dat de survey niet heel erg representatief is en dat de uitkomsten en conclusies van dit onderzoek slechts als indicaties genomen kunnen worden.

Ten tweede is zoals al genoemd de survey niet uitputtend genoeg op zichzelf voor wat het eigenlijk zou moeten uitwijzen. Dit heeft een aantal redenen. Allereerst zijn de vragen van de survey niet passend genoeg voor het kwalitatieve karakter aangezien het aantal antwoorden met een "ja" of "nee". Dit werd bij te veel vragen ingevuld. Dat maakt het erg moeilijk om motieven en trends vast te stellen bij de respondenten. De oorzaak hiervan is waarschijnlijk de lengte en de gecompliceerdheid van de vragen. Verder is de representativiteit van de survey niet wat het zou moeten zijn. Het aantal volledig ingevulde surveys is met veertig aan de lage kant vergeleken met de verwachting van 80 tot 100. Ook ligt het aandeel non-respons met 80% erg hoog. Ook is de spreiding van gemeenten per grootte bij benadering niet representatief. Er zijn weinig tot geen grote gemeenten geïnccludeerd in de survey.

De derde kanttekening die geplaatst moet worden bij de methode zijn het aantal interviews met experts. Vier interviews is gezien de tijd en resources van de bachelorscriptie het maximale geweest als toevoeging op de survey om alle data te kunnen duiden. Voor het onderzoek. Meer interviews zouden de empirische data een sterkere fundering geven aangezien er nog geen verzadiging van data was opgetreden na de vier interviews die zijn afgenomen.

Als laatste is er een opmerking te plaatsen over de methodiek van het onderzoek als het gaat om de tijdsduur tussen de momenten van empirische waarneming. Er heeft een aanzienlijke tijd tussen de eerste en laatste waarneming gezeten door omstandigheden. Dat maakt niet dat er in die tijd veel veranderd is aan de onderzoekselementen die op die momenten werden waargenomen, maar het is iets wat hierbij moet worden meegenomen.

5.3.3 Reflectie op resultaten

De resultaten van dit onderzoek zijn breed en verschillen over veel onderwerpen waarover ze uitspraken doen. Dit heeft wel implicaties waardoor er ook hier kanttekeningen moeten worden gemaakt.

Allereerst zijn de resultaten niet meer dan indicaties aangezien er geen harde uitspraken gedaan kunnen worden over het onderwerp van onderzoek aangezien de representativiteit zoals ook al in de methodologie reflectie is aangegeven relatief laag is. Dat maakt het van uiterst belang dat deze dan ook niet zo geïnterpreteerd zullen worden. De conclusies kunnen wel gebruikt worden als duiding op eventuele trends. Daardoor dienen ze goed als empirische bodem voor verdiepend vervolgonderzoek naar de trends die in dit onderzoek zijn onderscheiden bij e-participatie. Het verkennende karakter is daarbij natuurlijk zeer waardevol als het gaat om een brede analyse van hoe e-participatie zich ontwikkeld heeft.

Ten tweede zijn de resultaten niet altijd ruim gefundeerd in empirische waarnemingen. Dit heeft deels te maken met de representativiteit die niet hoog is maar ook door het feit dat de interviews later dan de survey zijn gedaan om de survey data te duiden. Als een trend zichtbaar is vanuit de survey en interviews dan is het als resultaat beschreven maar aangezien de survey en interviews niet zo uitputtend zijn dan aan het begin gehoopt is het aantal waarnemingen die bepaalde uitspraken funderen minimaal.

De resultaten hebben ook maatschappelijke implicaties. Zoals de resultaten nu worden gepresenteerd lijkt de conclusie dat er niet bij alle gemeenten in Nederland genoeg ervaring en kennis is met betrekking tot e-participatie. Hierbij is het van essentieel belang dat het doen van e-participatie, zoals ook in de resultaten te lezen is, innovatief is waardoor het ook logisch is dat niet iedereen met de covid-19 maatregelen precies weet hoe te werk te gaan met e-participatie.

De tweede maatschappelijke implicatie die omschreven dient te worden is het feit dat e-participatie een hele vlucht heeft gemaakt wat ontwikkeling betreft. Al helemaal het gebruik en de kennis en ervaring die daarbij is opgehaald in deze coronaperiode is groot. Dat neemt desondanks niet weg dat er stappen te maken zijn. Het feit dat sommige gemeenten afhankelijk zijn van adviesbureaus om trajecten op te zetten of het feit dat gemeenten soms nog maar aan het oppervlakte tasten van het brede aanbod van e-tools waar zij uit kunnen

kiezen laat die potentie zien. Vooral het verschil in gemeenten is iets waar men zich daarin op kan focussen.

5.3.4 Aanbevelingen

De resultaten van dit onderzoek kunnen beschouwd en geïnterpreteerd worden als een verkenning op het gebied van e-participatie tijdens covid-19 maatregelen. Desondanks heeft het kennis opgeleverd wat betreft trends die er tijdens de maatregelen binnen het gebruik van e-participatie en binnen e-participatie als concept zijn te onderscheiden zijn.

Ten eerste nodigt de uitkomst van dit onderzoek uit om verder onderzoek te doen naar de inclusiviteit van e-participatie. Het is al duidelijk dat e-participatie en fysieke participatievormen verschillende sociale groepen trekken. Wat dit onderzoek desondanks uitwijst is dat er door een plotselinge digitalisering van de maatschappij meer mensen bereid zijn om aan e-participatie mee te doen dan daarvoor. Dat maakt ook dat de inclusiviteit die hoort bij e-participatie van voor de maatregelen naar alle waarschijnlijkheid niet meer hetzelfde is. Ook de bereidheid van potentiële deelnemers is interessant om te onderzoeken. Ook zou je daarmee meer kunnen zeggen over welke verhouding tussen e-participatie en fysieke participatie het meest gewenst is na covid-19. Een hoofdvraag van een dergelijk onderzoek zou kunnen luiden: "Wat is bij ruimtelijke vraagstukken de optimale offline en e-participatie verhouding bij burgerparticipatie ten behoeve van de grootst mogelijke inclusiviteit?". Men zou dat kunnen onderzoeken door kwantitatief casussen met elkaar te vergelijken in de mate waarin de twee burgerparticipatie soorten zich tot elkaar verhouden en naar de diversiteit van sociale groepen.

Ten tweede laat dit onderzoek zien dat e-participatie een verandering is doorgestaan als je kijkt naar het gebruik en de ontwikkeling ervan. Ook wijst het onderzoek uit dat de maatregelen omtrent covid-19 een direct en indirect gevolg hebben gehad op e-participatie. Het is dan ook interessant om te kijken als de maatregelen weer opgeheven zijn in hoeverre het gebruik en de ontwikkeling van e-participatie mee veranderen en wat de lange termijn invloeden zijn van de maatregelen op e-participatie. De hoofdvraag hierbij horend zou zijn: "Hoe is het gebruik van e-participatie te karakteriseren na opheffen van covid-19 maatregelen?". Er kan dan gekeken worden naar de mate waarin e-participatie gebruikt wordt en hoe de trends die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen zich ontwikkelen.

Ten derde is naar voren gekomen in de resultaten dat open source e-tools steeds populairder worden bij gebruikers van e-participatie. Het vermoeden is dat dit ook verband houdt met de maatregelen tegen covid-19. Open source e-tools worden gezien als een meer duurzame e-tool als organisaties dit soort tools opnemen. De ontwikkeling, gebruik en effect op duurzaamheid van deze tools is dan ook iets wat beter onderzocht kan worden. Een eventuele onderzoeksvraag zou hierbij kunnen zijn: "In welke mate wordt e-participatie na covid-19 maatregelen duurzaam belegd binnen Nederlandse gemeenten?". Hierbij kan gekeken worden naar organisatiestructuren en welke plek e-participatie krijgt binnen organisaties. Daarnaast kan er gekeken worden naar de mate waarin gemeenten op maat gemaakte e-tools als open source e-tools aanschaffen of ontwerpen.

Ten vierde kan er gedetailleerder bekeken worden wat de kwaliteit is van de participatietrajecten die tijdens covid-19 uitsluitend via e-participatie zijn gedaan. Waarbij dit onderzoek het belangrijke deel onbelicht laat hoe de deelnemers aan e-participatietrajecten zelf e-participatie waarderen. Daarbij zou er kwantitatief gekeken moeten worden hoe zij reageren op gestelde kwaliteit aandachtspunten van burgerparticipatie. De onderzoeksvraag zou dan retrospectief kunnen luiden: "In welke mate is e-participatie kwalitatief geweest ten behoeve van het uitvoeren van burgerparticipatie ten tijde van covid-19 maatregelen?". Hierbij kunnen de theorieën die ten grondslag liggen aan het operationalisatieschema voor de survey gebruikt worden bij het toetsen van de kwaliteit van de te onderzoeken casussen.

Tot slot is het interessant om te kijken naar de grootste tekortkoming van e-participatie bij het min of meer vervangen van fysieke participatie dat in dit onderzoek aan het licht is gekomen. Dat is de mate waarin e-participatie interactie zoals dat bij fysieke participatie gefaciliteerd wordt na te bootsen. Door te kijken of er een optimale vorm of e-tool is die dat kan bereiken zorg je ervoor dat e-participatie nog aantrekkelijker zal worden voor beleidsmedewerkers om te gebruiken bij e-participatietrajecten. Dit zou een meer technische vorm zijn voor onderzoek.

Literatuurlijst

Afzalan, N., Sanchez, T.W., & Evans-Cowley, J. (2017). *Creating smarter cities: Considerations for selecting online participatory tools*. *Cities*, 67, 21-30.

Arnstein, S.R. (1969). *A ladder of citizen participation*. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216-224.

Bake, J., (2009). *De overheid & e-participatie: Online initiatieven vanuit de samenleving, de gemiste kans voor overheden voor de vorming van beter beleid*. Universiteit Utrecht.

Berkel, J. (2020). Online burgerparticipatie door corona in stroomversnelling. Opgehaald van: <https://www.movisie.nl/artikel/online-burgerparticipatie-door-corona-stroomversnelling>

Bleijenbergh, I. (2013). *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Den Haag: Boom Lemma.

Blok, s., Pepijn, B., Albayrak, S., Dalfsen, F. (2020). *Participatie en Inspraak in Coronatijd*. Kennis Openbaar Bestuur.

Bruijn, D. (2020). *Online burgerparticipatie door corona in stroomversnelling*. Movisie: Kennis en aanpak van sociale vraagstukken. Opgehaald van:

Bruijn, D., Cadat-Lampe, M. (2020). *Keuzewijzer e-tools 2.0*. Movisie. Opgehaald van: <https://www.movisie.nl/publicatie/keuzewijzer-e-tools>

Cullen, D., McGee, G. J. A., Gunton, T. I., & Day, J. C. (2010). *Collaborative planning in complex stakeholder environments: an evaluation of a two-tiered collaborative planning model*. *Society & Natural Resources*, 23(4), 332–350. Opgehaald van: <https://doi-org.ru.idm.oclc.org/10.1080/08941920903002552>

Damodaran, L., Nicholls, J., Henney, A., Land, F. & Farbey, B., (2005). *The Contribution of Sociotechnical Systems Thinking to the Effective Adoption of e-Government and the Enhancement of Democracy*. *Electronic Journal of e-Government* Volume 3 Issue 1 2005(1-12)

Dinjens, M. (2010). *Burgerparticipatie in de lokale politiek*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.

Edelenbos, J. & Monnikhof, R.A.H. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming: een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Lemma

Gemeente.nu, (2021). *Aantal gemeenten naar 352*. Opgehaald van:

Habermas, J., (1984) *Theory of Communicative Action*. Thomas McCarthy, Boston: Beacon Press.

Habermas, J., (1990). *Discourse Ethics: Notes on a Program of Philosophical Justification*. Cambridge: MIT Press.

Habermas, J., (1992), *Themes in Postmetaphysical Thinking*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Healey, P.(1992). *Planning through Debate: The Communicative Turn in Planning Theory*. Vol. 63, No. 2 pp. 143-162 Published by: Liverpool University. Opgehaald van: <http://www.jstor.com/stable/40113141>

<https://www.gemeente.nu/bestuur/aantal-gemeenten-naar-352/#:~:text=In%202018%20waren%20er%20380,waren%20dit%20er%20nog%20913.>

<https://www.movisie.nl/artikel/online-burgerparticipatie-door-corona-stroomversnelling>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-tijdlijn/maart-2020-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus>

Hudson-Smith, A., Evans, S., Batty, M., (2005). *Building the Virtual City: Public Participation through eDemocracy*. Knowledge, Technology, & Policy 18(1), pp. 62-85.

Huisingh, T., (2014). *De toegevoegde waarde van online participatie in de ruimtelijke planvorming*. Universiteit Utrecht.

Innes, J. E. (1996). *Planning Through Consensus Building: A New View of the Comprehensive Planning Ideal*. Journal of the American Planning Association, 460-472.

Innes, J., & Booher, D., (2010). *Planning with complexity: An introduction to collaborative rationality for public policy*. Routledge.

Innes, J., Booher, D. (2000). *Planning Institutions in the Network Society: Theory for Collaborative Planning*. In: W. Salet & A. Faludi (eds.), *The Revival of Strategic Spatial Planning* Amsterdam: Royal Netherlands Academy of Arts and Sciences

Jansen, H., (2016). *De Kwalitatieve Survey: Methodologische identiteit en systematiek van het meest eenvoudige type kwalitatief onderzoek*. Boom uitgeverij: Amsterdam.

Kamerstukken II, 2013/14, 33 962, nr. 3

Kapoor, I., (2001). *Towards participatory environmental management?*. Journal of Environmental Management, 63(3), 269–279. Opgehaald van: <http://dx.doi.org/10.1006/jema.2001>.

Korzilius, H., (2008). *De kern van survey-onderzoek*. Van Gorkum, Assen.

Kumar, A., & Paddison, R. (2000). *Trust and collaborative planning theory: The case of the Scottish planning system*. International Planning Studies, 205-223.

Lowndes, V., Pratchett, L. & Stoker, G., (2006). *Diagnosing and remedying the failings of official participation schemes: the C.L.E.A.R framework*. *Social Policy and Society*, 5(2), 281-291

Norris, P., Curtice, J., Sanders, D., Scammell, M. & Semetko, H. (1999). *On Message: Communicating the Campaign*. Sage Publications Limited, May 1999. ISBN: 0761960740

Ponsioen, A., Veen, I., Baetens, T., Willemsen, K., (2020). *Inspiratiegids Digitale Participatie*. Opgehaald van: <https://lokale-democratie.nl/groups/view/98d890f9-3148-428d-97ce-b33ef51fed8d/lokale-burgerparticipatie/wiki/view/bb907e03-8033-4932-b396-27cd83cb7c4c/inspiratiegids-digitale-participatie>

Raad voor het openbaar bestuur. (2004). *Burgers betrokken, betrokken burgers*. Opgehaald van: http://www.rob-rfv.nl/documenten/migratie/burgers_betrokken.pdf

Rijksoverheid., (2021). *Maart 2020: Maatregelen tegen verspreiding coronavirus, intelligente lockdown*. Rijksoverheid.nl Retrieved from:

Tatenhove, J., Edelenbos, J., & Klok, P. (2010). *Power and interactive policy-making: A comparative study of power and influence in 8 interactive projects in the netherlands*. *Public Administration*, 88(3), 609-626.

Tewdwr-Jones, M., & Allmendinger, P. (2002). *Planning Futures: New Directions in Planning Theory*. Psychology Press, 206-216.

Thiel, S. (2015). *Bestuurskundig onderzoek: Een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Thompson, J., (1983). *Rationality and social rationalization: An assessment of Habermas's theory of communicative action*. *Sociology*, 17(2), 278-294.

Trist E.L. & Bamforth K.W. (1951) *Some social and psychological consequences of the longwall methods of coal-getting*. *Human Relations*, 14, 3-38.

Vennix, J. A. M. (2011). *Theorie en praktijk van empirisch onderzoek*. Pearson Custom Publishing.

Vennix, J. A. M. (2016). *Onderzoeks- en interventiemethodologie*. Pearson Custom Publishing.

Wilcox, D. (1994). *The Guide to Effective Participation*. Opgehaald van: <http://partnerships.org.uk/guide/guide1.p>

Bijlage I: Codeboek Survey

Besluitvormingsproces vraag

Verscheidenheid van meningen

Free codes

3:21 Door dat dit project helemaal in het begin van Covid-19, hebben we doo...
3:43 niet genoeg reacties ontvangen om een eenduidig besluit te nemen
4:21 dit traject komt voort uit besluitvorming en is (nog) geen onderdeel v...
6:21 Nu nog geen besluitvorming. Rapportage is gebruikt als input bij de we...
8:21 In mijn geval heeft er geen gemeentelijke besluitvorming plaatsgevonde...
11:21 Alle gehoorde meningen worden meegenomen in het verdere proces.
14:21 interactieve digitale bijeenkomsten
15:21 door middel van het voeren van dialogen met verschillende stakeholders...
16:21 We hebben de presentaties online gezet en enkele weken gewacht op reac...
17:21 Vanuit Dommelen Zuid zijn alle opmerkingen meegenomen in het collegevo...
18:21 vaker tussenstappen richting college en gemeenteraad gedeeld.
21:21 er is geen besluitvorming ontstaan, besluit lag bij raad
22:21 Besluitvorming heeft geen hinder ondervonden van Covid.
23:21 De resultaten van de participatie zijn meegenomen in de verdere planon...
24:21 De bestemmingsplanprocedure is een lang proces, waarbij besluitvorming...
25:21 Besluitvorming is nog bezig.
26:21 De gevoerde e-participatiebijeenkomst waren niet gericht op besluitvor...
27:21 Ophalen reacties (via Maptionnaire), vertalen reacties in werkbijeenko...
28:21 keuze van burgers zal worden meegenomen in raadsbesluit
29:21 nvt, er is alleen richting gegeven aan het debat
32:21 Nog niet aan de orde geweest.
33:21 Er is nog geen besluitvorming, het proces loopt nog.
35:21 e-participatie is altijd onderdeel van een groter geheel, daar heeft c...
37:21 Er is geen besluitvorming ontstaan. We hebben e-participatie gebruikt...
3:19 We hebben e-participatie in nog te weinig projecten toegepast om hier...
4:19 Ja, online participatie geeft meer tijd en ruimte om te verdiepen op d...
6:19 Ja
8:19 Deze vraag begrijp ik niet goed. Volgens mij kan het antwoord hier alt...
9:18 voorheen werd het niet toegepast, nu kunnen bepaalde processen wel doo...
9:19 minder geschikt, zie vorig antwoord
11:19 Ja, juist omdat er minder sprake is van groepsdynamiek en dominante me...
14:19 Lastiger, omdat niet iedereen beschikt over de middelen of in staat is...
15:19 Het ging bij klimaatadaptatie niet om burgerparticipatie, maar om part...
16:19 Wij hebben slechts presentaties 'online' gedaan c.q. een vragenlijst u...
17:19 jawel, mensen kunnen alles zeggen. Het nadeel via e-participatie is al...
18:19 nee, mijn voorkeur gaat uit naar fysieke bijeenkomsten met dialogen.
19:19 Moeilijker, het is lastiger om juist die doelgroepen die al moeilijker...
21:19 Nee, bij ons lukte het niet zo goed... veel dezelfde mensen aan het wo...
22:19 Nee Burgerparticipatie staat of valt met deelname en respons. e-partic...
23:17 De e-participatie is afstandelijker en biedt daardoor minder interacti...
23:19 Je komt een eind, maar het kan fysieke ontmoetingen niet geheel vervan...
24:19 Ik denk dat het wel mogelijk is om de reactie van het dorp in beeld te...
25:19 Ja zeker.
26:19 Daarvoor is de uitvraag te beperkt.
27:19 ja
28:19 kan ik geen antwoord op geven, we hebben een a of b vraag gesteld aan...
29:19 Ja, misschien nog wel beter dan 'live'. Omdat deelnemers gelijkwaardig...
31:19 Ja het waren omwonenden dus ze hadden er ook belangen bij, maar ze voe...
32:19 Dat wel.
33:19 Niet alle middelen werken even goed. De opkomst bij de digitale bijeen...
34:17 in veel trajecten wel, mensen geven graag hun mening online en je kunt...
34:19 De besluitvorming is niet veranderd, maar de Raad vergaderd digitaal
35:19 covid werkt hierin beperkend
36:19 Ja, zeker wel. Als er breed uitgenodigd wordt en er ook verschillende...
37:19 Ja. Door het gebruiken van de tool mentimeter is het gemakkelijker om oo...

Document Group**Aantal codes Codes**

Burgerparticipatie

Wederzijds akkoord

6

Actieve beandering participatie

Free codes

4:20 Wij denken van wel, maar zeker is dat nog niet. Het eindrapport is nog...
 6:20 Ja, er is een rapportage
 7:19 Deze vraag snap ik niet. wederzijds akkoord tussen wie? Over het proce...
 9:20 ja
 11:20 Nee, omdat bepaalde mensen fundamenteel van mening verschillen is dit...
 14:20 Moet nog blijken
 18:20 ja, want we hebben de resultaten gedeeld en er zijn geen reacties op ge...
 22:20 Moeilijke vraag om te beantwoorden, aangezien het proces nog in volle...
 23:20 Ja, de resultaten van de participatie zijn digitaal gecommuniceerd met...
 25:20 Ja.
 27:20 ja
 29:20 Niet geheel van toepassing, het betrof een inventariserende sessie. In...
 31:20 Ze hebben uitgebreid antwoorden gehad op de gestelde vragen. Vaak zijn...
 32:20 Ja
 34:18 als je vraagt of er trajecten afgerond zijn dan is het antwoord ja. Ak...
 35:20 jazekeer
 37:20 Ja
 1:26 Waren participanten voldoende actief benaderd om te participeren?
 3:26 door verscheidende omstandigheden is dit naar ons vermoeden niet geluk...
 4:25 Nee, we hebben beperkt brieven verstuurd, de rest via emailadres of so...
 6:26 Ja Websites, facebook, linkedin, persoonlijke uitnodigingen
 7:25 Ze zijn zowel via posters, alsook via mond tot mond van de dorpsraad a...
 8:26 ja
 9:26 ja
 11:26 Ja, via (sociale) media en rechtstreeks per brief
 14:26 Ja
 15:26 zeker
 16:26 Ja
 17:26 Participanten schrijven zich in tijdens een inloopbijeenkomst waar we...
 18:26 ja, meerdere kanalen gebruikt.
 19:25 ja
 21:26 Kon wellicht beter
 22:26 ja
 23:26 Ja
 24:26 De bedoeling is om participanten op dezelfde wijze op de hoogte te ste...
 25:26 Ja.
 26:26 ja
 27:26 Ja
 28:26 Wat is voldoende? We hebben ze een brief gestuurd, en in de online pre...
 29:26 We hebben een vaste participatiegroep voor dit proces. Die groep is al...
 32:26 ja
 33:26 We dachten vooraf wel maar de opkomst was toch zeer laag.
 35:26 na een eerste uitvraag is er nog een herhaalde oproep gedaan
 36:26 Ja.
 37:26 Ja. Ze hebben een uitnodiging per post ontvangen. Mensen van wie we ee...

Document Group**Aantal codes Codes****Free codes**

21:23
 16:23 Ja
 17:23 Jazeker, door ze stap voor stap mee te nemen in het proces en samen ie...
 18:23 ja, anders deden ze niet mee.
 19:22 gemiddeld
 21:23 Nee, was voor velen te abstract
 22:23 Ja
 23:23 Ja
 24:23 Het betreft een ontwikkeling in hun dorp. Indien participanten zich be...
 25:23 Ja.
 26:23 Ja
 27:23 Ja
 28:23 Ze zijn enorm betrokken
 29:23 Die indruk heb ik wel, al werd het 'wij-zij gevoel' tussen participant...
 32:23 Ja
 33:23 ja
 34:21 Deze vraag kan ik niet beantwoorden, het hangt van het traject af maar...
 35:23 met een respons van 50% zijn wij tevreden
 36:23 Ja.
 37:23 Ja
 1:25 Hebben participanten naar uw mening voldoende tastbaar bewijs gezien d...
 3:25 lvm te weinig gegevens wordt er nu bekeken hoe we op een later moment...
 6:21 Nu nog geen besluitvorming. Rapportage is gebruikt als input bij de we...
 7:24 Dat zullen ze nog moeten zien zodra het beeldkwaliteitsplan in deze vo...
 8:25 ja, we hebben de input en hetgeen er mee is gedaan teruggekoppeld.
 9:25 ja
 11:25 Naar mijn mening wel, naar hun eigen mening wellicht niet, maar dit he...
 14:25 Ja
 15:25 de resultaten van de dialogen zijn toegezonden
 16:25 Ja, doordat we in de prestatie duidelijk hebben gemaakt wat we met eer...
 17:25 Voor Dommelland zitten we nog in dat traject, daar kan ik nog niets ov...
 18:25 ja, resultaten worden tussentijds gedeeld en daar konden ze op reagere...
 21:25 Nog niet... volgt nog
 22:25 In de voorstellen verwerkt, maar uit de besluitvorming zal dit moeten...
 23:25 Ja
 24:25 Het proces is nog niet in deze fase aanbeland.
 25:25 Proces loopt nog, dus ja en nee,
 26:25 In het ene geval wel (woningbouw), in het andere geval niet (informere...
 27:25 Proces is nog gaande. Tot op heden positieve reacties.
 28:25 Ja, we hebben vragen vanuit eerdere avonden behandeld
 29:25 De samenvattingen van de avonden zijn uitgewerkt en rondgestuurd. Dat...
 32:25 nog niet aan de orde.
 33:25 ja, maar het proces loopt nog.
 35:25 de resultaten van het onderzoek zijn openbaar en worden altijd rechtst...
 36:25 In enkele gevallen zijn we nog bezig en moet het deels nog teruggekopp...
 37:25 Jazeker. We hebben alle kennishiaten verzameld. Deze hebben we van ant...

Betrokkenheid participanten

Bewijs invloed proces vraag

Document Group**Aantal codes Codes**

Kans voor participant zich te mengen

Karakter voorstellen participanten

Free codes

1:24 Hadden participanten van de genoemde casus voldoende kans zich te meng...
 3:24 Nee, men had steeds één tot twee week. Dit tijdsbestek was gekozen doo...
 4:24 Het eindrapport is nog niet klaar, dus we hebben dat nog niet kunnen c...
 6:24 Ja
 8:24 ja
 9:24 ja, maar eigenlijk moet je dat persoonlijk aan alle participanten frag...
 10:21 N.v.t.
 11:24 Ja
 14:24 Ja
 15:24 ja, vanwege de wat kleinere groepen
 16:24 Het waren presentaties van een eindresultaat, dus was er na afloop wel...
 17:24 Ja, we hebben altijd veel persoonlijk contact gehad. door de lijntjes...
 18:24 ja
 21:24 Nee, was lastig iedereen aan het woord te laten
 22:24 Ja
 23:24 Ja
 24:24 Ze krijgen straks de mogelijkheid om inspraakreactie te geven.
 25:24 Ja.
 26:24 Ja
 27:24 ja,
 28:24 Vraag is lastig te beantwoorden. Soms vinden burgers dat ze niet voldo...
 29:24 n.v.t. Procesafspraken zijn pas gemaakt bij de daarop volgende live bi...
 32:24 Ja en nee. Om de groepsgrootte te beperken, is met thema's gewerkt waa...
 33:24 ja
 35:24 minder dan normaal, aangezien er geen vervolg bijeenkomst was
 36:24 Ja, alleen niet alles wordt altijd overgenomen.
 37:24 Ja
 9:27 zeer uiteenlopend
 11:27 Uiteenlopend: fundamentele tegenstanders van het plan blijven tegen, o...
 15:27 brainstormend, oplossingsgericht
 17:27 Ideeën vanuit het hart en de praktijk. Zij zien wat er voor de deur ge...
 21:27 Wijkgericht, eigen straatje..
 22:27 Volgens verwachting ongeveer 85 % Origineel en niet verwacht 15 %
 23:27 - meer parkeren - onderzoeken mogelijkheden speelplaatsje/hondenuitlaa...
 24:27 Het moet nog plaatsvinden, dus hier hebben nog geen beeld van.
 25:27 Veel wensen t.b.v. hen zelf.
 26:27 lastig, ze geven hun mening, zowel positief als negatief
 27:27 Gelegenheid gegeven om knelpunten, bedreigingen, kansen, verbeteringen...
 29:27 Kritisch, divers, scherp
 32:27 Betrokken
 33:27 Sommige mensen kijken alleen vanuit hun eigen perspectief en staan nau...
 35:27 nuttig
 36:27 Breed.
 37:27 Betrokken, meedenkend, kritisch

Document Group**Aantal codes Codes**

E-participatie

Toereikendheid kennis participanten
9

Eisen e-tool

Free codes

4:22 Wij vonden van wel. Stap 1 bestond uit het inschrijven en lezen van de...
 25:22 Weten we niet.
 28:22 We wilde eerst via online vergadering gaan participeren, maar hebben e...
 27:22 Voorwaarde is uiteraard het beschikken over een computer. Toegepaste s...
 17:22 Participanten krijgen vooraf alle informatie die ze nodig hebben om go...
 14:22 Niet iedereen.
 34:20 Naar mijn gevoel wel, maar het ligt meer aan je doelgroep. Bovendien z...
 6:22 Middelen - ja Kennis - hele verschillend, maar iha voldoende voor ene...
 33:22 Meestal wel. Sommige mensen hadden moeite met het gebruik tijdens de d...
 36:22 Ja.
 23:22 Ja, mogelijk met uitzondering van de bewoners van een nabijgelegen app...
 18:22 ja, kon eenvoudig via internet
 11:22 Ja, in principe wel, misschien met uitzondering van mensen die niet/sl...
 16:22 Ja, hoewel we twifelen of de oudere doelgroep voldoende middelen heef...
 29:22 Ja, het kennisniveau in deze groep lag heel hoog. Een enkeling kan in...
 31:16 Ja, het heeft wat voeten in aarde en het lukt niet iedereen om tijdig...
 21:22 ja, geen om algemene kennis
 32:22 Ja
 7:21 Ja
 22:22 Ja
 26:22 Ja
 37:22 Ja
 8:22 ja
 9:22 ja
 35:22 ja
 15:22 In het begin van de intelligente lockdown wat minder, maar het werd sn...
 19:22 gemiddeld
 3:22 Dit vraagstuk wordt op het moment onderzocht.
 29:35 Dat kan ik niet volledig beoordelen. In mijn beleving zijn er nog wel...
 32:35 De tool draait los van de rest van het systeem. Dat is niet handig bij...
 37:35 Gedeeltelijk. We hadden het beter gevonden als de bijeenkomst was geho...
 24:35 Ik ben hiervan niet op de hoogte binnen onze organisatie.
 6:35 ja
 17:35 ja
 9:34 ja
 26:35 ja
 21:35 ja
 35:35 ja
 33:35 ja
 18:35 ja
 27:35 ja
 7:34 Ja
 22:35 Ja
 23:35 Ja
 11:34 Ja
 4:34 ja, al weet ik niet welke eisen je hier bedoeld.
 25:35 Ja.
 36:35 Ja.
 3:35 Nee, niet volledig. Dit komt omdat deze tool nog in ontwikkeling is
 15:35 Nee, werkt niet binnen de beveiligde omgeving van de gemeente.
 16:35 Voor dit moment wel.
 28:35 We willen nog een paltform, met inzichtelijk wat er gestermd wordt

Document Group**Aantal codes Codes**

E-participatie op management niveau

E-tool soort

Free codes

1:34 Was de organisatie op management-niveau klaar voor het gebruik van e-p...

3:34 Nee. Waarom weet ik niet

4:33 Het is onderwerp van gesprek in de zoektocht van de organisatie naar a...

6:34 Ja

7:33 Ja

11:34 Ja

15:34 ja

16:34 Zeker niet geheel.

17:34 ja

18:34 ja

21:34 management-niveau was niet aanwezig

22:34 Nee, dezelfde praktische problemen

23:34 Weet ik niet

24:34 Ik ben hiervan niet op de hoogte binnen onze organisatie.

25:34 Ja.

26:34 ja

27:34 ja

28:34 Ja

29:34 Ik denk het wel, we zijn ingericht op flexwerken, dit ligt in het verl...

32:34 Is gewoon gedaan

33:34 ja

35:34 ja

36:34 Nee, maar inmiddels wel.

37:34 Nee, er was nog niet veel kennis en ervaring met e-participatie en er...

14:27 ZOOM en TEAMS

15:28 MS Teams (en via Mentimeter, Mural, Kahoot!)

16:28 Projectenwebsite onder beheer van de gemeente. De dorpsraad en onderne...

17:28 website: dommelenzuid-inbeeld.nl maptionnaire voor Dommelland

18:28 internet

19:27 teams, survey monkey

22:28 MS-teams

23:28 Teams

24:28 Er wordt straks gebruik gemaakt van een webbrowser.

25:28 Gemeente website.

26:28 Microsoft Teams

27:28 Maptionnaire en Teams

28:28 Youtube en email

29:28 MS Teams voor meesprekers, in combinatie met Youtube voor luisteraars

32:28 MS teams

33:28 Inwonerspanel en digitale bijeenkomst via google meet.

35:28 digitaal inwoners panel

36:28 Teams, Zoom en Mural.

37:28 Microsoft Teams in combinatie met Mentimeter

Document Group**Aantal codes Codes**

Invoering technologie

Mening t.o.v. e-participatie

Free codes

14:29 Ingehuurd

15:30 nee, voor de meeste collega's niet

16:30 Geen mening.

17:30 het heeft wel tijd en geld gekost.

18:30 nee.

19:29 Er is gebruikt gemaakt van al bestaande en gebruikte technologie. Er i...

21:30 nee

22:30 Nee

23:30 Weet ik niet.

24:30 Kan ik in mijn functie geen antwoord op geven. Dit ligt bij een andere...

25:30 Nee.

26:30 was wel even een zoektocht naar het beste middel, maar niet problemati...

27:30 nee

28:30 Duurt altijd langer dan je zou willen

29:30 Dat viel best mee, maar we zijn dan ook een relatief grote organisatie...

32:30 Het was wel even wennen.

33:30 nee

35:30 nee

36:30 Nee.

37:30 Ja. Het was zoeken naar de juiste vorm en naar het juiste digitale pla...

17:18 Ja, het heeft ons bruikbare informatie opgeleverd. Ik zou alleen nooit...

18:18 nee

19:18 Enigszins, stond altijd al open voor combi e- en live participatie. Ma...

21:18 nee

22:18 Zowel de voor- als nadelen zijn voor mij beter in beeld gekomen

23:18 Ja, het is gebleken dat dit ook een vorm van participatie is die kan w...

24:18 Binnen ons team Ruimtelijke Ontwikkeling is het nog minder gebruikelij...

25:18 Nee.

26:18 Nee, wij en de inwoners van Oost Gelre hechten aan fysieke bijeenkomst...

27:18 Mening is veranderd. Door de gelegenheid te bieden om via Maptionnaire...

28:18 Onze gemeente loopt ver achter m.b.t. e-participatie. Hier gaan we ook...

29:18 Ja, online participeren gaat beter dan ik had verwacht.

31:16 Ja, het heeft wat voeten in aarde en het lukt niet iedereen om tijdig...

32:18 Voor participatie eigenlijk niet geschikt. Want volgens mij is het jul...

33:18 nee

34:15 Ik denk niet de de verschillen aan de maatregelen als zodanig liggen,...

34:18 als je vraagt of er trajecten afgerond zijn dan is het antwoord ja. Ak...

35:18 normaalgesproken wordt e-participatie gecombineerd met een kwalitatief...

36:18 Nee, je moet het alleen goed en strak organiseren.

37:18 Ja. We (=projectteam) denken dat e-participatie een mooie aanvulling i...

Document Group**Aantal codes Codes**

Norm deelname

Software voor handen

Free codes

3:36 Dit wordt onderzocht
6:36 Ja, Eerst presentatie, gebruiksregels en door gebruik Zoom: niet door...
8:36 Alleen omwonenden zijn benaderd.
15:36 nee
16:36 Nee.
17:36 alles wat we ophaalde was meegenomen omdat we het niet als vervanging...
18:36 nee
21:36 nee
22:36 moeilijke vraag
23:36 Ja, men hanteerde een goede vergaderdiscipline.
24:36 Niet van op de hoogte
25:36 Nee.
26:36 die vraag is niet aan hen gesteld, bij ons ook niet bekend.
27:36 nee
33:36 ja
35:36 nee
36:36 Ja, men moet zich betrokken voelen en op het juiste moment betrokken w...
3:39 Toevallig draaide er een pilot met participatie software. Anders waren...
4:31 Ja, wel bij het bureau. Nee niet bij de gemeente. gemeente is hier tot...
6:32 Ja
7:32 Nee
8:32 ja
9:32 ja
11:32 Nee, bepaalde (professionele) software moest door de organisatie worde...
14:31 Ingehuurd
15:32 niet specifiek gebruik gemaakt voor software specifiek voor e-particip...
16:32 Pas na een paar maanden hadden we "Teams".
17:32 de website is ontwikkelt. maptionnaire bestond al
18:32 ja
19:31 ja, maar geen technologie expliciet voor e participatie
21:32 ja
22:32 Nee, de thuiswerkplek was en is er niet op ingericht
23:32 Nee, e-participatie was voor Covid-19 ongebruikelijk. Door Covid-19 is...
24:32 Het is goed mogelijk dat deze techniek voor handen is binnen de organi...
25:32 Ja.
26:32 ja
27:32 ja
28:32 Nee, hadden we nog niet
29:32 Volgens mij is MS Teams pas uitgerold aan het begin van de crisis
32:32 ja, op dat moment wel.
33:32 ja
35:32 ja
36:32 Ja.
37:32 Gedeeltelijk. We wilden een programma met meer mogelijkheden, maar zij...

Document Group

Aantal codes Codes

Verschil e-participatie in Covid-19

Vraag naar nieuwe e-participatietools

Free codes

14:17 Ja, liever in een zaaltje dan via zoom een interactieve bijeenkomst
15:17 het aantal genodigden was beperkter
17:17 we zouden zonder covid-19 niet aan e-participatie gedaan hebben.
19:17 Delen van het participatie proces dat uit een aantal stappen en uit ee...
21:17 voor Covid-19 deden we geen e-participatie
22:17 Tijdens Covid is het verplichtender om thuis te werken, omdat voor die...
23:17 De e-participatie is afstandelijker en biedt daardoor minder interacti...
24:17 Voor Covid-19 werd er eigenlijk alleen maar gebruik gemaakt van fysiek...
26:17 We passen geen e-participatie toe tenzij de beperkende covid maatregel...
27:17 niet van toepassing. I het andere geval zouden inloopavonden zijn geor...
28:17 We hebben nog niet eerder e-participatie gedaan
29:17 De participatie verloopt ordelijker mits goed gecoördineerd maar er is...
30:15 Andere doelgroep, in chat weer meer de "oude schreeuwer" gelijk aan ou...
31:17 Er konden vragen gesteld worden en verbetervoorstellen worden gedaan...
32:17 Minder menselijke interactie. Binnen vaster vooraf bepaald stramen bl...
33:17 de vragenlijst naar het inwonerspanel is later uitgezet vanwege de uit...
34:17 in veel trajecten wel, mensen geven graag hun mening online en je kunt...
35:19 covid werkt hierin beperkend
36:17 Soms laten we de participatie over aan een initiatiefnemer. Dan sluite...
37:17 Niet van toepassing. Niet eerder e-participatie gebruikt
1:33 Is er tijdens Covid-19 noodzaak ontstaan om nieuwe e-participatie tool...
3:33 Ja, Er is veel e-participatie vraagstukken die nu binnen komen. Hierom...
4:33 Het is onderwerp van gesprek in de zoektocht van de organisatie naar a...
6:33 Nee, geen aanschaf, wel eerste keer zo organiseerd
7:33 Ja
8:33 nee, door externe gedaan
9:33 nee
11:33 Nee
14:33 Nog niet te concluderen
15:33 het gebruik van MS Teams door de organisatie werd geadviseerd
16:33 Het lijkt noodzaak om in de toekomst tools toe te voegen, waarbij je o...
17:33 ja
18:33 nee, niet in dit project
21:33 nee, wel gebruik gemaakt van diensten van al ingehuurde bureaus
22:33 Er hoeven geen tools ontwikkeld te worden, maar het faciliteren van de...
23:33 Ja, zie vraag 25. Zonder E-participatie kunnen ruimtelijke processen n...
24:33 ik ben hiervan niet op de hoogte binnen onze organisatie.
25:33 Nee.
26:33 nee
27:33 Tools zijn toereikend gebleken. Wellicht verbeteringen of nieuwe ontwi...
28:33 Ja, we hadden niets
29:33 De ICT-afdeling ontwikkelt continu verbeteringen, maar daar heb ik gee...
32:33 Nog niet.
33:33 nee

Bijlage II: Codeboek interviews

Code group	Code	
Kansen en beperkingen e-participatie	Belemmering e-participatie	<p>1:27 Experts lopen al snel tegen de kosten aan want ze vragen zich af of de...</p> <p>1:29 en dat je daarna met mensen gaat uitleggen hoe ze het moeten gebruiken...</p> <p>1:30 We hebben nu ook het gevoel dat het ons meer tijd en moeite kost om go...</p> <p>1:34 de grootste vraag vanuit de organisatie is de interactie in de digital...</p> <p>1:41 diversiteit inclusie te brengen</p> <p>1:52 beschikbaarheid van middelen en die discussie die er altijd speelt bin...</p> <p>1:53 Dat participatie niet integraal belegd is, is heel verkopen en dat zor...</p> <p>1:54 Ik weet mijn vermoeden dat er ook nog wel een, een, een gebrek zit in...</p> <p>1:55 niet afdoende kennis aanwezig, in ieder geval organisaties om hier mee...</p> <p>1:60 Digitalisering is gewoon een onderwerp waar waar een hele hoop mensen...</p> <p>1:91 Het is gewoon van tafel wat, het is gewoon eigenlijk vandaag in korte...</p> <p>1:104 Een platform open source zijn er maar weinig die dat doen. Dan gaan ze...</p> <p>1:112 Daar worden wel stappen in gezet maar nog heel beperkt hebben gediscus...</p> <p>1:113 wat ze zeggen en ik gewoon die kwaliteit in het aanbod kijken. Ja, dan...</p> <p>1:115 sociale dimensie</p> <p>1:129 Dus die enorme digitalisering in een context, waar offline verMindert...</p> <p>1:130 Is het niet zo dat de pandemie niet zien dat wij er lang niet zijn met...</p>
E-participatie tijdens Covid-19	Directe gevolgen covid-19	<p>1:134 Ze hebben heel veel tijd gestoken om het te leren, te gebruiken en er...</p> <p>1:17 die lockdown is bijzonder omdat je eigenlijk geen keuze hebt. Je kan n...</p> <p>1:25 Want als je niet fysiek daar kan zijn dan zetten we een filmpje een ve...</p> <p>1:31 sociale media en digital enquetes gebruikten we ook voor de lockdown....</p> <p>1:43 het besef van de digitalisering ook binnen hebben.</p> <p>1:70 Je mag nergens heen ook mensen die bij elkaar brengen, dus je moet ik...</p> <p>1:74 beperkend is natuurlijk wel dat je dat je eigenlijk je offline je mix...</p> <p>1:75 n dat en dat ik ik heb wel gezien in Nederland waar je ziet dat dan en...</p> <p>1:88 Ik denk dat dat echt aan covid te wijten dat dat er gekomen is. Puur e...</p> <p>1:95 Het nieuwe online werkvormen, waren gewoon echt nieuw. Er waren maar w...</p> <p>1:97 Het belangrijkste is nog van de vaardigheden, is dat de intentie er ge...</p> <p>1:118 Een verdere integratie van de apps en met web based applicatie is dus...</p> <p>1:128 kijk de impact van de pandemie op de digitalisering is een vergroting...</p> <p>1:129 Dus die enorme digitalisering in een context, waar offline verMindert...</p> <p>1:130 Is het niet zo dat de pandemie niet zien dat wij er lang niet zijn met...</p>
Kansen en beperkingen e-participatie	Doel e-participatie	<p>1:13 Kijk het gaat ons niet om aantal maar meer om diversiteit</p> <p>1:14 je moet het natuurlijk wel doelgericht gebruiken</p> <p>1:88 Ik denk dat dat echt aan covid te wijten dat dat er gekomen is. Puur e...</p> <p>1:105 Ja, dus constateren dat er heel erg veel overheden nu een prachtige ge...</p>
E-participatie tijdens Covid-19	En ik moet heel hard nadenken wanneer ik	<p>1:89 En ik moet heel hard nadenken wanneer ik in andere projecten voor covi...</p>

Code group
E-tool ontwikkeling

Code
E-participatie in organisatie

1:50 participatie is, zit bij communicatie of overal en nergens en dat dat...
1:51 omdat de capaciteit bij gemeenten en daardoor heel erg verschilt.
1:52 beschikbaarheid van middelen en die discussie die er altijd speelt bin...
1:54 Ik weet mijn vermoeden dat er ook nog wel een, een, een gebrek zit in...
1:55 niet afdoende kennis aanwezig, in ieder geval organisaties om hier mee...
1:56 Uiteindelijk heb ik ook gemeenten die gewoon heel gekke dingen doen o...
1:57 Daar zitten we ook aan de voorkant van het traject in en of iedereen u...
1:60 Digitalisering is gewoon een onderwerp waar waar een hele hoop mensen...
1:75 n dat en dat ik ik heb wel gezien in Nederland waar je ziet dat dan en...
1:77 Ja weet ik niet, weet ik niet. Ik denk dat misschien de de angst voor...
1:90 Mensen die dan nog principiële bezwaren heeft tegen online participati...
1:95 Het nieuwe online werkvormen, waren gewoon echt nieuw. Er waren maar w...
1:96 . Maar bij gemeenten zie je ook dat er al vaardigheden zijn ontwikkeld...
1:97 Het belangrijkste is nog van de vaardigheden, is dat de intentie er ge...
1:99 En in het begin we gingen waren er natuurlijk weinig vaardigheden.
1:100 Dan wordt het lastig en is het nieuw. Maar een online interactie platf...
1:103 Dan wordt iets ontwikkeld vaak externe ingehuurd. Weinig hebben, de to...
1:104 Een platform open source zijn er maar weinig die dat doen. Dan gaan ze...
1:120 De grote gemeente Amsterdam die gaat een bureau inzetten, extern inhur...
1:133 Er is genoeg waar je heel goed weet, intuïtief of als je leest in onze...
1:134 Ze hebben heel veel tijd gestoken om het te leren, te gebruiken en er...
1:5 digitaal een enquête uitgezet
1:6 sociale media
1:15 insta stories
1:20 Teams
1:22 MEROL
1:23 digitale enquête tool
1:24 website
1:28 merol
1:37 consu
1:61 Polis
1:83 belangrijke tool die er is bijgekomen is waar iedereen ervaring mee op...
1:87 Ja, iets met een hashtag doen op Facebook of twitter. Socials spelen u...
1:103 Dan wordt iets ontwikkeld vaak externe ingehuurd. Weinig hebben, de to...
1:106 citizenlab.
1:114 Gather Town
1:122 citizen foundation

E-tool ontwikkeling

e-tool

Code group	Code	
E-tool ontwikkeling	Gebruik e-tools	<p>1:32 Ik vond dat echt gaaf hoe snel ze dat hebben gedaan onze collega's van...</p> <p>1:33 . En daarbij allereerst komt dat het [microsoft teams] stond ineens op...</p> <p>1:35 lopen we echt tegen de grenzen aan van microsoft teams. En daarom gaan...</p> <p>1:46 En als je kijkt naar hetgeen wat het meest gebruikt wordt, ja, dat is...</p> <p>1:69 en daarin zie je ook wel dat ik denk dat die digitale aspecten een bli...</p> <p>1:82 ja, het selecteren van de juiste tool die je moet je nodig hebt, op in...</p> <p>1:88 Ik denk dat dat echt aan covid te wijten dat dat er gekomen is. Puur e...</p> <p>1:91 Het is gewoon van tafel wat, het is gewoon eigenlijk vandaag in korte...</p> <p>1:99 En in het begin we gingen waren er natuurlijk weinig vaardigheden.</p> <p>1:103 Dan wordt iets ontwikkeld vaak externe ingehuurd. Weinig hebben, de to...</p> <p>1:104 Een platform open source zijn er maar weinig die dat doen. Dan gaan ze...</p> <p>1:120 De grote gemeente Amsterdam die gaat een bureau inzetten, extern inhur...</p> <p>1:123 Het moet open source, was en het moet blended, offline een online waar...</p>
Kansen en beperkingen e-participatie	Kansen e-participatie	<p>1:19 Is het nog wel toegankelijk voor mensen die digitaal niet vaardig zijn...</p> <p>1:42 open source</p> <p>1:63 Niet dat je de oudste het vaakst het woord krijgt, de de grootste, de...</p> <p>1:71 Ik denk dat dat digitaal werken van het huis, al dat soort dingen. Maa...</p> <p>1:72 Dat zal een blijvende kansen bieden denk ik, dus dat de mens veranderd...</p> <p>1:73 misschien ook wel een derde plus, misschien nog wel dat wij onze activ...</p> <p>1:77 Ja weet ik niet, weet ik niet. Ik denk dat misschien de de angst voor...</p> <p>1:78 Je gaat er in je participatieproces ook veel nadrukkelijker over denke...</p> <p>1:84 Dat kan, ja, video platform kan eigenlijk ook heel prima</p> <p>1:91 Het is gewoon van tafel wat, het is gewoon eigenlijk vandaag in korte...</p> <p>1:94 Maar ook wethouders, normaal hadden zij een verschijning nodig, maar i...</p> <p>1:109 de kansen liggen natuurlijk bereiken van andere inwoners dan dat dat d...</p> <p>1:110 Dus niet alleen de diversiteit van de participatie maar ook een vergro...</p> <p>1:111 En dan denk ik wel mooi vastligt leek online participatie sporen achte...</p> <p>1:116 . Dus het game element. Dat is voor participatie heel interessant.</p> <p>1:123 Het moet open source, was en het moet blended, offline een online waar...</p> <p>1:125 Nu, een meerwaarde is eigenlijk klassiek dat je los van tijd en ruimte...</p> <p>1:126 in staat bent om duurzaam je verhaal, je agenda, de agendering van je...</p> <p>1:127 De informatievoorziening is veel makkelijker. Dat is de eerste trede v...</p> <p>1:128 kijk de impact van de pandemie op de digitalisering is een vergroting...</p> <p>1:131 verdieping van de inclusiviteit dus die in mijn idee is dat de dat de...</p> <p>1:132 En dat participatieve democratie meer ruimte krijgt, een burgerraad ee...</p> <p>1:133 Er is genoeg waar je heel goed weet, intuïtief of als je leest in onze...</p>
E-participatie tijdens Covid-19	Karakter e-participatie	<p>1:36 innovatief programma</p> <p>1:44 Daarvoor was het een innovatief traject waar een paar gemeente in Nede...</p> <p>1:62 Daar is ook sowieso een probleem, want representatieve democratie en d...</p> <p>1:76 Terwijl bijvoorbeeld de kans van inspreken zijn veel meer mensen die d...</p> <p>1:79 Het kan bijvoorbeeld een efficiëntere vorm zijn van het oude me, inclu...</p> <p>1:130 Is het niet zo dat de pandemie niet zien dat wij er lang niet zijn met...</p>

Code group	Code	
E-participatie tijdens Covid-19	Karakter e-participatie in covid-19	<p>1:2 de meeste projecten in welke vorm dan ook zijn door zijn gegaan.</p> <p>1:3 gevoelige thema's die lastig in combinatie met online zijn te organise...</p> <p>1:13 Kijk het gaat ons niet om aantal maar meer om diversiteit</p> <p>1:21 Wat we nu doen is bijvoorbeeld een combinatie en dan moet je denken Te...</p> <p>1:38 overgegaan in een zware prioriteiten doen.</p> <p>1:39 zagen we de urgentie om dat ook verder uit te bouwen, om gemeenteraden...</p> <p>1:40 kennis en kunde over tooling dan wel ik echt ja, duurzame investeringe...</p> <p>1:49 dat we nog bij de early adapters fase soms zitten of zeg maar hè dus d...</p> <p>1:64 , als je een digitale participatie kijkt, wat we weten, aan aan de cij...</p> <p>1:83 belangrijke tool die er is bijgekomen is waar iedereen ervaring mee op...</p> <p>1:85 Je krijgt ook weer een andere groep, over het algemeen ook meer dan je...</p> <p>1:86 ik denk ook dat wat we veel hebben ingezet, zijn brainstorm achtige to...</p> <p>1:97 Het belangrijkste is nog van de vaardigheden, is dat de intentie er ge...</p> <p>1:98 zowel bestuurlijk als als ambtelijk zie ik weinig fout gaan of dat ze...</p> <p>1:100 Dan wordt het lastig en is het nieuw. Maar een online interactie platf...</p> <p>1:118 Een verdere integratie van de apps en met web based applicatie is dus...</p>
E-participatie tijdens Covid-19	Noodzaak e-participatie	<p>1:100 Dan wordt het lastig en is het nieuw. Maar een online interactie platf...</p> <p>1:1 vanaf maart mochten wij volgens mij niet meer mensen ontmoeten en als...</p> <p>1:47 ik zie een algemeen besef, noodzakelijkheid bij heel veel gemeenten.</p> <p>1:71 Ik denk dat dat digitaal werken van het huis, al dat soort dingen. Maa...</p> <p>1:95 Het nieuwe online werkvormen, waren gewoon echt nieuw. Er waren maar w...</p> <p>1:45 Dus dus dat was nul en daar brengt covid natuurlijk niet de urgentie o...</p>
E-participatie tijdens Covid-19 E-tool ontwikkeling	Ontwikkeling e-participatie	<p>1:133 Er is genoeg waar je heel goed weet, intuïtief of als je leest in onze...</p> <p>1:16 Dus in die zin is participatie online tools zeker eh verbeterd denk ik...</p> <p>1:26 veel mensen die meewerken aan participatieprojecten en je ziet dat de...</p> <p>1:48 Dat aspect is eigenlijk nog niet goed ontwikkeld.</p> <p>1:59 Maar ook zie ik dat bijvoorbeeld de commerciële aanbieders betere tari...</p> <p>1:72 Dat zal een blijvende kansen bieden denk ik, dus dat de mens veranderd...</p> <p>1:80 Wat wat, zoals was zo'n keuze, wijze van andere andere opties, meeschr...</p> <p>1:81 op basis van gemeenten, van van informatiesystemen die je zelf hebt, d...</p> <p>1:86 ik denk ook dat wat we veel hebben ingezet, zijn brainstorm achtige to...</p> <p>1:121 Wat ik zie is dat de gemeente, de VNG en ook ondersteund door het mini...</p> <p>1:128 kijk de impact van de pandemie op de digitalisering is een vergroting...</p>

Code group	Code	
Kansen en beperkingen e-participatie	Toegankelijkheid e-participatie	<p>1:4 als je bijvoorbeeld veel met oudere mensen of mensen met beperkingen t...</p> <p>1:7 in twee talen gedaan</p> <p>1:10 Wat je vaak ziet is dat mensen uit het buitenland minder snel naar zo'...</p> <p>1:11 Ik denk dat een andere wijk met een andere bevolkingssamenstelling mis...</p> <p>1:64 , als je een digitale participatie kijkt, wat we weten, aan aan de cij...</p> <p>1:65 op basis van wat we nu zien is wel dat er wel degelijk gewoon meer mee...</p> <p>1:66 is gewoon dat je een substantieel aantal deelnemers hebt in de wijk di...</p> <p>1:74 beperkend is natuurlijk wel dat je dat je eigenlijk je offline je mix...</p> <p>1:85 Je krijgt ook weer een andere groep, over het algemeen ook meer dan je...</p> <p>1:92 , je bereikt een ander type deelnemer, waarvoor online een prettige ma...</p> <p>1:109 de kansen liggen natuurlijk bereiken van andere inwoners dan dat dat d...</p> <p>1:110 Dus niet alleen de diversiteit van de participatie maar ook een vergro...</p> <p>1:123 Het moet open source, was en het moet blended, offline een online waar...</p> <p>1:125 Nu, een meerwaarde is eigenlijk klassiek dat je los van tijd en ruimte...</p> <p>1:129 Dus die enorme digitalisering in een context, waar offline verMindert...</p>
Kansen en beperkingen e-participatie	Toekomst e-participatie	<p>1:135 Ook zie je bijvoorbeeld mensen met kinderen, die hebben het druk [en k...</p> <p>1:18 Dat was heel inventief. Maar ik moet zeggen naar mijn idee met de tijd...</p> <p>1:49 dat we nog bij de early adapters fase soms zitten of zeg maar hè dus d...</p> <p>1:58 We hebben moeten doorontwikkelen op zowel consul als open stad om dat...</p> <p>1:59 Maar ook zie ik dat bijvoorbeeld de commerciële aanbieders betere tari...</p> <p>1:67 Dat is wel onze verwachting, zien we nu ook in de gemeente waar het la...</p> <p>1:68 Wat we wel zien is dat je ook de waar wij wel verwacht dat je terug mo...</p> <p>1:69 en daarin zie je ook wel dat ik denk dat die digitale aspecten een bli...</p> <p>1:72 Dat zal een blijvende kansen bieden denk ik, dus dat de mens veranderd...</p> <p>1:73 misschien ook wel een derde plus, misschien nog wel dat wij onze activ...</p> <p>1:81 op basis van gemeenten, van van informatiesystemen die je zelf hebt, d...</p> <p>1:86 ik denk ook dat wat we veel hebben ingezet, zijn brainstorm achtige to...</p> <p>1:88 Ik denk dat dat echt aan covid te wijten dat dat er gekomen is. Puur e...</p> <p>1:91 Het is gewoon van tafel wat, het is gewoon eigenlijk vandaag in korte...</p> <p>1:93 Maar er blijft wel een behoefte om elkaar te zien waar ze aan terugver...</p> <p>1:101 een soort toverbox, waarin je echt als opmaat kan maken en eigenlijk j...</p> <p>1:102 of er nou zo veel gemeentes zo ver zijn dat ze ook in de haarvaten het...</p> <p>1:107 Ja, dat is de next step</p> <p>1:108 Ja en de next step is eigenlijk, als gemeente toch als participatienot...</p> <p>1:119 de komst van blended de blended participate dat je offline en online g...</p> <p>1:121 Wat ik zie is dat de gemeente, de VNG en ook ondersteund door het mini...</p> <p>1:123 Het moet open source, was en het moet blended, offline een online waar...</p>
E-participatie tot offline participatie	Verhouding e-participatie tot offline	<p>1:8 in totaal ongeveer 25% van de huishoudens van de hele wijk bereikt en...</p> <p>1:9 Dus online is een betere weerspiegeling van de samenleving en wat bij...</p> <p>1:12 Dus in dat opzicht is dit zeker een goede aanvulling dat denk ik zeker...</p> <p>1:79 Het kan bijvoorbeeld een efficiëntere vorm zijn van het oude me, inclu...</p> <p>1:93 Maar er blijft wel een behoefte om elkaar te zien waar ze aan terugver...</p> <p>1:102 of er nou zo veel gemeentes zo ver zijn dat ze ook in de haarvaten het...</p> <p>1:119 de komst van blended de blended participate dat je offline en online g...</p> <p>1:123 Het moet open source, was en het moet blended, offline een online waar...</p> <p>1:124 Dat is de basis en en en en en dit dit geeft sociologisch aan dat de d...</p> <p>1:129 Dus die enorme digitalisering in een context, waar offline verMindert...</p>

Bijlage III: Interview guide

1. Op welke manier heb heeft u te maken met e-participatie?
- 2.

E-participatie

1. **Welke rol speelt u e-participatie door gemeenten?**
2. **Welk platform wordt er door gemeenten voornamelijk gebruikt tijdens Covid-19 om e-participatie te faciliteren? Waarom bestaat er een voorkeur voor deze participatietool?**
 - Is dit tijdens covid-19 veranderd?
3. **Is u tijdens Covid-19 maatregelen een verandering van procedurele/organisationele aard bij gemeenten opgevallen t.a.v. e-participatie? Misschien om e-participatie in te voeren of te verbeteren? Kortom, hebben gemeenten moeite gedaan om vanwege de maatregelen e-participatieprocessen te verbeteren?**
 - Of heeft u een verandering van procedurele/organisationele aard gezien indien ja, geef een omschrijving van de desbetreffende verandering
4. **Is er bij ... een verandering in procedurele aard geweest omtrent e-participatie naar aanleiding van Covid-19 maatregelen?**
5. **Hoe kijkt u naar de kennis en ervaring die gemeenten hebben bij het uitvoeren van e-participatieprocessen?**
 - Hoe kijkt u naar gemeenten die e-participatie processen uitbesteden aan derde partijen vanwege de weinige ervaring die ze zelf hebben met eparticipatie?
6. **Hebben gemeenten naar uw inzien tijdens Covid-19 moeite ervaren bij het gebruik/invoeren van technologie voor e-participatie?**
 - Indien ja, om welke reden werd dit als moeite ervaren?
7. **Was over het algemeen de technologie voor e-participatie voor gemeenten voor handen?**
 - indien nee, waarom was deze technologie niet voor handen?
8. **Is er volgens u tijdens Covid-19 noodzaak ontstaan om nieuwe e-participatie tools te ontwikkelen/aan te schaffen?**
 - *interactie tijdens online sessies.*
9. Zijn er ten tijde van covid-19 maatregelen nieuwe e-participatietools ontwikkeld?
10. **Is er volgens u verandering gekomen door covid-19 maatregelen in de toegankelijkheid van het gebruik van e-participatietools?**
 - Is het aantal mensen dat zou kunnen participeren in e-participatie toegenomen?
11. **Welke kansen en beperkingen zijn er voor e-participatie door covid-19 maatregelen naar voren gekomen?**
12. **Waren nederlandse gemeenten op management/organisatie level klaar voor het gebruik van e-participatie?**
13. **Is de algemene opinie van gebruikers van e-participatietools veranderd door covid-19 maatregelen?**
14. **Is er volgens u een verschil tussen e-participatieprocessen voor en na covid-19 maatregelen?**
15. **Hoe verhouden e-participatie tools zich tot conventionele participatieprocessen. Is hier sinds covid-19 maatregelen verandering in gekomen**

