



**Participatie 2.0** | Een onderzoek naar de ervaringen en percepties van gemeenten in Nederland met het toepassen van eParticipatie

# Participatie 2.0

Een onderzoek naar de ervaringen en percepties van gemeenten in Nederland met het toepassen van eParticipatie

**Mathijs Willem Lucas Glass**

Master Communication Studies

Universiteit Twente

13 augustus 2010

---

**Opdrachtgever:**



Dr. M. Melenhorst

**Begeleiders:**

**UNIVERSITEIT TWENTE.**

Dr. P.A.M. Kommers

Drs. M.J. ter Hedde

Dr. W.J. Pieterse

## | Summary

Several developments in the political, social and technological area make it plausible that the application of eParticipation within interactive policy can provide added value. For now eParticipation is not being widely used within municipalities in the Netherlands. Hereby municipalities state that they have a need to share knowledge. In the current situation there is a lack of overview related to the goals and policy in the field of eParticipation. This research contributes to the development of eParticipatie by creating an overview of the experiences and perceptions of municipalities within the application of eParticipation. This includes looking at the adequacy of the channel for citizen participation, determinants in the development of eParticipation and the place of eParticipation within a multi-channel strategy.

Within this study different factors, that play a role in the application and development of eParticipation, were presented to municipalities in the Netherlands through an online questionnaire. These factors were determined on the basis of a literature study and qualitative research. Ultimately, 75 respondents completed the questionnaire.

The results of this study show that only a small fraction of the respondents actually formulated policy in the field of eParticipation. However, the fact remains that a large part of respondents have conducted initiatives within the domain of eParticipation. The perception of municipalities on the practice of eParticipatie is generally positive. Municipalities see eParticipation therefore as an enrichment in the possibilities of interactive policy. An important conclusion which can be drawn from the results is that municipalities see eParticipation mainly as a complement within the available channels. Also the preference for personal contact with citizens resounds strongly in the answers which are given by the respondents.

The motives to come to eParticipation suggest that municipalities see a future in eParticipation. Through eParticipation they see a possibility to create better policies and increase their problem solving skills. It is also important that municipalities see in eParticipation an opportunity to close the gap between citizens and government. This is a main point in many of the answers given by the respondents. Hereby should eParticipation add something, but most important is not to exclude someone.

In the further development of eParticipation there is room for improvement where municipalities take a critical look at the initiatives which are carried out. This fact has hardly been done. In addition, cooperation with other municipalities can give a lot of afford. This may not only make it possible to respond to factors which are seen as possible obstacles, such as insufficient financial resources. It can also result in an effective form of sharing knowledge. Latter is also recognized by respondents as an important part of the development of eParticipation.

## | Samenvatting

Verschillende ontwikkelingen op politiek, maatschappelijk en technologisch vlak maken het aannemelijk dat de toepassing van eParticipatie binnen interactief beleid van toegevoegde waarde kan zijn. Vooralsnog wordt eParticipatie echter nog niet breed toegepast binnen gemeenten in Nederland. Hierbij geven gemeenten aan dat er een behoefte is om kennis te delen. In de huidige situatie is er een gebrek aan overzicht met betrekking tot onder andere de doelen en beleid op het gebied van eParticipatie. Dit onderzoek draagt bij in de ontwikkeling van eParticipatie door een beeld te schetsen van de ervaringen en percepties van gemeenten met de toepassing van eParticipatie. Hierbij is onder andere gekeken naar de geschiktheid van het kanaal voor burgerparticipatie, bepalende factoren in de verdere ontwikkeling van eParticipatie en de plaats van eParticipatie binnen een meer-kanalen strategie met de toepassing van eParticipatie.

Binnen dit onderzoek zijn verschillende factoren die een rol spelen bij de toepassing en ontwikkeling van eParticipatie, voorgelegd aan gemeenten in Nederland door middel van een online vragenlijst. Deze factoren zijn vastgesteld aan de hand van een literatuuronderzoek en een kwalitatief vooronderzoek. Uiteindelijk hebben 75 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld.

De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat slechts een klein deel van de respondenten daadwerkelijk beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie. Dit neemt echter niet weg dat een groot deel van de respondenten toch in meer of mindere mate initiatieven op het gebied van eParticipatie heeft uitgevoerd. De perceptie van gemeenten op de toepassing van eParticipatie is daarbij over het algemeen positief. Gemeenten zien eParticipatie dan ook als een verrijking van mogelijkheden binnen interactief beleid. Een belangrijke conclusie die getrokken kan worden is dat gemeenten eParticipatie vooral als aanvulling zien binnen de beschikbare kanalen. Daarnaast klinkt de voorkeur voor persoonlijk contact met burgers nadrukkelijk door in de antwoorden die gegeven zijn door de respondenten.

De motieven om tot eParticipatie te komen wijzen er op dat gemeenten toekomst zien in eParticipatie. Zo zien zij een mogelijkheid om via eParticipatie beter beleid te creëren en het probleemoplossend vermogen te laten groeien. Belangrijk is verder dat gemeenten in eParticipatie een mogelijkheid zien om de kloof tussen burger en overheid te dichten. Dit laatste staat ook centraal bij veel van de antwoorden die gegeven zijn. Hierbij moet eParticipatie iets toevoegen, maar belangrijk is het daarbij om niemand uit te sluiten.

In de verdere ontwikkeling van eParticipatie kan nog veel winst geboekt worden door als gemeente zelf kritisch te kijken naar de uitgevoerde initiatieven. Dit blijkt nu nog nauwelijks te gebeuren. Daarnaast kan samenwerking met andere gemeenten veel opleveren. Hierdoor kan er niet alleen in worden gespeeld op factoren die als mogelijk belemmering worden gezien, zoals onvoldoende financiële mogelijkheden. Hierdoor kan er ook op een effectieve manier een vorm van kennisdeling ontstaan. Ook dit laatste wordt door de respondenten gezien als een belangrijk punt in de ontwikkeling van eParticipatie.

## | Voorwoord

Dit onderzoek is de afsluiting van mijn master Communication Studies aan de universiteit Twente. In opdracht van Novay heb ik onderzocht wat de ervaringen en percepties van gemeenten zijn met het inzetten van eParticipatie. De resultaten van dit onderzoek kunnen gemeenten helpen bij het opzetten van toekomstige initiatieven, zodat eerder gemaakte fouten in de toekomst achterwege blijven en de toepassing van eParticipatie naar een hoger plan getild kan worden.

Gedurende mijn afstudeerperiode ben ik bijgestaan door een aantal personen zonder wie dit rapport nooit tot stand had kunnen komen. Allereerst wil ik Willem Pieterse en Marc ter Hedde bedanken, zij hebben mij vanuit de Universiteit Twente begeleid. Dankzij hun kritische, doch altijd opbouwende, feedback hebben zij mij gestimuleerd om tot het best mogelijke resultaat te komen. Wegens langdurige afwezigheid heeft Piet Kommers de plaats van Willem ingenomen als eerste begeleider. Ik wil hem bedanken voor de moeite die hij op het einde van het traject genomen heeft om alles tot een goed einde te brengen. Daarnaast wil ik Mark Melenhorst bedanken, die mij begeleid heeft vanuit Novay, voor het aanbieden van deze opdracht. Ook heeft hij mij dankzij alle feedback en tips op een bijzonder productieve manier bijgestaan gedurende mijn afstudeertraject. Een ander dankwoord gaat uit naar alle gemeenten en betrokkenen die de tijd en moeite hebben gestoken in hun medewerking bij dit onderzoek. Zonder hun respons zou de betekenis van dit rapport minimaal zijn geweest.

Tot slot wil ik mijn familie en mijn vriendin bedanken voor alle morele en rationele steun en het vertrouwen dat zij gedurende mijn hele studie in mij hebben gehad.

Enschede, 2010

Thijs Glass

---

## | Inhoudsopgave

Summary .....	3
Samenvatting.....	4
Voorwoord .....	5
Hoofdstuk 1   Inleiding.....	8
§1.1   Aanleiding.....	8
§1.2   Context.....	9
§1.3   Het belang en doel van dit onderzoek.....	9
§1.4   Aanpak van het onderzoek.....	11
§1.5   Indeling van het rapport.....	11
Hoofdstuk 2   Theoretisch kader.....	12
§2.1   De oorsprong van eParticipatie.....	12
§2.2   Communicatieve ontwikkelingen.....	14
§2.3   Percepties op eParticipatie .....	17
§2.4   eGovernment.....	20
§2.5   De toepassing van eParticipatie.....	21
§2.6   eParticipatie binnen een theoretisch kader .....	23
Hoofdstuk 3   Vooronderzoek .....	31
§ 3.1   Respondenten.....	31
§ 3.2   Instrument.....	32
§ 3.3   Data-analyse.....	33
§ 3.4   Resultaten.....	33
Hoofdstuk 4   Hoofdonderzoek.....	40
§ 4.1   Respondenten.....	40
§ 4.2   Procedure.....	41
§ 4.3   Instrument.....	42
§ 4.4   Dataverzameling en verwerking.....	47
Hoofdstuk 5   Resultaten .....	49
§ 5.1  Respondenten.....	49
§ 5.2  De behoefte aan (e)participatie.....	51
§ 5.3  Motieven van gemeenten .....	55
§ 5.4  De cultuur van de gemeente.....	58
§ 5.5  Kanaalgebruik van gemeenten.....	59

---

§ 5.6   Het mediagebruik van gemeenten .....	61
§ 5.7   Consequenties van de uitkomsten van eParticipatie.....	63
§ 5.8   Bepalende factoren.....	64
§ 5.9   De Uses en Gratifications van eParticipatie.....	65
§ 5.10   De gecombineerde effecten van stellingen.....	68
§ 5.11   Het evalueren van initiatieven.....	70
Hoofdstuk 6   Conclusies en aanbevelingen .....	72
§ 6.1   De behoefte aan eParticipatie .....	72
§ 6.2   De motieven voor eParticipatie.....	73
§ 6.3   De cultuur van gemeenten.....	74
§ 6.4   Kanaalgebruik van gemeenten .....	75
§ 6.5   Beperkingen van eParticipatie.....	76
§ 6.6   De bruikbaarheid van het Uses and Gratifications model.....	77
§ 6.7   Barrières in de ontwikkeling van eParticipatie .....	78
§ 6.8   Is web 2.0 geschikt voor burgerparticipatie? .....	79
§ 6.9   eParticipatie binnen de kaders van eGovernment.....	79
§ 6.10   Eindconclusie .....	80
§ 6.9   Aanbevelingen.....	81
Hoofdstuk 7   Discussie.....	84
§ 7.1   Wetenschappelijk waarde.....	84
§ 7.2   Beperkingen van dit onderzoek .....	84
§ 7.3   Vervolgonderzoek.....	85
Hoofdstuk 8   Literatuur .....	86
Bijlage 1   Interviewschema vooronderzoek.....	92
Bijlage 2   Uitnodiging.....	96
Bijlage 3   Vragenlijst.....	97

## Hoofdstuk I | Inleiding

Dit onderzoek richt zich op eParticipatie als vorm van interactief beleid op gemeentelijk niveau. Bij verschillende gemeenten worden burger met behulp van eParticipatie betrokken bij de beleidsvorming. De ontwikkeling van eParticipatie stagneert echter waar er geen goed beeld is van de factoren die van invloed zijn bij de toepassing ervan. Deze studie gaat in op de ervaringen en percepties van gemeenten bij het toepassen eParticipatie, een onderdeel van interactief beleid.

### §1.1 | Aanleiding

Het betrekken van burgers bij de politiek kan op diverse manieren, waarbij de traditionele inspraakavond wellicht één van de bekendste is. De digitalisering van de samenleving opent deuren om ook via andere wegen burgers te laten participeren. Een veel besproken kanaal in relatie tot het vergroten van de participatie in de politiek is internet (o.a. Calenda & Meijer, 2009; Meijer et al., 2009). Internet wordt in veel onderzoeken aangewezen als een belangrijk middel om de betrokkenheid van burgers met betrekking tot politieke participatie te laten toenemen (Norris, 2001; Coleman & Cotze, 2001; Gibson et al, 2002). Een reden hiervan is dat internet voor veel Nederlanders toegankelijker wordt, hetgeen een belangrijke voorwaarde is voor het gebruik ervan (van Deursen et al, 2006). Zo had in 2009 90 procent van de huishoudens in Nederland toegang tot Internet (CBS, 2009). Ook de Rijksoverheid gaat mee in deze maatschappelijke ontwikkeling waarin ICT een steeds prominentere rol speelt (Bovens, 2003). Dit is dan ook terug te zien in verschillende programma's die door de overheid zijn gestart. Deze programma's richten zich voornamelijk op het verbeteren van beleid en dienstverlening via ICT (ICTU, 2009).

Een van de onderdelen van de programma's van de stichting ICTU (ICT Uitvoering, een overheidsorganisatie die voor en door de overheid aan ICT-vraagstukken werkt) is eParticipatie (ICTU, 2009). Aan de hand van eParticipatie worden burgers via digitale kanalen betrokken bij de beleidsvorming. Echter, er ontbreekt een gebrek aan overzicht met betrekking tot onder andere de doelen en beleid op het gebied van eParticipatie (Sinnema & van Duivenboden, 2009). Dit wordt onderstreept door een onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties naar haar eigen beleid op het gebied van eParticipatie, waaruit bleek dat de samenhang tussen de verschillende initiatieven ontbrak (Sinnema & van Duivenboden, 2009). Daarnaast is er geconstateerd dat kennis op het gebied van eParticipatie en online interactie ontoereikend is (Frissen et al., 2008). Dit uit zich in een ontwikkeling waarbij veel initiatieven afhankelijk zijn van een kleine groep ambtenaren en 'frontrunners' uit het veld (Sinnema & van Duivenboden, 2009).

Als reactie hierop geven gemeenten aan graag kennis te delen op het gebied van eParticipatie en interactieve beleidsvorming om niet nogmaals het wiel te hoeven uitvinden (Scompany, 2009a; Scompany, 2009b). Macintosh (2004) benadrukt daarbij het belang van het karakteriseren van het niveau van participatie, de technologie die gebruikt is, de fase binnen de besluitvorming en verschillende kwesties en beperkingen, inclusief de potentiële voordelen die eParticipatie biedt. Door op een structurele manier te kijken naar het beleid betreffende eParticipatie en de uitgevoerde initiatieven kan er een beeld gevormd worden welke factoren een rol spelen binnen dit proces. Met deze kennis kan er ingespeeld worden op ervaringen waarop gemeenten haar beleid kunnen formuleren. Hierbij moet ook duidelijk worden wat de rol van eParticipatie kan zijn binnen de bredere kaders van interactieve beleidsvorming, waarbinnen eParticipatie te plaatsen is. Interactieve beleidsvorming kan omschreven worden als; een aanpak waarbij de overheid naar buiten treedt en samen met 'anderen' het beleid vorm geeft (van Woerkum, Kuiper & Bos, 1999). Van der Arend (2007) voegt hier aan toe dat niet alleen de burgers mee participeren. Juist ook maatschappelijke organisaties, bedrijven en andere overheden kunnen actief betrokken worden bij de beleidsvorming.



Gemeenten vertalen dit op hun websites vaak naar het begrip ‘samenwerking’ (o.a. Gemeente Enschede, z.d.; Gemeente Den Haag, 2009; Gemeente Lelystad, z.d.). Aan de hand van dit onderzoek kan eParticipatie, eventueel, een plaats krijgen binnen dit begrip en haar potentieel benutten.

## §1.2 | Context

In 1967 constateerde Millgram dat niemand verder dan zes stappen bij een ander vandaan staat. De komst van internet heeft er later mede voor gezorgd dat mensen over de hele wereld bereikbaar zijn. Deze globalisering leidt er, paradoxaal genoeg, ook toe dat mensen zich sterker oriënteren op hun eigen omgeving, hun eigen gemeente. Daar vinden ze een stuk (h)erkenning, een mate van zekerheid. Gemeenten staan dan ook dicht bij de burger dan iedere andere overheid (VNG - Commissie Gemeentewet en Grondwet, 2007).

Doordat de burger en gemeente dicht bij elkaar staan, zijn burgers eerder bereid te participeren. Er is een groter gevoel dat hun bijdrage relevant is (Addink, 2009). Veel initiatieven op het gebied van eParticipatie komen dan ook op lokaal (gemeentelijk) niveau tot stand. De monitor van TNO geeft aan dat 73 procent van de 313 initiatieven op het gebied van eParticipatie die bekend zijn bij ICTU in 2009, op lokaal niveau plaatsvinden. Van deze initiatieven is 83 procent geïnitieerd door de overheid. Ter vergelijking; op landelijk niveau is 62 procent geïnitieerd door burgers/de samenleving (TNO, 2009). Hieruit blijkt dat, vooral op lokaal niveau, de rol van een gemeente heel bepalend kan zijn, aangezien vanuit de gemeente de meeste initiatieven worden geïnitieerd. De initiatieven die op gemeentelijk niveau uitgevoerd zijn kunnen een goede basis zijn voor een schets van de situatie in Nederland op het gebied van eParticipatie. In dat geval staan de onderwerpen dicht bij de mensen en is het zeer interessant om te analyseren in hoeverre eParticipatie daarbij kan aansluiten.

Net als andere overheden hebben gemeenten in Nederland te maken met een samenleving waarin internet een steeds grotere rol speelt. Gemeenten spelen hierop in door een groot aantal van de activiteiten en diensten die voorheen offline aan werden geboden, nu ook online aan te bieden. eParticipatie is hier een voorbeeld van. Daarmee is deze activiteit niet nieuw, maar brengt ze wel nieuwe eigenschappen met zich mee (Sæbø et al., 2008). Vanuit de Rijksoverheid worden initiatieven op het gebied van eParticipatie gestimuleerd om tot een bredere toepassing te komen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2008). Dit uit zich in verschillende programma's, waarmee de Rijksoverheid haar vertrouwen in de toepassing van eParticipatie toont. In de praktijk blijkt dat dergelijke innovatie nog niet breed gesteund wordt door andere overheden. Voor een groot deel blijkt de oorzaak hiervan te liggen binnen overheidsinstellingen. Kennis op het gebied van eParticipatie en online interactie is daarbij ontoereikend (TNO, 2008). Door ervaringen te delen kan deze kennis groeien. Waar initiatieven op het gebied van eParticipatie juist op lokaal niveau worden toegepast is het logisch om vooral ook hier naar hun ervaringen te vragen. Hier wordt immers de meeste ervaring op gedaan. Zo kunnen niet alleen andere gemeenten, maar ook andere overheden, profiteren van ervaringen van eerdere initiatieven.

## §1.3 | Het belang en doel van dit onderzoek

Dit onderzoek heeft als doel de nog geringe hoeveelheid aan kennis en overzicht binnen de beleidsvorming op het gebied van eParticipatie houvast te bieden. Dit wordt gedaan door in kaart te brengen welke ervaringen gemeenten al hebben binnen de toepassing van eParticipatie en hoe gemeenten vervolgens kijken naar de (mogelijke) toepassing ervan. Een antwoord op de volgende hoofdvraag moet hier richting aan geven;

*Wat zijn de ervaringen en percepties van gemeenten met betrekking tot het toepassen van eParticipatie als onderdeel van hun meer-kanalenstrategieën?*

Om tot een antwoord op de bovenstaande onderzoeksvraag te komen, zijn er een aantal deelvragen geformuleerd. Deze vragen moeten een beeld schetsen van verschillende onderdelen binnen de toepassing van eParticipatie. Om dit proces te analyseren is er gebruikt gemaakt van de Uses and Gratifications Theory. De motivatie voor deze theorie is te vinden in paragraaf 2.5. Hieronder worden de verschillende deelvragen kort toegelicht.

- 1. Is de behoefte met betrekking tot het toepassen van eParticipatie aanwezig bij gemeenten*
- 2. In welke mate hebben gemeenten ook de indruk dat deze behoefte vanuit de samenleving gedeeld wordt?*

De behoefte ligt ten grondslag aan de eerste aanzet tot de toepassing van eParticipatie. Deze deelvraag moet ten eerste inzichtelijk maken of er binnen gemeenten enige behoefte is tot de toepassing van eParticipatie. Daarnaast is eParticipatie een samenwerking tussen burgers en overheid. Hierbij is het dus ook van belang om te peilen of burgers behoefte hebben aan eParticipatie. Deze vraag wordt gesteld vanuit de gemeente aangezien zij de populatie van dit onderzoek zijn. Aan de hand van een aantal stellingen wordt de respondenten gevraagd hoe zij over de behoeften van burgers denken met betrekking tot eParticipatie. De behoefte van gemeenten wordt onder andere afgeleid uit vragen met betrekking tot de formulering van beleid op dit gebied en eerder uitgevoerde initiatieven.

- 3. In hoeverre komen de motieven van burgers overeen met de motieven van de overheid die ten grondslag liggen aan eParticipatie?*

Er zijn verschillende motieven te definiëren die aangehaald kunnen worden voor zowel gemeenten als burgers om eParticipatie toe te passen. Wanneer deze ver uit elkaar liggen zal dit de samenwerking tussen burger en overheid niet bevorderen. Wanneer deze echter dicht bij elkaar liggen kan er juist wel een solide basis voor samenwerking gevormd worden. Aan de hand van verschillende stellingen wordt er daarom aan de respondenten gevraagd met welke motieven zij eParticipatie toepassen. Deze kunnen vervolgens naast motieven van burgers worden gelegd die uit literatuuronderzoek verkregen zijn.

- 4. In welke mate speelt de heersende cultuur binnen een gemeente een rol binnen de toepassing van eParticipatie?*

In een gemeente waar burgers en overheid veelvuldig contact hebben over de vorming van beleid zal de stap naar eParticipatie kleiner zijn dan voor een gemeente waar de afstand tussen overheid en burger groter is. Verschillende aspecten binnen de cultuur van een gemeente zullen van invloed zijn op de toepassing van eParticipatie. Dit geldt niet alleen voor de participanten, maar ook voor de houding binnen de organisatie. Aan de hand van verschillende stelling wordt getracht een beeld te schetsen wat de invloed van de heersende cultuur binnen een gemeente is op de toepassing van eParticipatie.

- 5. In hoeverre wordt door overheden naast eParticipatie gebruik gemaakt van andere kanalen binnen interactief beleid?*
- 6. In hoeverre wordt een meer-kanalenstrategie binnen de kaders van interactief beleid succesvoller geacht dan beleid dat uitsluitend gericht is op internet?*

Beide vragen hebben betrekking op het gebruik van meerdere kanalen bij de toepassing van eParticipatie. De digitale kanalen waar eParticipatie gebruik van maakt kunnen als aanvullend of vervangend worden gezien binnen de kaders van interactief beleid. Aan de hand van deze vragen wordt er gekeken op wat voor manier gemeenten tegen de toepassing van eParticipatie aankijken. Verschillende stellingen moeten inzicht geven of ze eParticipatie als verrijking of vervanging zien of dat ze eParticipatie wellicht helemaal niet beter vinden dan traditionele kanalen.

*7. In hoeverre houdt de overheid rekening met de risico's die er kleven aan eParticipatie?*

Bij de toepassing van eParticipatie zijn er ook verschillende kritieke punten die een rol kunnen spelen. Zo is een van de eigenschappen van de digitale kanalen waar gebruik van gemaakt wordt dat niet iedereen hier toegang tot heeft. De manier waarop een gemeente met deze risico's omgaat speelt een belangrijke rol binnen het gehele proces. Aan de hand van verschillende stellingen wordt getracht een beeld te vormen van de wijze waarop gemeenten omgaan met de risico's die er kleven aan de toepassing van eParticipatie.

#### **§1.4 | Aanpak van het onderzoek**

Het onderzoek is opgebouwd uit een literatuuronderzoek, een vooronderzoek en het hoofdonderzoek. Zowel het vooronderzoek als het hoofdonderzoek is empirisch van aard. Hierbij is het vooronderzoek kwalitatief van aard en het hoofdonderzoek kwantitatief. Dit heeft als reden dat het vooronderzoek een praktische verkenning betreft en het hoofdonderzoek een toetsing van bevindingen op grotere schaal.

#### **§1.5 | Indeling van het rapport**

In hoofdstuk twee zal het literatuuronderzoek worden behandeld waarbij wordt ingegaan op politieke, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen die uiteindelijk eParticipatie kenmerken. In hoofdstuk drie wordt het vooronderzoek behandeld. Dit vooronderzoek is een praktische aanvulling op hoofdstuk twee. Hoofdstuk vier geeft de methodiek van het hoofdonderzoek weer, waarna in hoofdstuk vijf de resultaten van het hoofdonderzoek worden weergegeven. De conclusies komen in hoofdstuk zes aan bod. Dit rapport wordt afgesloten in hoofdstuk zeven met een aantal discussiepunten en aanbevelingen.

## Hoofdstuk 2 | Theoretisch kader

In het eerste kabinet onder leiding van Jan Peter Balkenende gaf hij aan dat er een kloof is ontstaan tussen grote groepen burgers en overheid. Deze kloof moet onder andere verkleind worden door goede communicatie, hetgeen tot gevolg zal hebben dat mensen “er weer vertrouwen in krijgen dat hun stem wordt gehoord”, aldus toenmalig minister-president Balkenende (Ministerie van Algemene Zaken, 2002). De aandacht lag daarbij in het bijzonder op groepen die voorsnog weinig contact hadden met de overheid. Het ging om jongeren, ouderen, allochtonen en mensen uit het midden- en klein bedrijf. In lijn met de ontwikkelingen in de samenleving zochten bewindslieden meer contact met de burger via verschillende digitale wegen. Burgemeesters starten een weblog, voormalig minister van buitenlandse zaken Maxime Verhagen twittert en oud-Kamerlid Rita Verdonk gebruikt haar website om de stem van het volk te horen. Het belangrijkste kenmerk van deze ontwikkeling is dat er gebruik wordt gemaakt van de digitale wegen die de samenleving kenmerken om de burger dichter bij de politiek te brengen.

Het dichten van de kloof tussen burgers en overheid gebeurt binnen de kaders van interactief beleid op een actieve manier. Burgers worden in meer of mindere mate actief betrokken bij de beleidsvorming om zo samen tot een breed gedragen beleid te komen. Een specifieke vorm van interactief beleid waarbij er nadrukkelijk gebruik wordt gemaakt van recente digitale ontwikkelingen is eParticipatie. Aan de hand van eParticipatie probeert de overheid te kunnen voorzien in bepaalde behoeften die spelen binnen de samenleving. De roep van de burger om actief betrokken te worden bij de beleidsvorming ligt hiermee aan de basis van interactief beleid. Recente technologische ontwikkelingen en de maatschappelijke gevolgen hiervan bieden de ruimte om in de vorm van eParticipatie een invulling te geven aan interactief beleid. Belangrijk om hierbij op te merken is dat interactieve beleidsvorming zich richt op alle fasen in de beleidsvorming. Dit komt ook nadrukkelijk naar voren in de definitie van interactief beleid van Denters et al. (2001, p.1); *‘Manieren van beleidsvorming waarbij een overheid in beginsel alle belanghebbenden in meer of mindere mate mogelijkheden geeft de beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling, beleidsuitvoering en/of beleidsevaluatie te beïnvloeden’*.

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de oorsprong van eParticipatie. Hierbij wordt gekeken naar de politieke, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen die hieraan te grondslag liggen zoals de roep van de burger om betrokken te worden bij de beleidsvorming. Deze worden vervolgens kritisch beschouwd door zowel voor- als tegenstanders aan te halen. De paragraaf daarop gaat verder in op motieven van zowel burgers als overheid om te participeren. Vervolgens wordt de toepassing van eParticipatie beschreven waarin kritisch naar het gevoerde beleid wordt gekeken. Tot slot wordt er toegewerkt naar een theoretisch kader waarbinnen de toepassing van eParticipatie te plaatsen is.

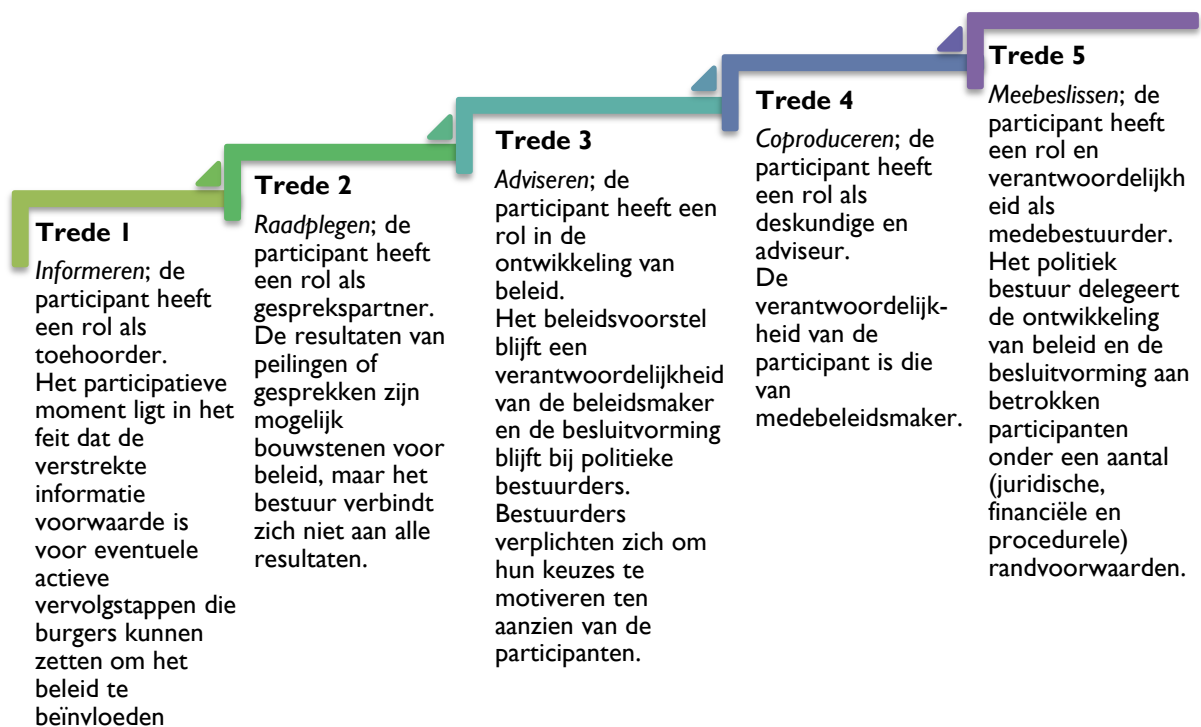
### §2.1 | De oorsprong van eParticipatie

De oorsprong van eParticipatie ligt in een samensmelting van twee belangrijke ontwikkelingen die elkaar vinden in de toepassing van eParticipatie. De eerste ontwikkeling is van politieke aard, waarbij de burger steeds meer betrokken wil worden in het proces tot beleidsvorming. De tweede ontwikkeling heeft betrekking op het kanaal voor de toepassing en verklaard de ‘e’ voor eParticipatie. De opkomst van internet binnen de samenleving biedt vooral de mogelijkheid om een grote verscheidenheid aan mensen met elkaar in contact te brengen en zo iedereen zijn of haar eigen podium te geven. Allereerst wordt ingegaan op de eerste ontwikkeling. In paragraaf 2.2 wordt de tweede ontwikkeling nader toegelicht.

De inmenging van burgers binnen de beleidsvorming is terug te voeren op een aantal maatschappelijke ontwikkelingen. Allereerst de economische groei en fysieke veiligheid die voor velen vanzelfsprekend is geworden (Boedeltje, 2009). Door deze vanzelfsprekendheid werd het belang van de (traditionele) waarden van economische groei en veiligheid gerelativeerd (Ingelehart, 2000). Met de verschuiving van waarden veranderde ook de kijk van de burgers op het openbaar bestuur. Waar eerst sterk leiderschap en eerbied voor autoriteit om de economische en fysieke veiligheid te garanderen centraal stonden, is er nu behoefte aan zelfexpressie (Boedeltje, 2009). Participatie in het beleidsvormingsproces wordt niet langer als een gunst beschouwd, maar als een recht waarvan zo nodig veelvuldig en intensief gebruik moet worden gemaakt (Edelenbos & Monnikhof, 1998).

Daarnaast is de toegang tot informatie via de media enorm toegenomen en is ook het gemiddelde onderwijsniveau van burgers gestegen (Duyvendak & Krouwel, 2001). De kennis over hun omgeving is toegenomen en burgers zijn beter in staat om zelf actie te ondernemen (Boedeltje, 2009). Onderzoek laat zien dat de toename van de totale participatie tussen 1977 en 1998 in Nederland tot op zeker hoogte herleid kan worden tot het gestegen opleidingsniveau (Dekker, 2000). Door het hogere opleidingsniveau beschikken burgers, meer dan voorheen, over uitdrukkingsvaardigheden en worden gevoelens van onzekerheid verminderd (Nie et al., 1996).

De toepassing van eParticipatie kan zich uiten in verschillende vormen. Deze vormen zijn te categoriseren binnen een participatieladder waarbij er onderscheid gemaakt wordt in de daadwerkelijke invloed die de participant heeft. In het onderstaande figuur is de participatieladder, zoals deze door Edelenbos en Monnikhof (2001) is opgesteld, afgebeeld. Doorgaans wordt er vanaf trede drie pas gesproken van daadwerkelijk interactief beleid (Edelenbos & Monnikhof 2001).



Figuur 2.1

De participatieladder (Edelenbos & Monnik, 2001)

Dat burgers de mogelijkheid krijgen aangereikt om te participeren heeft niet alleen met haar eigen ontwikkeling te maken. Om over de participatieladder te kunnen lopen zijn burgers ook afhankelijk van toenadering vanuit de overheid. Aan de ene kant kan er gesteld worden dat een overheid wellicht bijna niet anders kan dan luisteren wanneer de roep vanuit de samenleving erg groot wordt. Hierbij kan gedacht worden aan de verschillende burgerinitiatieven die zijn opgezet. Aan de andere kant is er in Nederland een indirecte democratie waarbij volksvertegenwoordigers uit naam van de burgers regeren. Wanneer burgers hun stem willen laten horen dan kan dit tijdens verkiezingen. Voordat burgers uiteindelijk de mogelijkheid hebben om te participeren zal hier dus wel eerst beleid over geschreven moeten worden door de betreffende overheden. Belangrijk hierin is de visie vanuit de overheid met betrekking tot dit thema en de bereidheid hierin om open te staan voor de burger.

## §2.2 | Communicatieve ontwikkelingen

De maatschappij heeft zich niet alleen op politiek niveau ontwikkeld. Alleen al op het gebied van communicatie is er de laatste decennia veel veranderd. Veel van deze veranderingen kunnen toegeschreven worden aan de opkomst van het internet. De behoefte van een groot aantal mensen om hun stem te kunnen laten horen heeft door de groeiende mogelijkheden van het internet een groter podium gekregen. Mensen kunnen hun verhaal met meer mensen delen dan binnen hun relatief beperkte fysieke omgeving. Iedereen kan een mening hebben, maar wat hierin net zo belangrijk is dat een mening met iedereen gedeeld kan worden. De mogelijkheden van interactief beleid lijken met deze ontwikkelingen gegroeid. De ontwikkeling van web 1.0 naar web 2.0 heeft voor interactie op het internet gezorgd waardoor het interactieve karakter van interactieve beleidsvorming ook terug te vinden is op het internet. Dit krijgt vorm in initiatieven op het gebied van eParticipatie. Dit blijkt ook uit de definitie van eParticipatie zoals deze door Van Dijk (2009a) is gegeven, waarbij het initiatief niet alleen bij de overheid hoeven te liggen, ook de burger kan initiator zijn; *'The participation with electronic media by citizens in government policy and services on the initiative of governments or citizens themselves'*.

### §2.2.1 | Web 2.0

In de huidige, zogeheten, netwerkmaatschappij zijn sociale relaties veel interactiever dan voorheen door de combinatie van sociale- en medianetwerken met multilaterale communicatie (van Dijk, 2006). De combinatie van sociale- en medianetwerken maken het mogelijk om de wereld dichterbij te halen. Juist de interactie is kenmerkend aan de invulling van internet die wordt aangeduid met de term web 2.0. Deze invulling is niet opmerkelijk voorafgegaan aan web 1.0. Binnen dit kader worden toepassingen en websites geplaatst waarbij er sprake is van eenzijdige informatievoorziening. In die zin zijn deze weinig verschillend van oudere media als de krant of de televisie. Hierbij is over het algemeen ook sprake van het verstrekken van informatie. Overigens is web 2.0 in vergelijking tot web 1.0 alleen een technologische vooruitgang en geen vervanging van de bestaande technologie (Boulos & Wheelert, 2007). Kenmerkend aan web 2.0 is de rol die de gebruiker inneemt, de interactie tussen gebruikers, de gebruiker bepaald wat er gebeurt. Veelal wordt hier gesproken over 'user-generated content', content die door gebruikers wordt geplaatst. De gebruiker is de producent van content (blogs, wiki's, Flickr), van smaak/emotie (Last.fm, de.li.cious), van producten (Marktplaats, eBay), van contacten (Hyves, Facebook), van relevantie (Google Pagerank), van reputatie/feedback (Kieskeurig, TripAdvisor), opslag/server capaciteit (P2P), van connectiviteit (Wifi sharing, mesh netwerken) of intelligentie (Business web 2.0) (Osimo, 2008). Het gebruik van dergelijke web 2.0 toepassingen maakt het mogelijk om als individu je stem te laten horen en eenvoudig contact te maken met mensen van over de hele wereld, er is sprake van mondialisering. De drempel tot interactie met andere mensen is in veel gevallen erg laag, hetgeen er voor zorgt dat grote delen van

de samenleving gebruik kunnen maken van deze ontwikkeling. Dit is bijvoorbeeld ook terug te zien in het nog altijd groeiende aantal gebruikers op sociale netwerksites als Hyves en Facebook (Hyves, 2009; Facebook, 2010).

Interactie is wellicht wel het meest treffende kenmerk van de hele ontwikkeling op het internet van web 1.0 naar web 2.0. Daarbij heeft vooral een maatschappelijke ontwikkeling plaatsgevonden, waarbij het niet vreemd meer is om naast je sociale leven in de 'echte' wereld, ook een sociaal leven op het internet te hebben. Gebaande paden van communicatie worden versterkt door deze manier van communicatie. Belangrijk daarbij is dat dit geen vervanging is van bestaande vormen van communicatie, maar het juist de bestaande sociale patronen versterkt (Castells, 1999). Hiermee verplaatsen eigenschappen die kenmerkend waren voor de offline wereld voor een deel tevens naar de online wereld. Zo is bijvoorbeeld te zien dat burgermotieven om tot participatie over te gaan, terugkomen in verschillende burgerinitiatieven op het internet. Frissen et al. (2008) noemen als voorbeeld van burgerinitiatieven dat zij de uitvoering van beleid willen monitoren of dat ze met gelijkgestemden binnen een sociaal netwerk over het beleid willen praten. Verschillende discussiefora of websites bieden de mogelijkheid om via deze weg te voorzien in de behoeften die leven onder de bevolking. De interactie die burgers zoeken is hierbij eenvoudig te vinden via het internet, waarmee internet voor een deel van de bevolking een passend verlengstuk kan zijn om zijn of haar mening te uiten.

De overheid tracht onder andere via interactief beleid om de kloof tussen burger en overheid in de offline wereld te dichten. De sociale wereld die op internet leeft, biedt voor de overheid kansen om via deze weg toenadering te zoeken tot de burger in de vorm van eParticipatie. Toch kent ook ieder medium haar beperkingen. Kritiek op het internet richt zich onder andere op het feit dat de discussies die online gevoerd worden op websites van gemeenten nauwelijks van substantieel niveau zijn (van Os & Jankowski, 2004). Ook komt het nog wel eens voor dat participanten op een manier reageren die denigrerend is ten opzichte van andere participanten (ter Hedde & Svensson, 2009). Dit zou verklaard kunnen worden door de anonimiteit waarin mensen hun bijdrage via internet kunnen leveren. Internet biedt uiteindelijk wel kansen voor participatie, maar kent zoals gezegd ook haar beperkingen. In de volgende paragrafen wordt er dan ook ingegaan op de vraag of internet, en dan voornamelijk web 2.0, geschikt is voor burgerparticipatie.

### **§2.2.2| De rijkheid van internet als participatiekanaal**

Door te kiezen voor eParticipatie gaat de overheid mee in een maatschappelijk ontwikkeling, maar de vraag die daarbij gesteld kan worden is in hoeverre het betreffende kanaal geschikt is voor burgerparticipatie. Vanuit de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1984) kan er bijvoorbeeld gesteld worden dat op basis van de feedbackcapaciteit en de rijkdom van de taal de verschillende media die internet samenbrengt 'armer' zijn dan de offline, face-to-face participatie. De gedachte achter deze theorie is dat de verschillende media aan de hand van feedbackcapaciteit, kanaal (audio/visueel), aard van de bron (persoonlijk/onpersoonlijk) en de rijkdom van de taal (gesproken/geschreven/non-verbaal) gerangschikt zijn. Hoe hoger het medium staat, des te rijker deze volgens deze maatstaven is. De kern achter de theorie is dat de taak en het medium bij elkaar moeten passen. Websites bevatten in veel gevallen slechts tekst waarbij enige interactie tussen gebruikers afwezig is. Hierdoor kan iemand zich wellicht niet uitdrukken op de manier waarop hij of zij dit graag zou willen via een website, waar dit in een persoonlijk gesprek wel zou lukken. Dit zou kunnen verklaren waarom in een aantal gevallen eParticipatie nog niet voldoet aan de verwachtingen (Ter Hedde & Svensson, 2009; Sinnema & van Duivenboden, 2009).

Technologische ontwikkelingen hebben er daarentegen mede voor gezorgd dat de laatste jaren steeds meer dataverkeer mogelijk is via het internet. Het gevolg hiervan is dat de mogelijkheden op

internet enorm zijn gegroeid. Er wordt ook wel gesproken over een socialer internet. Websites kenmerken zich mede dankzij deze ontwikkelingen steeds vaker door een groeiende variëteit aan interactie. Via beeld, tekst en gebaar, communiceren mensen en wisselen ze gedachten uit. Wanneer op basis van deze ontwikkelingen een website opnieuw tegen de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1984) afzet, blijkt het medium veel 'rijker'. Hiermee wordt direct de kritiek op de theorie blootgelegd. De theorie gaat er namelijk vanuit dat de eigenschappen van een medium niet veranderen. De net geschetste technologische ontwikkelingen geven echter aan dat dit in de hedendaagse maatschappij wel mogelijk is. Dit geeft onder andere aanleiding om te doen geloven dat bijvoorbeeld websites wel degelijk geschikt zijn als middel in de beleidsvorming in de vorm van eParticipatie. De volgende paragraaf gaat verder in op de kenmerken van internet als kanaal voor participatie en waarom deze keuze al dan niet logisch te noemen is.

### **§2.2.3| Is web 2.0 geschikt voor burgerparticipatie?**

Bij de dienstverlening vanuit de overheid is er besloten om de diensten ook online aan te bieden. Een besluit dat heeft geleid tot tevredenheid bij de burgers (Van Dijk, Hanenburg & Pieterse, 2006). Dit komt vooral doordat de burgers het aanbieden van internetdiensten als een verbetering van de dienstverlening als geheel zien, de burger kan op deze manier kiezen uit verschillende kanalen. Een belangrijke conclusie die hierbij getrokken wordt door van Dijk, Hanenburg en Pieterse (2006) is dat de online diensten die aangeboden worden door de overheid de offline diensten niet vervangen. De online diensten fungeren als aanvulling op het bestaande aanbod. Dit is deels te verklaren doordat burgers websites vooral zien als een additioneel kanaal (Bongers & Vermaas, 2006).

In het geval van burgerparticipatie kan ook geconstateerd worden dat naast offline participatie ook steeds meer online participatie, ofwel eParticipatie, plaatsvindt. Er is weinig onderzoek op dit gebied verricht, maar vermoedelijk zullen burgers hierbij ook aangeven het prettig te vinden om een keuze te hebben tussen verschillende kanalen. In dit geval wordt er dan binnen de toepassing van interactief beleid niet alleen gebruik gemaakt van eParticipatie, daarnaast wordt er ook van andere kanalen gebruik gemaakt.

Toch is het niet zo vanzelfsprekend dat de overheid gebruik maakt van de toepassing van eParticipatie. Er kleven ook risico's voor een overheid aan om zich op dit terrein te begeven. Osimo (2008) haalt allereerst aan dat de belangrijkste inspanning moet zijn er voor te zorgen dat gebruikers gaan participeren en iets bijdragen. Dit lijkt logisch, maar alleen het aanbieden van middelen leidt niet per definitie tot meer gebruik en betrokkenheid. Voor de overheid brengt dit bijvoorbeeld de verantwoording met zich mee om ook actief middelen en diensten onder de aandacht te brengen. Daarnaast is het belangrijk om de bijdragen die geleverd worden in perspectief te zien. Hiervan is de kwaliteit volgens Keen (2007) over het algemeen laag, waardoor de toegevoegde waarde van het initiatief sterk kan dalen. Een ander punt is de anonimiteit waarin mensen een bijdrage kunnen leveren aan het geheel, hetgeen er voor kan zorgen dat de grenzen van normen en waarden vervagen. Niet alleen de kwaliteit van de bijdrage kan hierdoor afnemen, alsmede de hele discussie, welke een negatieve wending kan krijgen. Aan de andere kant is privacy van de gebruikers ook een belangrijk issue. Veel gebruikers zijn niet op de hoogte van de gevolgen van het plaatsen van persoonlijke gegevens op het internet (Hogben, 2007). Ook is er het risico tot uitsluiting van bepaalde delen van de bevolking (Osimo, 2008). Niet iedereen heeft toegang tot bijvoorbeeld internet, waardoor het aanbieden van de mogelijkheid tot participatie via alleen dat kanaal tot gevolg kan hebben dat een overheid bij voorbaat al mensen uitsluit van deelname. Een overheid kan onverhoopt voor een of meerdere van de hierboven geschetste dilemma's komen te staan. In sommige gevallen kan men zich ook afvragen of een overheid zich wel zou moeten wagen aan dergelijke initiatieven. Hierbij zal vooral een afweging gemaakt moeten worden over wat het



uiteindelijk voor meerwaarde zal hebben en welke extra investeringen er gemaakt moeten worden. Tegenstanders zullen vooral wijzen op de risico's die een overheid loopt, welke vooral afhangen van het thema en het initiatief. De risico's kunnen zich uiten in bijvoorbeeld gezichtsverlies voor de verantwoordelijke bestuurders, en in extreme gevallen is het niet ondenkbaar dat ook de verantwoordelijke regering zou kunnen vallen. De uiteindelijke sleutel zal liggen in risicomangement in plaats van het voorkomen van risico's (Osimo, 2008). Deze risico's liggen niet alleen in het verlengde van het kanaal dat gekozen wordt voor participatie, maar ook binnen de organisatie. De volgende paragraaf gaat in op de percepties rondom het toepassen van eParticipatie binnen interactief beleid.

### §2.3 | Percepties op eParticipatie

De groeiende mondigheid van de burger binnen de samenleving (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Norris, 1999) brengt voor- en tegenstanders met zich mee. Optimisten zien burgerparticipatie als een logisch vervolg op autonome veranderingen, mondialisering, individualisering, ontzuiling, toenemende complexiteit van de samenleving en de wil en capaciteit om (mondeling) kritiek te leveren (Van der Arend, 2007; Boedeltje, 2009). De welwillende actoren vinden elkaar in win-winoplossingen voor voorheen schijnbaar onoverbrugbare belangentegenstellingen (Klijn et al., 1993, De Bruin et al., 1993) Hierbij hebben vooral actoren met officiële posities in het oude rollenstelsel (bestuurders, ambtenaren, politici en andere hoogwaardigheidsbekleders) moeite om zich aan te passen aan hun nieuwe, interactieve rol (Van der Arend, 2007 p.13).

Pessimisten daarentegen koppelen de autonome ontwikkelingen, in tegenstelling tot optimisten, niet vanzelfsprekend aan meer communicatie, gelijkheid en afhankelijkheid tussen overheid en burger. Een win-winoplossing is in dit geval onmogelijk, omdat beleidsprocessen onlosmakelijk verbonden zijn met machtsongelijkheid (Van Stokkom, 2003). In dit licht zijn er maar twee soorten personages: machteloze burgers die nooit macht zullen krijgen en machthebbers die hun macht niet uit handen geven. Dat laatste personage wordt door Woltjer (2002) getypeerd als ambtenaren en bestuurders die eParticipatie slechts zien als een 'draagvlakmachine'. Centraal in beide visies staat de verdeling van macht. Waar aan de ene kant het geloof is dat politiek elkaar vindt in een gelijkwaardige situatie, wordt aan de andere kant een beeld geschetst waar de machtshebbers maar moeilijk afstand kunnen nemen van hun positie. Vooral de rol van parlementaire politici (kamerleden, statenleden, raadsleden) is vaak aanleiding voor enig negativisme in de vaak juist optimistische verhalen over burgerparticipatie (Krouwel, 1998; Pröpper & Kessens, 2000:5). Politici krijgen hierin het verwijt dat zij de democratisering van het proces dwarsbomen door hun macht in eigen handen te houden.

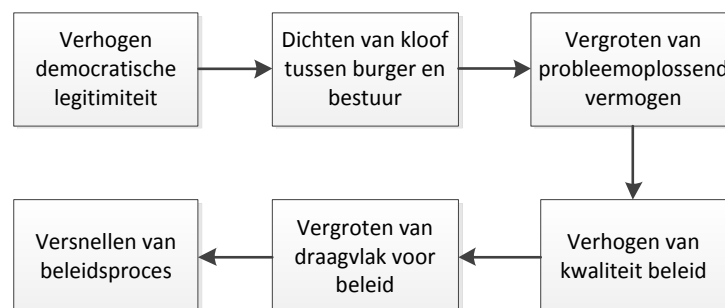
Het beeld van een overheid die vanuit machtsbelust regeert zal uiteindelijk bij weinig burgers gehoor vinden. Met dat uitgangspunt zal de eerder genoemde kloof tussen burger en overheid nooit kleiner worden. Het is dan ook logisch om samen met de burger tot oplossingen te komen voor problemen die spelen binnen de maatschappij. Helemaal wanneer er gekeken wordt naar het groeiend aantal burgerinitiatieven, waaruit de conclusie getrokken kan worden dat de burger zich graag wil laten horen om die kloof te laten krimpen. Door middel van eParticipatie kan de overheid gehoor geven aan de stem van de burger binnen haar eigen kaders, hetgeen sturing van processen mogelijk maakt. Succesvolle initiatieven tonen aan dat de genoemde bezwaren niet onoverkomelijk zijn. Belangrijk is echter wel om eParticipatie in te zetten met de juiste argumenten. Het gevaar dreigt dat wanneer het gebruikt wordt als een 'draagvlakmachine' en burgers niet serieus genomen worden, de afkeer tegen dergelijke initiatieven zal toenemen. In de volgende paragraaf zal verder in worden gegaan op de argumenten van zowel de burger als de overheid om gebruik te maken van eParticipatie.

### §2.3.1 | Drijfveren bij de toepassing eParticipatie

Met het organiseren van vormen van burgerparticipatie in het algemeen en meer processen van interactief bestuur in het bijzonder, hoopt de overheid de genoemde problemen van afnemende sturingscapaciteit en legitimiteit op te lossen (Boedeltje, 2009). Voorstanders van burgerparticipatie dragen daarbij drie hoofdargumenten aan waarom eParticipatie hierin kan voorzien (Edelenbos & Monnikhof, 1998).

1. *Draagvlakargument*: eParticipatie zou leiden tot vergroting van het draagvlak voor het beleid, doordat burgers meer begrip krijgen voor de afwegingen die het bestuur moet maken en eerder geneigd zijn beleid te accepteren dat met hun betrokkenheid tot stand is gekomen.
2. *Kwaliteitsargument*: eParticipatie kan leiden tot het verrijken van de kwaliteit van de inhoud van het beleid. Doordat kennis van deelnemers wordt aangeboord over de omgeving waarin ze wonen, maar ook vakkennis waarover deelnemers beschikken, en doordat deelnemers hun voorkeuren, wensen, problemen en angsten naar voren kunnen brengen, zal beleid ontstaan van betere kwaliteit dat meer aansluit bij wat mensen willen.
3. *Democratie-argument*: eParticipatie zou kunnen bijdragen tot het 'opvoeden' en 'opleiden' van burgers tot goede staatsburgers. Door hun directe betrokkenheid bij beleidsvorming zouden burgers meer kennis en ervaring met het politieke bedrijf opdoen, wat hun rol als democratisch staatsburger zou versterken en daarmee de kwaliteit van de democratie.

Deze argumenten zijn verweven in de onderstaande motievenketen die Edelenbos (2000) heeft opgezet, zie figuur 2.2. De motievenketen geeft een goed beeld van richting en volgorde van motieven voor eParticipatie. De gedachte achter deze keten is dat het inzetten van burgerparticipatie er voor zorgt dat de burger en belanghebbende meer directe invloed hebben binnen het democratische stelsel en de democratische legitimiteit wordt verhoogd. Hierdoor groeit de betrokkenheid van burgers en belanghebbenden waardoor de eerder genoemde kloof tussen burger en bestuurder kleiner wordt. De kennis, informatie, deskundigheid en ervaring die burgers hebben wordt ingezet, hetgeen leidt tot een vergroting van het probleemoplossend vermogen. Doordat verschillende vormen van kennis en perspectieven worden geraadpleegd, worden er vaak betere oplossingen gevonden die de verschillende belangen en perspectieven integreren. Hierdoor stijgt de kwaliteit van het beleid. Burgers en belanghebbenden zullen hun wensen en belangen terug zien in het beleid, waardoor de steun voor het beleid groter wordt. Idealiter zal uiteindelijk het beleidsproces versnellen, omdat er minder weerstand is en vertragingen worden voorkomen.



Figuur 2.2

De motievenketen van Edelenbos (2000)

Vervolgens kan de vraag worden gesteld waarom de burger bereid is te participeren. Frissen et al. (2008, p.27) geven antwoord op deze vraag door een groot aantal burgermotieven te definiëren:

- Burgers willen hun stem of mening kwijt kunnen, debatteren, van gedachten wisselen over verschillende onderwerpen.
- Politieke communicatie: burger wil contact met bestuurders en politici.
- Burgers willen over iets kunnen kiezen, oordelen.
- Burgers willen iets agenderen en/of op de agenda zetten van de politiek.
- Misstand of onrecht aan de kaak stellen in het publieke domein.
- Het monitoren, of het kunnen volgen van uitvoering van beleid.
- Burgers willen sociaal netwerken met bijvoorbeeld gelijkgestemden.
- Burgers willen een probleem oplossen, of autoriteiten helpen bij het oplossen van een probleem.
- Meewerken aan de toegevoegde waarde van publieke diensten (iets wat beantwoord aan behoeften) Denk hierbij aan co-creatie of zelfs user-centred design.
- De burger is op zoek naar informatie, of het afnemen van diensten.

Bekkers en Meijer (2010) categoriseren de motieven waarom een burger over het algemeen bereid is tot participatie als volgt; burgers willen hun eigen belang, het groepsbelang en het publiek belang dienen. In theorie kan er dan iets moois ontstaan wanneer zowel de overheid als de burger dezelfde motieven nastreven. In de praktijk worden hier echter enige kanttekeningen bij geplaatst (Pröpper & Steenbeek, 1998; Edelenbos, 2000; Bekkers, 2007; Bekkers & Meijer, 2010). Eerder is al aangehaald dat misbruik van de machtspositie nadelig kan zijn voor de samenwerking. Wanneer gelijkwaardigheid, respect en openheid hierdoor in het geding komen zal dit niet bevorderlijk zijn voor de participatie. Daarnaast wordt er van burgers ook een grote mate van betrokkenheid gevraagd en bereid te zijn om kennis, tijd en energie in de participatie te steken. Bekkers en Meijer (2010, p.26) merken hierbij op dat hier in de praktijk doorgaans geen sprake van is. Burgers staan cynisch ten opzichte van de tijd en energie die in de initiatieven gestoken moet worden in verhouding tot de uitkomsten. Daarnaast hebben burgers lage verwachtingen van de gebondenheid die een overheid voelt op het gebied van participatie initiatieven (Berman, 1997).

Ondanks dat er enige tegenstellingen lijken te zijn in de motieven en er praktische kanttekeningen worden geplaatst, zijn er wel degelijk overeenkomsten. Als er wordt gekeken naar de verschillende motieven van zowel de overheid als de burger, wanneer het gaat om participatie, dan is er wel degelijk sprake van een match tussen beide. Op basis van gedegen wederzijdse belangen kan er in ieder geval een basis voor succesvolle samenwerking ontstaan. Hierbij dienen de verschillende motieven als antwoord op behoeften die er liggen binnen de samenleving of overheid en hetgeen uiteindelijk leidt tot diverse gratificaties. Een goed voorbeeld van overeenkomstige motieven is het probleemoplossend vermogen dat door Edelenbos (2000) wordt aangehaald. Hierbij wordt gesteld dat door samen te werken het vermogen om problemen op te lossen groeit. Frissen et al. (2008) stellen hier tegenover dat een van de motieven van burgers om te participeren is om problemen op te lossen. Wanneer een overheid een dergelijk overeenkomstig motief als uitgangspunt neemt en dit centraal kan stellen lijkt er een raakvlak van beide partijen te ontstaan waarop een vruchtbare samenwerking kan ontstaan. Boedeltje (2009) merkt hierbij op dat het draagvlak dat ontstaat door bijvoorbeeld gelijke motieven echter snel kan afzakken wanneer de mate van interactiviteit van ofwel het proces danwel de inhoud van het beleid tegenvalt. Enige zorgvuldigheid in het beleid is hier dus uitermate belangrijk voor de uitkomst van het initiatief. De toepassing van eParticipatie is uiteindelijk erg bepalend in het succes ervan. De volgende paragraaf gaat hier verder op in.

---

## §2.4 | eGovernment

De ontwikkeling van eParticipatie, zoals deze in de vorige paragrafen is geschetst, maakt niet alleen deel uit van een ontwikkeling op het gebied van interactief beleid. Als zodanig is eParticipatie ook te plaatsen binnen de kaders van eGovernment. De definitie van Devadoss, Pan & Huang (2003) geeft aan dat eGovernment veel breder is dan eParticipatie en ook diensten en informatievoorziening vanuit de overheid naar burgers toe burgers omvat; 'a customer-focus serving citizens and trading partners directly by providing services , information and transactions online via the internet'.

Waar eParticipatie dus te plaatsen is binnen de kaders van eGovernment, zijn veel van de ontwikkelingen op dit gebied ook interessant voor eParticipatie. De ontwikkeling die de dienstverlening vanuit de overheid naar de burger toe bijvoorbeeld heeft doorgemaakt is uitermate goed te vergelijken met de ontwikkeling die burgerparticipatie doormaakt. Een groot verschil is echter dat de dienstverlening al een aantal stappen verder is binnen de toepassing van digitale kanalen. In beide gevallen bestond er al een toepassing via verschillende traditionele kanalen die in meer of mindere mate succesvol was. De opkomst van het internet zorgde er voor dat er iets veranderde binnen het gebruik van de beschikbare kanalen. Het eerder genoemde onderzoek van Van Dijk, Hanenburg en Pieterse (2006) geeft goed weer op wat voor manier dit effectief gedaan zou kunnen worden binnen de dienstverlening; aan de hand van een meer-kanalenstrategie. Op het gebied van eParticipatie is hier echter nog nauwelijks onderzoek naar gedaan.

Vanuit de Rijksoverheid wordt binnen Nederland de toepassing eGovernment diensten verder gestimuleerd. Daarbij is ook gesteld dat onder de naam 'Actieprogramma Elektronische Overheid' de verschillende overheden een verplicht aantal van hun diensten online moeten aanbieden (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2004). In dit programma staat dat in 2007 ten minste 65 procent van de overheidsdiensten via het internet aangeboden moeten worden. Uit een rapport van Flos et al. (2007), waarbij er gekeken werd naar de resultaten van het programma, is gebleken dat de doelstelling van 65 procent in 2007 ook daadwerkelijk behaald is. De meerderheid van de overheden is daarbij dus wel actief bezig met de ontwikkelingen op het gebied van het internet en hoe deze vorm gegeven kunnen worden binnen de overheid. Een belangrijk punt van kritiek binnen de toepassing is echter het perspectief waar vanuit dit gedaan wordt. Van Deursen, van Dijk & Ebber (2006) laten in hun onderzoek zien dat er bij de Nederlandse overheid nauwelijks vanuit het perspectief van de burger gekeken wordt. Er is een gebrek aan oriëntatie met betrekking tot de behoeften van de gebruiker. De overheid weet niet wat de burger wil, hoe deze ICT gebruiken en wat de gevolgen voor de burgers zijn, aldus van Deursen, van Dijk & Ebbers (2006).

Onderzoek van Codagnone en Osimo (2010) toont aan dat ook buiten de Nederlandse grenzen er zeker nog ruimte is voor verbetering op het vlak van eGovernment. Ook zij benadrukken het verschil tussen de vraag- en aanbod kant bij de toepassing van eParticipatie. Daarbij hebben de verschillende toepassingen op het gebied van eGovernment nog niet aan de verwachtingen kunnen voldoen op onder andere het gebied van lastenverlichting of kostenbesparing. De kwaliteit van de toepassingen is vaak laag en de gebruiksvriendelijkheid laat te wensen over. Als oplossing dragen Codagnone en Osimo (2010) aan dat er meer gebruikersgericht gewerkt moet worden. De toepassing van eParticipatie, waarbij er samengewerkt wordt met de burger, kan de overheid mogelijk helpen om meer zicht te krijgen op de behoeften en visie van burgers. Op deze manier kunnen de toepassing van eGovernment en de toepassing van eParticipatie elkaar op een positieve manier beïnvloeden.

De volgende paragraaf gaat vervolgens in de op de toepassing van eParticipatie binnen Nederland.

## §2.5 | De toepassing van eParticipatie

Initiatieven op het gebied van eParticipatie kunnen ingedeeld worden in drie soorten relaties (Sinnema & van Duivenboden, 2009; Meijer, Burger & Ebbers, 2009).

- Een burger - bestuur relatie, in dat geval wordt er gesproken van politieke participatie.
- Een burger - dienstverlening relatie, hier wordt er gesproken van beleidsparticipatie.
- Een burger - burger relatie, dit betreft sociale participatie

In de onderstaande tabel 2.1 wordt een verdere toelichting van de verschillende vormen van eParticipatie gegeven. Hierbij wordt omschreven wat het doel is van de vorm van participatie, hoe het zich verhoudt binnen de politiek met daarbij twee korte voorbeelden.

Tabel 2.1

Drie vormen van eParticipatie (Meijer, Burger & Ebbers, 2009; Burgerlink, z.d.a)

	Politieke participatie	Beleidsparticipatie	Sociale participatie
<b>Doelen</b>	Het beïnvloeden van agenda-setting en besluitvorming	Het beïnvloeden van beleidsimplementatie en handhaving	Het creëren van wederzijdse steun
<b>Relevantie voor politiek</b>	Het beïnvloeden van het politieke systeem	Het beïnvloeden van het administratieve systeem	Het beïnvloeden van de publieke sfeer
<b>Voorbeelden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Burgers protesteren tegen een bepaald voorstel of beleid.</li> <li>▪ Burgers gebruiken een website om de politiek tot actie te manen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Burgers benadrukken bij de overheid dat beleid nauwkeurig uitgevoerd dient te worden.</li> <li>▪ Burgers ontmaskeren overtreders van de wetgeving.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Burgers bouwen een netwerk vol vrienden.</li> <li>▪ Burgers helpen elkaar met hulp of concreet advies.</li> </ul>

Vanuit de Rijksoverheid worden initiatieven op het gebied van eParticipatie gestimuleerd (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2008). In de praktijk blijkt dat dergelijke innovatie nog niet breed gesteund wordt. Voor een groot deel blijkt de oorzaak hiervan te liggen binnen overheidsinstellingen. Kennis op het gebied van eParticipatie en online interactie is ontoereikend (Frissen et al., 2008). Daarbij sluit aan dat veel initiatieven afhankelijk zijn van een kleine groep ambtenaren en 'frontrunners' uit het veld (Sinnema & van Duivenboden, 2009). Ondanks dit gegeven kan geconstateerd worden dat er een niet gering aantal initiatieven op het gebied van eParticipatie gestart is en dat het aanbod nog steeds groeiende is (Burgerlink, z.d.b). De focus binnen de initiatieven op de eerder benoemde politieke, beleids en sociale participatie, is hiervan divers te noemen.

Uit het groeiende aanbod blijkt het vertrouwen, in ieder geval door de 'frontrunners', in de mogelijkheden van eParticipatie. Opvallend is daarbij het gebrek aan overzicht met betrekking tot onder andere doelen en beleid op het gebied van eParticipatie (Sinnema & van Duivenboden, 2009). Gemeenten geven aan graag kennis te delen om reeds gemaakte fouten te voorkomen en het wiel niet nogmaals te hoeven uitvinden (Scompany, 2009a; Scompany, 2009b). Het beleid betreffende de evaluatie van eParticipatie-initiatieven is daarentegen nog onduidelijk alsmede de lering die hieruit getrokken kan worden. Voor de evaluatie van eParticipatie bestaan geen algemeen geaccepteerde

criteria; hetgeen het lastig maakt om resultaten in een breder kader te bekijken (Sæbø et al., 2008). Macintosh (2004) benadrukt het belang van het karakteriseren van het niveau van participatie, de gebruikte technologie, de fase binnen de besluitvorming en verschillende kwesties en beperkingen, inclusief de potentiële voordelen die eParticipatie biedt. Een dergelijke structurele manier van evaluatie biedt een basis voor vergelijking en de mogelijkheid om toepassingen van eParticipatie te ontdekken die breed ingezet kunnen worden.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft onlangs (Sinnema & van Duivenboden, 2009) haar beleid op het gebied van eParticipatie laten onderzoeken. Hieruit kwam onder meer naar voren dat de samenhang tussen de verschillende initiatieven ontbrak. Hierdoor kan het voorkomen dat problemen terug keren in soortgelijke gevallen zo blijkt uit hetzelfde onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Sinnema & van Duivenboden, 2009). Door te leren van gemaakte fouten en het op een effectieve manier managen van de risico's kan eParticipatie een verrijking van de democratie betekenen. Dit in ogenschouw genomen is het uiterst waardevol om kritisch naar voorgaande initiatieven te kijken om zo te constateren welke ervaringen er zijn opgedaan. Om deze ervaringen in een breder perspectief te kunnen plaatsen wordt er in de volgende paragraaf ingegaan op de ervaringen buiten Nederland op het gebied van eParticipatie

### **§2.5.1 | eParticipatie over de grens**

Het gebrek aan evaluatie op het gebied van eParticipatie is niet alleen van toepassing binnen de Nederlandse grenzen. Ook daarbuiten wordt het belang van systematische analyse van de toepassing van eParticipatie onderkend (Aichholzer & Westholm, 2009). Een treffend citaat van Aichholzer en Westholm (2009) vat dit goed samen: "Evaluation of eParticipation is indispensable if knowledge of greater precision and objectivity is wanted about the effectiveness, the value, the success of an eParticipation project, initiative or programme greater precision and objectivity is wanted about the effectiveness, the value, the success of an eParticipation project, initiative or programme".

Dat eParticipatie bijvoorbeeld ook in andere landen in Europa een rol kan spelen blijkt wel uit het feit dat de gemiddelde Europeaan meer dan negen uur op internet te vinden is en hiervan is 66 procent verbonden via sociale netwerken (Momentum, 2009). Uit verschillende initiatieven blijkt ook wel dat er ook buiten Nederland trends zichtbaar zijn op het gebied van eParticipatie. Een onderzoek van Momentum (2009) laat zien dat er tijdens verschillende verkiezingen actief gebruikt wordt gemaakt van verschillende digitale kanalen om burgers te betrekken bij de politiek. Een bekend voorbeeld dat hierbij wordt aangehaald zijn de Amerikaanse presidentsverkiezingen in 2008 tussen Obama en McCain. Hierbij werd het aan de hand van diverse sociale netwerken een enorm groot publiek bereikt, dat anders nauwelijks betrokken was geweest bij de politiek. Daarnaast haalde Obama ongeveer 500 miljoen dollar aan sponsorgelden via verschillende online netwerken binnen. Hetzelfde onderzoek van Momentum (2009) laat ook bij de Europese parlementsverkiezingen van 2009 het gebruik van sociale netwerken zien. In dit geval is het internet gebruikt om de verkiezingen te promoten.

Onderzoek op Europees niveau laat dezelfde mogelijke problemen of kansen zien die zich voordoen bij de toepassing van eParticipatie binnen Nederland. De ontwikkelingen die geschetst zijn op politiek en maatschappelijk vlak, waarbij burger en overheid meer naar elkaar toegroeien, doen zich ook in andere westerse landen voor (bv van Dijk, 2009b). De toepassing van eParticipatie binnen Europa richt zich vooral op het voorzien van informatie, overleg en consultatie, zo laat een overzicht van Panopoulou, Tanbouris en Tarabanis (2009) zien. Overigens zal dit overzicht niet compleet zijn, aangezien er alleen gebruik is gemaakt van de initiatieven die voorzien waren van een Engelse of

Duitse samenvatting. Dit beeld laat echter wel zien dat er voor vergaande samenwerking nog geen grootschalige toepassing binnen eParticipatie in Europa is.

De mogelijkheden van eParticipatie zijn binnen Europa, of daarbuiten, wel duidelijk. Onderzoek van Macintosh en Whyte (2008) toont aan dat ook op Europees niveau kritische reflectie bij de toepassing van eParticipatie een van de belangrijkste factoren is in de verdere ontwikkeling ervan.

Om de ervaringen van gemeenten binnen Nederland te kunnen analyseren zal het proces van eParticipatie tegen een theoretische achtergrond worden gehouden. Hier gaan de volgende (sub)paragrafen verder op in.

## **§2.6 | eParticipatie binnen een theoretisch kader**

Er zijn verschillende ontwikkelingen die samenkomen waardoor er kansen en bedreigingen ontstaan voor eParticipatie binnen interactief beleid. Allereerst is er de ontwikkeling aangehaald waarbij overheden geneigd zijn in te spelen op een roep vanuit de samenleving om meer inspraak in de beleidsvorming. Daarnaast zijn er ontwikkelingen op technologisch vlak waarbij internet is getransformeerd van web 1.0 naar web 2.0. Het belangrijkste daarbij is dat internet ook steeds verder ingeburgerd raakt binnen de samenleving. Deze ontwikkelingen komen samen in eParticipatie, hetgeen uiteraard niet direct wil zeggen dat de toepassing ook succesvol zal zijn. De eerder geschetste factoren die komen kijken bij de toepassing van eParticipatie kunnen allemaal op een eigen plek geplaatst worden binnen het totale proces en worden door iedere actor op een andere manier toegepast. Er zijn echter geen modellen voor handen die dit proces voor eParticipatie beschrijven. In algemene zin zijn er wel verschillende modellen die de toepassing en het gebruik van technologie beschrijven, daarbij zijn er verschillende uitgangspunten.

De Social Cognition Theory (Bandura, 1986) kan onder meer gebruikt worden om het mediagebruik te beschrijven. Het uitgangspunt van deze theorie is dat mensen zich ontwikkelen door hun sociale omgeving, ze leren van wat ze anderen zien doen. De verwachte uitkomst van het gebruik van het betreffende medium speelt bij het gebruik een cruciale rol. Hierbij spelen een aantal factoren een rol zoals; de ervaring met het medium en de zelfredzaamheid van de gebruiker. Echter, deze theorie besteed onvoldoende aandacht aan het medium zelf en de aanbodzijde van de media. Binnen de toepassing van eParticipatie is de invloed van andere kanalen wel degelijk van belang naast dat de kenmerkende eigenschappen van internet zelf een rol spelen in het proces.

Een andere veel gebruikte theorie is het Technology Acceptance Model (Davis, Bogazzi & Warscgauw, 1989). Deze theorie stelt dat het verwachte nut en verwachte gebruikersgemak de attitude van een persoon ten opzichte van een technologie bepalen. Deze attitude bepaald uiteindelijk het gedrag van de betreffende persoon. De vraag is echter of eParticipatie als een nieuwe technologie gezien kan worden, aangezien er binnen de theorie wordt gesproken over de acceptatie van technologie. Dat lijkt niet het geval omdat er gebruik wordt gemaakt van de technologie die internet kenmerkt en daarbinnen via eParticipatie een specifieke invulling aan wordt gegeven. De acceptatie van internet als nieuwe technologie past niet binnen de invulling van dit onderzoek. In die zin zou het dan ook niet logisch zijn om aan de hand van een dergelijke theorie het proces rondom de toepassing van eParticipatie te beschrijven.

Beide genoemde theorieën zijn veel gebruikt in onderzoek op het gebied van de toepassing van technologie, zoals internet, binnen de samenleving. Aanvullend daarop hebben Venkatesh, Morris en Davis (2003) een model ontwikkelt dat van onder andere deze twee theorieën verschillende factoren samenvoegt tot een nieuw model. Totaal zijn er acht modellen gebruikt om tot het uiteindelijke Unified Technology Acceptance Model (Venkatesh, Morris & Davis, 2003) te komen (namelijk; Theory of Reasoned Action, Technology Acceptance Model, Motivational Model, Theory of Planned Behavior, Combined Technology Acceptance model en Theory of Planned Behavior, Model of PC

Utilization, Innovation Diffusion Theory, Social Cognivity Theory). Daarbij is er gekozen voor de verbanden met de grootste statistische significantie. Dit model is wel een stuk actueler dan de twee eerder genoemde, maar richt zich, naast de acceptatie van een technologie, op de intentie van de gebruiker in plaats van het daadwerkelijk gebruik. Van Dijk, Peters en Ebbers (2008) laten zien dat er bijvoorbeeld op het gebied van online dienstverlening van de Nederlandse overheid een groot verschil in de intentie tot gebruik en het daadwerkelijk gebruik kan zitten. Mede op basis hiervan hebben Van Dijk, Peters en Ebbers het Multidisciplinary Hypothetical Model (2008) ontwikkeld. Dit model gebruikt de basis van het Unified Technology Acceptance Model (Venkatesh, Morris & Davis, 2003), maar maakt een duidelijk onderscheid tussen de intentie tot gebruik en het daadwerkelijke gebruik van de betreffende online dienst van de overheid, waar dit model betrekking op heeft. Deze focus is direct ook een heikel punt in relatie tot eParticipatie. Het belangrijkste verschil tussen online dienstverlening en eParticipatie is interactie. Waar bij dienstverlening de communicatie rollen tussen zender en ontvanger hetzelfde blijven is er in het geval van participatie een wisseling in rollenpatroon. Williams (1988, p.10) definieert interactie als volgt: "the degree to which participants in the communication process have control over, and can exchange roles in their mutual discourse". Interactie als kenmerk is al eerder teruggekomen bij het aanhalen van de overgang van web 1.0 naar web 2.0 in paragraaf 2.2.1. Ook hier werd er nadrukkelijk gewezen dat deze overgang gepaard ging met een mogelijkheid tot interactie.

Een model dat wel nadrukkelijk rekening houdt met een begrip als interactie is het Uses and Gratifications Theory (Rosengren, 1974). Belangrijk daarin is het kenmerk dat Williams (1988) aanhaalt dat de ontvanger de controle heeft. Die bepaald wat hij of zij ervaart, in tegenstelling tot massamedia waarbij de zender bepaald waaraan de ontvanger wordt blootgesteld. Dit is naast interactie ook een belangrijk kenmerk van internet. De boodschap is daar niet massaal maar kan worden afgestemd op de gebruiker (Ruggiero, 2009). De regie ligt met internet in handen van de ontvanger waarmee het belangrijkste kenmerk van de Uses and Gratifications Theory is beschreven.

In de volgende paragraaf zal verder blijken dat, ondanks dat het model al enige tijd oud is, het toch actueel blijft en daarmee zeer geschikt is om het proces rondom de toepassing van eParticipatie te beschrijven.

### **§2.6.1 | De Uses and Gratifications Theory**

De Uses and Gratifications Theory is een communicatietheorie waarbij centraal staat dat niet zozeer de zender van de boodschap het effect bepaald, maar de ontvanger. Het publiek wordt niet als één homogene massa gezien, maar als een verzameling individuen die de media actief voor bepaalde doeleinden gebruiken (de Boer & Brennecke, 2003). Dit kenmerkt ook het internet waar niet zoals bij massamedia de zender bepaald, maar juist de ontvanger kiest wat voor boodschappen hij of zij wil ontvangen.

De Boer en Brennecke (2003) beschrijven op basis van werk van Rosengren, Palmgreen en Wenner (1985) tevens andere kenmerken van de Uses and Gratifications Theory. De eerste vooronderstelling die genoemd wordt is het uitgangspunt dat het publiek actief is. Het publiek ondergaat dus niet passief en kritiekloos de communicatie-uitingen, maar stelt zich actief op. Het initiatief ligt bij de ontvanger waardoor er een verband moet bestaan tussen behoeften van mensen en hun mediakeuze (Rosengren, Palmgreen en Wenner, 1985). De keuze voor een bepaald medium is daarmee niet gebaseerd op toeval, maar afhankelijk van de behoeften van de persoon. In het licht van de Uses and Gratifications Theory kan de keuze van eParticipatie boven offline participatie deels verklaard worden door de behoeften van de gebruiker. Deze behoeften zijn daarentegen minder nauwkeurig af te leiden op grond van de media-inhoud. De Boer en Brennecke (2003) stellen hierbij bijvoorbeeld dat twee mensen die volstrekt hetzelfde patroon in mediagebruik vertonen, dit uit een



totaal andere behoefte kunnen doen. Mensen die bijvoorbeeld filmpjes op Youtube bekijken kunnen dit doen uit ontspanning. Anderen vinden de filmpjes vaak informatief en willen er iets van leren. De behoeften lopen in dit geval uiteen van ontspanning tot het vervullen van een informatieve behoefte. Uiteindelijk onderschrijft de theorie drie mogelijke factoren die tot behoeftebevrediging kunnen leiden. Deze kunnen voortvloeien uit de media-inhoud, de blootstelling aan de media als zodanig (onafhankelijk van de media-inhoud) en de situatie waarin die blootstelling plaatsvindt (de Boer & Brennecke, 2003).

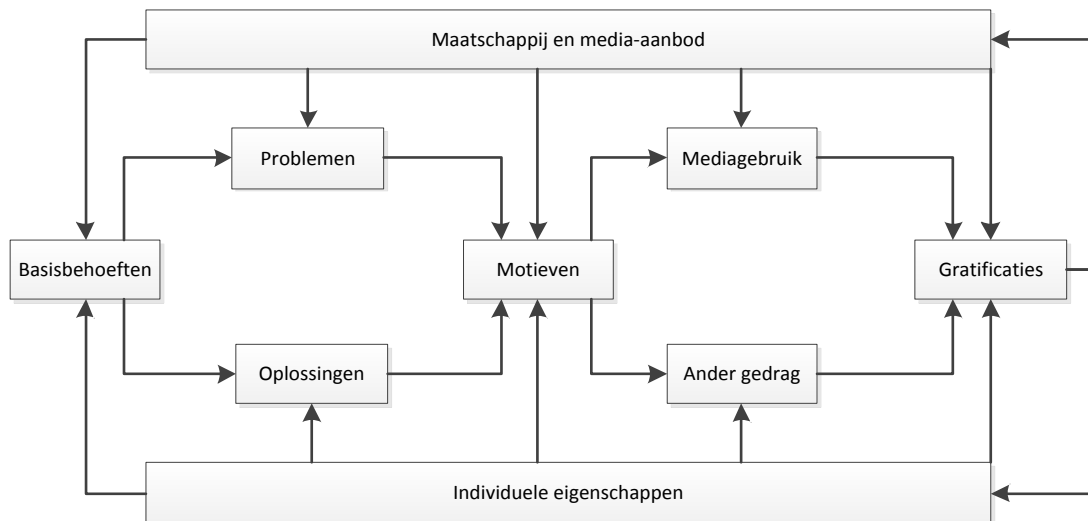
Het perspectief dat centraal staat binnen de Uses and Gratifications Theory is dat van de gebruiker. In het geval van eParticipatie is hij wel een nadrukkelijke partij, maar binnen dit onderzoek vormt hij niet de populatie. Beleidsmakers nemen hier de plaats in van de eindgebruiker. Dit andere perspectief kan mogelijk ruis veroorzaken in de data. Dit hoeft echter geen negatieve gevolgen te hebben. De (persoonlijke) ervaringen van de betreffende beleidsmaker zullen in dit geval juist een positieve werking hebben op de uitkomsten van dit onderzoek. Dit hangt vooral samen met de mogelijke eerdere ervaringen van de respondent. Belangrijk is dat het proces dat beschreven wordt ongewijzigd blijft. Hierdoor kan het model nog steeds van toegevoegde waarde zijn in de beschrijving rondom de toepassing van eParticipatie.

In de afgelopen decennia is er echter ook vanuit verschillende kanten kritiek geuit op de Uses and Gratifications Theory. Elliot (1974) stelt bijvoorbeeld dat de theorie te individualistisch is, doordat de focus op consumptie ligt. Hierdoor is het moeilijker om conclusies te trekken of verwachtingen uit te spreken die gelden voor grotere delen van de bevolking. Daarnaast stelt Ruggiero (2000) dat er onduidelijkheid bestaat over verschillende concepten die onderdeel uitmaken van de theorie. De Boer en Brennecke (2003) zeggen hierover dat bijvoorbeeld het woord 'use' op diverse manieren wordt geïnterpreteerd. De ene keer wordt de term gebruikt als synoniem voor voldoening, in andere gevallen betekent het woord het gebruik dat men van media maakt. Dit scheidt verwarring en maakt het des te moeilijker om verschillende studies te kunnen vergelijken. Binnen dit onderzoek is het duidelijk dat er met 'use' het daadwerkelijk gebruik van de toepassing van eParticipatie wordt bedoeld.

Andere onderzoekers gaan verder door te stellen dat de notie van een actief publiek en de validiteit van zelfreportages simplistisch of naïef zijn (Severin & Tankard, 1997). Echter, de veronderstelling dat een actief publiek simplistisch of naïef is wordt tegengesproken door de toenemende populariteit van de interactieve web 2.0 toepassingen die het internet steeds meer kenmerken. Kaye en Johnson (2002) noemen de Uses and Gratifications Theory, waar actieve gebruikers centraal staan, dan ook zeer geschikt voor aan het internet gerelateerde studies. Interactiviteit kenmerkt het internet immers steeds meer. De vergelijking die Kaye en Johnson (2002) in hun onderzoek maken met televisie is treffend te noemen, waar het verschil tussen algemene communicatietheorieën en de Uses and Gratifications Theory duidelijk naar voren komt. Deze vergelijking beschrijft dat individuen hun gratificaties uit televisie kijken halen door eenvoudig op de knop van de afstandsbediening te klikken. De interactiviteit die ten grondslag ligt aan veel toepassingen op het internet, zoals e-mail, fora en sociale netwerksites, verwacht activiteit van haar gebruikers (Kaye & Johnson, 2002). Daarnaast zijn gebruikers van het web actief op zoek naar informatie via diverse links op websites of via zoekmachines, hetgeen suggereert dat zij doelbewust op zoek zijn in hun gebruik van het web en zich bewust zijn van de behoeften die ze proberen te bevredigen (Lin & Jeffres, 1998). Tot slot moet het voor gebruikers mogelijk zijn dat, door de grote verscheidenheid aan informatie die op internet te vinden is, een variëteit aan behoeften te kunnen vervullen (Eighmey 1997; Kaye, 1998). Uiteindelijk wordt de Uses and Gratifications Theory dan ook

---

vaak gebruikt in het bestuderen van het internet en de daaraan gelieerde initiatieven. Daarmee lijkt deze theorie dan ook geschikt om het proces rondom de toepassing van eParticipatie te beschrijven.



Figuur 2.3

*Uses and Gratifications Theory (Rosengren, 1974)*

### §2.6.2 | De opbouw van de Uses and Gratifications Theory

Aan de basis van de Uses and Gratifications Theory ligt de behoefte om te onderzoeken waarom mensen bepaalde media gebruiken. Hierin centraal staat het onderzoek naar de motieven van mensen naar de manier waarop zij de media gebruiken om in hun sociale en psychologische behoeften te voorzien (Katz et al., 1973). Behoeften werden gekoppeld aan sociale patronen en psychologische disposities en versterkte of verzwakte de banden met het zelfbeeld, de familie of de samenleving. De media speelde daarin een rol om in die behoeften te voorzien (Rubin, 2009). De gratificaties waarover gesproken wordt zijn in te delen in twee soorten; gezochte en verkregen gratificaties (Greenberg, 1974). Rosengren (1974) noemt de gezochte gratificaties motieven, welke centraal terug zijn te vinden in het model. De motieven komen causaal vóór mediagebruik te staan, de gratificaties komen er na te staan (Hendriks Vettehen, 1998). De evaluatie dat het spelen van een spelletje ontspanning heeft gebracht, hoeft vervolgens niet te betekenen dat de behoefte aan ontspanning ook een motief is geweest om dat spelletje te gaan spelen. Het begrip 'motief' zorgt er voor dat er verklaard kan worden waarom mediagebruik soms heel andere 'effecten' of evaluaties met zich mee brengt dan de 'effecten' die we op grond van bijvoorbeeld stimulus-responsemodellen zouden mogen verwachten. Hierdoor kan ook de diversiteit in effecten theoretisch verklaard worden uit de diversiteit in motieven die mensen tot mediagebruik aanzetten (Bisschops, 2005).

In het model dat is afgebeeld in figuur 2.3 is er een basis waarbij er vanuit wordt gegaan dat aan de hand van een bepaalde behoefte, met per persoon verschillende motieven, gebruik wordt gemaakt van een medium om in een bepaalde voldoening (gratificatie) te voorzien. In dit proces zijn er een aantal factoren dat een rol speelt. Deze factoren worden beschreven aan de hand van kenmerkende eigenschappen van de theorie die zijn beschreven door Palmgreen, Wenner en Rosengren (1985). Belangrijk hierbij is de gedachte dat het publiek bestaat uit ontvangers die actief zijn. De behoeften die mensen hebben kunnen door het mediagebruik bevredigd worden, maar ook op andere manieren. Mediagebruik is dus slechts een van de mogelijke keuzes die gemaakt kunnen worden. Dit komt tot uiting in het model in de weergave van 'mediagebruik en 'ander gedrag'. De andere manieren die tot een bevrediging van de behoefte kunnen leiden worden echter niet verder

gedefinieerd. Binnen de media is er vervolgens ook nog weer concurrentie. Hierbij heeft iemand over het algemeen niet de keuze uit een medium, maar kan er gekozen worden uit bijvoorbeeld de televisie, krant, websites enzovoort. Het aanbod dat een gebruiker tot zijn of haar beschikking heeft is daarbij zeer uitgebreid. In het model is dit terug te vinden in het 'maatschappij en media-aanbod'. Het volgende punt zijn de individuele eigenschappen. Deze hebben betrekking op het feit dat personen op basis van hetzelfde patroon in mediagebruik, dit vanuit volstrekt andere behoeften kunnen doen. De een kijkt naar een quiz op televisie ter ontspanning, terwijl een ander er iets van op wil steken. Dit verschilt per individu.

In een kort (samenvattend) overzicht van de Boer en Brennecke (2003, p. 110) van de kenmerken van de Uses and Gratifications Theory wordt de beschrijving zoals deze in de vorige alinea is gedaan nog aangevuld met een aantal belangrijke punten. Een deel van deze punten is echter al naar voren gekomen. Dit overzicht vat de kern van de theorie goed samen.

1. Het publiek is actief.
2. Mediagebruik is doelgericht.
3. De media concurreren met andere bronnen van behoeftebevrediging.
4. Er is een verband tussen behoeften van mensen en hun mediakeuze.
5. Mediagebruik kan een breed spectrum aan behoeften bevredigen.
6. Op basis van de media-inhoud kan geen nauwkeurige schatting van het behoeftenpatroon gemaakt worden.
7. De media-inhoud structureert de mogelijkheden tot behoeftebevrediging.
8. De verkregen voldoening kan voortvloeien uit:
  - a. De media-inhoud;
  - b. De blootstelling aan de media als zodanig, onafhankelijk van de inhoud;
  - c. En/of de situatie waarin de blootstelling plaatsvindt.
9. Vanuit de Uses and Gratifications Theory wordt geen waardeoordeel gegeven over de culturele betekenis van de massamedia, noch over de aan het mediagebruik ontleende bevrediging.

Het model, zoals dat is weergegeven in figuur 2.3, kan ook worden ingevuld bij de toepassing van eParticipatie. Eerder is betoogd dat de Uses en Gratifications Theory zeer geschikt is om een dergelijk ontwikkeling op dit gebied van digitalisering te beschrijven. Op basis van de bevindingen in de literatuur worden in de volgende paragraaf een aantal onderzoeksvragen geformuleerd, met als kader de Uses and Gratifications Theory. Deze onderzoeksvragen vormen de input voor de interviews die worden afgenomen met de verschillende betrokkenen tijdens het vooronderzoek. Dit vooronderzoek dient als een aanvulling vanuit de praktische ervaringen van gemeenten op de hiervoor beschreven theorie.

### **§2.6.3 | De Uses en Gratifications van eParticipatie**

Het model laat uiterst links zien dat basisbehoeften de eerste aanzet zijn in het toewerken naar bepaalde gratificaties. In paragraaf 2.1 wordt gesteld dat met een aantal maatschappelijk ontwikkelingen, zoals de economische vooruitgang en de fysieke veiligheid, er voor veel mensen ook de behoefte tot zelfexpressie ontstond (Boedeltje, 2009). Burgers keken minder vanaf de zijlijn toe, maar wilden een rol spelen binnen het beleidsvormingsproces. Hierop kan worden gesteld dat er over het algemeen de behoefte was om te participeren. Gezien de plaats van internet binnen de hedendaagse samenleving en het grootschalige gebruik hiervan kan er verwacht worden dat er een behoefte aanwezig is met betrekking tot de combinatie van participatie en internet, eParticipatie. Een

belangrijke vraag die hierbij gesteld kan worden is wat de overheid hiermee doet. Allereerst bestaat er binnen de overheid geen consensus over het betrekken van de burger binnen de beleidsvorming in welke vorm dan ook. Zo is gebleken dat het initiatief op het gebied van eParticipatie genomen wordt door een beperkt aantal frontrunners. Daarnaast laat paragraaf 2.3 zien dat sommige hoogwaardigheidsbekleders niet zitten te wachten op interactief beleid waar ze het moeilijk vinden om hun macht uit handen te geven. Wanneer er vervolgens voldoende draagvlak is voor een initiatief op het gebied van eParticipatie kan men zich vervolgens afvragen wat de overheid doet met de behoeften van de burger. Van Deursen, van Dijk & Ebber (2006) constateerden eerder al dat de overheid te weinig vanuit het perspectief van de burger naar initiatieven kijkt.

De eerste onderzoeksvraag luidt vervolgens;

*1. In hoeverre wordt er bij de overheid rekening gehouden met de behoeften van burgers bij het inzetten van eParticipatie initiatieven?*

Het model vervolgt door te stellen dat deze basisbehoeften tot problemen en oplossingen leiden. De problemen concentreren zich in dit geval rond het begrip interactie. Burgers hebben de behoefte tot interactie op het gebied van beleidsvorming en vanuit de overheid wordt dit niet (altijd) gefaciliteerd. De oplossing hiervoor is te vinden in interactief beleid. Hiermee kan aan de behoefte vanuit de burger om meer inspraak te hebben worden voldaan, maar ook aan die van (een deel van) de overheid om de kloof tussen de burger en de overheid te dichten. Eerder is al betoogd dat eParticipatie hierin kan voorzien. Een belangrijke vraag die hierbij naar voren komt is wat zijn de motieven van de partijen om gebruik te maken van eParticipatie? De motieven staan centraal in het model zoals dat is weergegeven in figuur 2.3. In paragraaf 2.3.1 is uitgebreid ingegaan op de motieven van zowel de overheid als de burger om te participeren. De motievenketen van Edelenbos (2000) laat daarin zien dat met de juiste motieven participatie mogelijk kan leiden tot beter beleid dat op een snellere manier bereikt wordt. Daarnaast kan het als overheid heel doeltreffend zijn om je te richten op de motieven van burgers om te participeren. De burgermotieven die Frissen et al. (2008) aanhalen liggen in een aantal gevallen niet ver af van de motieven die eerder door Edelenbos (2000) worden genoemd of zijn zelfs gelijk. Wanneer de verschillende partijen met dezelfde motieven participeren is de basis voor de samenwerking in ieder geval solide. De verwachting is dan ook dat wanneer er met dezelfde motieven wordt geparticipeerd, de kans op succes groter is.

De volgende onderzoeksvraag luidt;

*2. In hoeverre komen de motieven van burgers overeen met de motieven van de overheid die ten grondslag liggen aan eParticipatie?*

Afhankelijk van de gebruiker zullen de verwachtingen rondom eParticipatie verschillen. Hiermee gaan we in het model naar de individuele eigenschappen. Deze hebben op verschillende onderdelen in het model invloed. Factoren als leeftijd, achtergrond en opleiding spelen binnen dit kader een rol. In het geval van eParticipatie houdt dit in dat de individuele eigenschappen van burgers en overheden van invloed zijn op het gebruik ervan. Er wordt gesteld dat de gemiddelde actieve gebruiker van het internet een hoogopgeleide man van middelbare leeftijd is (de Kool & van Wamelen, 2008). Die zal zeer waarschijnlijk andere verwachtingen hebben omtrent participatie dan bijvoorbeeld iemand die laagopgeleid is en al met pensioen is. De eerst genoemde zal in lijn met de ontwikkelingen, zoals deze geschetst zijn in paragraaf 2.2.1, wellicht verwachten van een overheid dat er binnen de kaders van interactief beleid ook aandacht wordt besteed aan eParticipatie.

De verwachtingen die een gebruiker heeft komen voor een deel voort uit de behoefte waar vanuit de gebruiker participeert. Eerder is gesteld dat twee personen hetzelfde patroon in mediagebruik

---

kunnen hebben, maar dit vanuit een volstrekt verschillende behoefte doen. Derhalve hebben de verwachtingen die liggen in de individuele eigenschappen van gebruikers invloed op het verloop van participatie. Een overheid dient de verschillende verwachtingen te kunnen verwoorden in effectief beleid. Daarbij dient zij dus rekening te houden met de verwachtingen van burgers, hoe verschillend die ook kunnen zijn. Wanneer een overheid eParticipatie wil inzetten zal ze daarbij dus ook rekening moeten houden met de invulling die wordt verwacht vanuit de burgers.

De derde onderzoeksvraag luidt:

*3. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de verwachtingen van de participanten binnen eParticipatie?*

Aan de bovenkant van het model is te zien dat ook het maatschappij en media-aanbod op een aantal factoren invloed hebben. Op het gebied van overheidsdiensten is er bekend waar de voorkeuren liggen van burgers zo is gebleken uit paragraaf 2.2.3. Burgers willen graag kunnen kiezen van welk kanaal ze gebruik maken om te communiceren met de overheid. Een belangrijke conclusie die Van Dijk, Hanenburg en Pieterse (2006) daarbij trekken is dat het ene kanaal het andere niet vervangt. De komst van internet heeft er niet voor gezorgd dat burgers bijvoorbeeld de andere beschikbare kanalen niet meer gebruiken in hun communicatie met de overheid. De verschillende kanalen blijven gebruikt worden afhankelijk van het doel dat de gebruiker nastreeft. Waar er enige parallellen tussen interactief beleid en overheidsdiensten te trekken zijn, is het niet vreemd om te verwachten dat de voorkeuren wat betreft kanaalkeuze voor participeren niet veel verschillen. De vraag is daarbij of overheden hier ook rekening mee houden. Het kiezen voor een meer-kanalenstrategie brengt ook meer kosten met zich mee. Uit een analyse vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2009) is daarbij gebleken dat er nog geen grootschalig gebruik wordt gemaakt van eParticipatie. Bij wijze van experiment kan er vervolgens dan ook gekozen worden om eParticipatie kleinschalig, met een beperkt aantal kanalen, toe te passen. Is in dit licht het inzetten van slechts een beperkt aantal kanalen binnen burgerparticipatie een visie van de gemeente of een financiële kwestie. En in hoeverre kan er met een beperkt aantal kanalen nog worden voorzien in de verwachtingen en behoeften van de gebruikers. Dit sluit verder aan op onderzoeksvraag drie, waarbij er met de verschillende kanalen kan worden ingespeeld op de verwachtingen van de participanten. De volgende onderzoeksvragen luiden dan ook:

*4. In hoeverre wordt door overheden naast eParticipatie gebruik gemaakt van andere kanalen binnen interactief beleid?*

*5. In hoeverre wordt een meer-kanalenstrategie binnen de kaders van interactief beleid succesvoller geacht dan beleid dat uitsluitend gericht is op internet?*

Verder naar rechts in het model is het gebruik van de media te vinden. Eerder is de vraag gesteld in hoeverre web 2.0 applicaties al dan niet geschikt zijn voor interactief beleid. In sommige gevallen is het denkbaar dat de kwaliteit van de bijdragen van bedenkelijk niveau zijn. Daarnaast stelt Hogben (2007) dat veel gebruikers niet op de hoogte zijn van de gevolgen wanneer zij persoonlijke gegevens op het internet plaatsen. Dit kan een overheid voor moeilijke dilemma's stellen. Niet voor niets concludeert Osimo (2008) dan ook dat de sleutel voor overheden in risicomangement ligt. Hieronder kan ook 'ander gedrag' vanuit het model worden geplaatst. Een voorbeeld hiervan zijn de consequenties die een overheid verbindt aan de bijdragen van burgers. Addink (2009) merkt hierbij het gevaar op van het niet serieus nemen van burgers. Door niets met de bijdragen van burgers te doen, laat een overheid burgers en hun mening links liggen. Dit kan grote gevolgen hebben voor de huidige en toekomstige samenwerking tussen burgers en overheid (Addink, 2009).

Overheden dienen zorgvuldig om te gaan met de risico's die worden gelopen. Alvorens ze gebruik gaan maken van een relatief nieuw iets als eParticipatie is het belangrijk om te weten op wat voor wanneer de gebruikers websites gebruiken en wat te voorkomen fouten op dit gebied zijn. Ken de gevaren als overheid, maar weet ook waar kansen liggen. Mocht het misgaan zullen participanten het vertrouwen gaan verliezen waardoor de samenwerking op zijn minst een flinke deuk zal oplopen.

De zesde onderzoeksvraag luidt:

*6. In hoeverre houdt de overheid rekening met de risico's die er kleven aan eParticipatie?*

Uiteindelijk zal het participeren bij de gebruiker danwel bij de overheid leiden tot een vorm van gratificatie. Dit begrip wordt door Rosengren (1974) gedefinieerd als: "Gratification is the pleasureable emotional reaction of happiness in response to a fulfillment of a desire or the fulfillment of a goal". Wanneer eParticipatie niet in de gratificatie kan voorzien dan zal zeer waarschijnlijk ook het participeren achterwege blijven. De Uses en Gratifications Theory gaat uit van een actieve bewuste gebruiker waarbij de keuze voor een bepaald medium bewust geschiedt. Deze keuze bepaalt dus ook uiteindelijk of al dan niet wordt meegedaan aan het betreffende eParticipatie initiatief. In het proces zijn daarbij verschillende factoren die een positieve danwel negatieve invloed hebben op de uiteindelijke stap tot participatie.

De bovenstaande onderzoeksvragen dienen als input voor een aantal interviews met ervaringsdeskundigen op het gebied van eParticipatie die een praktische invulling moeten geven aan de theoretische verkenning. In het volgende hoofdstuk wordt verder ingegaan op de invulling van dit vooronderzoek.

### **Hoofdstuk 3 | Vooronderzoek**

Als praktische aanvulling op de theoretische onderbouwing van de onderzoeksvraag is er voor gekozen een vooronderzoek te houden. De noodzaak van deze praktische aanvulling ligt in de constatering dat er op het gebied van eParticipatie initiatieven nauwelijks evaluaties naar beleid en uitkomsten bekend zijn (Macintosh, 2004; Sæbø et al., 2008).

#### **§ 3.1 | Respondenten**

De onderzoekspopulatie binnen het vooronderzoek bestaat uit acht direct betrokkenen van even zo veel uiteenlopende initiatieven op het gebied van eParticipatie in Nederland. Het betreft hier zes initiatieven van gemeenten en twee burgerinitiatieven. Deze initiatieven zijn allemaal geselecteerd aan de hand van twee factoren; de trede die zij bewandelen op de participatieladder en de fase binnen de beleidsvorming. De verschillende fasen van de participatieladder zijn door Macintosh (2004) samen gevat in drie soorten relaties.

1. Eenrichtingsverkeer; de overheid verstrekt informatie aan burgers.
2. Tweerichtingsverkeer; de overheid consulteert burgers en leveren feedback. Hierbij worden de kaders door de overheid bepaald. De overheid bepaalt dus het thema, de vragen en de wijze van afhandeling.
3. Samenwerking; de burger wordt actief betrokken bij het vormen van beleid. De relatie burger-overheid is hierbij van gelijke waarde.

Bij de selectie van initiatieven is verder getracht een zo realistisch mogelijke afspiegeling te krijgen van de lopende of uitgevoerde initiatieven op het gebied van eParticipatie in Nederland. De plaats van de verschillende initiatieven zoals deze zijn weergegeven in tabel 3.1, komt overeen met de conclusie die van Dijk (2009b) trekt dat de meeste initiatieven op het gebied van eParticipatie plaatsvinden in de fasen 1,2 en 5 van de beleidsvorming. Op basis van deze bewering lijkt de selectie van initiatieven een realistische afspiegeling van de lopende of uitgevoerde initiatieven op het gebied van eParticipatie in Nederland.

Tabel 3.1

Een overzicht van de betrokken initiatieven in het vooronderzoek

	Trede 1: <b>Informereren</b>	Trede 2: <b>Raadplegen</b>	Trede 3: <b>Adviseren</b>	Trede 4: <b>Coproduceren</b>	Trede 5: <b>Meebeslissen</b>
Fase 1: <b>Agendering</b>	Petities.nl (B)	Breda Morgen			
Fase 2: <b>Beleidsvoorbereiding</b>		Enschedepanel	De Amstel verandert	Wij bouwen een wijk	
Fase 3: <b>Besluitvorming</b>		Virtueel Tilburg	Mauveplein		
Fase 4: <b>Implementatie</b>					
Fase 5: <b>Evaluatie</b>	Verbeter de buurt (B)				

(B)= Burgerinitiatief; een initiatief op het gebied van eParticipatie, dat geïnitieerd wordt vanuit de samenleving.

### § 3.2 | Instrument

In het vooronderzoek is er voor gekozen om aan de hand van diverse interviews bij betrokkenen van de initiatieven uit tabel 3.1 een antwoord te vinden op de eerder geformuleerde onderzoeksvragen in paragraaf 2.5.2. Hieronder staan deze vragen nog eens kort onder elkaar.

1. In hoeverre wordt er bij de overheid rekening gehouden met de behoeften van burgers bij het inzetten van eParticipatie initiatieven?
2. In hoeverre komen de motieven van burgers overeen met de motieven van de overheid die ten grondslag liggen aan eParticipatie?
3. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de verwachtingen van de participanten binnen eParticipatie?
4. In hoeverre wordt door overheden naast eParticipatie gebruik gemaakt van andere kanalen binnen interactief beleid?
5. In hoeverre wordt een meer-kanalenstrategie binnen de kaders van interactief beleid succesvoller geacht dan beleid dat uitsluitend gericht is op internet?
6. In hoeverre houdt de overheid rekening met de risico's die er kleven aan eParticipatie?

Alle interviews met de zes gemeenten en twee burgerinitiatieven zijn afgenomen in een één-op-één gesprek tussen de interviewer en de betrokkene van het betreffende project. Hierbij werd aan de hand van een interviewschema gevraagd naar de ervaringen van de betrokkene met betrekking tot eParticipatie en in het bijzonder het betreffende initiatief. Zie hiervoor bijlage I. De vragen hadden betrekking op behoeften, motieven en verwachtingen van burgers en overheden evenals de kanalen die gebruikt zijn en de plaats van risicomanagement in het proces. De vragen waren specifiek opgesteld voor overheden en hun ervaringen met eParticipatie. Voor de interviews met de betrokkenen van de burgerinitiatieven is er voor gekozen om slechts de vragen iets anders te formuleren, zodat het doel van de vraag toch behouden bleef.



Met dit vooronderzoek werd getracht een beeld te krijgen van de ervaringen van de verschillende initiatiefnemers op het gebied van eParticipatie. Hierbij diende het literatuuronderzoek wel als input voor het onderzoek, maar was het niet leidend. In dat geval zou tijdens het interview geen ruimte zijn geweest voor nieuwe inzichten. Het interviewschema was daarbij uiteindelijk de basis voor de thema's die behandeld werden tijdens het interview, maar het interview had de vorm van een vraaggesprek waarbij er vrijuit over het onderwerp gesproken werd. Het interviewschema is terug te vinden in bijlage I.

Als aanvulling op de interviews is gebeld met een drietal gemeenten in Nederland (Tiel, Winterswijk en Dronten). Deze gemeenten zijn volledig op basis van toeval gekozen door te prikken op de kaart van Nederland. De insteek van deze gesprekken was het achterhalen waarom er juist niet aan burgerparticipatie gedaan werd en wat de rol van eParticipatie hierbij was. Dit waren uiteindelijk drie korte gesprekken met woordvoerders van de betreffende gemeenten. In alle drie de gevallen was er bij de gemeente nog geen sprake geweest van een toepassing van eParticipatie, wel van interactief beleid. Indien een van de gemeenten wel aan eParticipatie zou doen, dan werd er een andere gemeente benaderd. De motivatie hierachter is dat deze kleine aanvulling juist iets moest zeggen over het feit waarom gemeenten niet aan eParticipatie doen.

### § 3.3 | Data-analyse

De Case-ordered display methode (Miles & Huberman, 1994) hanteert een werkwijze waarbij aan de hand van een standaard 'format' naar verschillende casussen wordt gekeken. Deze casussen betreffen in dit geval de verschillende initiatieven op het gebied van eParticipatie die zijn uitgevoerd door de betrokkenen. Miles en Huberman (1994, p. 187) omschrijven deze methode als volgt: 'The cases are ordered according to some variable of interest, so that you can easily see the differences [and] (...) the patterns of more and less X in the cases'. Deze 'variables of interest' zijn gebaseerd op de theoretische verkenning die vooraf ging aan het vooronderzoek. Met de Uses and Gratifications Theory als kapstok zijn in deze verkenning een aantal factoren genoemd die een rol lijken te spelen bij de toepassing van eParticipatie. Zo is er bijvoorbeeld bij alle initiatieven gekeken naar de rol van de motieven van zowel burgers als overheden binnen de toepassing van het betreffende initiatief. Dit is op eenzelfde manier uitgevoerd voor de andere punten uit de theorie die ook terug zijn te vinden in de onderzoeksvragen.

Deze resultaten zijn in de volgende paragraaf weergegeven binnen vier passende thema's.

### § 3.4 | Resultaten

In een periode van twee weken is met acht betrokkenen van even zoveel initiatieven gesproken. De gesprekken duurden maximaal een uur en vonden plaats in een voor de betrokkene vertrouwde omgeving. De volgende betrokkenen en initiatieven hebben meegewerkt aan dit vooronderzoek; gemeente Enschede (Enschedepanel), gemeente Tilburg (Virtueel Tilburg), gemeente Breda (Breda Morgen), gemeente Dordrecht (Mauveplein), gemeente Smallingerland (Wij bouwen een wijk), Stadsdeel Oost in Amsterdam (De Amstel verandert), Creative Crowds (Verbeter de buurt) en stichting Petities.nl (Petities.nl). Hiervan zijn de eerste zes respondenten dus gemeenten en de laatste twee respondenten burgerinitiatieven.

Daarnaast zijn er nog drie gemeenten telefonisch benaderd. Dit betrof de gemeenten Tiel, Winterswijk en Dronten. Deze gesprekken waren kort van aard en bovendien zeer klein in aantal, waardoor het lastig is eenduidige conclusies te trekken. De gesprekken leverden wel een inzicht op wat de reden was voor deze gemeenten dat er nog geen eParticipatie werd toegepast binnen het bestaande (interactieve) beleid. Zo gaf een van de gebelde respondenten aan dat er binnen de gemeente een cultuur heerst waarin interactief beleid breed gedragen wordt. Hierin zijn al grote

stappen gemaakt, aldus de gemeente, maar eParticipatie is vooralsnog niet toegepast. Het wachten is hierbij op een geschikt thema om het gebruik van toegevoegde waarde te laten zijn. Heel anders ligt dat bij de andere twee gebelde gemeenten. Een andere gemeente heeft weinig succesvolle ervaringen met het betrekken van burgers bij haar beleidsvorming. Bij bijvoorbeeld de inspraakavonden is de opkomst niet bijzonder hoog. Deze ervaringen hebben een doorontwikkeling van interactief beleid niet geholpen. De ervaring met eParticipatie is er om deze reden dan ook nog niet binnen deze gemeente.

Bij een andere gemeente heeft het ontbreken van initiatieven op het gebied van eParticipatie een technologische oorzaak. Zij willen als gemeente wel graag een initiatief starten, maar zien haar huidige website als te beperkt hiervoor. Haar prioriteit ligt dus eerst in het ontwikkelen van een website waarmee er meer mogelijkheden worden gecreëerd.

Hieronder worden de resultaten van de andere respondenten behandeld. Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen vier verschillende factoren; sociale factoren, politieke factoren, organisatorische factoren en technische factoren.

### § 3.4.1 | Sociale factoren

Een van de vragen uit het interview had betrekking op het kanaalgebruik van de respondent bij het toepassen van interactief beleid. De ervaring van alle zes gemeenten leert dat er behoefte bij de burgers is aan meerdere kanalen bij interactief beleid. Alleen inspraakavonden spreekt niet de gehele doelgroep aan en andersom wordt met alleen internet ook een groep burgers buiten gesloten die hier geen toegang tot heeft. Om dit te voorkomen geven vier van de acht respondenten nadrukkelijk aan gebruik te maken van meerdere kanalen bij het besproken initiatief. De beide burgerinitiatieven maken alleen gebruik van internet. Zij geven aan dat ze voor internet hebben gekozen vanwege het bereik en gemak dat het biedt. Een van de respondenten zei over de kanaalkeuze het volgende:

*“Het handje vol mensen dat naar een bewonersavond komt is leuk, maar er wonen meer mensen in de wijk.” (Respondent 1)<sup>1</sup>*

Om praktische redenen wordt er soms voor gekozen het aantal kanalen beperkt te houden. Drie respondenten hebben aangeven dat dit voor hen een van de redenen was, om alleen of vooral gebruik te maken van eParticipatie. Hierbij wordt bijvoorbeeld als reden gegeven dat het bijna niet te doen is om een grote groep mensen allemaal aan het woord te laten via inspraakavonden. Een website wordt in dit geval gebruikt om mensen hun verhaal te laten kunnen vertellen. Aanvullend wordt er vaak nog wel persoonlijk contact gezocht. De manier waarop dat gebeurt verschilt per respondent, dit kan telefonisch, middels een bijeenkomst of een persoonlijk gesprek. De acht respondenten gaven allemaal aan dat ze dan ook niet realistisch achten dat een overheid alleen via internet communiceert met haar burgers en deze alleen digitaal de mogelijkheid biedt om te participeren. Het volgende citaat van een van de respondenten illustreert dit;

*“Internet kan mensen tot elkaar brengen, maar zonder een gesprek komt de uiteindelijke boodschap niet over.” (Respondent 2)*

---

<sup>1</sup> Omwille van de privacy van de respondenten zijn deze geanonimiseerd en voorzien van een nummer.

---

Met de respondenten is ook gesproken over de behoeften van burgers. Hier ging het onder andere over de behoefte om te participeren en de behoefte om dit via een digitaal kanaal te doen. Het antwoord van zes van de acht respondenten duidt op de signalering van een trend onder burgers die online hun stem laten horen. De aanname die de respondenten hierop doen is ten eerste dat burgers behoefte hebben om zich te mengen in de politiek en ten tweede om dit digitaal te doen. Zij geven verder aan hierin bevestigd te worden door de hoge deelnemersaantallen. Waarom de opkomst in de gevallen van deze gemeenten hoger is bij eParticipatie dan bij bijvoorbeeld inspraakavonden wordt door de respondenten verklaard door de eenvoud waarmee mensen hun bijdrage kunnen doen en ze zelf kunnen bepalen wanneer ze dit doen. Daarnaast wordt eParticipatie door drie respondenten genoemd als zijnde een makkelijker middel om te participeren, zowel voor de burger als de gemeente. Met makkelijker wordt bedoeld dat het minder tijd kost en soms ook efficiënter is. Of burgers ook daadwerkelijk met deze redenen participeren, is niet onderzocht door de respondenten. Toch zeggen twee respondenten het volgende over de behoefte van burgers;

*“Dat de burger behoefte heeft aan een gesprek blijkt wel uit de opkomst in vergelijking met de traditionele manier.” (Respondent 3)*

*“Burgers zijn steeds slimmer en mondiger geworden. En ook zoeken zij de gemeente steeds meer op.” (Respondent 4)*

Het merendeel van de respondenten geeft dus aan gebruik te maken van internet vanwege een trend onder burgers die zich steeds meer online bevinden. Er wordt ook nog een andere reden aangegeven om juist ook gebruik te maken van internet bij het toepassen van interactief beleid. Een drietal respondenten noemen het voordeel van het inzetten van eParticipatie dat er een groep mensen bij de beleidsvorming wordt betrokken die eerder niet betrokken was. De groep nieuwe participanten wordt door de respondenten gekenmerkt als een groep die weinig tijd heeft maar zich wel betrokken voelt bij de wijk of het onderwerp. Eerder al is een van de respondenten geciteerd die noemde dat internet mensen bij elkaar kan brengen.

*“Bij de klankbordavonden en inspraakmomenten heb je dan de ‘usual suspects’, zo noem ik ze maar, en hier waren het hele andere mensen ineens die daarop kwamen.” (Respondent 1)*

### **§ 3.4.2 | Politieke factoren**

Een gevoel dat bij alle zes gemeenten nadrukkelijk naar voren komt is dat een gemeente veel verder komt door burgers serieus te nemen, dan nemen ze de gemeente ook serieus. Dit wordt gedaan door steeds met burgers in gesprek te gaan maar ook de ruimte te geven om zelf met ideeën te komen. Een respondent zei hierover:

*“Mensen vinden het vaak prima, als je het maar even uitlegt. Je moet niet denken dat je het toch even anders gaat doen. Waar stem je dan voor.” (respondent 5)*

Of burgers ook serieus genomen worden heeft veel te maken met de motieven die ten grondslag liggen aan de verschillende initiatieven. Uit het vooronderzoek is gebleken dat de twee burgerinitiatieven met dezelfde motieven een initiatief op het gebied van eParticipatie starten, zoals de zes gemeenten dit doen. Deze motieven zijn terug te brengen tot het dichten van de kloof tussen de burger en de overheid door ze met elkaar in contact te brengen. Een ander motief dat door twee

gemeenten wordt genoemd is het nemen van beslissingen die kunnen rekenen op meer draagvlak vanuit de bevolking. En ook het krijgen van betere beslissingen wordt door twee gemeenten als een motief genoemd om eParticipatie toe te passen. Het streven van de verschillende respondenten wordt misschien nog wel het beste samengevat door de onderstaande uitspraak van een van de respondenten;

*“De kwaliteit van de communicatie gaat omhoog. Ondanks dat mensen niet altijd hun zin krijgen is de toon van het debat wel veranderd.” (Respondent 1)*

De motieven van burgers om te participeren staan tegenover de motieven van de gemeenten. Alle respondenten constateren dat burgers participeren vanuit een gevoel van betrokkenheid. Ze zijn betrokken bij het onderwerp en willen graag het probleem oplossen of meedenken over nieuwe ideeën. Geen van de respondenten heeft daadwerkelijk onderzoek gedaan naar de motieven van burgers om te participeren. Dit geldt in het bijzonder ook voor eParticipatie. Er wordt, zoals eerder genoemd, vooral ingespeeld op een trend van digitalisering en groeiende mondigheid van burgers die gesignaleerd wordt. De volgende uitspraak van een respondent geeft goed het gevoel weer dat leeft onder een aantal respondenten;

*“Je moet als overheid wel mee in de ontwikkeling die gaande is. Doe je dat niet dan loop je achter de feiten aan.” (Respondent 3)*

Dit heeft heel direct ook te maken met de positionering van een gemeente. Wil een gemeente voorop lopen op het gebied van interactief beleid, of wacht zij liever af. De zes gemeenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek geven allemaal aan in meer of mindere mate in de voorhoede mee te willen lopen wat betreft ontwikkelingen op dit gebied.

### § 3.4.3 | Organisatorische factoren

Een interactieve manier van werken betekend voor een grote groep ambtenaren wel een omslag in denken en doen. Een gemeente heeft, om een eenduidige manier van werken en communiceren met burgers te creëren, een academie opgericht om haar ambtenaren klaar te maken voor deze manier van werken. De ervaring van deze gemeente is dat er vooral intern gewenning plaats moet vinden. Burgers lijken daarentegen weinig moeite te hebben met een verandering in het rollenpatroon.

*“Ambtenaren hebben in sommige gevallen meer moeite om zich een houding te geven met de bijdrage van burgers dan andersom. ... Wij hebben als gemeente een academie opgericht om de ambtenaren kennis te laten maken met een andere manier van denken; waarderend vernieuwen.” (Respondent 1)*

Voor twee gemeenten lijkt minder aanpassing nodig waar zij aanstippen dat er binnen de gemeente al een overlegcultuur heerst. Hierin is het bijna logisch om samen met de burger beleid te voeren. Toch geeft een van deze gemeenten aan, samen met twee andere gemeenten, dat er intern wel degelijk mensen moeten wennen aan deze interactieve manier van werken. Alle respondenten geven aan dat draagvlak vanuit de eigen organisatie essentieel is in het succes van een initiatief. De gemeente moet er zelf wel in geloven. Het werken met internet wordt door geen van de respondenten als een probleem gezien.

#### § 3.4.4 | Technologische factoren

Iedere participant heeft zo zijn/haar eigen verwachtingen en die kunnen in sommige gevallen niet overeenkomen met de werkelijkheid. Valse verwachtingen hebben echter bij geen van de respondenten uiteindelijk een probleem gegeven. De ervaring die ze allemaal hebben is dat door duidelijk te communiceren de meerderheid van de burgers weet waar ze aan toe zijn. Valse verwachtingen met betrekking tot eParticipatie kwam slechts voor bij één respondent en deze lagen in dit geval niet bij de participanten. De gemeente had de verwachting dat hun website meer mensen tot elkaar zou brengen en zij elkaar ook zouden bewegen om tot een oplossing te komen. Dit was slechts voor een deel het geval. Vooral professionals lieten het in dit geval afweten, waardoor de gemeente zelf moest inspringen. Twee respondenten noemen verder dat een aantal burgers vooraf sceptisch was, maar dat de invulling ze verrast had. De burgers hadden het gevoel dat hun bijdrage serieus genomen werd. Een respondent verwoordt dit als volgt:

*“Wij hadden vooraf gehoopt dat we input zouden krijgen vanuit allerlei verschillende hoeken. Helaas, bleek de groep professionals hierin te afwachtend.” (Respondent 4)*

De technologie die internet biedt, in welke vorm dan ook, wordt door alle respondenten gezien als een ideaal middel om mensen tot elkaar te brengen. Voornamelijk een forum wordt door vier respondenten genoemd als een plek waar mensen met elkaar van gedachte kunnen wisselen. Drie respondenten noemen dat persoonlijk contact wel noodzakelijk is om tot een oplossing te komen en dat alleen het gebruik van internet niet volstaat:

*“Ik ben via de website met mensen in contact gekomen die ik anders nooit gesproken zou hebben.” (respondent 2)*

*“Voor een deel van onze mensen bestaat het werk vooral uit het in gesprek zijn met mensen. Als het web nou de plek is om heel gemakkelijk met nog veel meer mensen in gesprek te zijn, maak er gebruik van.” (respondent 5)*

Geen van de respondenten heeft duidelijk problemen gehad met de kwaliteit van de bijdrage. Bij vijf van de acht initiatieven is er bewust gekozen om mensen niet anoniem te laten reageren. Deze respondenten hebben niet ondervonden dat dit een belemmering was voor mensen om deel te nemen. Vooraf was er bij drie van de respondenten nog wel twijfel over dit punt. En ook over het feit of mensen geënthousiasmeerd moesten worden om een bijdrage te leveren bestond twijfel. Aan de andere kant ervaren de andere drie initiatieven geen invloed van anonieme bijdragen bij participatie. Een respondent zegt hierbij het volgende:

*“Mensen hebben hele verhalen, ze hebben hun hart gelucht op hun profiel.” (Respondent 2)*

#### § 3.4.5 | Conclusie

Het vooronderzoek had als doel om als praktische aanvulling te fungeren op de eerder verkregen theoretische kijk op succesfactoren en barrières bij gemeenten bij het inzetten van eParticipatie. Daarbij werden verschillende punten uit de theorie voorgelegd aan de respondenten, maar was er zeker ook ruimte voor nieuwe inzichten.

Het verschil tussen de gemeenten die deel hebben uitgemaakt van de interviews en onder andere de gemeenten Tiel en Dronten zit in het belang dat wordt toegekend aan het gebruik van internet als

participatiekanaal. De geïnterviewde gemeenten zien een toekomst waarbij de overheid en burgers meer samenwerken en internet daarbij veelvuldig als kanaal gebruiken. Andere gemeenten lijken hierin een veel meer afwachtende rol aan te nemen. Dit lijkt tevens een belangrijk factor in het al dan niet succesvol zijn van een initiatief op het gebied van eParticipatie. Binnen de organisatie moet er een breed draagvlak zijn voor interactief beleid en eParticipatie in het bijzonder. Wanneer een gemeente zelf niet enthousiast is over een initiatief dan zal dit waarschijnlijk al helemaal niet over gebracht kunnen worden op de burgers. Voor de beide burgerinitiatieven geldt uiteraard hetzelfde. Dergelijke initiatieven komen over het algemeen ook voort uit een stuk betrokkenheid waardoor, in ieder geval bij de initiatiefnemers, het aan enthousiasme niet zal ontbreken. Uit de literaire verkenning kan een soortgelijke conclusie getrokken worden, waarbij zonder draagvlak voor interactief beleid, initiatieven op dat gebied weinig kans op succes hebben.

In het verlengde hiervan ligt de heersende cultuur binnen een gemeente. Verschillende respondenten hebben aangegeven dat, doordat het binnen hun gemeente zeer gebruikelijk is om veelvuldig contact te hebben met burgers, het een kleine stap is naar (e)participatie. Deze stellingname geeft een meer omvattend antwoord dan de vraag hoe een gemeente met de verwachtingen van burgers omgaat. Dat laatste kan als onderdeel worden gezien van de cultuur die binnen een gemeente aanwezig is. Wanneer een gemeente haar burgers serieus neemt en samen tot oplossingen wil komen, dan zijn de verwachtingen die beide partijen hebben daarin een van de factoren die een rol spelen binnen een succesvolle toepassing van eParticipatie. De eerder geformuleerde onderzoeksvraag met betrekking tot de verwachtingen van burgers zal voor het hoofdonderzoek op een bredere manier worden geformuleerd. De focus zal daarbij meer liggen op de bestaande cultuur in een gemeente en de rol die deze speelt.

Binnen de dienstverlening op gemeentelijk niveau heeft eerder onderzoek uitgewezen dat er behoefte is aan een mogelijkheid om te kiezen tussen kanalen (vb. van Dijk, Hanenburg & Pieterse, 2006). Een gemeente doet er dus geen goed aan bijvoorbeeld alleen via internet een contactmogelijkheid te bieden aan de burger. Ditzelfde principe lijken de respondenten toe te passen in het geval van interactief beleid. Wanneer eParticipatie hierin betrokken wordt dan kiest het merendeel er voor om niet alleen het digitale kanaal aan te bieden aan de burger. De keuze voor meerdere kanalen is over het algemeen wel toe te schrijven aan de mogelijke behoefte van de participant, bij de keuze voor eParticipatie hoeft dat niet. Om praktische redenen wordt er in een aantal gevallen gekozen voor enkel digitale kanalen. Er wordt gesproken over een mogelijke behoefte aangezien opvallend genoeg geen van de respondenten onderzoek heeft gedaan naar de behoeften van haar burgers. Er wordt door alle respondenten aangegeven, dat er wordt ingespeeld op een zichtbare trend van digitalisering binnen de samenleving. Dat dit in deze gevallen een juiste keuze is wordt bevestigd door de positieve resultaten die de initiatieven opleveren. Slechts een van de respondenten geeft aan dat eParticipatie als middel niet geheel voldoet aan de verwachtingen die zij vooraf hadden. Daarmee lijkt eParticipatie, in ieder geval voor deze groep respondenten, te kunnen voldoen aan de eisen die er worden gesteld met betrekking tot interactief beleid.

Bij bijna alle respondenten is er heel bewust rekening gehouden met de eventuele beperkingen en risico's die het kiezen voor eParticipatie met zich meebrengt. De uitsluiting van mensen worden ondervangen door alternatieven of er wordt rekening mee gehouden in de beoordeling. Daarnaast blijkt misbruik door anonimiteit eigenlijk niet voor te komen. Andersom lijkt registratie voor gebruikers geen belemmering om te participeren. Hiermee geven de respondenten gehoor aan de bewering van Osimo (2008), dat door een juiste aanpak van de risico's van eParticipatie deze beheersbaar zijn.

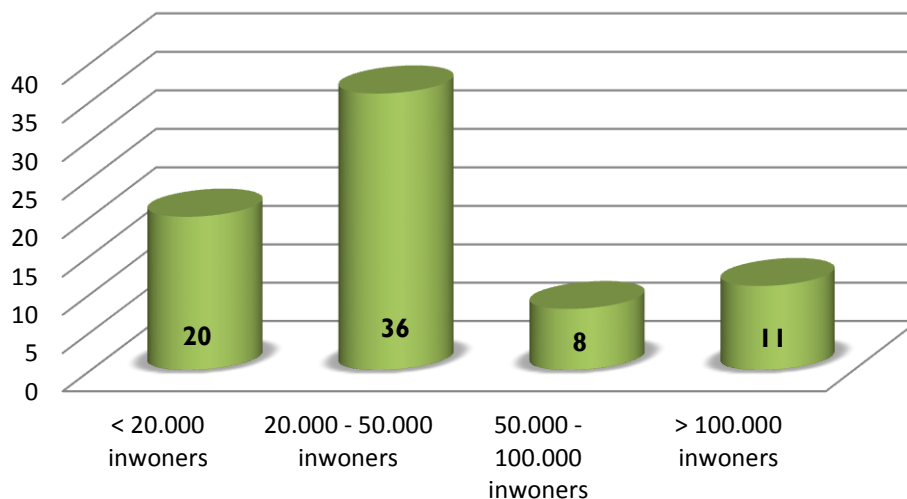
Het verschil tussen theorie en praktijk blijkt in deze gevallen niet groot te zijn. Er is echter sprake van slechts een klein aantal respondenten, hetgeen de resultaten van dit vooronderzoek moeilijk generaliseerbaar maakt. In het volgende hoofdstuk wordt er verder toegelicht welke variabelen mee zijn genomen in een brede toetsing onder gemeenten in Nederland. Op deze manier wordt er getracht een solide beeld te krijgen van de situatie onder gemeenten op het gebied van eParticipatie en welke factoren er invloed op het succes danwel falen van eParticipatie hebben.

## Hoofdstuk 4 | Hoofdonderzoek

### § 4.1 | Respondenten

In het totaal hebben 75 respondenten meegewerkt aan dit onderzoek. Dit is 17,4 procent van het totaal aantal van 430 gemeenten in Nederland. Aangezien de respondenten de mogelijkheid hadden om anoniem te reageren is het niet na te gaan wat de respons op de verschillende wijze van benadering van de respondenten is geweest. In het benaderen is er geen onderscheid gemaakt in de regio waar de gemeente binnen valt of de grote van een gemeente. Iedere gemeente is ten minste op een van de genoemde manieren benaderd, waarbij het dus voor kon komen dat gemeenten meerdere verzoeken kregen.

Van de respondenten waren er ten minste 44 man en 30 vrouw, één respondent heeft deze vraag open gelaten. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 38,3 jaar ( $n=75$ ). De oudste respondent was 63 jaar en de jongste was 23 jaar. In de onderstaande grafiek is te zien hoe de verdeling van de respondenten is naar grootte van gemeente.

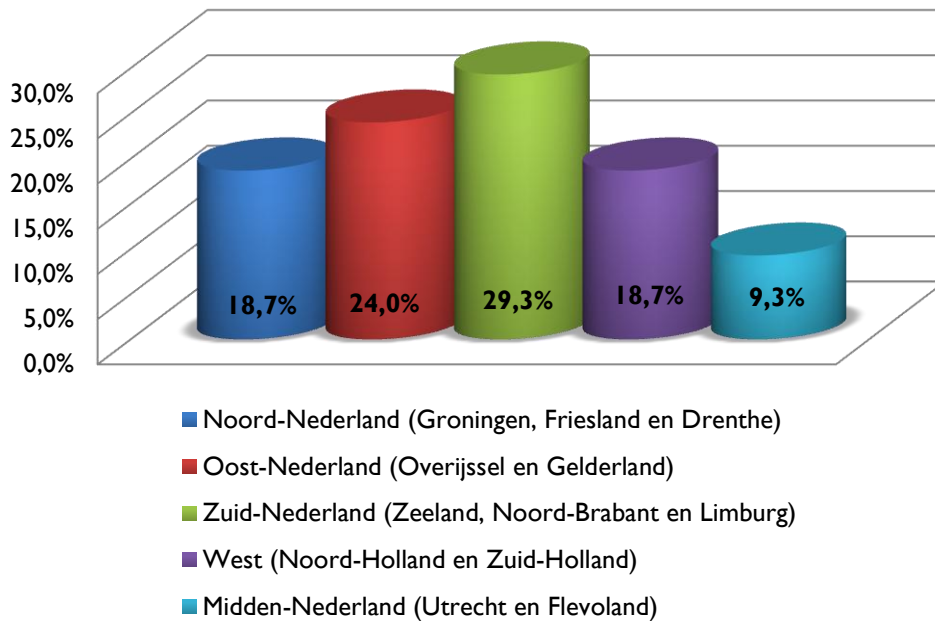


Grafiek 4.1

*De verdeling van de respondenten naar het aantal inwoners in de betreffende gemeente*

De spreiding van de respondenten over de verschillende regio's in Nederland is redelijk evenwichtig. Alleen de regio midden Nederland (Utrecht en Flevoland) is licht ondervertegenwoordigd en wordt door 9,3% van de respondenten vertegenwoordigd. De regio's noord, oost, zuid en west worden respectievelijk door 18,7%, 24,0%, 29,3% en 18,7% vertegenwoordigd.





Grafiek 4.2

De verdeling van de respondenten naar provincie

#### § 4.2 | Procedure

De respondenten zijn op een uiteenlopende wijze benaderd. De reden hiervoor is dat er geen directe contactgegevens beschikbaar waren van de verantwoordelijke afdelingen van de gemeenten. Via vier verschillende kanalen is er daarom getracht om zo veel mogelijk mensen aan te spreken die verantwoordelijk waren voor burgerparticipatie of iets daaraan gerelateerd. Deze mensen werden onder andere benaderd via diverse groepen op het sociale netwerk 'LinkedIn'. Het betreft hier de volgende groepen;

- Ambtenaar 2.0
- E-participatie
- Inburgering, integratie en participatie
- Inspraak en participatie
- Nederlandse overheid
- Netwerk gemeentelijke dienstverlening
- Proces en document
- Vereniging Nederlandse gemeenten

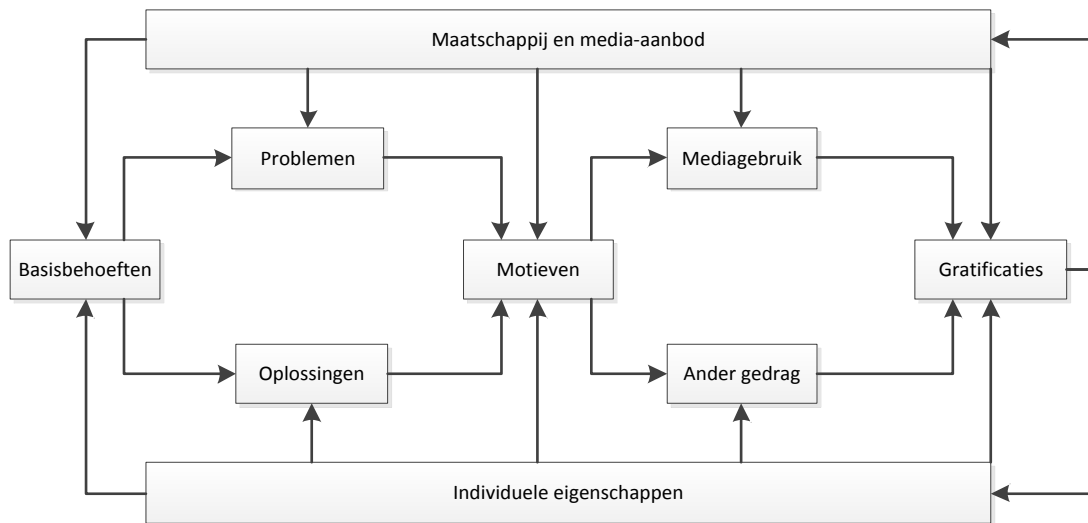
Daarnaast is een uitnodiging gestuurd naar alle 70 leden van de Vereniging Directeuren Publiekszaken (VDP). De e-mailadressen van de leden zijn vrij toegankelijk voor bezoekers van de website. Tevens is een uitnodiging per e-mail gestuurd naar de zes gemeenten uit het vooronderzoek. Aan zowel de leden van de VDP en de respondenten uit het vooronderzoek is na de eerste week een herinnering gestuurd, gevolgd door een tweede herinnering in de week daarop. Ook is er een uitnodiging geplaatst op het openbare weblog [www.e-participatie.nl](http://www.e-participatie.nl). Tot slot is er een uitnodiging gestuurd naar de algemene e-mailadressen van alle 430 gemeenten in Nederland met daarbij het verzoek om deze door te sturen naar de verantwoordelijke afdeling. Deze adressen zijn verkregen via de almanak op de website [overheid.nl](http://overheid.nl).

Aangezien de respons op de verschillende uitnodigingen tegenviel is er besloten om telefonisch contact te zoeken met de verschillende betrokkenen om vervolgens een uitnodiging te sturen via e-mail. Hierbij is aan de hand van een lijst met het aantal inwoners per gemeente geprobeerd een evenwichtige vertegenwoordiging te krijgen in de benaderde gemeenten. In het totaal is er aan 44 personen een uitnodiging gestuurd naar aanleiding van het telefonisch contact. In alle uitnodigingen die via deze vijf kanalen gestuurd zijn, stond een verwijzing naar de online vragenlijst. De uitnodiging is terug te lezen in bijlage twee.

### **§ 4.3 | Instrument**

Het onderzoeksinstrument dat bij dit onderzoek gebruikt is, betreft een digitale vragenlijst. Er is gekozen voor een digitale vragenlijst om een aantal redenen. Ten eerste waren er geen contactgegevens van alle gemeenten voor handen. Hierdoor moest er naar andere manieren gezocht worden om in contact te komen met de doelgroep. Via e-mail en een online community en weblog was het wel mogelijk om de doelgroep te benaderen. Hierbij was het eenvoudiger voor zowel de respondent als de onderzoeker om de vragenlijst digitaal aan te bieden, zodat deze direct kon worden aangeklikt. Het gemak waarmee de vragenlijst digitaal ingevuld kan worden, draagt bij aan de kans dat respondenten de moeite nemen om de vragenlijst in te vullen. Hierdoor is de kans op een hoger aantal respondenten groter. Daarnaast biedt een (digitale) vragenlijst de mogelijkheid om naast gesloten ook open vragen voor te leggen aan de respondenten. Op een aantal momenten binnen de vragenlijst is het wenselijk om respondenten naar een motivatie te vragen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er wordt gevraagd of er beleid is geformuleerd met betrekking tot eParticipatie. Hierna wordt er gevraagd om kort deze invulling toe te lichten om hiervan een goed beeld te krijgen.

De factoren die zijn meegenomen in de vragenlijst zijn gebaseerd op de bevindingen uit zowel het literatuuronderzoek als het vooronderzoek. Hierbij is wel in acht genomen dat het aantal respondenten binnen het vooronderzoek gering was, hetgeen de resultaten vanzelfsprekend lastig generaliseerbaar maken. Aan de hand van de Uses and Gratifications Theory is in paragraaf 2.6.3 al naar de toepassing van eParticipatie door gemeenten gekeken. Dit had tot doel om inzichtelijk te maken hoe het proces van participatie tot stand kwam. De verschillende factoren konden daarbij geplaatst worden binnen de verschillende constructen van de theorie. Deze invulling is na afloop van het vooronderzoek in de conclusie kritisch belicht. Dit heeft geresulteerd in een iets andere formulering van de onderzoeksvragen die ten grondslag liggen aan het hoofdonderzoek. Deze zijn al eerder vermeld in paragraaf 1.3. Hieronder is nogmaals de Uses and Gratifications Theory weergegeven met daarop de onderzoeksvragen die beantwoord dienen te worden op basis van de antwoorden uit de digitale vragenlijst. In de paragrafen daarop volgend worden de verschillende onderdelen uit het model in relatie tot de toepassing van eParticipatie nogmaals kort toegelicht.



Figuur 4.1  
Uses and Gratifications Theory (Rosengren, 1974)

De onderzoeksvragen:

1. Is de behoefte met betrekking tot het toepassen van eParticipatie aanwezig bij gemeenten
2. In welke mate hebben gemeenten ook de indruk dat deze behoefte vanuit de samenleving gedeeld wordt?
3. In hoeverre komen de motieven van burgers overeen met de motieven van de overheid die ten grondslag liggen aan eParticipatie?
4. In welke mate speelt de heersende cultuur binnen een gemeente een rol binnen de toepassing van eParticipatie?
5. In hoeverre wordt door overheden naast eParticipatie gebruik gemaakt van andere kanalen binnen interactief beleid?
6. In hoeverre wordt een meer-kanalenstrategie binnen de kaders van interactief beleid succesvoller geacht dan beleid dat uitsluitend gericht is op internet?
7. In hoeverre houdt de overheid rekening met de risico's die er kleven aan eParticipatie?

#### § 4.3.1 | De behoefte aan (e)participatie

Het idee achter deze theorie is dat er altijd vanuit een bepaalde basisbehoefte wordt gehandeld. Eerder is gesteld dat er vanuit de burgers een groeiende behoefte is aan inspraak, om mee te denken en mee te doen in de beleidsvorming. De behoefte om burgers te betrekken bij de beleidsvorming is daarentegen niet per definitie altijd aanwezig. Zo is er een bepaalde groep 'frontrunners' die zich actief inzet om eParticipatie toe te passen. Aan de andere kant is er ook een groep die niet op dergelijke ontwikkelingen zit te wachten. Alvorens er enige kans is dat eParticipatie daadwerkelijk wordt toegepast, laat staan dat het succesvol is, moet er een behoefte vanuit de gemeente zijn om het in te zetten. Deze factor kan dus helemaal aan het begin van het model geplaatst worden. Aan de hand van een aantal open vragen wordt de respondenten gevraagd of de betreffende gemeente beleid heeft geformuleerd met betrekking tot interactief beleid en in het bijzonder eParticipatie. Daarnaast

wordt er gevraagd naar invulling van dit beleid, welke mate van interactiviteit kennen de initiatieven en hoe succesvol zijn deze geweest.

#### § 4.3.2 | Motieven van gemeenten

Wanneer deze basisbehoefte aanwezig is kan dit leiden tot een aantal problemen of oplossingen. Afhankelijk hiervan ontstaan een aantal motieven om aan eParticipatie te doen. Edelenbos (2000) beschrijft een motievenketen voor overheden om aan interactief beleid te voeren. De motieven die hierin genoemd werden, werden ook door de respondenten uit het vooronderzoek aangehaald. Daarnaast gelden er ook motieven voor gemeente om (nog) niet aan eParticipatie te doen. Beide gevallen zijn voorgelegd aan de doelgroep in diverse stellingen waarbij er met behulp van een 5-punts Likertschaal gekozen kon worden tussen of helemaal mee oneens, helemaal mee eens en alles wat daar tussen ligt. De volgende stellingen verwoordden de motieven van Edelenbos (2000) en de motieven die zijn aangehaald door de respondenten uit het vooronderzoek. De motieven om wel of niet aan eParticipatie te doen zijn afwisselend weergegeven.

##### Organisatorische motieven

- eParticipatie is organisatorisch eenvoudiger toe te passen dan alternatieven op het gebied van interactief beleid
- eParticipatie is economisch voordeliger dan alternatieven op het gebied van interactief beleid
- De gemeente is organisatorisch niet ingericht op inspraak van burgers via eParticipatie
- Alternatieven op het gebied van interactief beleid voldoen aan de gestelde doelen
- De gemeente heeft te weinig ervaring met digitale projecten
- De gemeente heeft de technische middelen niet om gebruik te maken van eParticipatie

##### Beleidsmatige motieven

- Het creëren van beter beleid
- Het versnellen van het beleidsproces
- Het vergroten van het probleemoplossend vermogen ('wisdom of the crowd')
- Binnen de gemeente is geen duidelijk beleid gevormd op dit gebied

##### Maatschappelijke motieven

- Het dichten van de kloof tussen overheid en burger
- Meegaan in de digitalisering van de samenleving
- Binnen onze organisatie heerst de opvatting dat burgers van onze gemeente geen behoefte aan eParticipatie

#### § 4.3.3 | Kanaalgebruik van gemeenten

Bovenaan in figuur 4.1 wordt de invloed van de maatschappij en het media-aanbod beschreven. Een factor die hierbinnen valt is het aantal kanalen waarvan gebruik wordt gemaakt binnen interactief beleid. In het geval van eParticipatie zijn het juist de digitale kanalen die gebruikt worden, maar deze kunnen ondersteund worden door 'offline' kanalen. Uit het literatuuronderzoek bleek dat het aannemelijk is dat burgers een meer-kanalenaanpak prefereren boven slechts één kanaal. Dit wordt ondersteund door de resultaten uit het vooronderzoek. Daar wordt door het merendeel van de respondenten benadrukt dat alleen digitale kanalen niet voldoende voorzien in zowel de behoeften van de gemeente als die van de burger. Persoonlijk contact wordt hierbij vaak genoemd als een belangrijke voorwaarde voor succes. Hiermee wordt in ieder geval het risico ondervangen dat eerder

uit de literatuurstudie naar voren kwam, waarbij er werd getwijfeld of een web 2.0 toepassingen wel geschikt is voor interactief beleid. Het combineren van kanalen stelt een gemeente in staat om de verschillende positieve eigenschappen van deze kanalen te benutten om zo risico's te beperken. Uiteindelijk zal het, afhankelijk van het initiatief een noodzaak zijn om meerdere kanalen te gebruiken. De resultaten uit dit onderzoek moeten meer inzicht geven wat betreft de ervaringen van verschillende gemeenten op dit gebied. De volgende stellingen hebben betrekking op dit onderwerp, waarbij ook hier gebruik is gemaakt van dezelfde 5-punts Likertschaal;

- Interactief beleid dient gevoerd te worden via zo veel mogelijk participatiekanalen
- Digitale kanalen bieden voor een gemeente niet voldoende mogelijkheden om de burger te betrekken bij de beleidsvorming
- Verschillende participatiekanalen hebben verschillende eigenschappen, hetgeen invloed kan hebben op het verloop van interactief beleid
- Traditionele inspraakmomenten zoals een inspraakavond spreekt het grootste deel van de bevolking niet (meer) aan
- Internet is een verrijking van de participatiekanalen
- Het betrekken van burgers bij de beleidsvorming kan niet zonder persoonlijk contact
- Alleen wanneer er gebruik wordt gemaakt van meerdere kanalen kan de uitkomst van interactief beleid representatief zijn

#### § 4.3.4 | Het mediagebruik van gemeenten

Het mediagebruik heeft ook betrekking op de verschillende kanalen, maar richt zich daarbij op de wijze waarop deze worden ingezet. Hierbij lijken verschillende factoren van invloed te zijn. Uit het vooronderzoek is heel duidelijk naar voren gekomen dat communicatie met je doelgroep van essentieel belang is. Door te blijven communiceren, maar vooral ook daarbij de juiste toon aan te slaan, ontstaat er een band die ervoor zorgt dat toenadering tot elkaar makkelijker verloopt. De voorlopige ervaringen van de respondenten uit het vooronderzoek tonen aan dat door het gesprek aan te gaan burgers het gevoel blijven houden dat ze serieus genomen worden. Het bleek eerder ook al dat dit punt erg belangrijk is voor het succes van een initiatief (bv. Addink, 2009). Wanneer burgers het idee hebben dat hun bijdrage er niet toe doet, dan is de kans dat ze de moeite nemen om over te gaan tot participatie zeer klein.

Een volgende factor heeft te maken met de kwaliteit van de bijdrage. Veel gehoorde kritiek met betrekking tot verschillende digitale of web 2.0 toepassingen richt zich op het feit dat de kwaliteit van de bijdrage van onvoldoende niveau zou zijn (o.a. van Os & Jankowksi, 2004). De oorzaak hiervan zou liggen in de anonimiteit waarin mensen hun bijdrage kunnen leveren. De respondenten van het vooronderzoek delen dit echter niet. In de gevallen waarbij anonieme participatie mogelijk was, was er geen sprake van onzinnige bijdragen. De respondenten die voor registratie van de participanten hadden gekozen gaven allereerst aan dat dit geen belemmering was tot participatie. Daarnaast was ook de kwaliteit van de bijdrage van voldoende niveau. De ervaringen van de respondenten verschillen daarmee deels met de ervaringen die in de literatuur beschreven worden.

Een laatste factor binnen het mediagebruik is de mogelijke uitsluiting van burgers door het inzetten van eParticipatie en de gevolgen die dit kan hebben voor de representativiteit van de bijdragen. Dit risico wordt beschreven in de literatuur (Osimo, 2009). Bepaalde groepen burgers hebben geen toegang tot verschillende digitale kanalen, waardoor zij mogelijk niet in staat zijn mee te doen in het geval van een initiatief op het gebied van eParticipatie. Door de respondenten van het vooronderzoek wordt dit risico bij het inzetten van eParticipatie ook genoemd. De manier waarop er mee omgegaan wordt verschilt echter sterk. De ene gemeente houdt er sterk rekening mee door

actief andere kanalen aan te bieden, andere gemeenten zijn daar meer afwachtend in. Dit alles kan dus wel gevolgen hebben voor de representativiteit van de bijdrage van de burgers. Wanneer niet iedereen de mogelijkheid heeft om te participeren kan dit bezwaarlijk zijn voor de mogelijke besluiten die worden gekoppeld aan het betreffende initiatief. Kan een initiatief wel succesvol zijn als niet iedereen mee kan doen? De volgende stellingen hebben betrekking op de representativiteit en de kwaliteit van de bijdragen en de communicatie tussen burger en overheid. Ook hier hebben de respondenten weer de mogelijkheid om door middel van een 5-punts Likertschaal aan te geven in hoeverre ze het eens zijn met volgende stellingen:

- Er wordt vaak en op een laagdrempelige manier tussen burger en overheid gecommuniceerd binnen onze gemeente
- Een gemeente dient rekening te houden met de toegankelijkheid van de gebruikte participatiekanalen onder haar burgers
- Burgers verwachten van de gemeente dat zij als serieuze gesprekspartner worden beschouwd
- Door gebruik te maken van eParticipatie sluit je als gemeente mensen buiten
- Het gekozen participatiekanaal heeft geen invloed op de kwaliteit van de bijdrage van de burger
- Een gemeente dient rekening te houden met de toegankelijkheid van de gebruikte participatiekanalen onder haar burgers
- De mogelijkheid om anoniem te participeren verlaagt de kwaliteit van de bijdragen
- eParticipatie maakt het voor een gemeente mogelijk om een representatieve afspiegeling van de bevolking te krijgen bij burgerparticipatie

#### § 4.3.5 | Consequenties van de uitkomsten van eParticipatie

In figuur 4.1 wordt vervolgens 'ander gedrag' genoemd. Dit is gedrag dat buiten het gebruik van de media en bijvoorbeeld ligt in de manier waarop er met de bijdrage wordt omgegaan. Bijvoorbeeld de invloed die interactief beleid daadwerkelijk op het gevoerde beleid heeft. Kiezen gemeenten er voor om afwachtend te zijn en de resultaten vooral ter kennisgeving aan te nemen of worden er directe gevolgen aan de resultaten gekoppeld. Uit het vooronderzoek bleek dat de respondenten in het merendeel van de gevallen er voor koos om de resultaten als bindend te beschouwen. Hiermee geef je in ieder geval naar de burger toe een signaal af dat ze serieus genomen worden. De volgende stellingen hebben betrekking op dit onderwerp, waarbij ook hier gebruik is gemaakt van de eerder genoemde 5-punts Likertschaal;

- Waar eParticipatie wordt toegepast zijn de uitkomsten in grote mate bepalend voor het gevoerde beleid
- Interactief beleid heeft grote invloed op het gevoerde beleid binnen onze gemeente

#### § 4.3.6 | De cultuur van een gemeente

Tot slot zijn er de individuele eigenschappen die van invloed kunnen zijn op de toepassing van eParticipatie. Hierbij moet gedacht worden aan de cultuur die er heerst binnen een gemeente. Uit het vooronderzoek bleek dat er een aantal gemeenten waren waarin het al heel gebruikelijk was om samen met burgers beleid te vormen. De toepassing van eParticipatie zal dan een veel minder grote stap zijn dan wanneer dit nog nauwelijks het geval is. Dit kan betrekking hebben op de organisatie binnen de gemeente, maar ook op de manier waarop burgers naar hun gemeente kijken. Wanneer de cultuuromslag binnen een gemeente al gemaakt is dan zal dit logischerwijs positief werken ten

opzichte van de toepassing van interactief beleid. De in de literatuur (bv. van der Arend, 2007) beschreven weerstand die mogelijk vanuit de eigen organisatie kan komen is dan in ieder geval al overwonnen. Is deze cultuur er nog niet dan kan er mogelijk weerstand zijn vanuit de organisatie of vanuit de samenleving op de invulling van interactief beleid. Hier zal dan wel een oplossing voor gevonden moeten worden. Een initiatief waar weinig mensen op zitten te wachten zal immers nooit succesvol worden. De cultuur die de gemeente kenmerkt op het gebied van beleidsvorming lijkt hierin van doorslaggevend belang

De volgende stellingen hebben betrekking op de cultuur van gemeenten. Ook hier kunnen de respondenten aangeven in hoeverre ze het eens zijn met de stelling aan de hand van een 5-punts Likertschaal:

- Binnen onze gemeente is het zeer gebruikelijk om burgers om advies te vragen, ook naast de verplichte inspraakmomenten
- Binnen onze organisatie is er weerstand tegen het betrekken van burgers binnen de beleidsvoering
- Zonder het raadplegen van burgers worden er minder goede oplossingen bedacht
- In het contact met onze burgers kiezen wij er als gemeente voor om dit bij voorkeur digitaal te doen
- Binnen onze gemeente worden veel taken gedigitaliseerd

#### § 4.3.7 | De ervaringen met eParticipatie

Daarnaast zijn er ook nog een aantal andere vragen in de vragenlijst verwerkt om inzicht te krijgen in de manier waarop gemeenten eParticipatie toepassen. Zo zijn er een aantal stellingen waarin gevraagd wordt naar het beeld dat de gemeente van haar burgers heeft. Hierbij kan er gekeken worden naar de mate waarin dit strookt met het gevoerde beleid, maar vooral ook of hier reeds onderzoek naar gedaan is. Hier wordt in een aantal multiple choice vragen naar gevraagd.

Een ander punt is de ervaring die een gemeente heeft met interactief beleid of eParticipatie. Ervaring kan op twee manieren van invloed zijn op de toepassing van eParticipatie. Allereerst kan ervaring een positieve rol spelen wanneer er geleerd wordt van gemaakte fouten, zodat deze niet nogmaals gemaakt worden. De ervaring leert de gemeente op een steeds doeltreffendere manier gebruik te maken van eParticipatie. Aan de andere kant kan ervaring ook van negatieve invloed zijn op eParticipatie. Wanneer eerdere initiatieven weinig succesvol verlopen zijn, zal er in de toekomst wellicht minder snel gekozen worden om opnieuw eParticipatie toe te passen. In die zin belemmeren negatieve ervaringen de ontwikkeling van eParticipatie. Om die reden wordt er aan de respondenten gevraagd of zij de uitgevoerde initiatieven evalueren. Ook wordt er gevraagd of de opgedane kennis wordt gedeeld om zo vooruit te komen en te leren van elkaar. Uit het literatuuronderzoek bleek dat hier nog weinig sprake van is onder gemeenten.

#### § 4.4 | Dataverzameling en verwerking

De resultaten zijn verkregen via een digitale vragenlijst. Het voordeel van een digitale vragenlijst is dat deze de mogelijkheid biedt om deze direct te implementeren in het data-analyseprogramma SPSS. Dit programma is gebruikt voor alle analyses binnen dit onderzoek.

Wanneer er binnen de resultaten sprake is van een normale verdeling dan zal de t-toets worden gebruikt voor de analyses. Hierbij wordt de one-sample t-toets gebruikt bij een populatie. Deze toetsen moeten aantonen in hoeverre de gevonden resultaten significant zijn. Daarnaast zal de one way ANOVA variantie analyse aan moeten tonen dat de populaties onderling significant verschillen. Een multivariate variantie moet tenslotte antwoord geven op de relatie tussen de toepassing van

eParticipatie en de combinatie van verschillende factoren die op dit proces van invloed zijn. Deze toetsen samen moeten een beeld geven in hoeverre de verschillende factoren van belang zijn en hoe deze zich tot elkaar verhouden met betrekking tot gemeenten die wel eParticipatie toepassen en gemeenten die dit niet doen.

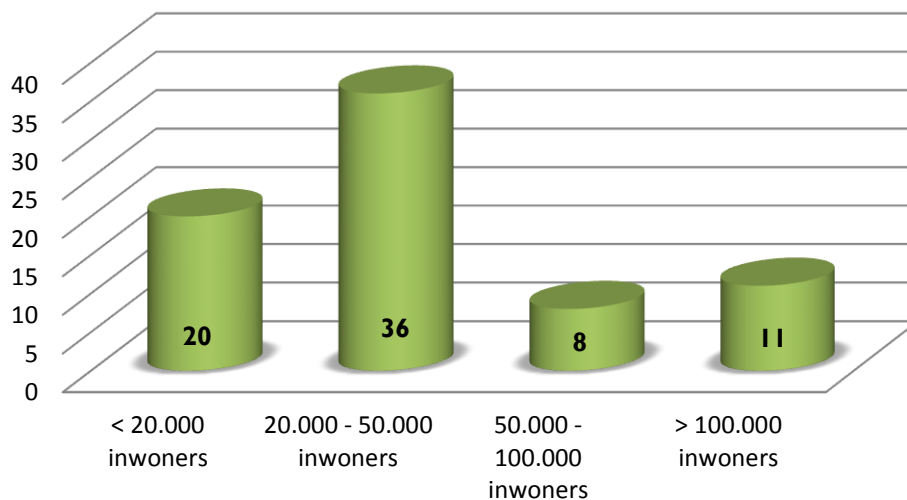


## Hoofdstuk 5 | Resultaten

### § 5.1 | Respondenten

In het totaal hebben 75 respondenten meegewerkt aan dit onderzoek. Dit is 17,4 procent van het totaal aantal van 430 gemeenten in Nederland. In de vorige paragraaf is al aangegeven dat dit getal ook de respons op de vragenlijst vertegenwoordigt. Aangezien de respondenten de mogelijkheid hadden om anoniem te reageren is het niet na te gaan wat de respons op de verschillende wijze van benadering van de respondenten is geweest. In het benaderen is er geen onderscheid gemaakt in de regio waar de gemeente binnen valt of de grote van een gemeente. Iedere gemeente is ten minste op een van de genoemde manieren benaderd, waarbij het dus voor kon komen dat gemeenten meerdere verzoeken kregen.

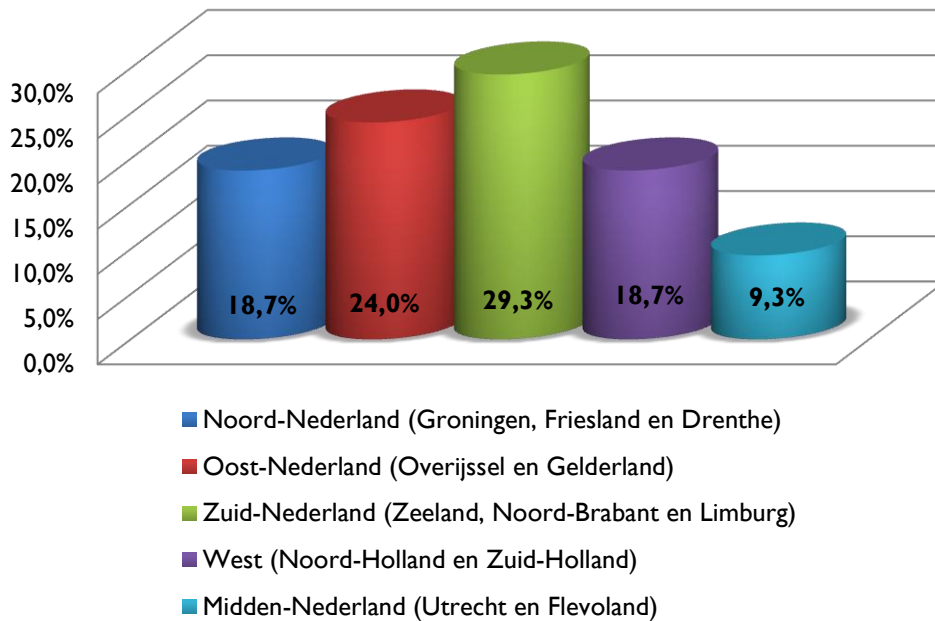
Van de respondenten waren er ten minste 44 man en 30 vrouw, één respondent heeft deze vraag open gelaten. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 38,3 jaar ( $n=75$ ). De oudste respondent was 63 jaar en de jongste was 23 jaar. In de onderstaande grafiek is te zien hoe de verdeling van de respondenten is naar grootte van gemeente.



Grafiek 5.1

*De verdeling van de respondenten naar het aantal inwoners in de betreffende gemeente*

De spreiding van de respondenten over de verschillende regio's in Nederland is redelijk evenwichtig. Alleen de regio midden Nederland (Utrecht en Flevoland) is licht ondervertegenwoordigd en wordt door 9,3% van de respondenten vertegenwoordigd. De regio's noord, oost, zuid en west worden respectievelijk door 18,7%, 24,0%, 29,3% en 18,7% vertegenwoordigd.



Grafiek 5.2

De verdeling van de respondenten naar provincie

Er is de respondenten ook gevraagd een omschrijving te geven van hun functie. Hieruit blijkt dat verreweg het grootste gedeelte van de respondenten werkzaam is op de afdeling communicatie of als beleidsadviseur. Verder hebben er 18 respondenten meegewerkt die een hoger geplaatste functie bekleden. Overig vertegenwoordigt functies als griffier, ICT medewerker of raadslid. Hieronder is een overzicht van de antwoorden te vinden waarbij soortgelijke antwoorden zijn samengevoegd.

Tabel 5.1

Een overzicht van de functies van de respondenten naar aantal

Functieomschrijving	Frequentie (N=75)
Communicatieadviseur/medewerker	24
Beleidsadviseur/medewerker	16
Directeur/afdelingshoofd	11
Manager	7
Overig	15
Blanco	2

Daarnaast is er gevraagd bij welke afdeling interactief beleid en eParticipatie zijn ondergebracht. Iedere respondent gaf aan dat beide componenten, indien van toepassing, op dezelfde afdeling zijn ondergebracht. Hierbij valt de grote verscheidenheid aan antwoorden op en ook dat drie gemeenten hier geen antwoord op konden geven. Dit lijkt er op te duiden dat gemeenten ook nog niet goed

weten op wat voor manier ze eParticipatie vorm moeten geven en binnen welke afdeling het daarmee te plaatsen is. Mede afhankelijk van de grote van een gemeente wordt er nog al eens samengewerkt door afdelingen hetgeen het draagvlak voor de toepassing ervan kan vergroten. In de onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de antwoorden. Ook hier zijn soortgelijk antwoorden samengevoegd

Tabel 5.2

Een overzicht van de afdelingen waar interactief beleid en eParticipatie zijn ondergebracht

Afdeling	Frequentie (N=75)
Verschillende afdelingen (samenwerking)	20
Communicatie	14
Onbekend	3
Overig	23
N.v.t.	15

## § 5.2| De behoefte aan (e)participatie

Er is een onderscheid gemaakt tussen de gemeenten die wel beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid, en in het bijzonder eParticipatie, en de gemeenten die dit niet hebben gedaan. Na een analyse is gebleken dat 61,3 procent van de respondenten wel beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid en dat 26,7 procent daarnaast ook beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie. Logischerwijs zijn er geen gemeenten die wel beleid hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie, maar niet op het gebied van interactief beleid, aangezien eParticipatie als een vorm van interactief beleid kan worden beschouwd. In de onderstaande tabel 5.3 zijn absolute aantallen vermeld.

Tabel 5.3

Het aantal respondenten dat al dan niet beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid en op het gebied van eParticipatie

	Wel	Niet
Beleidend geformuleerd op het gebied van interactief beleid	46	29
Beleidend geformuleerd op het gebied van eParticipatie	20	55

N=75

Als aanvulling werd de respondenten ook gevraagd om, indien van toepassing, het beleid kort toe te lichten. Indien er geen beleid was geformuleerd werd er gevraagd naar de reden hiervan. Met betrekking tot interactief beleid wordt er door de respondenten heel verschillend geantwoord. De respondenten waar wel interactief beleid werd toegepast reageerden bijna allemaal door te stellen dat ze het ook belangrijk vonden om burgers te betrekken. Daarbij kan er uit de omschrijving

worden opgemaakt dat zij ook heel bewust bezig zijn met interactief beleid door het doelbewust in te zetten. Een respondent zegt hierover het volgende:

*“Het (het beleidsprogramma resp.) beschrijft hoe we burgers en/of bedrijven en instellingen bij beleidsontwikkeling en -uitvoering betrekken, op welk moment en de bevoegdheden en verantwoordelijkheden”*

Daar tegenover staat dat tien van de groep respondenten die geen interactief beleid inzetten aangeven hier wel mee bezig te zijn of dit willen gaan doen. Slechts twee respondenten geven aan dat ze heel bewust geen gebruik maken van interactief beleid. De reden hiervoor ligt enerzijds in het ontbreken van de mankracht voor dergelijke initiatieven en de andere respondent geeft aan dat de gemeente dusdanig weinig inwoners kent dat het bestuur heel dicht op elkaar staan. De overige respondenten hebben hun keuze niet toegelicht.

Ook in het geval van het beleid gericht op eParticipatie werd de respondenten om een motivatie gevraagd. Van de 20 respondenten die ook eParticipatie toepassen wordt er in vier gevallen in de motivatie verwezen naar voorbeelden van initiatieven die zij toepassen. Andere motivaties richten zich op de invulling van beleid, waarbij het bijna altijd als onderdeel genoemd wordt van breder beleid gericht op burgerparticipatie. Van de respondenten die geen gebruik maken van eParticipatie zijn er 14 die aangeven dat het beleid, of de toepassing daarvan, in meer of mindere mate in ontwikkeling is. Opvallend is dat een van de respondenten aangeeft dat er weer gestopt is met het toepassen van eParticipatie, aangezien het niet succesvol bleek. De respondent zegt hierover het volgende:

*“De randvoorwaarden zijn dusdanig dat het nu nog geen toegevoegde waarde heeft. Projecten zijn niet succesvol geweest. De omgeving (plattelandsgemeente) is nog te zeer gericht op de oude' cultuur, fysiek, overleg, mondeling contact etc.”*

De rest van de respondenten verwijst of naar het antwoord bij de vraag over interactief beleid of er wordt geen motivatie gegeven.

Er is de respondenten ook gevraagd aan te geven hoeveel inwoners er binnen hun gemeente wonen. Wanneer dit wordt afgezet tegen de twee vragen met betrekking tot het geformuleerde beleid op zowel het gebied van eParticipatie als interactief beleid, dan blijkt dat de variabelen negatief correleren (resp.  $r=-0,307$  en  $r=-0,197$ ). Hierbij is alleen de eerste genoemde correlatiecoëfficiënt significant ( $p=0,007$ ). Naarmate een gemeente meer inwoners telt is het dus niet per definitie zo dat er ook eerder beleid is geformuleerd op het gebied van interactief beleid of eParticipatie. Er is zelfs een lichte indicatie dat het omgekeerde het geval is.

### **§ 5.2.1 | Ervaringen met eParticipatie**

Er is de respondenten gevraagd welke ervaringen ze tot nu toe hadden met eParticipatie. Hierbij konden ze op de participatieladder aangeven wat de hoogste trede was die ze bewandeld hebben. In paragraaf 2.1 is de participatieladder nader toegelicht. In de onderstaande tabel zijn de resultaten hiervan terug te vinden.

Tabel 5.4

Een overzicht van de verschillende uitgevoerde initiatieven afgezet tegen de treden van de participatieladder

Trede van de participatieladder	Frequentie (N=75)
Trede 1 (Informeren)	7
Trede 2 (Raadplegen)	12
Trede 3 (Adviseren)	22
Trede 4 (Meebeslissen)	13
Trede 5 (Coproducteren)	6
N.v.t.	15

Opvallend aan deze tabel is het feit dat eerder 20 respondenten aangaven beleid te hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie. Het aantal gemeenten dat een of meerdere initiatieven op het gebied van eParticipatie heeft uitgevoerd ligt veel hoger. Slechts 15 gemeenten geven aan geen initiatieven te hebben uitgevoerd. Van de wel uitgevoerde initiatieven blijkt er een redelijke spreiding in de ladder te zitten. In de literatuur werd eerder gesteld dat er vaak pas vanaf trede drie over interactief beleid wordt gesproken (Edelenbos & Monnikhof 2001). In dit geval zou dat betekenen dat van de genoemde aantallen door de respondenten er 41 binnen deze kaders vallen.

Vervolgens werd er aan de respondent naar het succes van de uitgevoerde initiatieven gevraagd. Hier geven 33 respondenten aan dat deze vraag hier niet op hen van toepassing is. Dit zijn weer andere aantallen waardoor het lijkt alsof de vraagstelling niet voor alle respondenten specifiek genoeg is geweest. Anderzijds geven de andere 39 respondenten een gemiddeld cijfer van 6.1, met daarbij als hoogste een 8.0 en als laagste een 2.0. Hiermee scoren de uitgevoerde initiatieven dus net een voldoende. Drie respondenten hebben deze vraag niet ingevuld.

Dat er verschillende initiatieven zijn gestart op het gebied van eParticipatie geeft weer dat er in meer of mindere mate een behoefte is binnen verschillende gemeenten om burgers te betrekken bij de beleidsvorming. Helemaal, wanneer in ogenschouw wordt genomen dat er door respondenten die nog geen initiatieven zijn gestart wordt aangegeven dat dit nog wel in de planning ligt. Later zal in worden gegaan met welke motieven dit dan gebeurt. In de volgende paragraaf wordt eerst ingegaan op de behoeften van de burger.

### § 5.2.2| Behoeften van burgers

De overheid kijkt te weinig vanuit het perspectief van de burger naar initiatieven, zo concludeerden van Deursen, van Dijk en Ebbers (2006) al eerder. Om die reden is het interessant om te kijken hoe gemeenten over de ideeën van burgers denken met betrekking tot eParticipatie. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende stellingen die zijn voorgelegd aan de respondenten met betrekking tot dit onderwerp. De respondenten kregen hierbij verschillende stellingen voorgelegd met betrekking tot de behoeften van burgers, waarbij ze op een 5-punts Likertschaal konden aangeven in hoeverre ze het eens waren met de stellingen.

Tabel 5.5

De perceptie van gemeenten ten opzichte van de behoeften en verwachtingen van burgers

Stellingen	N	M**	SD
Slechts een selectieve groep burgers is actief bij burgerparticipatie	74	3,91*	0,71
Burgers binnen onze gemeente hebben de behoefte om mee te denken bij de beleidsvorming	74	3,80*	0,74
Als burgers willen participeren, willen ze zelf het kanaal hiervoor kiezen	74	3,78*	0,75
Burgers participeren alleen wanneer ze hiermee in hun eigen belang voorzien	74	3,64*	0,82
Burgers hebben onrealistische verwachtingen ten aanzien van burgerparticipatie	74	3,01*	0,90
Burgers vinden het niet erg om persoonlijke gegevens te delen om hun stem te kunnen laten horen	73	2,97*	0,73
Burgers participeren liever via een digitaal kanaal dan via traditionele kanalen	74	2,88*	0,96

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

Wanneer er gevraagd wordt bij de respondenten naar de behoeften van burgers komen er een paar punten nadrukkelijk naar voren. Zo ziet een merendeel van de respondenten dat burgers de behoefte hebben om mee te denken bij de beleidsvorming ( $M=3,80$ ,  $SD=0,74$ ). Daar staat echter tegenover dat er ook wordt aangegeven dat er slechts een selectieve groep actief is bij burgerparticipatie ( $M=3,91$ ,  $SD=0,71$ ). Ook zien de respondenten burgers alleen participeren wanneer ze hiermee in hun eigen belang voorzien ( $M=3,65$ ,  $SD=0,76$ ). Daarnaast zien de respondenten ook kritisch wanneer het op kanaalkeuze aankomt, zij willen hiervoor hun eigen kanaal kunnen kiezen ( $M=3,78$ ,  $SD=0,75$ ). Een minder uitgesproken mening hebben de respondenten over de stelling of burgers onrealistische verwachtingen hebben ten aanzien van burgerparticipatie ( $M=3,01$ ,  $SD=0,90$ ) en dat burgers het niet erg vinden om persoonlijke gegevens te delen om hun stem te kunnen laten horen ( $M=2,97$ ,  $SD=0,73$ ). Gedeeltelijk mee oneens zijn de respondenten het met de stelling dat burgers liever via een digitaal kanaal participeren dan via een traditioneel kanaal ( $M=2,88$ ,  $SD=0,96$ )

Uit een one way ANOVA analyse blijkt dat slechts één stelling significant verschilt binnen de groep respondenten die beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid en de groep respondenten die dit niet hebben gedaan. Het gaat hier om de stelling in welke mate de gemeente denkt dat de burgers behoefte hebben om mee te denken bij de beleidsvorming ( $F(1,72)=4,4$ ,  $p=0,040$ ). Voor de groepen respondenten die al dan niet beleid hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie zijn geen significante verschillen naar voren gekomen.

Er is ook gekeken of de functie van de respondenten een verschil in waardering bij een van de stellingen op heeft geleverd. Uit een one way ANOVA analyse blijkt dat er een significant verschil is tussen de verschillende functies bij de stelling of burgers liever participeren via een digitaal kanaal dan via traditionele kanalen ( $F(4,68)=3,71$ ,  $p=0,009$ ). Hierbij blijkt de categorie overig en beleidsmedewerkers hier positiever over oordelen dan communicatiemedewerkers, directeuren en managers. Ook bij de stelling met betrekking tot onrealistische verwachtingen van burgers is er een significant verschil tussen de verschillende functies ( $F(4,68)=3,09$ ,  $p=0,029$ ). Hier zijn vooral directeuren en managers het eens met deze stelling. De andere functies hebben minder het idee dat burgers onrealistische verwachtingen hebben ten aanzien van burgerparticipatie.

Een zelfde vergelijkende analyse voor wat betreft de trede op de participatieladder en de waardering van de verschillende stellingen levert geen significante verschillen op.

Een correlatieanalyse laat slechts bij één stelling een significant verband zien wanneer de stellingen worden vergeleken met het aantal inwoners in een gemeente. Deze variabele correleert positief met de stelling dat burgers liever via een digitaal kanaal participeren dan via een traditioneel kanaal ( $r=0,249$ ,  $p=0,033$ ).

### § 5.3| Motieven van gemeenten

Naast de basisbehoeften die ten grondslag liggen aan het vervullen van een bepaalde gratificatie zijn er ook de motieven die een belangrijke rol spelen in het proces. Binnen dit onderzoek is de respondenten niet alleen gevraagd wat voor hun motieven zijn of zouden zijn om eParticipatie toe te passen, er is ook gevraagd naar mogelijke motieven om juist niet aan eParticipatie te doen. Deze motieven zijn opgedeeld in drie categorieën; organisatorische motieven, beleidsmatige motieven en maatschappelijke motieven. Bij de stellingen die aan de respondenten zijn voorgelegd hebben zij de keuze binnen een 5-punts Likertschaal om hun waardering uit te spreken.

De organisatorische motieven hebben betrekking op de verschillende aspecten die van invloed zijn op de organisatie van een initiatief op het gebied van eParticipatie. Uit een analyse van de resultaten blijkt dat geen van de organisatorische motieven nadrukkelijk ten grondslag liggen aan het uitvoeren van initiatieven op het gebied van eParticipatie. Ook bij de vraag welke motieven een gemeente er van weerhoudt om aan eParticipatie te doen lijken niet op het organisatorische vlak te liggen. Een van de stellingen die opvalt, is dat een lichte meerderheid het eens is met de stelling dat de gemeente te weinig ervaring heeft met digitale projecten ( $M=3,12$ ,  $SD=1,23$ ). Ongeveer eenzelfde gemiddelde krijgt de stelling dat de gemeente organisatorisch niet is ingericht op de inspraak van burgers via eParticipatie ( $M=3,13$ ,  $SD=1,08$ ). Wat in ieder geval niet direct een motivatie zal zijn om niet aan eParticipatie te doen is het ontbreken van technische middelen ( $M=2,69$ ,  $SD=1,19$ ).

Een one way ANOVA toets laat in twee gevallen een verschil tussen groepen zien. De groep respondenten die aangeeft wel beleid te hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie waardeert de stelling met betrekking tot het economische voordeel van eParticipatie ten opzichte van alternatieven, significant hoger dan de groep die geen beleid heeft geformuleerd op dat gebied ( $F(1,56)=9,53$ ,  $p=0,003$ ). Er is de respondenten gevraagd wat de hoogste trede is die ze betreden hebben op de participatieladder in het geval van eParticipatie. Wanneer daarbij een one way ANOVA toets wordt uitgevoerd om een mogelijk verschil tussen de hoogte op de participatieladder en de waardering van de verschillende stellingen blijkt hier het tweede significante verschil. Het betreft de stelling waar gevraagd wordt of het feit dat alternatieven op het gebied van interactief beleid aan de gestelde doelen voldoen, een motief is om geen eParticipatie toe te passen ( $F(4,53)=4,26$ ,  $p=0,005$ ). Naarmate er hoger op de participatieladder wordt gelopen des te minder respondenten het eens zijn met deze stelling. Dit blijkt ook uit een correlatieanalyse ( $r=-0,405$ ,  $p=0,002$ ). In andere gevallen zijn er geen significante verschillen tussen de verschillende groepen naar voren gekomen.

Een correlatieanalyse tussen de verschillende motieven en het aantal inwoners van een gemeente laat ook in twee gevallen een significant verband zien. Het motief dat alternatieven op het gebied van interactief beleid voldoen aan de gestelde doelen correleert negatief met het aantal inwoners in een gemeente ( $r=-0,264$ ,  $p=0,024$ ). Daarnaast is er ook een significant verband tussen het aantal inwoners en de waardering op de stelling dat er zonder het raadplegen van burgers minder goede oplossingen worden bedacht ( $r=0,333$ ,  $p=0,004$ ).

Tabel 5.6

Organisatorische motieven om al dan niet aan eParticipatie te doen

Stelling	N	M**	SD
De gemeente is organisatorisch niet ingericht op inspraak van burgers via eParticipatie	75	3,13*	1,08
De gemeente heeft te weinig ervaring met digitale projecten	75	3,12*	1,23
Alternatieven op het gebied van interactief beleid voldoen aan de gestelde doelen	73	2,99*	0,84
eParticipatie is economisch voordeliger dan alternatieven op het gebied van interactief beleid	58	2,95*	0,87
eParticipatie is organisatorisch eenvoudiger toe te passen dan alternatieven op het gebied van interactief beleid	58	2,83*	0,92
De gemeente heeft de technische middelen niet om gebruik te maken van eParticipatie	75	2,69*	1,19

\* $p<0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

De beleidsmatige motieven hebben betrekking op de aan de beleidsvorming gerelateerde aspecten. Hier zijn er drie van de vier motieven die wel nadrukkelijk door de respondenten worden genoemd. Het betreft hier het creëren van beter beleid ( $M=3,79$ ,  $SD=0,76$ ), het vergroten van het probleemoplossend vermogen ( $M=3,41$ ,  $SD=0,98$ ). Het motief dat de gemeente geen duidelijk beleid heeft gevormd op het gebied van eParticipatie duidt op een motief om niet aan eParticipatie te doen ( $M=3,65$ ,  $SD=0,81$ ). Het motief dat eParticipatie het beleidsproces versneld wordt met gemiddeld 2,97 ( $SD=1,01$ ) iets slechter dan neutraal gewaardeerd.

Uit een one way ANOVA blijkt opnieuw dat er slechts bij één stelling een significant verschil is tussen de groep respondenten die beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie en de groep respondenten die dit niet heeft gedaan. Logischerwijs betreft het hier de stelling wat betreft het motief dat binnen de gemeente geen duidelijk beleid is gevormd is op het gebied van eParticipatie ( $F(1,73)=16,26$ ,  $p=0,000$ ). Tussen de groepen respondenten die al dan niet beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid zijn geen verschillen gevonden. Ook in relatie tot de functie van de respondenten of de hoogte van de trede op de participatieladder zijn er geen significante verschillen in waardering van de stellingen gevonden tussen de groepen.

Een correlatieanalyse toont geen significante verbanden tussen het aantal inwoners van een gemeente en een van de beleidsmatige motieven.



Tabel 5.7

Beleidsmatige motieven om al dan niet aan eParticipatie te doen

Stellingen	N	M**	SD
Het creëren van beter beleid	58	3,79*	0,76
Binnen de gemeente is geen duidelijk beleid gevormd op dit gebied	75	3,65*	0,81
Het vergroten van het probleemoplossend vermogen ('wisdom of the crowd')	58	3,41*	0,98
Het versnellen van het beleidsproces	57	2,97*	1,01

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

De maatschappelijke motieven hebben betrekking op de aan de maatschappij gerelateerde factoren. Hier komen twee motieven naar voren die voor de respondenten een duidelijk motief vormen om eParticipatie toe te passen. Het betreft het dichten van de kloof tussen de overheid en de burger ( $M=3,97$ ,  $SD=0,72$ ) en het meegaan in de digitalisering van de samenleving ( $M=4,00$ ,  $SD=0,77$ ). Daar staat tegenover dat het motief om niet aan eParticipatie te doen waarbij er binnen de organisatie de opvatting heerst dat burgers geen behoefte hebben aan eParticipatie, niet als dusdanig door de respondenten wordt beschouwd ( $M=2,29$ ,  $SD=1,14$ ).

Ook hier is aan de hand van een one way ANOVA toets gekeken of er verschillen zitten in de waardering tussen de groepen die al dan niet beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid en voor eParticipatie. Hieruit blijkt dat voor de stelling over of er binnen de organisatie de opvatting heerst dat burgers geen behoefte hebben, een significant verschil is tussen de groepen die wel en die geen beleid hebben geformuleerd. Logischerwijs is het voor de groepen die wel beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid en eParticipatie zo dat zij het vaker oneens zijn met deze stelling dan de groepen die geen beleid hebben geformuleerd (resp.  $F(1,73)=21,02$ ,  $p=0,000$  en  $F(1,73)=6,72$ ,  $p=0,012$ ). Tot slot is er ook een one way ANOVA toets uitgevoerd met betrekking tot de functie van de respondenten en de waardering van de stellingen. Hier bleek een significant verschil op de vraag of het dichten van de kloof tussen burger en overheid een motief was om tot eParticipatie over te gaan ( $F(4,54)=4,57$ ,  $p=0,003$ ). Vooral de categorie overig is het hierbij eens met de stelling, de andere groepen in iets mindere mate ook. Een vergelijking met betrekking tot de hoogte van de trede op de participatieladder en de waardering van de stellingen leverde geen significante verschillen op.

Een correlatieanalyse laat een significant negatief verband zien tussen het aantal inwoners en de stelling dat er binnen de gemeente burgers geen behoefte hebben aan eParticipatie als motief wordt aangedragen om niet aan eParticipatie te doen ( $r=-0,352$ ,  $p=0,002$ ).

Tabel 5.8

Maatschappelijk motieven om al dan niet aan eParticipatie te doen

Stelling	N	M**	SD
Meegaan in de digitalisering van de samenleving	58	4,00*	0,77
Het dichten van de kloof tussen overheid en burger	59	3,97*	0,72
Binnen onze organisatie heerst de opvatting dat burgers van onze gemeente geen behoefte aan eParticipatie hebben	75	2,29*	1,14

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

### § 5.4| De cultuur van de gemeente

Iedere gemeente heeft zo haar eigen gewoontes en gebruiken op tal van aspecten. De manier waarop beleid binnen de gemeente tot stand komen is daar een van. In sommige gevallen worden burgers hier nauw bij betrokken, in andere gevallen is dit uitsluitend een taak van het ambtelijk apparaat. Deze gegevens scheppen de randvoorwaarden waarbinnen initiatieven als eParticipatie moeten kunnen gedijen. De waardering van de verschillende stellingen met betrekking tot de cultuur binnen de gemeenten door de respondenten is gebeurd aan de hand van een 5-punts Likertschaal.

Tabel 5.9

De waardering van de respondenten met betrekking tot de stellingen over de cultuur in hun gemeente

	N	M**	SD
In de keuze voor een participatiekanaal is het voor onze gemeente belangrijk om geen mensen uit te sluiten	75	3,80*	0,84
Zonder het raadplegen van burgers worden er minder goede oplossingen bedacht	75	3,49*	0,88
Binnen onze gemeente worden veel taken gedigitaliseerd	75	3,43*	1,04
Binnen onze gemeente is het zeer gebruikelijke om burgers om advies te vragen, ook naast de verplichte inspraakmomenten	75	3,35*	1,10
Binnen onze organisatie is er weerstand tegen het betrekken van burgers binnen de beleidsvorming	75	2,60*	0,90
In het contact met onze burgers kiezen wij er als gemeente voor om dit bij voorkeur digitaal te doen	75	2,40*	0,90

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat de respondenten aangeven dat er binnen de verschillende organisaties in principe geen weerstand is tegen het betrekken van burgers bij de beleidsvorming ( $M=2,60$ ,  $SD=0,90$ ). Dit lijkt een belangrijke voorwaarde voor het toepassen van eParticipatie. Aan de

andere kant is het nog geen gemeengoed binnen gemeenten om burgers te betrekken bij de beleidsvorming. Uit de resultaten blijkt dat deze stelling iets beter dan neutraal scoort ( $M=3,35$ ,  $SD=1,10$ ). Wel geven de respondenten aan dat de gemeenten vinden dat er zonder het raadplegen van burgers minder goede beslissingen worden genomen ( $M=3,49$ ,  $SD=0,88$ ).

Opvallend is het gegeven dat de stelling met betrekking tot mogelijke uitsluiting van mensen door het inzetten van een bepaald participatiekanaal sterk duidt op een sociaal beleid. Veel respondenten geven aan dat hun gemeente het belangrijk vindt om niemand buiten te sluiten ( $M=3,80$ ,  $SD=0,84$ ). In het geval van eParticipatie kan dat bijvoorbeeld betekenen dat er een oplossing gevonden moeten worden voor de mensen die geen toegang hebben tot internet. Hierbij sluit aan dat de respondenten aangegeven dat hun voorkeur, met betrekking tot de wijze van het contact dat met de burgers plaatsvindt, niet digitaal van aard is. ( $M=2,40$ ,  $SD=0,90$ ). Tot slot blijkt dat waar de voorkeur met betrekking tot het contact met burgers niet op het digitale vlak ligt, worden er wel veel taken gedigitaliseerd. De respondenten waarderen deze stelling iets beter dan neutraal. ( $M=3,43$ ,  $SD=1,04$ ). Overigens blijkt uit een correlatieanalyse geen significant verband tussen een van deze stellingen en het inzetten van eParticipatie omwille van het dichten van de kloof tussen burger en overheid. De keuze om niemand uit te sluiten zal dan wellicht meer op moreel vlak gezocht moeten worden. Hier is echter geen onderzoek naar gedaan.

Een one way ANOVA toets toont aan dat er bij drie stellingen een significant verschil is tussen de groep respondenten die wel beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid en de groep die dit niet heeft gedaan. Het betreft hier allereerst de stelling over het belang van het mogelijk uitsluiten van mensen bij de keuze voor een bepaald kanaal ( $F(1,73)=9,25$  en  $p=0,003$ ). Hierbij waardeert de groep die wel beleid heeft geformuleerd deze stelling hoger dan de groep respondenten die geen beleid heeft geformuleerd. Daarnaast zijn er ook verschillen bij de stellingen over de vraag of het gebruikelijk is om burgers te betrekken bij de beleidsvorming ( $F(1,73)=6,11$ ,  $p=0,016$ ) en dat er minder goede oplossingen worden bedacht zonder het betrekken van burgers ( $F(1,73)=6,85$ ,  $p=0,011$ ). Wanneer dezelfde analyse wordt gedaan om een verschil tussen groepen die wel of niet beleid hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie te meten komt er naar voren dat er een verschil is met betrekking tot de stelling over de weerstand binnen de organisatie bij het betrekken van burgers binnen de beleidsvorming ( $F(1,73)=4,30$ ,  $p=0,042$ ). Voor wat betreft een vergelijking tussen de waardering van de stellingen en de functie of plaats op de participatieladder blijken uit verdere analyse geen significante verschillen tussen groepen.

Dat het aantal inwoners van een gemeente samenhangt met de cultuur die de betreffende gemeente kenmerkt wordt in drie stellingen bevestigd aan de hand van een correlatieanalyse. Naarmate er meer inwoners in een gemeente wonen, geven de respondenten aan dat er ook meer taken gedigitaliseerd worden ( $r=0,288$ ,  $p=0,012$ ). Daarmee samen hangt dat de voorkeur voor digitaal contact dat met burgers plaatsvindt groter wordt naarmate de gemeente meer inwoners telt ( $r=0,292$ ,  $p=0,011$ ). Tot slot lijken grotere gemeenten ook meer overtuigd van de positieve gevolgen van het betrekken van burgers bij de beleidsvorming. Zo is er een positief verband tussen het idee dat er zonder het raadplegen van burgers minder goede oplossingen worden bedacht en het aantal inwoners in een gemeente ( $r=0,333$ ,  $p=0,004$ ).

## § 5.5| Kanaalgebruik van gemeenten

Het kanaal waarvan een gemeente gebruik maakt bij het inzetten van eParticipatie zal altijd digitaal zijn. Echter, een gemeente hoeft er uiteraard niet voor te kiezen om alleen eParticipatie toe te passen binnen de kaders van interactief beleid, maar kan ook naast of in plaats van een digitaal kanaal voor andere kanalen kiezen. De onderstaande tabel geeft de waardering van de respondenten weer bij een 5-punts Likertschaal over het kanaalgebruik van gemeenten.

Tabel 5.10  
Stellingen met betrekking tot het kanaalgebruik van gemeenten

Stelling	N	M**	SD
Internet is een verrijking van de participatiekanalen	72	4,38*	0,72
Verschillende participatiekanalen hebben verschillende eigenschappen, hetgeen invloed kan hebben op het verloop van interactief beleid	74	4,07*	0,78
Interactief beleid dient gevoerd te worden via zo veel mogelijk participatiekanalen	74	3,93*	0,94
Het betrekken van burgers bij de beleidsvorming kan niet zonder persoonlijk contact	74	3,49*	1,00
Traditionele inspraakmomenten, zoals een inspraakavond, spreekt het grootste deel van de bevolking niet (meer) aan.	74	3,08*	1,07
Digitale kanalen bieden voor een gemeente niet voldoende mogelijkheden om de burger te betrekken bij de beleidsvorming	74	3,03*	1,21

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

Uit een analyse van de resultaten komt duidelijk naar voren dat de respondenten het eens zijn over het feit dat de komst van internet een verrijking is van de beschikbare kanalen om te participeren ( $M=4,38$ ,  $SD=0,72$ ). Een vraag die hierop volgt is of gemeenten vervolgens, in lijn met een meerkanalenstrategie, er nog wel voor kiezen om meerdere kanalen aan te bieden of dat dit beperkt wordt tot alleen internet. De respondenten geven hier een ontkennend antwoord op door te stellen dat interactief beleid gevoerd dient te worden via zo veel mogelijk participatiekanalen ( $M=3,93$ ,  $SD=0,94$ ). Hier sluit op aan dat de respondenten aangeven zich er wel van bewust te zijn dat verschillende participatiekanalen ook verschillende eigenschappen hebben, hetgeen weer invloed kan hebben op het verloop van interactief beleid ( $M=4,07$ ,  $SD=0,78$ ).

De invulling van interactief beleid heeft direct te maken met de invulling van eParticipatie en het succes daarvan. De antwoorden van de respondenten over de stellingen die hier betrekking op hebben geven niet allemaal evenveel duidelijk over deze invulling. Traditionele inspraakmomenten spreekt volgens een kleine minderheid van de respondenten de bevolking nog steeds aan, waar deze stelling met gemiddeld 3,08 ( $SD=1,07$ ) wordt gewaardeerd. Daarnaast is er helemaal geen uitsluitel over de vraag of digitale kanalen voldoende mogelijkheden bieden om de burger te betrekken bij de beleidsvorming ( $M=3,03$ ,  $SD=1,21$ ). Dat interactieve beleidsvorming niet zonder persoonlijk contact kan lijkt meer aansluiting te vinden bij de percepties van de respondenten ( $M=3,49$ ,  $SD=1,00$ ).

Ook bij deze stellingen is er een one way ANOVA toets uitgevoerd om te kijken of er een verschil in waardering zitten tussen de respondenten die beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid en de respondenten die dit niet hebben. Ook voor de respondenten die beleid hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie en degene die dit niet hebben gedaan is deze toets uitgevoerd. In beide gevallen zijn er geen significante verschillen tussen de groepen naar voren

gekomen. Wel komt er een significant verband naar voren wanneer er wordt gekeken naar het verschil in groepen tussen de hoogte op de participatieladder en de waardering van de stelling waarbij er onderkend wordt dat verschillende participatiekanalen verschillende eigenschappen hebben ( $F(4,53)=2,60$ ,  $p=0,047$ ). Zo blijkt vervolgens dat des te hoger een respondent te vinden is op de participatieladder de waardering voor de stelling over het algemeen ook hoger is. Voor wat betreft een verschil in oordeel met betrekking tot de stellingen en de functies zijn er geen significante verschillen naar voren gekomen.

Een correlatieanalyse laat zien dat er een significant verband ( $r=0,362$ ,  $p=0,002$ ) is tussen het aantal inwoners dat een gemeente telt en de notie dat verschillende kanalen verschillende eigenschappen hebben, wat invloed kan hebben op het verloop van interactief beleid. Ook is er een significant verband ( $r=0,260$ ,  $p=0,028$ ) tussen het idee dat internet een verrijking is van de participatiekanalen en het aantal inwoners binnen een gemeente. Een licht positief verband ( $r=0,211$ ) tussen de mening dat traditionele inspraakmomenten het grootste deel van de bevolking niet (meer) aanspreken en het aantal inwoners in een gemeente, sluit hier op aan. Doch dit verband niet significant is lijkt het er op dat naarmate er meer inwoners in een gemeente wonen de komst van internet als participatiekanaal als welkome aanvulling wordt beschouwd.

### § 5.6| Het mediagebruik van gemeenten

In de vorige paragraaf is al gebleken dat de respondenten zich er duidelijk van bewust zijn dat verschillende participatiekanalen verschillende eigenschappen hebben, hetgeen gevolgen kan hebben voor het verloop van interactief beleid. De volgende stellingen hebben betrekking op het gebruik van de verschillende kanalen en de risico's die er mee samenhangen. Hierbij zijn aan de respondenten telkens stellingen voorgelegd waarbij ze hun waardering konden uitdrukken aan de hand van een 5-punts Likertschaal.

Allereerst de communicatie tussen de burgers en de gemeenten. Uit het vooronderzoek is gebleken dat het contact dat met burgers plaatsvindt erg belangrijk is in het proces rondom eParticipatie. Door op een constructieve manier de dialoog aan te gaan worden er misvattingen voorkomen of snel opgelost. De verschillende respondenten geven in hun keuze een soortgelijk antwoord. Met een waardering van gemiddeld 4,35 ( $SD=0,74$ ) wordt er nadrukkelijk ingezien dat burgers als serieuze gesprekspartner moeten worden beschouwd. De wijze van communicatie is ook voorgelegd aan de respondenten. Hierbij waardeerden de respondenten de stelling dat er vaak op een laagdrempelige manier gecommuniceerd wordt tussen de burger en de overheid met gemiddeld 3,31 ( $SD=0,85$ ).

Een one way ANOVA toets laat zien dat er slechts in op een punt een significant verschil in groepen waar te nemen is. De groep respondenten die beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid denkt significant positiever over het feit dat burgers als serieuze gesprekspartner moeten worden beschouwd dan de groep respondenten die geen beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid ( $F(1,73)=7,13$ ,  $p=0,009$ ). Verder blijken in relatie tot de functie van de respondenten of de hoogte van de trede op de participatieladder geen significante verschillen in waardering van de stellingen gevonden tussen de groepen.

Er is ook een correlatieanalyse uitgevoerd om een mogelijk verband tussen het aantal inwoners van een gemeente en een van de stelling aan te tonen. Hier kwamen echter geen significante of opvallende verbanden naar voren.

Tabel 5.11

Stellingen met betrekking tot de communicatie rondom eParticipatie

Stelling	N	M**	SD
Burgers verwachten van de gemeente dat zij als serieuze gesprekspartner worden beschouwd	75	4,35*	0,74
Er wordt vaak en op een laagdrempelige manier tussen burger en overheid gecommuniceerd binnen onze gemeente	75	3,31*	0,85

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

Vervolgens is ook de kwaliteit van bijdragen van burgers voorgelegd in een aantal stellingen. Daaruit komt naar voren dat de respondenten enigszins vinden dat het gekozen participatiekanaal van invloed is op de bijdrage van de burger. De omgekeerd geformuleerde stelling wordt gewaardeerd met gemiddeld 2,71 (SD=1,06). Dit sluit aan bij de stelling die eerder is voorgelegd aan de respondenten, dat ieder participatiekanaal verschillende eigenschappen heeft. Daarnaast vinden iets meer van de respondenten dat de mogelijkheid om anoniem te participeren geen negatieve invloed heeft op de kwaliteit van de bijdrage (M=2,88, SD=1,12). Dit is eerder geschetst als een mogelijk risico aangaande het inzetten van eParticipatie.

Een one way ANOVA toets laat geen verschillen zien in waardering van de stellingen tussen de verschillende groepen die al dan niet beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid of eParticipatie. Ditzelfde geldt voor een correlatieanalyse die is uitgevoerd. Hier bleken geen significante verbanden te bestaan tussen een van de stellingen en het aantal inwoners dat een gemeente telt. Ook in relatie tot de functie van de respondenten of de hoogte van de trede op de participatieladder blijken geen significante verschillen in waardering van de stellingen gevonden tussen de groepen.

Tabel 5.12

Stellingen met betrekking tot de kwaliteit van de bijdragen rondom eParticipatie

Stelling	N	M**	SD
De mogelijkheid om anoniem te participeren verlaagt de kwaliteit van de bijdragen	74	2,88*	1,12
Het gekozen participatiekanaal heeft geen invloed op de kwaliteit van de bijdrage van de burger	73	2,71*	1,06

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

Een ander risico dat beschreven is in de literatuur is het mogelijk uitsluiten van bepaalde groepen mensen bij het inzetten van eParticipatie. Duidelijk blijkt dat de respondenten aangegeven dat er in ieder geval rekening moet worden gehouden met de toegankelijkheid van het gebruikte participatiekanaal (M=4,39, SD=0,54). Daarnaast komt er geen eenduidige beeld naar voren voor wat betreft het feit of de respondenten zich kunnen vinden in de beschreven risico's met betrekking tot

uitsluiting van bepaalde groepen in relatie met eParticipatie. De stelling waar bij gesteld wordt dat door gebruik te maken van eParticipatie er mensen worden uitgesloten wordt gewaardeerd met gemiddeld 3,04 (SD=1,01). De stelling dat het toepassen van eParticipatie het mogelijk maakt om een representatieve afspiegeling van de bevolking te krijgen wordt eveneens gewaardeerd met gemiddeld 3,04 (SD=0,97).

Er blijkt geen significant verschil in de waardering van de stelling te zitten tussen de groep respondenten die beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid of eParticipatie en de groep respondenten die dit niet hebben gedaan. Verder blijken in relatie tot de functie van de respondenten of de hoogte van de trede op de participatieladder ook geen significante verschillen in waardering van de stellingen gevonden tussen de groepen. Ook blijkt na een correlatieanalyse dat er geen significante of opvallende verbanden zijn tussen een van de stellingen en het aantal inwoners dat een gemeente telt.

Tabel 5.13

*Stellingen met betrekking tot de mogelijke uitsluiting van burgers met het inzetten van eParticipatie*

Stelling	N	M**	SD
Een gemeente dient rekening te houden met de toegankelijkheid van de gebruikte participatiekanalen onder haar burgers	74	4,39*	0,54
Door gebruik te maken van eParticipatie sluit je als gemeente mensen buiten	74	3,04*	1,01
eParticipatie maakt het voor een gemeente mogelijk om een representatieve afspiegeling van de bevolking te krijgen	74	3,04*	0,97

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

### § 5.7 | Consequenties van de uitkomsten van eParticipatie

Burgers worden over het algemeen serieus genomen, zo bleek eerder uit een van de andere stellingen. Dit zal pas echt blijken wanneer de bijdragen van burgers ook daadwerkelijk van invloed zijn. Uit de waardering die de respondenten geven aan de stellingen blijkt dit echter niet onomstotelijk. Deze waardering is gegeven op verschillende stellingen bestaande uit een 5-punts Likertschaal. Zowel voor interactief beleid als voor eParticipatie wordt er door meer respondenten aangegeven dat de bijdragen niet van grote invloed zijn op het beleid. De respondenten waarderen de stellingen met betrekking tot interactief beleid en eParticipatie met respectievelijk 3,00 (SD=0,93) en 2,68 (SD=0,84) gemiddeld.

Interessant daarbij is om te kijken of er een verschil zit in de groep respondenten die beleid hebben geformuleerd op het gebied van interactief beleid en eParticipatie en de groep respondenten die dit niet hebben gedaan. Uit een one way ANOVA toets blijkt dat er voor beide stellingen een significant verschil af te lezen is tussen de groep respondenten die wel beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid en de groep respondenten die dit niet heeft gedaan. In beide gevallen geeft de groep die wel beleid heeft geformuleerd in grotere mate aan dat de bijdragen van burgers van invloed zijn op het beleid ( $F(1,73)=10,57$ ,  $p=0,002$  en  $F(1,72)=8,74$ ,  $p=0,004$ ). Ook tussen de groep respondenten die beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie en de groep

respondenten die dit niet heeft gedaan zijn er significante verschillen. De groep respondenten die wel beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie geven in beide gevallen in grotere mate aan dat de bijdragen van burgers van invloed zijn op het beleid ( $F(1,73)=5,34$ ,  $p=0,024$  en  $F(1,72)=18,52$ ,  $p=0,000$ ). Hiermee lijken de groepen respondenten die ook daadwerkelijk beleid hebben geformuleerd ook aan te geven dat de bijdragen die de burgers leveren van invloed zijn op het gevoerde beleid. Verder blijken in relatie tot de functie van de respondenten of de hoogte van de trede op de participatieladder geen significante verschillen in waardering van de stellingen gevonden tussen de groepen.

Een correlatieanalyse laat zien dat er geen significant verband bestaat tussen een van de stellingen en het aantal inwoners dat er in een gemeente woont.

Tabel 5.14

*Stellingen met betrekking tot de consequenties die gemeenten binden aan eParticipatie*

Stelling	N	M**	SD
Interactief beleid heeft grote invloed op het gevoerde beleid binnen onze gemeente	75	3,00*	0,93
Waar eParticipatie wordt toegepast zijn de uitkomsten in grote mate bepalend voor het gevoerde beleid	74	2,68*	0,84

\* $p < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

## § 5.8 | Bepalende factoren

Eerder is gesteld dat eParticipatie voorsnog nog geen onverdeeld succes is. Naar aanleiding hiervan zijn een aantal factoren voorgelegd aan de respondenten die een rol kunnen spelen in de ontwikkeling van eParticipatie. De vraag daarbij aan de respondenten is wat zij als factoren zien die een belangrijke rol gaan spelen in de ontwikkeling van eParticipatie binnen interactief beleid in hun gemeente. Zij konden daarbij hun waardering geven aan verschillende factoren aan de hand van een 5-punts Likertschaal.

Twee stellingen springen er uit wanneer er naar het gemiddelde van de waarderingen wordt gekeken. De respondenten geven aan dat een gebrek aan kennis over de toepassing ( $M=3,40$ ,  $SD=1,00$ ) en voldoende financiële draagkracht ( $M=3,49$ ,  $SD=0,98$ ) de belangrijkste factoren zijn die de ontwikkeling van eParticipatie beïnvloeden. Andere factoren die ook met enige nadruk genoemd worden zijn het onjuiste verwachtingen met betrekking tot het participatiekanaal ( $M=3,27$ ,  $SD=0,95$ ) en het gebrek aan een goede organisatiestructuur ( $M=3,20$ ,  $SD=1,03$ ). Daarop volgen een aantal factoren die volgens de respondenten in relatie tot de andere factoren geen vooraanstaande rol spelen in de ontwikkeling van eParticipatie. Het gaat hier om de weerstand binnen een organisatie ( $M=2,99$ ,  $SD=1,05$ ), te weinig of gebrekkige communicatie tussen burger en overheid ( $M=2,87$ ,  $SD=0,94$ ) en voldoende promotie naar burgers toe ( $M=3,07$ ,  $SD=0,90$ ). Daar staan twee stellingen tegenover waarvan de respondenten aangegeven in mindere mate te verwachten dat deze een belangrijke rol spelen in de ontwikkeling van eParticipatie. Dat zijn de stellingen met betrekking tot een gebrek aan technische hulpmiddelen ( $M=2,76$ ,  $SD=1,11$ ) en te weinig of gebrekkige communicatie binnen gemeente ( $M=2,76$ ,  $SD=0,87$ ).

Een one way ANOVA toets laat zien dat er slechts bij een stelling een significant verschil tussen de groep respondenten die wel beleid heeft geformuleerd op het gebied van interactief beleid en de



groep die dit niet heeft gedaan aanwezig is. Het betreft hier de stelling over het gegeven dat voldoende financiële draagkracht van een gemeente een belangrijke factor in de ontwikkeling van eParticipatie is ( $F(1,73)=8,26$ ,  $p=0,005$ ). Bij de groepen respondenten die al dan niet beleid hebben geformuleerd op het gebied van eParticipatie zijn geen significante verschillen uit de analyse gekomen. Verder blijken in relatie tot de functie van de respondenten of de hoogte van de trede op de participatieladder geen significante verschillen in waardering van de stellingen gevonden tussen de groepen.

Een correlatieanalyse toont geen significante verbanden tussen een van de factoren en het aantal inwoners van een gemeente.

Tabel 5.15

Factoren die een rol kunnen spelen in de ontwikkeling van eParticipatie

Stelling	N	M**	SD
Voldoende financiële draagkracht	75	3,49*	0,98
Gebrek aan kennis over de juiste toepassing van eParticipatie	75	3,40*	1,00
Onjuiste verwachtingen m.b.t. het participatiekanaal	75	3,27*	0,95
Gebrek aan een goede organisatiestructuur	74	3,20*	1,03
Voldoende promotie naar burgers toe	74	3,07*	0,90
Weerstand binnen de organisatie	75	2,99*	1,05
Te weinig of gebrekkige communicatie tussen burger en overheid	75	2,87*	0,94
Gebrek aan technische hulpmiddelen	75	2,76*	1,11
Te weinig of gebrekkige communicatie binnen de gemeente	75	2,76*	0,87

\* $P < 0,000$  op basis van one sample t-test

\*\* M is een weergave van de gemiddelde waardering op een 5-punts Likertschaal

### § 5.9 | De Uses en Gratifications van eParticipatie

In de Uses and Gratifications Theory staan de motieven van de gebruiker centraal. Een motief dat op verschillende manieren in dit rapport al is teruggekomen is het toepassen van eParticipatie om de kloof tussen de burger en de overheid te dichten. Dit is niet allen beschreven als streven in hoofdstuk 2, ook uit de antwoorden van de respondenten is gebleken dat het dichten van de kloof een belangrijk motief is. Aan de hand van de Uses and Gratifications Theory zou dit motief onder andere verklaard kunnen worden op basis van de individuele eigenschappen en het maatschappij en media-aanbod. Door de respondenten zijn ook de drie onderstaande motieven nadrukkelijk genoemd in de toepassing van eParticipatie.

- Het creëren van beter beleid
- Meegaan in de digitalisering van de samenleving
- Het vergroten van het probleemoplossend vermogen ('Wisdom of the Crowd')

In de onderstaande tabel 5.16 is een overzicht van de verklarende variantie weergegeven van de zojuist genoemde motieven door individuele eigenschappen en het maatschappij en media-aanbod.

Tabel 5.16

De verklarende variantie door individuele eigenschappen en het maatschappij en media-aanbod van vier hooggewaardeerde motieven

	$\beta$	t	p
<b>Dichten van de kloof</b> ( $R^2=0,088$ , $p=0,080$ )			
Maatschappij en media-aanbod	0,085	2,02	0,048*
Individuele eigenschappen	0,007	0,16	0,875
<b>Het creëren van beter beleid</b> ( $R^2=0,102$ , $p=0,058$ )			
Maatschappij en media-aanbod	0,080	1,85	0,70
Individuele eigenschappen	0,032	0,71	0,483
<b>Meegaan in de digitalisering van de samenleving</b> ( $R^2=0,099$ , $p=0,059$ )			
Maatschappij en media-aanbod	0,109	2,43	0,018*
Individuele eigenschappen	-0,038	-0,80	0,425
<b>Het vergroten van het probleemoplossend vermogen</b> ( $R^2=0,028$ , $p=0,468$ )			
Maatschappij en media-aanbod	0,068	1,15	0,254
Individuele eigenschappen	-0,004	-,058	0,954

\* $p < 0,05$

Uit de verschillende analyse blijkt een geringe verklarende waarde van de beide variabelen voor de diverse motieven. Deze waarden lopen overigens wel sterk uiteen en daarnaast is in geen van de vier gevallen de regressie significant tussen het maatschappij en media-aanbod, de individuele eigenschappen en het betreffende motief. Nader bekeken blijkt in twee gevallen een significante relatie tussen het motief en een van de voorspellers. Bij zowel het motief om aan de hand van eParticipatie de kloof tussen burger en overheid te dichten als het meegaan in de digitalisering van de samenleving is er een significant verband tussen het motief en het maatschappij en media-aanbod. Daarbij blijkt verder uit de analyse dat er tussen de voorspellers geen hele grote verschillen zitten in voorspellende waarde. Wel blijkt telkens dat het maatschappij en media-aanbod meer van de variantie van de motieven bepaald dan de individuele eigenschappen.

Een ander verband dat is geschetst binnen de Uses and Gratifications Theory is dat van de motieven op ander gedrag. Eerder is dit onderdeel van het model al beschreven aan de hand van de consequenties die gemeenten aan de toepassing van eParticipatie verbinden. Gemeenten kunnen met

andere woorden dus wel bepaalde motieven hebben om tot de toepassing van eParticipatie te komen, maar is dit ook terug te zien in de uitvoering van het beleid. Dit is belangrijk aangezien dit van grote invloed is op het vertrouwen dat burgers hebben in de overheid. In het model wordt naast de motieven ook de relatie tussen de individuele eigenschappen en ander gedrag beschreven.

Tabel 5.17

*Ander gedrag verklaard door de motieven en de individuele eigenschappen*

	$\beta$	t	p
Motieven	-,009	-0,25	0,803
Individuele eigenschappen	0,233	3,11	0,003*

\* $p < 0,05$

$R^2 = 0,160$ ,  $p = 0,012$

Uit een regressieanalyse blijkt dat de motieven van de respondenten en de individuele eigenschappen slechts 16 procent van de variantie van ander gedrag verklaren. Verder blijkt er een significante relatie tussen ander gedrag en individuele eigenschappen. Daarbij blijkt de laatstgenoemde ook meer van de variantie te bepalen dan de motieven. Die relatie tussen de motieven en ander gedrag lijkt nauwelijks aanwezig.

In de Uses and Gratifications Theory wordt ook het media gebruik aangehaald. Hier hebben zowel de motieven van de respondenten een invloed op als het maatschappij en media-aanbod. Binnen het gebruik van de media vallen onder andere het omgaan met de risico's die de toepassing van eParticipatie met zich meebrengen. Een van deze risico's, die ook de respondenten als belangrijk onderdeel van de toepassing van eParticipatie wordt beschouwd, is de mogelijke uitsluiting van burgers. Een regressieanalyse laat zien dat de motieven van de respondenten en het maatschappij en media-aanbod 15 procent van de variantie voorspellen van het mediagebruik. Daarvan bepaald het maatschappij en media-aanbod het meeste van die variantie. Ook hier is de relatie tussen de motieven het mediagebruik zeer zwak. Dit bleek hiervoor al voor de relatie tussen de motieven en ander gedrag. De relatie tussen mediagebruik en het maatschappij en media-aanbod is sterker en daarbij ook significant.

Tabel 5.18

*Mediagebruik verklaard door de motieven en het maatschappij en media-aanbod*

	$\beta$	t	p
Motieven	-0,027	-0,41	0,685
Maatschappij en media-aanbod	0,384	2,89	0,006*

\* $p < 0,05$

$R^2 = 0,150$ ,  $p = 0,019$

De daadwerkelijke tevredenheid over eParticipatie blijkt pas wanneer gemeenten ook daadwerkelijk bereid zijn om beleid hierover te formuleren. Geeft de toepassing van eParticipatie met andere woorden voldoende voldoening, of gratificatie, om beleid op dit terrein te formuleren. Aan de hand van een regressieanalyse is gekeken in hoeverre de verschillende factoren uit de Uses and Gratifications Theory hier iets over zeggen. Uit deze analyse blijkt dat de verschillende factoren die getoetst zijn binnen dit onderzoek samen 26 procent van de variantie verklaren. Daarbij springt er uit voorspeller uit in de mate waarin ze deze variante bepalen, namelijk ander gedrag. Dit blijkt ook de

enige relatie tussen de formulering van beleid op het gebied van eParticipatie een van de getoetste factoren die significant is. Deze relatie is overigens wel negatief. De andere factoren, vertonen een zwakke tot zeer zwakke relatie tot de formulering van beleid op het gebied van eParticipatie.

Tabel 5.19

*Het formuleren van beleid op het gebied van eParticipatie verklaard door de motieven, het mediagebruik, de individuele eigenschappen, het maatschappij en media-aanbod en ander gedrag*

	$\beta$	t	p
Motieven	0,022	1,65	0,105
Mediagebruik	0,014	0,51	0,615
Individuele eigenschappen	0,017	0,54	0,590
Maatschappij en media-aanbod	-0,002	-0,06	0,954
Ander gedrag	-0,177	-3,50	0,001*

\* $p < 0,05$

$R^2 = 0,255$ ,  $p = 0,016$

## § 5.10 | De gecombineerde effecten van stellingen

In de voorgaande paragrafen is er over het algemeen op stellingniveau naar de waardering van de respondenten gekeken. Het is zeker niet ondenkbaar dat verschillende punten elkaar beïnvloeden in de uiteindelijke waardering voor een stelling.

### § 5.10.1 | De relaties tussen motieven en hun randvoorwaarden

Door de toepassing van eParticipatie geven een groot deel van de respondenten aan beter beleid te kunnen creëren. Dit is op zich een mooi streven, maar wel afhankelijk van de voorwaarden waaronder dit gebeurt. Het streven is al minder mooi wanneer een gemeente ten koste van een bepaalde groep burgers dit doel van beter beleid willen bereiken. Hiervan is echter gebleken uit eerdere analyses dat de respondenten nadrukkelijk aangeven dat bij de toepassing van eParticipatie vooral geen burgers uitgesloten moeten worden. Een ander punt is de invloed die de bijdrage van burgers heeft in de vorming van het beleid. Is deze bijdrage vooral voor de beeldvorming, of denken overheden alleen beter beleid te kunnen realiseren door daadwerkelijk iets te doen met de bijdragen van de burgers. In het verlengde hiervan ligt ook de mogelijke weerstand vanuit de eigen organisatie. Zijn de ambtenaren wel bereid om überhaupt burgers te betrekken bij de beleidsvorming. Aan de hand van een multivariate variantieanalyse is er gekeken in hoeverre de waarderingen van de respondenten op de verschillende stellingen met betrekking tot de zojuist genoemde thema's een verband met elkaar houden in relatie tot het motief om beter beleid te creëren. Uit deze analyse is een hoofdeffect gebleken van het voorkomen van uitsluiting op het motief om aan de hand van eParticipatie beter beleid te creëren ( $F(3) = 4,75$ ,  $p = 0,009$ ). Naarmate de respondenten eParticipatie toepassen, maar daarbij geen burgers willen uitsluiten, hebben zij de in hogere mate de opvatting dat zij beter beleid kunnen creëren. Dit duidt op een beleid met een sociaal uitgangspunt, waarbij de overheid de burger niet wil afvallen. Verder komen er geen significante hoofd- of interactie-effecten naar voren uit de analyse.

Het niet willen afvallen van de burger komt ook nadrukkelijk naar voren in een ander motief dat door de respondenten is aangehaald; het dichten van de kloof tussen de burger en de overheid. Aan de hand van eParticipatie geven de respondenten een bijdrage te kunnen leveren aan het dichten van deze kloof. Hierbij spelen ook weer de zojuist genoemde factoren, het niet uitsluiten van burgers en hun bijdrage serieus nemen, een belangrijke rol. Allereerst zal het uitsluiten van burgers er logischerwijs niet voor zorgen dat de kloof gedicht wordt. Daarnaast zullen de gevolgen van het niet serieus nemen van de bijdragen van burgers ook niet positief bijdragen aan het dichten van de kloof tussen de burger en de overheid. Naast dat het als gemeente belangrijk is om de rol van de burger niet onder te belichten, is het ook van belang dat de toepassing van eParticipatie om de kloof te dichten vanuit de eigen organisatie gesteund wordt. Er zal dus niet te veel weerstand moeten zijn vanuit de gemeentelijke organisatie. Om deze kloof te dichten zal hieraan vanuit beide kanten gewerkt moeten worden. In een multivariate variantieanalyse is getoetst in hoeverre deze drie thema's, of een combinatie daarvan, een effect sorteren op het motief om eParticipatie toe te passen om te kloof tussen de burger en de overheid te dichten. Uit deze analyse is alleen een significant hoofdeffect gekomen van de mogelijke weerstand vanuit de organisatie om aan de hand van eParticipatie de kloof tussen de burger en de overheid te dichten ( $F(4)=2,86$ ,  $p=0,042$ ). De bereidheid binnen de organisatie is dus van invloed op het motief om de kloof te dichten. Voor de andere thema's of een combinatie hiervan zijn geen significante effecten gevonden in relatie tot dit motief. Waar bij het vorige motief voor het sociale aspect naar voren kwam, komt uit deze analyse naar voren dat om dichterbij de burger te komen dit ook gesteund moet worden vanuit de eigen organisatie.

In het licht van de vorige analyse is het interessant om te analyseren in hoeverre de verschillende thema's het volgende motief beïnvloeden; het toepassen van eParticipatie om mee te gaan in de digitalisering van de samenleving. Dit suggereert dat er niet een volledige bereidheid vanuit de organisatie is om eParticipatie toe te passen, maar slechts een waarneming van een trend waar niet om heen gegaan kan worden als gemeenten. Wanneer een gemeente op basis van dit motief eParticipatie zou toepassen lijken zij minder aandacht te besteden aan bijvoorbeeld de mogelijke uitsluiting van burgers die geen toegang hebben tot digitale kanalen. In een multivariate variantieanalyse is ook meegenomen of de gemeente de bijdrage van burgers wel serieus neemt. Het meegaan in een trend die gesignaleerd wordt kan ook wijzen op een werkwijze die gericht is op het verbeteren van het imago. In dat geval zal het betrekken van burgers bij de beleidsvorming vooral voor de beeldvorming zijn. Uit de analyse blijken echter geen significante hoofd- of interactie-effecten. Een of een combinatie van de thema's hebben dus geen duidelijk effecten op het motief om eParticipatie toe te passen om mee te gaan in een trend van digitalisering.

Het laatste motief dat door de respondenten nadrukkelijk is genoemd is dat aan de hand van eParticipatie het probleemoplossend vermogen vergroot kan worden. Dit motief duidt op een nauwe samenwerking tussen burger en overheid waarbij de bijdrage van de burger van toegevoegde waarde kan zijn in de vorming van beleid. Net als bij de drie voorgaande motieven is ook hier een multivariate variantieanalyse uitgevoerd met de drie verschillende thema's en het genoemde motief. Uit de analyse bleken geen hoofd- of interactie-effecten van de weerstand binnen de organisatie, de mogelijke uitsluiting van burgers of de invloed van de bijdrage op het motief om eParticipatie toe te passen om het probleemoplossend vermogen te laten groeien.

### § 5.10.2 | De relatie tussen het aantal inwoners en het kanaalgebruik

Een resultaat dat uit de eerdere analyses naar voren is gekomen is het verschil in kanaalgebruik tussen kleine en grote gemeenten. De voorkeur van kleine gemeenten gaat nadrukkelijker uit naar persoonlijk contact. Daar staat tegenover dat grotere gemeenten vertrouwd zijn met digitale

kanalen en ook nadrukkelijker aangeven de komst van internet als een welkome aanvulling te zien. Dit heeft mogelijk ook te maken met de praktische voordelen die digitale kanalen boven traditionele kanalen bieden bij de toepassing van eParticipatie. Voor een grote gemeente is het lastiger om alle inwoners in de gelegenheid te stellen om hun mening te laten horen via bijeenkomsten, dan voor kleinere gemeenten. Een website waarop mensen hun mening kwijt kunnen zou hier een oplossing in kunnen bieden.

In de vorige analyses is het aantal inwoners alleen nog maar getoetst aan de hand van individuele stellingen. Het is echter heel goed mogelijk dat verschillende stellingen met betrekking tot het gebruik van digitale kanalen elkaar beïnvloeden in relatie tot het aantal inwoners dat een gemeente telt. Hierbij moet gedacht worden aan de kennis met betrekking tot de eigenschappen van de verschillende kanalen, de wijze van communicatie met de burgers of de perceptie op de komst van internet binnen de beschikbare kanalen voor de toepassing van burgerparticipatie. Uit een multivariate variantieanalyse is alleen een significant hoofdeffect van de notie dat verschillende kanalen met betrekking tot burgerparticipatie verschillende eigenschappen hebben in relatie tot het aantal inwoners dat een gemeente telt ( $F(4)=4,04$ ,  $p=0,014$ ). Bij of tussen de andere thema's zijn geen hoofd- of interactie-effecten naar voren gekomen.

### **§ 5.10.3 | De relatie tussen de risico's van eParticipatie en de vorming van beleid**

Bij de toepassing van eParticipatie is diverse malen betoogd dat er verschillende risico's van invloed kunnen zijn op het resultaat. Door het gebruik van digitale kanalen bij de toepassing van eParticipatie kan het voorkomen dat bepaalde groepen gebruikers geen mogelijkheid meer hebben om te participeren. Daarnaast is de veiligheid van persoonlijke gegevens op het internet een actuele kwestie. Wanneer gebruikers om persoonlijke gegevens wordt gevraagd dan dienen deze ook zorgvuldig beheerd te worden, aangezien gebruikers ontstemd zullen zijn wanneer persoonlijke gegevens zonder toestemming openbaar worden. Dit kan voorkomen worden door gebruikers anoniem te laten participeren. Echter hier hangt weer mee samen dat dit ten koste kan gaan van de kwaliteit van de bijdrage. De anonimiteit waarin mensen dan kunnen reageren, geeft hen een platform om te uiten wat zij willen, zonder dat deze bijdragen te herleiden zijn. Registratie van gebruikers kan dit voorkomen. Deze factoren kunnen gezamenlijk of afzonderlijk een belemmering vormen in de toepassing van eParticipatie. Het belang van het managen van deze risico's is eerder om die reden dan ook al nadrukkelijk benoemd.

Een multivariate variantieanalyse toont geen significante hoofd- of interactie-effecten tussen een van de genoemde risico's en het formuleren van beleid op het gebied van eParticipatie. Er is dus geen significant verschil tussen de groep die wel beleid heeft geformuleerd en die dit niet heeft gedaan. Hiermee lijken de risico's, afzonderlijk of in relatie tot elkaar, dan ook geen directe belemmering op het formuleren van beleid op het gebied van eParticipatie.

Eenzelfde multivariate variantieanalyse toont ook geen significante hoofd- of interactie-effecten tussen een van de risico's en de functie van de respondent of het aantal inwoners van de gemeente.

### **§ 5.11 | Het evalueren van initiatieven**

Er is aan de respondenten gevraagd of er na afloop evaluaties plaatsvinden met betrekking tot de uitgevoerde initiatieven. Uit een analyse van de resultaten ( $N=75$ ) blijkt dat slechts 10,7 procent van de respondenten na afloop van een initiatief op het gebied van eParticipatie een evaluatie te doen. Daarnaast geeft 32,0 procent van de respondenten aan dat er soms een evaluatie plaatsvindt. Bij 8,0 procent van de respondenten luidt het antwoord dat er geen evaluaties plaatsvinden. De rest (49,3 procent) heeft het antwoord op deze vraag open gelaten. Overigens blijkt hier op basis van een correlatieanalyse een significant verband met de vraag of een gebrek aan kennis de ontwikkeling van

eParticipatie beïnvloedt ( $r=0,368$ ,  $p=0,024$ ). Voor gemeenten valt er op dit vlak dus winst te boeken door eerst kritisch naar de eigen initiatieven te kijken.

Een stapje verder is het ook interessant om te weten op welke punten een gemeente onderzoek doet. Hierbij blijkt dat een kleine minderheid (46,7 procent) van de respondenten aangeeft geen onderzoek te doen naar danwel de behoeften, de verwachtingen ofwel de tevredenheid van burgers met betrekking tot eParticipatie. Daarnaast geeft 18,7 procent aan alleen onderzoek te doen naar de tevredenheid van de burgers op het gebied van participatie. Het grootste deel van de overige respondenten (21,3 procent) geeft een andere mogelijkheid aan. Hierbij gaat het om een combinatie van onderzoek naar de behoeften, de verwachtingen of de tevredenheid van burgers met betrekking tot eParticipatie. De laatste 10,7 procent van de respondenten is gelijkmatig verspreid over een van de keuzemogelijkheden. Hiermee is het voor de verschillende respondenten dus maar de vraag of hun gedragingen met betrekking tot eParticipatie ook voldoen aan de wensen van hun burgers. Slechts ervaring kan hierbij dan nog een rol spelen om passende maatregelen te nemen. Juist hieraan ontbreekt het, in het geval van eParticipatie, in de meeste gevallen echter bij gemeenten.

Ook is aan de respondenten voorgelegd of er na afloop van een initiatief een uitwisseling van ervaringen plaatsvindt. Dit kan intern, extern of beide zijn. Hierbij geeft 16 procent van de respondenten aan dat er alleen intern een uitwisseling van ervaringen plaatsvindt. Alleen een externe uitwisseling van ervaringen vindt bij 1,3 procent van de respondenten plaats. Bij 16 procent van de respondenten vindt er zowel extern als intern een uitwisseling van ervaringen plaats. Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat er soms ervaringen worden uitgewisseld (30,7 procent). Slechts 4,0 procent van de respondenten geeft aan dat er geen uitwisseling van ervaringen plaatsvindt. Tot slot geeft 32,0 procent van de respondenten geen antwoord op deze vraag.

Een andere vraag die aan de respondenten is voorgelegd is die of zij denken dat er behoefte is aan het delen van ervaringen. Het grootste gedeelte (48,0 procent) van de respondenten geeft hier aan dat zij de indruk hebben dat er een behoefte is om zowel intern als extern ervaringen te delen. Daarnaast geeft 13,3 procent van de respondenten aan dat zij het idee hebben dat de behoefte er is om alleen intern ervaringen te delen. Tot slot geeft ook 13,3 procent van de respondenten aan dat zij het idee hebben dat er helemaal geen behoefte is om ervaringen te delen. Verder heeft 25,3 procent van de respondenten deze vraag niet ingevuld.

Om mogelijke ervaringen te delen kan het zijn dat er al wordt samengewerkt door gemeenten op het gebied van eParticipatie. Slechts 6,7 procent van de respondenten geeft aan dat dit het geval is. Daarnaast geeft 18,7 procent van de respondenten aan dat er soms wordt samengewerkt tussen gemeenten. Bijna een meerderheid (45,3 procent) van de respondenten geeft aan dat er geen samenwerking is op het gebied van eParticipatie. Van 29,3 procent van de respondenten is er geen antwoord gekomen op deze vraag.

## Hoofdstuk 6 | Conclusies en aanbevelingen

Aan de hand van de eerder geformuleerde deelvragen wordt in deze paragraaf naar antwoorden gezocht op basis van de verschillende resultaten uit dit onderzoek. Deze zijn ingedeeld op basis van de onderstaande zeven deelvragen;

1. Is de behoefte met betrekking tot het toepassen van eParticipatie aanwezig bij gemeenten
2. In welke mate hebben gemeenten ook de indruk dat deze behoefte vanuit de samenleving gedeeld wordt?
3. In hoeverre komen de motieven van burgers overeen met de motieven van de overheid die ten grondslag liggen aan eParticipatie?
4. In welke mate speelt de heersende cultuur binnen een gemeente een rol binnen de toepassing van eParticipatie?
5. In hoeverre wordt door overheden naast eParticipatie gebruik gemaakt van andere kanalen binnen interactief beleid?
6. In hoeverre wordt een meer-kanalenstrategie binnen de kaders van interactief beleid succesvoller geacht dan beleid dat uitsluitend gericht is op internet?
7. In hoeverre houdt de overheid rekening met de risico's die er kleven aan eParticipatie?

Daarnaast worden er nog een aantal conclusies getrokken die verband houden met de toepassing van eParticipatie in algemene zin. Daarbij wordt er ook gekeken in hoeverre web 2.0 geschikt wordt geacht voor participatie van burgers binnen de beleidsvorming. Uiteindelijk zal er in een eindconclusie antwoord worden gegeven op de hoofdvraag.

### § 6.1 | De behoefte aan eParticipatie

Gebleden is dat gemeenten in meer of mindere mate bezig zijn, of in sommige gevallen zijn geweest, met eParticipatie. Het is een onderwerp dat rondzingt binnen verschillende gemeenten en een aantal van de respondenten zijn er al actief mee aan de slag gegaan. Iets meer dan een kwart (26,7 procent) van de respondenten heeft al beleid gevormd op het gebied van eParticipatie en nog eens 14 andere respondenten geven aan dit in de nabije toekomst te gaan doen. Daarmee is de vraag of er behoefte bij gemeenten met betrekking tot het toepassen van eParticipatie voor een deel al beantwoord. Bij deze groep respondenten is die behoefte wel degelijk aanwezig. Echter, wanneer er naar de rest van de respondenten wordt gekeken blijft er nog meer dan de helft over. Toch is het niet zo dat bij deze gemeenten het direct ontbreekt aan de behoefte met betrekking tot de toepassing van eParticipatie. Uit het aantal initiatieven dat is gestart blijkt wel, dat een veel groter deel van de respondenten zich bezig houdt met eParticipatie en de toepassing ervan. Slechts één van de respondenten gaf aan dat de toepassing van eParticipatie op een mislukking was uitgelopen, waardoor de gemeente er mee gestopt is. De diverse toepassing duidt dus in ieder geval op de aanwezigheid van enige vorm van behoefte.

Er is ook naar voren gekomen dat de toepassing van eParticipatie geen direct verband houdt met het aantal inwoners dat in een gemeente woonachtig is. Dit is opvallend, omdat het aannemelijk is dat grotere gemeenten eerder eParticipatie toepassen dan kleinere gemeenten. De reden hiervan ligt vooral in financiële middelen en de organisatorische capaciteit om dergelijke initiatieven te kunnen starten. Op basis van de resultaten uit dit onderzoek kan niet direct gesteld worden dat eParticipatie eerder geschikt zou zijn voor een grote dan wel kleine gemeente. Gemeenten met zeer uiteenlopende aantallen inwoners zijn initiatieven gestart op het gebied van eParticipatie. Hiermee concentreert de behoefte zich niet tot een beperkte groep, maar lijkt een divers aantal gemeenten de mogelijkheden met betrekking tot burgerparticipatie te willen uitbreiden met eParticipatie. Hierbij



zijn er nog wel diverse factoren die een belangrijke rol spelen binnen de toepassing ervan. Een van die factoren is de behoefte van de burger. De rol van andere factoren wordt verderop toegelicht.

Een gemeente kan wel graag willen dat burgers participeren, maar uitermate belangrijk hierin is of burgers dat zelf ook willen. Binnen dit onderzoek is gevraagd naar de opvatting van de respondenten hierover, aangezien burgers niet binnen de doelgroep vielen. De respondenten gaven daarbij aan dat zij als gemeente de indruk hebben dat burgers wel behoefte hebben om mee te doen in het proces rondom beleidsvorming. Toch heeft daarbij het merendeel de indruk dat het deel van de bevolking die hier vervolgens aan mee zou werken zeer selectief is. Opvallend is verder dat vooral directeuren en communicatiemedewerkers van mening zijn dat digitale kanalen niet direct de voorkeur genieten van burgers om te participeren. Dit is een belangrijke groep aangezien bij veel gemeenten eParticipatie is ondergebracht bij de afdeling communicatie en directeuren uiteraard aan het hoofd van een afdeling staan. Uit een verdere analyse blijkt dit verschil in waardering tussen de verschillende functies niet op het of de respondenten internet als een verrijking zien. De verklaring voor het verschil zal waarschijnlijk liggen in het feit dat eParticipatie wordt gezien als onderdeel van een breder pallet aan participatiekanalen. Dit bleek onder meer uit de waardering voor de stelling dat er bij de toepassing van burgerparticipatie altijd zo veel mogelijk kanalen gebruikt moeten worden. Daarnaast zal het ook zo zijn, volgens het grootste deel van de respondenten, dat burgers vooral uit eigen belang participeren. Deze constatering nemen niet weg dat de toepassing van eParticipatie niet succesvol kan zijn. Bovendien is het maar de vraag of burgers dezelfde antwoorden geven als de respondenten. Uit de literatuur is al eerder gebleken dat overheden zich nauwelijks verdiepen in het perspectief van de burger (van Deursen, van Dijk en Ebbers, 2006). De aanwezigheid van de behoefte tot eParticipatie is, zoals ook beschreven in de Uses and Gratifications Theory, de eerste aanzet om tot een gratificatie te komen. Deze lijkt in ieder geval aanwezig bij de betrokken partijen.

## § 6.2 | De motieven voor eParticipatie

Er komen een aantal motieven nadrukkelijk naar voren als zijnde relevant om als gemeente eParticipatie toe te passen. Positief daarin is dat ze in potentie allemaal bij kunnen dragen aan een constructieve samenwerking tussen burger en overheid. Er liggen, met andere woorden, geen motieven aan de toepassing van eParticipatie ten grondslag die vooral op eigen belang duiden. De vier motieven die uit de resultaten het meest nadrukkelijk naar voren kwam voor wat betreft motieven om wel eParticipatie toe te passen waren:

- Het creëren van beter beleid
- Meegaan in de digitalisering van de samenleving
- Dichten van de kloof tussen de burger en overheid.
- Het vergroten van het probleemoplossend vermogen ('Wisdom of the Crowd')

Deze motieven verwoorden de keuze van gemeenten om in te spelen op een aantal ontwikkelingen. Hierbij gaat het om de ontwikkeling waarbij de burger zijn of haar stem nadrukkelijker wil laten horen binnen de politiek. De burger wil met andere woorden dichter bij de overheid komen te staan. Een andere ontwikkeling die beschreven is de opkomst van web 2.0 technologieën en de toepassing daarvan binnen de samenleving. Het internet is interactiever geworden en biedt meer mogelijkheden om met elkaar te communiceren. Een ander motief is die van het creëren van beter beleid. Hieruit blijkt het geloof van de respondenten in de toegevoegde waarde van eParticipatie. Door de burger te betrekken bij de beleidsvorming denkt het grootste deel van de respondenten dat het eindresultaat van hogere kwaliteit zal zijn. Hierbij wordt er met name veel waarde gehecht aan het niet uitsluiten van burgers. Uiteindelijk komt het probleemoplossend vermogen niet alleen nadrukkelijk voor bij de

---

motieven van gemeenten om te participeren, dit is ook het geval bij burgers. Dit laatste bleek al eerder aan de hand van de geschetste burgermotieven door Frissen et al. (2008). Deze overlap biedt de mogelijkheid tot een goede basis voor de samenwerking tussen de burger en de overheid. Daarnaast is ook het dichten van de kloof tussen beide partijen een goede mogelijkheid om aan de hand van eParticipatie dichter tot elkaar te groeien. Hierbij is gebleken dat de mogelijke weerstand vanuit de organisatie een bepalende factor kan zijn. Naarmate er meer weerstand is vanuit de organisatie dan wordt dit motief minder vaak aangehaald voor de toepassing van eParticipatie.

Andersom zijn er ook motieven naar voren gekomen om als gemeente niet over te gaan tot eParticipatie. Het belangrijkste motief dat daarbij naar voren kwam is het motief dat er binnen de gemeente geen beleid is geformuleerd op het gebied van eParticipatie. Dit klinkt enigszins logisch, doch vooral ook relatief eenvoudig op te lossen. Helemaal wanneer verschillende respondenten aangeven, dat het beleid op het gebied van eParticipatie volop in ontwikkeling is. Op termijn zou dan het belangrijkste motief om niet aan eParticipatie te doen verdwijnen. In het verlengde hiervan blijkt nogmaals het geloof dat de respondenten hebben in de participatiebereidheid van burgers. Wanneer de stelling dat er binnen de organisatie de opvatting heerst dat burgers geen behoefte hebben aan eParticipatie, wordt voorgelegd aan de respondenten dan blijkt dat zij dit absoluut niet als motief zien om geen eParticipatie toe te passen. Hieruit blijkt niet direct dat burgers nadrukkelijk behoefte hebben aan eParticipatie, maar wel dat de gemeenten niet het idee hebben dat niemand zit te wachten op de toepassing van eParticipatie.

### § 6.3 | De cultuur van gemeenten

Uit het vooronderzoek is gebleken dat het merendeel van de respondenten aangaf een heel open cultuur te hebben binnen de gemeente. Hierbij was het al heel gebruikelijk om veelvuldig contact te hebben met burgers over allerlei zaken. Uit het hoofdonderzoek komt naar voren dat dit zeker nog niet voor alle respondenten geldt die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Het betrekken van burgers bij de beleidsvorming is dan ook zeker nog geen gemeengoed.

De cultuur binnen de gemeenten die hebben meegewerkt kenmerkt zich wel door de gedachte dat niemand uitgesloten mag worden bij de keuze van het participatiekanaal. In het geval van eParticipatie betreft dit de digitale kanalen. Hiervan is al eerder beweerd dat deze kanalen wel een risico tot uitsluiting met zich meebrengen (Osimo, 2008). Respondenten uit het vooronderzoek hebben dit veelal ondervangen door de groep die geen directe toegang heeft tot een kanaal te ondersteunen en op andere manieren toch de mogelijkheid te bieden om te kunnen participeren. De toepassing van eParticipatie hoeft dus niet te conflicteren met de een heersende cultuur waarbij er niemand uitgesloten dient te worden. Dit hangt vooral samen met de invulling die een gemeente geeft aan het betreffende initiatief.

De respondenten geven verder aan dat er over het algemeen geen weerstand is binnen de organisatie om burgers te betrekken bij de beleidsvorming. Van der Arend (2007) schetste eerder een beeld waarbij ambtenaren mogelijk moeite hadden om afstand te doen van hun machtspositie en dichter bij de burger te gaan staan. Dit beeld wordt niet onderkend door de respondenten, hoewel dit niet wegneemt dat een enkeling niet open hoeft te staan voor burgerparticipatie. In het vooronderzoek wordt hier een oplossing voor aangedragen in de vorm van een academie. Hierbij worden ambtenaren als het ware getraind in een andere manier van denken en het oplossen van problemen. Deze opening om tot een succesvolle toepassing van eParticipatie te komen wordt aan de ene kant ondersteund door het gegeven dat veel respondenten aangeven dat veel van hun taken gedigitaliseerd worden. Dit geeft aan dat het werken met een dergelijk kanaal in zeker zin niet onbekend is. Aan de andere kant geven de respondenten ook aan dat het contact dat tussen de overheid en de burger plaatsvindt niet bij voorkeur digitaal dient te gaan. Hier wordt eerder voor

andere kanalen gekozen. Hierbij blijkt wel dat hoe meer inwoners in een gemeente wonen des te groter de voorkeur wordt om toch voor digitaal contact te kiezen met de burger. Wanneer het praktisch enigszins mogelijk is lijkt de voorkeur dan ook uit te gaan naar persoonlijk contact. De aanvulling hierop om, in het geval van eParticipatie, te kiezen voor een digitaal kanaal maakt het vervolgens ook mogelijk om grotere aantallen burgers te laten participeren. Dit is ook gebleken uit het vooronderzoek, waarbij er aan werd gegeven dat het praktisch niet haalbaar was om iedereen te ontvangen in een zaaltje. Een website gaf hierbij uiteindelijk een bevredigende oplossing, zodat het voor een grote groep mensen wel haalbaar werd om hun stem te kunnen laten horen.

Gemeenten staan uiteindelijk zeker open voor de toepassing van eParticipatie. Volledig digitaal contact lijkt echter, vooralsnog in ieder geval, een burg te ver. Over de manier waarop de verschillende kanalen binnen burgerparticipatie elkaar ondersteunen wordt in de volgende paragraaf verder op ingegaan.

#### **§ 6.4 | Kanaalgebruik van gemeenten**

Op het gebied van dienstverlening hebben van Dijk, Hanenburg en Pieterse (2006) al aangetoond dat burgers kanalen als complementair aan elkaar beschouwen. Het ene kanaal vervangt het andere niet. In het geval van burgerparticipatie houden gemeenten er dezelfde visie op na. De komst van internet en eParticipatie sluit daarmee de toepassing van burgerparticipatie via andere kanalen niet uit, maar ondersteunen elkaar juist. Het grootste deel van de respondenten is het er dan ook over eens dat burgerparticipatie via zo veel mogelijk kanalen uitgevoerd dient te worden. Uiteraard zal het van de mogelijkheden van de betreffende gemeente afhangen wat de praktische invulling hiervan zal zijn. In ieder geval is gebleken dat de verschillende gemeenten duidelijk op de hoogte zijn van de verschillende eigenschappen die de diverse kanalen kenmerken. Daarbij geldt dat naarmate er initiatieven zijn uitgevoerd die hoger op de participatieladder te plaatsen zijn, dit bewustzijn alleen maar verder toeneemt. En ook naarmate een gemeente meer inwoners telt dit verschijnsel zich voordoet. Dit bewustzijn zal een positief effect hebben op de juiste toepassing van de verschillende kanalen in relatie met de beoogde doelen voor eParticipatie.

Dat internet een verrijking is, wordt door het grootste deel van de respondenten onderkend. Hierbij valt het ook op dat naarmate een gemeente meer inwoners telt de waardering voor deze stelling hoger is. Dit geldt ook voor de stellingen met betrekking tot digitaal contact en de digitalisering van taken. Internet wordt dus zeker omarmd binnen de toepassing van burgerparticipatie, zo blijkt. Het is daarbij niet alleen praktisch om via deze weg veel mensen aan het woord te kunnen laten. Uit het vooronderzoek bleek ook wel dat een kracht van web 2.0 is, dat het mensen in elkaar met contact kan brengen die anders niet direct met elkaar hadden gesproken. Hierbij is er sprake van een soort van globalisering op lokale schaal. In principe was alles al binnen handbereik van de mensen, maar het kanaal biedt een dusdanig lage drempel dat via deze weg er wel contact ontstaat. Daarbij is al eerder genoemd dat grotere gemeenten een sterkere voorkeur hebben voor digitale kanalen dan kleinere gemeenten. Dit is onder andere te verklaren aan de hand van de schaalgrootte waarmee grotere gemeenten moeten werken in tegenstelling tot kleinere gemeenten. Het is in dit licht dan ook niet vreemd om te constateren dat grotere gemeenten de komst van het internet hoger waarderen dan kleinere gemeenten.

Zo is de toevoeging van internet niet alleen praktisch, maar ontstaat er ook een mogelijkheid om in contact te komen met mensen die men in het dagelijks leven wellicht niet direct zou spreken. Toch blijkt ook hier wel dat het merendeel van de respondenten het er over eens is dat het betrekken van burgers binnen de beleidsvorming niet zonder persoonlijk contact kan. De toepassingen waarbij er gebruik wordt gemaakt van het internet wordt door de respondenten dan ook niet als een noodzakelijk kwaad gezien. Er zal meegegaan moeten worden in trends die zich

opdringen vanuit de samenleving en de Rijksoverheid. Het wordt als een welkome aanvulling gezien die vooral ook in praktische zin van toegevoegde waarde kan zijn. Een toepassing van burgerparticipatie aan de hand van een meer-kanalenstrategie heeft daarbij volgens het grootste deel van de respondenten de voorkeur.

### **§ 6.5 | Beperkingen van eParticipatie**

De toepassing van eParticipatie brengt risico's met zich mee. Osimo (2008) zegt hierover dat deze nooit helemaal uitgesloten kunnen worden, maar dat de sleutel ligt in het effectief managen van deze risico's. Wanneer dit niet succesvol wordt gedaan kan de verdere ontwikkeling van eParticipatie binnen de gemeente beperken.

#### **§ 6.5.1 | De kwaliteit van de bijdrage**

Keen (2007) noemt als een van de mogelijke beperkingen van eParticipatie de geringe kwaliteit van de bijdragen van de respondenten. De mogelijkheid om via internet anoniem een bijdrage te kunnen leveren zou hierbij een rol spelen. Eerder bleek al uit het vooronderzoek dat de ervaringen van de verschillende respondenten dat, wanneer er de mogelijkheid was om anoniem te participeren, dit nauwelijks van invloed was op de bijdragen die de participanten leverden. Echter, in veel gevallen was er voor gekozen om burgers zich eerst te laten registreren alvorens ze een bijdrage konden leveren. Ook hier was de kwaliteit van de bijdragen van voldoende niveau. Daarnaast was ook niet gebleken dat burgers het registreren als een hinderlijk stap hebben ervaren. Uit het hoofdonderzoek komt niet direct een duidelijke opvatting van de respondenten op dit punt naar voren. Zij lijken zich wel enigszins in de bevindingen van het vooronderzoek te kunnen vinden dat de anonimiteit de kwaliteit niet verlaagt, maar uitgesproken is deze mening niet. Ook over de stelling of burgers het bezwaarlijk zouden vinden om persoonlijke gegevens achter te moeten laten alvorens ze hun bijdrage kunnen leveren, zijn de respondenten niet uitgesproken voor of tegen. Dit zou kunnen liggen in een gebrek aan ervaring dat de gemeenten hebben met de toepassing van eParticipatie. Een feit blijft dat er als overheid actief moet worden nagedacht over de invulling hiervan wanneer er in termen van risicomanagement wordt gedacht. Wanneer er voor wordt gekozen om burgers zich te laten registreren zal er ook zorgvuldig om moeten worden gegaan met de persoonlijke gegevens van burgers. Ondanks dat Hogben (2007) eerder al aangaf dat burgers nauwelijks op de hoogte zijn van de gevolgen van het online plaatsen van hun persoonlijke gegevens. Wanneer persoonlijke gegevens tegen de wil van burgers publiekelijk worden dan zal dit uiteraard zeer nadelig zijn voor het vertrouwen van de burger in de (lokale) politiek.

#### **§ 6.5.2 | De uitsluiting van burgers**

Een ander punt dat al eerder kort is aangestipt is de mogelijke uitsluiting van bepaalde groepen bij de toepassing van eParticipatie. Eerder bleek al dat de respondenten aangaven het belangrijk te vinden om niemand uit te sluiten bij de toepassing van burgerparticipatie. Daarop volgde de constatering dat ze burgerparticipatie graag toepassen via zo veel mogelijk kanalen. En tot slot dat hierbij persoonlijk contact erg belangrijk is in het proces. Door een dergelijke invulling wordt het risico op uitsluiting grotendeels weggenomen. De groep die geen toegang tot een digitaal participatiekanaal zou hebben, wordt via persoonlijk contact alsnog in de mogelijkheid gesteld om te participeren. Dit sluit ook aan bij de opvatting om de kloof tussen burger en overheid te dichten. Wanneer in de toepassing van burgerparticipatie mensen uitgesloten worden, dan groeien op bepaalde vlakken de overheid en de betreffende burgers nog steeds niet naar elkaar toe en blijft de kloof bestaan.

Uit het vooronderzoek bleek een andere effectieve mogelijkheid om het risico tot uitsluiting te ondervangen wanneer alleen een digitaal participatiekanaal voor handen is. Door als gemeente

verschillende openbare punten in te richten als participatielocatie kan er aan de groep die geen toegang heeft tot een digitaal kanaal ook de mogelijkheid geboden worden om te participeren.

### § 6.5.3 | Neemt de overheid de burger serieus?

Het beeld dat Woltjer (2002) schetst van burgers als draagvlakmachine kan ook vergaande nadelige gevolgen hebben voor de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen. Hierbij is het de vraag op wat voor voet de partijen met elkaar samenwerken en communiceren, en nemen ze elkaar daarbij serieus. Zo geven de respondenten aan dat zij het idee hebben dat burgers ook verwachten dat zij serieus genomen worden. Dit gegeven heeft echter pas waarde wanneer gemeenten zich hier ook naar gedragen. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat de groep die beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie ook significant meer consequenties verbindt aan de uitkomsten van de verschillende initiatieven. Waar er serieus om wordt gegaan met dit onderwerp lijkt de burger met haar bijdrage ook serieus genomen te worden. Toch zijn de afzonderlijke antwoorden van de respondenten op de mate van invloed van de uitkomsten op het beleid niet bijzonder overtuigend. Opvallend is ook dat initiatieven waarbij er intenser wordt samengewerkt, en deze dus hoger zijn te plaatsen op de participatieladder, de invloed van de bijdrage niet hoger lijkt. Er is hier nog voldoende ruimte voor verbetering. Addink (2009) merkt hierbij ook op dat burgers afhaken wanneer zij niet serieus genomen worden. Een belangrijke ontwikkeling daarin is het verdrag dat eind 2009 is getekend door de verschillende landen van de raad van Europa. Hierin is vastgelegd dat burgers het recht hebben op participatie. Hierdoor wordt het voor burgers mogelijk, wanneer zij het idee hebben niet voldoende gehoord te worden, om naar het Europese hof te stappen. Wellicht is dit voor gemeenten een extra motivatie om de bijdragen nog serieuzer te nemen.

### § 6.6 | De bruikbaarheid van het Uses and Gratifications model

Een literatuurstudie heeft inzichtelijk gemaakt dat er binnen de huidige literatuur nog geen theoretische modellen beschikbaar zijn die de volledige toepassing van eParticipatie als zodanig beschrijven. Voor de operationalisering van dit onderzoek is om die reden gebruik gemaakt van de Uses and Gratifications Theory. In paragraaf 2.6 is betoogd waarom juist deze theorie het meest geschikt is om het proces rondom de toepassing van eParticipatie te beschrijven. Belangrijk binnen deze theorie is de plaats die interactie inneemt. Hierbij bepaald de ontvanger wat hij of zij ervaart, in tegenstelling tot theorieën op het gebied van massamedia waarbij de zender bepaald waaraan de ontvanger wordt blootgesteld. Interactie kenmerkt ook het kanaal waarbinnen eParticipatie wordt toegepast. Op het internet is de boodschap niet massaal, maar kan deze op de gebruiker worden afgestemd (Ruggiero, 2009). Daarbij ligt de regie bij de gebruiker waaraan hij of zij al dan niet blootgesteld wil worden.

Uit verschillende regressieanalyses is gebleken dat de verklarende variantie van de factoren voor de verschillende constructen zoals deze beschreven zijn in de Uses and Gratifications Theory over het algemeen laag zijn. Bijvoorbeeld de factoren, het maatschappij en media-aanbod en de individuele eigenschappen, die van invloed zijn binnen het model op de motieven blijken weinig voorspellende waarde te hebben. Wel blijken er een significante relatie tussen het maatschappij en media-aanbod en een tweetal motieven. Het maatschappij en media-aanbod toont in een andere regressieanalyse ook een significante relatie met mediagebruik. Een verband dat ook in het model naar voren komt. Dit geldt ook voor de significante relatie tussen de individuele eigenschappen en ander gedrag. Zo blijkt uit een aantal analyses dat de verbanden zoals deze zijn geschetst binnen de Uses and Gratifications Theory, voor een deel ook naar voren komen uit de resultaten. Echter, sterk zijn deze relaties niet en de voorspellende waarde van de verschillende factoren is ook niet bijzonder groot. Het model lijkt dan ook wel tot op zeker hoogte het proces rondom de toepassing van eParticipatie te kunnen

beschrijven, maar lijkt vooral door de lage verklarende variantie niet volledig. Twee punten van kritiek met betrekking tot de Uses and Gratifications Theory bieden hier een mogelijke verklaring voor.

Allereerst ontbreekt het binnen de theorie aan een eenduidige theoretische gefundeerde indeling (de Boer & Brennecke, 2003). Hierdoor ontstaan er binnen verschillende onderzoeken ook verschillende indelingen op basis van dezelfde theorie. Dit heeft in de ontwikkeling van de theorie er ook voor gezorgd dat verder onderzoek vooral fragmentarisch was en niet cumulatief, waardoor de theorie nauwelijks verder komt. Een eenduidige theoretische fundering zorgt voor een betere afbakening van de begrippen, waardoor deze beter gevangen kunnen worden in het model. Tekortkomingen kunnen vervolgens ook eerder geconstateerd worden.

Een ander punt is het feit dat binnen de theorie het gedrag verklaard wordt aan de hand van behoeften en motieven of de gezochte bevrediging. De situationele factoren worden binnen het model buiten beschouwing gelaten. Deze kunnen binnen de toepassing van eParticipatie wellicht net datgene verklaren dat in het huidige model buiten beschouwing blijft. Deze onduidelijkheid past binnen de huidige situatie op het gebied van eParticipatie, waarbij er nog weinig onderzoek is gedaan naar de verschillende factoren en de verbanden die hiertussen liggen. De huidige inzichten schieten nog te kort op dit gebied.

### **§ 6.7 | Barrières in de ontwikkeling van eParticipatie**

In de verdere ontwikkeling zijn er uiteindelijk een aantal factoren dat door de respondenten als bepalend worden gezien. Niet geheel onlogisch wordt door de respondenten aangegeven dat voldoende financiële middelen een belangrijk punt zijn in de verdere ontwikkeling van eParticipatie. Het starten van initiatieven kost nu eenmaal geld. Wil een gemeente zich verder ontwikkelen aan de hand van eParticipatie dan zal hier geld voor vrij gemaakt moeten worden.

Een ander belangrijk punt is de opvatting dat een gebrek aan kennis de ontwikkeling belemmert. Eerder bleek al uit ander onderzoek dat gemeenten graag kennis willen delen, om het wiel niet opnieuw uit te hoeven vinden (Scompany, 2009a; Scompany, 2009b). Daarbij werd ook gesteld dat eParticipatie momenteel vooral gedragen wordt door een kleine groep ambtenaren en 'frontrunners' uit het veld (Sinnema & van Duivenboden, 2009). Het delen van kennis kan niet alleen meer mensen enthousiasmeren voor de toepassing van eParticipatie, daarnaast kunnen gemeenten ook lering trekken uit de ervaringen van anderen. Hiermee wordt het belang van dit onderzoek nogmaals onderstreept. Wanneer er vervolgens naar het aantal respondenten wordt gekeken met betrekking tot de behoefte tot het delen van ervaringen, dan blijkt dat het grootste deel van de respondenten deze behoefte onderkend. Opvallend is dat ook het ontbreken van structurele evaluatie na afloop van uitgevoerde initiatieven op het gebied van eParticipatie van toepassing is voor bijna de hele groep respondenten. Daarbij is gebleken dat juist de groep die geen evaluaties uitvoert, het gebrek aan kennis als belangrijke factor kenmerkt. Macintosh (2004) kondigde al eerder het belang van structurele evaluatie aan. Hier kan dus nog een flinke stap in de goede richting worden gezet om de toepassing van eParticipatie te verbeteren. Wat hierbij kan helpen is samenwerking tussen gemeenten. Vooralsnog blijkt dat gemeenten dit nauwelijks doen. Door samen te werken kunnen niet alleen ervaringen gedeeld worden, ook op financieel, technisch of organisatorisch gebied kunnen gemeenten hun voordeel doen.

Uit verdere analyse bleek dat directeuren en communicatiemedewerkers het idee hebben dat burgers niet als eerste voorkeur via een digitaal kanaal willen participeren. Respondenten met ander type functies denken hier veel positiever over. Uitkomsten van een gelijke strekking komen niet naar voren wanneer er gevraagd wordt of digitale kanalen wel voldoende mogelijkheden bieden of dat traditionele inspraakmomenten wel voldoende zouden aanspreken bij burgers. Een logische

verklaring kan vervolgens liggen binnen een meer-kanalenstrategie, waarbij directeuren en communicatiemedewerkers absoluut open staan voor de toepassing van eParticipatie, maar het idee hebben dat burgers als eerste behoefte hebben aan andere kanalen.

In dit onderzoek is ook onderzocht wat de invloed van andere factoren is op de ontwikkeling van eParticipatie. Hierbij moet gedacht worden aan weerstand binnen de eigen organisatie, onvoldoende promotie voor gestarte initiatieven of het ontbreken van een goede organisatiestructuur. Wat betreft deze factoren geven de respondenten geen duidelijk oordeel in hoeverre zij deze factoren van belang achten in de ontwikkeling van eParticipatie binnen hun gemeente. Hier kunnen dan ook geen eenduidige conclusies aan verbonden worden.

### **§ 6.8 | Is web 2.0 geschikt voor burgerparticipatie?**

In hoofdstuk 2 is de afweging gemaakt of web 2.0 toepassingen wel geschikt zijn in de toepassing van burgerparticipatie. Is, met andere woorden, het kanaal wel geschikt om de burger te betrekken bij de beleidsvorming. Hierbij spelen twee factoren een rol; de eigenschappen van het kanaal zelf en de rol van de risico's die daaruit voortkomen. Deze risico's worden uitvoerig behandeld in paragraaf 2.2.3. Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen er een aantal conclusies getrokken worden met betrekking tot deze twee punten.

Allereerst is het belangrijk om terug te kijken naar de genoemde participatieladder. Hierbij geldt dat hoe hoger de ladder wordt betreden, des te hoger de mate van interactie zal zijn tussen burger en overheid. Hierbij geldt vervolgens ook des te hoger een initiatief geplaatst kan worden op de ladder, des te meer er gevraagd zal worden van het gebruikte kanaal. Binnen deze kaders is uit dit onderzoek gebleken dat des te hoger respondenten zichzelf op de participatieladder plaatsen, des te minder ze behoefte hebben om naar alternatieven op het gebied van burgerparticipatie te kijken. Hieruit kan opgemaakt worden dat er genoeg voldoening uit de toepassing van eParticipatie gehaald kan worden bij de toepassing van burgerparticipatie. Daarbij blijkt ook dat de groep die bovenaan de participatieladder te vinden is nadrukkelijker onderkend op de hoogte te zijn van de verschillende eigenschappen van de verschillende kanalen voor burgerparticipatie. De groep die weet, naar het lijkt, waar ze over praten geven dus aan dat eParticipatie voldoende geschikt kan zijn bij de toepassing van burgerparticipatie, ook bij een hoge mate van interactie.

Daarnaast zijn er dan ook nog een aantal risico's die, bij een verkeerde toepassing, belangrijke gevolgen kunnen hebben voor de toepassing van eParticipatie. Het gevaar zit dus niet alleen in de risico's zelf, maar vooral ook in een juiste toepassing. Uit een multivariate variantieanalyse is gebleken dat de respondenten in de risico's van eParticipatie geen belemmering lijken zien om beleid te formuleren. Uit andere resultaten is gebleken dat ook op stellingniveau blijkt dat de respondenten in de afzonderlijke risico's geen belemmering zien in de toepassing van eParticipatie. Een belangrijke aanvullende conclusie is dat uit de resultaten ook blijkt dat de respondenten in voldoende mate op de hoogte zijn van de risico's die samen komen met de toepassing van eParticipatie.

Wanneer deze conclusies achter elkaar worden gezet dan lijkt web 2.0 wel degelijk geschikt voor de toepassing van burgerparticipatie. De respondenten zien in de risico's geen belemmering en de ervaringen met de toepassing van eParticipatie geven genoeg voldoening om niet naar alternatieven te grijpen. Belangrijk is echter wel dat overheden goed op de hoogte zijn en blijven van de risico's om misvattingen te voorkomen.

### **§ 6.9 | eParticipatie binnen de kaders van eGovernment**

De verschillende multivariate variantieanalyses schetsen, net als andere analyses, een beeld waarbij er aan twee kanten gewerkt moet worden vanuit de gemeente aan de samenwerking met de burger. Daarbij is het zowel belangrijk om de burger serieus te nemen, als draagvlak te creëren binnen de

eigen organisatie. De ervaringen die een gemeente heeft met andere toepassingen binnen de kaders van eGovernment kunnen hierbij helpen. Het communiceren via en gebruik maken van digitale kanalen in het contact met de burger zal namelijk niet voor iedereen direct vertrouwd zijn. Grote gemeenten lijken hierbij al wel meer kennis en ervaring te hebben met het toepassen van verschillende kanalen en de verschillende eigenschappen die de kanalen kenmerken. Toch is het voor iedereen belangrijk om de verschillende kanalen te kennen. Eerder is al aan de hand van de Media Richness Theory betoogd dat de boodschap wel moet passen bij het kanaal dat gekozen wordt. Wanneer iemand niet bekend is met de kenmerken van een kanaal dan is het lastig in te schatten of het kanaal gebruikt kan worden voor de boodschap die verzonden moet worden.

Op het gebied van online dienstverlening, hetgeen ook binnen eGovernment valt, is er bij de meeste gemeenten al meer gebruik gemaakt van digitale kanalen dan bij eParticipatie. Deze ervaringen kunnen mensen binnen de gemeente al vertrouwd maken met het gebruik van digitale kanalen, waardoor mogelijke weerstand kan afnemen. Daarbij zal er de organisatie zelf, qua inrichting en afhandeling, ook beter in kunnen spelen op het gebruik van digitale kanalen bij de toepassing van eParticipatie wanneer er al eerder gebruik is gemaakt van deze kanalen. De mogelijke ervaring op andere gebieden binnen de kaders van eGovernment helpen zodoende bij de toepassing van eParticipatie. Andersom helpt ook de toepassing van eParticipatie andere gebieden, wanneer de mensen meer ervaring op doen. In de ontwikkeling van eParticipatie kan het als gemeente dus ook heel leerzaam zijn om te kijken naar de eerdere ontwikkelingen binnen de gemeente bij andere gebieden binnen de kaders van eGovernment.

### **§ 6.10 | Eindconclusie**

Aan de hand van de resultaten is in de vorige paragrafen naar antwoorden gezocht op de verschillende deelvragen. Om tot een antwoord te komen op de hoofdvraag worden verschillende conclusies kort samengevat. De hoofdvraag luidt: *Wat zijn de ervaringen en percepties van gemeenten met betrekking tot het toepassen van eParticipatie als onderdeel van een meer-kanalenstrategie?*

Ondanks dat er slechts een beperkte groep respondenten beleid heeft geformuleerd op het gebied van eParticipatie blijkt er toch een grote verscheidenheid aan initiatieven. De aanwezigheid van beleid op het gebied van eParticipatie hoeft dus niet direct leidend te zijn bij de toepassing ervan. Wel blijkt hieruit dat voor het grootste deel van de verschillende respondenten geldt dat er enige behoefte is in relatie tot eParticipatie. Hiermee is een belangrijke basis gelegd voor de toepassing ervan.

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt vervolgens dat het merendeel van de respondenten positief aankijkt tegen de toepassing van eParticipatie. Hierbij is er over het algemeen geen verschil tussen de functies die de respondenten bekleeden. Sommige respondenten geven daarbij aan dat gemeenten wel mee moeten gaan in een trend van digitalisering van de samenleving, of ze willen of niet. Maar de meeste zien een toegevoegde waarde in de toepassing van eParticipatie. Zij beogen hier beter beleid mee te maken en de kloof tussen burger en overheid te dichten.

De cultuur die door gemeenten geschetst wordt lijkt verder te passen bij de toepassing van eParticipatie. De respondenten geven aan dat er binnen de organisatie weinig tot geen weerstand is met betrekking tot burgerparticipatie. Dat de invulling hiervan op een digitale manier gebeurt ligt, vooral bij kleinere gemeenten, niet direct voor de hand. Het contact dat er tussen burger en overheid plaatsvindt gebeurt het liefst persoonlijk. Naarmate een gemeente echter meer inwoners telt, dan groeit de voorkeur voor digitale kanalen. Dit is een van de punten waarop de toevoeging van eParticipatie aan burgerparticipatie positief ontvangen wordt. In sommige gevallen is het nu eenmaal veel praktischer om een grote groep mensen via een website mee te laten denken, dan via bijeenkomsten.



Of eParticipatie als kanaal ook geschikt is om burgerparticipatie toe te passen hangt vooral af van het ondervangen van de risico's. Een mogelijke lage kwaliteit van de bijdragen van burgers of het uitsluiten van bepaalde groepen door de toepassing van eParticipatie zijn twee belangrijke voorbeelden van risico's die aangedragen worden. Het juist managen van deze risico's bepaald vervolgens of een initiatief al dan niet succesvol kan zijn. Wanneer slechts een zeer beperkte groep burgers in staat is hun bijdrage te leveren, dan zal het initiatief als weinig succesvol worden gezien. Door als gemeente effectief risicomanagement toe te passen is gebleken dat de toepassing van eParticipatie een zinvolle toevoeging kan zijn binnen burgerparticipatie. Er wordt hier nadrukkelijk gesproken over de toevoeging van eParticipatie. Het merendeel van de respondenten is het er namelijk wel over eens dat alleen gebruik maken van eParticipatie binnen interactief beleid minder succesvol zal zijn dan het gebruik maken van meerdere kanalen. Ieder kanaal heeft zo haar eigen kenmerken die ieder op haar eigen manier een bijdrage kunnen leveren aan de toepassing van interactief beleid. De komst van eParticipatie met de vele mogelijkheden die het biedt is daarbij een welkome aanvulling. Toch is de slotsom dat waar het mogelijk is burgerparticipatie het beste werkt bij het drinken van een kopje koffie.

## § 6.9 | Aanbevelingen

Een belangrijk onderdeel binnen de aanleiding voor dit onderzoek was de behoefte om meer kennis te delen op het gebied van eParticipatie bij gemeenten. De resultaten en conclusies uit het onderzoek geven daarbij een goed beeld van de ervaringen en percepties van gemeenten met betrekking tot de toepassing van eParticipatie. In het verlengde hiervan zijn een aantal aanbevelingen geformuleerd om de ontwikkeling en toepassing van eParticipatie bij gemeenten te ondersteunen. Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen drie groepen; gemeenten, de opdrachtgever en wetenschappers.

### **Aanbevelingen voor gemeenten**

#### *1. Werk samen met andere gemeenten bij de toepassing van eParticipatie.*

Een doeltreffende manier om kennis te delen is door samen te werken met andere gemeenten op het gebied van eParticipatie. Op deze manier kunnen gemeenten leren van elkaar en zo de toepassing van eParticipatie verder ontwikkelen. Daarnaast kunnen er nog twee factoren ondervangen worden die door de respondenten als belangrijk worden gezien in de verdere ontwikkeling van eParticipatie. Allereerst kan er door samenwerking worden bespaard in de kosten die gemaakt moeten worden bij de toepassing van eParticipatie. Ook kan er op organisatorisch vlak worden samengewerkt waardoor de capaciteit om initiatieven van de gemeente uit te voeren kan toenemen.

#### *2. Neem de burger en haar bijdrage serieus.*

Het begrip draagvlakmachine is een aantal keer teruggekomen in dit rapport. De gevolgen van het niet serieus nemen van de burger zijn zeer groot voor zowel lopende initiatieven als de verdere toepassing van initiatieven op het gebied van eParticipatie in de toekomst. Addink (2009) constateert terecht dat het vertrouwen van de burger in de overheid zal afnemen, wanneer de burger niet serieus genomen wordt. Dit laatste staat lijnrecht tegenover eerdere resultaten uit dit onderzoek waarbij de respondenten aangaven eParticipatie onder andere toe te passen om de kloof tussen de burgers en de overheid kleiner te maken. Door er als gemeente zorg voor te dragen dat de bijdrage van burgers er ook daadwerkelijk toe doet, wordt er aangetoond dat burgers ook serieus genomen worden.

### 3. *Leer van het verleden*

Uit eerder onderzoek is gebleken dat gemeenten aan hebben gegeven meer kennis te willen delen (Scompany, 2009a; Scompany, 2009b). Een treffende opmerking die daarbij gemaakt wordt is dat ze niet graag het wiel opnieuw willen uitvinden. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt echter dat gemeenten zelf nauwelijks evaluaties uitvoeren met betrekking tot reeds uitgevoerde initiatieven op het gebied van eParticipatie. Dit lijkt tegenstrijdig, waar gemeenten het wel van andere gemeenten verwachten, maar zelf vaak tekort schieten. Daarnaast is ook gebleken dat juist de gemeenten die geen evaluaties uitvoeren, aangeven dat ze verwachten dat een gebrek aan kennis een belangrijke rol speelt in de ontwikkeling van eParticipatie. Macintosh (2004) benadrukt het belang van het karakteriseren van het niveau van participatie, de technologie die gebruikt is, de fase binnen de besluitvorming en verschillende kwesties en beperkingen, inclusief de potentiële voordelen die eParticipatie biedt. Door als gemeente als eerste kritisch naar je zelf te kijken zullen er altijd punten ter verbetering naar voren komen. Vervolgens kan er, eventueel, ook de stap gemaakt worden om deze opgedane kennis breder te verspreiden, zodat het wiel inderdaad niet opnieuw hoeft te worden uitgevonden.

### 4. *Gebruik eParticipatie naast bestaande kanalen*

De respondenten gaven aan dat eParticipatie de traditionele kanalen binnen burgerparticipatie niet vervangt. Zij zien de komst van eParticipatie als een aanvulling op de bestaande kanalen. Hier kan een duidelijke parallel worden getrokken met de toepassing van dienstverlening binnen de overheid. Ook hier blijkt er een duidelijke voorkeur van zowel burger als overheid voor een toepassing van meerdere kanalen naast elkaar te zijn in plaats van een focus op één kanaal. Binnen de dienstverlening is gebleken dat deze aanpak gewaardeerd wordt. Veel duidt er op dat dit ook geldt voor de toepassing van burgerparticipatie.

### 5. *Pas eParticipatie toe om dichterbij de burger te komen*

In dit rapport is onder andere voormalig minister president Balkenende aangehaald die aangaf de kloof tussen burger en overheid te willen dichten (Ministerie van Algemene Zaken, 2002). Niet alleen Balkenende deed deze uitspraak. Het is een veel gehoorde term binnen gemeenten. Ze willen dichterbij de burger komen en gehoor geven aan de stem van de burger. Gemeenten vertalen dit op hun websites vaak naar het begrip 'samenwerking' (o.a. Gemeente Enschede, z.d.; Gemeente Den Haag, 2009; Gemeente Lelystad, z.d.). Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt ook dat de respondenten eParticipatie als middel zien om de kloof tussen burger en overheid te kunnen dichten. Dit blijkt niet alleen uit hun motieven, ook uit het feit dat ze niemand willen uitsluiten bij de toepassing van eParticipatie. In het streven naar een hechtere band tussen burger en overheid wordt eParticipatie gezien als een middel dat hierin kan bijdragen. Daarnaast zien de respondenten in eParticipatie ook een mogelijkheid om beter beleid te creëren en het vergroten van het probleemoplossend vermogen. Als gemeente lijkt het dus zeker van toegevoegde waarde om aan eParticipatie een zinvolle invulling aan te geven.

## Aanbevelingen voor de opdrachtgever

### 1. *Voor Novay is het belangrijk om zich als kennisbank te profileren naar gemeenten toe*

Een belangrijke aanleiding van dit onderzoek was het gering kennisniveau op het gebied van eParticipatie. Gemeenten willen graag weten hoe ze eParticipatie moeten toepassen, vooral ook om fouten niet nogmaals te hoeven maken. Ook de respondenten van dit onderzoek geven aan dat kennis op het gebied van eParticipatie een van de belangrijkste factoren is in de ontwikkeling er van. Hier ligt voor Novay een kans door zich als kennisbank te profileren naar gemeenten toe. In hun vraag naar kennis zullen gemeenten op zoek zijn naar bronnen die kunnen voorzien in dit gemis. De ervaring die Novay heeft op het gebied van eParticipatie kan gemeenten helpen bij het toepassen er van. Op deze manier kan Novay als organisatie een gemeenten helpen een belangrijke stap te zetten in de ontwikkeling van eParticipatie.

### 2. *Voor Novay is het belangrijk om zich in eerste instantie te focussen op grotere gemeenten*

Uit verschillende analyses is gebleken dat gemeenten met meer inwoners een grotere voorkeur te hebben voor digitale kanalen en de toepassing daarvan dan kleinere gemeenten. In het contact met burgers wordt er eerder voor een digitaal kanaal gekozen, maar ook verschillende taken zijn gedigitaliseerd. Daarbij zijn het ook juist grotere gemeenten die de komst van internet als een verrijking zien. De reden hiervan lijkt vooral aan de praktische kant te liggen. Het is immers ook gemakkelijker om alle inwoners van een gemeente persoonlijk te spreken in een kleine gemeente dan in een gemeente met meer dan 100.000 inwoners. Dit is bijvoorbeeld ook gebleken tijdens het vooronderzoek. Het zal vervolgens dan ook het meeste effect resulteren wanneer de focus binnen de doelgroep die Novay wil aanspreken op grote gemeenten ligt. Dit neemt niet weg dat ook binnen kleinere gemeente een behoefte zal zijn om eParticipatie toe te passen, maar de kans dat een grotere gemeente er open voor staat is groter. Hierbij geldt vervolgens dat hoe meer inwoners de gemeente telt des te groter de bereidheid lijkt om eParticipatie toe te passen.

### 3. *Voor Novay is het belangrijk om eParticipatie te plaatsen binnen een meer-kanalenstrategie*

Op het gebied van meer-kanalenstrategieën heeft Novay al uiteenlopende ervaring binnen verschillende terreinen. Hierbij kan er onder gedacht worden aan het project 'Kanalen in Balans'. Dit is een meerjarig wetenschappelijk onderzoek waarbij verschillende organisaties samenwerken om een beeld te kunnen vormen van een effectieve en efficiënte inzet van kanalen door overheden. De kennis en ervaring die Novay heeft opgedaan met dit project zijn uiterst waardevol voor gemeenten bij de toepassing van eParticipatie. Gemeenten geven zelf aan graag gebruik te maken van zo veel mogelijk kanalen bij de toepassing van burgerparticipatie. Voor Novay ligt hier een kans om daar aan gemeenten de mogelijkheid te bieden dit zo effectief en efficiënt mogelijk te doen. Hierbij is het dus belangrijk om eParticipatie niet als een losse ontwikkeling te zien, maar binnen een breder kader van burgerparticipatie te plaatsen. Een groot voordeel van het positioneren van eParticipatie binnen een breder kader is het voorkomen van uitsluiting van bepaalde groepen burgers. Dit is een belangrijk punt gebleken in de toepassing van eParticipatie. Door burgerparticipatie via verschillende kanalen aan te bieden is de kans veel kleiner dat groepen burgers niet in de gelegenheid worden gesteld om te participeren. Aan de hand van een meer-kanalenstrategie kan vervolgens dus worden aangetoond dat het inzetten van eParticipatie niet per definitie mensen buitensluit. Gemeenten willen meerdere kanalen gebruiken bij de toepassing van burgerparticipatie en eParticipatie kan hier onderdeel van uitmaken.

## Hoofdstuk 7 | Discussie

In dit hoofdstuk wordt de waarde van dit onderzoek in een breder kader geplaatst. Zo wordt er gekeken naar de wetenschappelijke waarde, de onderzoeksbependingen en de resultaten zitten en ten slotte zullen er aanbevelingen voor vervolgonderzoek worden gegeven.

### § 7.1 | Wetenschappelijk waarde

Op het gebied van eParticipatie is er nauwelijks onderzoek beschikbaar met betrekking tot de ervaringen van overheden. Wanneer het specifiek gemeenten betreft dan is dit helemaal het geval. In verschillende artikelen wordt echter wel het belang van evaluaties op het gebied van eParticipatie aangeduid. Vooral door te leren van het verleden kan eParticipatie zich ontwikkelen. Dit onderzoek draagt daarin bij, doordat het ervaringen en percepties van gemeenten in kaart heeft gebracht op het gebied van eParticipatie.

Daarnaast zegt dit onderzoek ook iets over de meer-kanalenstrategie, zoals dat eerder onderzocht is op het gebied van dienstverlening van de overheid. De percepties en ervaringen van de verschillende respondenten bieden ook enig inzicht in de behoefte aan een meer-kanalenstrategie op het gebied van eParticipatie op lokaal niveau. De toepassing hiervan op het gebied van eParticipatie is verder nog niet beschreven in de literatuur. Hiermee zijn de uitkomsten van dit onderzoek een eerste stap in verder onderzoek op dat gebied.

### § 7.2 | Bependingen van dit onderzoek

Aan dit onderzoek hebben uiteindelijk 75 respondenten meegewerkt. Het is de vraag in hoeverre de antwoorden van de 75 respondenten een juiste afspiegeling zijn van de opvattingen van alle 430 gemeenten. Dit aantal is dan wel een behoorlijke steekproef uit de totale populatie, er zal toch een kanttekening geplaatst moeten worden bij generaliseerbaarheid van de resultaten naar de rest van de gemeenten. Deze resultaten bieden daarbij uiteraard geen garantie dat ze voor iedere gemeente van toepassing zijn. Dit neemt niet weg dat de resultaten wel degelijk van toegevoegde waarde zijn bij de toekomstige toepassing van eParticipatie, hetzij onder voorbehoud van deze discussiepunten.

Daarnaast zijn de respondenten voornamelijk via digitale kanalen benaderd. Dit heeft tot gevolg dat er binnen de populatie een groep respondenten zit die al enigszins online actief is of in enige mate bekend is met online activiteiten voor overheden. Het is juist ook interessant om te weten te komen hoe de gemeenten die niet online actief denken over de ontwikkelingen rondom eParticipatie. De ondervertegenwoordiging van deze groep binnen de onderzoekspopulatie heeft gevolgen voor de mate van generaliseerbaarheid van de resultaten. Deze groep zal zich dan ook wellicht minder snel kunnen vinden in verschillende conclusies die zijn getrokken. Echter, wanneer zij de stap als gemeente willen zetten om ook eParticipatie te gaan toepassen, dan zullen de uitkomsten van dit onderzoek wel degelijk van toegevoegde waarde voor hen zijn.

Een ander punt van discussie is de betrouwbaarheid van de vragenlijst. De stellingen en opbouw van de vragenlijst zijn voor een deel gebaseerd op bevindingen uit de literatuur, maar ook voor een deel op de resultaten van het vooronderzoek. De populatie bij het vooronderzoek was echter dusdanig klein dat deze resultaten moeilijk de opvattingen van alle gemeenten kunnen verwoorden. Daarnaast zijn de resultaten uit het vooronderzoek gedestilleerd uit een grote hoeveelheid aan kwalitatieve data. Ondanks dat er gebruik is gemaakt van een gedegen analysemethode zal er hoogstwaarschijnlijk wel sprake zijn van enige bias door onderzoekerseffecten. Ondanks dat met beide punten wel degelijk rekening is gehouden is het niet ondenkbaar dat ze van invloed zijn geweest op de opvattingen waarop de stellingen zijn gebaseerd.

Een ander discussiepunt met betrekking tot dit onderzoek is de groep waar dit onderzoek zich op heeft gericht. De uitkomsten zijn wel degelijk relevant voor gemeenten in Nederland, maar dat

betekent niet per definitie dat deze uitkomsten ook gelden voor andere overheden zoals de Rijksoverheid of provincies. Zij hebben dan wel te maken met dezelfde burgers, de thema's die behandeld worden en de binding die mensen hebben met de betreffende overheid verschillen wel degelijk met die van gemeenten.

Als laatste discussiepunt geldt een punt dat al is toegelicht bij de verantwoording van het model dat gebruikt is binnen dit onderzoek, de Uses and Gratifications Theory. Het perspectief dat centraal staat binnen de Uses and Gratifications Theory is dat van de eindgebruiker. In het geval van eParticipatie is hij wel een nadrukkelijke partij, maar binnen dit onderzoek vormt hij niet de populatie. Beleidsmakers nemen hier de plaats in van de eindgebruiker. Dit andere perspectief kan mogelijk ruis veroorzaken in de data. Dit hoeft echter geen negatieve gevolgen te hebben. De (persoonlijke) ervaringen van de betreffende beleidsmaker kunnen ook een positieve werking hebben op de uitkomsten van dit onderzoek. Dit zal vooral samenhangen met de mogelijke eerdere ervaringen van de respondent. Hierdoor kan het model nog steeds van toegevoegde waarde zijn in de beschrijving rondom de toepassing van eParticipatie.

### § 7.3 | Vervolgonderzoek

Aangezien er nog weinig onderzoek is gedaan op het gebied van eParticipatie en de toepassing daarvan bij gemeenten, is er nog veel te onderzoeken. Hierbij springen er twee punten uit die de ontwikkeling van eParticipatie bijzonder zouden kunnen stimuleren.

Op de eerste plaats is het interessant om dieper in te gaan op de verschillende factoren die een rol spelen binnen de toepassing van eParticipatie. Hierbij kan er verder gekeken worden naar het verschil tussen grote en kleine gemeenten. Uit de resultaten van dit onderzoek is er voor grotere gemeenten een sterkere voorkeur voor het gebruik van digitale kanalen gebleken. Nader onderzoek kan inzicht geven in de daadwerkelijke reden van dit verschil, waar veel er op duidt dat dit een praktische reden is. Daarnaast is het interessant om te onderzoeken of er ook een verschil in toepassing zit tussen grote en kleine gemeenten. Is het bijvoorbeeld wel zinvol om eParticipatie toe te passen bij kleine gemeenten, aangezien de afstand tussen mensen vaak kleiner is.

Verder kan onderzoek naar de doelgroep die amper tot niet online actief is nadrukkelijk worden betrokken in aanvullend onderzoek. De beweegredenen van de groep die geen eParticipatie toepassen zijn net zo interessant als de beweegredenen van de groep die wel eParticipatie toepast. Wanneer er inzichtelijk gemaakt kan worden wat de motivaties zijn om geen eParticipatie toe te passen kan ook hier, waar mogelijk, actief op ingespeeld worden.

Ander belangrijk vervolgonderzoek kan zich richten op een theoretisch model dat inzicht kan geven op de relaties tussen de verschillende factoren. De Uses and Gratifications Theory die is gebruikt binnen dit onderzoek kan slechts voor een deel voorzien in het verklaren van het proces rondom de toepassing van eParticipatie. Er lijken nog factoren een rol te spelen die in het model niet specifiek worden beschreven. Verder onderzoek kan een model opleveren dat het proces volledig kan beschrijven. Dit draagt niet alleen bij aan de verdere praktische toepassing van eParticipatie, ook op wetenschappelijk niveau kan het inzicht geven in verschillende gedragingen.

Tot slot is ieder aanvullend onderzoek dat in het verlengde ligt van dit onderzoek relevant voor de verdere ontwikkeling van eParticipatie. De hoeveelheid onderzoek op het gebied van eParticipatie geeft reden om hier meer aandacht aan te besteden. Op deze manier zal de betrouwbaarheid van de resultaten en de conclusies die daaruit getrokken worden alleen maar hoger worden.

## Hoofdstuk 8 | Literatuur

- Addink, G.H. (2009) *Participation in Europe; A comparative exploratory study on the application of the participation principle at local and regional level within the framework of the Council of Europe*. Universiteit Utrecht: Utrecht.
- Aichholzer, G. & Westholm, H (2009) Evaluating eParticipation Projects: Practical Examples and Outline of an Evaluation Framework. *Europe Journal of ePractice*. Nr. 7 Maart 2009.
- Arend, S.H., van der (2007) *Pleitbezorgers, procesmanagers en participanten. Interactief beleid en de rolverdeling tussen overheid en burgers in de Nederlandse democratie*. Delft: Eburon.
- Bekkers, V. (2007) *Beleid in beweging*. Den Haag: Uitgeverij LEMMA
- Bekkers, V. & Meijer, A. (2010) *Cocreatie in de publieke sector. Een verkennend onderzoek naar nieuwe digitale verbindingen tussen overheid en burger*. Amsterdam: Boom
- Berman, E. (1997) Dealing with Cynics; Citizens. *Public Administration Review*, 2, pp. 105-112.
- Bisschops, V.J.T. (2005) *Werk in Beeld. Onderzoek naar mediumgebruik en waardering van bzkvt, een vorm van bedrijfstelevisie*. Unpublished manuscript: Universiteit Twente, Enschede.
- Boedeltje, M.M. (2009) *Draagvlak door interactief bestuur: fictie of feit?!* Thesis.
- Boer, C. de & Brennecke, S. (2003) *Media en publiek, Theorieën over media-impact*. Amsterdam: Boom.
- Bovens, M. (2003). *De digitale republiek. Democratie en rechtsstaat in de informatiemaatschappij*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Bongers, F. & Vermaas, K. (2006). *Een overheid van glas? Zoeken en vinden van overheidsinformatie op internet*. Utrecht: Dialogic.
- Bruin, J.A. de, Kickert, W.J.M & Koppenjan, J.F.M. (1993) *Netwerkmanagement in het openbaar bestuur. Over de mogelijkheden van overheidssturing in beleidsnetwerken*. Den Haag: VUGA uitgeverij BV.
- Burgerlink (z.d.a) *eParticipatie*. Opgehaald op 10 februari 2010 van:  
<http://burgerlink.nl/eparticipatie/eParticipatie.xml>.
- Burgerlink (z.d.b) *Landkaart eParticipatie in Nederland*. Opgehaald op 10 februari 2010 van  
<http://burgerlink.nl/landkaart/eparticipatie.xml>
- Calenda, D. & A. Meijer (2009) Young people, the Internet and Political Participation Findings of a web survey in Italy, Spain and The Netherlands. *Information, Communication & Society*, Volume 12 (6) pp. 879-898.
- Castells, M. (1999) *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume 1; the Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.

- Codagnone, C. & Osimo, D. (2010) Beyond i2010. E-Government current challenges and future scenarios. In: Nixon, P.G., Koutrakou, V.N. & Rawal, R. (2010) *Understanding E-Government in Europe. Issues and Challenges*. New York: Routledge
- Coleman, S. & J. Cøtze (2001). *Bowling Together. Online public engagement in policy deliberation*. London: Hansard Society.
- Devadoss, P. R., Pan, S. L., & Huang, J. C. (2002). Structural analysis of e-government initiatives: a case study of SCO. *Decision Support Systems* (34), 253-269.
- Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1984). Information richness: a new approach to managerial behavior and organizational design. In: Cummings, L.L. & Staw, B.M. (red), *Research in organizational behavior* 6, pp. 191-233. Homewood, IL: JAI Press.
- Dekker, P. (2000) Politieke participatie. In: Thomassen, J., Aarts, K. & van der Kolk, H. *Politieke veranderingen in Nederland 1971-1998. Kiezers en de smalle marges van de politiek*. Haarlem: Sdu uitgevers, pp. 121-138.
- Denters, S.A.H., Klok, P.J. & Visser, M.A. (2001). De raad beoordeeld! Oordelen van lokale opinieleiders en bestuurders over de raad als volksvertegenwoordiging, *Bestuurswetenschappen*, 6(55), pp. 441-453.
- Deursen, A. van, van Dijk, J., & Ebbers, W. (2006). Why E-government Usage Lags Behind: Explaining the Gap Between Potential and Actual Usage of Electronic Public Services in the Netherlands. *Electronic Government* (pp. 269-280). Krakow: Springer Berlin/Heidelberg.
- Dijk, J.A.G.M., van (2006) *The network society*. Londen: SAGE Publications Ltd.
- Dijk, J.A.G.M., van (2009a) eParticipation: achievements and problems. [PowerPoint Slides].
- Dijk, J.A.G.M., van (2009b) Domain Report Participation in Public Policy Making. *EU-SMART Social Impact of ICT*. In opdracht van de Europese Commissie. Draft version.
- Dijk, J.A.G.M., van, Hanenburg, M.H.N. & Pieterse, W.J. (2006). *Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006*. Enschede: Universiteit Twente.
- Duyvendak, J.W. & Krouwel, A. (2001) Interactieve beleidsvorming: voortzetting van een rijke Nederlandse traditie? In: Edelenbos, J. en R. Monnikhof (red), *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*, Utrecht: Uitgeverij LEMMA, pp. 17-31.
- Edelenbos, J. (2000), *Procesvorm. Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten*, Utrecht: Lemma .
- Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (1998) *Spanning in interactie. Een analyse van interactief beleid in lokale democratie*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.

- Edelenbos, J. & R. Monnikhof (2001) *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Uitgeverij LEMMA.
- Eighmey, J. (1997). Profiling user responses to commercial Web sites. *Journal of Advertising Research*, 37, pp. 59-66.
- Elliot, P. (1974) Uses and gratifications research: A critique and a sociological alternative. In: Blumler, J.G. & Katz, E. (red) *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research*, pp. 249-268. Beverly Hills, CA: Sage.
- Enthoven, G. (2005). Representatief en participatief. *Bestuurskunde*, 14, pp.21-29.
- Flos, B. J. (2007). *Rapportage 65% publieke dienstverlening 2007*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Frissen, V., Staden, M, Huijboom, N., van, Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M. & Bodea, G. (2008) *Naar een 'User Generated State'? de impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. Rapport voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.
- Gemeente Den Haag (2009) *Samenspraak*. Opgehaald op 05 januari 2010 van: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/de-gemeente-Den-Haag/to-3/Samenspraak.htm>.
- Gemeente Enschede (z.d.) *Visie en ambities van de gemeente*. Opgehaald op 05 januari 2010 van: <http://www.enschede.nl/gemeente/organisatie/00003/>.
- Gemeente Lelystad (z.d.) *Meepraten*. Opgehaald op 05 januari 2010 van: <http://www.lelystad.nl/nl/Gemeente/DeGemeente/Meepraten.html>.
- Gibson, K., W. Lusoli & S. Ward (2003). *Online Campaigning in the UK: The Public Respond?* Paper prepared for presentation at the Annual Meeting of the American Political Science Association, Boston, Massachusetts.
- Hedde, M., ter & Svensson, J. (2009) *Online Discussion on Government Website: Fact or Failure? In: ICTs, Citizens and Governance: After the Hype!* Amsterdam: IOS Press
- Hendriks Vettehen, P. (1998). *Conceptualisering en operationalisering van het begrip "motief" in Uses & Gratifications onderzoek*. Nijmegen: Vakgroep Communicatiewetenschap Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Hogben, G. (2007) *Security issues and recommendations for online social networks*. Position paper, ENISA, European Network and Information Security Agency,
- ICTU (2009) *Programmaoverzicht ICTU*. ICTU: Den Haag.
- Inglehart, R. (2000) Globalization and postmodern values. In: *Washington Quarterly*, 23 (1), pp. 215-228.



- Katz, E., Gurevitch, M. & Haas, H. (1973) On the use of the mass media for important things. *American Sociological Review*, 38, pp. 164-181.
- Kaye, B.K. (1998). Uses and gratifications of the World Wide Web: From coach potato to Web potato. *The New Jersey Journal of Communication*, 6 (1), pp. 21-40.
- Kaye, B.K. & Johnson, T.J. (2002) Online and in the Know: Uses and Gratifications of the Web for Political Information, *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 46 (1), pp. 54-71
- Keen, A. (2007). *The cult of the amateur : how today's internet is killing our culture*. New York ; London, Doubleday.
- Klijn, E.H., Koppenjan, J.F.M. & Termeer, C.J.A.M. (1993) Van beleidsnetwerken naar netwerkmanagement. *Beleid en Maatschappij*, 5, pp. 230-243.
- Kool, D. de, & Wamelen, J., van (2008) Web 2.0: A New Basis for E-Government? 2008 3rd International Conference on Information and Communication Technologies. In: *Theory to Applications, Vols 1-5* 198-204.
- Krouwel, A. (1998) Stormloop op het witte uis. Blitse werkateliers produceren stortvloed aan ideeën over structuurvisie. In: Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (red) *Spanning in interactie. Een analyse van interactief beleid in lokale democratie*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Krouwel, A. (2004) Semi-directe consensusdemocratie. Zes voorstellen voor democratische innovatie en verdieping in Nederland. In: J.Edelenbos en R. Monnikhof (red.) *Staat van de democratie*. Amsterdam University Press, Amsterdam: 241-284.
- Lin, C. A., & Jeffres, L. (1998). Predicting adoption of multimedia cable service. *Journalism Quarterly*, 75 (25), pp. 1-275.
- Macintosh, A. (2004) Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Proceedings of the 37<sup>th</sup> Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, pp. 117-126.
- Macintosh, A. & Whyte, A. (2008) Towards an evaluation framework for eParticipation. *Transforming Government: People, Process & Policy*. 2 (1), pp. 16-30.
- Meijer, A., Burger, N. & Ebbers, W. (2009) Citizens4Citizens: Mapping Participatory Practices on the Internet. *Electronic Journal of e-Government*, 7 (1), pp. 99 - 112,
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2004) *Publieke dienstverlening 65% elektronisch*. Opgehaald op 13 juli 2010 van <http://www.minbzk.nl/actueel/publicaties/10334/publieke>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2008) *Brief aan de Tweede Kamer over Web 2.0*. Opgehaald op 7 januari 2010 van: <http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/regie-digitale/kamerstukken?ActItdt=115718>
-

- Momentum (2009) Electronic participation at election times: An informal study by participants of the eParticipation preparatory action. *eParticipation Work programme 2007/1, EP-07-01-004*.
- Nie, N.H., Junn, J. & Stehlik-Barry, K. (1996) *Education and democratic citizenship in America*. Chicago: University of Chicago Press.
- Norris, P. (Ed.) (1999) *Critical citizens. Global support for democratic governance*. Oxford: Oxford University Press.
- Os, R., van & Jankowski, W. (2004) Digitale Democratie binnen de Gemeente Hoogeveen. In: *Boom Jaarboek ICT*. (red) pp. 159-174.
- Osimo, D. (2008) *Web 2.0 in Government: Why and How?* Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), JRC European Commission, EUR 23358 EN.
- Panopoulou, E., Tambouris, E. & Tarabanis, K. (2009) eParticipation Initiatives: How is Europe progressing? *European Journal of ePractice*. Nr. 7 Maart 2009.
- Pröpper, I.M.A.M., & Kessens, H. (2000) Interactief beleid: rol gemeenteraad tot nu toe beperkt. In *Openbaar Bestuur*. Nr. 4: pp 2-5.
- Pröpper, I.M.A.M. & Steenbeek, D.A. (1998) Interactieve beleidsvoering: typering, ervaringen en dilemma's. *Bestuurskunde*, 7 (7), pp. 292-301.
- Rosengren, K. E. (1974). Uses and gratifications: A paradigm outlined. In: Blumler, J.G. & Katz, E. (red) *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research*, Vol. III, pp. 269 - 286. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- Rosengren, K. E., Wenner, L., & Palmgreen, P. (1985) *Media gratifications research: Current perspectives*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Rubin, A.M. (2009) Uses-and-Gratifications Perspective on Media Effects. In: Bryant, J. & Oliver, M.B. (2009) *Media Effects*. New York: Routledge.
- Ruggiero, T.E. (2000) Uses and Gratifications Theory in the 21<sup>st</sup> Century. *Mass Communication & Society*, 3 (1), pp. 3-37.
- Sæbø, Ø., Rose, J. & Flak, L.S. (2008). The Shape of eParticipation: Characterizing an Emerging Research Area. *Government Information Quarterly* (25), pp. 400-428.
- Scompany (2009a) *Geen eParticipatie zonder communicatie. Hoe eParticipatie gestimuleerd kan worden bij grote gemeenten*. De Hogeschool Utrecht: Utrecht.
- Scompany (2009b) *Burgerlink, adviesrapport*. De Hogeschool Utrecht: Utrecht.
- Severin, W. J., & Tankard, J. W. (1997). *Communication theories: Origins, methods, and uses in the mass media*. New York: Longman.

Sinnema, M. & Duivenboden, H., van (2009) *Betrokken Burgers, Bewogen Bestuur. Retroperspectief onderzoek eParticipatie*. Rapport voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.

Stokkom, B. van (2003) Deliberatie zonder democratie? Ongelijkheid en gezag in interactieve beleidsvorming. *Beleid en maatschappij*, 30 (2), pp. 153-165.

Van Woerkum, C.(1997) *Communicatie en interactieve beleidsvorming*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghem.

Van Woerkum, C., D. Kuiper & E. Bos (1999) *Communicatie en innovatie, een inleiding*. Alphen aan den Rijn: Samson.

VNG-Commissie Gemeentewet en Grondwet (2007). *De Eerste Overheid*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten: Den Haag

## **Bijlage I | Interviewschema vooronderzoek**

### **Introductie:**

Bedankt dat ik even van uw tijd gebruik mag maken om u een aantal vragen te stellen over het initiatief. In dit interview stel ik u een zevental vragen die betrekking hebben op het initiatief. De antwoorden helpen mij bij het in kaart brengen van punten die ofwel op een positieve manier hebben bijgedragen aan het initiatief op het gebied van eParticipatie danwel op een negatieve manier. Ik hoor dus zeker ook graag punten die een belemmerende werking hadden evenals de succesfactoren. Dit alles zal ongeveer een klein uurtje van uw tijd kosten. Heeft u nog vragen voordat we beginnen?

### **Vraag 1**

Bij een initiatief als deze ben je als initiatiefnemer uiteindelijk ook afhankelijk van de gebruiker. In hoeverre is er rekening gehouden met de behoeften van burgers bij dit initiatief?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Vraag 2**

Een andere factor die een rol speelt in het succes van een eParticipatie initiatief is de motieven die eraan ten grondslag liggen. Met welke motieven is er in dit geval vanuit de overheid gekozen om eParticipatie in te zetten?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Vraag 2.1**

Motieven van burgers en overheden vertonen op een aantal punten raakvlakken. Zo willen burgers

en overheden over het algemeen beide een probleem oplossen. In hoeverre spelen de motieven van burgers om te participeren een rol in de beslissing om eParticipatie in te zetten?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Vraag 3**

Wanneer een initiatief niet aan de verwachtingen kan dit gevolgen hebben voor de waardering van het initiatief maar wellicht ook voor deelname aan volgende initiatieven. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de verwachtingen van de participanten?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Vraag 3.1**

In hoeverre kan eParticipatie volgens u als middel voldoen aan de verwachtingen die burgers en overheden hebben van interactief beleid?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Vraag 4**

Zie opmerking. Vervolgens a of b stellen.

**Opmerkingen:**

- Bepaal of het betreffende initiatief op zichzelf staat of dat het onderdeel is van interactief beleid dat gebruik maakt van meerdere kanalen.

a. Er wordt gebruik gemaakt van meerdere kanalen

In dit geval wordt eParticipatie ingezet binnen interactief beleid dat zich op meerdere kanalen richt.

- Wat is de reden van deze keuze?

- Heeft u ook ervaring met eParticipatie waarbij het initiatief niet samenvalt met uitingen van interactief beleid

via andere kanalen?

Ja - Wat is uw ervaring met deze manier van werken in vergelijking tot een werkwijze waarbij eParticipatie

wordt ingezet binnen interactief beleid dat zich op meerdere kanalen richt?

Nee - Hoe staat u hier tegenover?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. Er wordt geen gebruik gemaakt van meerdere kanalen

In dit geval is er gekozen voor een werkwijze waarbij eParticipatie niet samenvalt met uitingen van interactief beleid via andere kanalen.

- Wat is de reden van deze keuze?

- Heeft u ook ervaring met eParticipatie waarbij het initiatief wel samenvalt met uitingen van interactief beleid

via andere kanalen?

Ja - Wat is uw ervaring met deze manier van werken in vergelijking tot een werkwijze waarbij eParticipatie op

zichzelf staat?

Nee - Hoe staat u hier tegenover?

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

**Vraag 5**

Het inzetten van eParticipatie brengt ook risico's met zich mee. Denk bijvoorbeeld aan de privacygevoeligheid van de gegevens van de verschillende participanten. In hoeverre houdt de overheid rekening met de risico's die er kleven aan eParticipatie?

Opmerkingen:

Risico's door de Kool en van Wamelen (2008)

- Uitsluiting van bepaalde groepen die geen toegang tot internet hebben
- Kwaliteit van de bijdrage
- Privacygevoeligheid van informatie en gegevens

Antwoord in steekwoorden:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **Bijlage 2 | Uitnodiging**

Geachte lezer,

Momenteel ben ik in opdracht van Novay bezig met mijn afstudeeronderzoek. Dit onderzoek maakt deel uit van mijn opleiding aan de Universiteit Twente. In dit onderzoek ben ik op zoek naar succesfactoren en barrières voor gemeenten om eParticipatie in te zetten in het beleidsproces. In een vooronderzoek ben ik in een aantal gesprekken met ervaringsdeskundigen op zoek gegaan naar verschillende factoren die een rol spelen voor gemeenten bij het inzetten van eParticipatie.

Het beeld dat ik via het vooronderzoek en een stuk literatuurstudie verkregen heb, wil ik graag gaan toetsen door dit aan een groot aantal betrokkenen van verschillende gemeenten voor te leggen. Ik zou u dan ook willen vragen of u maximaal 10 minuten vrij heeft om mijn vragenlijst in te vullen.

U zou mij hier in ieder geval een groot plezier mee doen. Vanzelfsprekend zijn we bereid de resultaten van het onderzoek met u te delen. Hopelijk kunnen de inzichten die dit onderzoek opleveren u ook helpen bij toekomstige initiatieven. Mocht u mensen in uw omgeving kennen die vanuit hun gemeente betrokken zijn bij eParticipatie, danwel interactief beleid, schroom dan niet om deze uitnodiging door te sturen.

De vragenlijst is te bereiken via de onderstaande link:

<http://www.surveymonkey.net/sw/surveys/part.asp?S=49642&Anonymous=1&L=2&R=0&H=AA41DC29CE3C16E9CEF43CBE4DA19F316F6D1680>

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Thijs Glass



---

### Bijlage 3 | Vragenlijst

Het invullen van deze vragenlijst zal niet meer dan 10 minuten van u tijd kosten. Tenzij u hier toestemming voor geeft worden de gegevens die u invult anoniem verwerkt.

De vragenlijst heeft betrekking op interactief beleid met daarbij in het bijzonder eParticipatie. *Interactief beleid* heeft hier betrekking op iedere andere vorm van het betrekken van burgers in de beleidsvorming waarbij er dus niet per definitie sprake hoeft te zijn van het gebruik van digitale media. *E-participatie* verwijst naar ‘participatie met behulp van digitale media door burgers in de beleidsvorming en diensten op initiatief van de overheid of door burgers zelf’ (van Dijk, 2009).

#### Vraag 1

Heeft u als gemeente beleid geformuleerd waarin **burgerparticipatie** nadrukkelijk naar voren komt?

- Ja  
 Nee

Zo ja, kunt u dit beleid in het kort verwoorden?:

.....

Zo nee, kunt u kort aangeven waarom niet?

.....

#### Vraag 2

Heeft u als gemeente beleid geformuleerd waarin **eParticipatie** nadrukkelijk naar voren komt binnen het beleid dat gericht is op burgerparticipatie?

- Ja  
 Nee

Zo ja, kunt u dit beleid in het kort verwoorden?:

.....

Zo nee, kunt u kort aangeven waarom niet?

.....

#### Vraag 3

De participatieladder kan een aanduiding geven aan de mate van inspraak van uitgevoerde initiatieven op het gebied van eParticipatie. Wat is de hoogste trede op de participatieladder die uw gemeente heeft betreden. Kies hierbij de optie die het beste aansluit bij een initiatief dat uw gemeente op het moment uitvoert of in het verleden heeft gedaan.

- Trede 1; informeren. De participant heeft een rol als toehoorder. Het participatieve moment ligt in het feit dat de verstrekte informatie voorwaarde is voor eventuele actieve vervolgstappen die burgers kunnen zetten om het beleid te beïnvloeden. Een voorbeeld hiervan kan een **online nieuwsbrief** zijn.
- Trede 2; raadplegen. De participant heeft een rol als gesprekspartner. De resultaten fungeren als bouwstenen, maar het bestuur verbindt zich niet aan alle resultaten. Een voorbeeld hiervan kan een **online poll** zijn.
- Trede 3; adviseren. De participant heeft een rol in de ontwikkeling van beleid. Bestuurders

verplichten zich om hun keuzes te motiveren ten aanzien van de participanten. Een voorbeeld hiervan kan een **forum** zijn.

Trede 4; coproduceren. de participant heeft een rol als deskundige en adviseur. De verantwoordelijkheid van de participant is die van medebeleidsmaker. Een voorbeeld hiervan kan een **virtuele stad of gemeente** zijn.

Trede 5; meebeslissen. De participant heeft een rol en verantwoordelijkheid als medebestuurder. Het politiek bestuur delegeert de ontwikkeling van beleid en de besluitvorming aan betrokken participanten onder een aantal (juridische, financiële en procedurele) randvoorwaarden. Een voorbeeld hiervan kan een **sociaal netwerk** zijn.

Niet van toepassing

#### Vraag 4

Kunt u een schatting geven van het aantal initiatieven dat uw gemeente heeft uitgevoerd op het gebied van eParticipatie?

.....

#### Vraag 5

Als u terugkijkt op de uitgevoerde initiatieven op het gebied van eParticipatie in uw gemeente. Kunt u dan aangeven met wat voor cijfer tussen de 1 en 10 u de resultaten van deze initiatieven zou typeren, waarbij 10 uiterst succesvol is en 1 absoluut niet succesvol is,  
1/2/3/4/5/6/7/8/9/10

Niet van toepassing

Opmerkingen:

.....

#### Vraag 6

Kunt u aangeven in hoeverre u verwacht dat de onderstaande punten een rol spelen bij de verdere ontwikkeling van eParticipatie binnen interactief beleid in uw gemeente?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Weerstand binnen de organisatie					
Te weinig of gebrekkige communicatie tussen burger en overheid					
Gebrek aan technische hulpmiddelen					
Te weinig of gebrekkige communicatie binnen de gemeente					
Voldoende promotie naar burgers toe					
Gebrek aan kennis over de juiste toepassing van eParticipatie					

Gebrek aan een goede organisatiestructuur

Voldoende financiële draagkracht

Onjuiste verwachtingen m.b.t. het participatiekanaal

Heeft u zelf nog andere factoren waarvan u verwacht dat deze een rol spelen bij de verdere ontwikkeling van eParticipatie binnen interactief beleid in uw gemeente?

.....

**Vraag 7**

Welke afdeling(en) is binnen uw gemeente verantwoordelijk voor de vormgeving van interactief beleid?

N.v.t.

Antwoord:

.....

**Vraag 8**

Welke afdeling(en) is binnen uw gemeente verantwoordelijk voor de vormgeving van eParticipatie?

N.v.t.

Antwoord:

.....

**Vraag 9**

Hieronder staan een aantal mogelijke redenen voor een gemeente om aan eParticipatie te doen. Kies hierbij per factor in hoeverre deze van toepassing is voor uw gemeente. Indien binnen uw gemeente geen sprake is van eParticipatie kunt u verder gaan met vraag 10.

	Helemaal niet	Niet	Neutraal	Wel	Helemaal Wel
Het dichten van de kloof tussen overheid en burger					
Meegaan in de digitalisering van de samenleving					
Het creëren van beter beleid					
Het versnellen van het beleidsproces					
Het vergroten van het probleemoplossend vermogen ('wisdom of the crowd')					
eParticipatie is organisatorisch eenvoudiger toe te passen dan alternatieven op het gebied van interactief beleid					
eParticipatie is economisch voordeliger dan alternatieven op het gebied van interactief beleid					

Heeft u zelf als gemeente nog andere redenen om aan eParticipatie te doen?

.....

### Vraag 10

Kunt u hieronder aangeven wat voor uw gemeente een mogelijke reden zou zijn om **niet** aan eParticipatie te doen? Kies hierbij per factor in hoeverre deze van toepassing is voor uw gemeente.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Binnen onze organisatie heerst de opvatting dat burgers van onze gemeente geen behoefte aan eParticipatie					
De gemeente heeft de technische middelen niet om gebruik te maken van eParticipatie					
De gemeente heeft te weinig ervaring met digitale projecten					
Alternatieven op het gebied van interactief beleid voldoen aan de gestelde doelen					
Binnen de gemeente is geen duidelijk beleid gevormd op dit gebied					
De gemeente is organisatorisch niet ingericht op inspraak van burgers via eParticipatie					

Heeft u zelf als gemeente nog andere redenen om niet aan eParticipatie te doen?

.....

### Vraag 11

Hieronder staan een aantal stellingen over de werkwijze van een gemeente met betrekking tot interactief beleid. Geef hier aan in hoeverre u het eens bent met deze stellingen.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Binnen onze gemeente is het zeer gebruikelijk om burgers om advies te vragen, ook naast de verplichte inspraakmomenten.					
Zonder het raadplegen van burgers worden er minder goede oplossingen bedacht					
Interactief beleid heeft grote invloed op het gevoerde beleid binnen onze gemeente					
Er wordt vaak en op een laagdrempelige manier tussen burger en overheid gecommuniceerd binnen onze gemeente is					

In de keuze voor een participatiekanaal is het voor onze gemeente belangrijk om geen mensen uit te sluiten

Burgers verwachten van de gemeente dat zij als serieuze gesprekspartner worden beschouwd

Alleen wanneer er gebruik wordt gemaakt van meerdere kanalen kan de uitkomst van interactief beleid representatief zijn

In het contact met onze burgers kiezen wij er als gemeente voor om dit bij voorkeur digitaal te doen

Binnen onze organisatie is er weerstand tegen het betrekken van burgers binnen de beleidsvoering

Waar eParticipatie wordt toegepast zijn de uitkomsten in grote mate bepalend voor het gevoerde beleid

Binnen onze gemeente worden veel taken gedigitaliseerd

## Vraag 12

Hieronder staan een aantal stellingen over de kanaalkeuze van gemeenten. Voorbeelden van kanalen die gebruikt worden zijn; websites, telefoon of post. Geef hier aan in hoeverre u het eens bent met deze stellingen.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Interactief beleid dient gevoerd te worden via zo veel mogelijk participatiekanalen					
Digitale kanalen bieden voor een gemeente niet voldoende mogelijkheden om de burger te betrekken bij de beleidsvorming.					
Het gekozen participatiekanaal heeft geen invloed op de kwaliteit van de bijdrage van de burger					
Door gebruik te maken van eParticipatie sluit je als gemeente mensen buiten					
Een gemeente dient rekening te houden met de toegankelijkheid van de gebruikte participatiekanalen onder haar burgers					
Verschillende participatiekanalen hebben verschillende eigenschappen, hetgeen invloed kan hebben op het					

verloop van interactief beleid

De mogelijkheid om anoniem te participeren verlaagt de kwaliteit van de bijdragen

Traditionele inspraakmomenten zoals een inspraakavond spreekt het grootste deel van de bevolking niet aan

Internet is een verrijking van de participatiekanalen

Het betrekken van burgers bij de beleidsvorming kan niet zonder persoonlijk contact

eParticipatie maakt het voor een gemeente mogelijk om een representatieve afspiegeling van de bevolking te krijgen bij burgerparticipatie

### Vraag 13

Hieronder staan een aantal stellingen over de behoeften van burgers. Geef hier aan in hoeverre u het eens bent met deze stellingen.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Burgers hebben binnen onze gemeente de behoefte om mee te denken bij de beleidsvorming					
Burgers vinden het niet erg om persoonlijke gegevens te delen om hun stem te kunnen laten horen					
Burgers participeren liever via een digitaal kanaal dan via de traditionele kanalen					
Burgers hebben onrealistische verwachtingen ten aanzien van burgerparticipatie					
Burgers participeren alleen wanneer ze hiermee in hun eigen belang voorzien					
Slechts een selectieve groep burgers is actief bij burgerparticipatie					
Als burgers willen participeren, willen ze zelf het kanaal hiervoor kunnen kiezen					

### Vraag 14

Vindt er na afloop van een initiatief op het gebied van eParticipatie een evaluatie plaats?

Ja

- Nee, ga naar vraag 19
- Soms
- N.v.t.

Zo ja, kunt u kort omschrijven op wat voor manier deze evaluaties plaatsvinden:

.....

### **Vraag 15**

Vindt er na afloop van een initiatief een uitwisseling van ervaringen plaats?

- Ja, alleen intern
- Ja, alleen extern
- Ja, zowel intern als extern
- Soms
- Nee
- N.v.t.

Opmerkingen:

.....

### **Vraag 16**

Heeft u de indruk dat er binnen uw organisatie behoefte is aan het delen van ervaringen op het gebied van eParticipatie?

- Ja, alleen intern
- Ja, alleen extern
- Ja, zowel intern als extern
- Nee
- N.v.t.

Opmerkingen:

.....

### **Vraag 17**

Is er bij uw gemeente sprake van samenwerking met andere gemeenten op het gebied van eParticipatie?

- Ja
- Nee
- Soms
- N.v.t.

Opmerkingen:

.....

### **Vraag 18**

Naar welke van de onderstaande punten doet uw gemeente onderzoek? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- De behoeften van burgers op het gebied van interactief beleid
- De behoeften van burgers met betrekking tot eParticipatie
- De verwachtingen van burgers op het gebied van interactief beleid
- De verwachtingen van burgers op het gebied van eParticipatie
- De tevredenheid van burgers op het gebied van burgerparticipatie

- De gemeente doet geen onderzoek  
 Anders, nl: .....

**Vraag 19**

Wat is uw geslacht:

- Man  
 Vrouw

**Vraag 20**

Wat is uw leeftijd:

.....

**Vraag 21**

Hoe zou u uw functie binnen uw gemeente omschrijven?

.....

**Vraag 22**

Binnen welke regio valt uw gemeente?

- Noord-Nederland (Friesland, Groningen en Drenthe)  
 Oost-Nederland (Overijssel en Gelderland)  
 Zuid-Nederland (Zeeland, Noord-Brabant en Limburg)  
 West-Nederland (Noord-Holland en Zuid- Holland)  
 Midden-Nederland (Utrecht en Flevoland)

**Vraag 23**

Hoeveel inwoners telt uw gemeente?

- < 20.000 inwoners  
 20.000 - 50.000 inwoners  
 50.000 - 100.000 inwoners  
 > 100.000 inwoners

**Vraag 24**

Mag de naam van uw gemeente worden gebruikt in publicaties aan derden over de resultaten van dit onderzoek?

- Ja, nl; .....  
 Nee  
 Hierover kunt u contact met mij opnemen via het volgende e-mailadres: .....

**Vraag 25**

Heeft u nog op- of aanmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?

.....

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst. Indien u op de hoogte gehouden wilt worden van de resultaten van dit onderzoek dan kunt u hieronder u e-mailadres invullen. U zal hierop een overzicht van de resultaten van dit onderzoek toegestuurd krijgen.

E-mailadres: .....