

# Burgerparticipatie

*met behulp van digitale middelen*

Onderzoek- en adviesrapport



Naam:	Lianne Martens	281304
Klas:	IDV4A	Informatiedienstverlening en -Management
Vak:	Afstudeeronderzoek	XCMH5ASO
Datum:	28 mei 2009	

# Burgerparticipatie

*met behulp van digitale middelen*

Onderzoek- en adviesrapport

A decorative graphic consisting of four rounded squares arranged in a cross pattern, overlapping in the center. The squares are colored in light green and light blue.

Naam: Lianne Martens  
Klas: IDV4A Informatiedienstverlening en –Management  
Opdrachtgever: Gemeente Aa en Hunze  
Pauline van de Sluijs – Wilmink  
Plaats: Gieten  
Datum: 28 mei 2009

## Samenvatting

### *Opdracht*

De opdracht is het geven van een advies aan de gemeente Aa en Hunze op welke wijze zij met digitale middelen de participatie van burgers en bedrijven uit de gemeente kan stimuleren. De opdrachtgevende organisatie is de gemeente Aa en Hunze. Vanuit de gemeente is Pauline van der Sluijs de opdrachtgever.

### *Burgerparticipatie*

“Burgerparticipatie is het proces waarbij gemeente, betrokken burgers en eventueel externe deskundigen via een open houding naar elkaar en een vooraf besproken aanpak samen vorm en inhoud geven aan (delen van) plannen of beleid. Het proces is gericht op het benutten van elkaars deskundigheid en het verhogen van draagvlak voor te nemen beslissingen”. (Hendriks en Eijssermans, 2004). Hijszeler geeft de volgende doelen van burgerparticipatie (Hijszeler, 2006):

1. Verbeteren van de kwaliteit van het beleid;
2. Vergroten van het draagvlak van het beleid;
3. Verkorten van de tijdsduur van het proces;
4. Verbeteren van de relatie tussen burgers en bestuur.

Er zijn verschillende factoren die het participatieproces negatief kunnen beïnvloeden (Loyens en Van de Walle, 2006-2):

- Er wordt te impulsief voor bepaalde methoden gekozen;
- Het probleem is niet geschikt voor burgerparticipatie;
- Bestuur en participanten hebben een onvoldoende constructieve relatie;
- Bij complexe thema's is het vereist dat de nodige voorzorgsmaatregelen worden genomen;
- Burgers denken vaak dat hun inbreng geen zin heeft;
- Er is vaak een gebrek aan tijd aan de kant van burgers;
- Bij de burger wordt de indruk gewekt dat zijn inbreng nog zin heeft terwijl dit niet het geval is;
- Er wordt geen rekening gehouden met de participatie- en digitale kloof;
- Teleurstellingen van burgers uit het verleden maken een vertrouwensrelatie moeilijk;
- Periode tussen participatie en beslissing is te lang;
- Burger wordt overbevraagd;
- Gebrek aan creativiteit vanuit de overheid over de manier van het betrekken van burgers.

### *Interactieve beleidsvorming*

“De open dialoog tussen burger en overheid, waarbij de overheid bereid is zich te laten overtuigen door goede argumenten van burgers is het wezenskenmerk van interactieve beleidsvorming”. (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

Edelenbos en Monnikhof beschrijven in hun boek de volgende argumenten om interactieve beleidsvorming actief in te zetten :

- Draagvlak;
- Kwaliteit;
- Snelheid;
- Democratie;
- Representativiteit.

De kernvoorwaarden voor interactief beleid zijn (Propper en Steenbeek, 1999):

- Openheid;
- Duidelijkheid over de rol en inbreng van de participant;
- Meerwaarde van participatie;
- Constructieve relatie tussen burger en participant;
- Geschikte problematiek;
- Voldoende capaciteit en hulpmiddelen.

### *Web 2.0*

Web 2.0 is (Van Berlo, 2009):

- *“Het ontstaan van platforms op internet waar gebruikers zich kunnen organiseren, samenwerken, vriendschappen onderhouden, delen, ruilen, handelen en of creëren, die:*
- *Open toegankelijk zijn en decentraal zijn georganiseerd;*
- *Waardoor een actieve inbreng van gebruikers mogelijk is;*
- *En waar alles wat op die platforms gebeurt maximaal geëxploiteerd wordt.”*

Met de komst van web 2.0 is het aantal mogelijkheden om via internet te communiceren en informatie uit te wisselen sterk uitgebreid. Ook voor de overheid zijn de mogelijkheden om flexibeler, interactiever en transparanter te werken groter geworden door middel van web 2.0.

### *Huidige situatie*

Bij de gemeente Aa en Hunze werkt iedere beleidsmedewerker op zijn of haar eigen manier aan beleid dat moet worden aangepast of nieuw moet worden opgezet. Inwoners van de gemeente worden hierbij betrokken door middel van marktplaatsen, maar dit is voornamelijk informatief. Met organisaties wordt meer geparticipeerd dan met afzonderlijke burgers. Dit levert goede ervaringen op bij de beleidsmedewerkers. Medewerkers zijn positief over een combinatie van digitale en analoge participatiemiddelen.

### *Onderzoek*

Voor dit advies zijn drie verschillende onderzoeken uitgevoerd. Het eerste is een deskresearch naar burgerparticipatie. Het tweede onderzoek was een vragenlijst die is verspreid over 1100 inwoners uit de gemeente Aa en Hunze. Daarnaast is een onderzoek gedaan onder gemeenten. Het doel van dit onderzoek was het achterhalen van ervaringen van andere gemeenten.

### *Burgeronderzoek*

Uit het burgeronderzoek blijkt dat 84% van de respondenten beschikking heeft over internet. De mensen die geen beschikking hebben over internet zijn voor een groot deel 70 jaar en ouder. De respondenten gebruiken internet voornamelijk voor mailen en het zoeken van informatie. In totaal geeft 53% van de respondenten aan de gemeentelijke website wel eens te hebben bezocht. Uit eerder onderzoek blijkt dat in 2004 71% van de inwoners nooit naar de gemeentelijke website had gekeken, dit percentage ligt nu lager, namelijk 47%. De website wordt dus een steeds belangrijker instrument van de gemeente. De gemeentelijke berichten in het huis-aan-huisblad 'De Schakel' worden door 64% van de respondenten wekelijks gelezen. Dat betekent dat ook het huis-aan-huisblad een belangrijk communicatiemiddel van de gemeente is, ook wanneer het gaat om het participeren met burgers.

### *Onderzoek onder gemeenten*

Over het algemeen wordt er door de gemeenten die de vragenlijst hebben ingevuld positief tegen burgerparticipatie aangekeken. Daarnaast is het opvallend dat er door verschillende gemeenten ook wordt aangegeven dat burgerparticipatie als een extra hobbel wordt gezien. Men heeft dan het idee dat het veel extra tijd en energie kost en niets oplevert. De inwoners uit de geënquêteerde gemeenten zijn positief over participatie, maar bij enkele gemeente komen wel een aantal minpunten naar voren:

- Men geeft aan niets terug te zien van hun inbreng;
- Spelregels van burgerparticipatie zijn onduidelijk;
- Spelregels van burgerparticipatie zijn in het traject door de gemeente veranderd;
- Burgers geven aan te laat bij een zaak te worden betrokken, of alleen bij het begin en niet bij het vervolg van een traject.

Uit de ingevulde vragenlijsten blijkt dat deze gemeenten of al iets van participatie door middel van de website doen, of dit zeer binnenkort gaan of willen doen.

### *Conclusies en aanbevelingen*

In hoofdlijnen is het advies aan de gemeente Aa en Hunze om in ieder geval voor elk traject van beleidsontwikkeling of beleidsvernieuwing na te gaan of participatie met burgers mogelijk is. In alle situaties waarin burgerparticipatie een meerwaarde kan zijn en waar de mogelijkheden voor een traject van burgerparticipatie toereikend zijn, wordt geadviseerd te gaan participeren met burgers. Daarbij is het advies om niet naar één enkel middel te kijken, maar naar een combinatie van website, marktplaatsen, publicaties en dergelijke. Door gebruik te maken van verschillende middelen worden meer inwoners bereikt en zal het draagvlak voor het te nemen besluit groter zijn.

## Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport van het onderzoek naar burgerparticipatie door middel van digitale middelen bij de gemeente Aa en Hunze. Dit adviesrapport is het eindresultaat van mijn afstudeeronderzoek bij de gemeente Aa en Hunze. Het is daarnaast het laatste onderdeel van de studie Informatiedienstverlening en – Management die ik aan de Hanzehogeschool in Groningen heb gevolgd.

Vanaf deze plaats wil ik mijn collega's van de gemeente Aa en Hunze bedanken voor hun medewerking. Het was prettig te merken dat men vanuit de organisatie betrokken en bereid was om mee te werken.

Ik wil in het bijzonder Pauline van der Sluijs en Kees Westerkamp bedanken. Zij zijn tijdens de periode van afstuderen mijn begeleiders geweest vanuit respectievelijk de gemeente en de Hanzehogeschool. Beiden waren nauw betrokken bij het project en hebben veelvuldig contact met mij gehad.

Ik hoop dan ook dat het adviesrapport daadwerkelijk een positieve bijdrage zal leveren aan de verdere ontwikkeling van burgerparticipatie bij de gemeente Aa en Hunze.

Lianne Martens  
Gieten, 28 mei 2009

## Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b> .....	<b>- 8 -</b>
<b>1 OPDRACHT</b> .....	<b>- 10 -</b>
1.1 OPDRACHTGEVER .....	- 10 -
1.2 OPDRACHT .....	- 11 -
1.3 AANPAK .....	- 11 -
1.4 HUIDIGE SITUATIE .....	- 12 -
<b>2 THEORETISCHE ACHTERGROND</b> .....	<b>- 14 -</b>
2.1 WAT IS BURGERPARTICIPATIE? .....	- 14 -
2.2 WILLEN NEDERLANDSE BURGERS PARTICIPEREN IN BESLISSINGEN VAN GEMEENTEN? .....	- 22 -
2.3 WAT IS DE RELATIE TUSSEN BURGERPARTICIPATIE EN WEB 2.0? .....	- 24 -
2.4 WELKE DIGITALE MIDDELEN ZIJN ER OM BURGERPARTICIPATIE TE STIMULEREN? .....	- 26 -
2.5 CONCLUSIES .....	- 29 -
<b>3 ONDERZOEK BURGERS</b> .....	<b>- 30 -</b>
3.1 RESPONDENTEN .....	- 30 -
3.2 INTERNET .....	- 32 -
3.3 WEBSITE AA EN HUNZE .....	- 36 -
3.4 HUIS-AAN-HUISBLAD 'DE SCHAKEL' .....	- 39 -
3.5 GEMEENTERAAD .....	- 41 -
3.6 CONCLUSIES .....	- 43 -
<b>4 ONDERZOEK GEMEENTEN</b> .....	<b>- 44 -</b>
4.1 RESPONS .....	- 44 -
4.2 UITKOMSTEN .....	- 44 -
4.3 CONCLUSIES .....	- 47 -
<b>5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b> .....	<b>- 48 -</b>
5.1 PARTICIPATIE VAN BURGERS .....	- 48 -
5.2 TRAJECT VAN BURGERPARTICIPATIE .....	- 49 -
5.3 DIGITALE MIDDELEN .....	- 50 -
5.4 CONCLUSIE .....	- 51 -
<b>LITERATUURLIJST</b> .....	<b>- 52 -</b>
<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>- 54 -</b>

## Inleiding

De gemeente Aa en Hunze is een gemeente met een landelijk karakter. Het ligt in het noordoosten van Drenthe op de Hondsrug en in het Drentse veengebied. De ruim 25.000 inwoners wonen verspreid in 35 kernen en dorpen en in het buitengebied. Voor een gemeente met 35 kernen en maar in één van deze kernen een gemeentehuis is het lastig om goed in contact met de burger te komen. Daarom organiseert de gemeente inloopavonden en zijn burgers welkom op raadsvergaderingen. Door verschillende beleidsmedewerkers van de gemeente Aa en Hunze is aangegeven dat burgers niet altijd goed bereikt worden.

De derdejaars stage heb ik bij de gemeente Aa en Hunze gevolgd. Na deze stage ben ik bij de gemeente parttime werkzaam gebleven, zodat ik dit werk kon combineren met mijn opleiding. Omdat ik het probleem van het niet goed bereiken van burgers herkende en geïnteresseerd ben in het contact met burgers heb ik voorgesteld dat ik een onderzoek naar burgerparticipatie zou doen en er een advies over zou geven. Het onderwerp is gespecificeerd naar digitale middelen omdat de specialisatie die ik heb gevolgd over digitale dienstverlening ging.

### *Doel*

Het hoofddoel van mijn opdracht was het geven van een advies over hoe de gemeente Aa en Hunze de participatie van burgers kan stimuleren. In dit advies moet naar voren komen met welke digitale middelen de gemeente Aa en Hunze de participatie van haar burgers kan stimuleren op een wijze waarop zoveel mogelijk aan de behoeften van burgers voldaan wordt.

### *Probleemstelling*

De probleemstelling voor dit onderzoek is als volgt geformuleerd:

*Kunnen digitale middelen bij de gemeente Aa en Hunze voldoen aan de mogelijke behoeften van burgers om beleid van de gemeente Aa en Hunze toegankelijker te maken en de participatie van burgers te stimuleren. Wanneer uit onderzoek blijkt dat digitale middelen de participatie van burgers kunnen stimuleren is een andere vraag die moet worden onderzocht: Met welke digitale middelen kan de participatie van burgers bij gemeenten worden gestimuleerd?*



### *Onderzoek*

Voor dit advies zijn drie verschillende onderzoeken uitgevoerd. Het eerste is een deskresearch naar burgerparticipatie. Het tweede onderzoek was een vragenlijst die is verspreid over 1100 inwoners uit de gemeente Aa en Hunze. Voor het kunnen doen van betrouwbare uitspraken was een respons van 379 respondenten vereist, de respons was 429. Bij het onderzoek onder inwoners van de gemeente Aa en Hunze werden antwoorden op de volgende deelvragen gezocht:

- Hoe wordt er door burgers van de gemeente gedacht over de digitale dienstverlening van de gemeente Aa en Hunze?
- Welke behoeften hebben de burgers van de gemeente Aa en Hunze met betrekking tot participatie bij beleidsontwikkeling?
- Willen burgers actief meedenken over het te voeren gemeentebestuur?
- Welke groepen burgers zullen gebruik maken van digitale middelen voor participatie?
- Welke groepen burgers zullen geen gebruik maken van digitale middelen voor participatie?
- Welke redenen hebben burgers om te participeren?
- Welke redenen hebben burgers om niet te participeren?

Naast de twee eerder genoemde onderzoeken is een onderzoek gedaan onder gemeenten. Het doel van dit onderzoek was het achterhalen van ervaringen van andere gemeenten. De gemeenten met een score van 60% of hoger op het onderdeel burgerbetrokkenheid van de landelijke monitor zijn gemaïld met de vraag of ze een aantal vragen zouden willen beantwoorden.

### *Leeswijzer*

- Hoofdstuk 1: In dit hoofdstuk worden de opdracht, de opdrachtgever en de aanpak toegelicht. Daarnaast komt in dit hoofdstuk de huidige situatie bij de gemeente Aa en Hunze aan bod.
- Hoofdstuk 2: Dit hoofdstuk bevat de theoretische achtergrond over de onderwerpen burgerparticipatie, interactieve beleidsvorming, algemene politiek betrokkenheid van Nederlanders en web 2.0.
- Hoofdstuk 3: Het derde hoofdstuk beschrijft het onderzoek dat gehouden is onder de inwoners van de gemeente en bevat de uitkomsten van dit onderzoek.
- Hoofdstuk 4: Dit hoofdstuk gaat over het onderzoek dat is gehouden onder gemeenten met een score van 60% of hoger op het onderdeel burgerbetrokkenheid uit de landelijke monitor.
- Hoofdstuk 5: Het laatste hoofdstuk van dit onderzoek- en adviesrapport bevat de conclusies en aanbevelingen aan de gemeente Aa en Hunze.

## 1 Opdracht

In het eerste hoofdstuk van dit onderzoek- en adviesrapport worden de opdracht en de opdrachtgever beschreven. Naast het beschrijven van de opdracht wordt ook de aanpak toegelicht.

### 1.1 Opdrachtgever

De opdrachtgevende organisatie is de gemeente Aa en Hunze:

Gemeente Aa en Hunze

Postadres:

Spiekersteeg 1

Postbus 93

9461 BH Gieten

9460 AB Gieten

De gemeente Aa en Hunze is per 1 januari 1998 ontstaan door een samenvoeging van de voormalige gemeenten Anloo, Gasselte, Gieten en Rolde. De naam van de gemeente, Aa en Hunze, is te danken aan de rivieren de Hunze en de Drentsche Aa die door de gemeente stromen. De gemeente Aa en Hunze heeft op 1 januari 2009 25.671 inwoners en is daarmee één van de 137 middelgrote gemeenten van Nederland. Qua oppervlakte behoort Aa en Hunze tot de tien grootste gemeenten van Nederland. Aa en Hunze ligt in het noordoosten van de provincie Drenthe. De gemeente Aa en Hunze heeft een landelijk karakter en een rijke historie met hunebedden, molens, kerken en natuurgebieden. Landbouw, natuur, recreatie en toerisme zijn bepalend voor het beeld dat de gemeente uitstraalt. De gemeente ligt onder andere op de Hondsrug en het Drentse Veengebied. In totaal kent de gemeente 35 officiële dorpskernen. Het gemeentehuis staat in de grootste kern van de gemeente: Gieten. De oppervlakte van de gemeente is bijna 280 km<sup>2</sup>. Het grootste gedeelte hiervan, 70%, wordt gebruikt voor landbouw.

De gemeente levert een groot aantal zeer verschillende producten en diensten aan haar burgers. Ze verleent vergunningen, regelt de afgifte van uittreksels en reisdocumenten, onderhoudt openbaar groen, draagt zorg voor een deel van de openbare orde en veiligheid binnen de samenleving en is belast met het verstrekken van informatie. Deze dienstverlening vindt niet alleen plaats in het gemeentehuis, maar ook steeds meer op andere locaties in de gemeente en natuurlijk via de gemeentelijke website. Op deze website is het aanbod van producten en diensten in een zogenaamde productencatalogus te vinden. Het totale aantal producten en diensten ligt rond de 300.

Vanuit de gemeente Aa en Hunze is Pauline van der Sluijs – Wilmink opdrachtgever:

Pauline van der Sluijs

[pvdsluijs@aaenhunze.nl](mailto:pvdsluijs@aaenhunze.nl)

0592-267759

Zij is medewerker voorlichting en nieuwe media en in die rol verantwoordelijk voor de website en aanverwante zaken.

## ***1.2 Opdracht***

De opdracht die aan dit onderzoek- en adviesrapport ten grondslag lag was het geven van een advies aan de gemeente Aa en Hunze op welke wijze zij met digitale middelen de participatie van burgers uit de gemeente Aa en Hunze kan stimuleren. De aanleiding voor dit onderzoek is dat de gemeente het idee heeft dat de inwoners van de gemeente te weinig bij beleid en regelgeving zijn betrokken. De gemeente wil dit onderzoek laten uitvoeren om na te gaan of burgers ook vinden dat zij te weinig bij beleid en regelgeving zijn betrokken. Indien dat het geval is wil de gemeente weten wat zij eventueel met digitale middelen hieraan zou kunnen doen.

## ***1.3 Aanpak***

Om een gedegen advies te kunnen geven aan de gemeente Aa en Hunze zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd. Als eerste is er een literatuuronderzoek gedaan. Onderwerpen die hierin aan bod kwamen zijn burgerparticipatie, interactieve beleidsvorming, web 2.0 en de vraag in hoeverre Nederlandse burgers behoefte hebben aan participatie met de overheid.

Daarnaast is gekeken naar de huidige situatie bij de gemeente Aa en Hunze op de gebieden burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming.

Het tweede onderzoek is gedaan onder inwoners van de gemeente Aa en Hunze. Voor dit onderzoek onder burgers is gekozen voor de kwantitatieve methode. 1100 respondenten hebben een vragenlijst per post ontvangen. Deze konden zij ook per post terugsturen of via een online enquête op internet. Er is rekening gehouden met een steekproefmarge van 5% en een betrouwbaarheidspercentage van 95%. Dit betekende met 25.671 inwoners dat de benodigde respons 379 respondenten was. Bij het trekken van de steekproef werden kinderen jonger dan achttien jaar niet meegenomen.

Naast de eerder genoemde onderzoeken is er ook een vragenlijst onder gemeenten verspreid. In dit geval naar gemeenten met een score van 60% of hoger op het onderdeel burgerbetrokkenheid van de landelijke monitor. Doel van dit onderzoek was inzicht te verkrijgen in hoe andere gemeenten zaken op het gebied van burgerparticipatie aanpakken en wat zij digitaal doen.

Nadat de onderzoeken waren uitgevoerd, zijn de conclusies en aanbevelingen op papier gezet. Dit is gedaan door de uitkomsten van de bovengenoemde onderzoeken met elkaar te vergelijken.

### ***1.4 Huidige situatie***

Voor het geven van een advies is het noodzakelijk op de hoogte te zijn van de huidige situatie. Om inzicht in de huidige situatie te krijgen, zijn er gesprekken gevoerd met verschillende medewerkers van de gemeente Aa en Hunze.

Voor de inwoners van de gemeente Aa en Hunze zijn er verschillende momenten waarop zij hun stem kunnen laten horen:

- Marktplaats: één van de belangrijkste vormen van burgerparticipatie voor de gemeente Aa en Hunze. Het is een openbare bijeenkomst waar burgers en maatschappelijke organisaties met raadsleden van gedachten kunnen wisselen over publieke zaken. Een marktplaats is gericht op de voorbereiding van de definitieve besluitvorming.
- Inloopspreekuur: maandelijks houden de burgermeester en wethouders een inloopspreekuur waar burgers zonder afspraak heen kunnen.

In het burgerjaarverslag van de gemeente over 2008 wordt een aantal voorbeelden van burgerparticipatie bij de gemeente Aa en Hunze genoemd. Eén van de genoemde voorbeelden is het sportplein dat door de gemeente in het multifunctioneel centrum 'De Badde' in 2008 in Annerveenschekanaal werd georganiseerd. Doel was het halen en brengen van informatie op het gebied van sport. Een tweede voorbeeld is de inloopavond Stationsstraat Gieten. De gemeente organiseerde in het gemeentehuis een inloopavond over de plannen voor de Stationsstraat in Gieten. Tijdens deze avond konden geïnteresseerden de plannen bekijken en vragen stellen. Daarnaast wordt er in het burgerjaarverslag 2008 aandacht besteed aan kern- en buurtgericht werken. Het is de bedoeling dat organisaties voor dorpsbelangen in beleidsvoorbereiding gaan deelnemen en met elkaar gaan samenwerken. De gemeente is zich bewust van het feit dat maatwerk vereist is en stelt daarom elk jaar in overleg met dorpen een jaaragenda op.

Uit de gesprekken die met verschillende beleidsmedewerkers zijn gevoerd, blijkt dat elke beleidsmedewerker zijn eigen manier van werken heeft als het gaat om trajecten van beleidsvernieuwing of beleidsontwikkeling. Er zijn wel verschillende zaken die overeenkomen. Zo wordt door alle geïnterviewde medewerkers naar eigen inzicht een soort plan van aanpak gemaakt. Er is geen format waar het plan aan moet voldoen, wat tot gevolg heeft dat alle plannen een andere structuur hebben. Ook kwam bij de gesprekken naar voren dat geschreven beleid in principe nooit wordt geëvalueerd. Het geschreven wordt beleid wordt pas aangepast wanneer dat noodzakelijk is.

Tijdens de gesprekken gaven de beleidsmedewerkers aan dat er voor burgers vaak wel inspraakmogelijkheden zijn, alleen is dit bijna altijd op het gemeentehuis of andere door de gemeente aangewezen locaties. Tijdens deze momenten zien de medewerkers ook weinig burgers. Zij geven ook aan dat zij het idee hebben dat burgers pas komen als hun eigen leefomgeving in het geding is. Daarnaast zijn er op deze momenten altijd een aantal mensen die uit interesse in de gemeente of de gemeentepolitiek komen. Organisaties zijn in tegenstelling tot burgers vaak wel aanwezig bij zogenaamde marktplaatsen. Verschillende medewerkers geven ook aan dat er goed contact is met (maatschappelijke) organisaties. Deze organisaties worden bij verschillende trajecten van beleidsvernieuwing of beleidsontwikkeling betrokken als participanten.

Tijdens de gesprekken is aan de beleidsmedewerkers gevraagd hoe zij aankijken tegen digitale middelen voor burgerparticipatie. Daar wordt in de huidige situatie geen gebruik van gemaakt, maar een aantal medewerkers ziet duidelijke voordelen in een mix van participatiemiddelen. Enerzijds digitaal, anderzijds via marktplaatsen en dergelijke.

## 2 Theoretische achtergrond

Het tweede hoofdstuk van het adviesrapport bevat de theoretische achtergrond. In dit hoofdstuk worden antwoorden gegeven op de in het plan van aanpak gedefinieerde deelvragen, deze zijn:

- Wat is burgerparticipatie?
- Willen Nederlandse burgers participeren in beslissingen van gemeenten?
- Wat is de relatie tussen burgerparticipatie en web 2.0?
- Welke digitale middelen zijn er om burgerparticipatie te stimuleren?

Deze theoretische achtergrond is het resultaat van het literatuuronderzoek dat als voorbereiding op het onderzoek en het advies is uitgevoerd. De informatie in dit hoofdstuk is verkregen uit verschillende boeken, rapporten, artikelen en websites. Alle bronnen die geraadpleegd zijn staan vermeld in de literatuurlijst van dit adviesrapport.

### 2.1 Wat is burgerparticipatie?

In deze eerste paragraaf van de theoretische achtergrond van het advies aan de gemeente Aa en Hunze wordt gekeken naar de begrippen burgerparticipatie, inspraak, interactieve beleidsvorming en burgerinitiatief.

Jeroen Jonker beschrijft in zijn scriptie drie generaties van burgerparticipatie (Jonker, 2008):

- 1) Inspraak: burgers kunnen reageren op overheidsbeleid;
- 2) Interactieve beleidsvorming en co-productie: burgers krijgen de gelegenheid mede vorm te geven aan overheidsbeleid;
- 3) Burgerinitiatief: initiatieven worden door burgers gestart en door de overheid gesteund.

#### 2.1.1 Burgerparticipatie

Hendriks en Eijsermans geven in hun boek over burgerparticipatie de volgende definitie:

*“Burgerparticipatie is het proces waarbij gemeente, betrokken burgers en eventueel externe deskundigen via een open houding naar elkaar en een vooraf besproken aanpak samen vorm en inhoud geven aan (delen van) plannen of beleid. Het proces is gericht op het benutten van elkaars deskundigheid en het verhogen van draagvlak voor te nemen beslissingen”.* (Hendriks en Eijsermans, 2004).

### *Participatieladder*

De verschillende niveaus van participatie worden weergegeven in de participatieladder (Edelenbos en Monnikhof, 1998):

		<i>Rol van de participant</i>
A	Informereren	Toehoorder
B	Raadplegen	Geconsulteerde
C	Adviseren	Adviseur
D	Coproduceren	Samenwerkingspartner
E	(Mee)beslissen	Meebeslisser
F	Zelfbeheer	Politiek en bestuur niet betrokken

### *Doelen van burgerparticipatie*

Burgerparticipatie dient een aantal doelen. Dit zijn (Hijzeler, 2006):

1. Verbeteren van de kwaliteit van het beleid:
  - a. Meer informatie over de wijze waarop betrokken partijen tegen het probleem en de inhoudelijke oplossingen aankijken;
  - b. Inhoudelijke verrijking van het beleid doordat andere oplossingen naar voren komen;
  - c. Beleid dat past binnen de normen van de gemeente en de wensen van de burger.
2. Vergroten van het draagvlak van het beleid:
  - a. Betrokken partijen krijgen inzicht in de gehele problematiek;
  - b. Betrokken partijen stappen makkelijker over eigen belangen heen;
  - c. Stimuleren van de sociale samenhang;
  - d. Commitment aan het gezamenlijke proces;
  - e. Creëren van een groter maatschappelijk draagvlak.
3. Verkorten van de tijdsduur van het proces:
  - a. Meedoen leidt tot acceptatie en acceptatie leidt tot draagvlak wat weer minder bezwaar betekent waardoor tijdswinst wordt gehaald;
  - b. Verkrijgen van medewerking van betrokken partijen;
  - c. Verbeteren van het proces;
  - d. Vergroten van betrokkenheid van partijen die nodig zijn bij de uitvoer van het beleid.
4. Verbeteren van de relatie tussen burgers en bestuur:
  - a. Hogere kwaliteit van beleidsbeslissingen;
  - b. Groter draagvlak voor beleid van politiek bestuur;
  - c. Snellere doorloop van beleidsproces;
  - d. Vergroten van zichtbaarheid van en vertrouwen in bestuur;
  - e. Bestuur maakt duidelijk midden in de samenleving te staan en een betrouwbare partner te zijn.

Deze doelen kunnen alleen worden bereikt wanneer rekening wordt gehouden met de volgende succesfactoren (Loyens en Van de Walle, 2006-2):

- Participatie van burgers moet een meerwaarde op kunnen leveren voor het beleid;
- Problematiek moet geschikt zijn voor het betrekken van burgers;
- Alle betrokkenen in het participatieproces moeten elkaar vertrouwen;
- Bij aanvang van het traject moeten doelstellingen en doelgroepen duidelijk zijn geformuleerd;
- Men moet zich ervan bewust zijn dat burgerparticipatie maatwerk vereist;
- Vaak zal een mix van participatietechnieken moeten worden ingezet;
- Er moet ruimte zijn voor beleidsbeïnvloeding;
- Het moment van participatie moet geschikt zijn;
- Voor de start van het proces moet duidelijk zijn welke invloed participanten hebben op de uiteindelijke beslissing;
- Er moet sprake zijn van duidelijkheid en transparantie;
- Er moet sprake zijn van realistische verwachtingen bij de participanten;
- Initiatiefnemers moeten commitment tonen door:
  - Voldoende hulpmiddelen;
  - Feedback;
  - Serieus nemen van inbreng van de bevolking;
  - Informatie geven over consequenties.
- De communicatie tussen initiatiefnemer en participanten moet eerlijk en betrouwbaar zijn;
- Burgers moeten voldoende en verstaanbare informatie krijgen;
- Er moet worden erkent dat tijd, aandacht en ideeën van burgers kostbaar zijn;
- Er moet een duidelijke vertaalslag zijn gemaakt naar de concrete leefwereld van de burger;
- De middelen (tijd en geld) die beschikbaar zijn moeten toereikend zijn;
- De manier waarop geëvalueerd gaat worden moet op voorhand bekend zijn;
- Er moet aandacht worden geschonken aan personen met minder behartigde belangen.

### *Participatiekloof*

Er zullen altijd burgers zijn die niet participeren met de overheid. De overheidsinstellingen zullen zich dan afvragen hoe de participatiekloof kan worden overbrugd. Voordat hiernaar wordt gekeken moet worden nagegaan waarom deze burgers niet participeren:

- 1) Gebrek aan motivatie of interesse;
- 2) Geen mogelijkheden;
- 3) Uiting van frustratie, onvrede en vervreemding.

In het eerste geval is sprake van een duidelijke keuze van de burger en is er verder geen aandacht en actie nodig vanuit de organisator. Bij de andere twee gevallen is serieuze aandacht en actie vereist wanneer het creëren van draagvlak het hoofddoel van het participatietraject is. (Loyens en Van de Walle, 2006-1)



### *Wanneer wel en wanneer niet burgerparticipatie*

Niet alle onderwerpen lenen zich even goed voor een traject van burgerparticipatie. Onderwerpen die minder geschikt zijn voor een traject van burgerparticipatie zijn (Hendriks en Eijssermans, 2004):

- Hoogte van belastingen en leges;
- Beleid over groepen personen (bijvoorbeeld bijstand);
- Formele regels;
- Financiële transacties.

Daarnaast is er ook een aantal onderwerpen zeer geschikt (Hendriks en Eijssermans, 2004):

- Herinrichtingsplannen;
- Inrichting openbare ruimte;
- Verkeersbeleid;
- Cultuur- en voorzieningenbeleid;
- Meerjarentoekomstvisie.

### *Mislukken van een participatietraject*

Er zijn verschillende factoren die het participatieproces negatief kunnen beïnvloeden (Loyens en Van de Walle, 2006-2):

- Er wordt te impulsief voor bepaalde methoden gekozen;
- Het probleem is niet geschikt voor burgerparticipatie;
- Bestuur en participanten hebben een onvoldoende constructieve relatie;
- Bij complexe thema's is het vereist dat de nodige voorzorgsmaatregelen worden genomen;
- Burgers denken vaak dat hun inbreng geen zin heeft;
- Er is vaak een gebrek aan tijd aan de kant van burgers;
- Bij de burger wordt de indruk gewekt dat zijn inbreng nog zin heeft terwijl dit niet het geval is;
- Er wordt geen rekening gehouden met de participatie- en digitale kloof;
- Teleurstellingen van burgers uit het verleden maken een vertrouwensrelatie moeilijk;
- Periode tussen participatie en beslissing is te lang;
- Burger wordt overbevraagd;
- Gebrek aan creativiteit vanuit de overheid over de manier van het betrekken van burgers.

### *Burgerrollen*

Er is een onderscheid te maken in de volgende rollen van burgers (Edwards en Schaap, 2006):

- Kiezer;
- Onderdaan;
- Coproducent;
- Klant.

Met de kiezer wordt de rol bedoeld die een burger heeft die kan beslissen over de vertegenwoordiging van de gemeenschap en over overheidsbeslissingen die door de vertegenwoordiging worden voorgelegd aan burgers. De rol die de burger als kiezer heeft is drieledig, voor de verkiezingen, tijdens de verkiezingen en na de verkiezingen. De tweede rol, die van onderdaan, is de burgerrol die de passieve ontvanger van beslissingen van de volksvertegenwoordiging is. De co-producent is de actieve meedenker over allerlei problemen die spelen. Binnen het coproduceren kan de burger de volgende rollen hebben:

- Initiatiefnemer;
- Samenwerkingspartner;
- Medebeslisser;
- Adviseur.

Wanneer de initiatiefnemer de personen met minder behartigde belangen ook wenst te betrekken bij het beleid moeten er enkele maatregelen worden genomen (Loyens en Van de Walle, 2006-2):

- Initiatief moet aantrekkelijker worden gemaakt door aan te geven wat het voordeel voor hen is;
- Er moet een aangepaste wervingsstrategie zijn;
- Burgers moeten ervan overtuigd raken dat hun mening er toe doet;
- Participatie moet worden georganiseerd rond een thema aansluitend op hun leefomgeving;
- Het proces van participatie moet worden georganiseerd in de omgeving van de participant;
- Er moet rekening worden gehouden met het feit dat deze groep meer tijd nodig heeft voor het geven van inbreng;
- Binnen het proces moet rekening worden gehouden met intellectuele drempels.

#### *Checklist inzet burgerparticipatie*

Om na te gaan welke onderwerpen geschikt zijn voor een proces van burgerparticipatie is een aantal vragen uit de checklist van Hendriks en Eijssermans van belang (Hendriks en Eijssermans, 2004):

- Is er een raakvlak met de belevingswereld van de burger?
- Zal het eindresultaat van het participatieproces een merkbaar effect opleveren?
- Is de materie begrijpelijk (te maken) voor burgers?
- Is de verwachting dat de inzet van burgerparticipatie tot een hogere kwaliteit, draagvlak, bondgenootschap of versterkt imago zal leiden?
- Is het onderwerp zodanig dat vooraf rekening gehouden moet worden met veelvuldige klachten en bezwaren?
- Is de uitkomst van het participatieproces belangrijk voor de gehele gemeente?
- Hoe vaak is de betreffende groep burgers al met burgerparticipatie geconfronteerd?
- Is er voldoende capaciteit en budget om het proces op een adequate manier in te vullen?
- Is er sprake van tijdsdruk en is het proces binnen een acceptabele tijdspanne af te ronden?
- Kunnen de verwachtingen wel waargemaakt worden?

### 2.1.2 Inspraak

Elke gemeente maakt de beleidsvoornemens kenbaar aan de inwoners van de gemeente. Elke burger heeft recht op inspraak op deze besluitvorming. Inspreken kan door mondeling of schriftelijk een visie kenbaar te maken aan het bestuursorgaan dat het beleidsvoornemen heeft. (RIS Aa en Hunze, 2008). De burger wordt bij inspraak geraadpleegd over reeds voorbereid gemeentelijke beleid.

### 2.1.3 Interactieve beleidsvorming

De definitie van burgerparticipatie van Hendriks en Eijsermans betekent in het kort het betrekken van de burger bij het tot stand komen van beleid. Steeds vaker worden inwoners van een gemeente betrokken bij beleidsvorming van hun gemeente door middel van interactieve beleidsvorming. De Commissie Wallage geeft de volgende definitie van interactieve beleidsvorming:

*“De open dialoog tussen burger en overheid, waarbij de overheid bereid is zich te laten overtuigen door goede argumenten van burgers is het wezenskenmerk van interactieve beleidsvorming”.* (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

#### *Kenmerken van interactieve beleidsvorming*

In het kader van organisatieontwikkeling is bij de gemeente Aa en Hunze een werkgroep bezig met interactieve beleidsvorming. In de conceptnotitie worden de volgende kenmerken van interactieve beleidsvorming genoemd (Werkgroep interactieve beleidsvorming, 2009):

- De burger participeert in de besluitvorming op een moment waarop de beslissing nog moet worden genomen;
- Ontwikkeling van beleid wordt in bepaalde mate door het bestuur overgelaten aan participanten, waarbij het bestuur een adviserende rol heeft;
- Het bestuur neemt de resultaten van het traject over, na toetsing aan de gestelde eisen;
- Uiteindelijke besluitvorming blijft altijd bij de gemeenteraad.

#### *Argumenten voor interactieve beleidsvorming*

Edelenbos en Monnikhof beschrijven in hun boek de volgende argumenten om interactieve beleidsvorming actief in te zetten (Edelenbos en Monnikhof, 2001):

- Draagvlak;
- Kwaliteit;
- Snelheid;
- Democratie;
- Representativiteit.

### *Typen burgers*

Als het gaat over de mate waarin burgers zich met de overheid 'bemoeien' heeft Spangenberg vier typen burgers onderscheiden in zijn 'Mentality-model' (Rijk, 2007):

- 1) Niet-participerende burger: participeert niet;
- 2) Gezagsgetrouwe burger: men volgt gezag en gaat uit van de effectiviteit en correctheid ervan;
- 3) Pragmatische burger: men is alleen geïnteresseerd in gebeurtenissen die de eigen leefomgeving negatief beïnvloeden;
- 4) Interactieve burger: men is sterk georiënteerd op meebeslissen en actief participeren.

Volgens de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie is het niet de uitdaging voor gemeenten om alleen de interactieve burger bij beleid te laten participeren, maar juist die andere groepen. Daardoor zal volgens de commissie de kwaliteit en het draagvlak van beleid toenemen.

### *Doelstelling van interactieve beleidsvorming*

Propper en Steenbeek geven de volgende tien doelstellingen van interactieve beleidsvorming (Propper en Steenbeek, 1999):

- 1) Inhoudelijke verrijking;
- 2) Realiseren van een hoger ambitieniveau;
- 3) Verbetering van het proces;
- 4) Verbetering van de samenleving met externe partijen;
- 5) Vergroting van het draagvlak;
- 6) Verkorting van tijdsduur, versnelling van beleid;
- 7) Vergroting van probleemoplossend vermogen van de maatschappij;
- 8) Uitbreiding van participatie en democratie;
- 9) Verbetering van de interne organisatie;
- 10) Verbetering van het imago.

### *Kernvoorwaarden voor interactieve beleidsvorming*

De kernvoorwaarden voor interactief beleid zijn (Propper en Steenbeek, 1999):

- Openheid;
- Duidelijkheid over de rol en inbreng van de participant;
- Meerwaarde van participatie;
- Constructieve relatie tussen burger en participant;
- Geschikte problematiek;
- Voldoende capaciteit en hulpmiddelen.

### *Wanneer wel en wanneer niet een traject van interactieve beleidsvorming*

De werkgroep adviseert te kiezen voor interactieve beleidsvorming wanneer draagvlak essentieel is voor de werking van een voorgenomen besluit en/of indien de aanwezige kennis van bewoners en betrokkenen nodig is voor aandragen van nieuwe ideeën of het vinden van een betere oplossing voor een probleem. (Werkgroep interactieve beleidsvorming, 2009).

Er is voor de werkgroep ook een aantal gelegenheden om juist niet een traject van interactieve beleidsvorming in te gaan. Dit zijn (Werkgroep interactieve beleidsvorming, 2009):

- Bij projecten van vitaal of strategisch belang;
- Bij weinig of geen verschil tussen de perceptie van het bestuur en van de betrokkenen;
- Wanneer er sprake is van een voorspelbare uitkomst;
- Indien met interactieve beleidsvorming een platform wordt geboden voor een kleine groep tegenstanders;
- Indien het proces te lang gaat duren;
- Indien er sprake is van (sterk) tegengestelde belangen.

Als bijlage 1 van dit verslag is een checklist opgenomen aan de hand waarvan kan worden bekeken of geadviseerd wordt juist wel of juist niet voor een interactieve aanpak te gaan.

#### **2.1.4 Burgerinitiatief**

Een aantal gemeenten kent een verordening waarbij burgers zelf een voorstel op de raadsagenda kunnen plaatsen; het burgerinitiatief. De raad is verplicht hierover een standpunt in te nemen. Als voordeel hiervan wordt gezien dat burgers de mogelijkheid krijgen om zelf door hen belangrijk gevonden onderwerpen op de politieke agenda te krijgen. Daarbij kunnen deze onderwerpen door henzelf in een voorstel worden uitgewerkt. De discussie over de vormgeving van dit instrument spitst zich ook vaak toe op het aantal handtekeningen dat is benodigd voor het indienen van het initiatiefvoorstel. Overigens is gebleken dat burgers zelden van de geboden mogelijkheid gebruik maken.

## ***2.2 Willen Nederlandse burgers participeren in beslissingen van gemeenten?***

De tweede paragraaf van de theoretische achtergrond gaat over de behoeften van Nederlandse burgers op het gebied van participatie met de gemeente.

### **2.2.1 Landelijke deelname aan politieke activiteiten**

Uit cijfers van het CBS uit 2006 blijkt dat van 19% van de totale bevolking gezegd kan worden dat de kans groot is dat zij zullen optreden tegen een wetsvoorstel. Het verschil in deze groep tussen mannen en vrouwen is te verwaarlozen. Qua leeftijd kan de conclusie worden getrokken dat mensen tussen 45 en 55 jaar het vaakst (29%) tegen een wetsvoorstel optreden. Verder blijkt uit de cijfers van het CBS dat burgers uit Noord-Nederland (16%) de minste behoefte hebben aan participatie en in Oost-Nederland de meeste (22%). Daarnaast is een verdeling te maken in stemgedrag:

- CDA 14%;
- VVD 17%
- PVV 17%
- Christen Unie 19%;
- PvdA 22%;
- SP 26%;
- Groen Links 30%.

Uit deze cijfers blijkt dat mensen die op linkse partijen stemmen vaker zullen optreden tegen een wetsvoorstel. De Raad van de gemeente Aa en Hunze bestaat uit 21 raadsleden verdeeld over de volgende partijen:

- PvdA: 9;
- VVD: 4;
- Combinatie Gemeentebelangen: 4;
- Groen Links: 2;
- Actief Aa en Hunze: 1;
- CDA: 1.

Dat betekent dat meer dan de helft van de kiesgerechtigden in Aa en Hunze op een linkse partij heeft gestemd, wat de kans dat in Aa en Hunze tegen een voorstel wordt opgetreden groter maakt.

Het CBS heeft ook gekeken naar de voorkeuren van Nederlanders als het gaat om het middel waarmee invloed op de politiek kan worden uitgeoefend. In 2006 gaf 22% van de bevolking aan internet te willen gebruiken om invloed op de politiek uit te oefenen. Bij mensen van 55 jaar en ouder neemt de behoefte om gebruik te maken van internet voor het uitoefenen van invloed op de politiek sterk af, terwijl de interesse in de politiek zelfs iets toeneemt. Wel neemt de mate van in gesprek zijn met de overheid af:

	Actief in gesprek			Luistert			Luistert niet		
	2000	2001	2002	2000	2001	2002	2000	2001	2002
18-25	35	39	49	44	45	39	20	16	12
25-35	42	47	54	42	40	36	16	13	10
35-45	45	48	53	41	40	37	14	12	10
45-55	49	51	57	38	38	33	12	12	10
55-65	46	51	54	40	37	35	14	13	10
65-75	41	43	49	41	41	36	18	15	15
75+	33	38	41	40	40	37	27	22	22

### 2.2.2 Staat van de Gemeente

De Staat van de Gemeente is een gemeentemonitor op hoofdlijnen die vergelijking met andere gemeenten mogelijk maakt. De Staat van de Gemeente kent zes rollen van burgers die door middel van het doen van onderzoek in een rapportcijfer worden uitgedrukt. In 2005 heeft de gemeente Aa en Hunze meegedaan aan het onderzoek. De volgende cijfers kreeg de Gemeente Aa en Hunze voor de verschillende rollen in dat onderzoek:

- Kiezer: 5,6;
- Klant: 7,4;
- Onderdaan: 5,3;
- Partner: 5,4;
- Wijkbewoner: 6,7;
- Belastingbetaler: 5,6.

De rol die de burger kan aannemen als kiezer is de rol waarin de burger een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur verwacht. De burger als klant gaat over de kwaliteit van dienstverlening. De burger als onderdaan heeft als onderwerp kwaliteit van orde en gezag. De burger als partner gaat over kwaliteit van beleid, de burger in deze rol wil serieus genomen worden in het kader van de beleidsontwikkeling van de gemeente. De burger als wijkbewoner heeft als onderwerp de kwaliteit van zijn leefomgeving. De burger als belastingbetaler mag eisen dat het belastinggeld niet over de balk gesmeten wordt. In het kader van burgerparticipatie speelt vooral de rol van burger als partner een rol. Hiervoor heeft de gemeente een 5,4, dus een onvoldoende gekregen.

## ***2.3 Wat is de relatie tussen burgerparticipatie en web 2.0?***

In deze derde paragraaf van de theoretische achtergrond van het advies aan de gemeente Aa en Hunze wordt gekeken naar de relatie tussen burgerparticipatie en web 2.0.

### **2.3.1 Web 2.0**

Web 2.0 is een hot item. Er wordt veel over geschreven en gesproken, sinds enige tijd ook in gemeenteland. Web 2.0 wordt door velen gezien als een nieuwe fase in het World Wide Web. Deze fase is te kenmerken als een radicale emancipatie van de gebruiker (Frissen, 2008). O'Reilly bedacht de volgende term voor web 2.0 (Hoogendoorn, 2007):

*“Web 2.0 is the business revolution in the computer industry caused by the move to the internet as platform, and an attempt to understand the rules for success on that new platform. Chief among those rules is this: Build applications that harness network effects to get better the more people use them.”*

Valerie Frissen heeft het bij web 2.0 over het ‘sociale web’, waarbij wordt uitgegaan van netwerken, een open omgeving en ruimte voor gebruikers om hun bijdrage te leveren. Zij omschrijft web 2.0 als volgt (Van Berlo, 2009):

- *“Het ontstaan van platforms op internet waar gebruikers zich kunnen organiseren, samenwerken, vriendschappen onderhouden, delen, ruilen, handelen en of creëren, die:*
- *Open toegankelijk en decentraal georganiseerd zijn;*
- *Waardoor een actieve inbreng van gebruikers mogelijk is;*
- *En waar alles wat op die platforms gebeurt maximaal geëxploiteerd wordt.”*

#### *Open, sociaal en gebruiker*

De drie woorden die in veel definities naar voren komen en daarom aandacht behoeven zijn open, sociaal en gebruiker. Open betekent toegankelijk en transparant. Door het open karakter van internet is het mogelijk te innoveren en deze innovaties te verspreiden en aan te vullen. Eén van de aspecten van openheid is transparantie, wat gaat over de eigen manier van werken als individu of organisatie en wat een voorwaarde is voor vertrouwen. Daarnaast moet men ook toegankelijk zijn. Web 2.0 wordt door velen het sociale web genoemd, sociaal is dan ook één van de drie belangrijke woorden in dit verband. Het internet verschuift van documenten naar mensen. Het derde belangrijke aspect is dat de gebruiker centraal staat. Iedereen, elke gebruiker van internet, stelt zijn eigen omgeving samen zoals hij of zij dat wil. (Van Berlo, 2009).



### *Impact op de samenleving*

Er zijn verschillende veranderingen die het noodzakelijk maken dat organisaties nadenken over de manier waarop ze gebruik kunnen maken van internet. De belangrijkste veranderingen zijn (Van Berlo, 2009):

- 1) Integratie van digitaal: met web 2.0 wordt geen kopie van papier naar digitaal gemaakt, maar wordt optimaal gebruik gemaakt van de voordelen van internet;
- 2) Democratisering van het debat: voor iedereen bestaat nu de mogelijkheid om zijn inbreng te leveren, de uitdaging voor organisaties is het goed omgaan met de meningen van individuen;
- 3) Maatschappelijk potentieel: de mogelijkheden om kennis en ideeën op te doen zijn groter.

Van Berlo beschrijft in zijn boek *Ambtenaar 2.0* een aantal uitdagingen voor overheden (Van Berlo, 2009):

- Steeds meer mensen zijn actief op het internet, de vraag is met wie gaan gemeenten moeten samenwerken en waaraan gemeenten gaan deelnemen?
- Hoe vinden we de meest relevante inbreng van burgers op het internet?
- De verwachtingen ten aanzien van initiatieven uit de samenleving zijn steeds hoger.

### **2.3.2 Web 2.0 en de overheid**

De overheid is een heel ander type organisatie dan bijvoorbeeld uitgeverij of muziekproducenten die door web 2.0 commercieel gedwongen zijn zich op internet te laten zien. Maar er zijn ook overeenkomsten (Van Berlo, 2009):

- Producten van de overheid zijn voor een groot deel online beschikbaar te maken;
- De overheid heeft producten die voor velen noodzakelijk zijn;
- Burgers kunnen zelf veel doen via internet, want als een product digitaliseerbaar is kan het ook online.

Door middel van web 2.0 zijn de mogelijkheden om via internet te communiceren en informatie uit te wisselen sterk uitgebreid. Dat geldt ook voor de overheid. De overheid kan door web 2.0 toepassingen flexibeler, interactiever en transparanter werken.

De gevolgen van web 2.0 voor de overheid laten zich zien op de volgende gebieden (Van Berlo, 2009):

- 1) Relatie tussen burger en overheid;
- 2) Interne organisatie van de overheid;
- 3) Manier van werken van de ambtenaar.

### **2.3.3 Relatie web 2.0 en burgerparticipatie**

De burger is veranderd. Steeds meer burgers hebben een eigen mening en willen dat naar die mening wordt geluisterd. Vaker zijn burgers online actief en participeren zij in allerlei sociale netwerken. Steeds vaker willen burgers dat niet alleen privé, maar ook voor andere zaken. Voor het bestellen van een boek hoeft hij niet meer naar de winkel, voor het aandragen van een nieuw idee wil hij ook niet meer naar het gemeentehuis. De burger wil op een dusdanige manier met de overheid communiceren, informatie uitwisselen en producten en diensten afnemen zoals hij dat ook met andere instellingen kan. Door web 2.0 is er steeds meer mogelijk op het World Wide Web, dit weet de burger doordat hij er in zijn privé situatie mee wordt geconfronteerd.

## ***2.4 Welke digitale middelen zijn er om burgerparticipatie te stimuleren?***

In deze laatste paragraaf van de theoretische achtergrond van het advies aan de Gemeente Aa en Hunze wordt gekeken naar mogelijke digitale middelen voor burgerparticipatie.

### **2.4.1 Initiatieven**

Op internet zijn er verschillende initiatieven te vinden waar overheidsinstellingen zich bij aan kunnen sluiten om zo de dienstverlening naar de burger te verbeteren. Enkele van deze initiatieven zijn specifiek gericht op het laten participeren van burgers:

1. In Actie Met Burgers.
2. Wat stemt mijn raad;
3. Wij Waarderen;
4. Wenantenne.

#### *In Actie Met Burgers*

In actie met burgers is een project van het Actieprogramma Lokaal Bestuur. Dit project heeft als doel gemeenten die op een vernieuwende manier met burgers samenwerken actief met elkaar in contact te brengen. Dit gaat via de zogenaamde lokale proeftuinen burgerparticipatie. In deze proeftuinen leren gemeenten van en met elkaar. De volgende experimenten lopen nu:

- 1) Boskoop Actief: hiermee kunnen de bewoners discussiëren en meedenken over allerlei maatschappelijke thema's en kunnen zij via een wiki meeschrijven aan wmo beleidsvoorstellen.
- 2) Breda Alert: binnen dit project wordt de communicatiestructuur. Meer mensen kunnen hierdoor participeren.
- 3) Burgerinitiatief Wagenwerkplaats: er ligt een gebied waar een nieuwe invulling aan moet worden gegeven, omdat er veel verschillende partijen bij zijn betrokken is het een complex traject.
- 4) Burgers aan zet: de wijken krijgen al jaren een wijkbudget maar nu wordt er niet meer aangegeven waar welk bedrag voor bedoeld is, bewoners moet die invulling zelf gaan geven, hierdoor moet het wederzijds vertrouwen toenemen.

- 5) De onderste la: ervaringen van een burgerinitiatief worden vastgelegd in een 'kit' waardoor het in de toekomst makkelijker voor burgers moet worden een initiatief te starten;
- 6) Doorontwikkelen projectsubsidie: projectsubsidie wordt verdere vormgegeven om in de praktijk te worden gebracht bij andere projecten;
- 7) Hellendoorn in actie: voor het versterken van de sociale kwaliteit van Hellendoorn samen met burgers, met de nadruk op bewustwording, nieuwe initiatieven, dialoog en netwerken.
- 8) Inkoop door burgers: doel van dit experiment is de juridische, financiële en administratieve mogelijkheden voor zowel de gemeente als burgers inzichtelijk te maken en praktische tools te ontwikkelen voor alle partijen om burgers zelf te laten inkopen.
- 9) Nieuwe werkvormen van samenspel: doel is om de sterke betrokkenheid van burgers te vertalen in een eigentijdse aanpak voor de grootschaligere bestuursverhoudingen binnen de gemeente en de kloof die wordt ervaren tussen burger en bestuur te verkleinen.
- 10) Tijd voor mekaar: uitwisselen van diensten staat centraal.
- 11) Verkiezingsspel: via het verkiezingsspel kunnen inwoners duidelijk maken naar welke onderwerpen de meeste aandacht uit moet gaan in de nieuwe gemeente.
- 12) Wijbouweneenwijk: via de website [wijbouweneenwijk.nl](http://wijbouweneenwijk.nl) kunnen inwoners, studenten, specialisten of andere geïnteresseerden vanaf het begin meedenken over het ontwerpen en inrichten van de nieuwe woonwijk, waardoor er maximale participatie en inzicht in het planproces mogelijk is.

#### *Wat stemt mijn raad*

Wat stemt mijn raad is een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met de gemeenten Almere, Groningen, Enschede en Woerden. Via de website [www.watstemtmijnraad.nl](http://www.watstemtmijnraad.nl) kan het stemgedrag van de gemeenteraad worden ingezien. Het doel van dit initiatief is het vergroten van de transparantie en toegankelijkheid van de gemeenteraad.

#### *Wij waarderen*

Met Wij Waarderen kunnen burgers een oordeel geven over diensten met een maatschappelijk belang. Burgers kunnen op de website [www.wijwaarderen.nl](http://www.wijwaarderen.nl) een project starten om met anderen zaken uit hun leefomgeving te beoordelen. Het idee hierachter is dat wanneer ervaringen van burgers gedeeld worden hun positie wordt versterkt, waardoor weer een betere dienstverlening kan worden afgedwongen. Daarnaast kunnen burgers de beoordelingen van anderen gebruiken bij het nemen van beslissingen.

#### *Webantenne*

Webantenne is een digitale zoekmachine in ontwikkeling. Het instrument zoekt naar discussiesites, weblogs en dergelijke over bepaalde onderwerpen. Met de gevonden informatie kunnen beleidsmedewerkers ontwikkelingen in de samenleving volgen.

### *Eigen initiatief gemeenten*

Gemeenten of andere overheidsinstellingen zijn niet afhankelijk van deze initiatieven. Zij kunnen ook zelf instrumenten bedenken en/of inzetten. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

Almere:

- Vraag het Ally: chatbot;
- Hyves.

Rotterdam: de gemeente Rotterdam heeft veel verschillende initiatieven waar zij ook websites voor gemaakt heeft. Deze websites bieden veel mogelijkheden tot inspraak en betrokkenheid:

- Baas op Zuid;
- Binnenstad van Rotterdam;
- Jongerenstad Rotterdam;
- Opzoemer mee;
- Rotterdam Index;
- Rotterdam Lekker Fit;
- Rotterdam werkt aan een schoner klimaat;
- Rotterdam Idee;
- Stadshart Rotterdam;
- Welkom in Rotterdam.

Dordrecht:

- Burgers aan zet, project van In Actie Met Burgers.

Tilburg:

- Virtueel Tilburg.

### **2.4.2 Instrumenten**

Gemeenten of andere overheidsinstellingen zijn, zoals eerder genoemd, niet afhankelijk van landelijke initiatieven. Zij kunnen zelf instrumenten bedenken en opzetten, maar zij kunnen ook uitgaan van bestaande instrumenten en deze inbouwen. Enkele voorbeelden van instrumenten op een rij:

- Digitaal burgerpanel;
- Digitale debatgroep;
- Digitale praatgroep;
- Enquête;
- Periodieke enquête;
- Referendum (digitaal);
- Online forum.

## ***2.5 Conclusies***

Burgerparticipatie houdt in dat er door de gemeente, burgers en eventueel externe partijen samen wordt gewerkt aan plannen of beleid. Door inzet van burgerparticipatie kan de kwaliteit van het beleid worden verbeterd, het draagvlak worden vergroot, de tijdsduur van het proces worden verkort en de relatie tussen burgers en bestuur worden verbeterd. Niet alle onderwerpen lenen zich even goed voor trajecten van burgerparticipatie.

Niet alle burgers willen participeren met de overheid. Wanneer dit een bewuste keuze is, is geen actie vereist. Als de reden is dat de burger niet over de mogelijkheden beschikt of niet participeert uit frustratie, moet door de initiatiefnemer rekening worden gehouden met deze groep als het creëren van draagvlak het doel is van burgerparticipatie. De inwoners van de gemeente Aa en Hunze geven de gemeente een onvoldoende in het onderzoek de Staat van de Gemeente uit 2005 in de rol van burger als partner (participant).

Web 2.0 wordt geassocieerd met open, sociaal en perspectief van de gebruiker. Web 2.0 biedt ook voor gemeenten veel mogelijkheden voor communicatie en interactie via internet. De burger weet dat ook en verwacht ook van de gemeente dat zij de mogelijkheden van web 2.0 benut.

Er zijn veel verschillende initiatieven waar gemeenten zich bij aan kunnen sluiten om de dienstverlening aan de burger te verbeteren en in contact te komen met de inwoners van de gemeente. Daarnaast zijn er verschillende gemeenten die gebruik hebben gemaakt van bestaande instrumenten of deze zelf hebben ontwikkeld.

### 3 Onderzoek burgers

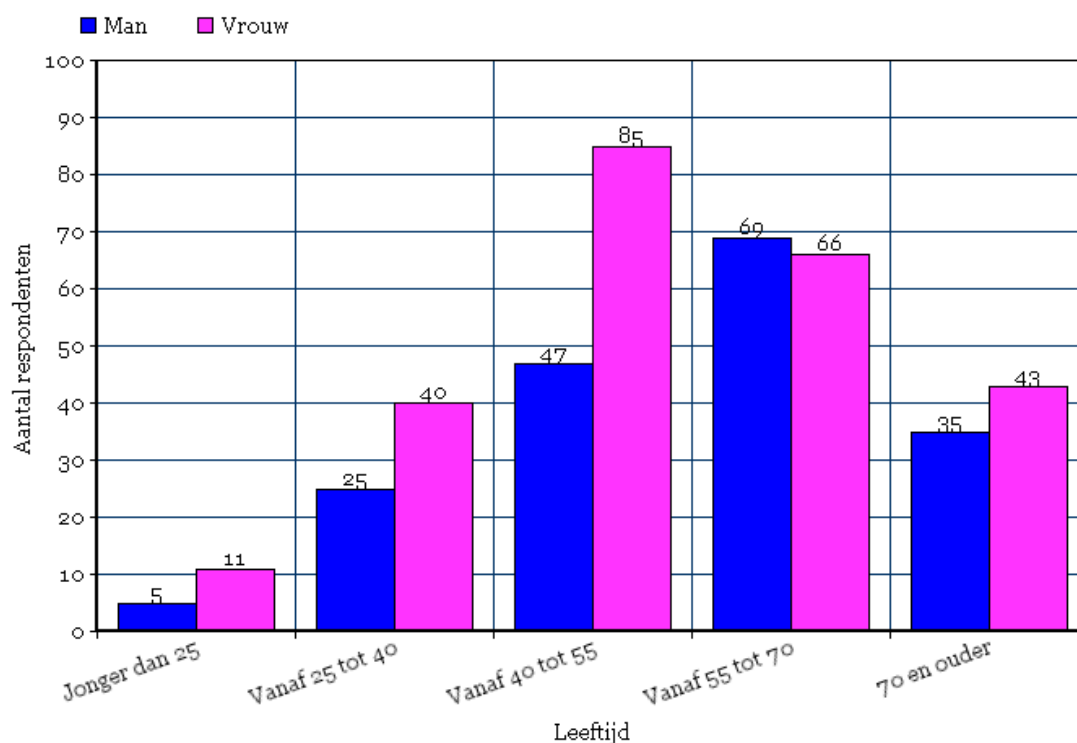
Eén van de onderzoeken die voor het afstudeeronderzoek is gedaan, is gehouden onder burgers van de gemeente Aa en Hunze. Het advies aan de gemeente gaat over het stimuleren van burgerparticipatie. Dit raakt dus de wensen en eisen van de inwoners van de gemeente.

De vragenlijst zoals de respondenten deze hebben ontvangen is opgenomen als bijlage 2.

#### 3.1 Respondenten

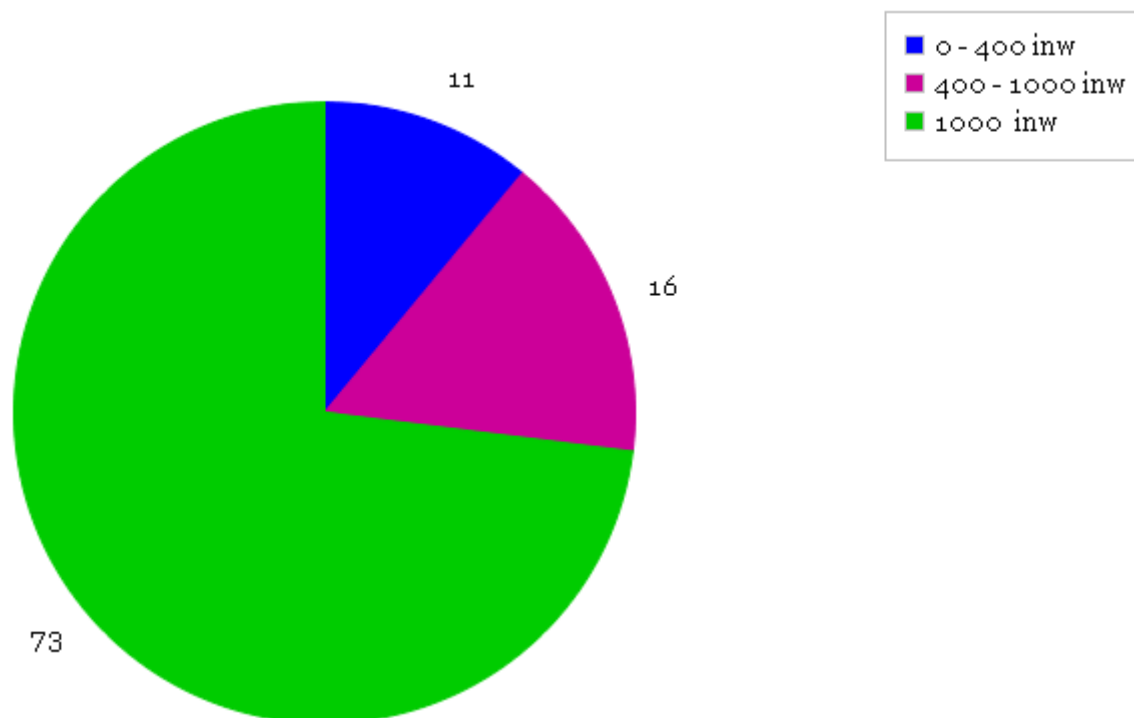
In het plan van aanpak is aangegeven dat de respons 379 moet zijn om met 95% betrouwbaarheid uitspraken te kunnen doen. Om deze respons van 379 te krijgen zijn 1100 vragenlijsten verstuurd onder inwoners van de gemeente Aa en Hunze van 18 jaar of ouder. In totaal zijn er 426 vragenlijsten ingevuld en teruggestuurd. 391 burgers hebben de vragenlijst op papier ingevuld en teruggestuurd. De andere 35 respondenten hebben de online enquête ingevuld. Dat de enquête vaker schriftelijk is ingevuld, kan verklaard worden door het feit dat het bij dit onderzoek relatief veel werk was voor de burger om de vragenlijst digitaal in te vullen. Er moest voor het digitaal invullen namelijk een lange URL worden getypt in de adresbalk. Terwijl de papieren versie zo kon worden ingevuld en door middel van de bijgesloten retourenvelop kon worden opgestuurd.

Voor het beschrijven van de resultaten van het onderzoek is het nuttig om te zien welke groep inwoners bereikt is met deze enquête.



Figuur 3.1.1: Leeftijdscategorie mannelijke en vrouwelijke respondenten

Uit figuur 3.1.1 blijkt dat veel respondenten uit de hogere leeftijdscategorieën afkomstig zijn. Dit beeld komt overeen met de bevolkingsopbouw. Het verschil tussen mannen en vrouwen is in werkelijkheid niet zo groot als wordt weergegeven in de grafiek.



**Figuur 3.1.2: Inwoners naar dorpsgrootte**

Uit bovenstaand diagram blijkt dat veruit de meeste respondenten uit dorpen komen met meer dan 1000 inwoners. De percentages kloppen bijna exact met de totale cijfers van inwoners per dorp:

- 11% van de inwoners uit de gemeente woont in dorpen met minder dan 400 inwoners;
- 15% van de inwoners uit de gemeente woont in dorpen met 400 tot 1000 inwoners;
- 74% van de inwoners uit de gemeente woont in dorpen met meer dan 1000 inwoners.

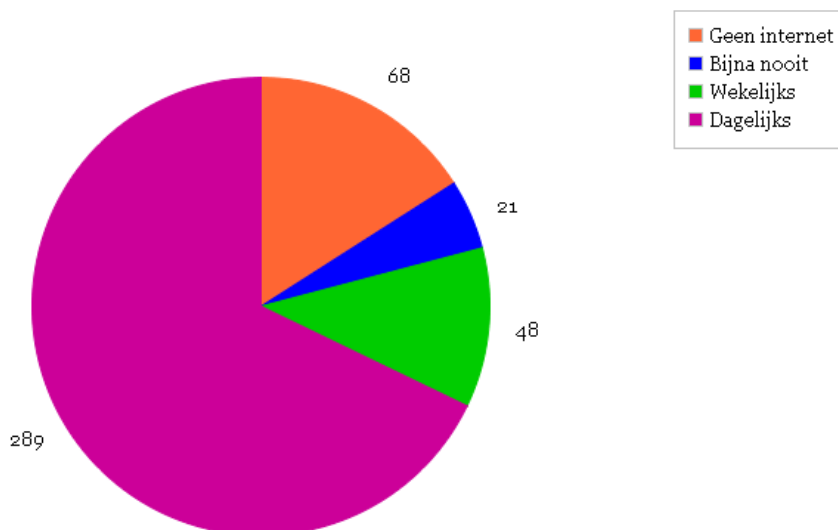
### 3.2 Internet

In de vragenlijst werd de burger gevraagd of hij/zij de beschikking heeft over internet en indien ja, hoe vaak zij daar gebruik van maakt. Verder werd aan de respondenten gevraagd welke activiteiten zij ondernemen op internet.

#### 3.2.1 Internet

In totaal geeft 84% van de respondenten aan beschikking te hebben over internet. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde over 2008, uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2008 91% van de Nederlanders beschikking had over internet.

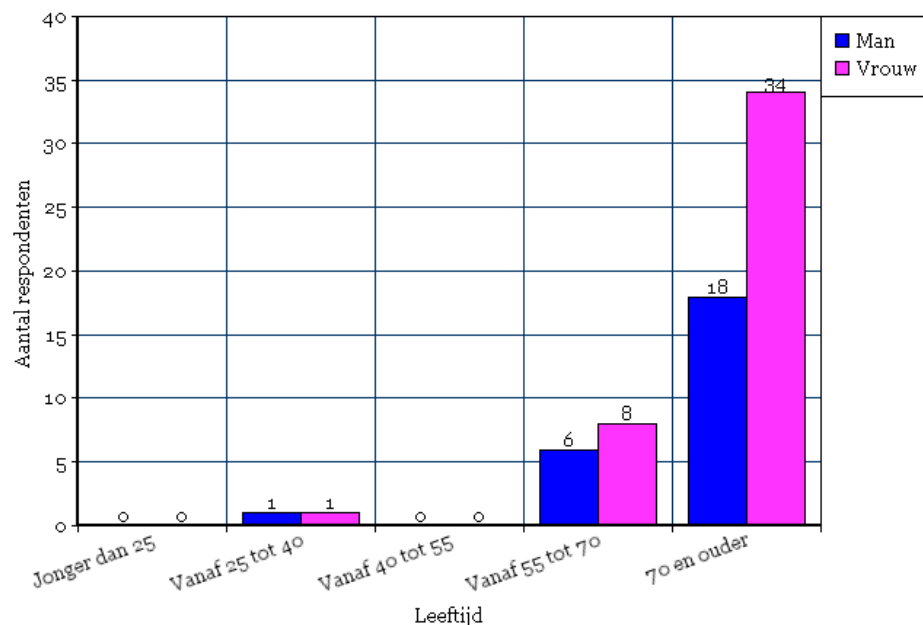
In de volgende grafiek is weergegeven hoe vaak door inwoners uit de gemeente Aa en Hunze gebruik wordt gemaakt van internet:



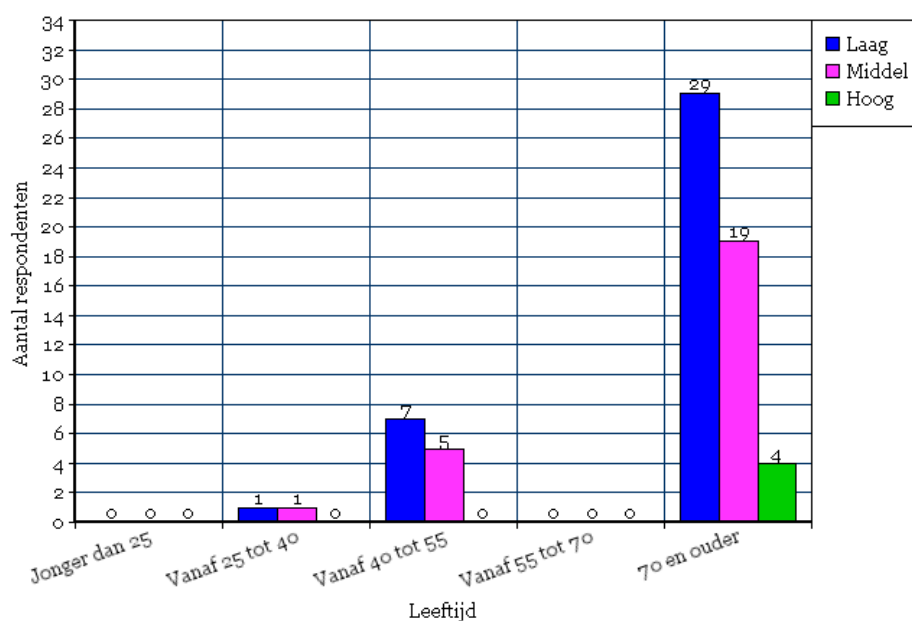
**Figuur 3.2.1: Mate van internetgebruik**



In de volgende twee grafieken is te zien welke kenmerken de respondenten hebben die niet beschikken over internet.



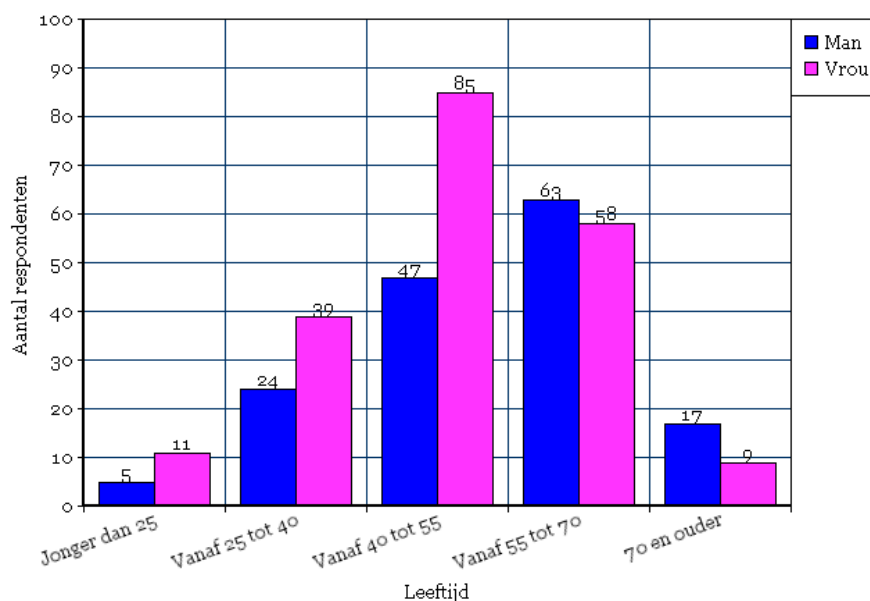
**Figuur 3.2.2: Geen beschikking over internet naar leeftijd en geslacht**



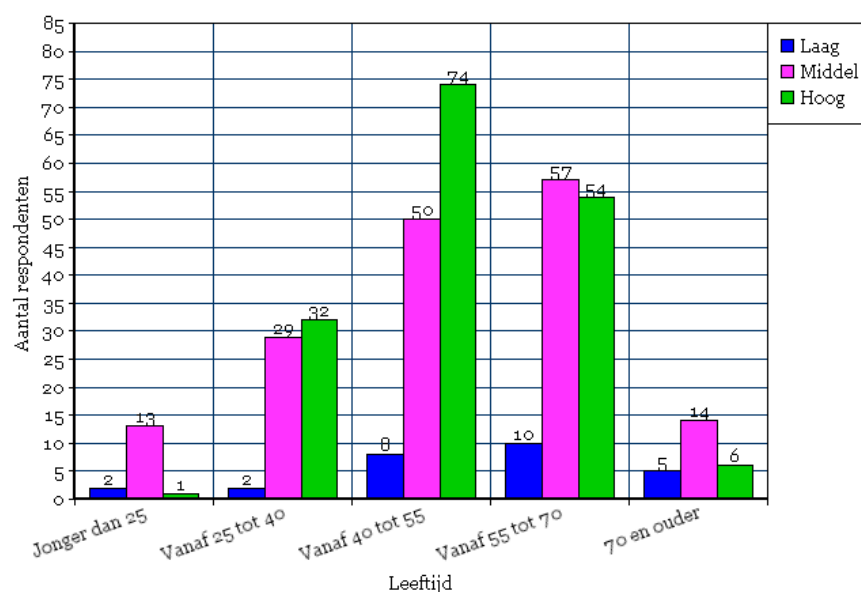
**Figuur 3.2.3: Geen beschikking over internet naar leeftijd en opleiding**

Aan de grafieken is af te lezen dat het vooral mensen van 70 jaar en ouder zijn die geen beschikking hebben over internet. Daarnaast is het duidelijk dat dit meer vrouwen zijn dan mannen. De vragenlijst is wel vaker ingevuld door vrouwen dan door mannen, maar dit verschil is niet zo groot in de leeftijdscategorie van 70 jaar en ouder als het verschil in wel of niet beschikken over internet. Verder zijn er ook meer laagopgeleiden die geen gebruik maken van internet dan middelbaar of hoogopgeleiden.

In de volgende twee grafieken is te zien welke kenmerken de respondenten hebben die wel beschikken over internet.



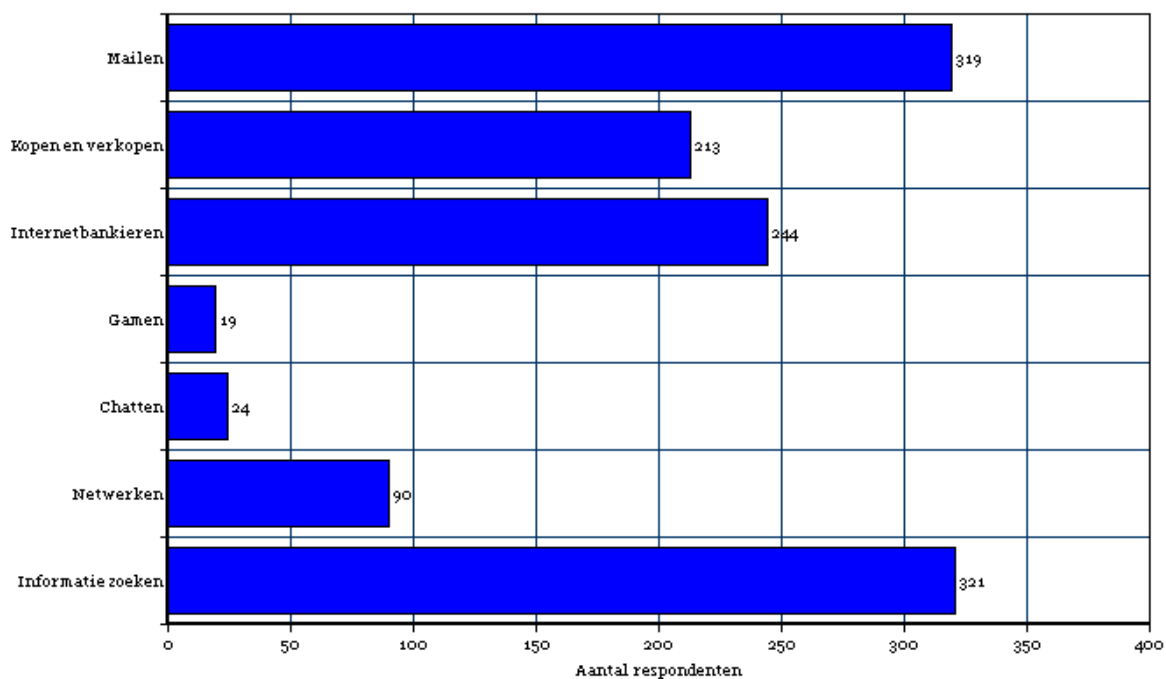
**Figuur 3.2.4: Wel beschikking over internet naar leeftijd en geslacht**



**Figuur 3.2.5: Wel beschikking over internet naar leeftijd en opleiding**

De pieken in beide bovenstaande grafieken kloppen met de ingevulde enquêtes. Door de leeftijdsgroep vanaf 40 tot 55 jaar zijn de meeste enquêtes ingevuld en door de leeftijdsgroep jonger dan 25 jaar de minste. Het enige opvallende is dat onder de respondenten van 70 jaar en ouder een hoger aantal mensen is dat geen beschikking heeft over internet. Dit bleek ook uit de grafieken van de vorige pagina.

In onderstaande tabel is af te lezen welke activiteiten de respondenten die de beschikking hebben over internet op internet ondernemen.



**Figuur 3.2.6: Activiteiten op internet**

Binnen Aa en Hunze wordt gemiddeld minder gebankierd via internet dan in Nederland. Cijfers van het CBS geven aan dat 74% van de bevolking die beschikking heeft over internet bankierd via internet. In Aa en Hunze ligt dit percentage op 68%. Landelijk wordt er gemiddeld door meer personen met internet gebruik gemaakt van mail. In de gemeente Aa en Hunze gaat het om 89% van de inwoners met internet, landelijk gaat het om 94%.

### 3.3 Website Aa en Hunze

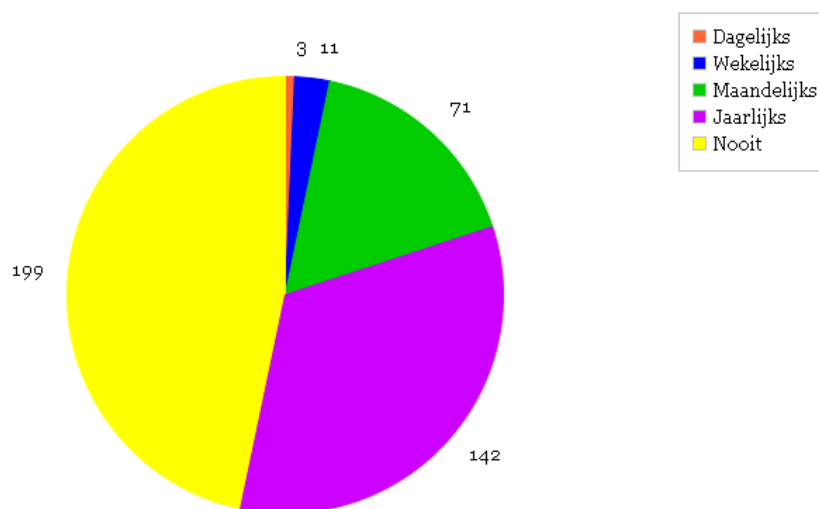
In de enquête werd de vraag gesteld of men de website van de gemeente Aa en Hunze wel eens bezocht heeft. Wanneer deze vraag met ja werd beantwoord werd er gevraagd hoe vaak men dit gemiddeld doet en waarvoor men de website bezoekt.

#### 3.3.1 Website Aa en Hunze

Uit cijfers van het CBS blijkt dat landelijk gezien 52% van de mensen overheidswebsites bezoekt. In totaal geeft 53% van de respondenten aan dat zij de website van de gemeente Aa en Hunze wel eens heeft bezocht. In de volgende tabel is weergegeven hoe vaak de website gemiddeld wordt bezocht:

Website Aa en Hunze	Percentage	Aantal
Dagelijks	0,5%	3
Wekelijks	2,5%	11
Maandelijks	17%	71
Jaarlijks	33%	142
Nooit bezocht	47%	199

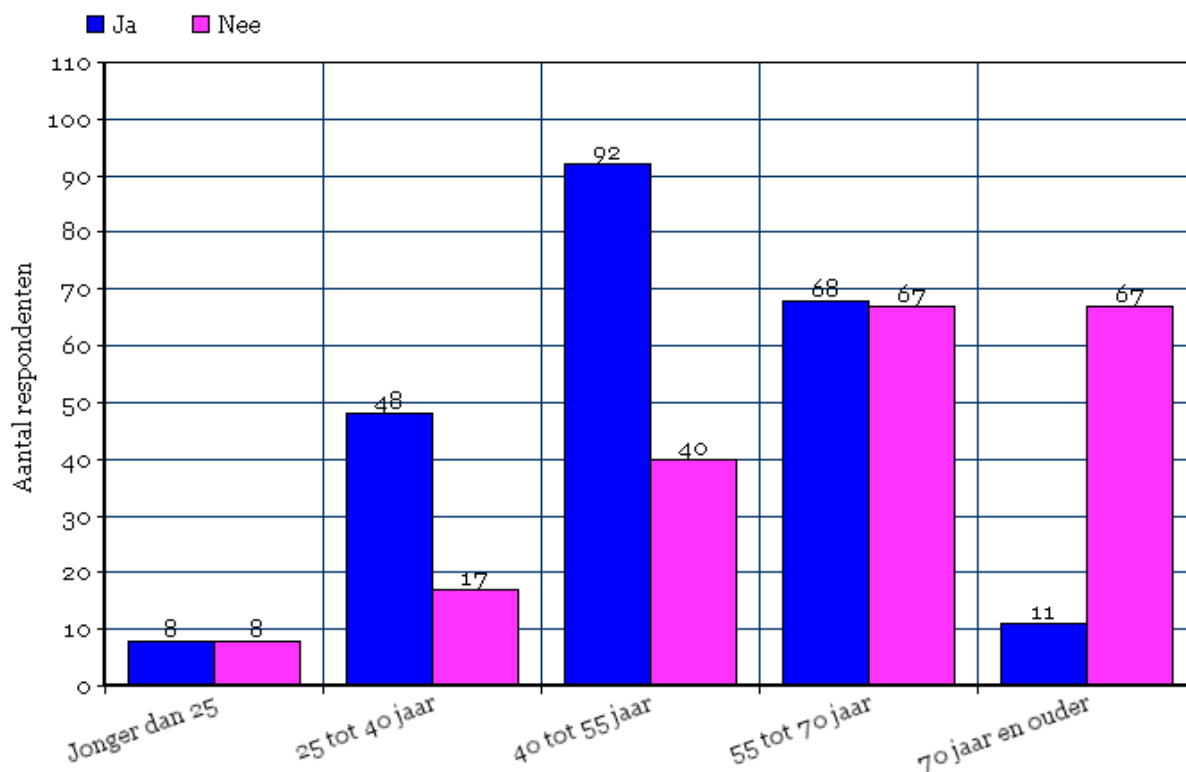
In de volgende grafiek is dit visueel weergegeven:



**Figuur 3.3.1: Bezoek van [www.aaenhunze.nl](http://www.aaenhunze.nl)**

In het afstudeeronderzoek dat Carolien de Boer in 2004 bij de gemeente Aa en Hunze heeft gedaan naar het gebruik van de gemeentelijke website, staat vermeld dat destijds 70,9% van de respondenten aangaf de website van de gemeente nog nooit te hebben bezocht. Bij dit onderzoek is het percentage respondenten dat de gemeentelijke website nooit bezoekt 46%. Aangezien beide onderzoeken een representatieve groep respondenten had, kan de conclusie worden getrokken dat vanaf 2004 tot en met 2009 de website door meer inwoners van de gemeente wordt bezocht.

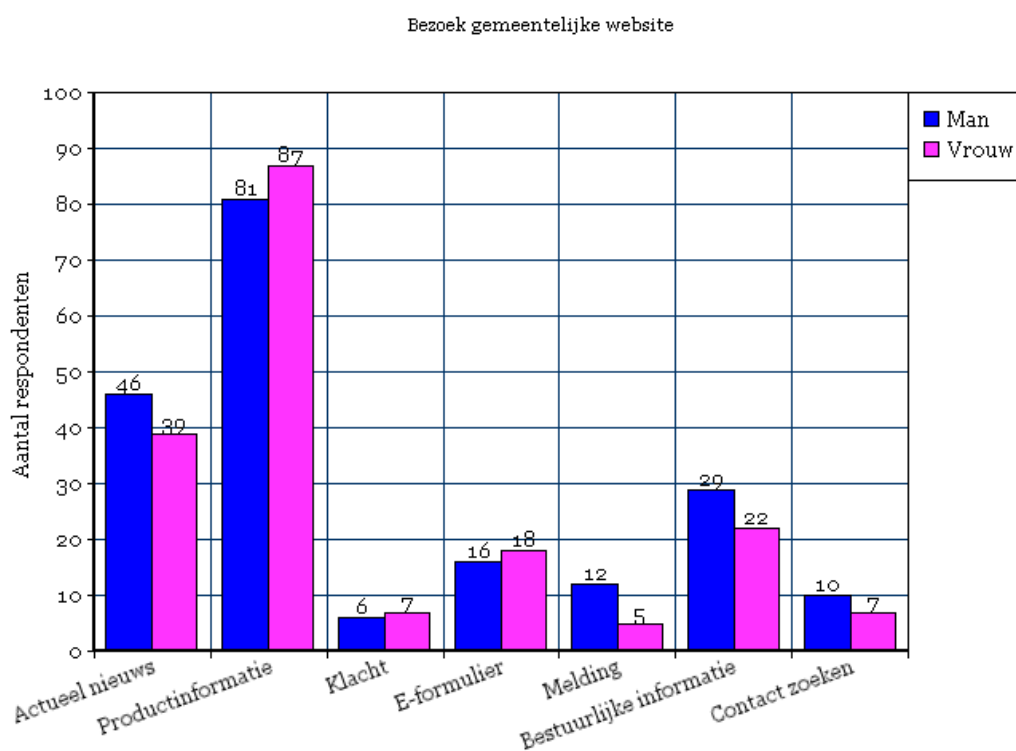
In de onderstaande grafiek is af te lezen hoe de verhouding ligt tussen het wel of niet bezoeken van de gemeentelijke website.



**Figuur 3.3.2: Wel of niet bezoek gemeentelijke website naar leeftijd**

Uit deze grafiek blijkt dat het voornamelijk de mensen tussen 40 en 70 jaar zijn die de gemeentelijke website bezoeken. Het is ook duidelijk dat de mensen van 70 jaar en ouder dit het vaakst niet doen. Dit heeft ook te maken met het feit dat de respondenten van 70 jaar en ouder minder de beschikking hebben over internet dan de andere leeftijdsgroepen. In totaal geeft 47% aan de website van de gemeente nog nooit te hebben bezocht. Dit zijn voor 30% laagopgeleiden van 70 jaar en ouder.

### 3.3.2 Activiteiten op gemeentelijke website



**Figuur 3.3.3: Activiteiten op de gemeentelijke website**

Uit de grafiek is af te lezen dat de informatie over producten en diensten veruit het meest populaire onderdeel op de gemeentelijke website is. Voor maart 2009 geldt dat 40% van de respondenten de website van de gemeente Aa en Hunze bezoekt voor informatie over producten en diensten. Uit het onderzoek van Carolien de Boer uit 2004 blijkt dat dit percentage toen lager lag, namelijk 34%. Ook voor andere zaken zijn de percentages duidelijk veranderd:

	2004	2009
Actueel nieuws	21%	20%
Productinformatie	34%	40%
Klacht indienen	1%	3%
E-formulier	4%	8%
Bestuurlijke informatie	4%	12%
Contact zoeken	2%	4%

Een andere conclusie die uit bovenstaande gegevens kan worden getrokken, is dat bestuurlijke informatie steeds belangrijker wordt gevonden door de inwoners van de gemeente Aa en Hunze.

### **3.4 Huis-aan-huisblad 'De Schakel'**

In de vragenlijst werd de burger gevraagd of hij/zij het huis-aan-huisblad 'De Schakel' leest en hoe vaak men dit doet. Daarnaast werd de respondent gevraagd of hij/zij vanuit 'De Schakel' naar de gemeentelijke website zou gaan voor meer relevante informatie en reacties op de stukken.

#### **3.4.1 Huis-aan-huisblad 'De Schakel'**

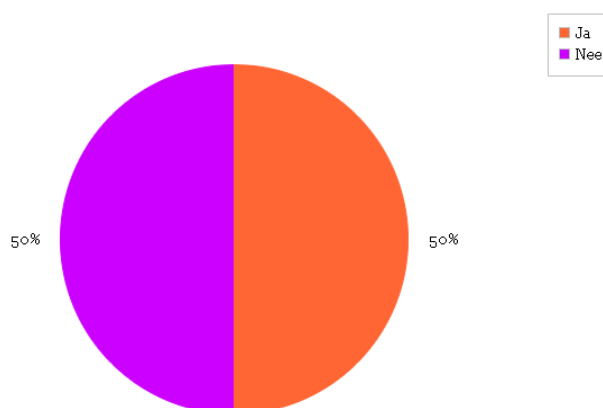
Van de 426 respondenten geven 274 aan dat zij 'De Schakel' wekelijks lezen, dit komt overeen met 64%. In de volgende tabel is weergegeven hoe vaak 'De Schakel' gemiddeld wordt gelezen:

	Percentage	Aantal
Wekelijks	64%	274
Af en toe	27%	115
Nooit	7%	31
Ik ontvang 'De Schakel' niet	2%	6

Aan de hand van bovenstaande gegevens kan de conclusie worden getrokken dat het huis-aan-huisblad 'De Schakel' een goed communicatiemiddel is voor de gemeente. Bijna twee derde van de respondenten geeft aan wekelijkse de gemeentelijke berichten te lezen. Opvallend is wel dat van de 274 mensen die de gemeentelijke berichten wekelijks lezen er toch 74 zijn, 27%, die niet op de hoogte zijn van de online diensten van de gemeente. Terwijl informatie over de online diensten meerdere malen bij de gemeentelijke berichten heeft gestaan.

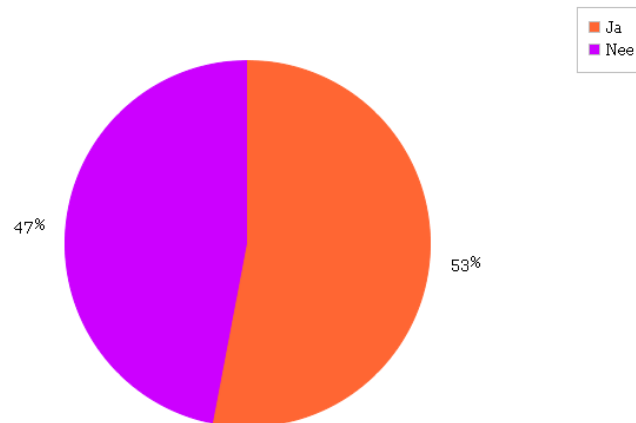
#### **3.4.2 Vanuit 'De Schakel' linken naar gemeentelijke website**

Aan de respondenten is gevraagd of zij de website zouden gaan gebruiken als zij in 'De Schakel' lezen dat er op de website meer informatie over een relevant of interessant artikel staat. En of men vanuit 'De Schakel' de website zou bezoeken om een reactie over bepaalde zaken te geven.



**Figuur 3.4.1: Percentage respondenten dat de website zou bezoeken voor meer informatie.**

50% van de respondenten geeft aan de website te bezoeken voor meer informatie wanneer vanuit 'De Schakel' naar de gemeentelijke website wordt verwezen.



**Figuur 3.4.2: Percentage respondenten dat de website zou bezoeken voor het geven van een reactie.**

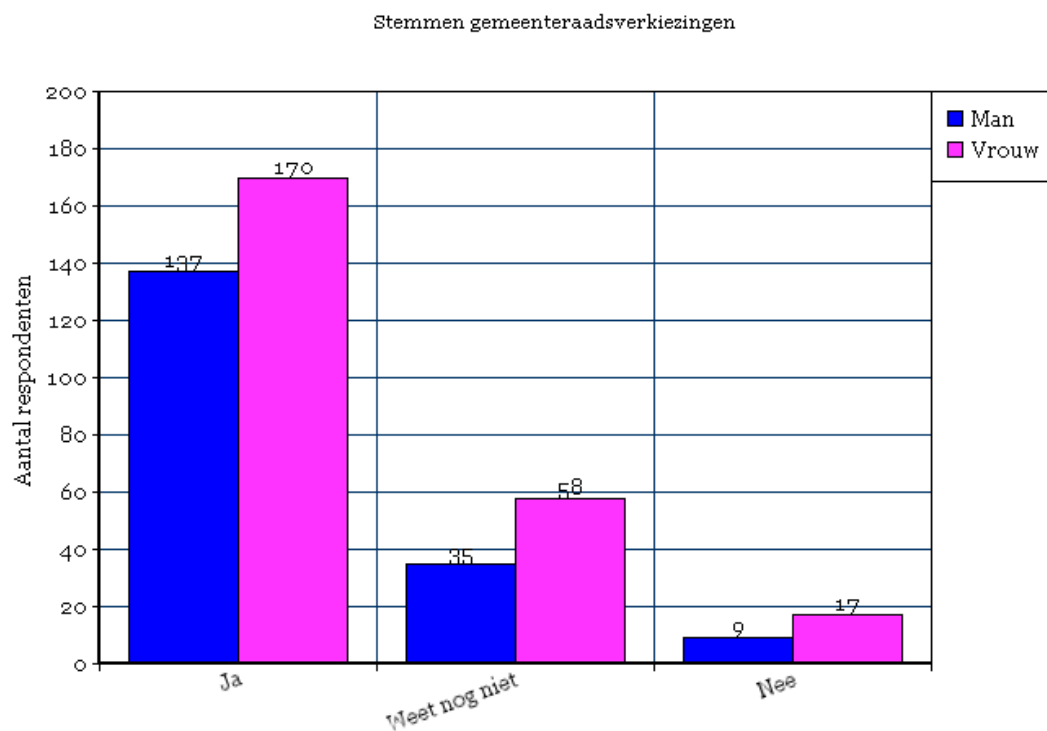
53% van de respondenten geeft aan de website te bezoeken om te reageren wanneer vanuit 'De Schakel' naar de gemeentelijke website wordt verwezen.



### 3.5 Gemeenteraad

In de enquête kwam een aantal vragen over de politieke betrokkenheid naar voren. Zo is de respondenten gevraagd of zij gaan stemmen bij de komende gemeenteraadsverkiezingen en of de respondenten wel eens een raadsvergadering hebben bezocht. Waarom men dat wel of niet heeft gedaan en waarom men in de toekomst een raadsvergadering zou gaan bezoeken.

#### 3.5.1 Gemeenteraadsverkiezingen

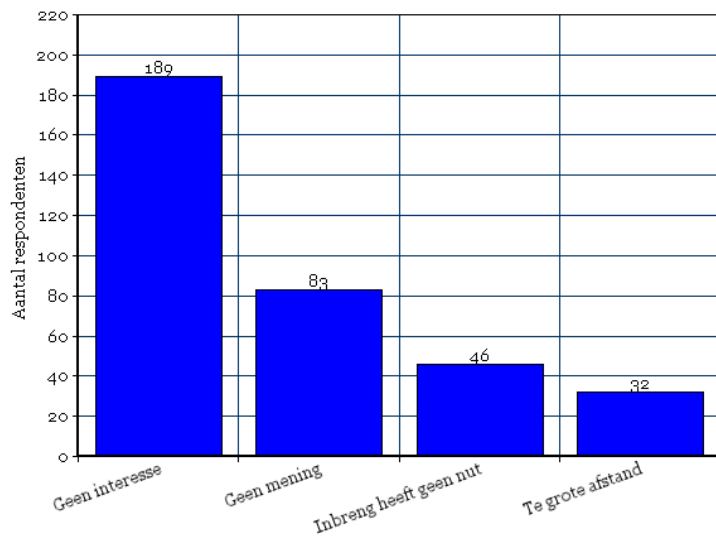


**Figuur 3.5.1: Wel of niet stemmen bij gemeenteraadsverkiezingen afgezet tegen geslacht.**

Van de 426 respondenten geven 307 aan dat zij van plan zijn te gaan stemmen bij de komende gemeenteraadsverkiezingen, dit is 72%.

### 3.5.2 Raadsvergaderingen

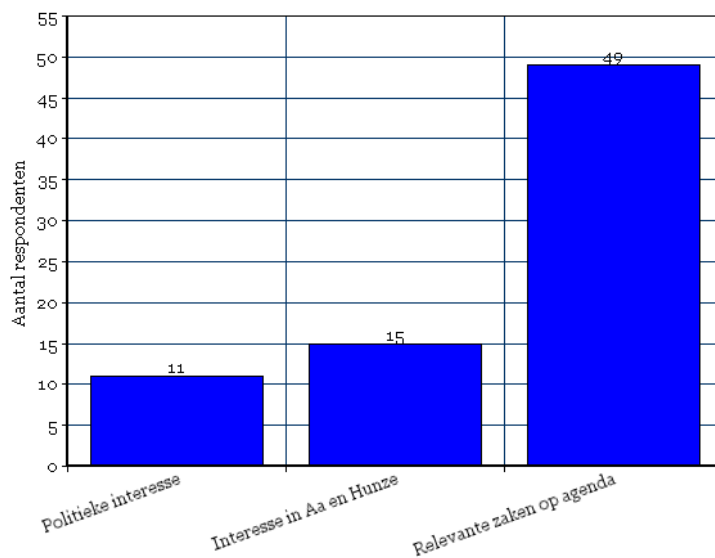
82% van de respondenten geeft aan nog nooit een raadsvergadering, marktplaats of presidium te hebben bezocht. In onderstaande grafiek is weergegeven welke redenen de respondenten hiervoor aangeven.



**Figuur 3.5.2: Redenen voor het niet bezoeken van een raadsvergadering.**

De belangrijkste reden die inwoners van de gemeente hebben om geen raadsvergadering te bezoeken is omdat zij daar geen interesse in hebben.

18% van de respondenten geeft aan ooit een raadsvergadering, marktplaats of presidium te hebben bezocht. In onderstaande grafiek is weergegeven welke redenen de respondenten hiervoor aangeven:



**Figuur 3.5.3: Redenen voor het bezoeken van een raadsvergadering.**

De belangrijkste reden waarom inwoners van de gemeente Aa en Hunze een raadsvergadering bezoeken is omdat er relevante zaken op de agenda staan.

### **3.6 Conclusies**

De respondenten die geen beschikking hebben over internet (16%) zijn voor een groot deel (76%) 70 jaar en ouder. De meest populaire activiteiten op internet zijn mailen en het zoeken van informatie. 53% van de respondenten geeft aan de website van de gemeente wel eens te hebben bezocht. In 2004 was het percentage respondenten dat de gemeentelijke website nog nooit heeft bezocht 71%, in 2009 is dit 47%.

De gemeentelijke website wordt voornamelijk gebruikt voor het zoeken van informatie over producten en diensten van de gemeente. In vergelijking met het onderzoek uit 2004 wordt nu door veel meer respondenten de website gebruikt voor bestuurlijke informatie, in 2004 4% in 2009 12%.

64% van de respondenten geeft aan de gemeentelijke berichten in het huis-aan-huisblad wekelijks te lezen. 50% van de respondenten geeft aan dat zij naar de website zouden gaan voor meer informatie als zij hiernaar worden verwezen vanuit het huis-aan-huisblad. 53% geeft aan naar de website te gaan voor het geven van een reactie.

In totaal geeft 82% van de respondenten aan nog nooit een raadsvergadering, marktplaats of presidium te hebben bezocht. De belangrijkste reden hiervoor is het hebben van geen interesse. Men zou wel een raadsvergadering gaan bezoeken wanneer er zaken op de agenda staan die van belang zijn voor de eigen leefomgeving.

## 4 Onderzoek gemeenten

Naast een onderzoek onder inwoners van de gemeente Aa en Hunze is er een onderzoek gedaan onder gemeenten. De gemeenten die voor dit onderzoek zijn uitgenodigd zijn gemeenten die een score van 60% of hoger hadden op het onderdeel burgerbetrokkenheid van de landelijke monitor.

### 4.1 Respons

Van de veertig gemeenten die voor dit onderzoek zijn uitgenodigd hebben zeven daadwerkelijk de enquête ingevuld. Deze respons is niet hoog, maar in dit geval is dat geen probleem. Aan de gemeenten worden vragen gesteld die ervoor bedoeld zijn om een beeld te krijgen van hun werkwijzen. Hierdoor kunnen ervaringen van andere vergelijkbare partijen worden meegenomen in het advies aan de gemeente Aa en Hunze. De vragenlijst is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.

Over het algemeen wordt er binnen de gemeenten die de vragenlijst hebben ingevuld positief tegen participatie van burgers aangekeken. Daarnaast is het opvallend dat er door verschillende gemeenten ook wordt aangegeven dat burgerparticipatie als een extra hobbel wordt gezien. Men heeft dan het idee dat het veel extra tijd en energie kost en niets oplevert. De inwoners uit de geënquêteerde gemeenten zijn positief over participatie, maar bij enkele gemeente komen wel een aantal minpunten naar voren:

- Men geeft aan niets terug te zien van hun inbreng;
- Spelregels van burgerparticipatie zijn onduidelijk;
- Spelregels van burgerparticipatie zijn in het traject door de gemeente veranderd;
- Burgers geven aan te laat bij een zaak te worden betrokken, of alleen bij het begin en niet bij het vervolg van een traject.

Uit de ingevulde vragenlijsten blijkt dat deze gemeenten of al iets van participatie middels de website doen of dit zeer binnenkort gaan of willen doen.

### 4.2 Uitkomsten

Bij de gemeente Meppel is de vragenlijst ingevuld door de teamleider digitale informatievoorziening en automatisering. Volgens hem kijkt men binnen de organisatie positief tegen participatie van burgers aan. Hij geeft aan dat hij niet weet waardoor dat komt. In de organisatie is er niemand verantwoordelijk voor trajecten van burgerparticipatie. Door inwoners van de gemeente wordt verschillend tegen burgerparticipatie aangekeken. De gemeente Meppel heeft geen onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers op het gebied van participatie. De gemeente Meppel gaat binnenkort via de website actief aan de slag met burgerparticipatie.

Het hoofd communicatie stedelijke ontwikkeling en beheer van de gemeente Amersfoort heeft namens zijn gemeente de vragenlijst ingevuld. Hij geeft aan dat hij denkt dat er binnen de gemeente Amersfoort positief tegen burgerparticipatie wordt aangekeken omdat er veel aandacht en inspanning op wordt gepleegd. Bij de gemeente Amersfoort zijn de communicatieadviseurs en wijkmanagers verantwoordelijk voor de trajecten op het gebied van burgerparticipatie. De ervaringen van de inwoners van Amersfoort zijn wisselend. Als positief punt wordt genoemd dat men het fijn vindt dat er iets wordt gedaan met hun inbreng. Verder vinden inwoners van Amersfoort het positief dat zij mee mogen beslissen over zaken uit hun leefomgeving, zij geven ook aan dat plannen beter zijn geworden dankzij hun inbreng. Toch zijn er in Amersfoort ook mensen die aangeven dat zij niets terugzien van hun inbreng of dat de spelregels van het traject van burgerparticipatie onduidelijk zijn, of ondertussen zijn veranderd. Door de gemeente Amersfoort is onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers op het gebied van participatie. Uit dat onderzoek bleek dat mensen willen:

- Helder weten wat ze kunnen verwachten aan het begin van het proces;
- Helder kunnen weten wat er met hun inbreng wordt gedaan;
- Serieus worden genomen;
- Dat de gemeente begrijpelijker met de burger communiceert;
- Dat de houding van ambtenaren in positieve zin moet veranderen.

De gemeente Amersfoort maakt op het moment weinig gebruik van digitale middelen voor burgerparticipatie. Dit is het geval omdat er technisch nog niet zoveel mogelijk is. Internet wordt nu voornamelijk als informatiemedium over participatie ingezet.

Bij de gemeente Woerden heeft de coördinator planning en control de enquête ingevuld. Hij geeft aan dat er binnen zijn gemeente positief tegen burgerparticipatie aan wordt gekeken en hij denkt dat het komt doordat het informatie over beleid en uitvoering geeft. Vanuit Woerden is de communicatieadviseur verantwoordelijk voor de trajecten op het gebied van burgerparticipatie. Over het algemeen wordt door de inwoners positief tegen participatie aangekeken. Positieve aspecten die door burgers worden genoemd zijn inspraak, betrokkenheid en participatie avonden. Als negatief punt geven de burgers aan dat zij niet worden betrokken bij het vervolg van participatietrajecten. In Woerden is geen onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers op het gebied van participatie. Er wordt in Woerden ook geen gebruik gemaakt van digitale middelen voor burgerparticipatie.

Bij de gemeente Hengelo is de vragenlijst ingevuld door de procesmanager burgerparticipatie. Binnen de gemeente Hengelo wordt neutraal tegen burgerparticipatie aangekeken. Er wordt aangegeven dat het gaat om een leuke nieuwe trend, maar er is sprake van onbekendheid. Intern leeft het idee dat het veel extra tijd en energie kost en niets oplevert. De procesmanager burgerparticipatie is zelf verantwoordelijk voor de trajecten van burgerparticipatie. Ook door de burgers wordt verschillend tegen burgerparticipatie aangekeken. Positief vind men het serieus nemen van inbreng en het delen van de verantwoordelijkheid. Men geeft wel aan dat men te laat wordt betrokken en dat er in hun ogen te weinig sprake is van echte inspraak. Door de gemeente Hengelo is geen onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers op het gebied van participatie. Wel wordt er gebruik gemaakt van digitale middelen voor burgerparticipatie. Zo heeft de gemeente Hengelo een internetpanel waar alle inwoners van de gemeente zich voor kunnen aanmelden. De inwoners van Hengelo zijn positief over de trajecten op het gebied van burgerparticipatie. Positieve aspecten die door de burgers worden genoemd zijn dat het gemakkelijk is te doen en dat er is gekozen voor een eenvoudige werkwijze.

Het afdelingshoofd wijkaanpak van de gemeente Zutphen heeft de vragenlijst ook ingevuld. Hij geeft aan dat er binnen de gemeente Zutphen positief tegen participatie van burgers wordt aangekeken, hij noemt daarvoor de volgende redenen:

- Omdat er met formatie en budget actief wordt gewerkt aan participatie;
- Omdat participatie in beleidsvorming en projecten hoog op de agenda staat en dit wordt gefaciliteerd.

Het hoofd wijkaanpak is zelf verantwoordelijk voor de trajecten van burgerparticipatie. Door de burgers wordt positief tegen participatie met de gemeente aangekeken. Zij geven aan dat ze worden geholpen bij hun initiatief en dat burgers hun ei kwijt kunnen en dat er echt wordt geluisterd. Wel geven de burgers aan dat ze veel zelf moeten doen en dat er veel van de burgers wordt gevraagd. Door Zutphen is onderzoek gedaan naar de behoeften van de inwoners van de gemeente. Uit dat onderzoek blijkt dat een groot deel van de inwoners geen behoefte heeft aan participatie, hierbij moet worden gedacht aan tweeverdieners en jonge gezinnen. Daarnaast verschilt de wens en bereidheid voor burgerparticipatie in Zutphen sterk per buurt. Sinds 23 april 2009 maakt de gemeente Zutphen met de wijkenwebsite gebruik van digitale middelen voor burgerparticipatie. Daarnaast is het op de website van de gemeente Zutphen mogelijk om digitaal te kunnen stemmen op bewonersinitiatieven en is er een burgerpanel dat digitaal geraadpleegd kan worden. Het burgerpanel kan geraadpleegd worden als onderdeel van interactieve beleidsvorming en raadpleging. Door de burgers wordt positief tegen de digitale middelen aangekeken. Zij gebruiken de woorden makkelijk en laagdrempelig. Maar de gemeente Zutphen geeft wel aan dat nog steeds 30% van het burgerpanel per brief wordt ingezonden.

Vanuit de gemeente Leeuwarden is de vragenlijst ingevuld door de senior adviseur bestuur & management. Hij geeft aan dat er binnen de organisatie neutraal tegen participatie van burgers wordt aangekeken. Er zijn ambtenaren die participatie van burgers als middel zien om tot een betere besluitvorming te komen. Maar er zijn ook ambtenaren die participatie als extra hobbel zien. De burgemeester is als portefeuillehouder verantwoordelijk voor de trajecten van burgerparticipatie. Door de gemeente Leeuwarden is geen onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers bij trajecten van burgerparticipatie. Er wordt bij de gemeente Leeuwarden wel gebruik gemaakt van digitale middelen voor burgerparticipatie. Het is nu nog voornamelijk informatief, maar er zijn af en toe chatsessies, er kunnen vragen worden gesteld aan en digitaal panel en de gemeente Leeuwarden doet mee aan burgernet. Over de deelname aan burgernet heeft de gemeente positieve reacties ontvangen, verder is er weinig bekend over de reacties van burgers.

De communicatieadviseur van de gemeente Nijmegen heeft aan het onderzoek meegedaan vanuit de gemeente Nijmegen. Binnen de gemeente Nijmegen zijn de reacties op burgerparticipatie positief. Er is sprake van meer draagvlak, waardoor meer tevreden betrokkene en minder juridische trajecten. De reacties van burgers zijn verschillend. Er wordt gezegd dat de gemeente luistert en dat de gemeente iets doet met de inbreng. Maar tegelijkertijd komt er ook naar voren dat het te lang duurt en men niet goed op de hoogte wordt gehouden. Er wordt voor participatie van burgers gebruik gemaakt van digitale middelen:

- Mogelijkheid om per email te reageren op inspraakbijeenkomst;
- Mogelijkheid om een email te sturen aan het raadslid dat aan het woord is bij de uitzending van een raadsvergadering;
- Discussieforum.

### ***4.3 Conclusies***

Over het algemeen wordt er bij gemeenten positief tegen participatie van burgers aangekeken. Door verschillende gemeenten wordt aangegeven dat burgerparticipatie als een extra hobbel wordt gezien. Men heeft dan het idee dat het veel extra tijd en energie kost en niets oplevert. De inwoners uit de geënquêteerde gemeenten zijn positief over participatie, maar bij enkele gemeente komen wel een aantal minpunten naar voren:

- Men geeft aan niets terug te zien van hun inbreng;
- Spelregels van burgerparticipatie zijn onduidelijk;
- Spelregels van burgerparticipatie zijn in het traject door de gemeente veranderd;
- Burgers geven aan te laat bij een zaak te worden betrokken, of alleen bij het begin en niet bij het vervolg van een traject.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

Het laatste hoofdstuk van het adviesrapport bevat het advies aan de gemeente Aa en Hunze. In hoofdlijnen is het advies aan de gemeente Aa en Hunze om in ieder geval voor elk traject van beleidsontwikkeling of beleidsvernieuwing na te gaan of participatie met burgers mogelijk is. En indien dit mogelijk is dit ook daadwerkelijk te gaan doen. In dit hoofdstuk wordt bovenstaande toegelicht.

### ***5.1 Participatie van burgers***

Het advies aan de gemeente bestaat uit verschillende onderdelen. Eén van deze onderdelen is het participeren met burgers. Aan de gemeente Aa en Hunze wordt het advies gegeven vaker contact te zoeken met burgers over vernieuwing van bestaand beleid of invulling van nieuw beleid. Niet alle burgers zijn in dezelfde mate geïnteresseerd in participatie met de gemeente. Als we de cijfers uit het onderzoek naast de gemeente Aa en Hunze leggen betekent dat, dat er in Aa en Hunze ongeveer 5134 inwoners actief willen zijn als coproducteur van beleid in participatie met de gemeente. Daarnaast speelt ook de groep die gekenmerkt wordt als pragmatisch een rol. Deze groep vertegenwoordigt ongeveer 10.782 inwoners van de gemeente Aa en Hunze.

De burgers die wel willen participeren moeten daarvoor de mogelijkheid krijgen. Dit levert niet alleen voordelen op voor de burgers die participeren, maar ook zeker voor de gemeente. Uit de staat van de gemeente blijkt dat de burgers van de gemeente Aa en Hunze ontevreden zijn over de relatie met de gemeente als partner. In deze relatie heeft de burger recht op kwaliteit van het beleid en wil deze burger serieus worden genomen als het gaat over beleidsontwikkeling. Het cijfer dat de gemeente op dit onderdeel van haar burgers krijgt is een 5,4. Wat betekent dat de inwoners van Aa en Hunze vinden dat het beter kan en moet.

Burgerparticipatie is niet iets wat een gemeente van de een op de andere dag kan doen. Het vereist voorbereiding en afweging. Niet elk traject van beleidsvernieuwing of beleidsontwikkeling komt in aanmerking voor participatie van burgers. De werkgroep interactieve beleidsvorming heeft een notitie geschreven waarin een checklist is opgenomen om na te gaan wanneer wel en wanneer niet een traject van participatie te starten. Het advies aan de gemeente Aa en Hunze is om het voor iedere medewerker te verplichten dat hij ter voorbereiding op het plan van aanpak voor het traject van beleidsvernieuwing of beleidsontwikkeling deze checklist naloop om te kijken of hij tijdens het traject burgers moet betrekken. Hierdoor wordt geborgd dat de burger niet wordt vergeten of juist dat burgerparticipatie niet plaatsvindt wanneer het onderwerp niet geschikt is.

Aan de gemeente is dus het advies gegeven om zoveel mogelijk haar inwoners te laten participeren. Dit wordt geadviseerd omdat hierdoor de kwaliteit van het beleid wordt verbeterd, het draagvlak van beleid wordt vergroot, de tijdsduur van het proces wordt erdoor verkort en de relaties tussen de gemeente en haar inwoners wordt verbeterd.



Deze voordelen/doelen worden alleen bereikt wanneer rekening wordt gehouden met een aantal succesfactoren. Het advies aan de gemeente is serieus om te gaan met alle in de theoretische achtergrond genoemde succesfactoren en de volgende daarvan in het bijzonder:

- Problematiek moet geschikt zijn voor het betrekken van burgers;
- Alle betrokkenen in het participatieproces moeten elkaar vertrouwen;
- Bij aanvang van het traject moeten doelstellingen en doelgroepen duidelijk zijn geformuleerd;
- Men moet zich ervan bewust zijn dat burgerparticipatie maatwerk vereist;
- Er moet ruimte zijn voor beleidsbeïnvloeding;
- Het moment van participatie moet geschikt zijn;
- Initiatiefnemers moeten commitment tonen;
- Er moet worden erkent dat tijd, aandacht en ideeën van burgers kostbaar zijn;
- Er moet een duidelijke vertaalslag zijn gemaakt naar de concrete leefwereld van de burger;
- De middelen (tijd en geld) die beschikbaar zijn moeten toereikend zijn.

Het advies met betrekking tot participatie van burgers in het algemeen is dus dat de gemeente bij de voorbereiding van elk traject van beleidsvernieuwing of beleidsontwikkeling moet nagaan aan de hand van de checklist behorende bij de notitie interactieve beleidsvorming of participatie met burgers mogelijk is en of het volgens de checklist meerwaarde oplevert. In alle situaties waarin burgerparticipatie een meerwaarde kan zijn en waar de mogelijkheden voor een traject van burgerparticipatie toereikend zijn wordt geadviseerd te participeren.

## ***5.2 Traject van burgerparticipatie***

Het advies aan de gemeente is om niet alleen voor participatie te kiezen als draagvlak essentieel is zoals de werkgroep aangeeft, maar juist zoveel mogelijk voor participatietrajecten te kiezen. Dus altijd als het meerwaarde oplevert, al is het alleen maar om aan de relatie met de burger te werken. Daarbij moet worden aangegeven dat participatie in verschillende gradaties mogelijk is. Van bepaalde 'zwaardere' onderwerpen kan worden gezegd dat er een communicatieplan aan wordt gehangen, er zijn ook onderwerpen die kleiner zijn en waar je een pol op de website voor maakt.

Wanneer er wordt besloten een traject van participatie in te gaan is er een aantal zaken zeer belangrijk. Ten eerste moet men niet denken dat na één goed traject met burgers de relatie optimaal is, er is ten eerste namelijk meer tijd voor nodig om een vertrouwensrelatie op te bouwen dan hem af te breken en ten tweede spreekt één traject bij lange na niet alle inwoners aan. Het advies aan de gemeente is dan ook dat zij bij moet houden welke participatietrajecten zij doet, welke inwoners participeren en wat hun reacties zijn. Hierdoor kan er rekening worden gehouden met bepaalde groepen die juist meer of minder participeren en kan men leren van opgedane ervaringen.

### ***5.3 Digitale middelen***

Uit het onderzoek dat is gehouden onder inwoners van de gemeente Aa en Hunze blijkt dat nog niet alle inwoners de beschikking hebben over internet. Daarom is het advies ook niet om voor participatie alleen digitale middelen in te zetten. Wel blijkt dat er een stijgende lijn zit in het aantal mensen dat de website gebruikt voor bestuurlijke informatie. Hieraan kan de conclusie worden verbonden dat de trend van de veranderende burger ook in de gemeente Aa en Hunze zichtbaar is. Landelijk wordt namelijk aangegeven dat mensen steeds meer een eigen mening hebben, meer online actief zijn en participeren in allerlei sociale netwerken. Daarom is het advies aan de gemeente om de website met alle digitale mogelijkheden wel in te zetten voor burgerparticipatie, maar dan in combinatie met andere middelen als bijeenkomsten zoals deze in de huidige situatie worden georganiseerd.

Welk digitaal middel wordt ingezet is afhankelijk van het beleidsonderwerp en de impact die het heeft. Het is daarom lastig aan te geven wat men in welke situatie moet doen. Om een duidelijk beeld te schetsen van wat er wordt bedoeld worden een aantal voorbeelden gegeven:

Dorpsplannen: het advies is om hiervoor een nieuwe (tijdelijke) website te maken welke ondersteunend is aan de andere zaken die worden georganiseerd. Daarnaast zou het van meerwaarde zijn wanneer deze website allerlei interactieve elementen heeft. Dit kan gaan om een rondje door de buurt waarin gevisualiseerd is hoe het eruit gaat zien. Er kan sprake zijn van een enquête waarin bezoekers aan kunnen geven wat zij belangrijke elementen vinden, dit kan gekoppeld worden aan een portemonnee, zodat de bezoeker moet puzzelen en niet met de meest onrealistische zaken kan komen.

Naam van een project: bedenk de naam niet zelf, maar organiseer een prijsvraag middels de website. Kondig deze wel aan via het huis-aan-huisblad 'De Schakel' aangezien deze nu nog beter wordt gelezen dan dat de website wordt bezocht. Door dit soort zaken via de website aan te bieden worden er meer bezoekers naar de gemeentelijke website getrokken, wat ervoor zorgt dat mensen zich ervan bewust worden dat de gemeente een website heeft met allerlei informatie. Uit het onderzoek bleek namelijk dat er nog een behoorlijk aantal inwoners niet op de hoogte zijn van de gemeentelijke website.

Verder is het een aanbeveling om een soort van ideeënbus op de website te openen, hierdoor wordt het voor burgers eenvoudiger gemaakt om hun ideeën voor de gemeente kenbaar te maken. Dit zou meer werk op kunnen leveren, maar ook betere relatie met de burger en een hogere kwaliteit van dienstverlening.

Daarnaast wil ik de gemeente meegeven dat veel mensen de gemeentelijke website bezoeken voor informatie over producten en diensten. Kijkend naar de huidige productencatalogus op de website en mijn kennis over de producten en diensten wil ik de tip geven om meer energie in de productencatalogus te steken omdat dit instrument steeds belangrijker wordt. Dit geldt zowel intern als extern.

#### **5.4 Conclusie**

De probleemstelling die voor dit onderzoek was geformuleerd is:

*Kunnen digitale middelen bij de gemeente Aa en Hunze voldoen aan de mogelijke behoeften van burgers om beleid van de gemeente Aa en Hunze toegankelijker te maken en de participatie van burgers te stimuleren. Wanneer uit onderzoek blijkt dat digitale middelen de participatie van burgers kunnen stimuleren is een andere vraag die moet worden onderzocht: Met welke digitale middelen kan de participatie van burgers bij gemeenten worden gestimuleerd?*

Aangezien 84% van de respondenten aangeeft de beschikking te hebben over internet en door 53% van de respondenten wordt aangegeven dat zij via de website zouden reageren op een relevant artikel bij de gemeentelijke berichten in het huis-aan-huisblad kan de conclusie worden getrokken dat digitale middelen bij de gemeente Aa en Hunze kunnen worden ingezet om het beleid toegankelijker te maken en participatie te stimuleren.

Er zijn veel verschillende initiatieven waar gemeenten zich bij aan kunnen sluiten om de dienstverlening aan de burger te verbeteren en in contact te komen met de inwoners van de gemeente. Daarnaast zijn er verschillende gemeenten die gebruik hebben gemaakt van bestaande instrumenten of deze zelf hebben ontwikkeld.

Tot slot wordt aanbevolen om in 'De Schakel', het huis-aan-huisblad, regelmatig opvallende advertenties te plaatsen voor de website en de mogelijkheden voor participatie. Veel inwoners van de gemeente lezen de gemeentelijke berichten. Een opvallende advertentie hierbij voor een bepaald participatietraject zou stimulerend kunnen werken voor het aantal deelnemers van dit traject.

## Literatuurlijst

- Berlo, van (2009). *Ambtenaar 2.0 – Nieuwe ideeën en praktische tips om te werken in overheid 2.0*. Den Haag: Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.
- Boer, C de (2004). Adviesrapport doorontwikkeling [www.aaenhunze.nl](http://www.aaenhunze.nl). (Gieten, 2004).  
Commissie Toekomst Overheidscommunicatie. *In dienst van de democratie – Het rapport van de commissie toekomst overheidscommunicatie*. (Den Haag 2001).
- Dialogic (2001). *E-government: de vraagkant aan bod – Dialogic innovatie & interactie in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*. (Utrecht 2001).
- Edelenbos (2000). *Proces in vorm*. Proefschrift.
- Edelenbos en Monnikhof (1998). *Spanning in interactie – Een analyse van interactief beleid in lokale democratie*. Instituut voor Publiek en Politiek.
- Edelenbos en Monnikhof (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming – Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma.
- Edwards en Schaap (2006). *Burgerparticipatie in Rotterdam*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- E-overheid (2009). *Bouw mee aan betere dienstverlening*.
- Frissen (2008). *Naar een 'User Generate State'? – De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. Delft: TNO Informatie- en Communicatietechnologie.
- Hendriks en Eijssermans (2004). *Burgerparticipatie, een praktische handleiding voor gemeenten*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Hijszeler (2006). *Burgerparticipatie – Samenspel van daadkracht en draagvlak*. Gemeente Tynaarlo: Team Bestuurlijke en Juridische Zaken en Communicatie.
- Hoogendoorn (2007). *Web 2.0 en de Openbare Bibliotheken*. Den Haag: Hogeschool InHolland.
- Janssen (2006). *Web 2.0 in kaart gebracht*.  
Url: <http://www.frankwatching.com/archive/2006/01/24/web-20-in-kaart-gebracht/>  
Geraadpleegd op 21 april 2009.
- Jonker (2008). *Ambtelijke perspectieven op burgerparticipatie*. Almelo: Variya.
- Loyens en Van de Walle (2006-1). *Participatie voor iedereen – Wenselijkheid en haalbaarheid van gelijke participatie in de consultatie over het federaal plan duurzame ontwikkeling*. Leuven: Instituut voor de overheid.
- Loyens en Van de Walle (2006-2). *Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling*. Leuven: Instituut voor de overheid.
- Morphe (2009). *E-government/Digitale dienstverlening*. Url:  
<[http://www.morphe.eu/upload/1178192999\\_E-government.pdf](http://www.morphe.eu/upload/1178192999_E-government.pdf)>  
Geraadpleegd op 8 april 2009.

- Overheid.nl (2009). *De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden*. Url:  
<<http://www.overheid.nl>> Geraadpleegd op 30 maart 2009.
- Propper en Steenbeek (1999). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*.  
Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Rijk (2007). *Reimerswaal communiceert – Onderzoek naar externe communicatie door de  
gemeente Reimerswaal en de ondersteuning hierbij van de afdeling voorlichting aan  
de organisatie*. Kruijningen: Gemeente Reimerswaal.
- RIS Aa en Hunze (2008). *Inspraak gemeentelijke beleidsvoornemens*. Url:  
<<http://www.aaenhunze.nl/content.jsp?objectid=71231>> Geraadpleegd op 17 april  
2009.
- Staat van de gemeente (2009). *Waar staat je gemeente*. Url:  
<<http://waarstaatjegemeente.hetpon.nl/index.php>> geraadpleegd op 29 april 2009.  
Url: <<http://www.e-overheid.nl/home.html>> Geraadpleegd op 7 april 2009.
- Werkgroep interactieve beleidsvorming (2009). *Concept notitie interactieve beleidsvorming*.  
Gemeente Aa en Hunze: Werkgroep interactieve beleidsvorming.

## **Bijlagen**

- Bijlage 1: Checklist interactieve beleidsvorming
- Bijlage 2: Vragenlijst burgers
- Bijlage 3: Begeleidende brief vragenlijst burgers
- Bijlage 4: Vragenlijst gemeenten
- Bijlage 5: Begeleidende mail vragenlijst gemeenten

### ***Bijlage 1: Checklist interactieve beleidsvorming***

<b>Stap 1: bepaal of wordt voldaan aan de kernvoorwaarden voor een geslaagd interactief proces.</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
1. Is het onderwerp emotioneel beladen, politiek gevoelig of leent het zich sterk voor 'nimby-oplossingen'? Met dit laatste wordt bedoeld: oplossingen die resulteren in afwenteling van het probleem op andere (groepen) mensen, andere gebieden of toekomstige generaties.	√	!
2. Biedt de beleidssituatie in principe ruimte voor meerdere oplossingsvarianten of scenario's, zodat de uitkomst van het proces niet op voorhand al vastligt? Het gaat zowel om inhoudelijke als financiële ruimte.	√	!
3. Laat de beleidssituatie voldoende invloed voor burgers toe om daadwerkelijk te kunnen spreken over interactiviteit? Dus minimaal de trede "adviseren".	√	!
4. Is er een reële kans op een constructieve samenwerking met de participanten? Hiervoor moet er in de standpunten van de verschillende partijen voldoende gemeenschappelijke basis zitten. Het werkt niet als gemeente en participanten lijnrecht tegenover elkaar staan.	√	!
5. Is er voldoende geld en capaciteit beschikbaar voor een goede (bege)leiding van het interactieve proces?	√	!
6. Is er voldoende tijd? Wordt het interactieve proces niet gefrustreerd door deadlines in het project (bestuurlijk, subsidies enz. )?	√	!
7. Is het bestuur bereid belanghebbenden zoveel invloed te verschaffen, dat daadwerkelijk sprake kan zijn van interactiviteit? Dus minimaal de trede "adviseren".		
<p>Subtotaal bij stap 1</p> <p><i>De kernvoorwaarden zijn, zoals de naam al zegt, essentieel bij de keuze om de beleidsvorming wel of niet interactief aan te pakken. Als aan één of meerdere van deze voorwaarden niet kan worden voldaan, zal het over het algemeen verstandig zijn om af te zien van een interactieve aanpak. Het proces kan dan niet aan de verwachtingen van burgers en/of bestuur voldoen, waardoor de uitkomst voor tenminste één van de partijen een teleurstelling zal zijn.</i></p> <p><i>Het kan echter zijn dat er factoren in het spel zijn die compensatie bieden voor het ontbreken van één of meer kernvoorwaarden. Bepaal dit aan de hand van het vervolg van de checklist. Ook als wel aan alle kernvoorwaarden wordt voldaan, is het zinvol om de rest van de checklist te doorlopen.</i></p>		

<b>Stap 2: bepaal of de aard van het onderwerp/project zich leent voor een interactieve aanpak.</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
1. Is het een onderwerp/project dat leeft onder de bevolking? Met andere woorden: maakt het de belanghebbenden echt uit wat er gebeurt, of gelooft men het wel?	√	!
2. Zijn het probleem en (de consequenties van) mogelijke oplossingen voor de belanghebbenden voldoende te overzien? <i>Met andere woorden: is het probleem niet te 'technisch'?</i>	√	!
3. Biedt het proces uitzicht op zichtbare resultaten binnen een afzienbare termijn?	√	!
Subtotaal bij stap 2 <i>Hoe meer vinkjes, hoe geschikter het onderwerp.</i>		



<b>Stap 3: bepaal het doel: waar zit de meerwaarde van een interactieve aanpak? Welke effecten zijn te verwachten?</b>		<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
1	Kan een interactieve aanpak een concrete bijdrage leveren aan het verkleinen van de afstand tussen bestuur en burgers? Dit is bijv. het geval als beide partijen in de loop van het proces meer begrip voor de wensen en belangen van de ander krijgen.	√	!
2	Kan een interactieve aanpak leiden tot een groter draagvlak voor beslissingen? Dit is bijv. het geval als burgers meer geneigd zijn de uiteindelijke beslissing te accepteren omdat ze gezien hebben hoe deze tot stand komt.	√	!
3	Kan een interactieve aanpak leiden tot meer integraliteit? Hiervan is onder meer sprake als burgers kunnen wijzen op verbanden tussen verschillende beleidsterreinen die de gemeente zelf misschien nog niet had gelegd. Bijvoorbeeld: de aanleg van verkeersremmende maatregelen zoals drempels en 'sluisjes' maakt het voor gehandicapten moeilijker zich zelfstandig te verplaatsen.	√	!
4	Leidt participatie van burgers tot betere oplossingen en/of een hogere kwaliteit van het beleid? Hiervan zal bijv. sprake zijn als burgers over specifieke kennis en ervaring beschikken die ambtenaren en bestuurders meestal missen, zoals ervaring met het leven van een minimuminkomen.	√	!
5	Zijn andere argumenten te bedenken waarom een interactieve aanpak wenselijk is?		
Subtotaal bij stap 3 <i>Hoe meer "vinkjes", hoe meer argumenten voor een interactieve aanpak.</i>			

<b>Stap 4: bepaal wie de potentiële participanten zijn en welke invloed zij op het proces kunnen uitoefenen.</b>		<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
1	Is de doelgroep van het beleid of project duidelijk te omschrijven?	✓	!
2	Is het helder van welke personen en organisaties de belangen worden geraakt? Dit kunnen ook partijen zijn die niet direct tot de doelgroep behoren.	✓	!
3	Is het duidelijk welke personen of partijen cruciaal zijn voor de representativiteit van de participantengroep? Representativiteit kan zowel betrekking hebben op diversiteit (zijn alle relevante bevolkingsgroepen vertegenwoordigd?) als op draagvlak/achterban (namens wie spreken de participanten?).	✓	!
4	Beschikken de belanghebbenden over middelen die het proces kunnen vertragen of blokkeren? Is er bijv. een wettelijk recht om bezwaar te maken, of zijn er onder de belanghebbenden mensen met veel invloed op de publieke opinie?	✓	!
5	Is duidelijk op welke manier specifieke personen en/of organisaties het proces kunnen verrijken (b.v met kennis) of juist frustreren (b.v. met formele bezwaren)?	✓	!
<p>Subtotaal bij stap 4</p> <p><i>Het is van belang dat voldoende bekend is wie het proces op welke manier kan beïnvloeden. Eigenlijk moeten alle vragen in deze stap daarom met "ja" beantwoord zijn voordat een afgewogen keuze voor of tegen een interactieve aanpak kan worden gemaakt.</i></p>			

<b>Stap 5: bepaal of de gemeente (en haar eventuele partners) in staat zijn voldoende duidelijkheid te verschaffen aan potentiële participanten omtrent hun positie in het proces.</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
1. Zijn zowel het bestuur als de eventuele partners bereid de participanten als een gelijkwaardige partij te behandelen? Krijgen de participanten bijv. in voldoende mate toegang tot informatie om een volwaardige gesprekspartner te kunnen zijn?	√	!
2. Is het gemeentebestuur bereid de uitkomst van het interactieve proces te accepteren als deze binnen de gestelde randvoorwaarden past, ook als dit wat het bestuur betreft niet de meest optimale oplossing is?	√	!
3. Zijn de externe partners bereid de uitkomst van het interactieve proces te accepteren als deze binnen de gestelde randvoorwaarden past, ook als dit wat hen betreft niet de meest optimale oplossing is?	√	!
Subtotaal stap 5 <i>Het is van groot belang dat de gemeente en haar externe partners op één lijn zitten voor wat betreft de invloed die zij burgers op het beleid willen gunnen.</i>		
<b>Totaalscore</b>	√	!
Subtotaal bij stap 1: kernvoorwaarden		
Subtotaal bij stap 2: geschiktheid onderwerp		
Subtotaal bij stap 3: meerwaarde interactieve aanpak		
Subtotaal bij stap 4: participanten (actor-analyse)		
Subtotaal bij stap 5: houding gemeente en externe partners		
<b>Totaalscore</b> <i>In het algemeen geldt: hoe meer positieve antwoorden (√), hoe groter de kans op een geslaagd interactief proces. Belangrijker dan de totaalscore echter is de verdeling over de verschillende onderdelen. Waar biedt de situatie kansen? Waar zitten de zwakke punten? Maak op basis van deze analyse zelf een keuze voor of tegen een interactieve aanpak.</i>		

## ***Bijlage 2: Vragenlijst burgers***

### ALGEMEEN

1. U bent:
  - Man
  - Vrouw
  
2. Wat is uw leeftijd?
  - Jonger dan 25 jaar
  - Vanaf 25 tot 40 jaar
  - Vanaf 40 tot 55 jaar
  - Vanaf 55 tot 70 jaar
  - 70 jaar en ouder
  
3. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?
  - Geen
  - Lagere school
  - Middelbare school
  - LBO
  - MBO
  - HBO
  - Universiteit
  
4. Wat is uw woonplaats?  
\_\_\_\_\_
  
5. Hoe lang woont u al in de Gemeente Aa en Hunze?
  - Minder dan 1 jaar
  - Tussen 1 en 5 jaar
  - Tussen 5 en 10 jaar
  - Tussen 10 en 15 jaar
  - Langer dan 15 jaar

#### INTERNET

6. Heeft u beschikking over internet?
- Ja
  - Nee (ga naar vraag 9)
7. Hoe vaak maakt u gebruik van internet?
- Bijna nooit
  - Maandelijks
  - Wekelijks
  - Dagelijks
8. Welke van de volgende activiteiten onderneemt u op internet?
- Zoeken van informatie d.m.v. zoekmachines als Google
  - Contacten onderhouden d.m.v. zogenoemde netwerksites als Hyves
  - Chatten
  - Online gamen
  - Kopen en verkopen
  - Internetbankieren
  - Mailen

#### WEBSITE AA EN HUNZE

9. Heeft u de website van de Gemeente Aa en Hunze wel eens bezocht?
- Ja
  - Nee (ga naar vraag 12)
10. Hoe vaak bezoekt u deze website gemiddeld?
- Jaarlijks
  - Maandelijks
  - Wekelijks
  - Dagelijks
11. Waarvoor bezoekt u de website van de Gemeente Aa en Hunze?
- Actueel nieuws van en over de gemeente
  - Informatie over producten en diensten
  - Indienen van een klacht
  - Invullen van een online formulier
  - Doen van een melding
  - Bestuurlijke informatie bekijken
  - Contact zoeken
  - Anders, namelijk \_\_\_\_\_

#### ONLINE DIENSTEN AA EN HUNZE

12. Bent u bekend met de online diensten die de gemeente via haar website aanbiedt?

- Ja, via De Schakel
- Ja via de website van de gemeente
- Ja, maar anders, namelijk \_\_\_\_\_
- Nee

13. Van welke van deze **online** diensten heeft u onlangs gebruik gemaakt?

- Aanvragen uittreksel GBA
- Aanvragen uittreksel Burgerlijke Stand
- Doorgeven verhuizing
- Aanvragen naamswijziging
- Aanvragen geheimhouding van persoonsgegevens
- Aanvragen taxatieverslag
- Geen van bovenstaande

#### HUIS-AAN-HUISBLAD DE SCHAKEL

14. Hoe vaak leest u de gemeentelijke berichten in De Schakel?

- Wekelijks
- Af en toe
- Nooit
- In ontvang De Schakel niet

15. Als u in De Schakel leest dat er meer informatie op de website staat, zou u dan gaan kijken?

- Ja
- Nee

16. Als u in De Schakel leest dat u via de website kunt reageren, zou u dat dan gaan doen?

- Ja
- Nee

## GEMEENTERAAD

17. Gaat u stemmen bij de komende gemeenteraadsverkiezingen?

- Ja
- Nee
- Weet ik nog niet

18. Heeft u wel eens een raadsvergadering, presidium of marktplaats bezocht?

- Ja
- Nee (ga naar vraag 20)

19. Waarom heeft u deze raadsvergadering, presidium of marktplaats bezocht? (ga na het beantwoorden van deze vraag naar vraag 21)

- Er werd iets besproken dat voor mij persoonlijk of voor mijn omgeving van belang was
- Interesse in gemeentepolitiek
- Interesse in de Gemeente Aa en Hunze
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

20. Waarom heeft u geen raadsvergadering, presidium of marktplaats bezocht?

- Geen interesse
- Geen mening
- Te grote afstand tot het gemeentehuis
- Ik zie niets terug van mijn inbreng
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

21. Waarom zou u in de toekomst een raadsvergadering, presidium of marktplaats bezoeken?

- Er wordt iets besproken dat voor mij persoonlijk of voor mijn omgeving van belang is
- Interesse in gemeentepolitiek
- Interesse in de Gemeente Aa en Hunze
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

## STELLINGEN

Nu volgen een aantal stellingen over gebruik van de website van de Gemeente Aa en Hunze, u kunt aangeven in welke mate dit op u van toepassing is door het omcirkelen van het gewenste cijfer. (10 = helemaal waar, 1 = helemaal onwaar)

Ik gebruik de website van de gemeente om contact te zoeken	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik gebruik de website van de gemeente om informatie te zoeken	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik gebruik de website om op de hoogte te blijven van de gemeenteraad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik luister vaak naar de gesproken notulen van de raadsvergadering	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik lees altijd de besluitenlijsten van het College van B&W	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wanneer het beleidsplan is vastgesteld ga ik het altijd lezen op de site	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wanneer de begroting is vastgesteld neem ik het altijd door via de site	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik lees elk jaar het burgerjaarverslag op de website	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik kijk altijd eerst op de website of ik iets digitaal kan regelen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Inpraak via de website spreekt mij aan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik zou lid worden van een discussieforum op de website	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## AFSLUITING

22. Heeft u nog vragen, opmerkingen en/of aanvullende informatie?

---

---

---

---

---

---

---

---

23. Wanneer u benieuwd bent naar het verloop van het onderzoek kunt u hier uw e-mailadres opgeven. U zult dan tegen het einde van de afstudeerperiode (juni 2009) een bericht hierover ontvangen.

---

**BEDANKT VOOR DEELNAME AAN DIT ONDERZOEK!**



### ***Bijlage 3: Begeleidende brief vragenlijst burgers***

Adresregel 1  
Adresregel 2  
Adresregel 3

**Onderwerp** : Onderzoek burgerparticipatie Gemeente Aa en Hunze

**Gieten**, 11 maart 2009

**Bijlagen** : Vragenlijst  
**Behandeld door** : Lianne Martens  
**Doorkiesnummer** : (0592) 267763

Geachte heer/mevrouw,

Als vierdejaars student van de HBO opleiding Informatiedienstverlening en -Management doe ik mijn afstudeeronderzoek bij de gemeente Aa en Hunze. Eén van de resultaten van deze afstudeerperiode is een advies aan de gemeente Aa en Hunze met welke digitale middelen zij de betrokkenheid van burgers bij beleid en regelgeving kan stimuleren. Om dit advies te kunnen geven is het van belang u als inwoner van de gemeente bij het onderzoek te betrekken.

U hebt als inwoner van Aa en Hunze nu de kans om in te vullen wat u belangrijk vindt aan communicatie met de gemeente. U kunt door middel van het invullen van deze vragenlijst aangeven wat u wel en wat u niet relevant vindt. De uitkomsten van het onderzoek worden meegenomen in het advies aan de gemeente Aa en Hunze.

De adresgegevens zijn verzameld door middel van een aselechte steekproef en de gegevens zullen vertrouwelijk worden behandeld. De vragenlijst bestaat uit 23 vragen en een aantal stellingen. Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer 10 minuten.

Deze vragenlijst kan op papier worden ingevuld en worden teruggestuurd middels de bijgevoegde retourenvelop. U kunt er ook voor kiezen de vragenlijst digitaal in te vullen. De link naar de online vragenlijst is: <http://www.enquetemaken.be/toonenquete.php?id=12648>. U dient dan het telefoonnummer van de gemeente als wachtwoord in te voeren: 0592267777. Deze vragenlijst graag invullen en retour sturen voor 11 april 2009.

Ik wil u vragen te kiezen voor óf de papieren versie van de vragenlijst óf de digitale versie. Voor het onderzoek is het van belang dat u niet gebruik gaat maken van beide middelen.

Ik wil u bij deze alvast hartelijk bedanken voor deelname aan het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Lianne Martens

#### ***Bijlage 4: Vragenlijst gemeenten***

##### ONDERZOEK BURGERPARTICIPATIE BIJ GEMEENTEN

1) Namens welke gemeente vult u deze vragenlijst in?

2) Wat is uw functie?

3) Hoe wordt er binnen uw gemeente tegen participatie van burgers aangekeken?

- Positief
- Neutraal
- Negatief

4) Waarom denkt u dat er binnen uw organisatie positief tegen burgerparticipatie wordt aangekeken?

5) Waarom denkt u dat er binnen uw organisatie negatief tegen burgerparticipatie wordt aangekeken?

6) Is er binnen uw gemeente iemand verantwoordelijk voor trajecten op het gebied van burgerparticipatie?

- Ja
- Nee

7) Welke functie heeft deze medewerker?

8) Hoe zijn over het algemeen genomen de ervaringen van burgers m.b.t. burgerparticipatie?

- Positief
- Versillend
- Negatief
- Weet ik niet

9) Als er positieve aspecten worden genoemd door burgers, welke zijn dat?

10) Als er negatieve aspecten worden genoemd door burgers, welke zijn dat?

11) Is er bij uw gemeente onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers op het gebied van participatie?

- Ja
- Nee

12) Kunt u in het kort beschrijven wat de uitkomsten van het onderzoek zijn geweest?

13) Wordt er binnen uw gemeente gebruik gemaakt van digitale middelen voor burgerparticipatie?

- Ja
- Nee

14) Van welke digitale middelen wordt voor burgerparticipatie gebruik gemaakt?

15) Hoe zijn over het algemeen genomen de ervaringen van burgers over deze digitale middelen?

- Positief
- Verschuillend
- Negatief
- Weet ik niet

16) Als er positieve aspecten worden genoemd door burgers over de inzet van digitale middelen, welke zijn dat?

17) Als er negatieve aspecten worden genoemd door burgers over de inzet van digitale middelen, welke zijn dat?

18) Wanneer u benieuwd bent naar het verloop van het onderzoek kunt u hier uw e-mailadres opgeven. U zult dan tegen het einde van de afstudeerperiode (juni 2009) een bericht hierover ontvangen.

19) Ik wil u bij deze bedanken voor het invullen van de vragenlijst. Wanneer u nog vragen, opmerkingen of aanvullende informatie heeft kunt u dat hier invullen.

### ***Bijlage 5: Begeleidende mail vragenlijst gemeenten***

Geachte heer/mevrouw,

Als vierdejaars student van de HBO opleiding Informatiedienstverlening en –Management aan de Hanzehogeschool in Groningen doe ik mijn afstudeeronderzoek bij de Gemeente Aa en Hunze. Het resultaat van het onderzoek zal een advies aan de gemeente zijn over hoe en met welke digitale middelen zij de betrokkenheid van burgers bij beleid en regelgeving kan stimuleren. Om tot een goed advies te komen wordt er literatuur- en burgeronderzoek uitgevoerd. Daarnaast is het voor mij interessant hoe andere gemeenten omgaan met participatie van burgers.

Aangezien voor mij vooral het digitale aspect interessant is, heb ik bij het selecteren van gemeenten voor dit onderzoek gebruik gemaakt van de landelijke monitor. Elke gemeente die op 8 april 2009 een score van 60% of meer op onderdeel E had, burgerbetrokkenheid, heb ik uitgenodigd voor dit onderzoek. Het zou voor mij prettig zijn wanneer de vragenlijst wordt ingevuld door iemand die intern betrokken is bij de processen op het gebied van burgerparticipatie.

Door middel van deze vragenlijst wil ik achterhalen wat de aanpak van andere gemeenten is als het gaat om trajecten van burgerparticipatie, welke ervaringen andere gemeenten hebben met burgerparticipatie en hoe burgerparticipatie door burgers uit uw gemeente wordt ervaren.

De vragenlijst bestaat uit 24 vragen en het invullen kost u ongeveer 15 minuten. Ik wil u vragen de vragenlijst digitaal in te vullen voor 30 april 2009.

U kunt de vragenlijst openen door op de volgende link te klikken:

<http://www.enquetemaken.be/toonenquete.php?id=13982>

Het wachtwoord is: aaenhunze.

Ik wil u bij voorbaat hartelijk danken voor het invullen van de vragenlijst.

Met vriendelijke groet,

Lianne Martens  
Gemeente Aa en Hunze