

Aanvullend document communicatieproduct

Naam: Chaya Berger
Student nummer: S2475901
Datum 02-09-2025

Inleiding

Het communicatieproduct behorend bij mijn scriptie is een memoryspel. Aan de hand van 30 sets zal ik het gesprek over mijn scriptieonderwerp bespreken met geïnteresseerden. Het betreft kaarten rondom het proces, de inhoud en de resultaten van mijn onderzoek. Het is een gespreksstarter die uitnodigt tot een gesprek. In dit document vertel ik kort bij iedere kaart beschrijven met welk doel ik deze kaart gekozen heb.

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)



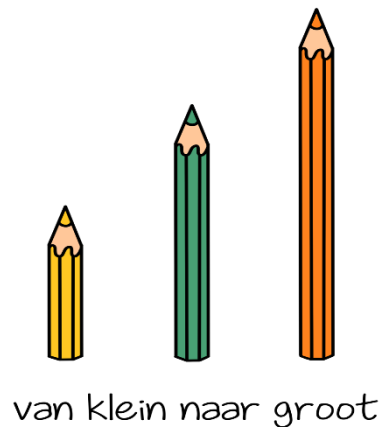
Het resultaten hoofdstuk van mijn scriptieonderzoek staat centraal rond een aantal dilemma's waar gemeenteambtenaren mee omgaan. Eén van de dilemma's die in ieder interview naar voren kwam is de afweging om enerzijds data te verzamelen voor onderzoek naar inclusieve gebruikersvormen van de burgerparticipatieplatforms of het waarborgen van de AVG. De meeste gemeenten vroegen enkel naar een (fictieve) gebruikersnaam, mailadres en de vier cijfers van een postcode als een inwoner digitaal wilde participeren over een ruimtelijk vraagstuk.

2. Interviews



Mijn onderzoek betrof een deductief kwalitatief onderzoek naar de mate van inclusiviteit van digitale burgerparticipatieplatforms. Hiervoor heb ik met twaalf gemeenteambtenaren verspreid over negen Nederlandse gemeenten gesproken. Het betrof semigestructureerde interviews gedurende 45 - 75 minuten, waarvan vijf fysiek en 7 digitaal. Ik sprak met communicatieadviseurs, projectmanagers en participatieadviseurs.

3. Typen gemeente



De analyse voor mijn onderzoek betreft een thematische diepteanalyse gecombineerd met een clusteranalyse. Dit betekent dat ik de resultaten op drie verschillende manieren heb geclusterd. Ten eerste, het type gemeente. In mijn onderzoek onderscheid ik drie typen gemeente: klein, middelgroot en (studenten)stad. Bovendien heb ik de resultaten geclusterd rondom het type medewerker die de uitspraak doet (zie tekst bij 2. Interviews). Tenslotte bracht ik alle resultaten samen om algehele thematische uitspraken te doen.

4. Inclusief



Het centrale thema van mijn onderzoek is inclusiviteit. Onder deze paraplu-term bestaan vele termen verwant aan digitale participatie. Denk aan: toegankelijkheid, inclusie en acceptatie. In dit onderzoek is gekeken hoe de burgerparticipatieplatforms van gemeenten helpen bij het inclusief betrekken van een diverse groep burgers in ruimtelijke vraagstukken.

5. Maatwerk



Een ander resultaat van mijn scriptieonderzoek is dat (inclusieve) burgerparticipatie maatwerk is. Voor ieder project gaan gemeenteambtenaren terug naar de tekentafel om te kijken welke communicatiemiddelen passend zijn om de gewenste doelgroepen te bereiken. Het is dus geen *one-size-fits-all mentaliteit*, maar een kwestie van constant toegepast werken om de beste resultaten te behalen voor ieder project in het ruimtelijk domein.

6. Context afhankelijk



Digitaal participeren dwingt gemeenteambtenaren scherper na te laten denken over de hulpvraag die zij aan de burger willen stellen. In een fysieke traditionele participatie is er een mogelijkheid tot een gesprek of discussie waar burgers direct onduidelijkheden kunnen bevragen en ambtenaren het verhaal kunnen verduidelijken. In een digitale omgeving is het enkel een reactiemogelijkheid waardoor de genuanceerde tussenlaag verdwijnt: “De interpretatie van de inwoner is alles”. Daarom is de context afhankelijk waarmee je een bericht online plaatst, en deze moet duidelijk zijn voor alle burgers die je probeert te bereiken.

7. Minder klachten



Aangezien digitaal participeren in het gehele beleidsproces op diverse manieren wordt toegepast, zien een aantal gemeente daadwerkelijk minder klachten in de eindfase van een projectrealisatie. Door in het voorstadium inwoners en andere betrokkenen mee te laten denken over de vormgeving en de voortgang van het proces, zijn zij gelukkiger met de uitkomsten van het proces. Echter, een goede terugkoppeling met onderbouwing waarom bepaalde plannen wel en waarom bepaalde plannen niet zijn uitgevoerd blijkt volgens de gemeenteambtenaren wel als randvoorwaarde voor het afronden van een goed participatieproces. Dit geldt voor zowel de kleine als grote gemeenten.

8. Hulpmiddelen

Om gemeenten te helpen bij de transitie naar digitaal participeren, zijn er diverse tools in het leven gebracht. Eén daarvan zijn digitale burgerparticipatieplatforms. Uit de interviews blijkt dat gemeenteambtenaren betrokken bij participatie alle mogelijke (communicatie)middelen als een soort gereedschapskist zien waaruit zij steeds putten voor ieder project. Een burgerparticipatieplatform is daarmee niet hét middel van de toekomst van burgerparticipatie maar één van de vele andere mogelijkheden, waaronder ook nog steeds de brief, de flyer of een bijeenkomst. Juist de combinatie van middelen zorgt voor een succesvol participatieproces.



9. Fysiek en digitaal



Uit het onderzoek blijkt een duidelijk verschil tussen de keuze van gemeenteambtenaren om een fysieke bewonersbijeenkomst te organiseren en/of inwoners digitaal te laten participeren. Vaak wordt de combinatie van fysiek en digitaal aangemoedigd, met enkele gemeenten die twee manieren van participeren vereisen met een duidelijk participatieverslag in het gemeentelijke participatiebeleid. Ook hebben de twee typen participatie verschillende doelen. Enerzijds zorgt digitaal participeren voor een brede verzameling van ideeën en meningen vanuit een divers publiek aan inwoners die vervolgens

kan worden gebruikt ter verdieping met een kleinschalige fysieke bijeenkomst. Anderzijds, worden in sommige projecten eerst of gelijktijdig digitale participatie gebruikt als test of aanvulling van de inhoud van fysieke bijeenkomsten. Juist de combinatie van participatiemogelijkheden wordt dus door ambtenaren als prettig ervaren.

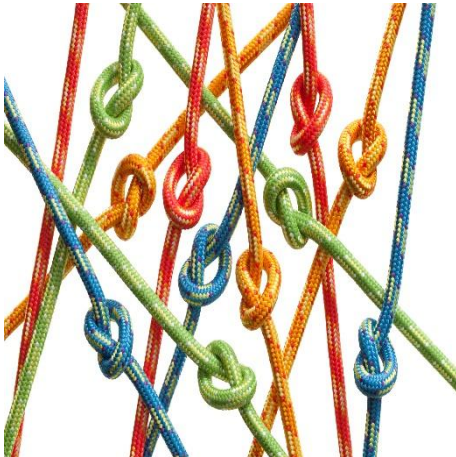
10. Tijdlijn



De burgerparticipatieplatforms zien er voor iedere gemeente anders uit. De platforms hebben enkele overkoepelende *features*. Bijvoorbeeld het plaatsen van enquêtes, het hebben van een projectproces tijdlijn om het projectverloop te volgen en diverse manieren van inwonerinteractie. De gemeenteambtenaren kiezen ervoor om laagdrempelig en/of complexe reactie vanuit burgers te vragen. Waarbij het meest laagdrempelige contact is om een hartje/duimpje achter een post of reactie achter te laten en de meest intensieve manier van contact is het invullen van vragenlijsten of het reageren van de

mening over een project. Ook worden op de projectpagina's de terugkoppeling geplaatst wat er met eerder inwonerparticipatie is gebeurd in de beleidsplannen.

11. Complexiteit



Gemeenteambtenaren zien een duidelijk verschil in de mate van interactie op bepaalde thematiek die digitaal worden aangeboden op burgerparticipatieplatforms. Een duidelijke reden hiervoor onderscheiden zij op de mate van complexiteit van het onderwerp en/of de hulpvraag richting inwoners. Onderwerpen die gaan over het inrichten van een speeltuintje krijgen veel meer tractie dan onderwerpen over input van beleidsvraagstukken, zoals de omgevingswet. Hoe complexer, hoe minder participatie.

12. Toegankelijkheid



Een van de hoofdthema's die bevestigd werd in de interviews van dit onderzoek was de mate van toegankelijkheid van het burgerparticipatieplatform. In hoeverre kunnen alle inwoners beschikken over de mogelijkheid om digitaal te participeren? Het bleek bij zorgvuldig navragen dat de gemeenteambtenaren bij toegankelijkheid aan blinden en slechthorenden en daar eisen aan de website aan te voldoen. Echter, voor het bereiken van een diverse heterogene groep qua diversiteit bleef enkel de taalknop een extra aanvulling voor inwoners die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

13. Interactie



Gemeenten zijn steeds vaker proactief bezig met het bereiken van hun inwoners via apps en sociale media. Het is een verplaatsing van contact met burgers. Ook hebben de interacties op sociale media dezelfde kenmerken als hoe de interactie op de special burgerparticipatieplatforms eraan toegaat, zoals berichten kunnen *liken* en een reactie plaatsen en als gemeente hierop reageren. Het is een nieuwe manier van communiceren die de gemeente zichzelf steeds meer eigen maakt, maar ook nog lastig vindt om hier goed in te navigeren.

14. Doorvragen



Doordat digitale participatie een grote en diverse verzameling aan meningen en ideeën is, zijn de gemeenteambtenaren tijdens fysieke bijeenkomsten in staat de verdieping op te zoeken. De ambtenaren zoeken de verbanden tussen alle reacties digitaal en gebruiken in de fysieke bijeenkomst de mogelijkheid om goed door te vragen in een discussiemoment met de inwoners en betrokkenen. Bovendien is het belangrijk te vermelden dat vanwege de interpretatie moeilijkheden (zie 6. Context afhankelijk) de gemeente ook digitaal reageert op een reactie wanneer zij een antwoord niet goed begrijpen.

15. Monitoring



Een van de moeilijkheden die gemeenteambtenaren (vooral in de grote steden) ervaren is het continue monitoren van de digitale reacties bij online geplaatste projecten. Voorafgaand hebben zij al filters aanstaan zodat scheldwoorden en andere onnodige schadelijke manieren van communicatie niet kunnen worden geplaatst, zien ook de ambtenaren het belang in van een contactmoment met inwoners. Een simpele ‘bedankt voor je reactie’ of een antwoord bij een gestelde vraag of een inhoudelijke reactie bij een boze comment. Dat zijn tijdrovende klussen waar vaak te weinig mankracht voor

in huis is bij de gemeenten. Aanvullend is het niet vaak zeker wie de reacties moet uitvoeren: de communicatieadviseur, de projectleider of degene die het participatieproces leidt?

16. Laagdrempelig contact



Een aantal respondenten geeft aan dat juist door digitaal participeren mogelijk te maken, het gemakkelijker is geworden om input te krijgen op beleidsprocessen. Zij ervaren juist door fysieke afstand te nemen tot de burger, dat zij in directer en warmer contact met de burger ontvangen. Het gemak van even een snelle reactie op een *device* die burgers toch al gebruiken (browser of applicatie), blijkt te werken.

17. Leren van elkaar



Een aanbeveling van mijn onderzoek is dat gemeenten die allemaal burgerparticipatieplatforms gebruiken de ruimte moeten krijgen om van elkaar te leren. In diverse interviews bleek dat individuele ambtenaren tegen dezelfde moeilijkheden aanliepen en/of een oplossing bedacht hadden. Echter was er geen mogelijkheid om dat met elkaar te delen om zo de meest optimale vorm van digitale participatie vorm te geven. Daarom adviseer ik om periodiek digitale bijeenkomsten te organiseren waar gemeenteambtenaren betrokken bij participatie kunnen aansluiten voor brainstormen en succesverhalen kunnen

delen op landelijk niveau. Een idee is om dit initiatief te starten bij GoVocal een commerciële organisatie waar de meeste gemeenten uit mijn onderzoek hun platform in beheer hebben. Op deze wijze kost het deelnemende gemeenten geen organisatiemiddelen om de momenten te organiseren in de al beperkte capaciteit.

18. AI



Een andere aanbeveling van mijn onderzoek is om te experimenteren met de inzet van AI. Een aantal gemeenten gaven aan al AI in beperkte mate in te zetten voor het monitorvraagstuk. Zij laten een AI-model een opzet van een reactie genereren voor de online berichten op projecten. Echter, er is nog veel meer mogelijkheden en in de toekomst wordt dit alleen maar uitgebreider. Denk ook aan een chatbot op de burgerparticipatieplatforms waar burgers terecht kunnen bij vragen. Het zal helpen bij het dilemma van beperkte tijd en middelen doordat AI gedeeltelijk het werk

kan overnemen.

19. Het belang van taal



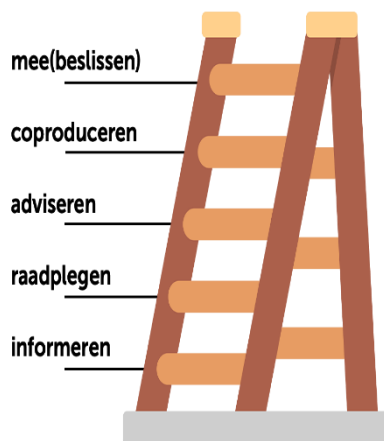
Taal is de kern van ieder goed communicatie-uiting die je als gemeente doet. Op het burgerparticipatieplatform kom je het op meerdere manieren tegen. Ten eerste, wordt er voorafgaand aan het plaatsen van een nieuw project gekeken hoe de gemeente het best de hulpvraag richting de inwoners het best kan verwoorden. Ten tweede, hebben de burgerparticipatieplatforms een online mogelijkheid om met 'één klik op de knop' de Nederlandse pagina te vertalen naar een andere taal zodat degenen die participeren niet enkel Nederlands als voertaal hoeven te hebben.

20. Burger als expert



Uit dit onderzoek is gebleken dat ook in deze context van digitale participatie bij Nederlandse gemeenten voor vraagstukken in het ruimtelijk domein, burgers worden ingezet als expert. Inwoners worden gezien als de personen met de meeste inzichten in hoe te wonen, leven en recreëren in een omgeving. Daarom wordt de mening van hen die het meest van ruimtelijke veranderingen zullen merken, ingeschakeld om al vroegtijdig mee te denken gedurende het gehele beleidsproces. Beleid gaat zo meer leven en de contacten tussen overheid en burger verkleind.

21. Participatieladder



Onderdeel van de theorie in dit onderzoek is de participatieladder. Iedere gemeente (en onderzoek naar participatie) heeft de participatieladder als kernelement van inwoners laten meedenken en beslissen. Het gaat erom dat iedere stap op de ladder zorgt voor meer zeggenschap voor de burger in het participatieproces. Sommige respondenten gaven al aan dat zij de laagste trede (informerer) al niet eens meer als participatie beschouwen. Participeren is volgens hen het actief laten meebeslissen van de vormgeving van een project. Informeren is enkel 'zenden' en behoort volgens hen hier niet toe.

22. Corona als katalysator



De Covid-19 pandemie heeft als katalysator voor het gebruik van digitale participatiemiddelen gezorgd. Vanwege de fysieke restricties konden gemeenten niet anders dan overstappen op digitale alternatieven. Enkele gemeenten waren voor de komst van Corona al bezig met het gebruik of opzetten van het burgerparticipatieplatform, maar de grootschalige populariteit voor dit participatiemiddel kwam pas tijdens de pandemie.

23. Omgevingswet



De Omgevingswet staat voor een goede balans tussen benutten en beschermen van de fysieke leefomgeving. De wet zorgt voor minder regels, een samenhangende benadering van de leefomgeving, ruimte voor lokaal maatwerk en betere en snellere besluitvorming. Daarbij verplicht de Omgevingswet gemeenten om een duidelijke Omgevingsvisie te hebben waar ook (vroegtijdige) participatie een onderdeel van is. De Omgevingswet professionaliseert het participatieproces van veel (kleine) gemeenten.

24. Eerst doen dan denken beleid



Als aanvulling op de Omgevingswet werken veel gemeenten momenteel aan de ontwikkeling van participatiebeleid. Uit mijn onderzoek blijkt echter dat gemeenten burgers in de praktijk al (digitaal) laten participeren. Daarom concludeer ik dat de totstandkoming van dit beleid een andere redenering volgt dan een regulier beleidsproces binnen een gemeente. In dit geval lijkt de benadering te zijn: *eerst doen, dan denken*. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de coronaperiode als katalysator fungeerde voor de digitale participatiebeweging. De bijzondere omstandigheden maakten het noodzakelijk om projecten direct voort te zetten. Pas na de pandemie ontstond er ruimte voor evaluatie en formalisering.

25. Trainingen



Mijn onderzoek beveelt aan om trainingen aan te bieden die participatie in alle lagen van de gemeente verankeren. Het huidige aanbod is vaak beperkt of alleen gericht op communicatiemedewerkers, wat leidt tot hoge werkdruk en weinig eigenaarschap bij andere ambtenaren. Periodieke trainingen voor een breed scala aan medewerkers kunnen participatie beter verankeren en samenwerking over afdelingen verbeteren. Dit is vooral relevant voor grotere gemeenten, aangezien kleinere gemeenten minder capaciteit hebben.

26. Niet meetbaar



Naast de beperkingen die de AVG met zich meebrengt (zie tekst 1. AVG), ervaren veel gemeenten dat zij onvoldoende zicht hebben op hoe inclusief hun digitale participatie daadwerkelijk is. Dit komt enerzijds doordat veel gegevens over inclusie niet mogen worden verzameld, en anderzijds omdat inclusie vaak samenhangt met unieke en persoonlijke omstandigheden. Het gaat om informatie die sterk afhankelijk is van interpretatie en context, waardoor het moeilijk is om een objectief en algemeen beeld te schetsen. Alle betrokken ambtenaren in dit onderzoek benadrukken wel dat het waardevol zou

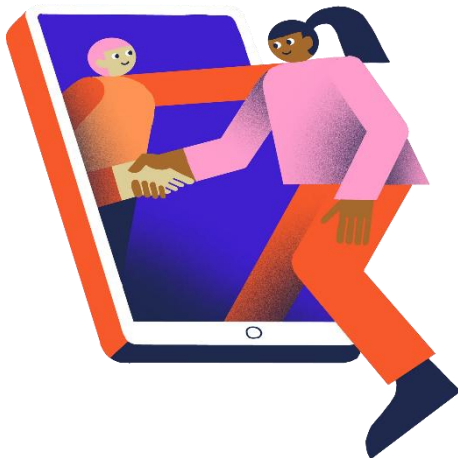
zijn om meer inzicht te krijgen in dit vraagstuk. Tegelijkertijd geven zij aan niet goed te weten op welke manier dit onderzoek vormgegeven kan worden.

27. Gemeente dichtbij



Volgens enkele respondenten maakt digitaal participeren het eenvoudiger om input te verzamelen voor beleidsprocessen. Door het gemak van een snelle reactie via een vertrouwd device ontstaat directer contact, waardoor burgers de overheid ook beter weten te vinden voor andere vraagstukken, en vice versa. Het participatieplatform vervult hierbij de rol van centrale omgeving voor interactie tussen burger en overheid.

28. Digitale geletterdheid



In de praktijk ervaren gemeenten knelpunten bij het betrekken van digitale participatie bij zowel jongeren als ouderen. Hoewel jongeren worden gezien als digitaal vaardig, maken vooral ouders met jonge kinderen en digitaal geletterde ouderen gebruik van het participatieplatform. Voor deze oudere groep worden ondersteuningspunten ingericht, zoals loketten in bibliotheken of gemeentehuizen. Daarnaast blijft fysieke participatie mogelijk voor wie digitaal minder vaardig is. Toch blijft de omvang van de digitale kloof voor gemeenten grotendeels onbekend.

Naast de participatieladder, die de basis vormt van de participatietheorie, zijn met de komst van digitale participatie twee nieuwe, tegengestelde benaderingen ontstaan: de bekrachtigingstheorie en de mobilisatietheorie. Over de toepassing in de praktijk bestaat nog geen wetenschappelijke consensus.

29. Bekrachtigingstheorie



Volgens de bekrachtigingstheorie (*reinforcement theory*) zijn het vooral dezelfde burgers die al deelnemen aan traditionele participatievormen – zoals fysieke bijeenkomsten – die zich ook online laten horen. Digitale participatie leidt in dit perspectief dus niet tot meer diversiteit, maar tot een verschuiving van dezelfde groep: voornamelijk witte, hoogopgeleide en mondige ouderen.

30. Mobilisatietheorie



De mobilisatietheorie stelt daarentegen dat digitale participatie juist nieuwe en diverse groepen bereikt. Voor burgers met beperkte financiële middelen, een migratieachtergrond, taalproblemen of fysieke beperkingen biedt het online kanaal laagdrempeligere mogelijkheden om hun stem te laten horen. Ook jongeren zouden hierdoor eerder worden betrokken.

Uit mijn onderzoek blijkt dat de werkelijkheid tussen beide theorieën in ligt. De groep actieve deelnemers bestaat nog steeds grotendeels uit witte, hoogopgeleide (soms oudere) burgers. Voor zover dat daadwerkelijk te meten/ te zeggen valt door ambtenaren vanwege de beperkte kennis door onder andere de AVG. Tegelijkertijd maken ook jongvolwassenen en jonge gezinnen gebruik van het platform. Daarnaast biedt de digitale omgeving in potentie meer toegankelijkheid, bijvoorbeeld voor mensen met taalachterstanden of fysieke beperkingen. Dit duidt op elementen van de mobilisatietheorie. Digitale participatie laat zich dus niet vangen in een zwart-witbeeld. Beide theorieën zijn deels herkenbaar, wat pleit voor verdere ontwikkeling richting een schaal of matrix in de participatieliteratuur die deze nuances beter kan weergeven.