



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Een onderzoek naar hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau

Aanholt, Remison van

Citation

Aanholt, R. van. (2021). *Een onderzoek naar hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3221061>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [License to inclusion and publication of a Bachelor or Master thesis in the Leiden University Student Repository](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3221061>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Een onderzoek naar hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau

Remison van Aanholt

Masterthesis
Management in de Publieke Sector: Strategisch Management
Advisering en Verandermanagement
Universiteit Leiden

Dr. C. v Eijk
5-07-2021



**Universiteit
Leiden**

Voorwoord

Hierbij presenteer ik u met trots mijn masterthesis ‘de invloed van digitale participatietools op digitale ongelijkheid’. Ter afsluiting van de master Management in de Publieke Sector: Strategisch Management, Advisering en Verandermanagement heb ik onderzoek gedaan naar factoren van digitale participatietools die invloed hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau. Het schrijven over digitale vormen van participatie en ongelijkheid waren nieuw voor mij. De concepten daarentegen werden al eens eerder behandeld tijdens het vak ‘Digital Government and Citizens Interaction’. Door dit vak en mede door de coronavirus is mijn interesse naar digitale vormen van e-democratie, e-participatie, digitale overheid en ICT gegroeid.

Het schrijven van deze scriptie was in het begin lastig door maatregelen ter bestrijding van het coronavirus. Desalniettemin was het leerzaam en boeiend. Het is de synthese tussen wetenschappelijke kennis over digitale vormen van participatie en ongelijkheid en de koppeling met de praktijk. Dit onderzoek gaat voor veel gemeenten die meer burgers willen betrekken bij digitale participatie en de digitale kloof tussen verschillende bevolkingsgroepen ontstaat willen bestrijden van waarde zijn. Er is namelijk nog weinig oog voor digitale ongelijkheid en de link tussen digitale ongelijkheid en digitale ongeletterdheid en hoe dit te bestrijden valt. Wellicht bied de combinatie van verschillende bestaande theorieën aan de ontwikkeling van nieuw beleid. Ik hoop met deze scriptie daaraan bij te kunnen dragen.

Mijn dank gaat in het bijzonder uit naar mijn begeleider Dr. Carola van Eijk, die mij tijdens het onderzoek voorzag van feedback, advies en sturing. Daarnaast een woord van dank voor de respondenten die hun kennis en ervaring hebben gedeeld met mij. Daarvoor wil ik hen nadrukkelijk bedanken.

Tot slot wil ik u als lezer veel leesplezier wensen.

Remison van Aanholt

Rotterdam, 5 juli 2021

Samenvatting

Mede door de digitalisering van de overheid en het coronavirus is het gebruik van digitale participatietools op gemeentelijk niveau in een stroomversnelling gekomen. Veel gemeenten gebruiken digitale participatietools om burgers informatie te verschaffen of te betrekken bij het beleidsvormingsproces. Er zijn echter veel kwetsbare burgers die hun stem ook niet via de online vormen van participatie kunnen laten horen omdat digitale participatietools voor uitsluiting kunnen zorgen door een gebrek aan financiële en cognitieve middelen, of mensen die niet weten hoe ze de tools kunnen gebruiken, doordat ze niet beschikken over digitale vaardigheden. Om meer inzicht te krijgen op de invloed van digitale participatietools op digitale ongelijkheid, is het noodzakelijk om onder andere te kijken hoe gemeenten deze tools implementeren en omgaan met de toegankelijkheid van digitale participatietools.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: Hoe hebben digitale participatietools invloed op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau? Een soort gelijke studie is op nationaal niveau uitgevoerd en nog nooit eerder op lokaal niveau.

Om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag zijn er zes gemeenten en twee experts die digitale participatietools ontwikkelen, of beheren geïnterviewd aan de hand van een semigestructureerde topiclijst met vragen. Alle gemeenten die digitale participatietools gebruiken of hier onderzoek naar doen en een gemêleerde bevolkingsgroep hebben leende zich goed voor dit onderzoek. De interviews zijn tevens getranscribeerd en gecodeerd. Uit de antwoorden van de interview bleek dat de implementatie van digitale participatietools, toegang tot ICT-middelen om digitale participatietools te gebruiken, digitale vaardigheden en deels motivatie om digitaal te participeren van invloed zijn op digitale ongelijkheid. Daarnaast hebben gemeenten zelf direct invloed op digitale ongelijkheid omdat ze groepen die bijvoorbeeld niet digitaal vaardig zijn weinig tot geen hulp aanbieden.

Op basis hiervan wordt aanbevolen om kwetsbare burgers of vertegenwoordigers van hen te interviewen om een duidelijker beeld te krijgen hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid. Deze perspectieven meenemen is in dit onderzoek door onvoorziene omstandigheden niet gelukt.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
1. Inleiding	5
1.1 leeswijzer.....	8
2. Theoretisch Kader	9
2.1 Traditionele participatie en traditionele ongelijkheid.....	9
2.1.1 Traditionele ongelijkheid.....	13
2.2 Digitale participatie(tools) en digitale ongelijkheid	16
2.2.1 Het begrip digitale participatie(tools).....	17
2.2.2 Voordelen en effecten van digitale participatietools	18
2.2.3 Theoretische link met traditionele participatie	19
2.2.4 Kader en tools.....	20
2.3 Digitale ongelijkheid	25
2.3.1 Factoren die invloed hebben op digitale ongelijkheid.....	25
2.3.2 Theoretische conclusie	28
3. Methodologie.....	32
3.1 Onderzoeksopzet en design	32
3.2 Dataverzamelingmethoden	33
3.2.1 Selectie van respondenten en onderzoekseenheid	34
3.3 Operationalisering van de mechanismes	37
3.4 Methode van data-analyse	38
3.4. Validiteit en betrouwbaarheid	39
4. Resultaten	40
4.1 Analyse van de interviews.....	40
4.1.1 Inrichting van digitale participatie.....	41
4.1.2 Implementatie.....	41
4.1.3 Toegankelijkheid	42
4.1.6 Digitale participatietools	43
4.1.7 Type deelnemer	43
4.1.8 Vaardigheden.....	44

4.1.9 Aankaarten van problemen.....	44
4.2 Koppeling resultaten interviews aan de mechanismes	45
4.2.1 Implementatie.....	45
4.2.2 ICT-middelen	46
4.2.3 Digitale vaardigheden.....	46
4.2.4 Motivatie	47
5. Conclusie & discussie	48
5.1 Conclusie.....	48
5.2 Discussie.....	49
Literatuurlijst.....	51
Bijlage 1: topiclijst voor interview met gemeenten.....	55
Bijlage 2: topiclijst voor experts.....	57
Bijlage 3: transcripten	58
Bijlage 4: codeerschema.....	71

1. Inleiding

Mede door het coronavirus is het gebruik van digitale participatietools om burgers te betrekken bij het besluitvormingsproces, door middel van informatietechnologie (ICT) in een stroomversnelling gekomen. Veel gemeenten hebben zich door de risico's van de pandemie drastisch moeten aanpassen, want burgers in grote ruimtes informeren of laten meedenken kon niet meer. Er moest daarnaast veelal snel worden gehandeld, wat een bedreiging vormt voor de democratie. Zaken die normaal gesproken incrementeel gaan omdat inspraak nodig is, worden zonder soms zonder inspraak van burgers opgelost of juist vooruitgeschoven, zoals voorzieningen in het sociale domein.

Door de coronacrisis is in 2020 de vraag naar digitale participatie-instrumenten toegenomen, want hoe kunnen burgers actief deelnemen aan besluitvorming als het niet mogelijk is om fysiek bij elkaar te komen? De enige mogelijkheid voor gemeenten is om dit digitaal te organiseren. Via online platforms, webinars of online presentaties in combinatie met de mogelijkheid om direct vragen te stellen, hebben gemeenten plannen toegelicht aan inwoners, die vervolgens vragen konden stellen. (Bleijenberg, 2019).

Traditionele participatie, het actief betrekken van burgers in het besluitvormingsproces, door middel van bijvoorbeeld panels en burgerraden en digitale participatie in het algemeen is niet nieuw. Nederland kent een bloeiende praktijk van allerlei traditionele participatieve vormen van democratie. Dit vindt bijvoorbeeld plaats bij de inrichting van steden, zoals winkelgebieden of bij bestemmingsplannen voor bouwprojecten en door middel van burgerpanels. Participatie is de manier waarop gemeenten luisteren naar hun burgers en rekening houden met ervaringen, ideeën, opvattingen van burgers. Op bepaalde terreinen is participatie in Nederland een verplicht onderdeel van het besluitvormingsproces, zoals bij het verlenen van vergunningen voor bouwprojecten (Steur, 2020).

Naast het gebruik van de traditionele vormen van participatie is ook het gebruik van digitale participatietools bij veel gemeenten al ingeburgerd. Er zijn echter grote verschillen tussen gemeenten. Bij grote gemeenten, zoals de gemeente Amsterdam wordt al enkele jaren gebruikt gemaakt van OpenStad, een open source platform. OpenStad is ontwikkeld door de gemeente Amsterdam in samenwerking met de gemeenten Den Haag, Haarlem, Alphen aan den Rijn en Utrecht, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (Gemeente Amsterdam, 2020). Via OpenStad

kunnen gemeenten eenvoudig interactieve websites maken voor verschillende participatieprojecten. Ieder participatietraject vraagt om maatwerk. Daarom is het OpenStad platform modulair ingericht met widgets om burgers op een interactieve manier invloed en zeggenschap te geven. De tools die ingezet kunnen worden zijn uiteenlopend: voorbeelden zijn een digitale stemtool, manieren om plannen in te sturen, een tool waarmee bewoners budget kunnen toewijzen aan plannen. OpenStad is in de coronacrisis enorm leidend geworden voor Amsterdam, Den Haag, Haarlem, en Utrecht, doordat het een set van verschillende participatietools biedt, die door gemeenten op maat gemaakt kunnen worden (Wennekes, 2020). Daartegenover staan kleinere gemeenten, zoals bijvoorbeeld Sliedrecht die bestaande sociale mediakanalen Facebook, Twitter en YouTube gebruiken om informatie over projecten te delen. Dit is een veel goedkopere en laagdrempelige manier om burgers te betrekken bij het besluitvormingsproces. Het probleem is dat bewoners in grote steden meer profiteren van goed en doorontwikkelde digitale participatietools en beter bediend worden dan inwoners waar gemeenten gebruik maken van voornamelijk sociale mediakanalen om burgers te informeren.

Uit het gebruik van digitale participatietools van OpenStad-gemeenten is gebleken dat digitale participatietools de mogelijkheid hebben om de creativiteit en denkkraft van inwoners te bevorderen, samenwerkingen tussen inwoners en de gemeenten inclusiever te maken en het voor inwoners laagdrempeliger te maken om mee praten en mee te beslissen (Wennekes, 2020). Er zijn echter kanttekeningen te maken bij het gebruik van online participatietools omdat er burgers zijn die geen toegang hebben tot internet, of door bepaalde omstandigheden zoals een beperking, niet in staat zijn om gebruik te maken van online participatietools.

Uit een onderzoek over het internetgebruik in Nederland van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is gebleken dat er 453 duizend Nederlanders zijn die niet over internet beschikken. Twee derde daarvan was 75 jaar of ouder (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Daarnaast wonen er volgens het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 7,2 miljoen mensen met een beperking die daardoor wellicht moeilijk of geen gebruik kunnen maken van digitale participatietools. Het gaat om 2,5 miljoen mensen die laaggeletterd zijn, 1,6 miljoen mensen met een motorische beperking, 1,1 miljoen mensen met een licht verstandelijke beperking en honderdduizenden mensen die een auditieve of visuele beperking hebben (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2020). Volgens een studie van het CBS naar armoede in Nederlandse huishoudens leefden ruim 1

miljoen mensen onder de lage-inkomensgrens (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Dit betekent waarschijnlijk dat er mensen zijn die onvoldoende financiële middelen hebben om computers, laptops en mobiele telefoons aan te schaffen.

Uit deze cijfers blijkt dat een aanzienlijk deel van de bevolking niet online kan participeren terwijl zij het wellicht wel zouden willen.

In een goed functionerende participatiemaatschappij en democratie horen alle burgers een stem te krijgen in het beleid van en beslissingen door de gemeente waar zij in wonen. In de traditionele vormen van burgerparticipatie is dit nog niet altijd het geval gebleken. Voor burgers met een verstandelijke beperking is een inspraakavond bijvoorbeeld lastig te volgen. Daarnaast zijn het vaak dezelfde burgers uit bijvoorbeeld niet-gedepriveerde wijken die de weg naar burgerparticipatie weten te vinden. Ook digitale participatietools kunnen voor uitsluiting zorgen omdat er burgers zijn die een beperking hebben, die geen toegang hebben tot internet door een gebrek aan financiële en cognitieve middelen of die niet weten hoe ze digitale participatietools kunnen gebruiken om hun stem te laten gelden (Brechenmacher & Carothers, 2020, p. 1). Gesteld kan worden dat daardoor digitale ongelijkheid kan optreden, want mensen die niet kunnen meedoen worden automatisch uitgesloten. Digitale participatietools zijn dus van invloed op digitale ongelijkheid (Van Dijk, 2012, p. 2).

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant, omdat er miljoenen Nederlanders zijn die digitale participatie en de tools die daarvoor worden gebruikt als problematisch kunnen ervaren. Digitale participatietools kunnen bepaalde groepen in de samenleving uitsluiten omdat zij niet kunnen meebeslissen, meedenken en vragen kunnen stellen die wellicht voor hen van belang zijn. Hierdoor worden achterblijvers in het gebruik van internet en ICT in de digitale samenleving verder gemarginaliseerd en groeit de kans op ongelijkheid, tweedeling in de samenleving en vergroot het de sociaaleconomische verschillen (Van Dijk, 2012). Er is meer onderzoek nodig naar een integrale aanpak die rekening houdt dat de uitdagingen per bevolkingsgroep verschillen.

Tot op heden is door Rogers (2001), Normann & Medaglia (2009), Andersen & Medaglia (2009), Machintosh, Coleman en Schneeberger (2009), van Dijk (2017), vooral gekeken naar de oorzaken van digitale ongelijkheid, zoals demografische factoren, de eigenschappen per individuen en soorten van toegang – motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik. De academische wereld is zich bewust dat geen of beperkte toegang tot digitale middelen gevolgen heeft voor participatie in de maatschappij. Er wordt in de wetenschappelijke

literatuur niet gekeken naar hoe participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid op lokaal niveau en hoe gemeenten al deze groepen die niet participeren toch kunnen betrekken. Daarnaast is er weinig tot geen aandacht voor digitale ongeletterdheid en zijn de effecten per digitale participatietool niet onderzocht. Er blijkt namelijk een enorm scala aan digitale participatietools te zijn ontstaan, die niet allemaal even goed zijn onderzocht. Voor deze studie zijn deze open onderzoeksvelden een interessant terrein om verder te onderzoeken. Deze studie zal zich echter, richten op hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau. Daarom staat in dit onderzoek de volgende vraag centraal: *Hoe hebben digitale participatietools invloed op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau?*

1.1 leeswijzer

Om de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden, worden er experts en ambtenaren op het gebied van digitale participatie, digitale participatietools en armoedebestrijding geïnterviewd om inzichten te verzamelen die gemeten zullen worden. In hoofdstuk twee wordt de theoretisch kader uiteengezet. Er wordt ingegaan op de verschillende theoretische concepten, zoals traditionele participatie, traditionele ongelijkheid, digitale participatietools (*e-participatie*) en digitale ongelijkheid (*digitale divide*). Daarnaast komen er kaders, theorieën aan bod die zich het meest lenen voor dit onderzoek. Vervolgens zal er in hoofdstuk drie worden ingegaan op de methodologie van dit onderzoek, waarin de onderzoeksopzet en onderzoeksmethoden, aan bod komen. Ook zal de conceptualisering van de meest belangrijkste concepten in dit hoofdstuk uiteen worden gezet in de vorm van mechanismes. De keuze voor de casussen, gemeenten en experts zullen ook in dit hoofdstuk nader worden toegelicht. Aan de hand van de opgehaalde data en het theoretisch kader wordt in hoofdstuk vier een analyse gegeven van de resultaten. Om tot slot in hoofdstuk 5 te komen tot een conclusie en discussie van de hoofdvraag.

2. Theoretisch Kader

Om tot informatie voor het theoretisch kader te komen is er literatuuronderzoek uitgevoerd om te kijken naar wat er tot op heden is geschreven over de concepten van dit onderzoek en of er nog gaten zijn die gedicht of aangevuld kunnen worden. De volgende informatiebronnen zijn gebruikt om literatuur te verzamelen: Leiden University Catalogue, Google Scholar en boeken. Er is vooral gebruik gemaakt van de online bibliotheek van Universiteit Leiden omdat het toegang biedt tot relevante hooggewaardeerde vaktijdschriften met betrouwbare wetenschappelijke artikelen, die een peer-review hebben ondergaan. Met vaktijdschriften worden journals zoals, de Public Administration en International Administration journals bedoelt.

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader waarbinnen dit onderzoek plaatsvindt beschreven. Eerst zal worden gekeken naar wat er tot heden in de wetenschappelijke literatuur is geschreven over traditionele participatie als geheel, traditionele ongelijkheid, digitale participatietools en digitale ongelijkheid. Er zal nadrukkelijk worden gekeken naar digitale participatietools en de mechanismes die invloed hebben op digitale ongelijkheid, omdat deze twee begrippen de hoofdbegrippen vormen voor dit onderzoek. Daarna zal er geschetst worden welke mechanismes vanuit de literatuur invloed hebben op digitale ongelijkheid. De focus zal liggen op kwetsbare groepen, zoals ouderen, migranten en mensen met een beperking. Tot slot zullen er een aantal mechanismes worden gebundeld om tot beantwoording van het onderzoeksvraag te komen.

2.1 Traditionele participatie en traditionele ongelijkheid

Om duidelijk inzichtelijk te krijgen hoe digitale participatietools invloed kunnen hebben op digitale ongelijkheid, is het noodzakelijk om te weten wat traditionele participatie en traditionele ongelijkheid inhouden. Deze twee traditionele vormen zijn namelijk inherent verbonden aan de twee digitale concepten die in dit onderzoek centraal staan; digitale participatie(tools) en digitale ongelijkheid zijn relatief jong in de wetenschappelijke literatuur. Het is daarom van belang dat eerst geschetst wordt wat er tot op heden in de academische literatuur geschreven is over traditionele participatie en ongelijkheid. Vanuit daar is het mogelijk om verder te bouwen op digitale participatietools en digitale ongelijkheid. Dit helpt namelijk met het uitbreiden van nieuwe kennis en geeft richting naar de nieuwe wegen die ingeslagen kunnen worden.

Ten eerste is burgerparticipatie in traditionele zin niet nieuw. Bepaalde vormen van burgerparticipatie, zoals burgerraden zijn zo oud als de democratie zelf, maar hebben in de laatste jaren meer aandacht gekregen. Burgerparticipatie kan oplossingen bieden voor zowel simpele als ingewikkelde beleidsdiscussies. Deze vorm van deliberatieve democratie gaat terug tot circa 500 jaar voor Christus toen in het oude Athene mannen uit alle lagen van de bevolking geselecteerd werden om deel te nemen aan debatten over het openbaar beleid (Fillet, 2021). Meedoen in het vormgeven van beleid is volgens Fillet (2021) een belangrijke waarde en prioriteit in een democratische samenleving omdat het kan zorgen voor meer vertrouwen in democratische instellingen. Maar waarom is het een belangrijke waarde en prioriteit en wat houdt burgerparticipatie precies in?

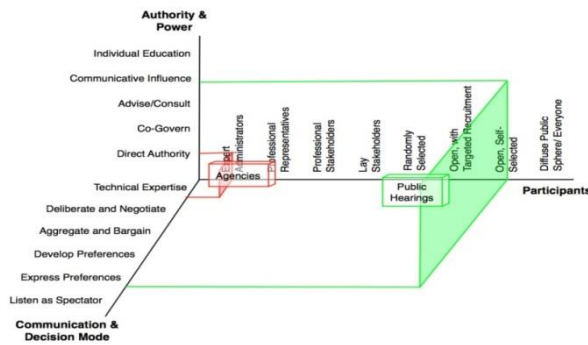
Wenger (1998) definieert burgerparticipatie als *een actieve deelname in het proces van het onderhouden en creëren van sociale gemeenschappen en identiteiten die samenhangen met die gemeenschappen*. Participatie draagt volgens Wenger bij aan het ontstaan en onderhouden van sociale gemeenschappen (Wenger, 1998). Callahan (2017) kijkt hier anders naar. Volgens de definitie van Callahan is burgerparticipatie, *participatie in de planning en administratieve processen van de overheid*. Het gaat volgens het onderzoek van Callahan om de interactie tussen burgers en beleidsmakers die zich bezighouden met beleidsproblemen en serviceverlening (Callahan, 2007). Centraal staat dus de burger die volgens Callahan een stem hoort te krijgen, waar het bij Wenger meer ging om participatie van de gemeenschap als geheel. Het verschil tussen beide is, dat het bij Callahan gaat om de interactie tussen burgers en beleidsmakers, die gezamenlijk tot beleidsoplossingen komen. Daarnaast moeten burgers overheidsfunctionarissen (Kamerleden, Statenleden en Gemeenteraadsleden) kunnen kiezen door op kandidaten te stemmen. Bij Wenger gaat het puur om de participerende burgers binnen een gemeenschap die samen participeren om inspraak te leveren, het beleid te beïnvloeden en meedenken aan oplossingen. Kamoen et al. (2013) houden bijna dezelfde definitie aan en stellen burgers ook centraal. Burgerparticipatie wordt volgens Jager-Vreugdenhil (2011) gedefinieerd; *als de betrokkenheid van burgers bij de totstandkoming van plannen en beleid*. Deze definitie sluit aan op de letterlijke betekenis van het Latijnse woord *pars* (deel) en *cipere* (nemen). Volgens de Latijnse vertaling van burgerparticipatie, is participatie een maatschappelijk proces binnen een samenleving (Jager-Vreugdenhil, 2011). Binnen een samenleving kan ook geïnterpreteerd worden als binnen een sociale gemeenschap, zoals Wenger in zijn definitie uiteenzet.

Jager-Vreugdenhil's (2011) definitie sluit aan bij de Arnstein's (1969) en spreekt over burgerparticipatie als een democratisch 'proces' waarin burgers zich in de publieke sfeer engageren om beleid vorm te geven (Arstein, 1969). Callahan en andere wetenschappers, zoals Roberts (2004) spreken echter, de definitie van Arnstein tegen omdat burgerparticipatie volgens hen een omstreden concept is. Het is omstreden omdat de definitievorming rond het begrip burgerparticipatie een breed scala van handelingen en activiteiten omvat. Onder de paraplu-term burgerparticipatie worden veel verschillende termen of begrippen gebruikt. In de academische literatuur is het niet altijd duidelijk wat er wordt verstaan met het begrip burgerparticipatie. In de wetenschappelijke literatuur over burgerparticipatie komen termen als deliberatie, coproductie, co-creatie en burgerbetrokkenheid naar voren. Verder is het volgens Callahan lastig te bepalen tot hoever participatie kan gaan en of het wel haalbaar is. Zo zijn er academici die voor directe burgerparticipatie zijn en andere die directe en deliberatieve modellen van participatie nastreven. Indirecte participatie richt zich op de representatieve democratie waarbij gekozen leden bepaalde groepen burgers vertegenwoordigen. Directe democratie richt zich meer op het feit dat burgers "eigenaar" zijn van de overheid en daarom mee moeten kunnen beslissen (Callahan, 2007).

Hoewel burgerparticipatie door Callanhan wordt gezien als een omstreden concept, zijn er ook wetenschappers die er juist een positieve kijk op hebben. Archon Fung (2006) stelt dat burgerparticipatie vaak wordt gezien als een middel om op een effectieve manier beleid tot stand te brengen, de verdeling van publieke goederen en diensten te verbeteren en de gezondheid en educatie van burgers te versterken. Zijn model (zie figuur 1) genaamd *Empowered Participation* richt zich op *legitimacy, effective governance, multisectional problem solving and evaluative participation*. Het model kijkt naar de meest gangbare vormen van burgerparticipatie bij lokale overheden, methoden van selectie voor participatie, communicatie en besluitvormingsinstrumenten, en de mate van macht en autoriteit die wordt gegeven aan burgers om deel te nemen (Fung, 2006).

Figuur 1

Empowered Participation Model

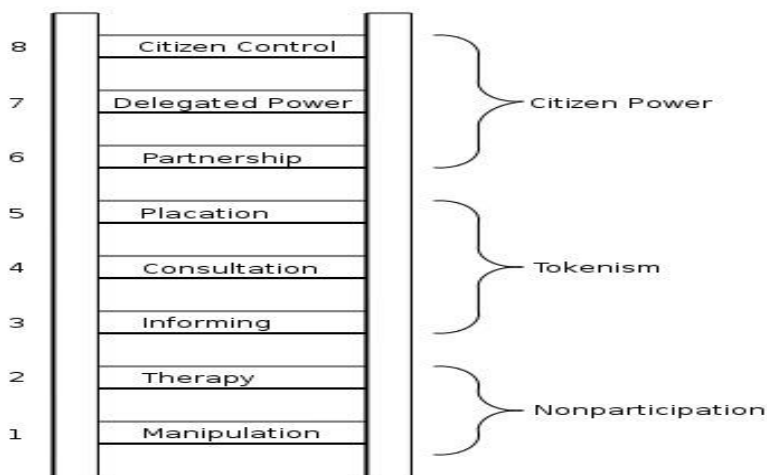


Overgenomen uit *Varieties of Participation in Complex Governance*, A. Fung, 2006, *Public Administration Review*, 66-75.

Daarnaast kan het veel gebruikte model van Arnstein (1969) (Ladder of Citizen Participation, zie figuur 2) inzicht geven in hoe bepaalde groepen burgers niet worden meegenomen in het besluitvormingsproces van de overheid.

Figuur 2

Ladder of Participation



Overgenomen uit *Ladder of Participation*, S.R. Arnstein, 1969, *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.

Dit model, dat veel gebruikt wordt in participatie studies, ziet participatie als een planningsprocedure.

Op basis van bovengenoemde definities uit de wetenschappelijke literatuur kan gesteld worden dat burgerparticipatie in traditionele zin een proces is waarin burgers deel uitmaken van het te vormen publieke beleid. De verschillende studies menen ook dat burgerparticipatie binnen een samenleving of sociale gemeenschap plaatsvindt. Volgens Arnstein heeft het

woord sociale gemeenschap betrekking op een groep in de samenleving. Centraal staan de belangen van de burgers in de samenleving. Deze belangen kunnen kenbaar worden gemaakt door de overheid, een individu of een groep burgers. Om vrijheid, macht en invloed van participerende burgers ten opzichte van de overheid te beschrijven, kan gebruik gemaakt worden van de participatieladder. Daarnaast roept Arnstein in haar model op tot de *'redistribution of citizen power'* en streeft zij naar een radicale benadering.

“it is the redistribution of powers that enables the have-not citizens, presently excluded from the political and economic processes to be deliberately included in the future. Participation without redistribution of power is an empty and frustrating process for the powerless. It allows only some of the sides to benefits.” (Arnstein 1966:216).

2.1.1 Traditionele ongelijkheid

Het model van Arnstein biedt de mogelijkheid om participatie op te rekken en te kijken naar de basis concepten van macht en de (her)verdeling ervan. De vraag die hiermee samenhangt is wie ervan profiteert en op welke manier. Het model van Archon Fung beperkt zich in dat opzicht en kijkt alleen naar burgers die zeggenschap hebben en uitvoeren. Het idee is dat burgers de mogelijkheid moeten hebben om een aandeel te hebben in de besluitvorming die hen direct aangaat. In de praktijk komt het er op neer dat besluitvorming zich verplaatst van de landelijke overheid naar decentrale overheden, zoals provincies en gemeenten. Burgers hebben in het algemeen meer kennis over de lokale omstandigheden dan gemeenten, waardoor ze vaak gemotiveerder zijn als ze inspraak krijgen in de besluitvorming over hun buurt.

Wat hier mist is de kijk op verdeling van middelen en wie er mee kunnen doen. Arnstein's model maakt dit onderscheid niet terwijl het model veel wordt gebruikt en duidelijk de niveaus van participatie laat zien tussen overheid en burgers. Zij stipt in haar benadering aan dat er sommigen zijn die bevoordeeld worden door burgerparticipatie. Het gaat in dit onderzoek niet om de ongelijkheid tussen overheid en burgers, maar om de digitale ongelijkheid die ontstaat tussen burgers onderling. Desalniettemin zou het model van Arnstein kunnen worden opgerekt. Het maakt namelijk de ongelijkheid tussen overheid en burger kenbaar. In de niveaus 1 tot en met 5 (zie figuur 2) hebben burgers nog geen beslissingsbevoegdheid in handen en zijn niet de doorslaggevende factor. Wel krijgen ze een stem en worden ze gehoord. Er is geen zekerheid dat er daadwerkelijk iets met de inbreng van burgers wordt gedaan. In niveaus 6 tot en met 8 daarentegen ontstaat *citizen power*, waardoor er een dynamische samenwerking ontstaat tussen overheid en burgers. Er vindt overleg plaats,

burgers worden meegenomen in de besluitvorming en bezitten een bepaalde hoeveelheid van macht (Arstein, 1969). Juist bij de laatste drie niveaus, 6 tot en met 8 zou Arstein's model moeten stilstaan bij de ongelijkheden die zich kunnen voordoen tussen burgers onderling. Er zijn namelijk burgers die door gunstige demografische, en sociaaleconomische aspecten wel altijd mee kunnen doen.

Volgens Irvin en Stansbury (2004) is het van belang om ook oog te hebben voor ongelijkheden die ontstaan door (burger)participatie. Irvin en Stansbury zien dat participatie sociale en economische kosten met zich mee kunnen brengen, waardoor er mensen kunnen worden uitgesloten van deelnamen. De nadruk ligt heel erg op de demografische gegevens van een persoon. Iemand die laaggeschoold is en een klein inkomen heeft, lijkt minder snel bereid te zijn om te participeren. Hun onderzoek laat zien dat er ideale omstandigheden bestaan voor effectieve burgerparticipatie onder een kleine groep. Daarnaast stellen zij dat betekenisvolle burgerparticipatie tot betere besluitvorming, sociale stabiliteit, acceptatie, collectivisme kan leiden. Dit zorgt ervoor dat overheidsprocessen geaccepteerd worden (Irvin & Stansbury, 2004).

In de wetenschap wordt er tevens onderscheid gemaakt tussen *relational* en *distributional aspects* van ongelijkheid. Voor sociologen is het eerste meer van belang en voor economen het tweede, maar in dit onderzoek worden beide benaderingen samengevoegd omdat ongelijkheid volgens dit onderzoek gaat om zowel sociale omstandigheden als om de distributie van middelen. De conceptualisering van Irvin en Stansbury is dan ook leidend voor de betekenis van traditionele ongelijkheid (Irvin & Stansbury, 2004).

De studie van van Holm (2019) bevestigt wat Irvin en Stansbury in hun onderzoek stellen. Het blijkt volgens van Holm dat demografie en inkomen invloed hebben op burgerparticipatie op lokaal niveau. Daar is tot heden weinig onderzoek naar gedaan, omdat de focus voornamelijk gericht is op nationaal niveau, zoals dit het geval is bij Irvin en Stansbury. Bij het kijken naar ongelijkheden op lokaal niveau is gebleken dat demografische veranderingen in een groep, samenleving of maatschappij tot betere overheidsbesluiten kunnen leiden, waardoor ongelijkheden afnemen en burgers meer geneigd zijn te participeren. Flavin (2012) zegt weer dat inkomensverschillen de representatie vermindert van burger op nationaal niveau en Solt (2010) zegt juist dat burgers met een hoog inkomen die in landen, regio's, steden en dorpen wonen prominent aanwezig zijn in het participatieproces (van Holm, 2018). Door de verschillende wetenschappelijke onderzoeken over burgerparticipatie en ongelijkheid naast

elkaar te leggen is een duidelijk correlatie te zien, want traditionele participatie is niet voor elke groep toegankelijk door bepaalde ongelijkheden die kunnen ontstaan en aanwezig zijn.

In het onderzoek over ongelijkheid in de participatiestad van Snel et al. (2018) wordt goed weergegeven hoe verschillen in buurtparticipatie tussen stadsbuurten die, gezien hun bevolkingssamenstelling, een meer of minder goede voedingsbodem voor burgerinitiatieven vormen. Daarnaast hebben ze geconstateerd dat participatie kan leiden tot grotere sociaal-ruimtelijke ongelijkheid. Tevens leidt de nadruk op burgerparticipatie, in plaats van op representatie, tot meer ongelijkheid, als steeds dezelfde burgers (de spreekwoordelijke 'hoogopgeleide, oudere witte mannen') bepalen wat er in een wijk moet gebeuren (Snel, Gusters, & Engbersen, 2018). Dit argument is niet makkelijk te weerleggen, want academisch onderzoek over burgerparticipatie en ongelijkheid laten zien dat bewoners van meer welgestelde en etnisch homogene wijken meer participeren dan bewoners van gedepriveerde en etnisch diverse wijken (Putman, 2007; Letki, 2008; Tolsma, van der Meer & Gesthuizen, 2009; Gijsberts, van der Meer & Dagevos, 2012; van der Meer & Tolsma, 2014; van Noije, 2016). Desondanks zijn er toch onderzoeken die dit tegenspreken, want volgens Snel et al. is het niet duidelijk of het door het type bewoners komt in bepaalde wijken komt, of door etnische diversiteit en buurtdeprivatie. Het eerste zou volgens hen een compositie-effect en het laatste zou een concentratie- of buurteffect zijn (Snel, Gusters, & Engbersen, 2018). Al met al bevestigt het overgrote deel van de wetenschappelijke literatuur over traditionele participatie en het effect daarvan op ongelijkheid dat het te maken heeft met verschillende factoren: demografie, gedepriveerde en etnisch wijken, inkomen. Maar ook valt te constateren dat inkomen en opleidingsniveau een van invloed kunnen zijn op burgerparticipatie.

In deze review is een beeld geschetst van de bestaande kennis over vooral traditionele participatie en over traditionele ongelijkheid, die voor dit onderzoek relevant zijn. Na het uitvoeren van de literatuur studie is gebleken dat er over het algemeen hetzelfde wordt nagedacht over traditionele participatie. Er zijn modellen die kijken naar de rol van burgers en modellen die kijken naar de rol van overheden. Daarnaast is er uit de literatuur studie naar voren gekomen dat burgers de leidende factor zijn als het gaat om burgerparticipatie. Tevens komen de definities veelal overeen. Creighton (2005) kan dit bevestigen omdat hij verschillende definities van burgerparticipatie heeft onderzocht. In zijn onderzoek kwamen vier veel voorkomende elementen naar voren. Ten eerste gaat burgerparticipatie over bestuurlijke besluiten, die door organisaties worden gemaakt. Ten tweede is er interactie tussen de organisaties die besluiten maken en de burgers die participeren. Wanneer er alleen

informatie wordt verspreid, is er geen sprake van burgerparticipatie. Ten derde is er altijd een georganiseerd proces om burgers te betrekken, want burgerparticipatie gebeurt niet toevallig. Het laatste element is dat participanten een zekere mate van impact of invloed hebben op de besluitvorming (Creighton, 2005). In dit onderzoek wordt dan ook de definitie van Creighton gehanteert: *“Burger participatie is een georganiseerd proces waarbij burgers door een interactie met een besluitvormende organisatie impact of invloed hebben op bestuurlijke besluiten (Creighton, 2005).”*

Deze definitie zorgt voor de basis van dit onderzoek als het gaat om traditionele burgerparticipatie. Uiteindelijk is het doel om te kijken naar de mechanismes uit de literatuur die invloed kunnen hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau. Het is daarom van belang geweest om eerst te kijken naar de traditionele vormen van beide concepten. Door daarnaar te kijken is gebleken dat er een verband is tussen burgerparticipatie en ongelijkheid onder burger onderling. Het is daarom te verwachten dat effecten daarvan zich ook zullen voordoen als er digitaal geparticipeerd zal worden. Om digitaal te participeren moeten burgers onder andere beschikken over een computer, laptop of telefoon (ICT-middelen). Daarnaast moeten ze ook nog eens digitaal vaardig zijn. Het is dan ook te vernemen dat de ongelijkheid verder wordt blootgesteld en in digitale participatie sterker aanwezig is, want iemand die niet beschikt over ICT-middelen kan dan buiten de boot vallen. Bij traditionele participatie vormt dit geen barrière. Om de verwachtingen sterker te onderbouwen wordt er in sectie 2.2 ingegaan op wat tot heden in de wetenschappelijke literatuur is geschreven over digitale participatietools en digitale ongelijkheid.

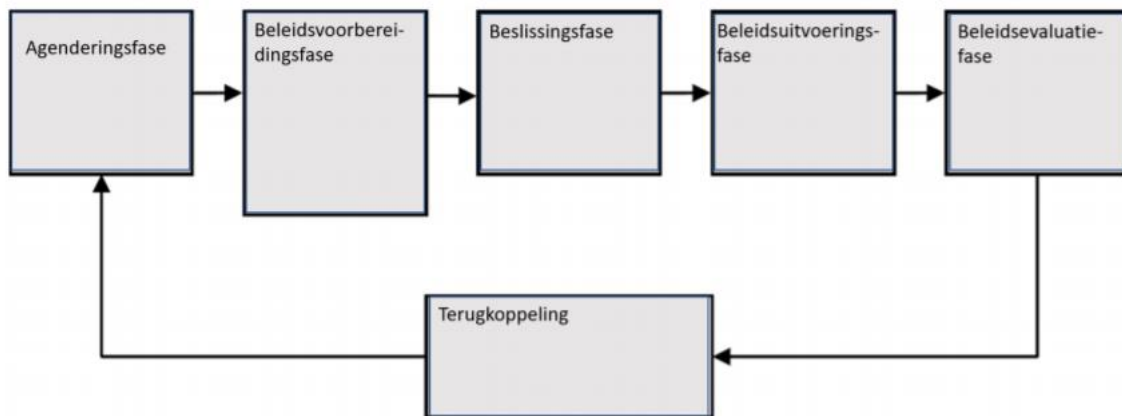
2.2 Digitale participatie(tools) en digitale ongelijkheid

Steeds meer overheden zien het belang van digitale participatie in. Het gaat hen dan vooral om het gebruik van informatie en communicatie technologie (ICT) om burgers te betrekken bij beleidsprocessen en vraagstukken die hen aangaan en wellicht direct raken. Burgers bij het beleidsproces (zie figuur 3) betrekken vindt dan ook op verschillende manieren plaatst. Zo kan de gemeente als doel hebben om inwoners te informeren en te raadplegen tijdens de beleidsvoorbereidingsfase, of om hen mee te laten beslissen over de uitvoering van concrete plannen en projecten. Er zijn verschillende digitale participatietools die gemeenten kunnen inzetten om dit proces te ondersteunen. Er moet echter tijdens het beleidsproces ook rekening worden gehouden met digitale inclusie. De inzet van digitale participatietools voor gemeenten een specifieke uitdaging: digitoegankelijkheid (Thors & Fraanje, 2020). Om dit te begrijpen moeten er eerst worden stilgestaan bij het begrip digitale participatietools. Het is namelijk van

belang om te weten wat er in beschikbare wetenschappelijke literatuur hierover is geschreven, om daarna te kijken hoe bepaalde mechanismes invloed hebben op de inclusie en toegankelijkheidsvraagstukken, die inherent verbonden zijn aan digitale ongelijkheid.

Figuur 3

Fasen van het beleidsproces



Overgenomen uit *Digital democracy: vision and reality*, van Dijk 2012, *Public administration in the information age: revisited*, pp. 49-62 (van Dijk J. A., 2012)

2.2.1 Het begrip digitale participatie(tools)

In het overgrote deel van de academische literatuur over digitale participatie, omvat digitale participatie alle vormen van digitale betrokkenheid. Het gaat om top-down overheidsinitiatieven en bottom-up burgerinitiatieven. Een veel gebruikte definitie volgens Tambouris et al. (2006) is dan ook *“digitale participatie heeft als focus de politieke participatie te verbreden en te verdiepen: door burgers in contact te laten komen met elkaar, en met hun gekozen vertegenwoordigers, regering en decentrale overheden met behulp van informatie- en communicatietechnologieën”* (Tambouris, et al., 2006). Naast deze definitie stellen veel wetenschappers ook dat digitale participatie een proces is dat tracht burgers te betrekken in de beleidscyclus (planning, besluitvorming, implementatie en evaluatie) om tot concrete beleidsoplossingen te komen (Susha & Grönlund, 2012). Net zoals bij de traditionele vorm van burgerparticipatie wordt digitale participatie zoals Wenger (1998) stelt, deels gezien als een proces waarin burgers deelnemen en acteren. Macintosh, Coleman & Schneeberger (2009) voegen eraan toe dat digitale participatie een hybride term is die in verschillende academische disciplines wordt toegepast, zoals politicologie, communicatie studies, technologische studies en informatie studies.

Het is gebleken dat digitale participatie voortkomt uit digitale democratie (*eDemocracy*). Bij digitale democratie wordt gekeken hoe ICT kan bijdragen aan het behalen van democratische

doelen. In het beginstadium van digitale democratie werd digitale participatie in de academische wereld gezien als een sub-veld van digitale democratie. Met de komst van de digitale participatie index van de Verenigde Naties (VN) is dit veranderd. De index dient als meetinstrument in studies over digitale participatie en beschrijft digitale participatie als volgt:

“E-participation is the process of engaging citizens through ICTs in policy and decision-making in order to make public administration participatory, inclusive, collaborative and deliberative for intrinsic and instrumental ends. E-participation expands a government’s toolbox for reaching out to and engaging with its people” (United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2020).

2.2.2 Voordelen en effecten van digitale participatietools

In de index worden verschillende digitale participatietools meegenomen die in gebruik zijn: sociale netwerken, nieuwsgroepen, blogs, polls, enquêtes en andere interactieve tools die burgers kunnen betrekken. Voor veel burgers die hun stem willen laten horen bieden deze tools een uitkomst. Steeds meer burgers gebruiken namelijk het internet en willen betrokken zijn bij beslissingen die direct of indirect invloed kunnen hebben op hun leefomgeving. Zoals besproken in Fillet (2021) is meedoen in de traditionele vorm van burgerparticipatie een belangrijke waarde en draagt het bij aan toenemende vertrouwen in overheidsprocessen. Dit geldt ook voor digitale participatie. Voor overheden ligt hier een enorme kans om burgers online te betrekken via digitale participatietools, want het draagt bij aan meer transparante en effectieve werking van overheden (Timmersmans, 2015). Daarnaast kunnen digitale participatietools meer burgers betrekken dan traditionele participatietools. Digitale participatietools lijken ook een verschillende doelgroepen aan te spreken die in de traditionele vorm van participatie afwezig zijn. Een belangrijke voorwaarde is volgens Koekoek, Lammeren & Vonk (2009), dat digitale participatietools gebruiksvriendelijk en toegankelijk moeten zijn. In bestaande onderzoeken, zoals in het onderzoek van Thors & Fraanje (2020) is overeenstemming over de noodzaak van toegankelijkheid van digitale participatietools (Koekoek, van Lammeren, & Vonk, 2009).

Naast het toegankelijkheidsvraagstuk is uit eerder onderzoek gebleken dat er nog meer voordelen zijn voor het gebruik van digitale participatietools. Ten eerste vereenvoudigen digitale participatietools de dialoog tussen overheid en burgers. Ten tweede zijn digitale participatie tools plaats- en tijdsafhankelijk ten opzichte van fysieke bijeenkomsten, waarbij gebruik wordt gemaakt van bijeenkomsten, zoals burgerraden. Burgers zijn niet gebonden aan

vaste momenten en locaties als zij willen deelnemen aan het participatieproces. Ook is de drempel bij online participatietools laag, waardoor ze makkelijker zullen deelnemen (Pina, Torres, & Royo, 2017). Bij traditionele participatie is de drempel veel hoger en zorgt het sneller voor uitsluiting. Doordat de drempel lager is bij digitale participatietools kunnen er meer burgers meedoen en zich vrijer uiten omdat digitale participatietools een anoniem karakter hebben.

Online participatietools zorgen ook voor zelforganisatie en verbinding, want het biedt de mogelijkheid tot communicatie, participatie en interactie. Hierdoor kunnen er zoals in de traditionele vorm online gemeenschappen ontstaan, die samen aan burgerinitiatieven werken (Jenkins, Purushotma, Weigel, Clinton, & Robinson, 2018). Bovendien werken digitale participatietools kostenbesparend omdat met digitale participatietools in één keer veel informatie, ideeën en meningen worden verzameld met minder inspanning vergeleken met traditionele participatie.

Er zijn ook negatieve punten verbonden aan digitale participatietools. Ten eerste kan er een digitale kloof ontstaan, doordat er een verschil is over de beschikking van digitale vaardigheden en ICT-middelen, waardoor er groepen kunnen worden uitgesloten. Daarnaast kan door technieken als nudging en gamificatie de intrinsieke motivatie om te participeren worden verdreven en kunnen privacy-kwesties voor terughoudendheid zorgen om deel te nemen (Brandsen, Steen, & Verschuere, 2018). Al deze nadelen kunnen een groot effect hebben op de rest van de samenleving, want momenteel leven burgers in een digitale samenleving waarbij online mee kunnen doen de norm is. Achterblijvers in het gebruik van internet, ICT-middelen worden kunnen dus verder gemarginaliseerd worden, waardoor de tweedeling in de samenleving en kans op ongelijkheid toe kan nemen.

2.2.3 Theoretische link met traditionele participatie

Uit de literatuur blijkt dat er een sterke theoretische relatie is tussen traditionele participatie en digitale participatie. De veel gebruikte participatieladder van Arnstein (1969), die burgerparticipatie omschrijft, kent ook een digitale variant. Deze e-participatieladder (digitale participatie ladder) van Steinmann, Krek en Blaschke (2004) is gericht op het gebruik van digitale participatietools. De e-participatieladder volgt hetzelfde principe als de ladder van Arnstein. De e-participatieladder is net zoals de traditionele ladder te verdelen in twee niveaus. Onderaan de ladder is het niveau van informatieverstopping en online discussie gebaseerd op geografische visualisaties en betrokkenheid bij beleidsvorming. Hier heeft de overheid de leidende rol en vindt er weinig interactie met de burger plaats. Bovenaan de

ladder hebben burgers meer macht, die zich vertaalt in meer zeggenschap en participatie. Net zoals bij de ladder van Arnstein is het niveau van meebeslissen op de besluitvorming van het beleid hoog, alleen participeren burgers bij de e-participatieladder met behulp van ICT-middelen. Daarnaast is net als bij de participatieladder van Arnstein, communicatie tussen burgers en overheid bij de laagste treden enkel eenzijdig en bij de hoogste treden tweezijdig (Steinmann, Krek, & Blaschke, 2004). De grens tussen de lijnen van eenzijdige en tweezijdige communicatie geeft de communicatie barrière weer (zie figuur 4).

Figuur 4

eParticipation Ladder



Overgenomen uit *Analysis of online public participatory GIS applications with respect to the differences between the US and Europe* van R. Steinmann, A. Krek & T. Blaschke, 2004, *Proceedings of Urban Data Management Symposium 4*, p 3.

2.2.4 Kader en tools

Naast de e-participatieladder wordt het model van Tambouris, Tarabanis & Liotas. (2007) gebruikt in verschillende digitale participatie studies. Dit model functioneert anders dan de participatieladder van Arnstein (1969). Het model richt zich op het meten van digitale participatie projecten en tools. Er wordt in het model onderscheid gemaakt tussen participatie gebieden en ICT die als hulp kan dienen voor deze gebieden.

Het model van de Tambouris, Tarabanis & Liotas ziet participatie als interactie tussen overheden en burgers, waarin overheden het doel hebben om goede beslissingen te nemen die een positief effect hebben op het leven van burgers. Dit kan volgens Tambouris, Tarabanis & Liotas (2007) alleen als er een participerende aanpak van problemen wordt geïntroduceerd, die kan bijdragen aan de toegankelijkheid van burgers in bijvoorbeeld gedepriveerde wijken,

of burgers met een beperking. Om dit te realiseren moet er consensus worden opgebouwd voor democratische processen met, daarbij de juiste set participatietools. Door de juiste tools voor de gewenste situatie te kiezen, kan het zorgen dat burgers die normaal gesproken niet participeren wel gaan participeren. ICT-middelen spelen een cruciale rol bij het inbouwen van dergelijke tools. Mede daardoor spannen overheden zich in om dergelijke tools te ontwikkelen om meer burgers actief te betrekken bij burgerparticipatie. Er is wereldwijd een aantal onderzoeksprojecten gefinancierd om tot effectieve en efficiënte tools te komen. Uit het onderzoek van Tambouris, Tarabanis & Liotas (2007) is echter gebleken dat het onderzoeksgebied nog steeds sterk gefragmenteerd is. De inzet van digitale participatietools zal alleen maar toenemen, waardoor het verder gefragmenteerd kan raken, want overheden ontwikkelen ieder een eigen software of tool die soms ook wordt overgenomen door andere overheden. Tambouris, Tarabanis & Liotas (2007) pleit dan ook voor een model dat hulpmiddelen bevat om digitale participatietools te kunnen beoordelen (Tambouris, Liotas, & Tarabanis, 2007).

Macintosh (2014) heeft een zogenoemde model voor de evaluatie en beoordeling van digitale participatie ontwikkeld. Er zijn een aantal belangrijke kenmerken (zie tabel A) in opgenomen zoals het moment van participatie, de mate van participatie en toegankelijkheid van de participatietools

Tabel A

Belangrijkste kenmerken van e-participatie volgens Macintosh (2004, p.6)

Dimensie	Omschrijving
Niveau van deelname	Welk detailniveau, of hoe ver burgers moeten worden betrokken.
Fase in beleidsvorming	Wanneer deelnemen.
Actoren	Wie moet er betrokken zijn en door wie.
Gebruikte technologieën	Hoe en met wat burgers betrekken.
Regels voor betrokkenheid	Welke persoonlijke gegevens zijn nodig/verzameld.
Duur en duurzaamheid	Voor welke periode.
Toegankelijkheid	Hoeveel burgers namen deel en waar komen ze vandaan.
Bronnen en promotie	Hoeveel heeft het gekost en hoe breed was er geadverteerd.
Evaluatie en uitkomsten	Methodologische aanpak en resultaten.
Kritieke factoren voor succes	Politieke, juridische, culturele economische, technologische factoren.

Aangepast en overgenomen uit *Characterizing e-participation in policymaking* van A. Macintosh, 2004, New York: IEEE. p.6

De kenmerken in tabel A kunnen bijdragen aan de ontwikkeling of verbetering van digitale participatietools. Volgens Macintosh zit de waarde van deze evaluatiekader vooral in de potentie die het heeft, om te laten zien hoe ICT kan bijdragen aan het beschrijven en verbeteren van het democratisch proces. Dit is niet relevant voor dit onderzoek, maar dit evaluatiemodel leent zich goed om te kijken, welke factoren wellicht invloed hebben op digitale ongelijkheid. Om dit te kunnen meten is het van belang om verder in kaart te brengen waarvoor digitale participatietools gebruikt worden en wat de hoofd categorieën zijn waar verschillende participatietools onder vallen.

In tabel B is er in kaart gebracht in welke domeinen digitale burgerparticipatie en betrokkenheid in de democratisch proces plaatsvindt. Het gaat om de volgende domeinen zie tabel B.

Tabel B

eParticipation Areas

<i>Information Provision</i>	ICT to structure, represent and manage information in participation contexts.
<i>Community building / Collaborative Environments</i>	ICT to support individuals come together to form communities, to progress shared agendas and to shape and empower such communities.
<i>Consultation</i>	ICT in official initiatives by public or private agencies to allow stakeholders to contribute their opinion, either privately or publicly, on specific issues.
<i>Campaigning</i>	ICT in protest, lobbying, petitioning and other forms of collective action (except of election campaigns, see electioneering as participation area).
<i>Electioneering</i>	ICT to support politicians, political parties and lobbyists in the context of election campaigns.
<i>Deliberation</i>	ICT to support virtual, small and large-group discussions, allowing reflection and consideration of issues.
<i>Discourse</i>	ICT to support analysis and representation of discourse.
<i>Mediation</i>	ICT to resolve disputes or conflicts in an online context.
<i>Spatial planning</i>	ICT in urban planning and environmental assessment.
<i>Polling</i>	ICT to measure public opinion and sentiment.
<i>Voting</i>	ICT in the context of public voting in elections, referenda or local plebiscites.

Overgenomen uit *Introducing eParticipation* van Tambouris et al., 2007, North Macedonia. DEMO_net Consortium. P 11&12.

Deze lijst geeft goed weer waarvoor digitale participatietools ingezet kunnen worden. Reflecterende op deze lijst blijkt er dat er een aantal domeinen zijn waar burgers geen rol in spelen, zoals de *electioneering* domein. Deze lijst kan daarom worden verdeeld in digitale participatie domeinen voor de overheid, regering en professionals die gebruik kunnen maken van bepaalde ICT-tools en domeinen waarin burgers een grote rol spelen, zoals in de *voting, polling, information provision, community building, consultation en deliberation* domeinen (Tambouris, Liotas, & Tarabanis, 2007).

Bij deze domeinen sluiten ook de niveaus van digitale participatie aan die in academische literatuur veel wordt meegenomen in studies over digitale participatie. Digitale participatie maakt het namelijk mogelijk om digitale participatietools in te zetten. Er zijn verschillende digitale participatietools beschikbaar die binnen de verschillende domeinen gebruikt kunnen worden. De keuze voor een tool is vooral afhankelijk van de behoefte en fase van beleidsvorming. Islam (2008) & De Verenigde Naties (2014) hebben drie levels van e-participatie benoemd waarbij de vormen van digitale participatie verschillen:

1. E-Informatie: participatie door middel van het leveren van openbare informatie en het toegang geven tot informatie op aanvraag.
2. E-consultatie: participatie door burgers te betrekken bij te dragen en te overleggen over overheidsbeleid en –diensten
3. E-besluitvorming: participatie door burgers in staat te stellen door middel van co-design en coproductie bij beleidsopties invloed uit te oefenen.

Ook bij deze levels van e-participatie horen de juiste digitale participatietools. Digitale participatietools moeten namelijk het doel kunnen dienen en niet zomaar worden ingezet. Elke situatie heeft een andere aanpak nodig (Wirtz, Daiser, & Binkowska, 2018).

Onderstaande tabel (zie tabel C) geeft een overzicht van software applicaties en tools die vaak gebruikt worden in digitale participatie projecten. Dit overzicht is samengesteld door Macintosh et al. (2005).

Tabel C

eParticipation Tool

<i>eParticipation Chat Rooms</i>	Web applications where a chat session takes place in real time especially launched for eParticipation purposes.
<i>eParticipation Discussion forum/board</i>	Web applications for online discussion groups where users, usually with common interests, can exchange open messages on specific eParticipation issues. Users can pick a topic, see a “thread” of messages, reply and post their own message.
<i>Decision-making Games</i>	These typically allow users to view and interact with animations that describe, illustrate or simulate relevant aspects of an issue; here with the specific scope of policy decision-making.
<i>Virtual Communities</i>	Web applications in which users with a shared interest can meet in virtual space to communicate and build relationships; the shared interest being within eParticipation contexts.
<i>ePanels</i>	Web applications where a ‘recruited’ set, as opposed to a self-selected set, of participants give their views on a variety of issues at specific intervals over a period of time.
<i>ePetitioning</i>	Web applications that host online petitions and allow citizens to sign in for a petition by adding their name and address online.
<i>eDeliberative Polling</i>	Web applications which combine deliberation in small group discussions with random sampling to facilitate public engagement on specific issues.
<i>eConsultation</i>	Web applications designed for consultations which allow a stakeholder to provide information on an issue and others to answer specific questions and/or submit open comments.
<i>eVoting</i>	Remote internet enabled voting or voting via mobile phone, providing a secure environment for casting vote and tallying of the votes.
<i>Suggestion Tools for (formal) Planning Procedures</i>	Web applications supporting participation in formal planning procedures where citizens’ comments are expected to official documents within a restricted period.
<i>Webcasts</i>	Real time recordings of meetings transmitted over the internet.
<i>Podcasts</i>	Publishing multimedia files (audio and video) over the internet where the content can be downloaded automatically using software capable of reading RSS feeds.
<i>Wikis</i>	Web applications that allow users to add and edit content collectively.
<i>Blogs</i>	Frequently modified web pages that look like a diary as dated entries are listed in reverse chronological order.
<i>Quick polls</i>	Web-based instant survey.
<i>Surveys</i>	Web-based, self-administered questionnaires, where the website shows a list of questions which users answer and submit their responses online.
<i>GIS-tools</i>	Web applications that enable the users to have a look at maps underlying planning issues and to use them in various ways.
<i>Search Engines</i>	Web applications to support users find and retrieve relevant information typically using keyword searching.
<i>Alert Services</i>	One-way communication alerts to inform people of a news item or an event, e.g. email alerts and RSS Feeds.
<i>Online newsletters</i>	One-way communication tools to inform a general audience or a pre-registered audience of specific news items and events.
<i>Frequently asked questions (FAQ)</i>	A ‘tree’ of questions and answers that can be searched using keywords or by inputting a questions or statement.
<i>Web portals</i>	Websites providing a gateway to a set of specific information and applications.
<i>Groupware tools</i>	Tool environment to support computer-based group works.
<i>List Servs</i>	Tool for information provision and two-way interaction that can be used for Citizens2Citizen, Citizen2Administration, Citizen2Politicians etc.

Overgenomen uit *Introducing eParticipation* van Tambouris et al., 2007, North Macedonia. DEMO_net Consortium. P 12&13.

Kijkende naar deze digitale software en tools kan er gesteld worden dat sommige, zoals de FAQ alleen bedoeld zijn om informatie te verstrekken aan burgers. Er zijn een aantal veel

gebruikte e-participatietools die eenzijdig communiceren. Burgers halen alleen informatie op en kunnen niet meedenken of beslissen. Niettemin zijn er wel veel digitale participatietools, die burgers actief kunnen gebruiken om hun stem te laten horen en meedoen in het (besluit)vormingsproces. De vraag is echter hoe toegankelijk deze tools nou zijn en of ze makkelijk te bereiken zijn. Het kan namelijk zo zijn dat deze tools invloed hebben op digitale ongelijkheid. In de volgende sectie wordt dan ook digitale ongelijkheid besproken en wordt er inzichtelijk gemaakt welke factoren invloed hebben op digitale ongelijkheid.

2.3 Digitale ongelijkheid

Ongelijkheid in de toegang tot internet, ICT-middelen en digitale participatietools die daaruit zijn ontstaan, staat niet los van traditionele ongelijkheden. Als de ongelijkheid in de samenleving in sociaal, economisch en cultureel opzicht toeneemt, dan geldt dit redelijkerwijs ook voor ongelijkheid (*digitale divide*) in de toegang tot ICT en online participatietools. In de wetenschappelijk literatuur is digitale ongelijkheid een term die relatief jong is. Het is belangrijk geworden rond het jaar 2000, toen internet aan zijn opmars begon. Tot op heden zijn er diverse onderzoeken gedaan die de *digitale divide* onder de loep hebben genomen. Daaruit is gebleken dat er een eenduidig definitie en benadering is (van Dijk, 2017).

Machintosh, Coleman en Schneeberger (2009) die ook onderzoek hebben gedaan naar digitale (participatie)tools beschrijven digitale ongelijkheid als: *ongelijke kansen voor mensen om toegang te krijgen tot internet en e-participatietools wegens demografische, sociale en economische factoren* (Macintosh, Coleman, & Schneeberger, 2009). Voor dit onderzoek geldt de definitie van Machintosh, Coleman en Schneeberger (2009)

2.3.1 Factoren die invloed hebben op digitale ongelijkheid

Het gaat in de definitie die Machintosh, Coleman en Schneeberger (2009) om de internetgebruikers en niet-gebruikers. Hierdoor ontstaat er maatschappelijke ongelijkheid, waarin actieve burgers wel gebruik kunnen maken van digitale participatietools, waardoor er een spiraal ontstaat van actieve burgers die graag betrokken zijn en gebruik maken van digitale participatietools om hun stem te laten horen. Deze burgers beschikken in het algemeen van middelen, zoals tijd en kapitaal, politieke en technologische vaardigheden, culturele- en taalvaardigheden, waardoor ze het voordeel hebben om nieuwe technologieën en vormen van participatie te gebruiken. Voor burgers die dit allemaal niet hebben is het vrijwel lastig om te digitaal te participeren. Er zijn echter, ook andere factoren die invloed hebben op digitale ongelijkheid door het gebruik van digitale participatietools zoals: taal, cultuur, intelligentie, cognitieve capaciteit, attituden en sociale vaardigheden. Taal kan namelijk

ervoor zorgen dat burgers al bij voorbaat worden uitgesloten van deelnamen, doordat een persoon de taal niet vaardig of taalkundige problemen heeft. Een goed functionerende cognitieve capaciteit draagt volgens Machintosh, Coleman en Schneeberger (2009) bij aan het opnemen en verwerken van informatie in een effectieve en efficiënte manier. Het is daarom volgens hen van belang dat wordt bijgedrage aan de ontwikkeling van digitale ongeletterdheid door middel van onderwijs (Macintosh, Coleman, & Schneeberger, 2009). In tegenstelling tot Normann & Medaglia (2009), van Dijk (2017), Rogers (2001) kijken Macintosh, Coleman en Schneeberger vooral naar de sociaalpsychologische aspecten, maar ze zijn zich ervan bewust dat economische en demografische factoren een significante rol spelen. Norman en Medaglia spreken bijvoorbeeld over groepen die weinig financiële middelen hebben om toegang te hebben tot digitale middelen en ICT-gebruik (Andersen & Medaglia, 2009). Rogers (2001) daarentegen kijkt meer naar bezittingen van personen, waarmee ze toegang hebben tot internet. Het gaat om mobiele telefoons, computers of internet toegang op werk, in het onderwijs of bij een publieke toegangspunt (Rogers E. , 2001). De nadruk ligt hier op de toenemende informatie-economie en expansie van digitale interactie tussen enerzijds burgers onderling en anderzijds overheid en burgers.

Digitale ongelijkheid lijkt de kloof tussen arm en rijk te versterken. Digitale kloof - de naam die wordt gegeven aan ongelijkheid in informatie hulpbronnen - ontstaat tussen burgers, regio's en landen. Landen met bijvoorbeeld geïndustrialiseerde economieën ontwikkelen zich naar een grotere afhankelijkheid van toegang tot steeds geavanceerdere informatietechnologieën, waardoor een digitale kloof kan ontstaan. Daarnaast groeit de kloof en ontstaat er ook digitale ongelijkheid, doordat meer dan de helft van de wereldbevolking nooit gebruik heeft gemaakt van een mobiel telefoon. Volgens de Canadese Internationale Ontwikkelingsagentschap zijn er dan ook meer telefoons in Montréal dan in heel Bangladesh (Milner, 2006). Milner (2006) bekijkt de factoren die invloed hebben. Hij beschrijft de economische groei, lage internet kosten toenemende technologische ontwikkelingen als factor voor het implementeren van digitale participatietools. Tevens kijkt hij naar democratieën, want democratische landen zijn volgens hem sneller geneigd om internet te adopteren (Milner, 2006). Voor dit soort landen zoals Nederland, Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten is het volgens Hacker, Mason & Morgan (2009) van cruciaal belang dat digitale ongelijkheden structureel worden opgelost. De ongelijkheden kunnen tegen de democratie en politieke emancipatie werken en sociale ongelijkheid versterken, terwijl ze enerzijds ook de politieke participatie versterken, waardoor de sociale ongelijkheid groeit (Hacker, Mason, & Morgan,

2009). Dit kan dus een groot probleem vormen voor participatie in traditionele zin en digitale participatie. Als er niet wordt gedacht aan burgers die door bepaalde omstandigheden geen gebruik kunnen maken van digitale participatietools, dan kan dit leiden tot scheefgroei, opstandige burgers en een afname van het vertrouwen in de overheid en haar instellingen.

Rogers (2001) stelt dat digitale ongelijkheid voornamelijk ontstaat door internetgebruik, tussen individuen die nadelen ondervinden door toenemende internet gebruik. Hier zijn socio-economische aspecten en demografische factoren aan verbonden. Daarnaast moet er vooral gekeken worden naar wie er geen gebruikers zijn en hoe dit opgelost kan worden (Rogers, 2001). In het algemeen gaat het om wie er wel en wie er geen toegang hebben tot informatie en communicatie technologieën. Dit komt vaak terug in bestaande wetenschappelijke literatuur en klinkt als een pleidooi om de toegankelijkheid van digitale participatietools te evalueren en te stroomlijnen, zodat burgers uit gedepriveerde wijken, uit een lagere sociaaleconomische klassen en met een beperking alsnog getriggerd worden om mee te kunnen doen.

Naast de factoren die al zijn genoemd gaat het ook om de motivatie, attitude, intentie en psychologische aspecten van een persoon. Van Dijk (2017) heeft een theorie ontwikkeld om de toegang tot digitale participatie te analyseren. Hij noemt zijn theorie *resources and appropriation theory*:

1. Categorical inequalities in society produce an unequal distribution of resources.
2. An unequal distribution of resources causes unequal access to digital technologies.
3. Unequal access to digital technologies also depends on the characteristics of these technologies.
4. Unequal access to digital technologies brings about unequal participation in society.
5. Unequal participation in society reinforces categorical inequalities and unequal distributions of resources.

Met de punten van de bovengenoemde theorie is het mogelijk om nader onderzoek te doen naar digitale ongelijkheid. Hij kijkt onder andere naar de persoonlijke categorieën en ongelijkheden die geobserveerd kunnen worden jong/oud, man/vrouw, ras/ethniciteit, hoog/laag opgeleid, extravert/introvert en gezondheid (van Dijk, 2017).

Uit de literatuur is dus gebleken dat er veel verschillende barrières en uitdagingen zijn om digitale participatie te bevorderen en burgers mee te laten doen. Voor dit onderzoek zijn vooral de sociale en technologische barrières aan de orde, want het gaat om digitale

participatietools die verschillende gemeenten gebruiken en hoe deze van invloed zijn op onder andere kwetsbare groepen in de samenleving. Het gaat voornamelijk om de lokale groepen. Wimmer (2007) noemt dan ook een aantal barrières en uitdagingen die een hinder kunnen vormen voor digitale participatie en invloed hebben op digitale ongelijkheid. Er zijn een aantal die voor deze studie relevant zijn:

Politieke-strategische barrières:

- Gebrek aan vertrouwen in politieke instituties.
- Gebrek aan vertrouwen dat burgerparticipatie leidt tot serieuze en concrete beleidsvoorstellen.

Sociale barrières:

- Culturele attitudes en gedragspatronen hinderen maatschappelijke en publieke betrokkenheid.
- Ongelijke toegang tot technologie en digitale ongeletterdheid.
- Gebrek aan politieke betrokkenheid onder jongeren.

Technologische barrières

- Gebreken in infrastructuur (bijvoorbeeld toegang tot internet).
- Tekort aan expertise op het gebied van e-participatietools.

Implementatie belemmeringen

- Gebrek aan richtlijnen, instructies, ondersteuning voor de implementatie van e-participatietools.
- Gebrek aan ervaring met grootschalige implementatie van e-participatietools.

Deze barrières kunnen volgens Wimmer (2007) een grote rol spelen voor zowel burgers als overheden (Wimmer, 2007).

2.3.2 Theoretische conclusie

In dit hoofdstuk is de literatuur over digitale participatie(tools) uiteengezet en samengekomen. Te constateren valt dat er veel studies zijn uitgevoerd in de vorm van systematische reviews, zoals die van Sussha & Grondlund (2017), die kijken naar theorieën die gebruikt zijn in digitale participatie. De studie van Tambouris et al. (2007) onderzoekt digitale participatietools aan de hand van drie case studies. In deze case studies zijn theorieën toegepast, zoals de *levels of participation*, de participatieladder van Arnstein. Tevens zijn deze studies gedaan met behulp van het *classificeren van domeinen* van digitale

participatietools (Tambouris, 2007), en welke factoren een barrière kunnen vormen. Er blijkt echter nog veel ruimte te zijn voor verdere onderzoek met andere onderzoeksmethoden.

Door de literatuur review is duidelijk geworden dat digitale participatietools een positieve en negatieve invloed kunnen hebben op digitale ongelijkheid. Er kan bijvoorbeeld digitale ongeletterdheid ontstaan, die weer invloed heeft op digitale ongelijkheid. Dit is tot op heden echter, nog nauwelijks onderzocht. Dit onderzoek zal dan ook focussen op een aantal mechanismes die tot op heden nog niet samen zijn gebruikt om te onderzoeken hoe digitale participatietools invloed kunnen hebben op digitale ongelijkheid.

Op basis van bestaande wetenschappelijke literatuur zijn er redenen om te verwachten dat gemeenten weinig weten over digitale ongelijkheid en hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid omdat bestaande studies zich vooral focussen op nationaal niveau. Het nationale proces focust zich namelijk op het land (inwoners) als geheel en neemt geen specifieke gevallen in acht. Gemeenten zijn daarnaast steeds actiever geworden in het betrekken van inwoners bij besluitvorming en uitvoering. Er worden steeds vaker keuzes gemaakt die een grote impact hebben op het dagelijkse leven van burgers. Denk hierbij aan het klimaatakkoord, de jeugdzorg, woningbouw en inburgering. Gemeenten weten beter dan de nationale overheid, welke specifieke aanpak nodig heeft. Gemeenten weten dan ook dat de potentie van digitale participatie wordt gedreven door technologieën die het gemakkelijker maken voor gemeenten en burgers om met elkaar te communiceren. Dit kan de besluitvormingsproces en terugkoppeling verbeteren. Gemeenten moeten echter ook beseffen dat ongelijkheden zich ook digitaal kunnen voordoen en het niet alleen voorkomt bij traditionele participatie.

Om het bovengenoemde te kunnen analyseren zijn er vier mechanismes uitgekozen vanuit de literatuur die invloed hebben op digitale ongelijkheid. Het eerste mechanisme heeft betrekking tot de implementatie van digitale participatietools en is factor op niveau van de gemeente. Volgens het onderzoek van Milher (2006) zorgen de verschillen in de implementatie van digitale participatietools onder nationale overheden voor een toename van digitale ongelijkheid. De verwachting is dat zo'n verband ook op gemeentelijk niveau kan worden waargenomen, omdat er bijvoorbeeld gemeenten zijn die over weinig middelen en kennis beschikken. Hierdoor spreken ze niet alle burgers aan omdat ze de tools niet op de juiste wijze kunnen implementeren. Dit is echter niet de enige reden, want het kan ook te maken met de implementatie van de juiste tools voor de desbetreffende domein en

doelgroepen. Daarnaast wordt er verwacht dat gemeenten bij de implementatie van digitale participatietools geen rekening houden met kwetsbare burgers.

De tweede mechanisme heeft betrekking tot de toegang tot ICT's en is factor op niveau van de burger. Op basis van het onderzoek van Normann & Medaglia (2009) kan er worden gesteld dat geen, of een gebrek aan ICT-middelen leiden tot digitale ongelijkheid. Er wordt verwacht dat geen toegang tot deze middelen leidt tot digitale ongelijkheid onder burgers met weinig middelen en een gebrek aan digitale vaardigheden. De digitale kloof die hierdoor ontstaat sluit meer kwetsbare burgers uit.

De derde mechanisme heeft betrekking tot digitale vaardigheden en is factor op het niveau van de burger. Deze mechanisme gaat er vanuit dat een gebrek aan digitale vaardigheden leiden tot digitale ongelijkheid (Wimmer, 2007). Er wordt verwacht dat burgers met sterke internetvaardigheden, zoals informatievaardigheden die helpen bij het zoeken, vinden, beoordelen en verwerken van informatie relatief vaker in staat zijn om digitale participatietools te gebruiken dan burgers met een gebrek aan digitale vaardigheden. Deze burgers zullen dus niet in staat zijn om hun belangen te behartigen omdat er sprake is van digitale ongeletterdheid. Dit gaat naast informatievaardigheden ook over ICT-basisvaardigheden, mediawijsheid en *computational thinking*. Digitale ongeletterdheid leidt namelijk volgens de studie van Machintosh, Coleman & Schneeberger (2009) tot digitale ongelijkheid. Zonder deze digitale vaardigheden is de verwachting dat het niet mogelijk is om op eigen kracht te leren functioneren en participeren in een samenleving waarin digitale technologie een belangrijke plaats heeft.

Het vierde mechanisme gaat over motivatie en is factor op het niveau burger. Uit het onderzoek van Dijk (2017) kan worden vastgesteld dat burgers zelf invloed hebben op digitale ongelijkheid, doordat ze een gebrek aan motivatie hebben. De motivatie van een persoon om te participeren kan namelijk invloed hebben op digitale participatie en digitale ongelijkheid. Dit komt waarschijnlijk omdat burgers zich bedreigd voelen in hun privacy en doordat de extrinsieke motivatie om te participerende intrinsieke kunnen verdrijven. Tevens wordt er verwacht dat mensen die een gebrek aan motivatie hebben minder geneigd zijn hun digitale vaardigheden te verbeteren. Belangrijk om hierin mee te nemen is dat niet-digitale vaardigheden en 'soft skills' eveneens een rol spelen. Van de mechanismes (zie tabel D) implementatie, ICT-middelen, digitale vaardigheden en motivatie valt te verwachten dat ze allemaal een significant effect hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijke niveau.

Tabel D

Theoretische verwachtingen over digitale ongelijkheid

Mechanisme	Verwachte effecten
1A. Implementatie	<ul style="list-style-type: none">• Verschillende implementaties van digitale participatietools leiden tot meer digitale ongelijkheid.• In de implementatie van digitale participatietools wordt er geen rekening gehouden met kwetsbare burgers, waardoor de verder gemarginaliseerd worden.
2B. ICT-Middelen	<ul style="list-style-type: none">• Digitale kloof sluit kwetsbare burgers uit, waardoor digitale ongelijkheid toeneemt.• Geen toegang tot ICT-middelen vergroot de tweedeling in de samenleving, waardoor digitale ongelijkheid toeneemt.
3C. Digitale vaardigheden	<ul style="list-style-type: none">• Een gebrek aan digitale vaardigheden heeft invloed op digitale ongelijkheid, hierdoor groeit digitale ongeletterdheid.
4D. Motivatie	<ul style="list-style-type: none">• Burgers voelen zich bedreigd in hun privacy, doordat ze online gegevens moeten achterlaten. Dit heeft effect op digitale ongelijkheid.• Extrinsieke motivatie om te participeren kan de extrinsieke verdrijven, waardoor digitale ongelijkheid toeneemt.

3. Methodologie

In het voorgaande hoofdstuk werd er stilgestaan bij de wetenschappelijke literatuur die relevant is voor dit onderzoek. Daarna werd de theoretische onderbouwing van dit onderzoek uiteengezet. Daaruit werd duidelijk dat er nog weinig empirische kennis is over hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid. Daarnaast is gebleken dat bepaalde mechanismes die invloed hebben op digitale ongelijkheid nog niet op lokaal niveau zijn onderzocht. In dit hoofdstuk worden de gekozen onderzoeksmethoden om dit te onderzoeken toegelicht en verantwoord. Achtereenvolgens komen de onderzoeksdesign, dataverzameling, operationalisatie, methode van data-analyse, validiteit en betrouwbaarheid aan bod.

3.1 Onderzoeksopzet en design

In dit onderzoek wordt primair gebruik gemaakt van vier mechanismes: *implementatie*, *ICT-middelen*, *digitale vaardigheden* en *motivatie* deze mechanismes worden afzonderlijk van elkaar onderzocht. Anderzijds is er een samenhang tussen de mechanismes. De samenhang is als volgt. Gemeenten onderzoeken en implementeren digitale participatietool, maar het gevolg is dat er in de implementatie fase geen rekening wordt gehouden met kwetsbare burgers. Deze burgers kunnen een gebrek aan ICT-middelen, kapitaal en digitale vaardigheden hebben. Ook al zouden ze over middelen beschikken kunnen ze alsnog belemmert worden om digitaal te participeren, want om goed gebruik te maken van deze middelen moet een persoon beschikken over basisvaardigheden. Daarnaast zijn er personen die niet de motivatie hebben om deze vaardigheden te verbeteren. Dit allemaal heeft volgens dit onderzoek invloed op digitale ongelijkheid.

Om de gevolgstrekking te toetsen en om een antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag, vormen de mechanismes de basis en inhoud van de kwalitatieve diepte-interviews. Het onderzoeksdoel is om in kaart te brengen hoe digitale participatietools van invloed zijn op digitale ongelijkheid. De koppeling tussen de academische literatuur, de mechanismes en diepte-interviews moeten leiden tot beantwoording van de onderzoeksvraag.

Om dit onderzoek uit te voeren is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek met een deductieve onderzoeksbenadering omdat er vanuit bestaande academische literatuur wordt voorgebouwd op beantwoording van de onderzoeksvraag. Deze studie is namelijk gebaseerd op diepgaande theoretische voorstudie. Bij kwalitatief worden bevindingen verbaal, in woorden of in andere vormen uitgedrukt. Er wordt weinig tot geen gebruik gemaakt van nummers in de vorm van data en systematische analyses (Robson & McCartan, 2015).

Kwantitatief onderzoek sluit hierdoor niet aan op het doel van dit onderzoek en zal niet tot de gewenste resultaten leiden. Het doel is namelijk om diepgaande informatie over motivaties en gedachten te krijgen. Bij kwantitatief onderzoek gaat het meer om het verkrijgen van cijfermatige inzichten en is het meer gericht op vragen die in hoeveelheden kunnen worden uitgedrukt. Kwantitatief onderzoek is dan ook niet passend voor de beantwoording van de onderzoeksvraag.

Kwalitatief onderzoek maakt het daarentegen zeer interessant om met gemeenten, expert en kwetsbare burgers in gesprek te gaan om meer te weten te komen over het gebruik en de voor- en nadelen, negatieve en positieve effecten van digitale participatietools en hoe deze tools invloed kunnen hebben op digitale ongelijkheid. Om achter deze informatie te komen is een kwantitatieve onderzoeksbenadering niet het juiste vorm van onderzoek omdat opgehaalde informatie beknopt zal zijn, en hierdoor niet eenvoudig wordt om concrete uitspraken te doen. Er zal daarom alleen gebruik worden gemaakt van diepte-interviews.

De kwalitatieve onderzoeksmethoden levert interpretatieve en subjectieve onderzoeksresultaten die niet kunnen worden gestandaardiseerd. Met andere woorden betekent dit dat, opgehaalde informatie van de gemeenten verschillen en niet vertaald kan worden naar andere gemeenten, omdat de context, implementatie en aanpak van digitale participatietools verschilt (Boeije, Hart, & Hox, 2009). Door het uitvoeren van kwalitatief onderzoek zal rijkere informatie worden opgehaald voor de beantwoording van de onderzoeksvraag. Robson en McCartan (2015) betogen namelijk dat kwalitatief onderzoek een methode is om aard en de context van verschijnselen te analyseren. Het gaat hierbij om vragen als 'hoe' en 'waarom' bij verschijnselen en niet om feiten en cijfers (Robson & McCartan, 2015). Het doel van dit onderzoek sluit hier unaniem op aan door het verkennen hoe het verschijnsel digitale ongelijkheid zich voordoet, door het gebruik van digitale participatietools.

3.2 Dataverzamelingmethoden

Het uitvoeren van semigestructureerde interviews is in dit onderzoek de enige dataverzamelingmethoden. Bij het afnemen van dit type interview wordt kennis overgedragen van de geïnterviewde, waarbij ook meer op de gevoelens en gedachten over het onderwerp wordt ingegaan. Om zoveel mogelijk informatie te vergaren en echt de diepte in te kunnen gaan, is er daarom gekozen om semigestructureerde interviews af te nemen. Naast dat het onderwerp en de vragen vastliggen, is deze manier van interviewen niet strak ingekaderd

en biedt het ruimte om in te haken op interessante opmerkingen, opvallende stukken of onduidelijkheden (Baarda, et al., 2013) Er is dus geen gebruik gemaakt van gestructureerde interview omdat het weinig ruimte open laat voor aanpassingen en spontaniteit tijdens het interview. Daarnaast is er ook niet gekozen voor een ongestructureerd interview omdat het anders teveel ruimte had geboden om van de vragen af te wijken. Het is in dit onderzoek van belang om te blijven bij de vragen die voort vloeien uit de mechanismes, want de mechanismes zijn namelijk de indicatoren voor dit onderzoek. De mechanismes hebben als doel om uiteindelijk inzichtelijk te krijgen hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid, daarom is van cruciaal belang dat de mechanismes de basis vormen voor de interview vragen.

De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst, waarbij de vragen in principe open waren maar voor gestructureerd waren omdat dit helpt om te sturen op de informatie die aan bod kwam. De mechanismes zijn geoperationaliseerd omdat ze abstract en theoretisch waren. Uit de operationalisatie zijn er een aantal indicatoren geformuleerd die gemeten zullen worden. Deze waren bepalend voor de interview vragen.

Alle interviews zijn online afgenomen. De interviews zijn afgenomen van gemeenteambtenaren die met digitale participatietools werken. In veel gevallen hebben de ambtenaren een functie als communicatieadviseur of projectmanager. Alleen gemeenten die gebruik maken van digitale participatietools zouden voor dit onderzoek geïnterviewd kunnen worden. Daarnaast zijn er ook expert geïnterviewd die digitale participatietools ontwikkelen voor gemeenten. En als laatst konden kwetsbare burgers niet direct worden geïnterviewd. Er werd gepoogd om deze doelgroep te bereiken via, bijvoorbeeld zorginstellingen, de COA, reclassering, gevangenis, Tbs-kliniek en bewindvoerders. Helaas is dit niet gelukt, want alle ongeveer 15 respondenten gaven zonder redenen aan geen interesse te hebben. Tenslotte moest dit onderzoek binnen een bepaalde tijdsbestel afgerond zijn.

3.2.1 Selectie van respondenten en onderzoekseenheid

De respondenten zijn geselecteerd op basis van relevantie en representativiteit. In dit onderzoek zouden er drie typen respondenten aanbod: gemeenten ambtenaren die zich bezighouden met digitale participatietools, expert die digitale participatietools ontwikkelen voor gemeenten en personen die kwetsbare burgers vertegenwoordigen en begeleiden. De laatste groep deed niet mee.

Het is echter wel gelukt om zeven ambtenaren van zeven gemeenten te interviewen (zie tabel E). Om een beeld te krijgen van de digitale participatietools die gemeenten gebruiken is er gezocht naar gemeenten die een participatiebeleid hebben en expliciet in het beleid hebben staan dat ze gebruik maken van digitale participatietools. Maar ook gemeenten die dit niet hadden leende zich goed voor dit onderzoek. Daarnaast is er geselecteerd op basis van de gebruikte tools. Dit zijn verschillende soorten tools om een zo representatief beeld te krijgen over de verschillende digitale participatietools. Amsterdam heeft bijvoorbeeld OpenStad ontwikkeld, daarentegen zijn er gemeenten, zoals de gemeenten Raalte die gebruik maken van vrij eenvoudige en basic online informatieavonden. Door een zo breed mogelijk selectie van gemeenten en de verschillende digitale participatietools in acht te nemen is er gezorgd dat er verschillende inzichten zijn verworven. Dit is noodzakelijk geweest omdat dit onderzoek niet over één specifieke digitale participatietool gaat, maar over alle allerlei soorten digitale participatietools. Het is daarom van belang geweest om inzichten te krijgen van verschillende gemeenten en digitale participatietools. Om deze inzichten te verkrijgen zijn er zoals eerder vermeld gemeenten ambtenaren en experts die betrokken zijn bij digitale participatietools geïnterviewd. Eén belangrijk selectie criterium was wel dat de gemeenten ambtenaren en expert inhoudelijke deskundigheid hebben over de digitale participatietools die gebruikt worden. Dit is van belang omdat de respondent daarmee informatie kon verschaffen over beweegredenen van de gemeente en er duidelijk in kaart kon worden gebracht hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid.

Tabel E

Interview gemeenten

Respondent	Gemeente	Geïnterviewd	Functie	Datum
1	Amsterdam	May-Britt	Projectmanager	19-05-2021
2	Utrecht	Anne Hooiveld	Projectleider	17-05-2021
3	Sliedrecht	Marieke Kusters	Communicatieadviseur	12-05-2021
4	Raalte	Sharon Neulen	Verbinder	21-05-2021
5	Weert	Mathijs Caelers	Projectleider	11-05-2021

6	Hoorn	Wessel den Heeten	Projectleider	11-05-2021
---	-------	-------------------	---------------	------------

Om verschillende inzichten te krijgen zijn er ook expert die digitale participatietools ontwikkelen geselecteerd, omdat zij onder andere degene zijn die platforms, applicaties en andere digitale participatietools op maat ontwikkelen voor gemeenten. Deze experts geven ook advies over het digitale participatietools en weten hoe ze bijvoorbeeld geïmplementeerd kunnen worden. Daarnaast beschikken zij over veel meer data omdat ze effectief aan dataverzameling doen om zo hun tools te verbeteren. Dit is van cruciaal belang omdat niet alle gemeenten bijhouden hoeveel mensen er gebruik maken van die tools en wie er gebruik maken van die tools maar het is gebleken dat ze dit niet altijd in opdracht doen van gemeenten en niet perse voor ogen hebben wat de effecten van digitale participatietools op burgers kunnen hebben.

Er waren zes organisaties benaderd. Vier organisaties Citizenslab, Synthron, Mett en InBeeld hadden helaas niet gereageerd, dus is het interview afgenomen met experts van Mijnbuurtje, en Smarticipatie (zie tabel E). Dit zijn organisaties die allemaal digitale participatietools ontwikkelen. De experts zijn niet allemaal specifiek betrokken bij de digitale participatietools die in de zeven gemeenten worden gebruikt. Daarnaast kunnen die gemeenten zelf bepalen welke tools ze gebruiken. Het is dus ook mogelijk om digitale participatietools te gebruiken van verschillende organisaties, minst het budget technisch haalbaar is voor een gemeente.

De organisaties zijn geselecteerd aan de hand van de diversiteit in de tools die zijn ontwikkelen. Sommige organisaties focussen zich bijvoorbeeld op een specifieke tools, maar andere organisaties op een scala aan digitale participatietools. Dit is ook belangrijk om duidelijke in kaart te brengen hoe digitale participatietools in de praktijk kunnen leiden tot digitale ongelijkheid. Tenslotte is het niet gelukt om kwetsbare burgers te spreken wegens COVID-19 en de bereidheid van deze burgers en vertegenwoordigers een grote barrière vormden. Het was echter wel belangrijk om de perspectieven, inzichten en belevenissen van deze burgers te kunnen krijgen, maar de organisaties die zijn benaderd gaven aan niet bereid te zijn om mee te doen. Zelf na het aanpassen van de mail en vragenlijst geven deze organisaties en ook andere organisaties aan niet mee te willen doen. Het was echter noodzakelijk om kwetsbare burgers mee te nemen in dit onderzoek omdat digitale ongelijkheid in dit onderzoek betrekking heeft op kwetsbare burgers.

Er is daarom gekozen om alleen gebruik te maken van gemeenten en expert om alsnog te kunnen meten wat de impact daarvan is op digitale ongelijkheid. Dit leidt echter wel tot een bias omdat de interviews merendeel de perspectieven vanuit gemeenten en experts vertegenwoordigen. De interviews en indicatoren die gemeten worden kunnen geen goede afspiegeling vormen voor de populatie waar het in dit onderzoek om gaat. Deze groep kan namelijk dingen anders ervaren en beleven.

Tabel F

Expert/ontwikkelaars van digitale participatie platforms

Respondent	Organisaties	Geïnterviewd	Datum
7	Mijnbuurtje	Eric Hendriks	04-06-2021
8	Smarticipatie	Wyko Coopman	21-05-2021

3.3 Operationalisering van de mechanismes

Om mechanismes uit de theorie bruikbaar te maken, is in deze paragraaf een operationalisering (zie tabel H) opgenomen. Deze abstracte begrippen zullen in dit hoofdstuk aan de hand van een tabel meetbaar worden gemaakt. In het tabel staan eerst de concepten die in de mechanismes staan, vervolgens de definitie van die concepten, dan volgt er de kenmerken van deze definities (waar er naar gekeken moet worden). Als laatst komen de indicatoren aan bod. Deze indicatoren laten zien waar er in dit onderzoek naar gekeken is.

Tabel H*Operationalisering van de concepten.*

Concept	Definitie concept	Kenmerk(en)	Indicator(en)
Implementatie	Invoering en ingebruikname van een nieuw systeem. (het invoeren van digitale participatietools)	<ul style="list-style-type: none"> Betrokken informeren Adoptie van het systeem Verskillende digitale participatietools 	<ul style="list-style-type: none"> Heeft de gemeente een beleidsstuk? Wie gebruiken het systeem? Gebruiken de gemeenten digitale participatietools?
ICT-Middelen	Datgene wat aanwendt om een digitale doel te bereiken.	<ul style="list-style-type: none"> Informatie technologie, zoals laptops en computers Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Hoeveel mensen hebben er toegang tot informatie technologieën (ICT-middelen)? Stelt de gemeente informatie technologieën beschikbaar? Zijn er mensen die geen toegang tot internet hebben? Via welke ICT-middelen kunnen burgers deelnemen?
Digitale vaardigheden	Vaardig zijn in het omgaan met online informatie, verwerken van informatie.	<ul style="list-style-type: none"> Gebrek aan digitale vaardigheden, noemen we ook wel digitale ongeletterdheid. Informatievaardigheden Basiskennis-ICT (omgaan met simpele website, applicatie en tools) 	<ul style="list-style-type: none"> Is er sprake van digitale ongeletterdheid in de gemeente? Welke type burgers lopen hier tegenaan. Bied de gemeente computer- en digitale vaardigheidstrainingen aan? Zijn er burgers die kenbaar maken dat ze niet digitaal vaardig zijn, of heeft de gemeente weet van welke burgers een gebrek hebben aan digitale vaardigheden.
Motivatie	Beweegreden, drijfveer om iets te doen, zoals het verbeteren van digitale	<ul style="list-style-type: none"> Zelf wil Waarneembaar gedrag Hulp vragen indien nodig 	<ul style="list-style-type: none"> Burgers die hulp vragen. Problemen aankaarten over het gebruik van digitale participatie tools.

3.4 Methode van data-analyse

Nadat de interviews zijn afgenomen, is de data afkomstig uit de interview geanalyseerd. De interviews zijn aan de hand van een kwalitatieve inhoudsanalyse geanalyseerd. Dit houdt in dat de getranscribeerde teksten zijn geïnterpreteerd vanuit een empirische vraagstelling door fragmenten uit de teksten in meerdere fasen te labelen met begrippen of zinnen en hieraan codes toe te kennen (Baarda, et al., 2013). Dit proces heet coderen. De codes helpen namelijk om concrete waarneembare uitspreken te koppelen aan de theorie, in dit geval de mechanismen. In deze studie is er op een deductieve manier gecodeerd. Het coderen is in een aantal stappen gedaan. Ten eerste zijn de interviews open gecodeerd, waarbij de meest relevante informatie in de data is gecodeerd. Daarna is er axiaal gecodeerd, door te kijken naar verschillen en overeenkomsten en de codes te categoriseren. Als laatste is er selectief gecodeerd, waarbij is gekeken naar overkoepelende thema's. Het coderen is gedaan met behulp van Excel. In het codeboek (zie bijlage 4) is een stapsgewijze beschrijving van het codeerproces.

3.4. Validiteit en betrouwbaarheid

Het is voor een onderzoek van belang dat deze valide en betrouwbaar is, door de operationalisering en de steekproef zorgvuldig te kiezen. Hier is in dit onderzoek op twee manieren rekening mee gehouden.

De validiteit van een onderzoek houdt in dat je meet wat je daadwerkelijk wilt weten. Hierbij valt een onderscheid te maken tussen de interne en externe validiteit. Met de interne validiteit wordt bedoeld op de geldigheid van het onderzoek: heeft de onderzoeker daadwerkelijk het effect gemeten die hij voor ogen had? Hier is rekening mee gehouden door een zorgvuldige operationalisatie uit te voeren. Door de mechanismes uitgebreid, helder en concreet in een tabel te operationaliseren is het mogelijk geweest om te meten wat er gemeten moest worden. In de het tabel staan namelijk de indicatoren die gebruik zijn om te meten. Daarnaast is er voor gezorgd dat de personen hun groep duidelijk representeren en passen bij de groep, dus gemeentebambtenaren die werken met digitale participatietools en geen ambtenaren die hier amper iets van afweten. Dit is per groep uitgevoerd. Echter is er wel een validiteitsissue, want het is lastig gebleken om direct met kwetsbare burgers te spreken. Dit kan tot een mogelijke bias leiden omdat de belevingswereld en ervaring van de doelgroep waar het om gaat anders kan zijn dan degene die de groep vertegenwoordigen. Dit kan een probleem vormen in het inzichtelijk krijgen hoe kwetsbare burgers bijvoorbeeld digitale participatietools ervaren. Om toch een duidelijk beeld te krijgen werd de toegankelijkheid van digitale participatie voor kwetsbare burgers uitvoerig besproken tijdens de interviews.

De externe validiteit heeft weer betrekking op de generaliseerbaarheid van de resultaten: gelden de gevonden resultaten ook voor andere personen, tijd en plaats. In dit onderzoek kan dit van belang zijn omdat het effect van digitale ongelijkheid op kwetsbare burgers lastig te meten is. Deze burgers zijn namelijk niet geïnterviewd.

De betrouwbaarheid van een onderzoek is tevens ook van cruciaal belang en wordt bepaald door de nauwkeurigheid en de consistentie. Nauwkeurigheid houdt in dat de meetinstrumenten zo zorgvuldig mogelijk de beoogde variabelen meet en onderscheid maakt tussen verschillende waarden. Ter waarborging van de betrouwbaarheid is er een scherpe, heldere en consistente operationalisatie gemaakt. Daarnaast zijn alle getranscribeerde interviews opgenomen en in één bestand gezet. Ook is er tijdens de interviews een topiclijst aangehouden, met topics die behandeld dienden te worden om inzicht te krijgen in de gedachtewereld en ervaring van de respondenten. Door tevens een member check te doen,

waarbij de uitgewerkte interview ter controle aan één respondent is voorgeld, is gepoogd de nauwkeurigheid te waarborgen.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden bevindingen van de interviews weergegeven, geanalyseerd en gemeten. Zoals eerder is vermeld, gaat dit onderzoek over hoe digitale participatietools invloed kunnen hebben op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau. Om tot beantwoording van deze vraag te komen zijn er via acht semigestructureerde interviews inzichten verzameld. In paragraaf 4.1 zullen de onderzoeksgegevens die voort zijn gekomen uit de interviews besproken worden. Vervolgens zal er in paragraaf 4.2 een koppeling gemaakt worden tussen de mechanismes om te meten of de concepten uit operationalisatie van de mechanismes invloed hebben op digitale ongelijkheid en of de verwachte effecten daadwerkelijk bekrachtig kunnen worden.

4.1 Analyse van de interviews

Om te komen tot de analyse voor dit onderzoek zijn er acht respondenten geïnterviewd aan de hand van een topiclijst. Deze topiclijst heeft geresulteerd tot transcripten die uiteindelijk gecodeerd zijn. Om duidelijk aanknopingspunten en verbanden te leggen is er gecodeerd. Bij het selectief coderen zijn er acht thema's (zie tabel I) overgebleven die voor dit onderzoek relevant zijn. Deze thema's zullen één voor één worden uitgelicht.

Tabel I

Thema's Selectief coderen

Thema's
Inrichting van digitale participatie
Implementatie
Toegankelijkheid
Digitale participatietools
Type deelnemer
Vaardigheden
Aankaarten van problemen
Motivatie

4.1.1 Inrichting van digitale participatie

Uit de interviews is gebleken dat de manier waarop gemeenten digitale participatie inrichting nogal verschillen. Bij de inrichting gaat het namelijk om hoe afdelingen, die werken met digitale participatie zijn ingericht. Om hier een beeld van te krijgen, is er tijdens de voorstel rondes gevraagd naar de functie van de respondenten en hoe digitale participatie is ingericht. Er is gebleken dat de functies nogal uiteenlopend kunnen zijn, maar te maken hebben met gemeentelijke structuren en verhoudingen, financiën en de bereidheid vanuit het college om te investeren in digitale participatie.

Er zijn namelijk gemeenten die digitale participatie als aparte afdeling of service organisatie hebben, zoals Openstad in Amsterdam. Daar werkt een team van drie personen fulltime aan de ontwikkeling van digitale participatie. Terwijl dit bij gemeente Hoorn totaal anders is. Dit heeft volgens respondent 6 te maken met het feit dat gemeente Hoorn nog in de onderzoeksfase zit van hoe zij digitale participatietools kunnen inzetten.

Daarnaast is door de interviews te analyseren gebleken dat grotere gemeenten veel capaciteit hebben om digitale participatietools in te zetten. Respondent 1 vertelde namelijk dat Openstad Amsterdam een kleine service organisatie is van de gemeente Amsterdam. Openstad ontwikkelt simpele digitale participatietools voor ambtenaren die Amsterdammers op verschillende manieren willen betrekken bij hun projecten. Dit laat zien dat de gemeente Amsterdam de middelen heeft om eigen digitale participatietools te ontwikkelen, zodat ze alle inwoners kunnen bereiken met op maat gemaakte tools.

4.1.2 Implementatie

Er gebleken dat de implementatie van digitale participatie(tools) veel meer omvat dan simpelweg het invoeren van een nieuws systeem. Tijdens de interviews was er getracht om een relatie te vinden tussen beleidskaders en implementatie. Het blijkt dat er gemeenten zijn die beleidskaders hebben voor digitale participatie en gemeenten die het geen beleidskaders hebben, maar wel gebruik maken van digitale participatietools. Respondent 1, 2, 4 en 6 hebben aangegeven dat de implementatie van digitale participatie afhangt van het college. Door dit in de coalitieakkoord te behartigen kan juist op een actieve manier op in worden gezet. *“Het actieprogramma die in 2019 was vastgesteld door de gemeenteraad is leidend voor de implementatie en uitvoering van digitale participatie. Het is onderdeel van het coalitieakkoord waarin we meer willen investeren in digitale en lokale democratie.” Aldus Respondent 1.*

Daarnaast zijn er twee aspecten naar boven gekomen waar rekening mee moet worden gehouden voor en tijdens de implementatie van digitale participatie(tools). Ten eerste is het namelijk van belang om te weten wat het beoogde doel is van de tool en wie gemeenten er mee willen bereiken. Openstad kijkt bijvoorbeeld naar de behoefte, vraag en casus om zo de juiste set aan digitale participatietools in te zetten. Er zijn echter gemeenten, zoals de gemeente Sliedrecht (respondent 3) en gemeente Weert (respondent 5) die hier geen rekening mee houden en eigenlijk voor alles vrij eenvoudige tools inzetten, zoals het verzamelen van informatie of het verspreiden van informatie via social media kanalen van de gemeenten. Terwijl volgens respondent 7 personen die zich bezig houden met digitale participatie moeten denken hoe ze hun potentiële doelgroepen willen bereiken en betrokken willen houden. Het is volgens respondent 7 nodig om doelgroep onderzoek te doen.

Ten tweede is het van belang dat er naast digitaal ook altijd iets fysiek kan worden aangeboden voor mensen die niet mee kunnen doen. Gemeente Raalte (respondent 4) zorgt er voor, dat als er een online enquête wordt aangeboden deze ook fysiek op het gemeente huis moet liggen. Zelf de expert die digitale participatietools ontwikkelen bieden hier een oplossing voor. Volgens respondent 1, 4 en 7 is dit van belang om iedereen te kunnen betrekken.

4.1.3 Toegankelijkheid

Bij de toegankelijkheid van digitale participatietools zijn er bepaalde aspecten die door sommige gemeenten niet goed worden aangepakt. Gemeentelijke domeinen verschillen en zelfs binnen de domeinen is het lastig om bepaalde burgers te bereiken. Het is volgens respondent 6 lastig om een tool te gebruiken die iedereen kan aanspreken. Het kan namelijk voorkomen dat er binnen het sociaal domein minima 's zijn die geen toegang hebben tot ICT-middelen, over weinig digitale vaardigheden beschikken of simpelweg niet graag participeren. Volgens respondent 1 zijn burgers met schulden namelijk veel anders bezig met de gemeente, dan burgers die wel de tijd hebben om te actief te participeren. Om toch iedereen te kunnen betrekken is het volgens respondent 7 goed om de juiste vragen te stellen. Bij mijnbuurtje (respondent 7) gebruiken ze namelijk vier de H-vragen: Wat kan je goed met je handen? Hoe wil jezelf inzetten? Waar gaat jouw hart van sneller kloppen? En waar wordt je enthousiast van? Deze vragen kunnen volgens respondent 7 helpen om de toegankelijkheidsvraagstuk te stoomlijnen.

Verder is uit de interviews ook duidelijk geworden dat toegankelijkheid veel meer omvat dan enkel de toegankelijkheid van digitale participatietools. Het gaat namelijk ook over de

toegang tot ICT-middelen, toegang tot internet en of iemand digitaal vaardig is. Bijna alle gemeenten gaven dan ook aan geen ICT-middelen beschikbaar te stellen voor burgers die niet over deze middelen beschikken. Alleen respondent 4 gaf aan dat mensen die niet over bepaalde middelen beschikken op het gemeentehuis gebruik kunnen maken van een laptop om gebruik te maken van simpele digitale participatietools, zoals een enquête.

4.1.6 Digitale participatietools

Gemeenten gebruiken allemaal verschillende digitale participatietools om burgers te betrekken het beleid of besluitvorming. Veel gemeenten maken vooral gebruik van simpele tools, zoals social media of online informatie bijeenkomsten. Er zijn een enkeling zoals de gemeenten Amsterdam en Utrecht, die op alle aspecten van besluitvorming digitale participatietools hebben om burgers te betrekken. Daarnaast zetten zij ook tools in om burgers te informeren, budget begroting, voorstellen van ideeën in te laten dienen en is er ruimte voor online discussie en interactie. Bij gemeenten Weert en Sliedrecht kan er gesteld worden dat digitale participatie nogal eenzijdig is en vooral vanuit de gemeenten komt omdat er alleen informatie wordt verschaft. Gemeente Hoorn daarentegen kijkt vooral of hun manier van participeren, genaamd de participatieplatform digitaal kan worden uitgevoerd. Echter hebben ze het hier lastig mee omdat er niet een digitale participatietools is die gebruikt kan worden in alle domeinen. Daarnaast focussen zich vooral op participatietools voor het sociale domein. Andere gemeenten houden zich weer uitdrukkelijk bezig met de nieuwe omgevingswet. Respondent 2, 3 en 4 zetten daarom juist digitale participatietools in om burgers een stem te geven in hun woon- en leefomgeving.

4.1.7 Type deelnemer

Het type deelnemer die digitaal participeert is enorm gevarieerd. Volgens alle respondenten is het onderwerp de belangrijkste reden om deel te nemen. Daarnaast hangt het van het onderwerp af wie er precies deelnemen. Er zijn echter gemeente, zoals de gemeente Raalte (respondent 4) die niet weten wie er deelnemen omdat ze dit niet monitoren. Dit geldt in principe niet alleen voor de gemeente Raalte, want veel van de geïnterviewd gaven aan dit niet te monitoren. Respondent 2 stelt wel dat ieder situatie en wijk een andere aanpak nodig hebben omdat bevolkingsgroepen enorm kunnen verschillen. Ook stelt respondent 2 dat er online juist meer mensen participeren en jongeren ook actief meedoen als het onderwerp interessant is voor hen of betrekking heeft op hun directe leefomgeving. Dit wordt bevestigd door respondent 8 die werkzaam is bij Smarticipatie waar we slimme participatietools ontwikkelen voor gemeenten. Bij smarticipatie proberen ze tevens ook de participatietools zo

laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden omdat ze een alle burgers een willen betrekken. Participatie moet immers niet te veel barrières hebben, maar eenvoudig zijn. Desalniettemin valt er uit de interviews te concluderen dat veelal 40-plussers, gezinnen, hoogopgeleiden ook online het vaakst participeren. Respondent 1, 4, 5 en 8 zegt dat ook dat vaak 50-plussers het vaakst op informatieavonden aanwezig zijn, maar het per thema kan verschillen.

Aan de andere kant zijn er ook andere factoren die deelnemers trekken, zoals de motivatie van een persoon. Echter is er een duidelijke correlatie tussen de motivatie om te participeren en het onderwerp. Het onderwerp motiveert namelijk burgers om te participeren. Respondent 8 gaf namelijk als voorbeeld: als een gemeente een windmolen voor iemands huis neerzet er zeker weerstand komt waardoor burgers zeker zullen participeren. Als iets invloed heeft op iemands leefomgeving zijn burgers gemotiveerder om deel te nemen. Niettemin komt dit voor bij burgers die hoogopgeleid zijn, tijd hebben en weten hoe ze het proces kunnen beïnvloeden.

4.1.8 Vaardigheden

Er zijn weinig gemeenten die investeren in het digitaal vaardiger maken van de burgers. Gemeente Amsterdam doet dit wel alleen wordt het niet gefaciliteerd door de service organisatie Openstad, maar door de gemeente zelf. De gemeente Amsterdam gaf in Nieuw-West een training aan vrouwengroepen die digitaal vaardiger wouden worden. Andere respondenten hebben aangegeven dat hun gemeente dit niet aanbiedt. Wel heeft respondent 6 aangegeven dit te willen meenemen in hun onderzoek omdat het van belang is dat digitale participatie toegankelijke en laagdrempelig blijft.

Experts die digitale participatietools (respondent 7 en 8) ontwikkelen stellen dat het de taak van de gemeente is om burgers digitaal vaardiger te maken. Ze houden er wel rekening mee, want het gaat niet alleen over digitale vaardigheden maar ook over taalvaardigheid. Iemand die namelijk de Nederlandse taal niet goed machtig is zou moeite hebben met het invullen van een enquête in het Nederlands. Bij Smarticipatie houden ze dan ook rekening met digitale ongeletterdheid door de enquête ook in andere talen aan te bieden. Dit vergroot de kans dat iedereen kan meedoen.

4.1.9 Aankaarten van problemen

Er werd onder de topic motivatie gevraagd of burgers uit zichzelf problemen met digitale participatietools aankaarten. Alle respondenten gaven aan dat burgers dit doen. Vragen kunnen uiteenlopend zijn. In de gemeente van Respondent 4 mailen of bellen burgers als ze

en probleem ondervinden. Het gaat bijvoorbeeld over het inloggen bij MIRO of het gebruik daarvan. Daarnaast gaf respondent 2 aan dat er burgers zijn die niet alleen problemen aankaarten, maar klachten indienen omdat ze niet weten waar ze bijvoorbeeld moeten zijn of hoe ze online kunnen meedoen. Volgens Respondent 8 is juist verbinding en samenwerken belangrijk. Smarticipatie werkt niet met problemen, maar kijkt naar wat er is en versterkt dat. Zij vinden dat iedereen moet meedoen.

4.2 Koppeling resultaten interviews aan de mechanismes

Om daadwerkelijk te kunnen meten hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid is het van belang om te kijken of de informatie uit de interviews meetbaar zijn aan de hand van de indicatoren.

4.2.1 Implementatie

Uit de analyse blijkt dat de inrichting van digitale participatie onderdeel is van de implementatie van digitale participatietools. De geïnterviewde gemeenten verschillen namelijk sterk in hoe zij digitale participatie(tools) hebben ingericht. Sommige gemeenten hebben daarnaast wel beleidskaders die sterk afhankelijk is van het coalitieakkoord en van wat het college wilt. Gemeenten die wel beleidskaders hebben lijken beter rekening te houden met de toegankelijkheid van digitale participatietools. Ook maken gemeenten die wel beleidskaders hebben en de middelen gebruik van verschillende soorten digitale participatietools om burgers te betrekken. Gemeente die dit niet hebben beperken zich en gebruiken digitale participatietools die niet iedereen vertegenwoordigen. Desalnietemin maken verschillende mensen gebruik van digitale participatie. Digitale participatie trekt namelijk een bredere doelgroep aan dan de traditionele vorm van participatie. Ook kan er duidelijk gemeten worden dat gemeenten digitale participatietools gebruiken, maar de tools uiteenlopend en verschillend kunnen zijn.

De verwachte effecten kunnen zich wel degelijk voordoen, want de verscheidenheid in de implementatie van digitale participatietools leidt tot meer digitale ongelijkheid. Er zijn namelijk gemeenten die wel de capaciteit hebben om goede tools te ontwikkelen en mankracht in te schakelen. Daartegenover staan kleine gemeenten die moeten kiezen waar ze in investeren. Daarnaast ligt het vooral aan het coalitieakkoord en college hoe digitale participatie wordt ingezet. De overweging die dan vaak gemaakt is schijnt financieel gegrond te zijn. Er wordt dus geen rekening gehouden met kwetsbare burgers, hierdoor worden ze verder gemarginaliseerd.

4.2.2 ICT-middelen

Kijkende naar de indicatoren uit de interviews kan er geïnterpreteerd worden dat alle respondenten toegankelijkheid een belangrijke vraagstuk vinden. Het is gebleken uit de analyse van de interviews dat toegankelijkheid te maken heeft met verschillende aspecten. De toegang tot ICT-middelen is een van die aspecten. Er is aan de respondenten gevraagd of er onderzocht is hoeveel mensen toegang hebben tot informatie technologieën. Geen een van de respondenten en voornamelijk de gemeenten hebben dit onderzocht. Daarnaast weten ze ook niet exact hoeveel burgers thuis geen internet hebben. Geen toegang of een gebrek aan ICT-middelen en internet komt volgens de respondenten veelal voor bij minima.

Er is ook gevraagd of de gemeenten informatie technologieën beschikbaar stellen, zodat burgers kunnen participeren. Alleen gemeente Raalte gaf duidelijk aan hiervoor te zorgen. Gemeente Hoorn daarentegen die nog in de onderzoeksfase is gaven aan dit zeker mee te nemen in hun onderzoek naar de implementatie van digitale participatietools. Verder is deze vraag ook gesteld aan respondent 7 en 8 die digitale participatietools ontwikkelen, of aanbieden. Zij vinden dan ook dat het de taak van de gemeente is, maar houden er zelf wel rekening mee door bijvoorbeeld de enquête uit te printen, of personeel in te zetten die mensen helpen met het inzetten van digitale participatietools.

Als laatst is er expliciet gevraagd aan respondent 7 en 8, via welke ICT-middelen burgers kunnen deelnemen aan de digitale participatietools die zij aanbieden. Burgers kunnen volgens hen via alle ICT-middelen gebruik maken van de tools. Deze vraag is ook aan gemeenten gevraagd en die stellen ook dat dit het geval is. Alle respondenten hebben uitdrukkelijk gezegd dat digitale participatie(tools) toegankelijk moeten zijn en iedereen moet kunnen deelnemen.

De verwachte effecten zijn deels gegrond, want burgers die geen toegang hebben tot ICT-middelen worden veelal uitgesloten door digitale participatie, waardoor digitale ongelijkheid toeneemt. Burgers die namelijk wel beschikken over ICT-middelen kunnen wel hun stem laten horen en eventueel beslissingen en beleid beïnvloeden. Dit kan de tweedeling vergroten, maar er is geen significant bewijs dat hierdoor digitale ongelijkheid toeneemt.

4.2.3 Digitale vaardigheden

Bij de vragen die betrekking hebben tot de indicator digitale vaardigheden, konden de gemeenten geen volledig antwoord geven. Uit de analyse van de interviews blijkt de informatie zich te beperken, want gemeenten weten niet wie en hoeveel inwoners last van

digitale ongeletterdheid hebben. Wel weten de gemeenten dat er in gemêleerde wijken en achterstandswijken er burgers zijn die de taal niet goed machtig zijn en last kunnen hebben van digitale ongeletterdheid. Veel gemeenten doe hier echter weinig tot niks aan. Er zijn daarnaast ook gemeenten die burgers niet trainen in het digitaal vaardiger worden. De gemeenten die dit wel doen Hoorn en Amsterdam doen dit op bescheiden schaal, maar hebben er wel oog voor. Al met al blijkt uit de analyse van de interviews dat gemeenten weinig tot geen oog hebben voor digitale vaardigheden en digitale ongeletterdheid, waardoor er groepen zijn die tegen barrières aanlopen en de digitale kloof hetzelfde blijft en juist toe kan nemen. Hierdoor kan er verwacht worden. Een gebrek aan digitale vaardigheden heeft dan ook enige invloed op digitale ongelijkheid en zorgt er ook voor dat digitale ongeletterdheid aanwezig blijft.

4.2.4 Motivatie

Opgemaakt kan worden dat burgers hulp vragen als digitaal participeren. Het blijkt dat burgers ook vanuit zichzelf problemen aankaarten als het gaat om het gebruik van digitale participatietools. Volgens alle ambtenaren die geïnterviewd zijn is dit het geval en kunnen de problemen uiteenlopend zijn. Echter weten ze niet om hoeveel klachten het gaat, maar krijgt respondent 1 wel veel vragen en klachten binnen. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten zoals het online budgetteren van de stadsdeel budget, terwijl er burgers vinden dat er andere problemen zijn dan het budgetteren van een budget voor een stadsdeel. Daarnaast lopen sommigen burgers ook tegen het feit dat ze niet weten hoe bijvoorbeeld bepaalde tools geopend moeten worden of werken. Ook zijn er vrouwen in kwetsbare wijken die niet digitaal vaardig zijn, waardoor ze geen aansluiting vinden met digitale participatie.

Er is verder gebleken dat er burgers zijn die zich bedreigd voelen in hun privacy, doordat ze hun identiteit kenbaar moeten maken. Op sommige platformen is dit namelijk een vereisten. Door dit te verplichten kunnen er burgers buiten gesloten worden, omdat er burgers zijn die niet gemotiveerd zullen zijn om gebruik te maken van digitale participatietools. Dit heeft dan ook effect op digitale ongelijkheid. Aan de andere kant is het niet helemaal duidelijk of een gebrek aan motivatie om te participeren de digitale ongelijkheid vergroot. Dit komt mede doordat er is gebleken dat het onderwerp leidend is voor burgers om te participeren en heeft niet zo zeer te maken met de motivatie van een persoon.

5. Conclusie & discussie

Hoe hebben digitale participatietools invloed op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau? Dat is de vraag die aan het begin van dit onderzoek is gesteld. Door inzicht te krijgen in hoeverre gemeenten en experts van digitale participatietools invloed op hebben. Dit onderzoek beoogt een beoordeling te doen over welke factoren bijdragen aan digitale ongelijkheid. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag. In de tweede hoofdstuk wordt er op de theorie, methoden, resultaten en implicaties van het onderzoek gereflecteerd.

5.1 Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *'Hoe hebben digitale participatietools invloed op digitale ongelijkheid op gemeentelijk niveau?'* Hiervoor is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar hoe gemeenten onder andere gebruik maken van digitale participatietools en hoe zij het hebben ingericht.

Uit de resultaten is gebleken dat de meeste gemeenten geen beleidskaders hebben voor digitale participatie(tools) omdat het voor veel gemeenten vrij nieuw is en het te maken heeft met de coalitieakkoord en de wil van het college om te investeren in digitale participatietools. Desondanks maken veel gemeenten wel gebruik van digitale participatietools, maar zijn het vaak eenvoudige tools, zoals een online bijeenkomst via zoom of social media.

Gemeenten lijken ook moeite te hebben om iedereen te bereiken omdat het lastig blijkt om iedereen te bedienen. Bepaalde tools kunnen niet in alle domeinen en voor alle projecten worden ingezet. Te concluderen valt dan ook dat veel gemeenten tijdens de implementatie van digitale participatie al weinig rekening houden met de verschillende toegankelijkheidsvraagstukken van digitale participatie(tools). Het gaat namelijk bij de toegankelijk van digitale participatietools ook om het feit dat iemand (digitaal) ongeletterd is, niet digitaal vaardig is, geen toegang heeft tot ICT-middelen en internet, een visuele beperking, of een andere vorm van een handicap heeft. Desalnietemin is gebleken dat het type deelnemers die gebruik maakt van digitale participatietools nogal gemêleerd kan zijn. Het ligt voornamelijk aan het onderwerp of mensen bereid zijn te participeren. Echter lijken kwetsbare burgers niet online te participeren en doen personen die hen vertegenwoordigen, zoals maatschappelijk werkster dit. De burgers die wel de wil, interesses, tijd en geld hebben participeren ook online veel. Er kan daarom geconcludeerd worden dat hun stem prominent

aanwezig is in het besluitvormingsproces, waardoor online participatietools een significant invloed kan hebben op digitale ongelijkheid.

De resultaten hebben tot slot uitgewezen dat de implementatie van digitale participatietools, toegang tot ICT-middelen om digitale participatietools te gebruiken, digitale vaardigheden en deels motivatie om digitaal te participeren van invloed zijn op digitale ongelijkheid. Tevens hebben gemeenten hier een behoorlijke rol in omdat ze veelal de bijdragen aan digitale ongelijkheid, door het bovengenoemde niet in acht te nemen.

5.2 Discussie

Voor dit onderzoek zijn twee verschillende vragenlijsten gebruikt om de invloed van verschillende factoren, zoals beschreven in de mechanisme te testen. Een van deze vragenlijst was voor tijdens de interview met gemeenten ambtenaren en de andere vragenlijst voor experts van digitale participatietools. Er waren in totaal zes gemeenten ambtenaren geïnterviewd en twee experts die digitale participatietools ontwikkelen. Daarnaast was er getracht om vertegenwoordigers van kwetsbare burgers te spreken, maar is dit door niet gelukt. Op basis hiervan kan gesteld worden dat bij een herhaling van dit onderzoek, de resultaten waarschijnlijk niet exact hetzelfde zullen zijn en dat daarmee de resultaten van dit onderzoek deels valide zullen zijn. Dit komt mede doordat dit onderzoek voor ogen had om te onderzoeken hoe digitale participatietools invloed hebben op digitale ongelijkheid onder kwetsbare burgers. Mocht dit onderzoek worden herhaald met vertegenwoordigers van kwetsbare burgers dan zouden de resultaten wellicht anders kunnen zijn en kunnen bevestigen dat gemeenten leidend zijn in hoe participatietools invloed hebben tot digitale ongelijkheid.

Uit de antwoorden uit de interviews bleek dat dat de implementatie van digitale participatietools, toegang tot ICT-middelen om digitale participatietools te gebruiken, digitale vaardigheden en deels motivatie om digitaal te participeren van invloed zijn op digitale ongelijkheid. Dit is in overeenstemming met de verwachtingen van de mechanisme: implementatie, ICT-middelen, digitale vaardigheden en motivatie.

Een mogelijke verklaring voor dit resultaat biedt het onderzoek van Rogers (2001), Milher (2006), Norman en Medaglia (2009), Machintosh, Coleman & Schneeberger (2009) en van Dijk (2017). Rogers (2001) concludeert dat digitale ongelijkheid voornamelijk ontstaat door internetgebruik tussen individuen die nadelen ondervinden door toenemende internetgebruik. Volgens het onderzoek van Milher (2006) zorgen de verschillen in de implementatie van digitale participatietools onder nationale overheden voor een toename van digitale

ongelijkheid. Er is dan ook volgens de resultaten aangetoond dat dit verband ook op gemeentelijk niveau kan worden waargenomen. Bovendien spreken Norman en Medaglia (2009) over groepen die weinig financiële middelen hebben om toegang te hebben tot digitale middelen en ICT-gebruik. En stelt de studie van Machintosh, Coleman & Schneeberger (2009) dat digitale ongeletterdheid tot digitale ongelijkheid leidt. Al laatst spreek van Dijk (2017) in zijn onderzoek over de motivatie als factor om te participeren in relatie met digitale ongelijkheid.

Aan het resultaat ligt mogelijk ook ten grondslag dat digitale participatietools vooral worden ingezet om informatie te verstrekken en burgers in beperkte mate te laten deelnemen. Gemeenten kunnen immers in de traditionele vorm van participatie al geen rekening houden met alle burgers.

Het huidige onderzoek is dan ook een aanvulling op de bestaande literatuur omdat er vrij weinig nog bekend is over hoe digitale participatietools op gemeentelijk niveau invloed hebben op digitale ongelijkheid. Er is in de bestaande literatuur zelf weinig bekend over digitale ongelijkheid. Eerdere studies hebben de vier concepten uit de mechanisme ook nooit samen gebracht om dit op gemeentelijk niveau te onderzoeken.

Hierbij moet wel rekening gehouden worden dat dit onderzoek zich voornamelijk wou focussen op kwetsbare burgers die te maken hebben, of te maken zouden kunnen hebben met digitale ongelijkheid. Een grote beperking is was dan ook dat het niet is gelukt om deze groep te spreken omdat ze niet bereid waren om deel te nemen aan dit onderzoek.

Het advies voor vervolgonderzoek is dan ook om een soortgelijk onderzoek uit te voeren en daarin kwetsbare burgers in meenemen en bevragen om echt inzichtelijk te krijgen in welke mate digitale ongelijkheid door digitale participatietools zich voordoen onder deze groep burgers.

Literatuurlijst

- Andersen, K. N., & Medaglia, R. (2009). eParticipation: The use of Facebook in national election campaigns: Politics as usual. *LNCS*, 101-111.
- Arstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 216-244.
- Baarda, J., Fisher, E., Julsing, M., De Goede, M., Peters, V., & Van der Velden, T. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff uitgevers.
- Bleijenberg, C. (2019, juli 14). Keuzestress over (online) participatie? Begin bij de vraag! *Overheid in contact met de samenleving*, p. 1.
- Boeije, H., Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Branden, T., Steen, T., & Verschuere, B. (2018). Co-production and co-creation: engaging citizens in public service delivery. In V. Lember, *The role of new technologies in co-production* (p. 322). Routledge.
- Brechenmacher, S., & Carothers, t. Y. (2020). *Civil Society and the Coronavirus: Dynamism Despite Disruption*. Carnegie endowment for international peace.
- Callahan, K. (2007). Citizen Participation: Models and Methods. *International Journal of Public Administration*, 1179–1196.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020, april 1). *Nieuws*. Opgehaald van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/14/453-duizend-nederlanders-hadden-in-2019-thuis-geen-internet>
- Creighton, J. L. (2005). *The public participation handbook: Making better decisions through citizen involvement*. Los Gatos, California: John Wiley & Sons.
- Fillet, S. (2021). *Is de burgerraad de toekomst voor inspraak in het beleid?* Brussel: Citizenlab.
- Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66-75.
- Gemeente Amsterdam. (2020, maart 1). *Over ons*. Opgehaald van Openstad: <https://openstad.org/over-ons>
- Hacker, K., Mason, S., & Morgan, E. (2009). Digital disempowerment network society. In N. Kock, *E-Collaboration: Concepts, methodology, tools and applications* (pp. 858-872). Texas: IGI Global.

- Irvin, R., & Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: is it worth the effort? *Public Administration Review*(64(1)), 55-65.
- Jenkins, H., Purushotma, R., Weigel, M., Clinton, K., & Robinson, A. J. (2018). *Spreadable media: Creating value and meaning in a networked culture*. New York: New York University press.
- Kalandides, A. (2018). Citizen Participation: Towards a Framework for Policy Assessment. *Journal of Place Management and Development* , 152-164.
- Koekoek, A., van Lammeren, R., & Vonk, G. (2009). The potential of integrating E-participation in planning support systems. *URISA Journal*(21), 39-47.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing e-participation in policymaking. *System Sciences 2004: Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference*, 117-126.
- Macintosh, A., Coleman, S., & Schneeberger, A. (2009). eParticipation: The Research Gaps. *LNCS: Information Systems and Application*, 1-12.
- Milner, H. V. (2006). *The Digital Divide The Role of Political Institutions in Technology Diffusion*. Sage Publications, 176-199.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2020). *Digitale Inclusie: Iedereen moet kunnen meedoen*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Perreaud, C. G. (2015). Widening the Lens to Assess Citizen Participation. *Public Administration Review*, 889-890.
- Pina, A., Torres, L., & Royo, S. (2017). Comparing participation with offline citizen engagement for climate change: Findings from Austria, Germany and Spain. *government Information Quarterly*(34(1)), 26-36.
- Robson, C., & McCartan, K. (2015). *Real world research*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Rogers, E. (2001). The digital divide. *Convergence*(7(4), 96-111.
- Rogers, E. M. (2001). The digital divide. *Convergence*, 66-111.
- Rosener, J. B. (1978). Citizen Participation: Can We Measure Its Effectiveness. *Public Administration Review*, 457-463.
- Snel, E., Gusters, G., & Engbersen. (2018). Ongelijkheid in de participatiestad: Stadsbuurten en burgerparticipatie. *Mens en Maatschappij*(91(1), 31-57.

- Stansbury, R. A. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort? *Public Administration Review*, 55-65.
- Steinmann, R., Krek, A., & Blaschke, T. (2004). Analysis of online public participatory GIS applications with respect to the differences between the US and Europe. *Proceedings of Urban Data Management Symposium*, 1-12.
- Steur, B. (2020). *Participatieve democratie in tijden van corona*. Kennisbank Openbaar Bestuur. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Susha, I., & Grönlund, A. (2012). eParticipation research: Systematizing the field. *Government Information Quarterly*, 373-383.
- Tambouris, E., Liotas, N., & Tarabanis, K. (2007). A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools. *Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10.
- Tambouris, E., Macintosh, A., Coleman, S., Wimmer, M., Vedel, T., Westholm, H., Winkler, R. (2006). *Introducing eParticipation*. North Macedonia: DEMO_net Consortium.
- Thors, O., & Fraanje, J. (2020, september 5). Hoe kies je een toegankelijk online-participatietool. *In Government*, pp. 1-10.
- United Nations: Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E-Government Survey 2020*. New York: United Nations.
- van Dijk, J. (2017). Digital Divide: Impact of Access. *The International Encyclopedia of Media Effects*, 1-11.
- van Dijk, J. A. (2012). Digital democracy: vision and reality. *Public administration in the information age: revisited*, 49-62.
- Van Dijk, J. A. (2012). The evolution of the digital divide: The digital divide turns to. *Digital enlightenment yearbook*, 57-75.
- van Holm, E. J. (2018). Unequal Cities, Unequal Participation: The Effect of Income Inequality on Civic Engagement. *American Review of Public Administration*(49(2)), 135-144.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wennekes, L. (2020, september 30). Opgehaald van <https://www.gemeente.nu/bedrijfsvoering/digitalisering/digitale-participatie-gemeenten-delen-kennis-en-software/>

Wimmer, M. A. (2007). The Role of Research in Successful E-Government. *E-Government Guide Germany*, 79-91.

Wirtz, W., Daiser, P., & Binkowska, B. (2018). E-participation: A Strategic Framework. *International Journal of Public Administration*, 1-12.

Yin, R. K. (2018). *Case study research design methods* (4e editie ed.). New York: SAGE Publications Inc.

Bijlage 1: topiclijst voor interview met gemeenten

Geïnterviewde:

Datum:

1. Kennismaking

1A Voorstel rondje en korte introductie van de achtergrond van het onderzoek.

2. Implementatie

2A Maken jullie gebruik van digitale participatietools? (social media, platforms, participatietools systemen etc.)

2B Hoe kwam de implementatie van digitale participatietools tot stand? Sinds wanneer en waarom.

2C Hebben jullie een beleidsstuk die over de implementatie van digitale participatie gaat? Beleidskader.

2D Wat is de belangrijkste reden geweest om - verschillende - digitale participatietools in te zetten?

2E Wat is het beoogde doel van het geïmplementeerde digitale participatietool?

3. ICT Middelen

3A Hoeveel burgers hebben een gebrek of geen toegang aan ICT middelen binnen uw gemeenten?

3B Welke ICT middelen zijn er nodig om gebruik te maken van digitale participatietools

3C Stelt de gemeenten ICT middelen beschikbaar voor digitale participatie?

3D Welke groepen inwoners maken het meest gebruik van digitale participatietools?

3E Zijn er groepen die onbewust zijn uitgesloten van digitale participatietools?

4. Digital vaardigheden

4A Welke vaardigheden zijn er nodig om de tools te kunnen gebruiken?

4B Wat zijn volgens u potentiële barrières die zich kunnen voordoen bij het gebruik van digitale participatie?

4C Speelt digitale geletterdheid in uw gemeente een rol? Hoeveel mensen hebben hier last van?

4D Bied de gemeente computer- en digitale vaardigheidstrainingen aan?

5. Motivatie

5A Zijn er burgers die problemen met digitale participatietools aankaarten, zo ja hoeveel zijn dit er?

5B Denk u dat een gebrek aan motivatie invloed heeft op wie er digitaal participeren?

Bijlage 2: topiclijst voor experts

Geïnterviewde:

Datum:

1. Kennismaking

1A Voorstel rondje en korte introductie van de achtergrond van het onderzoek.

2. Implementatie

2A Welke digitale participatietools gebruiken bieden jullie aan?

2B Hoe komt de implementatie van jullie platform/tools tot stand?

2C Helpen jullie gemeenten bij het invoeren van beleid omtrent digitale participatietools?

2D Wat is de belangrijkste reden geweest om digitale participatietools in te zetten?

2E Wat is het beoogde doel jullie platform/digitale participatietool?

3. ICT Middelen

3A Via welke ICT middelen kunnen burgers deelnemen? Werkt de gebruikte digitale participatietool

3B Weten u hoeveel mensen er geen toegang hebben tot ICT middelen?

3D Welke groepen inwoners maken het meest gebruik van digitale participatietools?

3E Zijn er groepen die onbewust zijn uitgesloten van digitale participatie?

4. Digital vaardigheden

4A Wat zijn volgens u potentiële barrières die zich kunnen voordoen bij het gebruik van digitale participatietools?

4B In welke mate denkt u dat digitale geletterdheid een rol speelt in het gebruik van digitale participatietools?

4C Bieden jullie computer- en digitale vaardigheidstrainingen aan? En zouden gemeenten dit moeten aanbieden aan burgers?

5. Motivatie

5A Waarom zouden kwetsbare burgers volgens ook online moeten participeren

5B Speelt motivatie een rol bij het gebruik van digitale participatietools?

5C Denkt u dat een gebrek aan motivatie invloed heeft op wie er digitaal participeren?

Bijlage 3: transcripten

Transcript: gemeente Amsterdam

Interview met: May-Britt

Datum: 19-05-2021

Kennismaking

Ik ben werkzaam als programma manager OpenStad en zit in het innovatieteam die onder de kernteam digitale democratie valt. OpenStad Amsterdam is een kleine service organisatie van de gemeente. Wij maken tools op maat voor onze collega's die Amsterdammers op verschillende manieren willen betrekken bij hun projecten. We zijn daarnaast open source en zijn in 2013 begonnen als kleine innovatieteam, vanuit de gedachte: hoe je met digitale middelen samenwerking met Amsterdammers kan verbeteren. Daarnaast hebben we in een later stadium een dynamische website gebouwd, die nu ook wordt gebruikt door andere gemeenten.

Implementatie

Ja, wij maken gebruik van digitale participatietools en gebruiken ze ook zelf. Ze zijn niet echt spectaculair. We lopen namelijk niet voorop. Het belangrijkste is dat het goed aansluit bij de behoefte, vraag en casus. Daarom hebben we tools op alle aspecten van besluitvorming, informeren, voorstellen van ideeën, discussie en besluiten tools ontwikkeld. Mensen kunnen filmpjes uploaden, voorstellen insturen die we gebruiken voor crowd sources van allerlei ideeën en initiatieven van burgers. De gemeenten kan dit ook doen voor bijvoorbeeld het herinrichten van de openbare ruimte. Daarnaast het is het ook mogelijk om te stemmen, met likes, postcode, email, unieke stemcode en sms. We kijken naar het project en wat voor mate van authenticatie nodig is. Als het om geld verdelen gaat hebben we zwaardere authenticatie nodig, want daar wil je dat het laagdrempelig is maar niet dat mensen gaan frauderen. We definiëren welke vorm van authenticatie we nodig hebben voor elk project.

Verder maken we gebruik van een interactieve kaart. Deze gebruiken we om aan het begin van projecten ervaringen van bewoners, ondernemers en andere stakeholders op te halen. Het gaat bijvoorbeeld over het ophalen van ervaringen hoe burgers denken over een bepaalde gebied. Je kan de locaties bekijken om te zien hoe een locatie er toen en nu ziet. Verder worden burgers betrokken bij het einde van een project. Al laatst hebben we een

begrotingstools die we gebruiken om burgers zelf geld te laten begroten. Het gaat om 5 ton per stadsdeel.

We hebben beleidskaders waarin wij werken. Deze vallen onder het programma democratisering en werken ook aan de doelstellingen van het coalitieakkoord van dat onderdeel. Daarnaast hebben we als OpenStad een eigen plan van hoe we werken. We moeten voldoen aan allerlei veiligheidseisen en standaarden. En we zijn open source, dus iedereen kan de code op de website vinden. Dat is een bewuste strategie, want we delen en ontwikkelen samen. Dat doen we omdat we zo transparant mogelijk willen zijn. Daarnaast willen wij ook volledig controleerbaar zijn.

ICT-middelen

Daar weten we wel wat van, maar ik heb er geen onderzoek naar gedaan. We weten dat er een hoge graad van smartphone gebruik is. Je kan zeggen dat er toegang is, maar mensen gebruiken hun mobiel eigenlijk niet om in contact te komen met de gemeente, zit daar eerder de uitdaging dan in dat mensen geen toegang hebben tot ICT-middelen. Er zijn wel echt mensen die geen toegang hebben, maar 90% van de Amsterdammers heeft wel toegang. Daarnaast kunnen mensen gebruik maken van de digitale tools via verschillende ICT-middelen.

Verder hebben gezien dat iedereen meedoet in Amsterdam. Dit komt denk ik ook doordat we namelijk kijken naar de groepen inwoners en de situatie van de wijk. Aan de hand van de tool bepalen we hoe we groepen inwoners zo goed mogelijk kunnen bedienen

Digitale vaardigheden

Basisvaardigheden zijn genoeg, maar het hangt ook wel per tool af. Bij sommige tools moeten burgers kunnen doorklikken, de zoom starten en de vakjes kunnen aanvinken. Daarnaast moet je wel kunnen lezen.

Hier houden we rekening mee door bezig te zijn met de toegankelijkheid van onze tool. We hebben een toegankelijkheidstoets laten doen door een Engels bureau. Die kwamen met een verbeterplan voor de interactieve kaart, mensen die slechtziend zijn kunnen hier moeilijk mee werken. We zijn er nog niet en zijn bezig met het verbeteren van onze website.

Digitale ongeletterdheid is ook te zien in sommige delen van Amsterdam. We houden rekening met de teksten en proberen ze indien het nodig is zo simpel mogelijk te houden. In

Molenwijk hadden we een project en we hadden alles in eenvoudige taal geschreven, daarnaast konden mensen online en fysiek stemmen.

Verder biedt de gemeente trainingen om digitaal vaardiger te worden. In Nieuw-West zijn er vrouwengroepen die getraind worden. Bij OpenStad doen we hier zelf niks mee, want wij zorgen voor een mix van tools.

Motivatie

Ja, er zijn soms technische problemen. Daarnaast klagen mensen ook dat ze geld mogen begroten terwijl er grotere problemen zijn. Daarnaast zijn er burgers die ook bellen voor hulp. Het kan echt van alles zijn wat ze aankaarten.

Deelnemen is altijd vrijwillig. Het is heel belangrijk om te weten in welke stage of mind zo'n persoon is en of het project wat voor handen is die bewoner raakt en motiveert. Staat soms ook los van iemands persoonlijke situatie. Iemand die schulden heeft is heel anders bezig met de gemeente dan iemand die dat niet heeft en tijd over heeft, die zijn namelijk vaak wel gemotiveerd. Het is verder niet alleen motivatie. Het heeft namelijk ook te maken met wat de invloed van Amsterdammers is.

Wel merken we dat mensen bepaalde plannen en ideeën in hun eigen bubble, door bepaalde spelregels die we er aanhangen. Zoals verzamel 50 likes. . Hierdoor komen we veel verder en in andere netwerken. Via onze eigen communicatie kanalen bereiken we een beperkte doelgroep.

Transcript: gemeente Hoorn

Interview met: Wessel den Heeten en Robert Nijstad

Datum: 11-05-2021

Kennismaking

Robert en ik zijn werkzaam voor de gemeente Hoorn en zijn aan het onderzoeken hoe we onder andere digitale participatietools kunnen inzetten. We hebben met verschillende gemeente gesproken en kijken ook naar aanbieders van digitale participatietools. We zijn echter nog niet bepaald gevorderd.

Implementatie

Nee, wij maken geen gebruik van digitale participatietools. We zijn aan het onderzoeken of

onze manier van participeren, genaamd de participatieplatform digitaal kunnen doen, of kunnen verbeteren. Wat wij wel hebben gedaan is twee online presentaties gegeven. Een groep inwoners werd hiervoor uitgenodigd en mochten input even.

Nee, we kijken naar wat voor digitale tools meerwaarde hebben. We hebben gezien dat participatietools in het fysieke domein makkelijk te implementeren is. Bijvoorbeeld er is een woonwijk en er wordt een speeltuin aangelegd, je kan makkelijk de bewoners van die wijk een brief sturen met een code, waarbij ze online een enquête kunnen invullen. Wij hopen een tool of platform te kunnen leveren die beleidsmedewerkers kunnen gebruiken om mensen een stem te kunnen geven in het beleid.

We hebben geen beleidskader voor digitale participatie.

ICT-middelen

Die zijn er, maar wij weten niet hoe je de kwetsbare, met name mensen in de schuldhulpverleningen kan betrekken en bereiken. Zelf in de traditionele vorm van participeren zien we dat ze hun stem niet laten horen. Het zijn altijd mensen die namens hen komen bijvoorbeeld, jeugdhulpverleners, BMO-werkers, maatschappelijk werker. Mensen die dit niet hebben zoals ouderen die er tijd voor hebben participeren graag en hebben over het algemeen de middelen ervoor.

De gemeente stelt nog geen ICT-middelen beschikbaar, maar dit willen we wel meenemen in ons onderzoek.

Digitale vaardigheden

Er zijn basisvaardigheden nodig om überhaupt digitaal te kunnen participeren. Het is wel lastig, want wij weten nog niet precies hoe de tool of platform eruit zal gaan zien. Wel heeft de gemeente een reekstrainingen georganiseerd zodat mensen technisch en digitaal vaardiger konden worden.

Daarnaast houden wij ons allen bezig met het sociaal domein, het is lastig om iets te implementeren die iedereen kan aanspreken. Het is namelijk lastig om minima te bereiken en hun te laten participeren. Je kan niet ieder probleem oplossen, dus het beste is om alles thema's in het sociaal domein te splitsen en te kijken welke tool zich het best per thema leent.

Motivatie

Er zijn burgers die weinig vertrouwen hebben. Er moet iets van bereidheid zijn om te participeren.

Transcript: gemeente Raalte

Interview met: Sharon Neulen

Datum: 21-05-2021

Kennismaking

Ik ben verbinder bij de gemeente Raalte en ben deels verantwoordelijk voor lokale burgerparticipatie.

Implementatie

Ja, we maken gebruik van verschillende digitale participatietools. We maken gebruik van online enquêtes bij het begin van grote beleidstrajecten. Of door het gebruik van beelden waarbij de vragen om te kiezen. Dit doen we nu ook op social media en inwoners reageren er massaal op. Verder zijn we bezig met een digi-panel, waarin een vaste groep inwoners die altijd willen deelnemen vertegenwoordigd zijn. Hebben we ook een digitale tool MIRO. Dat is een digitaal whiteboard die we tijdens zoom inzetten, zodat iedereen actief kan meedoen.

Nee, er ligt geen beleid aan ten grondslag, maar we zijn wel bezig met een nieuwe ambitie bestuurlijke vernieuwing en participatie. Digitale participatie zal hierin worden meegenomen. Het zal dan wel expliciet gaan om de uitvoering ervan.

Deels door corona en we deden voor corona al informatie zenden en ophalen via social media omdat we juist een zo gemêleerd doelgroep willen aanspreken.

ICT-middelen

Onze tools zijn op alle ICT-middelen beschikbaar, maar we bieden toch ook altijd de mogelijkheid om op ons kantoor of buurthuis een enquête in te vullen. Mensen die namelijk geen toegang hebben kunnen op deze manier alsnog meedoen.

Er is niet gemonitord welke groepen inwoners het meest gebruik maken van online participatietools. Je spreekt een andere doelgroep aan, maar het verschilt echt per keer wie er meedoen. We zien wel dat het zeer toegankelijker is. Mensen die weinig tijd hebben doen snel mee. We hebben gezien dat de zoom sessies vaak voller zitten dan de fysieke bijeenkomsten.

Digitale vaardigheden

Basisvaardigheden. Blokjes kunnen klikken, opnemen, kopiëren en plakken. Miro en teams kunnen openen. Maar van te voren in de uitnodiging leggen we uit hoe je dat moet doen. En we hebben in Miro een warming-up board, zodat iedereen voor de sessie kunnen oefenen. En er is voor de sessie altijd een digitale loop uur en tijdens de sessie leggen we het ook uit.

Dat zal er wel zijn, hoeveel hebben we geen zich op. Bij communicatie zijn ze bezig met de websites van de gemeenten toegankelijk te maken. Verder bieden we geen trainingen aan om digitaal vaardiger te worden.

Motivatie

Er zijn burgers die problemen aankaarten. Vaak mailen of bellen ze. Het ging dan bijvoorbeeld over inloggen in teams en hoe je Miro gebruikt. We leren hier van en passen ons direct aan. Daarnaast merken we dat burgers echt geduld hebben. Het is van belang om aan de voorkant te denken: Wat hebben ze nodig? Wat moet ik ze meegeven? Waar moeten we rekening mee houden?

Het ligt echt aan het onderwerpen. We moeten altijd kijken wat voor situatie hebben we hier. Wat hebben we nodig. Wat is hier het meest passend en dan kijken of digitaal wel past of een combinatie. We hoeven niet mega bang te zijn dat mensen niet digitaal kunnen participeren, want we leven in een tijd waarbij veel dat wel kunnen. We moeten er wel oplettend op zijn.

Transcript: gemeente Sliedrecht/Drechtsteden

Interview met: Marieke Kusters

Datum: 12-05-2021

Kennismaking

Ik ben Marieke Cluster en ben werkzaam als communicatieadviseur bij de gemeente Sliedrecht.

Implementatie

Ja, we maken gebruik van vrij eenvoudige tools. Om informatie te delen gebruiken we onze bestaande social media kanalen: Facebook, Twitter en Youtube. Deze platforms bieden ook de ruimte voor discussie. Daarnaast is het een laagdrempelige manier voor mensen om mee te doen in een discussie. Verder wordt er in Drechtsteden gebruikt gemaakt van een tool: proeftuin van aardgasvrije wijken van code Oranje.

We hebben geen beleidskaders voor digitale participatie, want we zijn vooral gericht op fysieke participatie. Het is wel goed om hier naar te kijken. We willen namelijk altijd mensen betrekken, vooral nu de nieuwe omgevingswet aan zit te komen. Het is noodzakelijk om inwoners vanuit verschillende wijken te bereiken.

ICT-middelen

Social media kan je via elke ICT-middel bereiken. Mochten mensen toch willen participeren kan dit altijd fysiek.

We weten niet of er burgers zijn die geen toegang hebben tot ICT-middelen, maar we weten wel dat er burgers zijn die niet digitaal vaardig zijn. We bieden wel trainingen aan ouderen om digitaal vaardiger te worden.

Aan de andere kant zien we vaak burgers die enorm digitaal vaardig, goed gebekt en hoog opgeleid zijn. Door digitale participatie zien we wel dat we een zo breed mogelijk doelgroep bereiken.

Digitale vaardigheden

Basis vaardigheden, goed kunnen lezen en schrijven hebben mensen nodig om digitaal te participeren.

Ja, dat is er maar we houden er rekening mee als we bijvoorbeeld teksten schrijven. We proberen ze zo simpel mogelijk te houden.

Motivatie

Ja, we horen veel dat sommigen geen FB of een van de andere kanalen hebben, dus we kan stellen dat er dan burgers worden buiten gesloten. We vinden het lastig om hiermee om te gaan, want via de verschillende kanalen kan je een best wel brede doelgroep bereiken.

Ja, ik denk dat vooral de leefomstandigheden en het onderwerp meespelen.

Transcript: gemeente Utrecht

Interview met: Anne Hooiveld

Datum: 17-05-2021

Kennismaking

Mijn naam is Anne Hooiveld en ik ben projectleider bij de gemeente Utrecht. Ik ben vooral bezig met het wijken programma: Samen stad maken op de Utrechtse manier

Implementatie

Ja, we hebben verschillende soorten tools die wij gebruiken. We gebruiken een platform waarbij burgers kunnen meedenken aan wijk initiatieven. Het zijn wijkplatforms die beschikken over instrumenten, als buurtbudgetten. Utrechters kunnen in hun eigen wijk meedoen. Daarnaast doen we ook online peilingen en hebben online informatieavonden en consultaties.

We waren er al mee bezig voor corona, maar door het coronavirus zijn we in een stroomversnelling beland. Het actieprogramma die in 2019 was vastgesteld door de gemeenteraad is leidend voor de implementatie en uitvoering van digitale participatie. Het is onderdeel van het coalitieakkoord waarin we meer willen investeren in digitale en lokale democratie.

Door verschillende tools in te zetten kan je verschillende domeinen raken. Ieder situatie heeft vraag om een andere aanpak. Daarnaast zijn niet alle wijken hetzelfde samengesteld en hebben ze niet te maken met dezelfde problemen. Door de drempel laag te houden wordt er ook een mogelijkheid gecreëerd om meer Utrechters te betrekken.

ICT-middelen

Er zijn burgers die geen toegang hebben tot ICT-middelen, maar we hebben er geen onderzoek naar gedaan.

Dit doen wij niet echt. Soms is er een laptop aanwezig in het gemeentehuis die gebruik kan worden. We houden er wel rekening mee dat we altijd iets moeten aanbieden wat niet digitaal is. We proberen inwoners bijvoorbeeld via een brief alsnog mee te laten stemmen.

Veel mensen doen er mee. Vooral ouderen, maar omdat het laagdrempelig is merken we dat er ook jongeren meedoen. Echter verschilt het wel per onderwerp wie er exact meedoen.

Digitale vaardigheden

Basis computervaardigheden en moet iemand de Nederlands kunnen.

Mensen die slechtziend zijn, informatie is niet duidelijk kunnen barrières vormen. Onze platforms voldoen wel aan de eisen van digitale toegankelijkheid.

Ja, speelt een rol. Ik weet alleen niet hoeveel mensen hier last van hebben en hoeveel het er zijn.

Nee, bied de gemeente niet aan. Wel zijn er burgerinitiatieven. Het komt veelal voor dat burgers elkaar helpen.

Motivatie

Ja, we krijgen regelmatig klachten van burgers die niet weten waar ze moeten zijn, of hoe ze kunnen meedoen.

Dat speelt sowieso een rol, maar het heeft ook te maken met of het onderwerp de persoon raakt.

Transcript: gemeente Weert

Interview met: Mathijs Caelers

Datum: 11-05-2021

Kennismaking

Ik ben werkzaam als projectleider voor de uitvoering van het participatiebeleid in de gemeente Weert.

Implementatie

We maken gebruik van online bijeenkomsten, waarin we informatie ophalen en zenden. Voor corona deze wel dit fysiek.

We hebben geen beleidskader voor digitale participatie. De belangrijkste reden voor het inzetten van digitale participatie was om mensen te betrekken bij projecten die gaan over de omgevingsvisie. We hadden een online informatieavond over het kopen van bouwkavels. Daar kwamen 250 mensen op af. Dit was puur informatief.

ICT-middelen

We weten niet wie er geen toegang heeft tot ICT-middelen. Hier hebben we geen onderzoek naar gedaan. Wel kunnen mensen via alle ICT-middelen participeren.

Ondanks dat het online is participeren ouderen meer. Het zijn vaak 50+ die op informatieavonden aanwezig zijn. Al moet ik zeggen dat het per thema kan verschillen.

Digitale vaardigheden

Basisvaardigheden zijn er nodig. Barriers kunnen namelijk zijn: niet weten hoe zoom of teams werkt.

We weten niet over ongeletterdheid een rol speelt.

Nee, de gemeente Weert biedt geen computer en digitale vaardigheidstrainingen aan.

Motivatie

Soms hoe zoom werkt. En waarom er geen rekening wordt gehouden met mensen met een beperking die toch mee willen doen, maar door omstandigheden niet kunnen.

Het gaat om de drijfveer van een persoon. Als dat er niet is een persoon ook niet gemotiveerd om te participeren. Daarnaast hangt het af van de thema/type project.

Transcript: Mijnbuurtje

Interview met: Eric Hendriks

Datum: 04-06-2021

Kennismaking

Ik ben Eric Hendriks en ben een van de initiatiefnemers van Mijnbuurtje. Ik was ooit in mijn eigen wijk begonnen (inwoners initiatief) omdat ik daar net kwam wonen en nog niemand kende.

Verbinding en samenwerken is belangrijk. Wij werken niet met problemen, maar kijken wat er is en versterken dat. Iedereen is welkom en moet meedoen. Het is een belangrijke principe.

Samen met de gemeente hebben we gekeken naar voorzieningen waar gehandicapten makkelijker naar binnen komen. Iedereen met een fysieke handicap moet mee kunnen doen.

We merken ook dat mensen meer willen praten over hun eigen buurt. Dit heeft ook te maken met de nieuwe omgevingswet die eraan zit te komen.

We hebben een online congres georganiseerd over armoede bestrijding. Hoe kan je armoede bestrijden door gebruik te maken van de kracht van de buurt. Dit stond centraal.

Implementatie

We hebben een platform. Het is een plek waar iedereen elkaar kan vinden. Met onderwerpen die betrekking hebben tot de buurt. Daarbinnen zijn er onderdelen waarmee mensen mee aan de slag kunnen gaan. Dit hebben we zo gedaan omdat we het ook vinden dat dingen die op de platform staan makkelijk uitgeprint kunnen worden, zodat mensen die niet online mee kunnen doen ook op de hoogte kunnen blijven. Buurtverbinder zorgen daarvoor.

Per gemeente is het principe hetzelfde. Wij starten altijd bij inwoners. Inwoners die hun buurt belangrijk vinden en hier iets voor willen betekenen.

Nee, gemeenten laten zich door ons wel inspireren. Ons denken staat vaak haaks van wat de gemeenten vinden. Problemen oplossen betreft namelijk geen mensen. Wij doen het vanuit een andere insteek en kijken naar wat er al is.

We zijn gevraagd door de gemeenten om dit verder uit te bereiden. Het platform zorgt er namelijk voor dat participatie laagdrempelig en toegankelijk is.

ICT-middelen

Een van de voorwaarden is dat je het platform overal moet kunnen gebruiken.

Nee, we hebben geen zich op wie er geen toegang hebben tot ICT-middelen.

We merken dat mensen die het meest baat of belang hebben bij hun buurt of gemeenschap. Het zijn mensen die daar pas komen wonen of gezinnen die daar al lang wonen. Zij hebben baat bij het mensen leren kennen. Het begint bij een jaar of 30 dat mensen belangrijk vinden. Ook ouderen doen mee. We willen geen label plakken op mensen. Het moet open zijn.

Digitale vaardigheden

Ja, er zijn mensen die anoniem willen blijven. Je moet jezelf bekend maken anders is het niet mogelijk om het platform te gebruiken. Er zijn mensen die hun mening willen geven, maar niet zichtbaar willen zijn.

Het komt voor dat mensen het lastig vinden om te lezen, dingen te begrijpen en weten soms niet hoe ze zich kunnen aanmelden. Er zijn gelukkig wel buurt verbinders in de wijk die hierbij kunnen helpen.

Nee, wij geven een training community building en proberen het zo laag drempelig te houden, zodat iedereen kan meedoen. Wij verwijzen mensen door.

Motivatie

Ik vind dat iedereen zou moeten participeren. Naast je werk andere dingen doen maakt je een rijker mens. Leer je veel van en het brengt plezier in je leven. Het is goed voor de ontwikkeling van een mens. Ik ben van mening dat juist rijke mensen het zouden moeten doen om meer feeling te krijgen met de maatschappij.

Iedereen betrekken kan door iedereen de juiste vragen te stellen. Wij hebben de vier H-vragen. Wat kun je goed met je handen? Waar weet je veel van? En waar wordt je enthousiast van en hoe wil je dit inzetten.

Transcript: Smarticipatie

Interview met: Wyko Coopman

Datum: 21-05-2021

Kennismaking

Ik ben participatie consultant bij Smarticipatie. Smarticipatie staat voor slim participeren. Burgers willen altijd wel participeren, maar je kan ook spreken over overheidsparticipatie, waarbij de overheid zoiets heeft van we moeten openstaan voor burgers. De combinatie daarvan noemen wij publieksparticipatie. Iedereen die mee wilt doen moet kunnen meedoen als ze dat willen.

Implementatie

We zijn bezig met een aantal tools. Zoals Maptables.

Verder hebben we Maptionnaire, het is een enquête tools waarbij de kaart een prominente rol heeft. Het is een online tool waarbij je zoveel mogelijk mensen de kans wilt geven om te participeren wanneer zij dat willen. Bijvoorbeeld mensen die niet aanwezig zijn bij een bijeenkomst, dan zouden mensen die niet zijn geweest op een laagdrempelig manier gebruik maken van participatie.

Wij zijn erg van het verantwoord ondernemerschap. Wij vinden dat iedereen een stem hoort te krijgen. En wij faciliteren het voor gemeenten.

Niet het beleid, we leveren alleen de tools en doen soms onderzoeken

Slimme participatie. We willen iedereen betrekken en iedereen laten meedoen. Iedereen moet namelijk hun stem laten horen.

ICT-middelen

Ja, het kan via alle device. Als het maar beschikt over een browser. Iedereen moet mee kunnen doen, dus het is nodig om de tools te laten werken op.

Wij doen ook onderzoek naar mensen die geen toegang hebben en faciliteren het. We kunnen de enquête uitprinten of samen met die mensen de enquête invullen. Ook sturen we soms mensen langs huis met een tablet.

Het heeft erg te maken met het onderwerp, maar we zien dat verschillende mensen deelnemen. Daarnaast gaat het ook om te manier hoe je de mensen bereikt, want als je actief bent op social media kan je jongen sneller bereiken. Dus de communicatie en manier van betrekken zijn belangrijk.

Digitale vaardigheden

Speelt een rol, wij houden er zeker rekening mee en bieden de enquête bijvoorbeeld ook in het Turks en Engels. Dit vergroot de kans dat iedereen kan meedoen.

Nee, dat doen we niet. Wij faciliteren alleen de gemeenten. Wij verkopen de tools en helpen daarbij. Dit is meer een rol van gemeenten.

Motivatie

Iedereen zou moeten meedoen. Iedereen moet zich kunnen uiten, dus we moeten mensen de kans geven om volwaardig mee te kunnen doen.

Ja, dit heeft echt te maken met het onderwerpen. Als we een windmolen voor iemands deur neerzet, komt er zeker weerstand en dan gaan mensen participeren. Als het invloed heeft op een persoon en zijn directe leefomgeving, dan zijn mensen geneigd sneller mee te doen.

Mensen die met participatie bezig zijn moeten ook denken: hoe hun potentiële doelgroep betrokken willen houden. Dus doelgroep onderzoeken. Hoe kunnen we mensen bereiken en betrekken.

Bijlage 4: codeerschema

Databron	Tekst	Open codering	Axiaal codering	Selectief coderen
May-Britt	Wij maken tools op maat voor onze collega's die Amsterdammers op verschillende manieren willen betrekken bij hun projecten. We zijn daarnaast open source en zijn in 2013 begonnen als kleine innovatieteam, vanuit de gedachte: hoe je met digitale middelen samenwerking met Amsterdammers kan verbeteren.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
May-Britt	Mensen kunnen filmpjes uploaden, voorstellen insturen die we gebruiken voor crowd sources van allerlei ideeën en initiatieven van burgers.	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen
Eric Hendriks	Verbinding en samenwerken is belangrijk. Wij werken niet met problemen, maar kijken wat er is en versterken dat. Iedereen is welkom en moet meedoen. Het is een belangrijke principe.	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen
May-Britt	Ja, wij maken gebruik van digitale participatietools en gebruiken ze ook zelf. Ze zijn niet echt spectaculair. We lopen namelijk niet voorop. Het belangrijkste is dat het goed aansluit bij de behoefte, vraag en casus. Daarom hebben we tools op alle aspecten van besluitvorming, informeren, voorstellen van ideeën, discussie en besluiten tools ontwikkeld.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
May-Britt	Als het om geld verdelen gaat hebben we zwaardere authenticatie nodig, want daar wil je dat het laagdrempelig is maar niet dat mensen gaan frauderen. We definiëren welke form van authenticatie we nodig hebben voor elk project.	Anonimiteit bij gebruik	motivatie	motivatie
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	De gemeente stelt nog geen ICT-middelen beschikbaar, maar dit willen we wel meenemen in ons onderzoek.			
Anne Hooiveld	Er zijn burgers die geen toegang hebben tot ICT-middelen, maar we hebben er geen onderzoek naar gedaan.	Basisvaardigheden	Vaardigheden	Vaardigheden
Anne Hooiveld	Dit doen wij niet echt. Soms is er een laptop aanwezig in het gemeentehuis die gebruik kan worden. We houden er wel rekening mee dat we altijd iets moeten aanbieden wat niet digitaal is.	Basisvaardigheden	Vaardigheden	Vaardigheden
Mathijs Caelers	We weten niet wie er geen toegang heeft tot ICT-middelen. Hier hebben we geen onderzoek naar gedaan. Wel kunnen mensen via alle ICT-middelen participeren.	Beleidskaders	Beleidskaders	Implementatie
Eric Hendriks	Nee, we hebben geen zich op wie er geen toegang hebben tot ICT-middelen.	Beleidskaders	Beleidskaders	Implementatie
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	We hebben gezien dat participatietools in het fysieke domein makkelijk te implementeren is.	Beleidskaders	Beleidskaders	Implementatie
May-Britt	We hebben beleidskaders waarin wij werken. Deze vallen onder het programma democratisering en werken ook aan de doelstellingen van het coalitieakkoord van dat onderdeel.	Beleidskaders	Beleidskaders	Implementatie
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	zijn aan het onderzoeken hoe we onder andere digitale participatietools kunnen inzetten.	Beleidskaders	Beleidskaders	Implementatie
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	Nee, wij maken geen gebruik van digitale participatietools. We zijn aan het onderzoeken of onze manier van participeren, genaamd de participatieplatform digitaal kunnen doen	Beschikbaarheid ICT-middelen	Beschikbaarheid ICT-middelen	ICT-middelen
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	Wat wij wel hebben gedaan is twee online presentaties gegeven. Een groep inwoners werd hiervoor uitgenodigd en mochten input even.	Betrekken van kwetsbare		Implementatie
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	Die zijn er, maar wij weten niet hoe je de kwetsbare, met name mensen in de schuldhulpverlening kan betrekken en bereiken. Zelf in de traditionele vorm van participeren zien we dat ze hun stem niet laten horen.	Deelname digitale participatie	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Sharon Neulen	Ja, we maken gebruik van verschillende digitale participatietools. We maken gebruik van online enquêtes bij het begin van grote beleidstrajecten. Of door het gebruik van beelden waarbij de vragen om te kiezen. Dit doen we nu ook op social media en inwoners reageren er massaal op.	Deelname digitale participatie	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Sharon Neulen	Nee, er ligt geen beleid aan ten grondslag, maar we zijn wel bezig met een nieuwe ambitie bestuurlijke vernieuwing en participatie. Digitale participatie zal hierin worden meegenomen. Het zal dan wel expliciet gaan om de uitvoering ervan.	Deelname digitale participatie	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Marieke Kusters	Ja, we maken gebruik van vrij eenvoudige tools. Om informatie te delen gebruiken we onze bestaande social media kanalen: Facebook, Twitter en Youtube. Deze platforms bieden ook de ruimte voor discussie.	Deelnemers monitoren	Type deelnemers	Type deelnemers
Marieke Kusters	We hebben geen beleidskaders voor digitale participatie, want we zijn vooral gericht op fysieke participatie. Het is wel goed om hier naar te kijken.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
Marieke Kusters	Aan de andere kant zien we vaak burgers die enorm digitaal vaardig, goed gebekt en hoog opgeleid zijn. Door digitale participatie zien we wel dat we een zo breed mogelijk doelgroep bereiken.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
Anne Hooiveld	Ja, we hebben verschillende soorten tools die wij gebruiken. We gebruiken een platform waarbij burgers kunnen meedenken aan wijk initiatieven. Het zijn wijkplatforms die beschikken over instrumenten, als buurtbudgetten. Utrechtse kunnen in hun eigen wijk meedoen.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
Anne Hooiveld	Het actieprogramma die in 2019 was vastgesteld door de gemeenteraad is leidend voor de implementatie en uitvoering van digitale participatie. Het is onderdeel van het coalitieakkoord waarin we meer willen investeren in digitale en lokale democratie.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
Anne Hooiveld	Door verschillende tools in te zetten kan je verschillende domeinen raken. Ieder situatie heeft vraag om een andere aanpak. Daarnaast zijn niet alle wijken hetzelfde samengesteld en hebben ze niet te maken met dezelfde problemen.	Digitale participatietools	Digitale participatietools	Digitale participatietools
Anne Hooiveld	Veel mensen doen er mee. Vooral ouderen, maar omdat het laagdrempelig is merken we dat er ook jongeren meedoen. Echter verschilt het wel per onderwerp wie er exact meedoen.	Digitale trainingen	Vaardigheden	Vaardigheden
Mathijs Caelers	We hebben geen beleidskader voor digitale participatie. De belangrijkste reden voor het inzetten van digitale participatie was om mensen te betrekken bij projecten die gaan over de omgevingsvisie.	digitale vaardigheden	vaardigheden	vaardigheden
Mathijs Caelers	Ondanks dat het online is participeren ouderen meer. Het zijn vaak 50+ die op informatieavonden aanwezig zijn. Al moet ik zeggen dat het per thema kan verschillen.	Digitale vaardigheden	vaardigheden	vaardigheden
Eric Hendriks	Nee, gemeenten laten zich door ons wel inspireren. Ons denken staat vaak haaks van wat de gemeenten vinden. Problemen oplossen betreft namelijk geen mensen. Wij doen het vanuit een andere insteek en kijken naar wat er al is.	Digitale vaardigheden	Digitale vaardigheden	Vaardigheden
Eric Hendriks	We merken dat mensen die het meest baat of belang hebben bij hun buurt of gemeenschap. Het zijn mensen die daar pas komen wonen of gezinnen die daar al lang wonen. Zij hebben baat bij het mensen leren kennen. Het begint bij een jaar of 30 dat mensen belangrijk vinden. Ook ouderen doen mee. We willen geen label plakken op mensen. Het moet open zijn.	Digitale vaardigheden en toegankelijkheid	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Wyko Coopman	Verder hebben we Maptionnaire, het is een enquête tools waarbij de kaart een prominente rol heeft. Het is een online tool waarbij je zoveel mogelijk mensen de kans wilt geven om te participeren wanneer zij dat willen	Digitale vaardigheden en toegankelijkheid	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Wyko Coopman	Niet het beleid, we leveren alleen de tools en doen soms onderzoeken	Doelgerichte participatie	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
May-Britt	Ik ben werkzaam als programma manager OpenStad en zit in het innovatieteam die onder de kernteam digitale democratie valt. OpenStad Amsterdam is een kleine service organisatie van de gemeente.	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie
Marieke Kusters	Ik ben Marieke Cluster en ben werkzaam als communicatieadviseur bij de gemeente Sliedrecht.	Iedereen betrekken	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Anne Hooiveld	Mijn naam is Anne Hooiveld en ik ben projectleider bij de gemeente Utrecht. Ik ben vooral bezig met het wijk programma: Samen stad maken op de Utrechtse manier	Implementatie	Implementatie	Implementatie
Mathijs Caelers	Ik ben werkzaam als projectleider voor de uitvoering van het participatiebeleid in de gemeente Weert.	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie
Wyko Coopman	Het heeft erg te maken met het onderwerp, maar we zien dat verschillende mensen deelnemen. Daarnaast gaat het ook om de manier hoe je de mensen bereikt, want als je actief bent op social media kan je jongen sneller bereiken. Dus de communicatie en manier van betrekken zijn belangrijk.	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie
Wyko Coopman	Mensen die met participatie bezig zijn moeten ook denken: hoe hun potentiële doelgroep betrokken willen houden. Dus doelgroep onderzoeken. Hoe kunnen we mensen bereiken en betrekken.	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie
May-Britt	Ja, er zijn soms technische problemen. Daarnaast klagen mensen ook dat ze geld mogen begroten terwijl er grotere problemen zijn. Daarnaast zijn er burgers die ook bellen voor hulp. Het kan echt van alles zijn wat ze aankaarten.	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie
May-Britt	Deelnemers is altijd vrijwillig. Het is heel belangrijk om te weten in welke stage of mind zo'n persoon is en of het project wat voor handen is die bewoner raakt en motiveert.	Inrichting digitale participatie	Implementatie	Implementatie

May-Britt	Wel merken we dat mensen bepaalde plannen en ideeën in hun eigen bubble, door bepaalde spelregels die we er aanhangen. Zoals verzamel 50 likes. Hierdoor komen we veel verder en in andere netwerken. Via onze eigen communicatie kanalen bereiken we een beperkte doelgroep.	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie	Inrichting digitale participatie
Sharon Neulen	Er zijn burgers die problemen aankaarten. Vaak mailen of bellen ze. Het ging dan bijvoorbeeld over inloggen in teams en hoe je Miro gebruikt.	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie
Sharon Neulen	Het ligt echt aan het onderwerp. We moeten altijd kijken wat voor situatie hebben we hier. Wat hebben we nodig. Wat is hier het meest passend en dan kijken of digitaal wel past of een combinatie.	Inspraak burgers	Betrekken van burgers	Betrekken van burgers
Marieke Kusters	Ja, ik denk dat vooral de leefomstandigheden en het onderwerp meespelen.	Laagdrempelig	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Anne Hooiveld	Ja, we krijgen regelmatig klachten van burgers die niet weten waar ze moeten zijn, of hoe ze kunnen meedoen.	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie
Anne Hooiveld	Dat speelt sowieso een rol, maar het heeft ook te maken met of het onderwerp de persoon raakt.	Motivatie voor participatie	Motivatie voor participatie	Motivatie
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	Er zijn burgers die weinig vertrouwen hebben. Er moet iets van bereidheid zijn om te participeren.	Motivatie voor participatie	Motivatie voor participatie	Motivatie
Mathijs Caelers	Soms hoe zoom werkt. En waarom er geen rekening wordt gehouden met mensen met een beperking die toch mee willen doen, maar door omstandigheden niet kunnen.	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie	Aankaarten van problemen met digitale participatie
Mathijs Caelers	Het gaat om de drijfveer van een persoon. Als dat er niet is een persoon ook niet gemotiveerd om te participeren. Daarnaast hangt het af van de thema/type project.	Motivatie voor participatie	Motivatie voor participatie	Motivatie
Eric Hendriks	Ja, er zijn mensen die anoniem willen blijven. Je moet jezelf bekend maken anders is het niet mogelijk om het platform te gebruiken. Er zijn mensen die hun mening willen geven, maar niet zichtbaar willen zijn.	Motivatie voor participatie	motivatie	motivatie
Wyko Coopman	Ja, dit heeft echt te maken met het onderwerp. Als we een windmolen voor iemands deur neerzet, komt er zeker weerstand en dan gaan mensen participeren. Als het invloed heeft op een persoon en zijn directe leefomgeving, dan zijn mensen geneigd sneller mee te doen.	Onderzoek naar digitale participatie	Implementatie	Implementatie
May-Britt	Daar weten we wel wat van, maar ik heb er geen onderzoek naar gedaan. We weten dat er een hoge graad van smartphone gebruik is. Je kan zeggen dat er toegang is, maar mensen gebruiken hun mobiel eigenlijk niet om in contact te komen met de gemeente, zit daar eerder de uitdaging dan in dat mensen geen toegang hebben tot ICT-middelen.	Onderzoek naar digitale participatie	Inrichting digitale participatie	Implementatie
May-Britt	Verder hebben gezien dat iedereen meedoet in Amsterdam. Dit komt denk ik ook doordat we namelijk kijken naar de groepen inwoners en de situatie van de wijk. Aan de hand van de tool bepalen we hoe we groepen inwoners zo goed mogelijk kunnen bedienen	Open platform	toegankelijkheid	toegankelijkheid
May-Britt	We hebben een toegankelijkheidsstoets laten doen door een Engels bureau. Die kwamen met een verbeterplan voor de interactieve kaart, mensen die slechtziend zijn kunnen hier moeilijk mee werken.	Participatietools per domein	Situationele implementatie	Implementatie
May-Britt	Digitale ongetuigelijkheid is ook te zien in sommige delen van Amsterdam. We houden rekening met de teksten en proberen ze indien het nodig is zo simpel mogelijk te houden. In Molenwijk hadden we een project en we hadden alles in eenvoudige taal geschreven, daarnaast konden mensen online en fysiek stemmen.	Praten over omgeving	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	het is lastig om iets te implementeren die iedereen kan aanspreken. Het is namelijk lastig om minima te bereiken en hun te laten participeren.	Samenwerking	Betrekken van burgers	Betrekken van burgers
Sharon Neulen	Onze tools zijn op alle ICT-middelen beschikbaar, maar we bieden toch ook altijd de mogelijkheid om op ons kantoor of buurthuis een enquête in te vullen. Mensen die namelijk geen toegang hebben kunnen op deze manier alsnog meedoen.	Taalvaardigheid	vaardigheden	vaardigheden
Sharon Neulen	Basisvaardigheden. Blokjes kunnen klikken, opnemen, kopiëren en plakken. Miro en teams kunnen openen. Maar van te voren in de uitnodiging leggen we uit hoe je dat moet doen. En we hebben in Miro een warming-up board, zodat iedereen voor de sessie kunnen oefenen. En er is voor de sessie altijd een digitale loop uur en tijdens de sessie leggen we het ook uit.	Toegang	Toegang tot ICT-middelen	Toegankelijkheid
Sharon Neulen	Dat zal er wel zijn, hoeveel hebben we geen zich op. Bij communicatie zijn ze bezig met de websites van de gemeenten toegankelijk te maken. Verder bieden we geen trainingen aan om digitaal vaardiger te worden.	Toegang tot digitale participatietools	Toegang tot ICT-middelen	ICT-middelen
Marieke Kusters	Social media kan je via elke ICT-middel bereiken. Mochten mensen toch willen participeren kan dit altijd fysiek.	Toegang tot digitale participatietools	Implementatie	Implementatie
Marieke Kusters	We weten niet of er burgers zijn die geen toegang hebben tot ICT-middelen, maar we weten wel dat er burgers zijn die niet digitaal vaardig zijn.	Toegang tot digitale participatietools	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Marieke Kusters	Ja, we horen veel dat sommigen geen FB of een van de andere kanalen hebben	Toegang tot digitale participatietools	Toegang tot digitale participatietools	Toegankelijkheid
Anne Hooiveld	Door de drempel laag te houden wordt er ook een mogelijkheid gecreëerd om meer Utrechters te betrekken.	Toegang tot digitale participatietools	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Eric Hendriks	Samen met de gemeente hebben we gekeken naar voorzieningen waar gehandicapten makkelijker naar binnen komen. Iedereen met een fysieke handicap moet mee kunnen doen.	Toegang tot digitale participatietools	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Eric Hendriks	We merken ook dat mensen meer willen praten over hun eigen buurt. Dit heeft ook te maken met de nieuwe omgevingswet die eraan zit te komen.	Toegang tot digitale participatietools	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Eric Hendriks	We hebben een platform. Het is een plek waar iedereen elkaar kan vinden. Met onderwerpen die betrekking hebben tot de buurt.	Toegang tot ICT-middelen	Toegang tot ICT-middelen	ICT-middelen
Eric Hendriks	Dit hebben we zo gedaan omdat we het ook vinden dat dingen die op de platform staan makkelijk uitgeprint kunnen worden, zodat mensen die niet online mee kunnen doen ook op de hoogte kunnen blijven. Buurtverbinder zorgen daarvoor.	Toegang tot ICT-middelen	Toegang tot ICT-middelen	ICT-middelen
Eric Hendriks	Een van de voorwaarden is dat je het platform overal moet kunnen gebruiken.	Toegang tot ICT-middelen	Toegang tot ICT-middelen	Toegankelijkheid
Eric Hendriks	Ik vind dat iedereen zou moeten participeren. Naast je werk andere dingen doen maakt je een rijker mens. Leer je veel van en het brengt plezier in je leven. Het is goed voor de ontwikkeling van een mens. Ik ben van mening dat juist rijke mensen het zouden moeten doen om meer feeling te krijgen met de maatschappij.	Toegang tot ICT-middelen	Toegang tot ICT-middelen	ICT-middelen
Eric Hendriks	Iedereen betrekken kan door iedereen de juiste vragen te stellen. Wij hebben de vier H-vragen. Wat kun je goed met je handen? Waar weet je veel van? En waar wordt je enthousiast van en hoe wil je dit inzetten.	Toegang tot participatie	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Wyko Coopman	Smarticipatie staat voor slim participeren. Burgers willen altijd wel participeren, maar je kan ook spreken over overheidsparticipatie, waarbij de overheid zoiets heeft van we moeten openstaan voor burgers. De combinatie daarvan noemen wij publiekparticipatie. Iedereen die mee wilt doen moet kunnen meedoen als ze dat willen.	Toegang tot participatie	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Wyko Coopman	Wij zijn erg van het verantwoord ondernemerschap. Wij vinden dat iedereen een stem hoort te krijgen. En wij faciliteren het voor gemeenten.	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Wyko Coopman	Ja, het kan via alle device. Als het maar beschikt over een browser. Iedereen moet mee kunnen doen, dus het is nodig om de tools te laten werken op.	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Wyko Coopman	Wij doen ook onderzoek naar mensen die geen toegang hebben en faciliteren het. We kunnen de enquête uitprinten of samen met die mensen de enquête invullen. Ook sturen we soms mensen langs huis met een tablet.	toegankelijkheid	toegankelijkheid	toegankelijkheid
Wyko Coopman	Iedereen zou moeten meedoen. Iedereen moet zich kunnen uiten, dus we moeten mensen de kans geven om volwaardig mee te kunnen doen.	Toegankelijkheid deelname	Toegankelijkheid	ICT-middelen
Sharon Neulen	Er is niet gemonitord welke groepen inwoners het meest gebruik maken van online participatietools.	Toegankelijkheid tools	Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
Eric Hendriks	Het komt voor dat mensen het lastig vinden om te lezen, dingen te begrijpen en weten soms niet hoe ze zich kunnen aanmelden. Er zijn gelukkig wel buurt verbinders in de wijk die hierbij kunnen helpen.	Trigger om te participeren	Motivatie voor participatie	Motivatie
Eric Hendriks	Nee, wij geven een training community building en proberen het zo laag drempelig te houden, zodat iedereen kan meedoen. Wij verwijzen mensen door voor als ze digitale vaardigheidstrainingen willen.	Type deelnemers	Type deelnemers	Implementatie
Wyko Coopman	Speelt een rol, wij houden er zeker rekening mee en bieden de enquête bijvoorbeeld ook in het Turks en Engels. Dit vergroot de kans dat iedereen kan meedoen.	Type deelnemers	Type deelnemers	Implementatie
Wyko Coopman	Nee, dat doen we niet. Wij faciliteren alleen de gemeenten. Wij verkopen de tools en helpen daarbij. Digitaalvaardig worden is meer een rol van gemeenten.	Type deelnemers	Type deelnemers	Implementatie
May-Britt	Basisvaardigheden zijn genoeg, maar het hangt ook wel per tool af. Bij sommige tools moeten burgers kunnen doorklikken, de zoom starten en de vakjes kunnen aanvinken. Daarnaast moet je wel kunnen lezen.	Type deelnemers	Type deelnemers	Implementatie
May-Britt	Verder biedt de gemeente trainingen om digitaal vaardiger te worden. In Nieuw-West zijn er vrouwengroepen die getraind worden. Bij OpenStad doen we hier zelf niks mee, want wij zorgen voor een mix van tools.	vaardigheden	vaardigheden	vaardigheden
Wessel den Heeten en Robert Nijstad	Er zijn basisvaardigheden nodig om überhaupt digitaal te kunnen participeren. Het is wel lastig, want wij weten nog niet precies hoe de tools of platform eruit zal gaan zien. Wel heeft de gemeente een reekstrainingen georganiseerd zodat mensen technisch en digitaal vaardiger konden worden.	Vaardigheden	Vaardigheden	Vaardigheden
Marieke Kusters	Basis vaardigheden, goed kunnen lezen en schrijven hebben mensen nodig om digitaal te participeren.	Vaardigheden	Vaardigheden	Vaardigheden
Anne Hooiveld	Basis computervaardigheden en moet iemand de Nederlands kunnen.	Vaardigheden	Vaardigheden	Vaardigheden
Mathijs Caelers	Basisvaardigheden zijn er nodig. Barriers kunnen namelijk zijn: niet weten hoe zoom of teams werkt.	Verbinding en samenwerken	Verbinding en samenwerken	Betrekken van burgers
Mathijs Caelers	Nee, de gemeente Weert biedt geen computer en digitale vaardigheidstrainingen aan.	Vertrouwen in participatie	Motivatie voor participatie	Motivatie