|  |
| --- |
| Bestuurskunde - Faculteit der managementwetenschappen - Radboud Universiteit |
| De legitieme woningcorporatie |
| Een kwantitatief onderzoek onder huurders van woningcorporatie Rhenam Wonen naar de relatie tussen het niveau van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit. |
|  |
| **R.H. Toonen – S4641981 – Begeleider: dr. C.J. Lako** |
| **14-7-2017** |

|  |
| --- |
| Masterthesis Bestuurskunde – Organisatie en Management (Specialisatie) |

# Voorwoord

Met deze scriptie sluit ik de master opleiding Bestuurskunde met de specialisatie Organisatie en Management aan de Radboud Universiteit af. Een opleiding die ik de afgelopen twee jaar met veel plezier heb gevolgd. In deze scriptie heb ik onderzocht wat de relatie is tussen de mate van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie.

Voortvarend heb ik in maart van start kunnen gaan met mijn scriptie maar door persoonlijke omstandigheden is deze scriptie niet zonder slag of stoot af gekomen. Ik wil dan ook dit voorwoord gebruiken om enkele personen te bedanken. Door hen ben ik er alsnog in geslaagd om mijn scriptie binnen de benodigde termijn af te ronden. Ten eerste wil ik mijn stagebegeleider bij Rhenam Wonen, Martijn Rink, bedanken. Ik heb mijn periode bij Rhenam Wonen als zeer prettig ervaren. Daarnaast heb ik het zeer op prijs gesteld dat ik van jou de ruimte heb gekregen om mijn eigen plan te kunnen trekken. Ik vond jouw vertrouwen en meedenken erg fijn. Ik hoop dan ook van harte dat Rhenam Wonen verdere stappen kan gaan zetten met de uitkomsten van mijn onderzoek.

Ten tweede wil ik mijn scriptiebegeleider Christiaan Lako bedanken voor zijn begeleiding vanuit de Radboud Universiteit. Het doet mij deugd dat we een vertrouwensrelatie hebben kunnen opbouwen gedurende mijn scriptieperiode. Daarnaast wil ik je bedanken voor je flexibiliteit waardoor ik alsnog op tijd heb kunnen afstuderen.

Tot slot wil ik mijn familie bedanken voor hun steun gedurende deze periode. Vooral mijn ouders ben ik erg dankbaar. Jullie waren en zijn verreweg mijn belangrijkste steun en toeverlaat. Ik denk dat ik op dit moment geen mooier compliment richting jullie kan maken.

Met deze scriptie sluit ik weer een hoofdstuk af. Een hoofdstuk met een grote lach maar ook met een kleine traan. Voor mij liggen weer nieuwe uitdagingen waar ik me op zal gaan richten. Ik hoop dat mijn scriptie een bijdrage kan leveren aan Rhenam Wonen en dat ik hiermee heb kunnen bijdragen aan het verbeteren van de (lokale) maatschappij.

Robin Toonen

Rhenen, 14 juli 2017

# Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is om te onderzoeken wat de relatie is tussen het niveau van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie ten einde advies te kunnen geven over de inzet van burgerparticipatie en de daarbij horende ervaren legitimiteit binnen de processen van een woningcorporatie. Om dit doel te kunnen bereiken staat de volgende vraag centraal in dit onderzoek: Wat is de relatie tussen de mate van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie? Om hierop antwoord te kunnen geven heeft, gebaseerd op wetenschappelijke literatuur, een kwantitatief onderzoek plaatsgevonden onder de huurders van Rhenam Wonen (N=191). Dit onderzoek werd uitgezet onder alle 2702 huurders van Rhenam Wonen.

Vanuit de wetenschappelijke literatuur zijn enkele variabelen en concepten afgeleid. Op basis hiervan richt dit onderzoek zich op vijf niveaus van burgerparticipatie. Dit zijn informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen (Edelenbos & Monnikhof, 2001). Daarnaast is er ook onderscheid gemaakt tussen drie dimensies van legitimiteit. Dit zijn input-, throughput- en output legitimiteit (Scharpf, 1999, pp. 7-21; Schmidt, 2013). Vanuit de theorie zijn ook enkele controlevariabelen afgeleid. Dit zijn geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, taakcomplexiteit en de sector waarin iemand werkzaam is. Al deze variabelen zijn getoetst in het kwantitatieve onderzoek.

Uit het empirisch onderzoek blijkt dat raadplegen de sterkste relatie heeft met alle dimensies van legitimiteit. Ook informeren en coproduceren hebben een relatie met sommige dimensies van legitimiteit. Meebeslissen blijkt geen relatie te hebben met legitimiteit. Adviseren is niet geanalyseerd omdat deze variabele niet betrouwbaar gemeten kon worden. Daarnaast blijkt dat personen die werkzaam zijn in de private sector minder waarde hechten aan input legitimiteit. Verder is gebleken dat alle overige controlevariabelen geen invloed hebben op de ervaren legitimiteit.

Op basis van dit onderzoek is de belangrijkste aanbeveling dat de woningcorporatie haar huurders moet laten participeren door hen te raadplegen. Dit komt het sterkst ten goede aan de ervaren legitimiteit. Dit wil zeggen dat de woningcorporatie de huurders betrekken als gesprekspartner. Met de informatie die de woningcorporatie vervolgens verkrijgt uit de participatie nemen zij zelf besluiten.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 1](#_Toc486503026)

[Samenvatting 2](#_Toc486503027)

[1. Inleiding 5](#_Toc486503028)

[1.1. Aanleiding 5](#_Toc486503029)

[1.2. Theoretische voorbeschouwing 6](#_Toc486503030)

[1.2.1. Legitimiteit 6](#_Toc486503031)

[1.2.2. Burgerparticipatie 7](#_Toc486503032)

[1.3. Probleemstelling 8](#_Toc486503033)

[1.3.1. Doel- en vraagstelling 8](#_Toc486503034)

[1.3.2. Deelvragen 8](#_Toc486503035)

[1.4. Relevantie 9](#_Toc486503036)

[1.4.1. Maatschappelijke relevantie 9](#_Toc486503037)

[1.4.2. Wetenschappelijke relevantie 9](#_Toc486503038)

[1.5. Methodische voorbeschouwing 10](#_Toc486503039)

[1.6. Leeswijzer 10](#_Toc486503040)

[2. Beleidskader 12](#_Toc486503041)

[2.1. Geschiedenis woningcorporaties 12](#_Toc486503042)

[2.2. Brutering 13](#_Toc486503043)

[2.3. Woningwet 2015 13](#_Toc486503044)

[3. Theoretisch kader 15](#_Toc486503045)

[3.1. Legitimiteit 15](#_Toc486503046)

[3.1.1. Algemene achtergrond en definiëring 15](#_Toc486503047)

[3.1.2. Vormen van legitimiteit 16](#_Toc486503048)

[3.1.3. Democratische legitimiteit: input, throughput en output 18](#_Toc486503049)

[3.2. Burgerparticipatie 19](#_Toc486503050)

[3.2.1. Algemene achtergrond en definiëring 19](#_Toc486503051)

[3.2.2. Kritiek burgerparticipatie 20](#_Toc486503052)

[3.2.3. Niveaus van burgerparticipatie 22](#_Toc486503053)

[3.3. Legitimiteit en burgerparticipatie 24](#_Toc486503054)

[3.4. Controlevariabelen 26](#_Toc486503055)

[3.5. Conceptueel model 27](#_Toc486503056)

[4. Methode 28](#_Toc486503057)

[4.1. Onderzoeksstrategie, -methode en –techniek 28](#_Toc486503058)

[4.1.1. Onderzoeksstrategie 28](#_Toc486503059)

[4.1.2. Onderzoeksmethode 29](#_Toc486503060)

[4.1.3. Onderzoekstechniek 30](#_Toc486503061)

[4.2. Selectie onderzoekseenheden 32](#_Toc486503062)

[4.3. Operationalisering 33](#_Toc486503063)

[4.3.1. Legitimiteit 33](#_Toc486503064)

[4.3.2. Burgerparticipatie 36](#_Toc486503065)

[4.3.3. Controlevariabelen 42](#_Toc486503066)

[4.4. Validiteit en betrouwbaarheid 43](#_Toc486503067)

[5. Resultaten 45](#_Toc486503068)

[5.1. Algemene gegevens 45](#_Toc486503069)

[5.2. Betrouwbaarheid 46](#_Toc486503070)

[5.2.1. Legitimiteit 46](#_Toc486503071)

[5.2.2. Burgerparticipatie 48](#_Toc486503072)

[5.2.3. Taakcomplexiteit 50](#_Toc486503073)

[5.3. Correlatiematrix 50](#_Toc486503074)

[5.4. Regressieanalyse 53](#_Toc486503075)

[5.4.1. Input legitimiteit en burgerparticipatie 53](#_Toc486503076)

[5.4.2. Throughput legitimiteit en burgerparticipatie 55](#_Toc486503077)

[5.4.3. Output legitimiteit en burgerparticipatie 57](#_Toc486503078)

[6. Conclusie 59](#_Toc486503079)

[7. Discussie 61](#_Toc486503080)

[8. Aanbevelingen 63](#_Toc486503081)

[8.1. Praktische aanbevelingen 63](#_Toc486503082)

[8.2. Aanbevelingen vervolgonderzoek 64](#_Toc486503083)

[Literatuurlijst 65](#_Toc486503084)

[Bijlage 1 72](#_Toc486503085)

[Bijlage 2 73](#_Toc486503086)

# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding

In het jaar 1995 vond een grootschalige hervorming plaats die de woonsector op zijn kop zette, de zogeheten brutering. Tot dan toe stonden de woningcorporaties dicht bij de overheid en waren zij ook financieel gedeeltelijk afhankelijk van de overheid. Echter, door de bruteringsoperatie werden de financiële banden tussen de overheid en de woningcorporaties verbroken. De woningcorporatie werd een maatschappelijke onderneming (Brandsen & Helderman, 2004, pp. 66-67).

Echter, zoals bij vrijwel elke grootschalige hervorming, brengt zij neveneffecten met zich mee die voorafgaand aan een hervorming niet voorzien waren. Eén van de effecten die de bruteringsoperatie met zich meebracht was de afname van de legitimiteit binnen woningcorporaties. Een aspect dat voorheen wel bevredigd werd doordat de woningcorporaties tot dan toe door verstatelijking dicht bij de overheid stonden (Laan, 2013, pp. 7-8). Door de grote invloed op de besturing van de woningcorporaties door de Tweede Kamer was de legitimiteit gewaarborgd. Echter, door de brutering kwam er meer macht en vrijheid in besluitvorming te liggen bij het bestuur van de woningcorporaties, wat leidde tot enkele grote schandalen. Voorbeelden hiervan zijn het schandaal van woningcorporatie Vestia dat leidde tot een parlementaire enquête en woningcorporatie Woonbron die in grote financiële problemen raakte doordat ze een cruiseschip wilden renoveren (NRC, 2014). Dit leidde er in het jaar 2015 onder andere toe dat de Woningwet 2015 werd ingevoerd. De nadruk in deze wet kwam onder andere te liggen op de versterking van de positie van de huurder. Hierdoor kon meer invloed worden uitgeoefend op de woningcorporatie (Terlingen, 2016, p. 5). Er werd verplicht gesteld dat een woningcorporatie haar beleid moest overleggen met haar huurdersorganisatie en dat huurders ten minste een derde van de Raad van Commissarissen mochten aandragen. Oftewel, met behulp van deze wet werd getracht om de legitimiteit terug in de woningcorporatie te brengen.

Maar is dit gelukt? Er is gekozen voor specifieke methoden van burgerparticipatie waarbij twijfel heerst onder woningcorporaties of dit wel de juiste methoden zijn voor het verkrijgen van legitimiteit. Zo ook bij woningcorporatie Rhenam Wonen. Deze woningcorporatie is het er geheel mee eens dat het belangrijk is dat haar huurders invloed kunnen uitoefenen op de taken die een woningcorporatie uitvoert. De woningcorporatie vervult ten slotte een publieke taak. Dat blijkt ook uit onderzoek. Burgerparticipatie komt de hoeveelheid ervaren legitimiteit van een organisatie ten goede (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187). Maar aan de andere kant ervaart de organisatie ook dat de huidige participatiemethoden hun beperkingen kennen. Hierdoor rijst de vraag of de huidige participatiemethoden wel de geschikte methoden zijn voor het verkrijgen van legitimiteit. Burgerparticipatie kent namelijk verschillende niveaus en vormen (Arnstein, 1969; Leyenaar, 2009, p. 13). In dit onderzoek wordt daarom onderzocht wat de relatie is tussen de mate van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie. Dit wordt onderzocht door middel van een toetsend kwantitatief onderzoek.

## 1.2. Theoretische voorbeschouwing

In dit onderzoek staan de concepten ervaren legitimiteit en burgerparticipatie centraal. Twee concepten die in het theoretisch kader uitgebreid besproken worden. Echter, omdat in de opgestelde probleemstelling, die in het vervolg van het rapport behandeld wordt, theoretische termen worden genoemd is er in deze paragraaf een korte voorbeschouwing van de theorie weergegeven. Hierbij worden ook de kernbegrippen omschreven.

### 1.2.1. Legitimiteit

Legitimiteit is een breed begrip waarbij verschillende aspecten een rol spelen. Allereerst is er een hiërarchisch aspect dat verscholen zit in dit begrip (Weber, 1964, p. 328). Op basis van normen of autoriteit kan iemand een opdracht of besluit accepteren. Dit is medebepalend of iets legitiem wordt opgevat. Daarnaast kent legitimiteit ook een cognitief aspect (Meyer, Scott, Rowan & Deal, 1985 in Suchman, 1995). Een organisatie is legitiem wanneer het bestaan van een organisatie begrijpbaar is in plaats van dat ze wenselijk is. Het gaat er dus om dat er een duidelijke verklaring is voor het bestaan van de organisatie. Het laatste aspect, is het sociale publiek dat een rol speelt bij de bepaling van legitimiteit (Suchman, 1995). Dit betreft dus een democratisch aspect (Spencer, 1970). Het sociale publiek beoordeelt tenslotte in welke mate een organisatie als legitiem wordt beschouwd. Dit veronderstelt een meer algemeen principe waarbij legitimiteit niet gebaseerd is op concrete normen. In de definitie van legitimiteit moet dan ook het hiërarchische aspect, cognitieve aspect en aanwezigheid van het sociaal publiek zitten. Legitimiteit wordt daarom gedefinieerd volgens Suchman (1995): “a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions” (p. 574).

Wanneer burgers de mogelijkheid hebben om te participeren in besluitvorming leidt dit tot een verhoging van de legitimiteit (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187). Er zijn tegenwoordig steeds meer nieuwe vormen van participatie te zien die inspelen op dit gegeven. In het verleden werd vooral gebruik gemaakt van klassieke vormen van (politieke) participatie. Dit gebeurde door middel van vormen van democratie waarbij door een parlement beleid werd vastgesteld en de uitvoering werd gecontroleerd. Tegenwoordig zijn er meer actieve vormen van participatie te zien om aan de roep om meer mogelijkheden voor inspraak en medezeggenschap te kunnen voldoen (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187). Er worden in dit onderzoek drie dimensies onderscheiden die bijdragen aan het verkrijgen van legitimiteit (Scharpf, 1999, pp. 7-21; Schmidt, 2013):

* Input legitimiteit: De ervaren responsiviteit van een organisatie door burgers in de wijze waarin belangen, visies en waarden van burgers worden opgepikt.
* Throughput legitimiteit: De inclusiviteit en openheid voor overleg met burgers tijdens een proces.
* Output legitimiteit: De mate waarin uitkomsten of prestaties effectief bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp.

### 1.2.2. Burgerparticipatie

Burgerparticipatie kan opgesplitst worden in twee categorieën namelijk indirecte- en directe burgerparticipatie (Roberts, 2004; van Houwelingen, Boele & Dekker, 2014, p. 19). In dit onderzoek wordt met beide categorieën van burgerparticipatie rekening gehouden maar de directe burgerparticipatie heeft de nadruk.

Burgerparticipatie heeft door de tijd heen verschillende ontwikkelingen doorgemaakt. De historische ontwikkelingen en de vele verschillende meningen op de wijze van burgerparticipatie hebben ertoe geleid dat er veel verschillende participatiemethoden zijn ontwikkeld. Dit maakt dat burgerparticipatie tegenwoordig een breed begrip is. Om tot een definitie te komen voor dit onderzoek richt deze definitie zich op een lokale omgeving. Daarnaast is opvallend dat in elke definitie terugkomt dat participatie de representatieve democratie aanvult over onderwerpen die van publiek belang zijn door middel van samenwerking/communicatie (Newig & Kvarda, 2012; van Houwelingen et al., 2014, p. 20). Dit heeft ertoe geleid om de definitie van Dinjens (2010) te gebruiken: “Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen” (p. 6).

Burgerparticipatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden. De participatieladder maakt onderscheid tussen de niveaus informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en (mee)beslissen (Edelenbos & Monnikhof, 2001). Deze vormen van de participatieladder zijn oorspronkelijk afgeleid van de participatieladder van Arnstein (1969). Hierbij geldt informeren als het laagste niveau van participeren en (mee)beslissen als het hoogste niveau van participatie. Aan elk van deze niveaus kunnen verschillende participatiemethoden worden toebedeeld (Leyenaar, 2009, p. 13).

Dat er verschillende niveaus en vormen van participatie zijn, roept de vraag op hoe participatie bijdraagt aan legitimiteit. Er kan worden aangenomen dat participatie bijdraagt aan de legitimiteit van de besluitvorming. Echter, de constatering dat er verschillende fases zijn in een besluitvormingsproces die de legitimiteit verhogen, wekt de indruk dat de ervaren legitimiteit verschilt op basis van de keuze in participatieniveau. Daarbij kan de invloed op de uiteindelijke mate van ervaren legitimiteit verschillen per fase waarin geparticipeerd wordt.

## 1.3. Probleemstelling

Op basis van de eerder geschetste aanleiding en theoretische voorbeschouwing, kan worden geformuleerd welke doel- en vraagstelling in dit onderzoek centraal komt te staan. Naast de centrale vraagstelling zijn er enkele deelvragen opgesteld. De deelvragen dienen bij te dragen om tot beantwoording van de centrale vraagstelling te kunnen komen. De kern van dit onderzoek focust zich op het toetsen van de relatie tussen het niveau van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit met betrekking tot de woningcorporatie.

### 1.3.1. Doel- en vraagstelling

De geformuleerde probleemstelling die leidend is in dit onderzoek bestaat uit een doel- en vraagstelling. Hieronder staan zij beschreven.

De doelstelling van dit onderzoek is om te onderzoeken wat de relatie is tussen het niveau van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie ten einde advies te kunnen geven over de inzet van burgerparticipatie en de daarbij horende ervaren legitimiteit binnen de processen van een woningcorporatie.

De centrale vraagstelling in dit onderzoek luidt: Wat is de relatie tussen de mate van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie?

### 1.3.2. Deelvragen

Om op een gestructureerde wijze tot een antwoord op de centrale vraagstelling te kunnen komen, zijn er enkele deelvragen opgesteld. Onder de deelvragen bevinden zich zowel theoretisch als empirisch te beantwoorden deelvragen. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de volgende deelvragen:

1. Hoe wordt legitimiteit gedefinieerd volgens wetenschappelijke theorieën?
2. Welke niveaus van burgerparticipatie kunnen vanuit wetenschappelijke theorieën worden onderscheiden?
3. Wat is de rol van burgerparticipatie bij het verkrijgen van input, throughput en output legitimiteit volgens wetenschappelijke theorieën?
4. Wat is blijkens empirisch onderzoek de samenhang tussen het niveau van burgerparticipatie en de mate van ervaren input, throughput en output legitimiteit door huurders van Rhenam Wonen?

## 1.4. Relevantie

De relevantie van dit onderzoek is zowel maatschappelijk als wetenschappelijk van aard. In de onderstaande paragrafen worden beide soorten relevanties toegelicht.

### 1.4.1. Maatschappelijke relevantie

In de aanleiding werd reeds beschreven dat er momenteel onzekerheid heerst bij woningcorporaties over de geschiktheid van de huidige participatiemethoden voor het verhogen van de ervaren legitimiteit. Deze onzekerheid kan verder worden onderbouwd. Er is gebleken dat 66,9% van de huurdersorganisaties, waar een woningcorporatie verplicht mee overlegt in besluitvorming, nog nooit stevige kritiek heeft gekregen van haar achterban (Terlingen, 2016, p. 22). Dit is een zeer hoog percentage. Dit wekt de indruk dat de achterban in het merendeel van de gevallen nauwelijks betrokken is bij de taken die de huurorganisatie uitvoert. Een pijnlijke constatering, aangezien de huurdersorganisatie juist de vertegenwoordiger moet zijn van alle huurders. Deze constatering wordt kracht bij gezet doordat 50% van de huurdersorganisaties nog nooit positieve of negatieve druk heeft ervaren vanuit de achterban (Terlingen, 2016, p. 22). Het ligt dan ook voor de hand om te denken dat deze participatiemethoden niet de gewenste ervaren legitimiteit van de huurder oplevert.

Reden genoeg voor de woningcorporaties om op zoek te gaan naar andere participatiemethoden om wel de gewenste legitimiteit te verkrijgen. En juist doordat er verschillende participatieniveaus zijn, is het daarom ook relevant voor de woningcorporatie om te weten wat de relaties zijn tussen de participatieniveaus en de ervaren legitimiteit. Hierdoor is het mogelijk om passender burgerparticipatie toe te kunnen passen in de processen van de woningcorporatie die leiden tot de gewenste ervaren legitimiteit.

### 1.4.2. Wetenschappelijke relevantie

Op het vlak van versterking van ervaren legitimiteit door middel van burgerparticipatie heerst nog veel onzekerheid. Niet alleen in de sector waarin de woningcorporaties zich bevinden maar ook op andere terreinen heerst deze onzekerheid. Newig en Fritsch (2009 in: Newig & Kvarda, 2012) zeggen hierover: “Does participation in environmental governance contribute to enhanced legitimacy and/or effectiveness? Our critical reflections based on a range of insights from different literatures suggest that these questions still remain conceptually and theoretically contested. What is more, the empirical literature does not (yet) yield anything like a consolidated body of evidence but rather remains highly fragmented with partly conflicting evidence” (p. 38).

De uitspraak die zij doen, illustreert dat de huidige empirische literatuur nog geen uitsluitend bewijs levert en dat er veel conflicterend bewijs is. Dit gegeven maakt het wetenschappelijk relevant om een empirisch onderzoek uit te voeren waarin vanuit een nieuwe invalshoek gekeken wordt naar de invloed van burgerparticipatie op de ervaren legitimiteit. Er is vanuit wetenschappelijk oogpunt wel onderzoek gedaan naar de invloed van deelname aan een specifieke vorm van participatie en de hieruit voortkomende legitimiteit die huurders toebedelen aan een woningcorporatie (Laan, 2013, p. 10). Daarnaast is er ook onderzocht of een hogere mate van legitimiteitsgevoel zorgt voor meer participatie (Booth & Seligson, 2005). Echter, onderzoek waarin verschillende niveaus van participatie op verbanden getoetst worden met ervaren legitimiteit bij woningcorporaties ontbreekt. Door het onderzoek hierop toe te spitsen kan dan ook worden bijgedragen aan het ontwikkelen van empirisch bewijs over de invloed van burgerparticipatie op de ervaren legitimiteit.

## 1.5. Methodische voorbeschouwing

De aard van dit onderzoek is toetsend. Hier is voor gekozen omdat vanuit de theorie al is aangetoond dat burgerparticipatie een positieve invloed heeft op de ervaren legitimiteit (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187). In dit onderzoek wordt daarom getoetst wat de relatie is tussen het niveau van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie.

Er is gekozen om dit onderzoek op een kwantitatieve wijze plaats te laten vinden. Deze vorm van onderzoek maakt het mogelijk om zowel beschrijvende als verklarende uitspraken te kunnen doen over de verworven gegevens (Verhoeven, 2011, p. 117). Voordat het kwantitatieve onderzoek wordt uitgevoerd, wordt er voorafgaand middels een literatuurstudie meer inzicht verkregen in de ervaren legitimiteit en de verschillende niveaus van burgerparticipatie. Hierdoor kan in het kwantitatieve onderzoek goede operationalisering plaatsvinden.

De respondenten die geselecteerd zijn voor het onderzoek zijn de huurders van woningcorporatie Rhenam Wonen. Hier is voor gekozen omdat het legitimiteitstekort, dat ontstaan is onder woningcorporaties, een tekort is dat te maken heeft met de huurder van een woningcorporatie. Daarnaast is Rhenam Wonen de opdrachtgever voor dit onderzoek en wil zij kennis verkrijgen over hun huurders. Hierdoor zijn deze huurders dan ook het meest relevant om te onderzoeken. Rhenam Wonen beschikt over 2702 huishoudens (Rhenam Wonen, 2017, p. 47). Onder al deze huishoudens is een vragenlijst uitgezet dievia de post is verspreid.

## 1.6. Leeswijzer

Om de rapportage van het onderzoek gestructureerd weer te geven, is het rapport verdeeld in verschillende hoofdstukken. In het eerstvolgende hoofdstuk wordt het beleidskader uitgewerkt. Hierbij wordt ingegaan op de beleidsmaatregelen vanuit de overheid die geleid hebben tot de huidige situatie. Vervolgens wordt het theoretisch kader uitgewerkt. Hierin worden de theoretische achtergronden van de centrale concepten legitimiteit en burgerparticipatie behandeld. Hierop volgend wordt de methode van het onderzoek besproken. Er wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de werkwijze, selectie van onderzoekseenheden, operationalisering en de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek besproken waarna in de daarop volgende hoofdstukken aandacht wordt besteed aan de conclusie, discussie en aanbevelingen van het onderzoek.

# 2. Beleidskader

In dit hoofdstuk wordt het beleidskader besproken dat ertoe heeft geleid dat de woningcorporaties zich in de huidige situatie bevinden. Allereerst wordt er stil gestaan bij de geschiedenis van de woningcorporatie. Vervolgens worden de brutering en de Woningwet 2015 besproken. Deze twee beleidswijzigingen hebben de grootste invloed gehad op het legitimiteitstekort dat is ontstaan.

## 2.1. Geschiedenis woningcorporaties

De geschiedenis van de woningcorporaties startte in het jaar 1852. In dit jaar werd de eerste woningbouwvereniging opgericht waarna er nog tientallen volgden (Beekers, 2012, p. 23). Dit waren voornamelijk particuliere initiatieven. De eerste echte overheidsbemoeienis ontstond in het jaar 1901 door de invoering van de Woningwet. De overheid wilde een rol gaan spelen in het oplossen van de problemen in de volkshuisvesting. De Woningwet maakte het mogelijk voor woningbouwverenigingen om, tegen zeer aantrekkelijke voorwaarden, financiële steun te krijgen van de overheid in de bouw van woningen (Elsinga, Hoekstra, van ’t Hof, van der Leij & van Rijn, 2014, p. 5).

Na de Tweede Wereldoorlog ontstond er een woningnood in Nederland. De overheid wilde hierdoor nog dominanter de taak van volkshuisvesting op zich nemen. Zij zagen de woningcorporaties als de ideale partner om dit te kunnen bereiken. Het particuliere karakter van woningcorporaties nam hierdoor af en verdere verstatelijking trad op (Elsinga et al., 2014, p. 5; De Jong, Helderman, Koedijk & van der Schaar, 2013, p. 11). Dit kwam voornamelijk door de invoering van de Woonruimtewet in het jaar 1947. De overheid verkreeg door deze wet instrumenten tot haar beschikking waardoor ze meer invloed kregen op bouw- en beheersprocessen (Gerrichhauzen, 1990 pp. 32-35). De woningcorporaties maakten hierdoor een gigantische groei door.

Vanaf het jaar 1958 zijn er de eerste gedachtes te zien over een mate van zelfstandigheid voor woningcorporaties (Elsinga et al., 2014, p. 5). Echter, de grote en ingrijpende hervormingen vinden plaats vanaf het jaar 1989. De nota *Volkshuisvesting in de jaren negentig* bracht hervormingen met zich mee die de positie van de woningcorporaties veranderden (Brandsen & Helderman, 2004, p. 66). Het hoogtepunt van deze hervormingen was de bruteringsoperatie, waar in paragraaf 2.2. meer aandacht aan wordt besteed, met als gevolg de verzelfstandiging van de woningcorporaties (Beekers, 2012, p. 243). Door de verzelfstandiging ontstonden onduidelijke grenzen van het gebied dat de woningcorporatie bediende. Het gevolg hiervan waren enkele affaires en een slechter imago. In 2015 werd dan ook een vernieuwde Woningwet ingevoerd die deze problemen moest tegengaan door heldere spelregels op te stellen (Rijksoverheid, 2015). Dit wordt in paragraaf 2.3. verder toegelicht.

## 2.2. Brutering

De Wet balansverkorting geldelijke steun volkshuisvesting, beter bekend als de Brutering, zorgde voor een keerpunt in de geschiedenis van de volkshuisvesting (Schulte, Snijders & van Weersch, 2015; Brandsen & Helderman, 2004, p. 66). Het was toenmalig Staatssecretaris Heerma van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer die in het jaar 1989 de nota *Volkshuisvesting in de jaren negentig* uitbracht. De brutering was een onderdeel van de hervormingen die hij in deze nota beschreef. De wet werd in het jaar 1995 van kracht (Wet balansverkorting geldelijke steun volkshuisvesting, 1995).

Eén van de belangrijkste redenen om de brutering door te voeren was het aanzienlijke percentage van tien procent dat de volkshuisvesting innam van de rijksbegroting (Schulte et al., 2015). Er moest bezuinigd worden en de brutering bood hier een goede oplossing voor. De brutering focuste zich op twee hoofdpunten. De overheid werd verplicht gesteld om alle toekomstige subsidies in één keer uit te keren aan de woningcorporaties. Daar tegenover stond dat de woningcorporaties werden verplicht om alle leningen bij de overheid in één keer af te lossen (Wet balansverkorting geldelijke steun volkshuisvesting, 1995; Schulte et al., 2015). Dit zorgde ervoor dat ongeveer eenzelfde bedrag door de overheid werd uitgegeven aan subsidies maar dat zij ook eenzelfde bedrag terug ontvingen van de woningcorporaties (Schulte et al., 2015). Echter, de brutering had ook als gevolg dat de financiële banden tussen de overheid en de woningcorporaties verdwenen (Brandsen & Helderman, 2004, p. 66). De afstand tussen de overheid en de woningcorporaties werd vergroot.

De vergroting van de machtsafstand tussen de overheid en de woningcorporaties leidde tot nieuwe bedenkingen over het kunnen verkrijgen van legitimiteit. Waar dit eerst werd gewaarborgd door de Tweede Kamer moesten woningcorporaties nu zelf op zoek naar de toekenning van legitimiteit onder haar huurders. Een nieuwe situatie waar de woningcorporaties niet goed mee konden omgaan. Dit leidde in het jaar 2015 tot een vernieuwing van de Woningwet waarin onder andere aandacht werd besteed aan het waarborgen van legitimiteit.

## 2.3. Woningwet 2015

De Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting, oftewel de Woningwet 2015, was een aanscherping van de al bestaande Woningwet (Rijksoverheid, 2015). Dit gebeurde mede onder de druk van enkele kritische rapporten en onderzoeken die gepubliceerd werden over het huidige stelsel van de woningcorporaties.

De Woningwet 2015 focuste zich inhoudelijk op een zestal aspecten (Rijksoverheid, 2015; Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting, 2015). Ten eerste moest de Woningwet 2015 ertoe leidden dat woningcorporaties zich weer gingen richten op hun kerntaken. Oftewel het bouwen en verhuren van sociale huurwoningen. Ten tweede mogen woningcorporaties naast hun kerntaken ook overige taken op zich nemen. Maar in de Woningwet 2015 werden wel eisen gesteld waaraan een overige taak moet voldoen om uitgevoerd te mogen worden door een woningcorporatie (Rijksoverheid, 2015). Het moet bijvoorbeeld een activiteit zijn die geen dienst van algemeen economisch belang [daebactiviteit] is. Daarnaast mag er geen andere partij zijn die de taak op zich wil nemen. Ten derde wordt er ook ingegaan op prestatieafspraken met de gemeente en huurders. De huurdersorganisatie werd ingesteld als overlegpartner van de woningcorporatie. Zij hebben het recht om commissarissen voor te dragen voor de Raad van Toezicht (Rijksoverheid, 2015; Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting, 2015). Daarnaast zijn er nog drie overige punten, namelijk het scheiden van daeb- en niet-daebactiviteiten, regels voor het functioneren van bestuurders en het interne toezicht. Tot slot werd er een externe toezichtorganisatie ingesteld.

Voornamelijk het derde aspect van de Woningwet 2015 kan gekoppeld worden aan het verkrijgen van legitimiteit. De huurdersorganisatie is bevoegd om mee te beslissen over het volkshuisvestingsbeleid van de woningcorporatie. Daarnaast heeft de huurdersorganisatie het recht om commissarissen voor te dragen (Rijksoverheid, 2015). De woningcorporatie wordt met deze regeling gedwongen om huurders mee te laten participeren in de processen van de woningcorporatie. Toch is het opvallend dat, ondanks de invoering van twee participatiemethoden, woningcorporaties nog steeds zoekende zijn naar het verkrijgen van legitimiteit.

# 3. Theoretisch kader

In het theoretisch kader wordt een overzicht geboden van de uitgevoerde literatuurstudie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de begrippen legitimiteit en burgerparticipatie. Zij worden eerst apart besproken. Vervolgens werden ze gecombineerd. Hier is voor gekozen om eerste indrukken te kunnen verkrijgen over de rol van burgerparticipatie bij het verkrijgen van legitimiteit. Daarna wordt een paragraaf gewijd aan de controlevariabelen die van invloed kunnen zijn binnen dit onderzoek. Tot slot wordt er een conceptueel model gepresenteerd.

## 3.1. Legitimiteit

In deze paragraaf wordt allereerst aandacht besteed aan het schetsen van een algemeen beeld over legitimiteit zodat een definitie kan worden geformuleerd. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de wijze waarop legitimiteit wordt vormgegeven in de wetenschap. Als laatst wordt de wijze waarop legitimiteit in dit onderzoek wordt onderzocht verder besproken.

### 3.1.1. Algemene achtergrond en definiëring

Het beginsel van het concept legitimiteit start bij Max Weber (1964). Legitimiteit kan vanuit dit perspectief verkregen worden door middel van het hebben van autoriteit en de aanwezigheid van normen. Een norm is hierbij een regel waarop een actor zijn gedrag baseert (Weber, 1964, p. 124). Autoriteit is een relatie tussen meerdere actoren waarbij de opdrachten die gegeven worden door een actor als bindend worden ervaren door andere actoren (Weber, 1964, p. 328). Legitimiteit wordt hier gezien als iets dat te verkrijgen is op basis van een hiërarchische verhouding door macht. Als op basis van normen of autoriteit iemand een opdracht of besluit accepteert, dan is het legitiem.

Echter, in deze opvatting over legitimiteit is een tegenwoordig belangrijk onderdeel van legitimiteit vergeten. Namelijk het democratische aspect in legitimiteit (Spencer, 1970). Centraal in dit aspect van legitimiteit staat de toestemming die een heerser of bestuurder krijgt in de uitvoering van zijn taken (Spencer, 1970). Hierbij ligt de machtsverhouding dus eigenlijk tegenovergesteld van de wijze waarop Weber (1964) legitimiteit omschrijft. Legitimiteit is vanuit dit aspect namelijk niet gebaseerd op concrete normen. Er ligt een meer algemeen principe onder dit aspect van legitimiteit. Cognitie en het sociale publiek spelen ook een rol (Meyer et al., 1985 in: Suchman, 1995). Vanuit cognitief perspectief is een organisatie legitiem wanneer het bestaan van een organisatie begrijpbaar is in plaats van dat ze wenselijk is. Het gaat er dus om dat er een duidelijke verklaring is voor het bestaan van de organisatie (Meyer et al., 1985 in: Suchman, 1995). Daarnaast is er nog het aspect van het sociale publiek (Meyer et al., 1985 in: Suchman, 1995). Het sociale publiek beoordeelt tenslotte in welke mate een organisatie als legitiem wordt beschouwd. Hier komt dus ook een democratisch aspect in terug. Het sociale publiek kan de gehele maatschappij zijn maar wanneer een organisatie op lokaal niveau werkzaam is dan ligt de beoordeling van legitimiteit bij de betrokken stakeholders van een woningcorporatie (Boot & Soeting, 2004).

Een combinatie van deze aspecten is nodig om tot een goede definitie van legitimiteit te kunnen komen. Een definitie waarin aandacht is voor de aspecten hiërarchie, cognitie en de aanwezigheid van een sociaal publiek. Op basis van deze aspecten wordt de legitimiteit definitie van Suchman (1995) aangehouden: “a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions” (p. 574). De definitie die Suchman (1995) gebruikt is gebaseerd op een vergelijking van verschillende wetenschappelijke theorieën van verschillende wetenschappers (Ginzel, Kramer & Sutton, 1992; Nielsen & Rao, 1987; Perrow, 1970 in Suchman, 1995).

### 3.1.2. Vormen van legitimiteit

Er zijn verschillende wetenschappelijke theorieën die inhaken op het verkrijgen van legitimiteit. Hierdoor zijn verschillende vormen over het verkrijgen van legitimiteit ontstaan. In deze paragraaf worden verschillende vormen besproken. Daarna wordt de keus voor de meest relevante vorm in dit onderzoek voor ervaren legitimiteit beargumenteerd.

Een eerste vorm voor het verkrijgen van legitimiteit die onderscheiden kan worden is numineuze legitimiteit (Clark & Majone, 1985). Deze vorm van legitimiteit is afgeleid van een superieure autoriteit zonder dat daar aan getwijfeld wordt door degenen die de autoriteit aanhangen. Het aanhangen van een god of religie zijn hier voorbeelden van (Clark and Majone, 1985). Dit is een vorm van legitimiteit die niet relevant is voor dit onderzoek. De woningcorporatie, die centraal staat in dit onderzoek voor het verkrijgen van legitimiteit, is niet toe te bedelen in een religie of een inspirationele leider. Vanuit deze constatering zal een woningcorporatie dan ook nooit legitimiteit kunnen verkrijgen vanuit de numinieuze vorm.

De tweede vorm van legitimiteit is de democratische legitimiteit (Scharpf, 1998a, pp. 1-2; Schmidt, 2013). De maatschappij participeert hierbij als het ware mee in de bestuurlijke keuzes die worden gemaakt. Een voorbeeld van klassieke participatie om legitimiteit te verkrijgen is door middel van de democratie (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 184). De Tweede kamer wordt samengesteld doordat elke burger kan stemmen op haar gewenste vertegenwoordiger. Een situatie die niet op gaat voor de woningcorporatie omdat daar niet klassieke vormen van participatie in verwerkt zijn. Dit wordt dan ook buiten beschouwing gelaten. Echter, nieuwe manieren van interactieve besluitvormingsprocessen maken het mogelijk om ook tot democratische legitimiteit te komen (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 184). Scharpf (1999, pp. 7-21) maakt binnen de democratische legitimiteit onderscheid in twee dimensies. De eerste dimensie is input. Input focust zich op de ervaren responsiviteit van een organisatie door burgers in de wijze waarop belangen, visies en waarden van burgers worden opgepikt. De tweede dimensie is output. De mate waarin uitkomsten of prestaties effectief bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp. Het resultaat is hierbij leidend. Later werd hier nog een derde dimensie aan toegevoegd, namelijk throughput (Schmidt, 2013). Deze dimensie focust zich op de inclusiviteit en openheid voor overleg met burgers tijdens een proces (Schmidt, 2013). Vaak worden deze dimensies in een systeembenadering gebruikt (Bekkers, 2007, p. 38; Bokhorst, 2014, p. 61). Dit veronderstelt een bepaalde afhankelijkheid tussen de dimensies. Op basis van deze uitwerking is democratische legitimiteit het meest geschikt voor dit onderzoek. Niet alleen omdat het de assumptie met zich meebrengt dat participatie nodig is om legitimiteit te verkrijgen, wat centraal staat in dit onderzoek. Maar ook omdat het onderzoek gericht is op de huurders van de woningcorporatie. Oftewel, de democratie van de woningcorporatie waarvan de legitimiteit verkregen dient te worden.

Een derde vorm is het verkrijgen van legitimiteit op basis van morele/normatieve gronden (Suchman, 1995). Dit is een meer filosofische vorm voor het verkrijgen van legitimiteit. Het rationele aspect van legitimiteit speelt hier geen rol. Hetgeen wat centraal staat is binnen deze vorm de reden dat we iets doen is omdat het de moeite waard is (Suchman, 1995; Abulof, 2015). Het zijn hierbij dus de normatieve concepten, die worden gecategoriseerd als goed of fout, die bepalen of er legitimiteit verleend wordt (Abulof, 2015). De normatieve legitimiteit is terug te zien in drie vormen (Scott & Meyer, 1991):

1. Evaluatie van output en consequenties
2. Evaluatie van technieken en procedures
3. Evaluatie van structuren

Uit deze drie vormen valt op te maken dat het verkrijgen van normatieve legitimiteit enige overlap vertoont met de democratische legitimiteit. Echter, normatieve legitimiteit is evaluatief van aard. De evaluatie van output en evaluatie van procedures vertonen overeenkomsten met de dimensies throughput en output. Echter, er is te zien dat de dimensies throughput en output van de democratische legitimiteit vanuit een breder perspectief kijken dan de normatieve benadering.

Een laatste vorm die onderscheiden kan worden in het verkrijgen van legitimiteit is instrumentele legitimiteit. Deze vorm staat in contrast met de normatieve legitimiteit (Weigand, 2015, p. 16). De instrumentele legitimiteit speelt in op de mate waarin een autoriteit in staat is om de gemeenschappelijke behoeften te kunnen vervullen. Het rationeel bekijken van effectiviteit van de dienstverlening staat centraal (Weigand, 2015, p. 16). Deze vorm van legitimiteit vertoont overlap met de output dimensie in de democratische legitimiteit. In deze vorm staat namelijk ook effectiviteit centraal. Echter, dit is niet specifiek op rationele afwegingen gebaseerd zoals in de instrumentele legitimiteit wordt verondersteld.

Samenvattend kan worden gesteld dat de democratische legitimiteit het meest geschikt is voor dit onderzoek. Het sluit namelijk niet alleen het best aan bij de context waarin dit onderzoek zich bevindt, ook wordt in deze vorm een balans gevonden in de normatieve- en instrumentele legitimiteit. Deze twee vormen moeten dan ook een juiste operationalisering krijgen binnen de demografische legitimiteit in het verdere verloop van het onderzoek. De numineuze legitimiteit is niet relevant voor dit onderzoek en wordt daarom buiten beschouwing gelaten.

### 3.1.3. Democratische legitimiteit: input, throughput en output

Op basis van de in de vorige paragraaf beargumenteerde keuze voor democratische legitimiteit worden de dimensies input, throughput en output verder uitgediept.

Kijkend naar de input dimensie zijn er verschillende aspecten te onderscheiden die deze vorm van democratische legitimiteit kenmerken. Een eerste aspect is de mate waarin er mogelijkheden zijn voor burgerparticipatie (Scharpf, 1998b, pp. 6-7; Bekkers, 2007, p. 39; Bokhorst, 2014, p. 62; Hendriks et al., 2011, p. 60). Het gaat er hierbij om in hoeverre de burger in staat is om input te kunnen leveren aan de organisatie. Dit is niet alleen in de vorm van klassieke participatievormen zoals verkiezingen. Het gaat hier namelijk ook om andere interactiemethoden. Een ander aspect is de kwaliteit van representatie (Scharpf, 1998b, pp. 6-7; Bekkers, 2007, p. 39; Engelen & Sie Dhian Ho, 2004, pp. 19-20). De focus in de representatie ligt op de mate waarin belangen en voorkeuren van de achterban door vertegenwoordigers of bestuurders worden vertegenwoordigd. Een derde aspect is de mate van open agendavorming (Scharpf, 1998b, pp. 6-7; Bekkers, 2007, p. 39). Hierbij gaat het om de mate waarin burgers in staat zijn om belangen op de agenda te plaatsen. Als hier sprake van is, leidt dit ertoe dat de belangen automatisch in het systeem terecht komen omdat ze door de burgers zelf op de agenda kunnen worden geplaatst.

De tweede dimensie, throughput, laat zich ook kenmerken door enkele aspecten. Het eerste aspect is de transparantie van een organisatie (Schmidt, 2013; Hendriks et al., 2011, p. 60; Risse & Kleine, 2007; Van Meerkerk, Edelenbos & Klijn, 2015). De wijze waarop processen verlopen binnen een organisatie moet op een transparante wijze plaatsvinden om de throughput dimensie ten goede te komen. Daaronder valt ook de toegang tot informatie voor burgers (Héritier, 2003). Een tweede aspect is de inclusiviteit van burgers in het proces (Schmidt, 2013; Van Meerkerk et al., 2015). De focus ligt hier nadrukkelijk op de invloed van belanghebbenden in het proces zelf bij het komen tot een besluit. Het derde aspect vloeit hieruit voort, namelijk openheid van een organisatie in de belangen bemiddeling (Schmidt, 2013; Hendriks et al., 2011, p. 60). Hiermee wordt ingespeeld op het gevoel onder de belanghebbenden dat de organisatie onpartijdig is en een gelijke behandeling nastreeft. Ook het aspect verantwoordelijkheid heeft invloed op de throughput dimensie (Schmidt, 2013; Risse & Kleine, 2007). Burgers willen weten wie verantwoordelijk is voor de keuzes die tijdens een proces zijn gemaakt zodat de hij verantwoordelijk kan worden gehouden. Het laatste aspect dat van invloed is op de throughput dimensie is de werkzaamheid van de organisatie (Schmidt, 2013; Risse & Kleine, 2007). Op het moment dat burgers het idee hebben dat een organisatie de regels volgt bij het tot stand komen van processen komt dit ten goede aan de legitimiteit. De legaliteit van een proces speelt hierbij dus een rol.

Tenslotte wordt nu ingegaan op de output dimensie die een rol speelt in het verkrijgen van democratische legitimiteit. Het eerste aspect dat hierbij aansluit is het dienen van het publiek belang (Scharpf, 1998a, p. 2). De taken die een organisatie verricht, moet er toe leiden dat het publieke belang hierbij wordt vervuld. Als een organisatie dit belang beter vervult dan komt dit ten goede aan de legitimiteit. Ook speelt controle een rol binnen de dimensie output (Upham, Tomei & Dendler, 2011). Niet alleen door de burgers zelf maar ook door onafhankelijke organisaties die controleren of de organisatie de gestelde standaarden bereikt (Schrader, 2004 in: Upham et al., 2011). Echter, het gaat hierbij ook om de juistheid van de beslissingen die genomen zijn (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187). Hier zit dus ook het normatieve aspect van burgers in die beoordelen in hoeverre de uitvoering van de taak een goed iets is. Daarnaast speelt ook de effectiviteit van beleid een rol. Oftewel, de mate waarin het bestuur haar resultaten weet te behalen (Schmidt, 2013; Hendriks et al., 2011, p. 60). Een aspect dat raakvlakken heeft met de instrumentele benadering.

## 3.2. Burgerparticipatie

Burgerparticipatie is tegenwoordig een begrip geworden dat op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden. Er wordt daarom eerst aandacht besteed aan de achtergrond van burgerparticipatie en op welke wijze burgerparticipatie gedefinieerd wordt. Hierna worden kritieken besproken over burgerparticipatie. Daarbij wordt weerlegd waarom de kritieken in deze context niet zwaarder wegen dan de voordelen. Tenslotte wordt er toegelicht welke niveaus van burgerparticipatie er te onderscheiden zijn.

### 3.2.1. Algemene achtergrond en definiëring

Allereerst is het goed om een scheiding te maken in de wijze waarop burgerparticipatie wordt gezien in dit onderzoek. Burgerparticipatie kan in twee vormen gecategoriseerd worden, namelijk indirecte en directe burgerparticipatie (Roberts, 2004; van Houwelingen, Boele & Dekker, 2014, p. 19). Indirecte burgerparticipatie is een vorm van participatie waarin de burger een ander persoon verkiest om hem te vertegenwoordigen. Daarmee verschilt deze vorm van directe burgerparticipatie. In deze vorm participeert de burger zelf mee en dus niet via vertegenwoordiging. Dit onderzoek houdt rekening met beide vormen van burgerparticipatie. Echter, de focus ligt voornamelijk op directe burgerparticipatie. De reden hiervoor is dat bij woningcorporaties verkiezingen niet aan de orde zijn. De enige wijze waarop indirecte burgerparticipatie terug komt is in de vorm van adviesorganen waar vertegenwoordigers van de burgers in zitten. Een voorbeeld hiervan is de huurdersorganisatie. In dit onderzoek komt dan ook vooral de directe vorm van burgerparticipatie terug.

Het begrip burgerparticipatie kent een lange historie. In Nederland begon burgerparticipatie sinds de jaren zestig van de vorige eeuw serieuze ontwikkelingen door te maken (Castenmiller & Veldheer, 1989). Tot die tijd was er voornamelijk sprake van indirecte burgerparticipatie door middel van verkiezingen op het politieke vlak (van Houwelingen et al., 2014, p. 33). De invloed van de burger nam toe, voornamelijk door meer openbaarheid van het openbaar bestuur. Pas vanaf de jaren tachtig kwam de directe burgerparticipatie op. Door de opkomst van het New Public Management werd de burger meer als klant gezien. Dit leidde ertoe dat het idee ontstond dat burgers meer inspraak moesten krijgen (van Houwelingen et al., 2014, p. 33). Deze trend zette door waardoor inspraak geïnstitutionaliseerd is geraakt. Echter, een heikel twistpunt is de wijze en mate waarin de burger goed bereikt wordt (Castenmiller, 1987, p. 143). Een vraagstuk dat toen al leefde maar tegenwoordig ook regelmatig een onderwerp van discussie is. Doordat de meningen over de wijze van burgerparticipatie verschillen zijn er veel verschillende directe participatiemethoden ontwikkeld en uitgevoerd. Dit verklaart dan ook waardoor burgerparticipatie zo’n breed begrip is geworden.

Het is dan ook logisch dat definities die aan burgerparticipatie worden gegeven verschillen van elkaar. Participatiemethoden kunnen in een breed gebied worden geschaard. Er zijn verschillende categorieën van indirecte en directe burgerparticipatie. Dit maakt het lastig om een eenduidige definitie te formuleren. Omdat dit onderzoek betrekking heeft op een organisatie waarbij de focus ligt op burgerparticipatie met de lokale omgeving, wordt een definitie gekozen die hier op in gaat. Daarnaast valt op dat in elke definitie terugkomt dat participatie de representatieve democratie aanvult over onderwerpen die van publiek belang zijn door middel van samenwerking/communicatie (Newig & Kvarda, 2012; van Houwelingen et al., 2014, p. 20). In dit onderzoek wordt dan ook de definitie van Dinjens (2010) aangehouden: “Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen” (p. 6).

### 3.2.2. Kritiek burgerparticipatie

Burgerparticipatie wordt over het algemeen gezien als een positieve ontwikkeling die onder andere bijdraagt aan het behouden van vrijheid, de ontwikkeling van democratie en het verkrijgen van legitimiteit (Roberts, 2004). Toch zijn er ook argumenten ontstaan waardoor burgerparticipatie niet zo’n volmaakt concept is als het wordt gesteld. In deze paragraaf worden enkele van deze argumenten besproken. Vervolgens wordt weerlegd waarom zij voor dit onderzoek niet opwegen tegen de potentiële voordelen.

Een eerste tegenargument is dat burgerparticipatie niet realistisch is doordat het van burgers vaardigheden, tijd en geld vraagt die zij niet hebben (Roberts, 2004; King, Feltey, & Susel, 1998). Hierdoor hebben burgers niet de kans of zijn zij niet voldoende gemotiveerd om te participeren. Maar dit argument kan worden verworpen. Het is van belang dat er gekozen wordt voor participatiemethoden die passen bij de potentiële participanten die een publieke organisatie wil betrekken. Door de vele verschillende methoden toe te passen, zonder dat goed is gekeken naar de behoeften van de potentiële participanten, ontstaat de situatie die leidt tot het bovenstaande tegenargument. Dit onderzoek helpt juist bij het vinden van het juiste participatieniveau waar de participanten behoefte aan hebben zodat dit probleem kan worden opgelost.

Een tweede argument is dat burgerparticipatie leidt tot inefficiëntie (Cleveland, 1975)**.** De betrokkenheid van de massa, de participanten, leidt tot tragere besluitvorming. Daarnaast maakt het de besluitvorming duurder. Opnieuw een argument dat te verwerpen is. Goede publieke dienstverlening draait namelijk niet alleen om het resultaat in de zin van efficiëntie. Ook aspecten als effectiviteit, legaliteit, legitimiteit en transparantie spelen een bepalende rol in de beoordeling van goede publieke dienstverlening (Koppenjan, 2012, p. 12, Ringeling, 1993; Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2004, p. 22; Koppenjan, Charles & Ryan, 2008). Aspecten waar burgerparticipatie aan bijdraagt. Een goede publieke dienstverlening die kan ontstaan met behulp van participatie weegt dan ook niet op tegen het feit dat het ten koste kan gaan van de efficiëntie.

Een laatste veelgehoord argument is dat burgerparticipatie ontwrichtend kan werken. Burgers hebben verschillende voorkeuren en zijn irrationeel waardoor het moeilijk is om tot een voor een ieder gewenst resultaat te komen (Stivers, 1990). Echter, volledig rationeel handelen is een utopie. Niet alleen voor een burger maar ook voor een ambtenaar. Door burgerparticipatie uit te sluiten is het probleem van irrationaliteit dus niet opgelost. Daarnaast heeft een ambtenaar altijd te maken met verschillende voorkeuren. Het is dan ook onmogelijk om tot een besluit te komen waar iedereen zich in gehoord voelt. Het klopt dat burgerparticipatie mogelijk ontwrichtend kan werken. Echter, het is te kortzichtig om te stellen dat dit probleem opgelost is wanneer er geen burgerparticipatie zou zijn.

Samenvattend kan gesteld worden dat de tegenargumenten van burgerparticipatie allen kunnen worden verworpen. Natuurlijk zit er een kern van waarheid in de argumenten die tegen burgerparticipatie worden aangevoerd. Daarbij mag ook niet verwacht worden van burgerparticipatie dat dit het enige middel is om legitimiteit te verkrijgen. Het is daarom belangrijk om meer empirisch inzicht in de burgerparticipatie te verkrijgen. Dit is belangrijk omdat op deze manier de tegenargumenten die nu aangevoerd worden, weggenomen kunnen worden. Dit onderzoek zal daar een bijdrage aan leveren.

### 3.2.3. Niveaus van burgerparticipatie

Nu bekend is welke definitie er wordt aangehouden blijft er nog verduidelijking nodig over de vele verschillende participatiemethoden die zijn ontwikkeld. De ontstane participatiemethoden richten zich op verschillende niveaus waarop burgerparticipatie plaats vindt. In deze paragraaf wordt dan ook beschreven welke niveaus van burgerparticipatie te onderscheiden zijn om zo afbakening en inkadering mogelijk te maken. Daarnaast wordt ook beargumenteerd welke indeling van niveaus het meest relevant is voor dit onderzoek.

Een eerste indeling voor niveaus van burgerparticipatie heet de burgerparticipatieladder (Arnstein, 1969). Deze indeling laat zich kenmerken door drie niveaus genaamd nonparticipation, tokenism en citizen power. Er is een toenemende mate van burgerparticipatie te zien wanneer het niveau stijgt. Nonparticipation bestaat uit de sub-niveaus manipulation en therapy. Zij nemen de onderste twee plekken in op de ladder. In deze niveaus vindt nog geen echte participatie plaats, maar ligt de focus op het onderwijzen en behandelen van burgers. In het niveau tokenism bevinden zich de sub-niveaus informing, consultation en placation. Op dit niveau wordt de burger gehoord en heeft hij een zekere invloed. Echter, bij informing en consultation hoeft dit nog niet te betekenen dat er daadwerkelijk wat wordt gedaan met de gegeven input van de burgers door de uiteindelijke machthebbers. Zij nemen dan ook plaats drie en vier in op de participatieladder. In het sub-niveau placation geldt dit ook maar de invloed van burgers is in dit sub-niveau hoger. Zij vervullen dan namelijk een advies gevende functie gebaseerd op regels. Zij hebben dus meer formele rechten voor participatie. Placation wordt dan ook op de vijfde plaats geschaald. In het laatste niveau, citizen power, bevinden zich de sub-niveaus partnership, delegated power en citizen control. De zesde plek wordt ingenomen door partnership. In dit sub-niveau kunnen participanten onderhandelen met de machthebbers. Dit is dan ook het hoogste sub-niveau waar de machthebber nog een zekere invloed heeft op de besluiten die worden gemaakt. In het zevende en achtste sub-niveau, delegated power en citizen control, hebben de participanten de macht om besluiten te nemen (Arnstein, 1969).

Toch kent deze opzet voor de niveaus van burgerparticipatie haar beperkingen. Een kritiekpunt op de hierboven beschreven indeling betreft de acht sub-niveaus die onderscheiden worden. Er is in deze indeling gekozen voor acht specifieke niveaus van participatie terwijl er misschien wel veel meer specifieke niveaus te onderscheiden zijn (Connor, 1988; Arnstein, 1969). Vanuit dit perspectief bekeken is het dan ook beter om een algemenere indeling van niveaus in burgerparticipatie te gebruiken. Daarnaast kan er een vraagteken geplaatst worden bij het hoogste sub-niveau van burgerparticipatie genaamd citizen control. Dit sub-niveau veronderstelt dat de participanten de volledige controle hebben. Het is hierdoor discutabel of dit dan nog wel een sub-niveau van participatie is. Dit kan namelijk ook worden beschouwd als een activiteit waarbij de betrokkenheid van een publieke organisatie dusdanig laag is, dat het gezien kan worden als een particuliere activiteit.

Een andere indeling waarbij wordt ingespeeld op deze kritiekpunten is de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (1998). Deze participatieladder onderscheidt vijf oplopende niveaus van burgerparticipatie en die niveaus zijn algemener geformuleerd (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Het eerste en daarmee laagste niveau van burgerparticipatie is informeren (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). In dit niveau bepalen de machthebbers zelf welke onderwerpen er op de agenda staan. Daarbij houden zij de burgers op de hoogte van ontwikkelingen. Echter, de burgers hebben geen mogelijkheden om input te leveren. Het bestuur van een organisatie hanteert hierbij een autoritaire bestuursstijl (Edelenbos, Domingo & Klok, 2006, p. 21). Het volgende niveau is raadplegen (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Ook op dit niveau zijn het de machthebbers die in hoge mate de agenda bepalen, maar de burgers worden betrokken om als gesprekspartner te functioneren over het beleid. Echter, dit betekent niet dat de machthebbers ook daadwerkelijk iets moeten doen met de informatie die zij verkrijgen via de gesprekken. Er wordt op dit niveau dan ook gesproken van een consultatieve bestuursstijl door het bestuur van de organisatie (Edelenbos et al., 2006, p. 21). Het derde niveau heet adviseren (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Op dit niveau kunnen naast de machthebbers ook de burgers onderwerpen aandragen voor op de agenda. Dit heet de participatieve bestuursstijl (Edelenbos et al., 2006, p. 21). De burgers spelen in het proces dan ook een volwaardige rol, maar de machthebber kan alsnog besluiten om af te wijken van gezamenlijke keuzes. In deze fase is later nog een tweedeling gemaakt in adviseren over de agendavorming en advisering over het beleid (Leyenaar, 2009, p. 13). Deze tweedeling is relevant omdat op dit niveau de participatiemethoden voor agendavorming en beleidsadvisering veel van elkaar verschillen. Het vierde niveau van de participatieladder is coproduceren (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Hierbij wordt de agenda gezamenlijk door de machthebbers en de burgers opgesteld. Er wordt daarna gezamenlijk tot besluiten gekomen en zowel de machthebbers als de burgers verbinden zich hieraan. Hierin kan een samenwerkende- of delegerende bestuursstijl worden gehanteerd (Edelenbos et al., 2006, p. 21). Burgers kunnen namelijk meewerken op basis van gelijkheid, de samenwerkende bestuursstijl, of meebeslissen binnen gestelde randvoorwaarden van het bestuur, de delegerende bestuursstijl. Het laatste en hoogste niveau van participatie is meebeslissen (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Hierbij wordt de ontwikkeling en besluitvorming over het beleid overgelaten aan de burgers. Het is in dit niveau de publieke organisatie die een adviserende rol vervult, de faciliterende bestuursstijl (Edelenbos et al., 2006, p. 21). De keuzes en resultaten van de burgers worden dan ook volledig overgenomen.

In vergelijking met de burgerparticipatieladder van Arnstein (1969) verschilt de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (1998) op de twee eerder benoemde kritiekpunten. Er wordt gebruik gemaakt van minder niveaus die algemener geformuleerd zijn. Daarnaast is het hoogste niveau meebeslissen. Op dit niveau is nog een duidelijke betrokkenheid te zien van zowel de burgers als van de publieke organisatie. Hierdoor is er geen discutabel niveau aanwezig zoals in de indeling van Arnstein (1969). De indeling van Edelenbos en Monnikhof (1998) wordt in dit onderzoek dan ook gebruikt. Leyenaar (2009, p. 13) ontwikkelde op basis van deze participatieladder een indeling van participatiemethoden die passen binnen elk niveau van burgerparticipatie. Deze indeling is opgenomen in bijlage 1.

## 3.3. Legitimiteit en burgerparticipatie

In de voorgaande paragrafen zijn legitimiteit en burgerparticipatie uitgewerkt als twee op zichzelf staande concepten. Maar omdat in dit onderzoek gezocht wordt naar de relatie tussen de mate van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit, wordt in deze paragraaf beschreven wat hierover bekend is zodat hypotheses kunnen worden opgesteld.

Verschillende onderzoeken tonen aan dat burgerparticipatie van invloed is op legitimiteit (Scharpf, 1999, pp. 7-21 van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187; Laan, 2013, pp. 38-39; Boedeltje & Cornips, 2004). Echter, er ontbreekt empirische data die onderscheid maakt tussen de verschillende niveaus van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit. Het is hierdoor dan ook lastig om in te kunnen schatten welke niveaus van burgerparticipatie per dimensie van legitimiteit samenhang hebben. Toch wordt er geprobeerd om een inschatting te maken zodat er in ieder geval een kader is om van daaruit te kunnen toetsen.

Ten eerste de dimensie input van democratische legitimiteit. Zoals eerder beschreven werd, ligt de focus van de dimensie input op de ervaren responsiviteit van een organisatie door burgers (Scharpf, 1999, pp. 7-21). Belangrijk is hierbij dat burgers informatie kunnen leveren, wat voor mogelijkheden hiervoor zijn, of dit op de agenda komt en wat vervolgens de kwaliteit van de representatie is. Het ontvangen van informatie en dit omzetten in juiste keuzes, speelt dus een belangrijke rol binnen deze dimensie. Echter, ambtenaren maken vaak “slechte” keuzes wanneer zij zelf beslissingen moeten maken op basis van alle ontvangen informatie (Wengert, 1976). Hierdoor is het aannemelijk dat dit de ervaren legitimiteit niet ten goede komt als de burgers participeren op het niveau raadplegen of adviseren. Daarnaast blijkt wel dat wanneer burgers meer de dialoog kunnen aangaan met een publieke organisatie, de ervaren legitimiteit stijgt (Laan, 2013, p. 38). Uitgaande van deze constatering is de relatie tussen het niveau meebeslissen het hoogst met de ervaren legitimiteit in de input dimensie gevolgd door coproduceren, informeren, adviseren en raadplegen. De eerste hypothese luidt: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau meebeslissen gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de input dimensie gevolgd door de niveaus coproduceren, informeren, adviseren en raadplegen.*

De throughput dimensie richt zich op de inclusiviteit en openheid voor overleg met burgers gedurende het proces (Schmidt, 2013). Aspecten die hierbij een rol spelen zijn inclusiviteit van burgers, transparantie, openheid in belangen bemiddeling, verantwoordelijkheid en de werkzaamheid van de organisatie. In voorgaande wetenschappelijke onderzoeken is alleen onderzoek gedaan naar de relatie tussen de ervaren legitimiteit in de throughput dimensie en een specifieke vorm van burgerparticipatie. Een voorbeeld hiervan is het onderzoek van Van Meerkerk, Edelenbos & Klijn (2015). Dit maakt het lastig om meer generale uitspraken te doen over de relatie tussen ervaren throughput legitimiteit en de niveaus van burgerparticipatie. Er wordt daarom binnen deze dimensie van uitgegaan dat de ervaren legitimiteit stijgt naar mate er meer interactie in burgerparticipatie is (Laan, 2013, p. 38). De relatie tussen het niveau meebeslissen is dan ook het hoogst met de ervaren legitimiteit in de throughput dimensie gevolgd door coproduceren, adviseren, raadplegen en informeren. De tweede hypothese luidt: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau meebeslissen gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de throughput dimensie gevolgd door de niveaus coproduceren, adviseren, raadplegen en informeren.*

In de laatste dimensie, output, ligt de focus op de mate waarin uitkomsten of prestaties effectief bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp (Scharpf, 1999, pp. 7-21). Om hiertoe positieve legitimiteit te verkrijgen, zijn de aspecten dienen van het publiek belang, controle, juistheid van beslissingen en effectiviteit belangrijk. Door de pluraliteit in de samenleving is het aannemelijk dat de interpretatie van resultaten kan verschillen onder de burgerparticipanten. Geen enkel interactief proces is vrij van ongelijkheid waardoor de juistheid van resultaten altijd in twijfel zullen worden getrokken door enkele burgerparticipanten (Boedeltje & Cornips, 2004). Op basis van dit gegeven wordt gesteld dat burgerparticipatie op de niveaus meebeslissen en coproduceren, waarin zij de meeste interactie aangaan met een organisatie, niet ten goede komt aan de ervaren legitimiteit in de output dimensie. Er wordt verder weer van uitgegaan dat wanneer burgers meer dialoog kunnen aangaan met de organisatie de ervaren legitimiteit stijgt (Laan, 2013, p. 38). Dit heeft als gevolg dat verwacht wordt dat de relatie tussen het niveau adviseren het hoogst is met de ervaren legitimiteit in de output dimensie, gevolgd door raadplegen, informeren, coproduceren en meebeslissen. De laatste hypothese luidt: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau adviseren gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de output dimensie gevolgd door de niveaus raadplegen, informeren, coproduceren en meebeslissen.*

## 3.4. Controlevariabelen

Om goed aan te kunnen tonen hoe de daadwerkelijke relatie ligt tussen de ervaren legitimiteit en het niveau van burgerparticipatie worden enkele controlevariabelen opgenomen in het onderzoek. Dit zijn controlevariabelen gericht op de respondent en op burgerparticipatie.

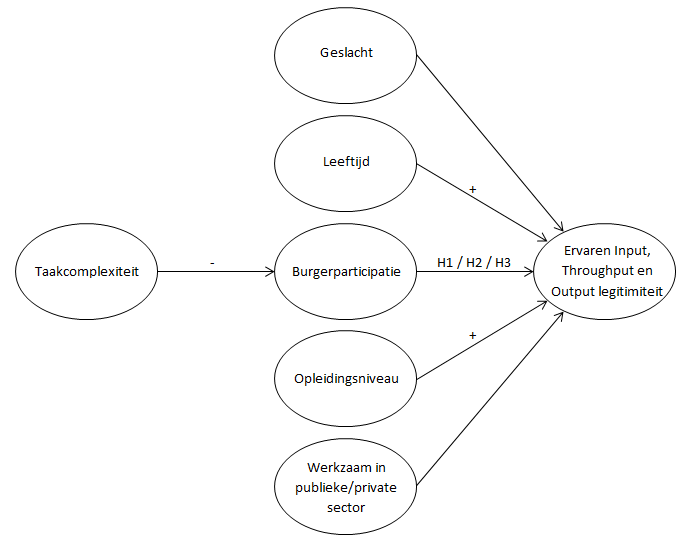
Als eerste controlevariabelen die gericht zijn op de respondenten worden de kenmerken geslacht, leeftijd en opleidingsniveau opgenomen. Het is namelijk mogelijk dat deze drie kenmerken een rol spelen bij het toegekende vertrouwen en de ervaren legitimiteit van een respondent aan een overheidsorganisatie (Christensen & Lægreid, 2005; Hinds & Murphy, 2007). Vrouwen zouden namelijk de publieke sector meer steunen. Naarmate de leeftijd toeneemt stijgt ook het vertrouwen in de overheid. Daarnaast hebben hoger opgeleiden meer vertrouwen in de overheid. Ook wordt in het onderzoek meegenomen of een respondent werkzaam is in de publieke- of private sector. Burgers die werkzaam zijn in de publieke sector zijn vaak positiever over andere publieke organisaties dan burgers die werken in de private sector (Rose & Pettersen, 2000 in Christensen & Laegreid, 2005).

Als controlevariabele toegespitst op burgerparticipatie wordt taakcomplexiteit opgenomen. Taakcomplexiteit kan het realiseren van prestaties bemoeilijken (Moynihan, Fernandez, Kim, LeRoux, Piortrowski, Wright & Yang, 2011; Van Meerkerk et al., 2015). Er moet daarom rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat wanneer gevraagd wordt aan burgers om te participeren in een complexe taak, zij hiervan afzien.

## 3.5. Conceptueel model

Op basis van de in de voorgaande paragrafen beschreven constateringen en hypotheses is een conceptueel model ontwikkeld. Dit staat weergegeven in figuur 1en waar mogelijk is aangegeven welke invloed er verwacht wordt tussen de factoren die met elkaar in verband staan.

Vanuit de theorie, zie paragraaf 3.4., is afgeleid dat de variabelen geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en de sector waarin een persoon werkzaam is een directe invloed hebben op legitimiteit. Deze controlevariabelen zijn hierdoor met eenzelfde verband weergegeven als burgerparticipatie. De controlevariabele taakcomplexiteit staat weergegeven als een variabele die een directe invloed heeft op burgerparticipatie. Vanuit de theorie bleek dat de complexiteit van taken van een participatiemogelijkheid een negatieve invloed kan hebben op het al dan niet mee participeren. Deze variabele richt zich daarom ook niet direct op ervaren legitimiteit. In paragraaf 3.4. staat dit beschreven.



Figuur 1: Conceptueel model

# 4. Methode

In dit hoofdstuk wordt de toegepaste methode voor het onderzoek verantwoord. Allereerst wordt de gekozen onderzoeksstrategie, -methode en –techniek toegelicht. Vervolgens wordt er aandacht besteed aan de wijze waarop selectie van onderzoekseenheden heeft plaats gevonden. Hierna volgt een uiteenzetting van de operationalisering van de centrale begrippen. Tot slot wordt de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek besproken.

## 4.1. Onderzoeksstrategie, -methode en –techniek

De opzet van een onderzoek is uit te splitsen in een onderzoeksstrategie, -methode en -techniek. In de komende paragrafen wordt elk aspect apart besproken.

### 4.1.1. Onderzoeksstrategie

In de onderzoeksstrategie wordt toegelicht wat de globale opzet van het onderzoek is (van Thiel, 2010, pp. 68-69). In dit onderzoek is de belangrijkste strategie de enquête. Er liggen verschillende argumenten ten grondslag aan deze onderzoeksstrategie.

De strategie enquête sluit aan bij de aard van dit onderzoek. In de probleemstelling en methodologische voorbeschouwing was te lezen dat op toetsende wijze gezocht wordt naar de relatie tussen de ervaren legitimiteit en het niveau van burgerparticipatie. Hieruit valt al op te maken dat de aard van dit onderzoek toetsend is. Er is gekozen voor deze aard van onderzoek, omdat vanuit de theorie al is aangetoond dat burgerparticipatie een positieve invloed heeft op de ervaren legitimiteit (van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187). Dit onderzoek gaat dan ook een stap verder door te toetsen in hoeverre er causale verbanden zijn tussen de dimensies input, throughput en output van legitimiteit en de mate waarin de verschillende niveaus van participatie hierop van invloed zijn.

Kenmerkend voor enquêteonderzoek is dat dit vaak grootschalig onderzoek is (van Thiel, 2010, p. 86). Het onderzoek wordt vaak uitgezet bij veel onderzoekseenheden. In dit onderzoek is dit ook het geval. Paragraaf 4.2., selectie onderzoekseenheden, gaat hierop in. Daarnaast maakt enquêteonderzoek het mogelijk om veel variabelen te bevragen (van Thiel, 2010, pp. 68, 86). Omdat er in dit onderzoek meerdere variabelen betrokken worden, is een enquête een geschikte strategie voor dit onderzoek. Een ander kenmerk van deze onderzoeksstrategie is dat voor deze strategie geen controle van gedrag nodig is (Yin, 2014, p. 9). Dit maakt het mogelijk om gegevens te verzamelen over opvattingen van respondenten ten opzichte van dit onderzoeksonderwerp (van Thiel, 2010, p. 86). Omdat dit onderzoek gestuurd wordt door theorie, dus een deductief onderzoek is, is de onderzoeksstrategie enquête ook geschikt. Doordat het onderzoek berust op theorie maakt dit het mogelijk om gestandaardiseerde metingen uit te voeren (van Thiel, 2010, p. 86). Het laatste argument dat aangevoerd kan worden om te kiezen voor de onderzoeksstrategie enquête, is dat deze strategie het mogelijk maakt om makkelijker te generaliseren (van Thiel, 2010, p. 86). Doordat dit onderzoek zich richt op een grote onderzoekspopulatie, kunnen met behulp van een enquête makkelijker uitspraken worden gedaan over deze onderzoekspopulatie. De enquête maakt het namelijk mogelijk om op efficiënte wijze een grote hoeveelheid gegevens te verzamelen bij een grote steekproef (van Thiel, 2010, p. 87). Door de grote hoeveelheid verzamelde gegevens kunnen uitkomsten makkelijker gegeneraliseerd worden.

Echter, de onderzoeksstrategie enquête kent ook beperkingen. Doordat de meting op een gestandaardiseerde wijze plaatsvindt, brengt dit een mate van oppervlakkigheid met zich mee in de verzamelde gegevens (van Thiel, 2010, p. 87). Er is hierdoor een mogelijkheid dat niet alle informatie die achter de enquête schuilt achterhaald kan worden. Hierdoor is er een risico dat de ‘black box’ niet geheel geopend kan worden. Echter, omdat over dit onderzoeksonderwerp nog weinig bekend is, is het juist goed om eerst meer oppervlakkige kennis te ontwikkelen. De uitkomsten hiervan kunnen vervolgens gebruikt worden om verdiepende kennis te genereren. Oppervlakkige kennis maakt het namelijk mogelijk om gerichter een verdiepend onderzoek te kunnen uitvoeren. Tevens kan een beperking van de onderzoeksstrategie enquête zijn dat respondenten niet eerlijk of onvolledig antwoorden (van Thiel, 2010, p. 87). In paragraaf 4.4., validiteit en betrouwbaarheid, wordt besproken hoe dit risico geminimaliseerd wordt.

### 4.1.2. Onderzoeksmethode

In dit onderdeel wordt ingegaan op de specifieke methoden die worden ingezet binnen de gehanteerde strategie. De onderzoeksmethoden worden ingezet om de benodigde gegevens te verzamelen (van Thiel, 2010, p. 68).

In dit onderzoek wordt de vragenlijst als methode gebruikt om de benodigde gegevens te kunnen verzamelen. Het stellen van vooraf opgestelde vragen aan personen vindt plaats via een papieren vragenlijst. De vragenlijst is een methode die gebruikt kan worden binnen de strategie enquête maar ook een gevalstudie (van Thiel, 2010, p. 69). Er wordt gewerkt met gesloten vragen in de vragenlijst. De antwoordmogelijkheden zijn hierdoor al geformuleerd en het is aan de respondenten om de meest toepasselijke antwoorden aan te vinken. Het voornaamste argument dat wordt gekozen voor deze methode van onderzoek komt voort uit twee voordelen van een vragenlijst. Ten eerste zijn dit de mogelijkheden die een vragenlijst biedt om kwantitatieve gegevens te verzamelen. Doordat de meting op gestandaardiseerde wijze is opgemaakt, kunnen gegevens worden verzameld die ten grondslag liggen aan het volgende argument voor een vragenlijst als methode. Dit argument betreft dat het door de verzameling van kwantitatieve data op gestandaardiseerde wijze mogelijk is om op basis van cijfers causale verbanden te kunnen achterhalen. Door de gestructureerdheid van gegevens die verzameld worden, zijn de gegevens eenvoudiger te verwerken en statistisch duidelijker te analyseren (Gratton, Jones & Robinson, 2011, p. 130). Er kunnen hierdoor hardere uitspraken gedaan worden.

Kenmerkend voor deze methode is dat de onderzoeker de vragenlijst ontwerpt op basis van het theoretisch kader (van Thiel, 2010, p. 88). In deze vragenlijst is ervoor gekozen om stellingen te formuleren die niet gebaseerd zijn op werkelijke situaties. Dit maakt dat de vragen ingaan op de wijze waarop de respondenten denken over het onderzoeksonderwerp. In de vragenlijst wordt dus het fictief vermogen van de respondenten aangesproken. Om de kwaliteit van de vragenlijst te kunnen waarborgen zijn enkele criteria opgesteld waaraan de vragen moeten voldoen (van Thiel, 2010, pp. 91-92). De uitwerking van de criteria voor een vragenlijst is opgesteld in paragraaf 4.3. operationalisering. De opgestelde criteria zijn:

* Enkelvoudige en eenduidige formulering van vragen.
* Geen suggestieve formulering van vragen.
* Zoveel mogelijk dezelfde antwoordmogelijkheden hanteren voor alle vragen.
* Zorgen voor volledige antwoordmogelijkheden en antwoorden die elkaar wederzijds uitsluiten.

Na het ontwikkelen van de vragenlijst is deze getest. Allereerst werd een deskundige in de vorm van de onderzoeksbegeleider van dit onderzoek gevraagd om de vragenlijst te beoordelen. Nadat de hieruit voortkomende feedback was aangepast, werd de vragenlijst onderworpen aan een pilot. Dit draagt namelijk bij aan de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst (Fowler, 2002, p. 114). De pilot geldt als een test waarbij de vragenlijst word uitgeprobeerd en vervolgens feedback kan worden gegeven. Hierdoor kan achterhaald worden of alle vragen duidelijk zijn opgesteld en kan informatie verzameld worden over bijvoorbeeld de tijdsduur voor het invullen van de vragenlijst. De in dit onderzoek toegepaste pilot vond plaats onder negen personen. Dit waren huurders of medewerkers van woningcorporatie Rhenam Wonen. De voornaamste feedback die voortkwam uit de pilot was dat de vragenlijst versimpeld moest worden. Samen met een externe communicatieadviseur is dit aangepast. Vervolgens is de vragenlijst goedgekeurd.

### 4.1.3. Onderzoekstechniek

De onderzoekstechniek gaat in op de technieken die gebruikt zijn in dit onderzoek om de gegevens te analyseren (van Thiel, 2010, p. 68). In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het analyseprogramma SPSS. Dit programma maakt het mogelijk om de gewenste ordening en analyse van de verzamelde gegevens uit te voeren. In het vervolg wordt besproken op welke wijze de ordening en analyse plaatsvindt.

Allereerst dienen de verzamelde gegevens geordend te worden. Aan de gegeven antwoorden worden scores toebedeeld. Dit maakt het mogelijk om later analyses toe te kunnen passen (van Thiel, 2010, p. 137). Hierbij is in de operationalisering rekening gehouden door in de categorisering weer te geven welke waarde hoort bij elk antwoord. Daarnaast zijn er voor de variabelen geslacht en werkzaamheid sector dummy’s gemaakt. Hier is voor gekozen omdat dit het mogelijk maakt om deze variabelen in een regressieanalyse te kunnen onderzoeken. Voor werkzaamheid sector is een aparte dummy aangemaakt voor elke sector waarin een persoon werkzaam kan zijn. Dit heeft geresulteerd in drie dummy’s namelijk voor de private sector, de publieke sector en voor personen die niet werkzaam zijn. In de regressieanalyses is de dummy voor personen die niet werkzaam zijn gebruikt als controlegroep. In de regressieanalyse worden de personen die werkzaam zijn in de private- of publieke sector dus vergeleken met personen die niet werkzaam zijn.

Wanneer de ordening van de gegevens is uitgevoerd, worden de gegevens geïnspecteerd. Hierbij worden afwijkende gegevens bekeken en waar nodig keuzes gemaakt om hierdoor respondenten gedeeltelijk uit te sluiten van de analyse. In dit onderzoek zijn drie eisen gesteld waaraan de gegevens van een respondent moeten voldoen om in de verdere analyse meegenomen te worden. Allereerst bleek dat er respondenten waren die op iedere vraag in de enquête hetzelfde antwoord hadden ingevuld. Bijvoorbeeld door elke vraag met neutraal te beantwoorden. Daarnaast waren er ook inzendingen waarbij alleen het adres voor de te winnen prijs was ingevuld. Deze respondenten zijn uitgesloten van de gehele analyse. Dit verkleinde de totale respons van 227tot een netto respons van 191 respondenten. Ten tweede is een respondent uitgesloten van een variabele als binnen één variabele twee of meer missings aanwezig waren. Deze keuze is gemaakt om zo de kans op een vertekend beeld in verdere analyses te kunnen beperken. Ten derde is ervoor gekozen om respondenten die binnen één variabele op elk item de hoogste score invulden ook uit te sluiten voor de desbetreffende variabele. Hetzelfde geldt wanneer een respondent binnen één variabele elke keer de laagste score invulde. Deze scores worden gezien als afwijkende gegevens en zijn hierdoor niet meegenomen in de verdere analyses.

Tot slot worden de gegevens geanalyseerd. In dit onderzoek is gestart met het weergeven van beschrijvende statistiek om de responsgroep te beschrijven. Vervolgens zijn de vanuit de theorie ontwikkelde constructen voor de variabelen onderzocht op betrouwbaarheid. Hiervoor is gebruik gemaakt van Cronbach’s alpha en ter ondersteuning de factoranalyse. Tevens zijn hierbij van de items binnen een variabele enkele beschrijvende statistieken en correlaties weergegeven. Hier is voor gekozen om zo tot de meest betrouwbare constructen te komen voor verdere analyse. Na de opmaak van de constructen zijn de geconstrueerde variabelen onderzocht op onderlinge correlaties. Hierdoor kunnen onderlinge samenhangen vastgesteld worden. Daarnaast kunnen de variabelen gecontroleerd worden op multicollineariteit. Tot slot zijn multipele regressieanalyses uitgevoerd om de gevormde hypotheses uit de theorie te kunnen onderzoeken op juistheid.

## 4.2. Selectie onderzoekseenheden

In deze paragraaf wordt verantwoord op welke wijze de selectie van onderzoekseenheden heeft plaats gevonden.

Dit onderzoek is gericht op de huurders van de woningcorporatie Rhenam Wonen. Zij worden namelijk als meest relevante onderzoekseenheden voor dit onderzoek beschouwd. Het argument hiervoor is dat de focus van dit onderzoek ligt op de ervaren legitimiteit van de huurders aan woningcorporatie Rhenam Wonen. Dit maakt dat het niet relevant is om andere actoren die mogelijk betrokken zijn bij de processen van een woningcorporatie als onderzoekseenheden mee te nemen. Daarbij is gekozen om alleen huurders van de woningcorporatie Rhenam Wonen als onderzoekseenheden te nemen, omdat woningcorporatie Rhenam Wonen de opdrachtgever is. Door alleen deze huurders als onderzoekseenheden te nemen is de kans op homogene uitkomsten het grootst. Daarnaast zijn er hierdoor geen risico’s op extra overige externe invloeden op het onderzoek wanneer huurders van verschillende woningcorporaties als onderzoekseenheden zouden worden genomen. Hierbij komt ook dat de opvattingen van de huurders van andere woningcorporaties niet relevant zijn voor Rhenam Wonen omdat zij niet de doelgroep van de woningcorporatie zijn. Rhenam Wonen beschikt over 2702 huurwoningen (Rhenam Wonen, 2017, p. 47).Elke huurwoning wordt in dit onderzoek gezien als een respondent omdat wordt aangenomen dat per huurwoning één keer de vragenlijst word ingevuld. Dit betekent dat er in dit onderzoek wordt gewerkt met een onderzoekspopulatie die een grootte van 2702 betreft.Er is gekozen om deze aanname te hanteren zodat de respondenten die de vragenlijst invullen elkaar niet beïnvloeden. Beïnvloeding is namelijk zeer aannemelijk wanneer meerdere personen binnen een huurwoning de vragenlijst invullen. Echter, dit brengt wel een risico met zich mee voor de controlevariabele geslacht. Door slechts één persoon binnen een huishouden de vragenlijst te laten invullen, kan het zijn dat voornamelijk vrouwen of mannen de vragenlijst invullen. Toch is besloten om dit risico te nemen omdat uit eerder onderzoek is gebleken dat de invloed van geslacht op legitimiteit zwak is (Christensen & Lægreid, 2005). Hierdoor weegt het argument van onafhankelijke waarnemingen zwaarder dan het risico van beperkte representativiteit van geslacht ten opzichte van de populatie.Iedere huurwoning van de woningcorporatie ontvangt via de post dan ook één vragenlijst. Hierdoor is er sprake van een aselectonderzoek. Door middel van een antwoordenveloppe kan de ingevulde vragenlijst kosteloos worden geretourneerd. Echter, de keuze voor de hierboven beschreven onderzoekspopulatie heeft ook consequenties. In Nederland zijn er ongeveer 2,4 miljoen huurwoningen waarvan woningcorporaties eigenaar zijn (Aedes, 2016).Door de huidige keuze voor de onderzoekspopulatie heeft dit gevolgen voor de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Er kunnen uitspraken gedaan worden voor de gekozen onderzoekspopulatie. Echter, dit betekent niet dat er uitspraken over elke huurder van de woningcorporatie mogelijk zijn. Voor dit onderzoek is dit niet erg aangezien de probleemstelling gericht is op Rhenam Wonen. Echter, het is wel een kanttekening die onthouden moet worden.

## 4.3. Operationalisering

In de operationalisering ligt de focus op de begrippen legitimiteit en burgerparticipatie. In dit onderdeel wordt dan ook per begrip aandacht besteed aan de wijze waarop zij zijn geoperationaliseerd. Daarnaast wordt er ook stil gestaan bij de controlevariabelen.

### 4.3.1. Legitimiteit

Het begrip legitimiteit is in dit onderzoek gedefinieerd als“a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions” (Suchman, 1995, p. 574). Om het begrip legitimiteit te kunnen meten is ervoor gekozen om de dimensies input, throughput en output te operationaliseren in stellingen. In het vervolg van deze paragraaf wordt apart op de operationalisering van elke dimensie van legitimiteit ingegaan, maar het begin van elke stelling is hetzelfde. De complete vragenlijst is in bijlage 2in te zien.Het begin van elke stelling voor de legitimiteitsdimensies luidt als volgt:

* Ik vind het belangrijk dat…

#### 4.3.1.1. Input legitimiteit

Input legitimiteit wordt gedefinieerd als de ervaren responsiviteit van een organisatie door burgers in de wijze waarin belangen, visies en waarden van burgers worden opgepikt (Scharpf, 1999, pp. 7-21). Als indicatoren voor deze dimensie van legitimiteit wordt gebruik gemaakt van de aspecten die deze dimensie van legitimiteit representeren. Dit zijn de aspecten mogelijkheden voor burgerparticipatie, de kwaliteit van representatie en open agendavorming. Op basis van de indicatoren zijn vier items geformuleerd die de dimensie input legitimiteit bevragen. Item één en drie zijn afgeleid van vragen die zijn gesteld in een eerder gedaan onderzoek waarin input legitimiteit bevraagd werd (Lindgren & Persson, 2010). Twee vragen in dit eerder verrichtte onderzoek waren relevant waardoor de overige twee items zelf zijn geformuleerd op basis van aspecten die input legitimiteit kenmerken uit het theoretisch kader. De items volgen op het begin van de stelling die in paragraaf 4.3.1. legitimiteit is weergegeven.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Dimensie | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Legitimiteit | | Input | | Mogelijkheden burgerparticipatie | | I1…Rhenam Wonen open staat voor iedereen. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| I2…huurders hun mening kunnen geven aan Rhenam Wonen. | |
| Kwaliteit representatie | | I3…Rhenam Wonen alle verschillende meningen van huurders verzamelt. | |
| Open agendavorming | | I4…huurders onderwerpen mogen noemen die besproken moeten worden. | |

#### 4.3.1.2. Throughput legitimiteit

Throughput legitimiteit wordt gedefinieerd als de inclusiviteit en openheid voor overleg met burgers tijdens een proces (Schmidt, 2013). Op basis van de in het theoretisch kader beschreven aspecten, die passen bij deze dimensie van legitimiteit, zijn indicatoren opgesteld. Dit zijn transparantie, inclusiviteit van de burger, openheid in belangen bemiddeling, verantwoordelijkheid en werkzaamheid van de organisatie. Binnen deze dimensie zijn zeven items opgesteld. De items één t/m vijf zijn afgeleid en aangepast van een eerder onderzoek (van Meerkerk et al., 2015). De overige twee items zijn zelf geformuleerd op basis van het theoretisch kader in paragraaf 3.3. De items volgen op het begin van de stelling die in paragraaf 4.3.1. legitimiteit is weergegeven.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Dimensie | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Legitimiteit | | Throughput | | Inclusiviteit | | T1… Rhenam Wonen bij belangrijke onderwerpen niet alleen de besluiten neemt, maar daar ook andere mensen en/of organisaties bij betrekt. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| T2…huurders inspraak hebben bij Rhenam Wonen. | |
| Transparantie | | T3…huurders toegang hebben tot informatie van Rhenam Wonen. | |
|  | | T4...huurders kunnen lezen waarom Rhenam Wonen iets doet. | |
| Openheid belangen bemiddeling | | T5... Rhenam Wonen keuzes goed uitlegt. | |
| Verantwoordelijkheid | | T6... duidelijk is wie verantwoordelijk is voor het besluit dat wordt genomen. | |
| Werkzaamheid organisatie | | T7... Rhenam Wonen werkt volgens de regels. | |

#### 4.3.1.3. Output legitimiteit

Output legitimiteit wordt gedefinieerd als de mate waarin uitkomsten of prestaties effectief bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp. De vanuit de wetenschappelijke theorie afgeleide indicatoren voor het bevragen van deze dimensie zijn publiek belang dienen, controle door een onafhankelijke organisatie, juistheid en effectiviteit. Binnen de vier opgestelde items is item één afgeleid en aangepast van een eerder onderzoek (Lindgren & Persson, 2010). De overige items zijn zelf geformuleerd op basis van paragraaf 3.3. van het theoretisch kader. De items volgen op het begin van de stelling die in paragraaf 4.3.1. legitimiteit is weergegeven.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Dimensie | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Legitimiteit | | Output | | Dienen publiek belang | | O1… Rhenam Wonen werkt in het belang van alle huurders. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| Controle onafhankelijke organisatie | | O2… Rhenam Wonen gecontroleerd wordt door een onafhankelijke toezichthouder. | |
| Juistheid | | O3… Rhenam Wonen mij een goed gevoel geeft. | |
| Effectiviteit | | O4… duidelijk is wat het effect van het besluit zal zijn. | |

### 4.3.2. Burgerparticipatie

Het begrip burgerparticipatie is in dit onderzoek gedefinieerd volgens Dinjens (2010): “Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers (al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties) direct of indirect bij het lokale beleid betrokken worden om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen” (p. 6). Dit onderzoek richt zich op de niveaus van burgerparticipatie. In de komende paragrafen wordt weergegeven hoe elk niveau van burgerparticipatie is geoperationaliseerd. Alle indicatoren en items zijn gebaseerd op de schematische vergelijking van niveaus van burgerparticipatie door Edelenbos (2000, pp. 44-45). In deze vergelijking kunnen de niveaus van burgerparticipatie op vier elementen worden onderscheiden. Deze elementen zijn: de bepaling van agenda, fase in het beleidsproces, randvoorwaarden en de status van de uitkomsten (Edelenbos, 2000, p. 44). In de operationalisering is elk item per niveau weergegeven. Echter, in de vragenlijst worden de items weergegeven per element in gemixte volgorde. Hier is voor gekozen om de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verkleinen. De vragenlijst is in bijlage 2opgenomen. Het begin van elke stelling voor de burgerparticipatie niveaus luidt als volgt:

* Ik vind het belangrijk dat…

#### 4.3.2.1. Informeren

Het niveau informeren laat zich op de volgende manier kenmerken binnen de vier genoemde elementen (Edelenbos, 2000, pp. 44-45). De bepaling van de agenda staat vast en wordt door de organisatie, vaak het bestuur, opgesteld. De burgers worden dan ook pas laat in het beleidsproces betrokken. De organisatie heeft het beleid dan al bepaald en de burgers worden hierover geïnformeerd. Ook de randvoorwaarden van het proces worden door de organisatie bepaald. Tot slot kunnen de burgers zelf geen input leveren op het proces waardoor de uitkomsten volledig worden bepaald door de organisatie. Deze vier kenmerken van het niveau informeren hebben geresulteerd in vier items die het mogelijk maken om dit niveau te bevragen. Deze items zijn gebaseerd op de kenmerken die Edelenbos (2000, pp. 44-45) onderscheidt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Niveau | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Burgerparticipatie | | Informeren | | Bepaling van agenda | | A1 … Huurders kunnen zien welke plannen Rhenam Wonen maakt. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| Fase in het beleidsproces | | F1…Rhenam wonen mij goed informeert over de plannen die worden gemaakt en de besluiten die worden genomen. | |
| Randvoorwaarden | | R1 … Rhenam Wonen de voorwaarden voor plannen en besluiten zelf bepaalt. | |
| Status uitkomsten | | S1 … Rhenam Wonen zonder inspraak van huurders besluiten neemt. | |

#### 4.3.2.2. Raadplegen

Het niveau raadplegen kan zich op de volgende manier worden geordend binnen de vier genoemde elementen (Edelenbos, 2000, pp. 44-45). De bepaling van de agenda wordt door de organisatie, vaak het bestuur, opgesteld. Echter, hierbij wordt enigszins rekening gehouden met de burgers. In deze fase worden de burgers dan ook pas laat in het beleidsproces betrokken. De burgers krijgen aan het eind van het proces de mogelijkheid om te reageren op voornemens van de organisatie. De randvoorwaarden van het proces worden door de organisatie bepaald. Dit komt overeen met het niveau informeren. Het gebruikte item i dan ook hetzelfde als degene die gebruikt is voor het niveau informeren. De uitkomsten die vervolgens voortkomen uit de reactie van burgers op de voornemens van de organisatie zijn niet bindend. Hierdoor hoeft de organisatie hier in principe niks mee te doen. De kenmerken van het niveau raadplegen hebben geresulteerd in vier items. Deze items zijn gebaseerd op de kenmerken die Edelenbos (2000, pp. 44-45) onderscheidt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Niveau | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Burgerparticipatie | | Raadplegen | | Bepaling van agenda | | A2 … Rhenam Wonen met huurders bespreekt welke plannen op de agenda kunnen komen. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| Fase in het beleidsproces | | F2…ik kan reageren op ideeën van Rhenam Wonen. | |
| Randvoorwaarden | | R1 … Rhenam Wonen de voorwaarden voor plannen en besluiten zelf bepaalt. | |
| Status uitkomsten | | S2 … Rhenam Wonen eerst de huurders vraagt om hun mening en dan zelf een besluit neemt. | |

#### 4.3.2.3. Adviseren

Het niveau adviseren wordt gekenmerkt door de bepaling van de agenda omdat de ideeën van de burgers een volwaardige rol spelen voor de organisatie. Hierdoor worden de burgers al vroeg betrokken bij het proces. Namelijk vanaf het moment dat de agenda van de woningcorporatie wordt opgesteld. De randvoorwaarden van het proces worden opgesteld door de woningcorporatie en vervolgens getoetst bij de burgers. De uitkomsten die voortkomen uit het proces zijn in principe bindend. Echter, de organisatie kan alsnog een ander besluit nemen indien dit binnen de gestelde randvoorwaarden valt. Op basis van deze onderscheidende kenmerken voor het niveau adviseren zijn vier items gebaseerd op de kenmerken die Edelenbos (2000, pp. 44-45) onderscheidt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Niveau | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Burgerparticipatie | | Adviseren | | Bepaling van agenda | | A3 … Rhenam Wonen de ideeën van huurders serieus neemt. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| Fase in het beleidsproces | | F3 … Ik kan meebepalen welke plannen op de agenda van Rhenam Wonen komen te staan. | |
| Randvoorwaarden | | R2 … Rhenam Wonen aan de huurders vraagt wat zij vinden van de voorwaarden voor plannen en besluiten. | |
| Status uitkomsten | | S3 … Rhenam Wonen van een advies van huurders mag afwijken als het maar binnen de afgesproken voorwaarden valt. | |

#### 4.3.2.4. Coproduceren

Coproduceren onderscheidt zich ook binnen de vier elementen die Edelenbos (2000, pp. 44-45) noemt. De agenda wordt gezamenlijk bepaald door de burgers en de organisatie. Net als bij het niveau adviseren worden de burgers al vroeg betrokken bij het proces. Voor dit element wordt dan ook hetzelfde item gebruikt dat bij het niveau adviseren word gebruikt. Ook de randvoorwaarden die gelden rondom een proces worden gezamenlijk opgesteld door de burgers en de organisatie. Daarnaast zijn de uiteindelijke uitkomsten van het proces bindend voor de organisatie. Samen met de burgers komt de organisatie tot een besluit en daar dient de organisatie zich aan te houden. Deze kenmerken hebben geresulteerd in vier items.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Niveau | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Burgerparticipatie | | Coproduceren | | Bepaling van agenda | | A4 … Ik samen met Rhenam Wonen oplossingen voor problemen mag bedenken. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| Fase in het beleidsproces | | F3 … Ik kan meebepalen welke plannen op de agenda van Rhenam Wonen komen te staan. | |
| Randvoorwaarden | | R3 … Rhenam Wonen samen met de huurders die voorwaarden voor plannen en besluiten bepaalt. | |
| Status uitkomsten | | S4 … Rhenam Wonen samen met huurders besluiten neemt. | |

#### 4.3.2.5. Meebeslissen

Het laatste en hoogste niveau van burgerparticipatie, meebeslissen, kan in de bepaling van de agenda worden geordend door de burgers die degene zijn die de agenda opstellen voor de organisatie. Hierdoor zijn de huurders automatisch al vroeg betrokken bij het proces. Daarnaast stellen de burgers ook de randvoorwaarden op. Tot slot hoeven de uitkomsten van het proces niet bekrachtigd te worden door de organisatie. De uitkomsten waartoe de burgers komen, hebben een direct bindende werking voor de organisatie. De rol van de organisatie ligt hierbij dus op de achtergrond. Dit heeft ertoe geleid dat, op basis van de kenmerken van het niveau meebeslissen (Edelenbos, 2000, pp. 44-45), er vier items zijn opgesteld om dit niveau te bevragen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Niveau | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Burgerparticipatie | | Meebeslissen | | Bepaling van agenda | | A5 … Huurders mogen bepalen waarover Rhenam Wonen vergadert. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |
| Fase in het beleidsproces | | F4 … Ik zelf met ideeën kan komen en niet hoef te wachten tot Rhenam Wonen dat doet. | |
| Randvoorwaarden | | R4 … de huurders de voorwaarden voor plannen en besluiten kunnen bepalen. | |
| Status uitkomsten | | S5 … Rhenam Wonen besluiten van de huurders direct moet overnemen. | |

### 4.3.3. Controlevariabelen

Naast de begrippen legitimiteit en burgerparticipatie worden ook de controlevariabelen geoperationaliseerd. Dit zijn leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, werkzaam in publieke of private sector en taakcomplexiteit. Omdat taakcomplexiteit geen simpele controlevariabele is, wordt voor de bevraging hiervan gebruik gemaakt van de Work Design Questionnaire ontwikkeld door Morgeson en Humphrey (2006). Zij besteden in deze vragenlijst specifiek aandacht aan taakcomplexiteit. De items uit de oorspronkelijke vragenlijst zijn gebaseerd op een werksituatie. In dit onderzoek is het woord ‘werk’ dan ook vervangen door ‘project’. Daarnaast zijn de stellingen voor taakcomplexiteit aangepast op het centrale begin van elke stelling namelijk:

* Ik vind het belangrijk dat…

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Begrip | | Indicator | | Item | | Categorisering | |
| Controlevariabele | | Leeftijd | | C1 Wat is uw leeftijd? | | 1 t/m 99 | |
| Geslacht | | C2 Wat is uw geslacht? | | 0 = man, 1= vrouw | |
| Opleidingsniveau | | C3 Wat is uw hoogst voltooide opleidingsniveau? | | 1= Basis onderwijs  2= LBO / VMBO  3= MBO  4= HAVO/VWO/HBS  5= HBO  6= WO | |
| Werkzaam publieke/private sector | | C4 In welke sector bent u momenteel werkzaam? | | 0 = Publieke sector, 1 = Private sector, 3 = Niet werkzaam | |
| Taakcomplexiteit | | C5 … ik voor zo’n project maar één taak of activiteit per keer hoef te doen.  C6 … de taken die ik voor het project moet doen eenvoudig zijn.  C7 … het project niet ingewikkeld is.  C8 … het project eenvoudige taken heeft om uit te voeren. | | Per item score 1 t/m 5 (helemaal mee oneens t/m helemaal mee eens), 99 = Weet ik niet | |

## 4.4. Validiteit en betrouwbaarheid

In de voorgaande paragrafen van de methode zitten al verschillende aspecten verwerkt die bijdragen aan de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek. In deze paragraaf wordt specifiek ingegaan op overige punten ten behoeve van de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Validiteit kan opgedeeld worden in twee aspecten, namelijk interne en externe validiteit. De interne validiteit gaat in op de mate waarin het meetinstrument meet wat er gemeten moet worden (Verhoeven, 2011, p. 287). De externe validiteit heeft betrekking op de mate waarin de resultaten generaliseerbaar zijn (Verhoeven, 2011, p. 287). De betrouwbaarheid van het onderzoek kijkt naar de mate waarin dezelfde uitkomsten optreden bij herhaling van het onderzoek (Verhoeven, 2011, pp. 285-286).

Om de interne validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen is getracht om gebruik te maken van zoveel mogelijk al bestaande operationaliseringen van de variabelen uit eerdere onderzoeken. Na aanpassing van deze operationaliseringen op de context van dit onderzoek, zorgt dit voor een basis van interne consistentie. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een betrouwbaarheidsanalyse. Hierdoor kan voor elke variabele de interne consistentie van de items onderzocht worden (Verhoeven, 2011, p. 285). Dit is belangrijk voor het onderzoek, omdat er ook items zelf zijn geformuleerd op basis van het theoretisch kader. Voor deze analyse wordt gebruik gemaakt van de Cronbach’s alpha. In dit onderzoek wordt aangenomen dat een Cronbach’s alpha met een waarde boven 0,60 een voldoende betrouwbaar beeld geeft (Verhoeven, 2011, p. 286). Na de uitvoer van deze analyse kunnen constructen, bestaande uit de bevraagde items per variabele, gevormd worden door de variabelen in dit onderzoek. De analyse laat namelijk zien welke samengevoegde items per variabele zorgen voor een zo betrouwbaar mogelijk construct van een variabele. Ter ondersteuning hiervan wordt er ook een factoranalyse uitgevoerd. De factoranalyse moet aantonen dat de vanuit de Cronbach’s alpha optimale constructen ook daadwerkelijk zo gezien mogen worden. De factoranalyse onderscheidt namelijk of een construct uit één of meerdere factoren bestaat. Als een construct als één factor wordt aangetoond dan voldoet deze. De gevormde constructen worden vervolgens meegenomen voor het vervolg van het onderzoek. Hierbij wordt in dit onderzoek uitgegaan van een benodigd significantieniveau van 95% (Alpha <0,05) om de uitkomsten van de analyses als aanneembaar te beschouwen.

Ten behoeve van de externe validiteit en betrouwbaarheid wordt ook gesteund op het gestelde significantieniveau. Wanneer een uitspraak voldoet aan het gestelde niveau dan kunnen er betrouwbare uitspraken voor de onderzoekspopulatie gedaan worden. De vragenlijst wordt via de post bij elke huurwoning bezorgd. Dit betekent dat de gehele onderzoekspopulatie de mogelijkheid heeft om de vragenlijst in te vullen. Dit komt de externe validiteit ten goede. Het verhoogt namelijk de representativiteit van het onderzoek (van Thiel, 2010, p. 154).Echter, er blijft een kans dat het onderzoek niet geheel representatief is voor de totale onderzoekspopulatie. Om dit risico te kunnen in te dammen worden de demografische gegevens van de totale populatie in kaart gebracht. Deze kunnen vervolgens vergeleken worden met de demografische gegevens van de respondenten uit de totale populatie. Waar nodig kan er dan alsnog bijgestuurd worden mochten er extreme afwijkingen zijn tussen de onderzoekspopulatie en de respondenten uit de populatie. In paragraaf 4.3. selectie onderzoekseenheden, is al ingegaan op een grotere generalisatie dan de onderzoekspopulatie. In deze paragraaf wordt daarom niet verder hierop ingegaan.

Tot slot zijn er nog twee risico’s die van invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Een eerste risico bij vragenlijsten is de mogelijkheid dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven (van Thiel, 2010, p. 96). Een respondent past hierbij zijn antwoord, waarvan hij denkt dat dit sociaal geaccepteerd is, aan. Om de kans hierop te verkleinen worden de vragenlijsten anoniem verwerkt. Daarnaast is elk begrip middels meerdere items bevraagd. Hierdoor kan het begrip betrouwbaarder getoetst worden. Doordat een begrip uit meerdere items bestaat, is de kans kleiner dat elk item binnen een begrip sociaal wenselijk is ingevuld. Daarnaast speelt de keuze om binnen elk huishouden de vragenlijst één keer te laten invullen in op de kans om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. Personen binnen een huishouden kunnen elkaar niet beïnvloeden in de antwoorden die zij geven op basis van wat een andere persoon in hetzelfde huishuiden al heeft ingevuld. Dit zorgt voor onafhankelijke waarnemingen en perkt de kans op sociaal wenselijke antwoorden in. Een tweede risico bij een vragenlijst is de kans op non-respons. (van Thiel, 2010, p. 95). Dit kan de representativiteit van het onderzoek beïnvloeden. Om hierop in te spelen wordt onder de respondenten van het onderzoek een VVV bon ter waarde van twintig euro verloot. Ook is er met elke vragenlijst een antwoordenveloppe meegestuurd. Hierdoor kan een ingevulde vragenlijst kosteloos worden teruggestuurd naar de onderzoeker. Daarnaast is met behulp van een externe communicatieadviseur het tekstgebruik in de vragenlijst zo simpel en begrijpbaar mogelijk gemaakt. Hierdoor is getracht om het zo eenvoudig mogelijk te maken voor de onderzoekspopulatie om de vragenlijst in te vullen.

# 5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken. Allereerst wordt er aandacht besteed aan enkele algemene gegevens van de responsgroep. Vervolgens wordt de betrouwbaarheid van de variabelen besproken. Hierna worden de correlaties tussen de variabelen onderzocht. Tot slot worden de vanuit de theorie opgestelde hypotheses door middel van multipele regressieanalyses onderzocht.

## 5.1. Algemene gegevens

Het onderzoek heeft geleid tot een respons van 7,1% (N=191). Dit is een normale respons in vergelijking met eerdere onderzoeken onder de onderzoekspopulatie (M. Rink, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017). De gemiddelde (M) leeftijd binnen de respons is 59,27 jaar met een standaarddeviatie (SD) van 17,46. De jongste respondent is 21 jaar oud en de oudste respondent 92 jaar oud. Binnen de responsgroep was 46,6% van de respondenten een man en 53,4% van de respondenten een vrouw. In tabel 1is schematisch weergegeven wat de verhoudingen zijn tussen de responsgroep en de totale populatie.

Tabel : Geslachts- en leeftijdsopbouw responsgroep in vergelijking met totale populatie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Totale populatie | Respons  groep |
| 18-30 jaar | Man | 5,4% | 1,9% |
| Vrouw | 5,7% | 5,6% |
| 31-40 jaar | Man | 7,9% | 3,1% |
| Vrouw | 7,0% | 8,0% |
| 41-50 jaar | Man | 7,7% | 5,5% |
| Vrouw | 7,1% | 9,2% |
| 51-60 jaar | Man | 9,6% | 4,9% |
| Vrouw | 6,6% | 8,6% |
| 61-70 jaar | Man | 8,5% | 14,1% |
| Vrouw | 5,3% | 9,8% |
| 71-80 jaar | Man | 9,0% | 10,4% |
| Vrouw | 7,5% | 9,8% |
| 81-90 jaar | Man | 5,3% | 6,1% |
| Vrouw | 5,2% | 1,8% |
| 91-100 jaar | Man | 1,0% | 0,6% |
| Vrouw | 1,2% | 0,6% |
| Totaal | Man | 54,6% | 46,6% |
| Vrouw | 45.7% | 53,4% |

Noot: N=163.

In tabel 2staat het opleidingsniveau van de responsgroep weergegeven. Het bleek dat de grootste groep respondenten beschikt over een voltooide MBO opleiding. In tabel 3is weergegeven bij wat voor type organisaties de respondenten werkzaam zijn. Het merendeel van de respondenten is op dit moment niet werkzaam.

Tabel : Opleidingsniveau respondenten Tabel : Werkzaamheid respondenten

|  |  |
| --- | --- |
| Opleidingsniveau | Percentage |
| Basisonderwijs | 18,5% |
| LBO / VMBO | 20,2% |
| MBO | 35,7% |
| HAVO / VWO / HBS | 8,9% |
| HBO | 13,1% |
| WO | 3,6% |

|  |  |
| --- | --- |
| Werkzaamheid | Percentage |
| Private sector | 17,1% |
| Publieke sector | 15,4% |
| Niet werkzaam  Noot: N=187. | 67,5% |

Noot: N=186.

## 5.2. Betrouwbaarheid

Door middel van Cronbach’s Alpha zijn alle variabelen getoetst op haar betrouwbaarheid. De verschillende items per variabele zijn hierbij samengevoegd. Hierdoor is te zien wat de betrouwbaarheid is voor het construct van een variabele dat gevormd kan worden door alle items samen te voegen. In Hoofdstuk 3 is aangenomen dat een waarde boven 0,60 een voldoende betrouwbaar beeld geeft (Verhoeven, 2011, p. 286). Daarnaast is ter ondersteuning per variabele een factoranalyse uitgevoerd. Deze test moet ondersteunen of de uiteindelijk gemaakte constructen, op basis van de Cronbach’s Alpha, ook daadwerkelijk als één construct gemeten kunnen worden.

### 5.2.1. Legitimiteit

Allereerst de dimensies van legitimiteit die bevraagd zijn. De dimensie input scoort ,37 op betrouwbaarheid. Hierdoor voldoet de dimensie input niet aan de gestelde eis. Maar wanneer de items I1 en I3 verwijderd worden dan stijgt de betrouwbaarheid naar ,58. Dit is net onder de gestelde grens. In tabel 4is de input dimensie schematisch weergegeven. Uit de factoranalyse blijkt dat de twee overgebleven items als één factor kunnen worden gezien. Hierdoor wordt dit construct alsnog verder meegenomen in de analyse.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen input legitimiteit

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | I1 | I2 | I3 | I4 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| I1 | 4,21 | ,74 | 1 | ,21\* | -,06 | ,07 | ,37 | ,42 |
| I2 | 4,32 | ,64 |  | 1 | ,25\* | ,48\* |  | ,09 |
| I3 | 3,89 | ,83 |  |  | 1 | ,09 |  | ,45 |
| I4 | 4,17 | ,66 |  |  |  | 1 |  | ,24 |

Noot: \*=p<.05. N=149. Elke letter met cijfer (bijv. I1) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

De dimensie throughput is door middel van zeven items bevraagd. Deze dimensie scoort ,71 op betrouwbaarheid. Hiermee voldoet de dimensie aan de gestelde eis en is dus voldoende betrouwbaar. In tabel 5is dit weergegeven. Echter, uit de factoranalyse blijkt dat T2 en T3 als een andere factor kunnen worden onderscheiden. Er is hierdoor besloten om deze twee items te verwijderen. Hierdoor is de betrouwbaarheid ,61. Dit is nog steeds voldoende.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen throughput legitimiteit

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| T1 | 4,15 | ,79 | 1 | ,20\* | ,25\* | ,23\* | ,30\* | ,19\* | ,22\* | ,71 | ,69 |
| T2 | 4,17 | ,81 |  | 1 | ,52\* | ,28\* | ,25\* | ,20\* | ,01 |  | ,68 |
| T3 | 4,31 | ,72 |  |  | 1 | ,34\* | ,28\* | ,33\* | ,11 |  | ,65 |
| T4 | 4,25 | ,58 |  |  |  | 1 | ,45\* | ,32\* | ,22\* |  | ,67 |
| T5 | 4,17 | ,73 |  |  |  |  | 1 | ,21\* | ,28\* |  | ,66 |
| T6 | 4,29 | ,66 |  |  |  |  |  | 1 | ,26\* |  | ,69 |
| T7 | 4,19 | ,69 |  |  |  |  |  |  | 1 |  | ,71 |

Noot: \*=p<.05. N=143. Elke letter met cijfer (bijv. T1) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

De laatste dimensie van legitimiteit is output. Deze dimensie is door middel van vier items bevraagd. De hieruit voortkomende score op betrouwbaarheid is ,55. Dit is onvoldoende om als voldoende betrouwbaar verder meegenomen te worden in de analyse. Echter, wanneer O2 wordt verwijderd, dan is de betrouwbaarheid ,64. Hiermee is deze dimensie voldoende betrouwbaar. In tabel 6staat dit schematisch weergegeven. De factoranalyse ondersteunt dat de drie items samen als één factor kunnen worden gezien.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen output legitimiteit

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | O1 | O2 | O3 | O4 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| O1 | 4,28 | ,77 | 1 | ,14 | ,30\* | ,43\* | ,55 | ,22 |
| O2 | 4,15 | ,65 |  | 1 | -,09 | ,16 |  | ,64 |
| O3 | 4,11 | ,79 |  |  | 1 | ,14 |  | ,51 |
| O4 | 4,16 | ,67 |  |  |  | 1 |  | ,42 |

Noot: \*=p<.05. N=141. Elke letter met cijfer (bijv. O1) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

Tot slot staat in tabel 7nogmaals weergegeven met welke constructen van de dimensies van legitimiteit word doorgegaan voor verdere analyse.

Tabel : Overzicht betrouwbaarheid en aantal items legitimiteit constructen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Construct** | **Cronbach’s alpha** | **Items** |
| Input | ,58 | 2 |
| Throughput | ,61 | 5 |
| Output | ,64 | 3 |

### 5.2.2. Burgerparticipatie

In deze paragraaf wordt elke test van elk niveau van burgerparticipatie op betrouwbaarheid besproken. Uit de test blijkt dat er een betrouwbaarheid van ,20 is gescoord op het niveau informeren. Dit is onvoldoende. Maar als de items R1 en S1 worden verwijderd dan stijgt de betrouwbaarheid naar ,66. Hierdoor is het niveau informeren voldoende betrouwbaar. In tabel 8staat dit weergegeven. Ook de factoranalyse ondersteunt dat de twee items samen één factor vormen.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen het niveau informeren van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | A1 | F1 | R1 | S1 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| A1 | 4,18 | ,67 | 1 | ,53\* | -,04 | -,13 | ,20 | ,08 |
| F1 | 4,09 | ,70 |  | 1 | -,05 | -,26\* |  | ,20 |
| R1 | 3,03 | ,86 |  |  | 1 | ,32\* |  | ,07 |
| S1 | 2,32 | ,78 |  |  |  | 1 |  | ,25 |

Noot: \*=p<.05. N=165. Elke letter met cijfer (bijv. A1) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

Het niveau raadplegen heeft een betrouwbaarheid van ,30. Dit voldoet niet aan de gestelde eis. Echter, wanneer item R1 wordt verwijderd, dan stijgt de betrouwbaarheid naar ,59. Dit is nog steeds onvoldoende maar ligt zeer dicht tegen de grens aan. In tabel 9staat dit schematisch weergegeven. Ook de factoranalyse toont aan dat de overgebleven drie items één factor vormen. Hierdoor wordt dit construct alsnog meegenomen in de verdere analyse.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen het niveau raadplegen van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | A2 | F2 | R1 | S2 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| A2 | 3,81 | ,84 | 1 | ,33\* | -,14 | ,36\* | ,30 | ,10 |
| F2 | 4,04 | ,66 |  | 1 | -,14\* | ,40\* |  | ,11 |
| R1 | 3,05 | ,86 |  |  | 1 | -,08 |  | ,59 |
| S2 | 3,66 | ,91 |  |  |  | 1 |  | -,03 |

Noot: \*=p<.05. N=166. Elke letter met cijfer (bijv. A2) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

Het niveau adviseren beschikt over een betrouwbaarheid van ,36. Dit is onder de gestelde eis. Ook na het verwijderen van items blijft de betrouwbaarheid te laag. Er is hierdoor gekozen om deze variabele niet mee te nemen in de verdere analyse. In tabel 10staat dit overzichtelijk weergegeven.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen het niveau adviseren van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | A3 | F3 | R2 | S3 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| A3 | 4,35 | ,69 | 1 | ,17\* | ,16\* | ,15 | ,36 | ,20 |
| F3 | 3,20 | ,81 |  | 1 | ,26\* | -,10 |  | ,38 |
| R2 | 3,79 | ,66 |  |  | 1 | ,17\* |  | ,16 |
| S3 | 3,64 | ,66 |  |  |  | 1 |  | ,42 |

Noot: \*=p<.05. N=149. Elke letter met cijfer (bijv. A3) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

Het niveau coproduceren is bevraagd door middel van vier items. Dit heeft geleid tot een betrouwbaarheid van ,66. Dit is boven de gestelde eis. Hierdoor kan gesteld worden dat het niveau coproduceren voldoende betrouwbaar is. In tabel 11staat dit weergegeven. Ook de factoranalyse ondersteund dat de vier items tot één factor gevormd kunnen worden.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen het niveau coproduceren van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | A4 | F3 | R3 | S4 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| A4 | 3,80 | ,89 | 1 | ,40\* | ,29\* | ,38\* | ,66 | ,59 |
| F3 | 3,23 | ,81 |  | 1 | ,30\* | ,29\* |  | ,60 |
| R3 | 3,61 | ,71 |  |  | 1 | ,49\* |  | ,60 |
| S4 | 3,75 | ,86 |  |  |  | 1 |  | ,55 |

Noot: \*=p<.05. N=157. Elke letter met cijfer (bijv. A4) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

Het laatste niveau meebeslissen beschikt over een betrouwbaarheid van ,58. Dit is net lager dan de gestelde eis. Maar als item F4 verwijderd wordt, dan is de betrouwbaarheid ,60. Hierdoor voldoet het niveau aan de gestelde eis voor betrouwbaarheid. In tabel 12staat dit weergegeven. Ook de factoranalyse laat zien dat de drie overgebleven items samen één factor vormen.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen het niveau meebeslissen van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | A5 | F4 | R4 | S5 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| A5 | 3,07 | ,88 | 1 | ,34\* | ,26\* | ,40\* | ,58 | ,41 |
| F4 | 3,57 | ,82 |  | 1 | ,05 | ,12 |  | ,60 |
| R4 | 2,73 | ,86 |  |  | 1 | ,43\* |  | ,57 |
| S5 | 2,47 | ,82 |  |  |  | 1 |  | ,43 |

Noot: \*=p<.05. N=150. Elke letter met cijfer (bijv. A5) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

Tot slot staat in tabel 13overzichtelijk weergegeven wat de betrouwbaarheid is van elk niveau van burgerparticipatie. Het construct voor de variabele adviseren is uitgesloten voor verdere analyse.

Tabel : Overzicht betrouwbaarheid en aantal items burgerparticipatie constructen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Construct** | **Cronbach’s alpha** | **Items** |
| Informeren | ,66 | 2 |
| Raadplegen | ,59 | 3 |
| Adviseren | ,36 | 4 |
| Coproduceren | ,66 | 4 |
| Meebeslissen | ,60 | 3 |

### 5.2.3. Taakcomplexiteit

De controlevariabele taakcomplexiteit is ook met meerdere items bevraagd. Hierdoor is ook deze variabele getest op haar betrouwbaarheid. De betrouwbaarheid van deze variabele voldoet aan de gestelde eis. In tabel 14staat dit weergegeven. Ook de factoranalyse ondersteund dat het gevormde construct als één factor kan worden beschouwd.

Tabel : Beschrijvende statistiek, correlaties en betrouwbaarheid van de items binnen taakcomplexiteit

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Gem. | Std.dev. | C5 | C6 | C7 | C8 | Cr. Alpha | Cr.A. del. |
| C5 | 3,27 | ,78 | 1 | ,49\* | ,38\* | ,34\* | ,88 | ,93 |
| C6 | 3,20 | ,83 |  | 1 | ,82\* | ,77\* |  | ,81 |
| C7 | 3,22 | ,83 |  |  | 1 | ,82\* |  | ,83 |
| C8 | 3,27 | ,80 |  |  |  | 1 |  | ,82 |

Noot: \*=p<.05. N=139. Elke letter met cijfer (bijv. C5) staat voor de afkorting die aan een item is toegekend in paragraaf 4.3.

## 5.3. Correlatiematrix

Alle variabelen zijn met elkaar gecorreleerd om de variabelen te kunnen onderzoeken op samenhang. Daarnaast wordt er ook getoetst of er sprake is van multicollineariteit. Als hier sprake van is, duidt dit erop dat de samenhang tussen twee variabelen te hoog is. Hiervoor moet de samenhang tussen de twee desbetreffende variabelen boven een waarde van 0,7 uitkomen. Voor alle variabelen die van ordinaal meetniveau zijn, is gebruik gemaakt van de Spearman analyse.

In tabel 15staan overzichtelijk de correlaties tussen de ordinale variabelen weergegeven. Er is geen sprake van multicollineariteit. Er wordt alleen stilgestaan bij de belangrijkste bevindingen uit de correlatiematrix. Er blijkt een significant positieve samenhang te bestaan tussen de dimensies van legitimiteit. Echter, deze samenhang is niet te hoog. Dit ondersteunt de bevinding in het theoretisch kader dat de dimensies van legitimiteit in een systeembenadering kunnen worden opgevat (Bekkers, 2007, p. 38; Bokhorst, 2014, p. 61). Wanneer bijvoorbeeld binnen de input dimensie de legitimiteit stijgt, heeft dit een positieve invloed op de andere twee dimensies van legitimiteit. Ook is uit de uitkomsten op te maken dat er tussen het merendeel van de niveaus van burgerparticipatie een significante positieve samenhang bestaat. Ook blijkt dat er significante samenhangen bestaan tussen dimensies van legitimiteit en niveaus van burgerparticipatie.

Door middel van de Wilcoxon analyse is onderzocht of de nominale variabelen geslacht en de sector waarin een persoon werkzaam is, verschillen van elkaar wanneer zij worden getoetst tegenover de ordinale variabelen. Voor geslacht is te zien dat de verdelingen op de ordinale variabelen niet identiek aan elkaar zijn. Er is dus een verschil tussen mannen en vrouwen. Alleen bij de variabele meebeslissen blijkt dat er geen verschil is tussen mannen en vrouwen. Daarnaast bleek ook dat personen die werkzaam zijn in de private sector binnen alle ordinale variabelen niet identiek zijn aan personen die werkzaam zijn in de publieke sector of die niet werkzaam zijn. Alleen op de variabele input legitimiteit zijn zij wel identiek. Ook personen die niet werkzaam zijn blijken op elke variabele niet identiek te scoren met personen die werkzaam zijn. Alleen op de variabele opleidingsniveau blijken zij identiek te zijn aan personen die werken in de private- of publieke sector. Dit geldt ook voor personen die werkzaam zijn in de publieke sector ten opzichte van mensen die niet werkzaam zijn of die werken in de private sector. Daarnaast bleek ook dat personen die werken in de publieke sector op alle overige variabelen niet identiek zijn ten opzichte van personen die werken in de private sector of niet werkzaam zijn.

Tot slot zijn de nominale variabelen getoetst op onderlinge samenhangen. Dit zijn de variabelen geslacht en de sectoren waarin personen werkzaam zijn. Hieruit blijkt dat er geen samenhang is. Ook blijkt dat er tussen deze variabelen geen sprake is van multicollineariteit. Wel blijkt dat er een significante samenhang bestaat tussen de sectoren waarin personen werkzaam zijn. Echter, dit zijn autocorrelaties en daardoor niet relevant. In tabel 16staat dit weergegeven.

Tabel : Correlaties tussen ordinale variabelen

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Leeftijd | Opleidingsniveau | Input legitimiteit | Throughput legitimiteit | Output legitimiteit | Informeren | Raadplegen | Coproduceren | Meebeslissen | Taakcomplexiteit |
| Leeftijd | 1 | -,19\* | -,11 | ,16 | ,01 | ,10 | -,03 | -,01 | ,15 | ,03 |
| Opleidingsniveau |  | 1 | -,01 | ,03 | ,06 | ,05 | ,03 | -,03 | -,22\* | -,13 |
| Input legitimiteit |  |  | 1 | ,45\* | ,48\* | ,28\* | ,38\* | ,28\* | ,06\* | -,07 |
| Throughput legitimiteit |  |  |  | 1 | ,40\* | ,33\* | ,38\* | ,15 | -,08 | -,07 |
| Output legitimiteit |  |  |  |  | 1 | ,29\* | ,33\* | ,17\* | -,14 | -,07 |
| Informeren |  |  |  |  |  | 1 | ,46\* | ,45\* | ,11 | -,01 |
| Raadplegen |  |  |  |  |  |  | 1 | ,57\* | ,24\* | ,03 |
| Coproduceren |  |  |  |  |  |  |  | 1 | ,44\* | -,02 |
| Meebeslissen |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | ,11 |
| Taakcomplexiteit |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |

Noot: \*=p<.05. Voorbeeld interpretatie van de getallen: Waarden liggen tussen -1 en 1. Als een waarde dicht bij -1 of 1 ligt dan is sprake van een sterke samenhang. Ligt de waarde dicht bij 0 dan is de samenhang laag. Er is bijvoorbeeld uit de tabel af te leiden dat leeftijd en opleidingsniveau zwak negatief (-,19) maar significant met elkaar samenhangen.

Tabel : Correlaties tussen nominale variabelen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Geslacht | Private sector | Publieke sector | Niet werkzaam |
| Geslacht | 1 | ,12 | ,12 | ,02 |
| Private sector |  | 1 | ,19\* | ,62\* |
| Publieke sector |  |  | 1 | ,59\* |
| Niet werkzaam |  |  |  | 1 |

Noot: \*=p<.05. Voorbeeld interpretatie van de getallen: Waarden liggen tussen 0 en 1. Als een waarde dicht bij 1 ligt dan is sprake van een sterke samenhang. Ligt de waarde dicht bij 0 dan is de samenhang laag. Er is bijvoorbeeld uit de tabel af te leiden dat geslacht en werkzaamheid in de private sector zwak positief (,12) en niet significant met elkaar samenhangen.

## 5.4. Regressieanalyse

In deze paragraaf worden de opgestelde hypotheses getoetst. Dit gebeurd door middel van multipele regressieanalyses. Elke dimensie van legitimiteit wordt individueel besproken in een sub paragraaf.

### 5.4.1. Input legitimiteit en burgerparticipatie

Binnen de dimensie input legitimiteit geldt de volgende hypothese: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau meebeslissen gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de input dimensie gevolgd door de niveaus coproduceren, informeren, adviseren en raadplegen.* Door middel van multipele regressieanalyses is input legitimiteit getoetst met elk niveau van burgerparticipatie. Daarbij is elke controlevariabele ook onderzocht. In tabel 17staat dit in een overzicht weergegeven.

De ontwikkelde modellen voor elk niveau van burgerparticipatie kennen verschillende sterktes in verklaringskracht. De verklaringskracht van het model voor informeren is 9 procent. Het model voor raadplegen kent een verklaringskracht van 25 procent. Dit is het sterkste model. Het model voor het niveau coproduceren heeft een verklaringskracht van 13 procent. De verklaringskracht van het model voor het niveau meebeslissen is het laagst. Dit is slechts 1 procent.

Uit de analyse blijkt dat de niveaus informeren, raadplegen en coproduceren een significante positieve invloed hebben op input legitimiteit. Het niveau raadplegen heeft hierbij de meest positieve invloed. Wanneer een persoon dus veel wordt geraadpleegd, zal dit de meest positieve gevolgen hebben voor de ervaren input legitimiteit. Dit wil zeggen dat de ervaren responsiviteit van een organisatie door burgers het positiefst beïnvloed kan worden door burgers te laten participeren op het niveau raadplegen. Het niveau raadplegen wordt qua sterkte van invloed gevolgd door coproduceren en vervolgens informeren. Daarnaast blijkt dat het niveau meebeslissen geen significante invloed heeft op input legitimiteit. Dit is in tegenstelling tot wat vanuit het theoretisch kader werd verwacht. Er werd namelijk verwacht vanuit de theorie dat het niveau meebeslissen de sterkste invloed zou hebben op input legitimiteit. De opgestelde hypothese moet dan ook verworpen worden.

Werkzaam zijn in de private sector heeft een negatieve invloed op de ervaren input legitimiteit. Dit is een significant resultaat. In de regressieanalyse is de groep personen die niet werkzaam zijn, als controlegroep ingesteld. Hierdoor kan vastgesteld worden dat personen die werken in de private sector significant minder waarde hechten aan input legitimiteit dan personen die niet werkzaam zijn. Deze vaststelling is terug te zien binnen elk niveau van burgerparticipatie. Dit komt overeen met de verwachtingen uit de theorie.

De overige controlevariabelen laten allen geen significante invloeden zien op input legitimiteit. Daarbij blijkt ook dat de invloeden zeer gering zijn. In tegenstelling tot de theorie spelen leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en taakcomplexiteit geen rol binnen de dimensie input legitimiteit.

Tabel : Multipele regressieanalyses input legitimiteit per niveau van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Informeren  (N=95) | | Raadplegen  (N=92) | | Coproduceren  (N=88) | | Meebeslissen  (N=90) | |
|  | B | Sig. | B | Sig. | B | Sig. | B | Sig. |
| Constante | 3,38 | ,00 | 2,72 | ,00 | 3,10 | ,00 | 4,03 | ,00 |
| Leeftijd | -,01 | ,83 | ,01 | ,72 | ,01 | ,81 | -,01 | ,91 |
| Geslacht | -,03 | ,86 | -,08 | ,58 | ,10 | ,95 | ,02 | ,91 |
| Opleidingsniveau | ,02 | ,66 | ,05 | ,35 | ,03 | ,52 | ,06 | ,36 |
| Private sector | -,39 | ,03 | -,42 | ,01 | -,37 | ,04 | -,45 | ,02 |
| Publieke sector | -,10 | ,22 | -,04 | ,84 | ,03 | ,90 | -,21 | ,36 |
| Taakcomplexiteit | ,03 | ,71 | ,01 | ,87 | ,03 | ,71 | ,04 | ,66 |
| Informeren | ,22 | ,01 |  |  |  |  |  |  |
| Raadplegen |  |  | ,40 | ,00 |  |  |  |  |
| Coproduceren |  |  |  |  | ,28 | ,00 |  |  |
| Meebeslissen |  |  |  |  |  |  | ,03 | ,74 |
| R2 | ,40 |  | ,55 |  | ,44 |  | ,30 |  |
| Adj. R2 | ,09 |  | ,25 |  | ,13 |  | ,01 |  |
| F waarde | 2,23 | ,03 | 5,24 | ,00 | 2,80 | ,01 | 1,18 | ,32 |

Noot: Sig=<.05. Voorbeeld interpretatie van de getallen: De constante is de startwaarde van input legitimiteit. De invloed van elke volgende variabele is de bijbehorende B waarde keer de hoeveelheid. Indien een persoon dus veertig jaar oud is, binnen het model informeren, heeft leeftijd een invloed van -,01 x 40 = -0,4. Dit wordt opgeteld bij de constante (3,38 - 0,4 = 2,98). Leeftijd heeft dus een zeer lichte negatieve en niet significante invloed op input legitimiteit.

### 5.4.2. Throughput legitimiteit en burgerparticipatie

Met betrekking tot throughput legitimiteit en burgerparticipatie geldt de volgende hypothese: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau meebeslissen gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de throughput dimensie gevolgd door de niveaus coproduceren, adviseren, raadplegen en informeren.* Door middel van multipele regressieanalyses is onderzocht of de hypothese bevestigd kan worden. In tabel 18staat dit overzichtelijk weergegeven.

De verklaringskracht van het model waarin het niveau informeren wordt onderzocht is 3 procent. Voor het model van het niveau raadplegen is dit hoger. Met een verklaringskracht van 24 procent is dit model het sterkst. Het niveau coproduceren beschikt over een model met een verklaringskracht van 6 procent. Het laatst model, van het niveau meebeslissen, heeft een verklaringskracht van 1 procent.

Het niveau raadplegen van burgerparticipatie heeft een significante positieve invloed op throughput legitimiteit. Wanneer een persoon dus veel wordt geraadpleegd, zal dit positieve gevolgen hebben voor de ervaren throughput legitimiteit. Dit wil zeggen dat personen de inclusiviteit en openheid voor overleg met burgers tijdens een proces het positiefst ervaren wanneer zij kunnen participeren op het niveau raadplegen. De niveaus informeren en coproduceren hebben een niet significante positieve invloed op throughput legitimiteit. Alleen het niveau meebeslissen heeft een niet significante negatieve invloed op throughput legitimiteit. Dit is een zeer lage invloed. De vanuit de theorie opgestelde hypothese moet dan ook verworpen worden. Er werd namelijk vanuit de theorie verwacht dat het niveau meebeslissen de meest positieve invloed zou hebben op throughput legitimiteit.

Alle controlevariabelen hebben een niet significante invloed op throughput legitimiteit. Veelal zijn de invloeden van de controlevariabelen zeer laag. Dit geldt voor de variabelen leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en taakcomplexiteit. Wel is er een verschil te zien tussen sectoren waarin personen werkzaam zijn. Opnieuw is de groep personen die niet werkzaam zijn, als controlegroep genomen. Ten opzichte van deze groep hechten personen die werkzaam zijn in de private sector minder waarde aan throughput legitimiteit. Het tegenovergestelde geldt voor personen die in de publieke sector werkzaam zijn. Dit ligt in lijn met de theorie. Echter, deze resultaten zijn niet significant.

Tabel 18: Multipele regressieanalyses throughput legitimiteit per niveau van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Informeren  (N=100) | | Raadplegen  (N=97) | | Coproduceren  (N=93) | | Meebeslissen  (N=95) | |
|  | B | Sig. | B | Sig. | B | Sig. | B | Sig. |
| Constante | 3,33 | ,00 | 2,34 | ,00 | 3,12 | ,00 | 3,80 | ,00 |
| Leeftijd | ,01 | ,31 | ,01 | ,07 | ,01 | ,09 | ,01 | ,18 |
| Geslacht | ,01 | ,95 | -,01 | ,93 | ,07 | ,64 | ,04 | ,78 |
| Opleidingsniveau | ,04 | ,37 | ,07 | ,11 | ,06 | ,19 | ,06 | ,21 |
| Private sector | -,14 | ,41 | -,16 | ,29 | -,14 | ,42 | -,20 | ,26 |
| Publieke sector | ,12 | ,54 | ,25 | ,16 | ,22 | ,31 | ,08 | ,72 |
| Taakcomplexiteit | -,03 | ,75 | -,02 | ,80 | ,01 | ,98 | -,01 | ,99 |
| Informeren | ,15 | ,06 |  |  |  |  |  |  |
| Raadplegen |  |  | ,38 | ,00 |  |  |  |  |
| Coproduceren |  |  |  |  | ,14 | ,08 |  |  |
| Meebeslissen |  |  |  |  |  |  | -,03 | ,69 |
| R2 | ,31 |  | ,54 |  | ,36 |  | ,28 |  |
| Adj. R2 | ,03 |  | ,24 |  | ,06 |  | ,01 |  |
| F waarde | 1,40 | ,22 | 5,33 | ,00 | 1,79 | ,10 | 1,06 | ,39 |

Noot: Sig=<.05. Voorbeeld interpretatie van de getallen: De constante is de startwaarde van througphut legitimiteit. De invloed van elke volgende variabele is de bijbehorende B waarde keer de hoeveelheid. Indien een persoon dus veertig jaar oud is, binnen het model informeren, heeft leeftijd een invloed van ,01 x 40= 0,4. Dit wordt opgeteld bij de constante (3,33 + 0,4 = 3,73). Leeftijd heeft dus een zeer lichte positieve en niet significante invloed op throughput legitimiteit.

### 5.4.3. Output legitimiteit en burgerparticipatie

Vanuit de theorie is voor de dimensie output legitimiteit in combinatie met burgerparticipatie de volgende hypothese opgesteld: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau adviseren gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de output dimensie gevolgd door de niveaus raadplegen, informeren, coproduceren en meebeslissen.* Omdat het niveau adviseren niet kan worden geanalyseerd moet deze hypothese worden verworpen. De hypothese is hierdoor als volgt aangepast: *Als een woningcorporatie burgerparticipatie op het niveau raadplegen gebruikt dan is er sprake van de meeste ervaren legitimiteit in de output dimensie gevolgd door de niveaus informeren, coproduceren en meebeslissen.* Middels multipele regressieanalyses is de hypothese onderzocht. In tabel 19staan de uitkomsten weergegeven.

Het model voor het niveau informeren kent een verklaringskracht van 5 procent. Het model voor het niveau raadplegen beschikt over de hoogste verklaringskracht. Namelijk 12 procent. Het model voor het niveau coproduceren kent een negatieve verklaringskracht van 2 procent. Ook het model van het niveau meebeslissen beschikt over een negatieve verklaringskracht. Dit is 4 procent.

De niveaus informeren en raadplegen hebben een significante positieve invloed op output legitimiteit. Het niveau raadplegen heeft de meest positieve invloed. Wanneer een persoon dus veel wordt geraadpleegd, zal dit positieve gevolgen hebben voor de ervaren output legitimiteit. Dit wil zeggen dat personen output legitimiteit het positiefst ervaren als zij geraadpleegd worden over de mate waarin uitkomsten of prestaties effectief bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp. Coproduceren blijkt een niet significante positieve invloed op output legitimiteit te hebben. Daarnaast bleek het niveau meebeslissen een niet significante negatieve invloed op output legitimiteit heeft. Echter, de negatieve verklaringskracht van de niveaus coproduceren en meebeslissen maakt deze resultaten verwaarloosbaar. Ondanks dat de eerste twee niveaus van burgerparticipatie overeenkomen met de hypothese, moet de hypothese hierdoor alsnog verworpen worden.

Alle controlevariabelen hebben een niet significante invloed op output legitimiteit. Dit komt niet overeen met wat vanuit de theorie werd verwacht. Daarbij blijkt dat de invloed van de controlevariabelen laag is.

Tabel : Multipele regressieanalyses output legitimiteit per niveau van burgerparticipatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Informeren  (N=88) | | Raadplegen  (N=85) | | Coproduceren  (N=81) | | Meebeslissen  (N=84) | |
|  | B | Sig. | B | Sig. | B | Sig. | B | Sig. |
| Constante | 3,26 | ,00 | 2,59 | ,00 | 3,50 | ,00 | 4,29 | ,00 |
| Leeftijd | -,01 | ,22 | -,01 | ,54 | -,01 | ,43 | -,01 | ,47 |
| Geslacht | ,09 | ,65 | ,12 | ,51 | ,22 | ,30 | ,18 | ,39 |
| Opleidingsniveau | -,02 | ,80 | ,02 | ,78 | ,01 | ,89 | ,01 | ,93 |
| Private sector | ,02 | ,92 | -,02 | ,93 | ,03 | ,91 | -,09 | ,71 |
| Publieke sector | -,01 | ,96 | ,08 | ,77 | ,06 | ,86 | -,18 | ,57 |
| Taakcomplexiteit | -,01 | ,90 | -,01 | ,96 | ,01 | ,95 | ,06 | ,63 |
| Informeren | ,31 | ,01 |  |  |  |  |  |  |
| Raadplegen |  |  | ,43 | ,00 |  |  |  |  |
| Coproduceren |  |  |  |  | ,19 | ,15 |  |  |
| Meebeslissen |  |  |  |  |  |  | -,11 | ,44 |
| R2 | ,35 |  | ,44 |  | ,27 |  | ,21 |  |
| Adj. R2 | ,05 |  | ,12 |  | -,02 |  | -,04 |  |
| F waarde | 1,62 | ,14 | 2,64 | ,02 | ,82 | ,58 | ,51 | ,82 |

Noot: Sig=<.05. Voorbeeld interpretatie van de getallen: De constante is de startwaarde van output legitimiteit. De invloed van elke volgende variabele is de bijbehorende B waarde keer de hoeveelheid. Indien een persoon dus veertig jaar oud is, binnen het model informeren, heeft leeftijd een invloed van -,01 x 40= -0,4. Dit wordt opgeteld bij de constante (3,33 - 0,4 = 2,98). Leeftijd heeft dus een zeer lichte negatieve en niet significante invloed op output legitimiteit.

# 6. Conclusie

Dit hoofdstuk gaat in op de beantwoording van de centrale vraag van dit onderzoek. Allereerst wordt stilgestaan bij de beantwoording van de opgestelde deelvragen. Vervolgens wordt de centrale vraag beantwoord.

Een centraal begrip in dit onderzoek is legitimiteit. Voor dit onderzoek was het dan ook van belang dat antwoord werd gevonden op de volgende deelvraag: Hoe wordt legitimiteit gedefinieerd volgens wetenschappelijke theorieën? Ter beantwoording van deze deelvraag is de definitie van Suchman (1995) aangehouden: “a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions” (p. 574). Binnen deze definitie zijn vervolgens drie dimensies te onderscheiden. Dit zijn input-, throughput- en output legitimiteit (Scharpf, 1999, pp. 7-21; Schmidt, 2013).

De tweede deelvraag richtte zich op het tweede centrale begrip in dit onderzoek genaamd burgerparticipatie. De deelvraag luidde: Welke niveaus van burgerparticipatie kunnen vanuit wetenschappelijke theorieën worden onderscheiden? In dit onderzoek werden vijf niveaus van burgerparticipatie onderscheiden. Dit waren informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen (Edelenbos & Monnikhof, 2001).

In de derde deelvraag werden de twee centrale begrippen gecombineerd. De deelvraag luidde namelijk: Wat is de rol van burgerparticipatie bij het verkrijgen van input, throughput en output legitimiteit volgens wetenschappelijke theorieën? Vanuit de wetenschappelijke theorie bleek dat hier nog niet veel over bekend was. Met behulp van de wel beschikbare wetenschappelijke theorieën is toch getracht antwoord te geven op deze deelvraag. Het niveau meebeslissen blijkt vanuit de theorie de ervaren legitimiteit van burgers ten goede te komen binnen de dimensies input- en througput legitimiteit. Het niveau adviseren blijkt de ervaren legitimiteit van burgers het meest positief te beïnvloeden binnen de output dimensie van legitimiteit.

In de laatste deelvraag stond empirisch onderzoek centraal. De deelvraag luidde: Wat is blijkens empirisch onderzoek de samenhang tussen het niveau van burgerparticipatie en de mate van ervaren input, throughput en output legitimiteit door huurders van Rhenam Wonen? Uit het empirisch onderzoek bleek dat het niveau raadplegen de sterkste invloed heeft op alle dimensies van legitimiteit. Deze invloed is positief. Tevens bleek dat de niveaus informeren en coproduceren ook positieve invloeden hebben op input legitimiteit. Daarnaast bleek ook dat informeren een positieve invloed heeft op output legitimiteit. Al deze resultaten waren significant. De niet significante resultaten zijn niet in deze paragraaf besproken.

Centraal in dit onderzoek stond de vraag *“Wat is de relatie tussen de mate van burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders aan een woningcorporatie?”* Met behulp van de beantwoording van de deelvragen kan de centrale vraag beantwoord worden. Op basis van de empirische gegevens werden de vanuit de theorie gestelde verwachtingen allen verworpen. In de beantwoording van de centrale vraag voeren de empirische gegevens dan ook de boventoon. Het niveau adviseren is buiten beschouwing gelaten. Dit komt doordat dit niveau niet betrouwbaar meetbaar is gebleken.

Geconcludeerd kan worden dat informeren, raadplegen en coproduceren een positieve relatie hebben met input legitimiteit. Deze relatie is het sterkst met raadplegen. Wanneer huurders geraadpleegd worden, ervaren zij dus het sterkst dat de belangen, visies en waarden van hen worden opgepikt door de woningcorporatie. Ook informeren en coproduceren dragen hieraan bij. Echter, deze relatie is minder sterk. Meebeslissen vertoont geen relatie met input legitimiteit. Geconcludeerd kan worden dat dit niveau van burgerparticipatie niet hoeft te worden ingezet om input legitimiteit te verbeteren.

Ook ten behoeve van ervaren throughput legitimiteit wordt geconcludeerd dat raadplegen een positieve relatie heeft. Dit niveau blijkt als enige variabele een relatie te hebben met throughput legitimiteit. Wanneer huurders geraadpleegd worden, ervaren zij dus dat de woningcorporatie open staat voor huurders tijdens een proces. Tevens kan geconcludeerd worden dat informeren, coproduceren en meebeslissen geen relatie hebben met throughput legitimiteit.

Er kan geconcludeerd worden dat informeren en raadplegen een positieve relatie hebben met output legitimiteit. Deze relatie is het sterkst met raadplegen. Wanneer huurders geraadpleegd worden, ervaren zij dus het best in hoeverre uitkomsten of prestaties bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp. Ditzelfde geldt voor informeren, al is de relatie minder sterk. Coproduceren en meebeslissen hebben geen relatie met output legitimiteit. Deze niveaus van burgerparticipatie hoeven dan ook niet ingezet te worden wanneer de woningcorporatie de output legitimiteit wil verbeteren.

Samengevat is de belangrijkste conclusie van dit onderzoek dat raadplegen de sterkste relatie vertoont met alle dimensies van legitimiteit. Daarnaast is het mogelijk om een ander niveau van burgerparticipatie in te zetten binnen input- en output legitimiteit. Echter, deze relaties zijn minder sterk en moeten vooral als alternatief gelden.

# 7. Discussie

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de mogelijke begrenzingen van het onderzoek. Dit zorgt ervoor dat de conclusies van dit onderzoek in een goed perspectief geplaatst kunnen worden.

Het eerste opvallende punt uit de conclusie is dat de theoretische verwachtingen niet overeenkomen met de empirische resultaten. Dit is te verklaren. Vanuit de wetenschappelijke theorie is nog niet veel bekend over de relatie tussen de niveaus van burgerparticipatie en dimensies van legitimiteit. Er zijn voornamelijk theorieën bekend die stellen dat burgerparticipatie van invloed is op legitimiteit (Scharpf, 1999, pp. 7-21; van Buuren & Edelenbos, 2008, p. 187; Laan, 2013, pp. 38-39; Boedeltje & Cornips, 2004). Dit zijn zeer algemene theorieën waardoor het moeilijk was om vanuit de theorie tot betrouwbare uitspraken te komen voor dit onderzoek. Deze verwachtingen droegen dus ook een mate van suggestiviteit met zich mee. Dit maakt dat de empirische bevindingen die gevonden zijn in dit onderzoek de boventoon voeren in de gestelde conclusie.

De theoretische verwachtingen die gesteld werden in de vorm van controlevariabelen kwamen ook niet geheel overeen met de empirische bevindingen. Vanuit de theorie werd verwacht dat geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, werkzaamheid en taakcomplexiteit de ervaren legitimiteit zouden kunnen beïnvloeden. Echter, uit de empirische bevindingen blijkt alleen dat personen die in de private sector werken, minder waarde hechten aan input legitimiteit. De overige controlevariabelen hebben allen geen significante invloeden op legitimiteit. Toch is dit voor dit onderzoek ook waardevolle informatie. Het onderzoek is namelijk specifiek toegepast op de huurders van Rhenam Wonen. Het kan hierdoor zo zijn dat de algemene theoretische verwachtingen niet opgaan voor deze specifieke onderzoekspopulatie. Het veronderstelt dat Rhenam Wonen geen rekening hoeft te houden met de meeste controlevariabelen.

Een derde punt dat aangehaald dient te worden, is de interne validiteit van het onderzoek. Er waren geen eerdere onderzoeken beschikbaar met eenzelfde opzet als dit onderzoek. Dit leidde ertoe dat het gebruikte meetinstrument ontwikkeld is op basis van algemene theorieën uit verschillende onderzoeken. Dit heeft ertoe geleid dat het meetinstrument de interne validiteit van het onderzoek heeft aangetast. Uit de betrouwbaarheidsanalyses bleek dat sommige variabelen niet geheel of net betrouwbaar waren. Dit resulteerde soms in constructen met minder items. Daarnaast moest het niveau adviseren van burgerparticipatie worden uitgesloten van verdere analyse omdat deze variabele niet betrouwbaar genoeg was. Echter, dit betekent niet dat de resultaten niet serieus mogen worden genomen. Er blijken duidelijke en significante relaties te bestaan tussen niveaus van burgerparticipatie en dimensies van legitimiteit. Ondanks de relatief lage verklaringskracht van de ontwikkelde modellen. De beperkingen van het gebruikte meetinstrument hoeven dan ook geen invloed te hebben gehad op de betrouwbaarheid en interne validiteit van de resultaten van het onderzoek. Wel kan het meetinstrument worden verbeterd en aangescherpt. Met name om het mogelijk te maken dat het niveau adviseren van burgerparticipatie bij vervolgonderzoeken ook geanalyseerd kan worden.

Tevens kan er worden stilgestaan bij de representativiteit van het onderzoek. In totaal bestond de responsegroep binnen dit onderzoek uit 191 respondenten. Echter, in vergelijking met de gehele onderzoekspopulatie van 2702 potentiële respondenten is dit relatief gezien laag. Maar door de redelijke representativiteit van het onderzoek, op de kenmerken leeftijd en geslacht, lijkt het erop dat dit geen probleem heeft gevormd. Dit wordt ondersteund doordat de respons niet afwijkt ten opzichte van eerdere onderzoeken (M. Rink, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017). Wel kan worden vastgesteld dat het voornamelijk over lager opgeleide respondenten gaat. Dit kan tot een vertekend beeld leiden. Maar omdat dit onderzoek specifiek gaat over de huurders van Rhenam Wonen hoeft dit niet erg te zijn. Het is namelijk aannemelijk dat het opleidingsniveau in de onderzoeksgroep representatief is voor de huurders van Rhenam Wonen. Ditzelfde geldt voor de arbeidssituatie van huurders van Rhenam Wonen. Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de respondenten niet werkzaam is. Ook deze waarneming kan representatief zijn voor de huurders van Rhenam Wonen. Hierdoor kan weerlegd worden dat de ogenschijnlijk scheve verhoudingen bij opleidingsniveau en werkzaamheid ten koste gaan van de representativiteit van het onderzoek.

Een laatste punt voor discussie is de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Het onderzoek heeft plaats gevonden onder de huurders van Rhenam Wonen. Dit betekent dat over deze populatie betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden. Echter, dit wil niet zeggen dat deze uitspraken gegeneraliseerd kunnen worden richting huurders van andere woningcorporaties. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat daar bepaalde controlevariabelen wel een significante rol spelen in het verkrijgen van legitimiteit. Of dat huurders van andere woningcorporaties de relatie tussen legitimiteit anders ervaren bij toetsing van de niveaus van burgerparticipatie. Vanuit dit opzicht is de generaliseerbaarheid van het onderzoek beperkt. Daarbij heeft het onderzoek zich specifiek gericht op de huurders van de woningcorporatie. Dit wil niet zeggen dat hierdoor werknemers of organisaties ook ervaren dat zij meer legitiem aan het werk zijn. Hoe zij dat ervaren is een andere onderzoeksvraag. De generaliseerbaarheid van dit onderzoek richt zich dus specifiek op de relatie tussen burgerparticipatie en ervaren legitimiteit voor de huurders van Rhenam Wonen.

# 8. Aanbevelingen

De aanbevelingen van dit onderzoek richten zich op twee gebieden. Ten eerste worden praktische aanbevelingen gedaan. Daarnaast worden ook aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

## 8.1. Praktische aanbevelingen

De conclusies die verbonden zijn aan dit onderzoek kunnen gebruikt worden door Rhenam Wonen. Het geeft de woningcorporatie meer inzicht in de mogelijkheden van burgerparticipatie om de ervaren legitimiteit van huurders te laten toenemen. In deze paragraaf worden enkele praktische aanbevelingen gedaan.

De belangrijkste aanbeveling op basis van dit onderzoek is dat burgerparticipatie op het niveau raadplegen bevorderd moet worden. Raadplegen laat namelijk de meest positieve relatie zien met elke dimensie van legitimiteit. Dit wil zeggen dat de woningcorporatie bepaalt welke besluiten worden genomen. Echter, de huurders worden betrokken als gesprekspartner in het beleidsproces. De woningcorporatie behoudt wel de vrijheid om zelf te kunnen bepalen wat zij vervolgens doen met de informatie die zij verkrijgen via de huurders (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Er wordt dan ook gesproken van een consultatieve bestuursstijl door de woningcorporatie (Edelenbos et al., 2006, p. 21). Voorbeelden van participatiemethoden binnen dit niveau van burgerparticipatie zijn een debat, hoorzitting, opiniewijzer of polling (Leyenaar, 2009, p. 13). In bijlage 1 staat schematisch een indeling van participatiemethoden weergegeven die passen bij de niveaus van burgerparticipatie.

Echter, het kan altijd voorkomen dat er zich situaties voordoen waarbij raadplegen niet juist voelt om als niveau van burgerparticipatie toe te passen in een beleidsproces. Wanneer de woningcorporatie zich in de laatste fases van een beleidsproces bevindt, zijn hiervoor alternatieven. De woningcorporatie is dan namelijk in de fase waarbij output legitimiteit beïnvloed wordt. Oftewel, de mate waarin uitkomsten of prestaties effectief bijdragen aan het oplossen of verbeteren van een onderwerp. Als alternatief niveau van burgerparticipatie kan dan gebruik worden gemaakt van het niveau informeren. In dit niveau bepalen de machthebbers zelf welke onderwerpen er op de agenda staan en houden zij de burgers op de hoogte van ontwikkelingen (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). Dit niveau kan ook als alternatief voor raadplegen worden gebruikt in de input dimensie van legitimiteit. Oftewel, wanneer huurders geïnformeerd worden, ervaren zij ook dat de belangen, visies en waarden van hen serieus genomen worden door de woningcorporatie. Tevens kan binnen input legitimiteit gebruik worden gemaakt van coproduceren. Hierbij staat centraal dat de huurders en de woningcorporatie samen tot besluiten komen en zich hier ook aan houden (Edelenbos & Monnikhof, 1998; Edelenbos, 2000, pp. 43-44). In bijlage 1 zijn voorbeelden van participatiemethoden binnen dit niveau opgenomen. Echter, de mogelijke alternatieven beïnvloeden significant de ervaren legitimiteit van huurders minder. Raadplegen verdient dan ook de voorkeur.

## 8.2. Aanbevelingen vervolgonderzoek

Gebaseerd op het proces van dit onderzoek en de uitkomsten hiervan, kunnen enkele aanbevelingen worden aangedragen voor vervolgonderzoek. Vervolgonderzoek maakt het mogelijk om in de toekomst meer kennis te genereren over de relatie tussen het niveau van burgerparticipatie en ervaren legitimiteit.

Een eerste aanbeveling voor vervolgonderzoek is gericht op de verdere ontwikkeling van het meetinstrument. Uit dit onderzoek is een basis van items voortgekomen die kunnen dienen als meetinstrument voor soortgelijk onderzoek. Echter, voor het niveau adviseren van burgerparticipatie moeten alternatieve items worden ontwikkeld. Daarnaast kunnen enkele andere variabelen binnen het meetinstrument nog versterkt worden. Een kwalitatief onderzoek waarin wordt gezocht naar de kenmerken van de variabelen in dit meetinstrument kan hieraan bijdragen. Hierdoor kunnen potentiële nieuwe items ontwikkeld worden om zo het meetinstrument verder te verbeteren. Dit maakt het meetinstrument voor toekomstig onderzoek meer valide en betrouwbaarder.

Een tweede aanbeveling is het toepassen van dit onderzoek op grotere schaal of bij andere woningcorporaties. Doordat er nog niet eerder soortgelijke onderzoeken hebben plaatsgevonden kunnen soortgelijke onderzoeken de betrouwbaarheid van dit onderzoek verder indiceren. Daarnaast komt het ook ten goede aan de generaliseerbaarheid van de relaties tussen burgerparticipatie en de ervaren legitimiteit van huurders. Het zou namelijk goed zijn voor de gehele sociale woonsector als woningcorporaties burgerparticipatie zo goed mogelijk in kunnen zetten. Een probleem waar veel woningcorporaties momenteel mee te maken hebben zoals werd beschreven in de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek. Daarbij is het ook interessant om te zien of de controlevariabelen bij andere woningcorporaties wel een rol spelen bij de ervaren legitimiteit. Dit kan namelijk uitwijzen of de controlevariabelen wel een rol spelen bij andere woningcorporaties of dat zij net als in dit onderzoek geen rol spelen.

# Literatuurlijst

Abulof, U. (2015). Normative concepts analysis: unpacking the language of legitimation. *International Journal of Social Research Methodology*, *18*(1), 73-89.

Aedes. (2016). *Hoe ontwikkeld de woningvoorraad van woningcorporaties zich?* Geraadpleegd op 5 april 2017, op <https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/woning/hoe-ontwikkelt-het-bezit-van-corporaties-zich/expert-hoe-ontwikkelt-het-bezit-van-corporaties-zich.html>

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, *35*(4), 216-224.

Beekers, W. P. (2012). *Het bewoonbare land: geschiedenis van de volkshuisvestingsbeweging in Nederland.* Amsterdam: Vrije Universiteit.

Bekkers, V. (2007). *Liefde voor het Openbaar Bestuur en Liefde voor de Bestuurskunde.* Delft: Uitgeverij Eburon.

Bleijenbergh, I. L. (2015). *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Den Haag: Boom Lemma.

Boedeltje, M, & Cornips, J. (2004). *Input and output legitimacy in interactive governance* (No. NIG2-01). *NIG Annual Work Conference 2004 Rotterdam*.

Bokhorst, A. M. (2014). *Bronnen van legitimiteit: Over de zoektocht van de wetgever naar zeggenschap en gezag*. Den Haag: Boom juridische uitgever.

Boot, A. & Soeting, R. (2004). ‘De onderneming in een spagaat’. *Maandblad voor Accountancy & Bedrijfseconomie*, 4, 174-184.

Booth, J. A., & Seligson, M. A. (2005). Political legitimacy and participation in Costa Rica: Evidence of arena shopping. *Political Research Quarterly*, *58*(4), 537-550.

Brandsen, T. & Helderman, J.K. (2004). *Volkshuisvesting.* In H. Dijstelbloem, P.L. Meurs en E.K. Schrijvers (red.)*, Maatschappelijke dienstverlening. Een onderzoek naar vijf sectoren, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.* (pp. 65-131). Verkenning nr. 6. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Castenmiller, P. (1987). *De relatie bestuur-bestuurden op lokaal niveau.* In: T. Roes, V. Veldheer, H. de Groot, P. Dekker en P. Castenmiller (red.)*, Gemeente, burger, klant.* (p. 143). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Castenmiller, P. & Veldheer, V. (1989). Bedrijfsmatig bestuur verwijdert de burger nog verder van de lokale overheid. *Namens*, 4(2), 20-26.

Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, *28*(4), 487-511.

Clark W.C. & Majone, G. (1985) The critical appraisal of scientific inquiries with policy implications. *Science,* *Technology and Human Values,* 10(3), 6-19.

Cleveland, H. (1975). How do you get everybody in on the act and still get some action?. *Public Management*, 57, 3-6.

Connor, D. M. (1988). A new ladder of citizen participation. *National Civic Review*, *77*(3), 249-257.

De Jong, R., Helderman, J.K., Koedijk, K. & van der Schaar, J. (2013). *De Balans Verstoord. Een rapport over de corporatiesector ten behoeve van de Parlementaire Enquête Woningcorporaties.* Den Haag: Aedes.

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

Edelenbos, J. & Monnikhof, R.A.H. (1998). Begeleiding van complexe projecten. *Stedebouw & Ruimtelijke Ordening*. 1. 22-27.

Edelenbos, J. (2000). *Proces in Vorm. Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming over lokale ruimtelijke projecten.* Utrecht: Lemma.

Edelenbos, J. , A Domingo, P.J. Klok & J. van Tatenhove (2006). *Burgers als beleidsadviseurs: een vergelijkend onderzoek naar acht projecten van interactieve beleidsvorming bij drie departementen*. Amsterdam: Instituut voor publiek en politiek.

Elsinga, M.G., Hoekstra, J.S.C.M., van ’t Hof, A.J.C., van der Leij, E.G. & van Rijn, E. (2014). *Deelrapport Literatuurstudie parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties.* ‘s-Gravenhage: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Engelen, E.R. & M. Sie Dhian Ho (2004), *Democratische vernieuwing. Luxe of noodzaak? In: E.R. Engelen en M. Sie Dhian Ho (red.). De staat van de democratie. Democratie voorbij de staat.* Amsterdam: Amsterdam University Press, pp. 17-37

Fowler, F. (2002). *Survey research methods.* Thousand Oaks: SAGE.

Gerrichhauzen, L. G. (1990). *Het woningcorporatiebestel in beweging.* Delft: Delftse Universitaire Pers.

Ginzel, L.E., Kramer, R.M., & Sutton, R.I. (1992). Organizational impression management as a reciprocal influence process: The neglected role of the organizational audience. In L.L. Cummings & B.M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior (*227-266). vol. 14:. Greenwich, CT: JAI Press.

Gratton, C., Jones, I. & Robinson, T. (2011). *Onderzoeksmethoden voor sportstudies.* Abingdon: Routlegde.

Hendriks, F., van Ostaaijen, J. & Boogers, M. (2011). *Legitimiteitsmonitor Democratisch Bestuur: Naar een metamonitor van de legitimiteit van het democratisch bestuur in Nederland.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Héritier, A. (2003). Composite democracy in Europe. The role of transparency and access to information. *Journal of European Public Policy,* 10(5): 814–833.

Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting. (2015, 20 maart). Geraadpleegd op 24 maart, 2017, van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0036530/2016-07-01>

Hinds, L., & Murphy, K. (2007). Public satisfaction with police: Using procedural justice to improve police legitimacy. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, *40*(1), 27-42.

King, S. K., Feltey, K. M., & Susel, B. O. (1998). The question of participation: Toward authentic participation in public administration. *Public Administration Review*, 58(4), 317-326.

Koppenjan, J.F.M. (2012). *Het verknipte bestuur*. De Haag: Eleven International Publishing.

Koppenjan, J.F.M., Charles, M.B. & Ryan, N.F. (2008). Editorial: Managing Competing Public Values in Public Infrastructure Projects. *Public Money and management*, June: 131-136

Laan, M. (2013). *De legitieme woningcorporatie.* Utrecht: Universiteit Utrecht.

Leyenaar, M. H. (2009). *De burger aan zet. Vormen van burgerparticipatie: inventarisatie en evaluatie.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Meyer, J. W., Scott, W. R., Rowan, B., & Deal, T. E. (1985). *Organizational environments: Ritual and rationality* (Vol. 542). Beverly Hills, Calif.: Sage.

Lindgren, K. O., & Persson, T. (2010). Input and output legitimacy: synergy or trade-off? Empirical evidence from an EU survey. *Journal of European Public Policy*, *17*(4), 449-467.

Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of applied psychology*, *91*(6), 1321.

Moynihan, D. P., Fernandez, S., Kim, S., LeRoux, K. M., Piotrowski, S. J., Wright, B. E., & Yang, K. (2011). Performance regimes amidst governance complexity. *Journal of public administration research and theory*, *21*(suppl 1), i141-i155.

Neilsen, E.H. & Rao, M.V.H. (1987). The strategy-legitimacy nexus: A thick description. *Academy of Management Review,* 12: 523-533.

Newig, J. & Fritsch, O. (2009), ‘Environmental governance: participatory, multilevel – and effective?’, Environmental Policy and Governance, 19 (3), 197–214.

Newig, J., & Kvarda, E. (2012). Participation in environmental governance: legitimate and effective. *Environmental Governance: The Challenge of Legitimacy and Effectiveness; Hogl, K., Kvarda, E., Nordbeck, R., Pregernig, M., Eds*, 29-45.

NRC. (2014, 4 juni). *Sorry, sorry, sorry, voor deze zeven schandalen.* Geraadpleegd op 22 maart 2017, op <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/06/04/sorry-sorry-sorry-voor-deze-zeven-schandalen-a1501491>

Perrow, C. (1970). *Organizational analyses: A sociological view.* Belmont, CA: Wadsworth.

Rhenam Wonen. (2017). *Jaarverslag 2016 Rhenam Wonen.* Rhenen: Rhenam Wonen.

Rijksoverheid. (2015). *De woningwet in vogelvlucht.* Den Haag: Rijksoverheid.

Ringeling, A.B. (1993). *Het imago van de overheid. De beoordeling van de prestaties van de overheid.* Den Haag: Vuga.

Risse, T., & Kleine, M. (2007). Assessing the legitimacy of the EU's treaty revision methods. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, *45*(1), 69-80.

Roberts, N. (2004). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *The American review of public administration*, *34*(4), 315-353.

Rose, L.E. & Pettersen, P.A. (2000). *The Legitimacy of Local Government – What Makes a Difference? Evidence from Norway.* In K. Hoggart & T.N. Clark (eds): *Citizen Responsive Government. Research in Urban Policy.* Vol 8. Amsterdam: JAI

Scharpf, F.W. (1998a). *Interdependence and democratic legitimation.* Cologne: Max Planck Institute for the Study of Societies.

Scharpf, F.W. (1998b). *Governing in Europe: effective and democratic.* Oxford: Oxford University Press.

Scharpf, F.W. (1999). *Governing in Europe.* Oxford: OUP.

Schmidt, V. A. (2013). Democracy and legitimacy in the European Union revisited: Input, output and ‘throughput’. *Political Studies*, *61*(1), 2-22.

Schrader, U. (2004). Uberwindung von marktversagen durch Öko-label. Das beispiel des bio-siegels fur lebensmittel. *Zeitschrift für Angewandte Umweltforschung*. 15/16:198–212.

Schulte, G., Snijders, Q. & van Weersch, M. (2015). Het verhaal van de brutering. Financieel op eigen benen sinds 1995. *Aedes Magazine, 9,* 44-49.

Scott, W.R. & Meyer, J.W. (1991). The organization of societal sectors. In Powell, W.W. & DiMaggio P.J. (Eds.), *The new institutionalism in organization analysis:* 108-140. Chicago: University of Chicago Press.

Spencer, M. E. (1970). Weber on legitimate norms and authority. *The British journal of sociology*, *21*(2), 123-134.

Stivers, C. (1990). The public agency as polis: Active citizenship in the administrative state. *Administration & Society*, 22(1), 86-105.

Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of management review*, *20*(3), 571-610.

Terlingen, G. (2016). *Huurdersparticipatie in beeld. Stand van zaken van de huurdersparticipatie in de corporatiesector na de Woningwet 2015.* Dordrecht: FRAEY.

Upham, P., Tomei, J., & Dendler, L. (2011). Governance and legitimacy aspects of the UK biofuel carbon and sustainability reporting system. *Energy Policy*, *39*(5), 2669-2678.

Van Houwelingen, P., Boele, A. & Dekker, P. (2014). *Burgermacht op eigen kracht? Een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planburea.

Van Meerkerk, I., Edelenbos, J., & Klijn, E. H. (2015). Connective management and governance network performance: the mediating role of throughput legitimacy. Findings from survey research on complex water projects in the Netherlands. *Environment and Planning C: Government and Policy*, *33*(4), 746-764.

Van Thiel, S. (2010). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding.* Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs.* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Weber, M. (1964). *The Theory of Economic and Social Organization,* Trans. A. M. Henderson and Talcott Parsons, The Free Press of Glencoe.

Weigand, F. (2015). Investigating the Role of Legitimacy in the Political Order of Conflict-torn Spaces. *Security in Transition Working Paper Series*, *4*.

Wengert, N. (1976). Citizen participation: practice in search of a theory. *Natural Resources Journal*, *16*, 23-40.

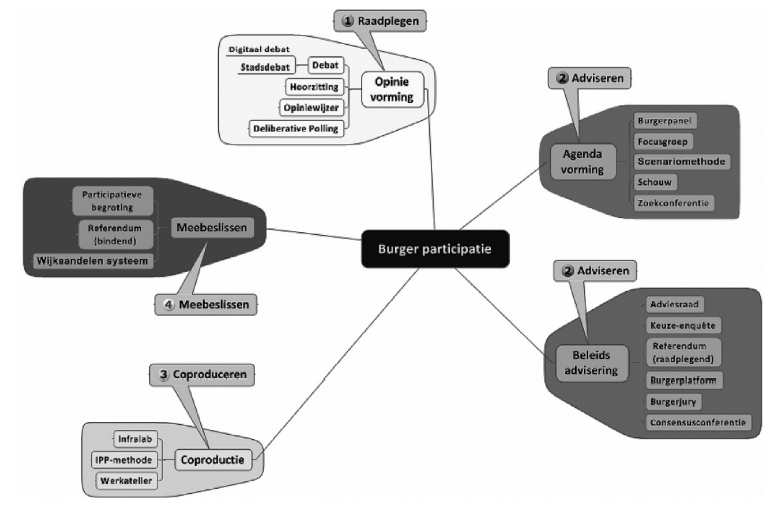
Wet balansverkorting geldelijke steun volkshuisvesting. (1995, 31 mei). Geraadpleegd op 24 maart, 2017, van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0007419/2013-01-01>

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2004). *Bewijzen van goede dienstverlening, WRR-rapport 70.* Amsterdam: Amsterdam University Press.

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods*. Sage publications.

# Bijlage 1

Een indeling van participatiemethoden op basis van de niveaus van burgerparticipatie (Leyenaar, 2009, p. 13).



# Bijlage 2

Beste huurder,

Bij Rhenam Wonen staat de huurder centraal. Daarom zoeken we voortdurend naar mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren. Op dit moment doet Robin, student Bestuurskunde aan de Radboud Universiteit Nijmegen, een onderzoek naar hoe onze huurders vinden dat een woningcorporatie zou moeten werken. We zijn heel benieuwd naar uw mening daarover.

Als woningcorporatie maken we bijvoorbeeld plannen over waar we nieuwe woningen gaan bouwen. En wat voor soort woningen. We maken keuzes op het gebied van onderhoud en duurzaamheid. En we beslissen over de hoogte van de huur. Allemaal dingen waar u als huurder mee te maken heeft of kunt krijgen. En daarom horen we graag uw mening daarover. Het gaat er in dit onderzoek dus niet om dat u de kwaliteit van Rhenam beoordeelt maar dat u ons laat weten wat u bij al die plannen die we maken en de beslissingen die we nemen belangrijk vindt. U kunt daarbij steeds kiezen uit zes antwoorden, van Helemaal eens tot Helemaal oneens, of Weet ik niet.

Met uw antwoorden kunnen wij ervoor zorgen dat de plannen die we maken en de beslissingen die we nemen beter aansluiten bij de wensen van onze huurders. Bovendien kan Robin met dit onderzoek zijn studie Bestuurskunde succesvol afsluiten. Door mee te doen helpt u dus Rhenam, Robin en bovenal uzelf als huurder van Rhenam Wonen. Als extra aanmoediging verloten wij onder de inzenders van een ingevulde vragenlijst een VVV bon ter waarde van twintig euro!

Het onderzoek neemt maximaal 10 minuten van uw tijd in beslag. Wij verwerken uw ingevulde vragenlijst volledig anoniem en we gaan verantwoord met de gegevens om.

Alvast hartelijk bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. U kunt de door u ingevulde vragenlijst in de bijgevoegde antwoordenveloppe steken en vervolgens kosteloos via de post naar ons terugsturen.

Met vriendelijke groet,

Rhenam Wonen

|  |  |
| --- | --- |
| Wat is uw leeftijd? | … |
| Wat is uw geslacht? | * Man * Vrouw |
| Wat is uw hoogst voltooide opleidingsniveau? | * Basis onderwijs * LBO / VMBO * MBO * HAVO / VWO / HBS * HBO * WO |
| Waar werkt u op dit moment? | * Commercieel bedrijf * Overheidsorganisatie * Maatschappelijke organisatie * Niet werkzaam |

1. De besluiten van Rhenam Wonen

Als Rhenam besluiten neemt, bijvoorbeeld over nieuwbouw, onderhoud, de huurprijs, noem maar op; wat vindt u daarbij dan belangrijk? Met deze vraag onderzoeken we hoe we besluiten kunnen nemen waar de meeste huurders achter staan. We vragen dus niet hoe u vindt dat we het nu doen maar we horen graag hoe u zou willen dat wij besluiten nemen.

**Ik vind het belangrijk dat …**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens | Weet ik niet |
| …Rhenam Wonen open staat voor iedereen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen gecontroleerd wordt door een onafhankelijke toezichthouder. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| ...duidelijk is wie verantwoordelijk is voor het besluit dat wordt genomen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| ...Rhenam Wonen werkt volgens de regels. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …duidelijk is wat het effect van het besluit zal zijn. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …huurders inspraak hebben bij Rhenam Wonen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …huurders toegang hebben tot informatie van Rhenam Wonen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …huurders onderwerpen mogen noemen die besproken moeten worden. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

**Ik vind het belangrijk dat …**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens | Weet ik niet |
| ...Rhenam Wonen keuzes goed uitlegt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam alle verschillende meningen van huurders verzamelt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| ...huurders kunnen lezen waarom Rhenam Wonen iets doet. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen werkt in het belang van alle huurders. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …huurders hun mening kunnen geven aan Rhenam Wonen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen mij een goed gevoel geeft. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen bij belangrijke onderwerpen niet alleen de besluiten neemt, maar daar ook andere mensen en/of organisaties bij betrekt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

2. De plannen van Rhenam Wonen

Bij de volgende stellingen willen we graag van u weten of en hoe u vindt dat huurders bij de plannen en besluiten van Rhenam Wonen moeten worden betrokken. Ook hier gaat het er niet om dat u aangeeft wat u vindt van hoe we het nu doen; we horen graag hoe u zou willen dat Rhenam huurders bij plannen en besluiten betrekt.

Bij de eerste stelling gaat het om de manier waarop Rhenam Wonen plannen maakt.

**Ik vind het belangrijk dat …**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens | Weet ik niet |
| …huurders kunnen zien welke plannen Rhenam Wonen maakt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen met huurders bespreekt welke plannen op de agenda kunnen komen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen de ideeën van huurders serieus neemt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …ik samen met Rhenam Wonen oplossingen voor problemen mag bedenken. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …huurders mogen bepalen waarover Rhenam Wonen vergadert. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

Bij de tweede stelling gaat het om de manier én het moment waarop Rhenam Wonen haar huurders bij plannen en besluiten zou moeten betrekken.

**Ik vind het belangrijk dat …**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens | Weet ik niet |
| …ik zelf met ideeën kan komen en niet hoef te wachten tot Rhenam Wonen dat doet. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam wonen mij goed informeert over de plannen die worden gemaakt en de besluiten die worden genomen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …ik kan meebepalen welke plannen op de agenda van Rhenam Wonen komen te staan. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …ik kan reageren op ideeën van Rhenam Wonen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

Bij de volgende stelling gaat het om de manier waarop het besluit wordt genomen.

**Ik vind het belangrijk dat …**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal mee oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal mee eens | Weet ik niet |
| …Rhenam Wonen eerst de huurders vraagt om hun mening en dan zelf een besluit neemt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen samen met huurders besluiten neemt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen zonder inspraak van huurders besluiten neemt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen besluiten van de huurders direct moet overnemen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen van een advies van huurders mag afwijken als het maar binnen de afgesproken voorwaarden valt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

Bij de volgende stelling gaat het om de voorwaarden waaraan een plan of besluit zou moeten voldoen voordat het plan kan worden uitgevoerd of het besluit kan worden genomen. Denk bijvoorbeeld aan hoeveel tijd het mag kosten om een besluit te nemen. Of hoeveel geld de uitvoering van een plan mag kosten.

**Ik vind het belangrijk dat …**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal mee oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal mee eens | Weet ik niet |
| …Rhenam Wonen de voorwaarden voor plannen en besluiten zelf bepaalt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen aan de huurders vraagt wat zij vinden van de voorwaarden voor plannen en besluiten. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …Rhenam Wonen samen met de huurders die voorwaarden voor plannen en besluiten bepaalt. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …de huurders de voorwaarden voor plannen en besluiten kunnen bepalen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

Ten slotte willen wij graag van u weten wanneer u actief betrokken zou willen zijn bij een project van Rhenam Wonen en waaraan zo’n project dan moet voldoen.

Ik vind het belangrijk dat…

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal mee oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal mee eens | Weet ik niet |
| …ik voor zo’n project maar één taak of activiteit per keer hoef te doen. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …de taken die ik voor het project moet doen eenvoudig zijn. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …het project niet ingewikkeld is. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| …het project eenvoudige taken heeft om uit te voeren. | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

Wilt u kans maken op VVV bon ter waarde van twintig euro? Laat dan in het onderstaande veld uw adres of mailadres achter. Dan kunnen wij met u contact opnemen als u wint.

|  |
| --- |
|  |

Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname aan deze vragenlijst. Heeft u nog opmerkingen, dan kunt u die invullen in het veld hieronder.

|  |
| --- |
|  |